

Percepción de la violencia verbal por parte de los estudiantes de una universidad privada de Arequipa

Perception of Verbal Violence by Students at
a Private University in Arequipa

Julissa Zarina Quispe Catari

Universidad Católica San Pablo, Arequipa, Perú

 <https://orcid.org/0009-0007-2322-8445>

Correspondencia: julissa.quispe.catari@ucsp.edu.pe

Luis Angel Carazas Machado

Universidad Católica San Pablo, Arequipa, Perú

 <https://orcid.org/0009-0003-9944-0793>

Correo electrónico: luis.carazas@ucsp.edu.pe

Nataly Yeni Flores Mamani

Universidad Católica San Pablo, Arequipa, Perú

 <https://orcid.org/0000-0002-9103-1827>

Correo electrónico: nataly.flores@ucsp.edu.pe

Leslie Xiomara Pacori Pari

Universidad Católica San Pablo, Arequipa, Perú

 <https://orcid.org/0009-0002-9840-9084>

Correo electrónico: leslie.pacori@ucsp.edu.pe

Adriana Priscila Palma Álvarez

Universidad Católica San Pablo, Arequipa, Perú

 <https://orcid.org/0009-0007-4556-4247>

Correo electrónico: adriana.palma@ucsp.edu.pe

Resumen

La investigación sobre violencia verbal es un tema que no tiene mucha visibilidad social actualmente, es por ello, que el presente artículo indaga sobre las percepciones de la violencia verbal en base a las opiniones de estudiantes universitarios. La presente investigación es de carácter cualitativo y tomó como muestra a ocho estudiantes universitarios de una universidad privada. Los resultados obtenidos de esta investigación indican que la violencia verbal no es aceptable, sin importar quien la ejerza, ya que afecta emocionalmente a las personas y todos se merecen respeto. También se identificó cuatro aspectos fundamentales que permiten comprender más la percepción de los estudiantes. Estos aspectos son la percepción frente a la violencia verbal, la respuesta frente a la violencia verbal, la reducción de la violencia verbal y la diferenciación de la violencia verbal por género, edad, nivel educativo, económico, historia familiar y la relación con los amigos.

Palabras clave: Violencia verbal, investigación cualitativa, estudiantes universitarios.

Abstract

Research on verbal violence is a subject that does not currently have great social visibility. The present paper investigates perceptions of verbal violence according to the opinions of university students. This study was qualitative in nature and took, as a sample, eight students from a private university in Arequipa. The results indicated that students find verbal violence to be unacceptable, no matter who is the aggressor, as it affects people emotionally and everyone deserves respect. Four fundamental aspects were also identified that allow for a better understanding of the perceptions of the students. These aspects are: the perception of verbal violence, the response to verbal violence, the reduction of verbal violence, and the differentiation of verbal violence by gender, age, educational level, economic level, family history, and relationship with friends.

Keywords: Verbal violence, qualitative research, university students.

Introducción

La violencia es el uso deliberado de la fuerza física o del poder, que puede darse como amenaza o de manera efectiva, contra otra persona, uno mismo, un determinado grupo o la comunidad, y que suele causar lesiones, daño psicológico,

trastornos del desarrollo, privaciones o la muerte (OMS, 2002). Desglosando esta definición tenemos los “daños psicológicos”, que son provocados por la violencia verbal, la cual se define como los actos que atentan contra la estabilidad psicológica y que tienen alta influencia en la depresión, las ideas suicidas, la baja autoestima y el

aislamiento (Giberti, & Fernández, 1992). En los últimos años se ha observado un gran aumento de denuncias de violencia, a pesar de que en la actualidad hay un mayor reconocimiento a los tipos de violencia y mayor apertura para denunciarlos, enfatizando en especial, la violencia de hombres hacia mujeres. Dentro de este grupo de violencia reconocida, encontramos la violencia psicológica que puede ser menos reconocible por manifestarse únicamente con palabras o gestos (Moreno, 2017). En la violencia psicológica encontramos dos tipos: la violencia verbal, centrada en las palabras y violencia no verbal, centrada en los gestos.

Sin embargo, aunque la violencia verbal no deja evidencias, como los moretones provocados por un golpe o las heridas físicas que se pueden percibir fácilmente, tiene un impacto psicológico muy fuerte que afecta la salud de la persona agredida. La agresión se refiere a todos aquellos actos en los que una persona lastima moralmente a otra. Añadiendo a esto debemos de sumar, que según la teoría psicodinámica, la violencia también puede concebirse como un mecanismo de defensa (Freud, 2007). Cabe resaltar, además, la distinción que hace Patricia Evans entre violencia verbal abierta y violencia verbal cerrada.

La violencia verbal abierta, es una respuesta verbal descontrolada sobre algo con lo que no estamos de acuerdo que está dirigida hacia una persona que se considera como agente externo (Evans, 2000). Estas agresiones se manifiestan a través de gritos, insultos, burlas, comentarios

negativos, amenazas, humillaciones, expresiones sarcásticas o hirientes que ridiculizan a la persona. Otra forma de agresión muy frecuente se da cuando menospreciamos a la persona públicamente, nos burlamos de su físico o de una acción realizada por ésta, y ello refuerza las inseguridades de la persona afectada. Un ejemplo de este tipo de violencia, también puede observarse cuando una persona critica o juzga, de una manera desmedida a otra, sin una razón aparente.

La violencia verbal cerrada, por otro lado, se caracteriza por ser un ataque “oculto” como un acto de auto violencia verbal y que es originada por la represión de una agresión intensa (Evans, 2000). Un ejemplo de este tipo de violencia se da cuando un jefe juzga o critica a su trabajador de una manera humillante, y este al no poder responder, por miedo a perder su trabajo, reprime su emoción y se autoinculpa. Lo grave de este tipo de violencia es que esta auto violencia se va acumulando, mermando la autoestima. Además, podría llevar a tener conductas autolesivas o a desahogar la frustración de sentirse violentado en otra persona, desplazando sus emociones negativas hacia otros como pueden ser los hijos, los colegas o la pareja.

Evans (2000) hace referencia que no se debería fomentar la desvalorización hacia una persona, haciendo bromas que disfracen el abuso verbal o maltrato verbal. Todas estas acciones realizadas por un emisor son una forma de violencia verbal las cuales no deberían ser toleradas por el receptor, ya que podrían tener

consecuencias negativas para su salud mental. Este tipo de violencia no tiene distinción de género, ya que se da tanto en hombres como en las mujeres. La violencia verbal también se caracteriza por la irritabilidad que genera en el ambiente social en el que ocurre, que se puede acumular a lo largo del tiempo, debido a la represión de los sentimientos.

La violencia verbal no solo ocurre entre estudiantes universitarios, sino en diferentes lugares, como en la familia o en el trabajo (Ramírez et al., 2022). Pero consideramos importante abordar la violencia verbal en la universidad, por ser el lugar que forma los futuros profesionales y porque los jóvenes tienen más interacciones verbales con sus pares, y con otras personas del entorno universitario, ya sea en el papel de emisor o receptor; y porque algunos autores han señalado que la violencia verbal tiene una alta ocurrencia en este nivel educativo, así como en el nivel secundario (Moreno, 2017).

Así por ejemplo, en la investigación de Gonzáles-Sodis, Leiva y Matas (2021) se tomó una muestra de 220 estudiantes españoles de secundaria, cuyos resultados indican que la violencia verbal entre estudiantes era significativamente mayor que la violencia de estudiantes hacia profesores. Por otro lado, en Colombia, Castañeda (2011) evaluó a una muestra de 20 docentes de bachillerato y 500 estudiantes mediante diversas prácticas verbales utilizadas durante la interacción entre profesores y estudiantes durante el avance de clases y fuera de ellas. Estas prácticas se complementaron con registros

de observación anónima, cuestionarios de percepción y valoración; así mismo también incluyó entrevistas cuyos resultados permitieron conocer que la violencia verbal en los escolares es un fenómeno social normalizado.

En el ámbito nacional, existe un vacío de información con respecto a la investigación de la violencia verbal de forma específica, y sobre todo, que se focalice en los estudiantes universitarios. Una excepción podría ser la investigación de Taype, Lizarraga, Mayor y Mariños (2016), la cual incluyó 117 participantes, de los cuales 66 eran mujeres con un rango de edad de 23 a 30 años, que hacía su internado en 24 sedes hospitalarias de Lima. Los resultados de este estudio sugieren que 56 participantes sufrieron violencia verbal en algún momento de su internado, siendo mayor la violencia verbal en las mujeres, quienes según algunas opiniones, dieron a conocer que la violencia era un problema constante en los internos, tanto por parte de sus pacientes y como de sus superiores.

Nuestra investigación permitirá conocer la percepción que tienen los estudiantes universitarios arequipeños sobre la violencia verbal dentro del entorno de su desenvolvimiento cotidiano, así como los factores que intervienen en la ocurrencia de la violencia verbal, para tener una visión más cercana de cómo ellos comprenden o desconocen acerca del tema, tomando en cuenta sus experiencias vividas u otros aspectos que se relacionen a esta problemática. De acuerdo con lo expuesto anteriormente, el objetivo de la presente

investigación fue conocer y entender cómo perciben los estudiantes universitarios a la violencia verbal, en sus relaciones familiares, amicales y educativas. Para ello, se diseñó un estudio cualitativo, cuya metodología se presenta a continuación

Método

Participantes

Se aplicó un muestreo no probabilístico intencional para seleccionar un grupo de estudiantes de una universidad privada de Arequipa. La muestra de esta investigación está conformada por ocho estudiantes pertenecientes a las carreras de Arquitectura y Urbanismo, Ingeniería mecatrónica, Administración de negocios, Contabilidad, Derecho, Educación Inicial y Primaria, Ingeniería industrial, y Psicología; de las cuales, 4 participantes son mujeres (50%) y 4 son varones (50%) con un rango de edad que oscila entre los 18 a 23 años y un promedio de 20.5 años.

Se tomaron los siguientes criterios de inclusión: Ser mayor de edad, residir en la ciudad de Arequipa, haber experimentado u observado violencia verbal alguna vez en su vida, brindar el consentimiento informado y aceptación a participar en la investigación. Por otro lado, los criterios de exclusión fueron: Tener algún problema de audición o habla y no desear participar en la investigación de forma voluntaria.

Instrumentos

La técnica para la recolección de datos que se utilizó en esta investigación es

cualitativa, a través de una entrevista semiestructurada, debido a que es un método orientado a profundizar en la visión del participante sobre la variable trabajada que nos permite analizar la perspectiva de los estudiantes universitarios frente a la violencia verbal. Esta apreciación personal estará sumergida en las propias vivencias, la cultura, valores, relaciones familiares y amicales del participante.

La entrevista consta de 18 preguntas abiertas enfocadas en la percepción sobre la violencia verbal, respuestas frente a esta, cómo reducirla y la diferenciación de la violencia verbal por género, edad, nivel educativo, económico, historia familiar y la relación con los amigos. Esta entrevista se aplicó de forma individual a cada estudiante y de manera completamente verbal, con un tiempo de duración de 40 minutos aproximadamente.

El análisis psicométrico del instrumento se llevó a cabo a través de tres jueces expertos, los cuales evaluaron la coherencia, relevancia y claridad de cada uno de los ítems en una escala de 1 (No cumple el criterio) a 4 puntos (Cumple completamente el criterio). La calificación de los jueces fue procesada por medio de la prueba estadística V de Aiken para determinar la validez de contenido, tomándose como criterios de aceptación que el valor promedio sea igual o superior a .7 y que el límite inferior sea mayor a .5. También se utilizó un celular de marca Redmi Note 10S, modelo M2101K7BL, perteneciente al año 2021, para el registro preciso de las narraciones personales.

Procedimiento

Se le informó al participante que la entrevista tendrá una duración aproximada de 45 minutos, la cual se desarrolló de manera presencial en las salas de la biblioteca del campus universitario. La entrevista contó con la presencia de dos entrevistadores, y antes de proceder con ella, se le mostró el consentimiento informado a cada participante, en el se solicitó el permiso para grabar la entrevista y se explicó que los resultados serían codificados. Además, se garantizó que la identidad y sus datos personales se mantendrían en reserva; y finalmente, se indicó que cualquier tipo de duda, sugerencia o insatisfacción podría ser reportada al investigador con el que se realizó la entrevista.

Análisis de datos

La obtención de los datos para nuestra investigación se tomó de las respuestas que nos dieron los participantes a quienes se les hizo una entrevista de manera individual. La revisión de los datos obtenidos se hizo de manera conjunta con todos los encargados de la investigación. A su vez, la transcripción de dichos datos se hizo en formato de texto para lo cual se empleó como insumo la grabación en audio. Todas las transcripciones se realizaron

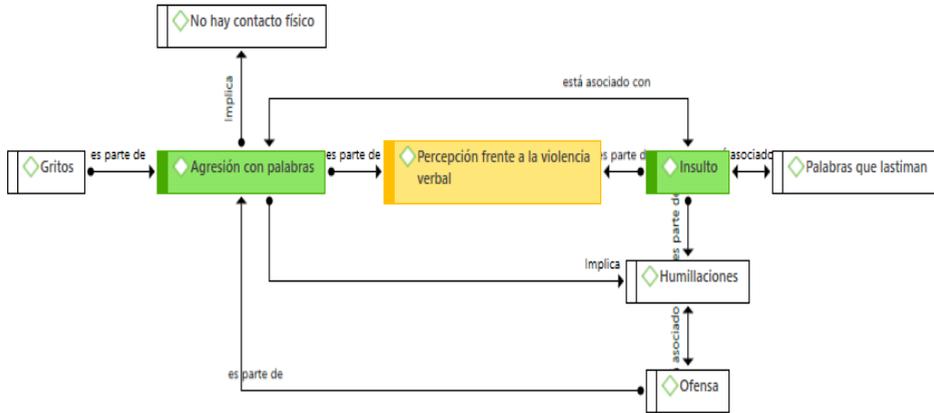
al pido de la letra y no se registraron problemas de inteligibilidad. Para el análisis de contenidos, la interpretación de las respuestas se basó en el uso de software Atlas TI.

Resultados

El análisis de los resultados obtenidos se dio a partir de las opiniones individuales de los ocho estudiantes universitarios pertenecientes a las carreras de Psicología, Administración, Arquitectura, Ingeniería Industrial, Ingeniería Mecánica, Educación Inicial y Primaria, Derecho y Contabilidad.

En cuanto a la percepción que tienen los estudiantes sobre la violencia verbal, considerando las opiniones expresadas textualmente por los entrevistados se definió la violencia verbal como aquella agresión que se da mediante palabras o insultos: «*Violencia verbal es agredir de cierta forma con palabras o insultos a una persona*» (S6: parr. 1). Esto está asociado al **factor de percepción frente a la violencia verbal** dónde la apreciación de los entrevistados hace referencia a humillaciones, gritos, ofensas asociadas a palabras que lastiman, que no implican necesariamente contacto físico (ver Figura 1).

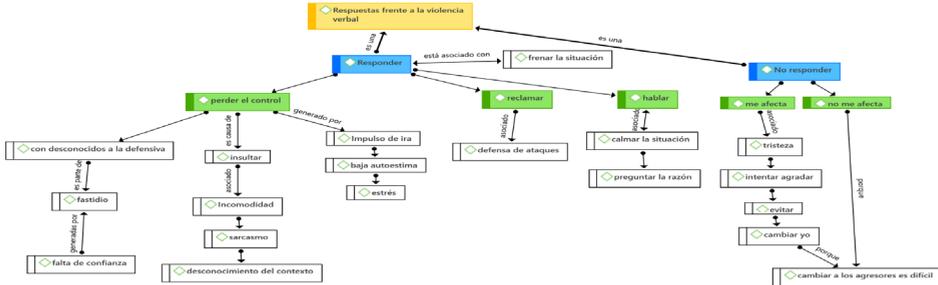
Figura 1.
Percepción frente a la violencia verbal



Por otro lado, los estudiantes consideran que la forma de reaccionar a una agresión verbal depende del cómo ellos perciban los insultos u ofensas; a unos no les afecta y actúan con indiferencia ya que prefieren solo observar y no interferir, en cambio otros son más sensibles a la situación, sienten tristeza e incluso lloran cuando presencian dicho acto. También vemos que casi nadie busca intervenir frente a un acto de violencia verbal de personas que no conocen, sin embargo, al presenciar este hecho dentro de su familia tienen la determinación de intervenir, reclamar y apaciguar para frenar la situación. Si bien es cierto casi todos los entrevistados en algún momento han cometido actos de violencia verbal, la mayoría considera que fue en son de broma mediante insultos y con amigos, pero una minoría también

expresa que fue en defensa propia debido a los ataques que recibían. Por otro lado, también es importante recalcar que la violencia verbal es normalizada en algunos grupos de amigos generando reacciones sarcásticas, risas, insultos, ya que muchos de los entrevistados mencionan que no les afecta cuando la violencia verbal proviene de un amigo. Pero en otras ocasiones sí les afecta, sin embargo, no lo demuestran; así, una de las entrevistadas contó una experiencia vivida: «en su salón había un grupo de amigas de cinco y de una de ellas se burlaban de su forma de vestir usando adjetivos calificativos y la reacción de la agredida frente a ellas era de risa, lo tomaba a la broma, pero esta misma se iba al baño a llorar» (S8: párr. 18). Esto está asociado al **factor de respuesta frente a la violencia verbal** (Ver Figura 2).

Figura 2.
Respuesta frente a la violencia verbal



Continuando con nuestros resultados, podemos expresar que los estudiantes perciben que la manera de **reducir los actos de violencia verbal** (ver Figura 3) es tomando en cuenta el motivo por el cual se dio dicha agresión para esclarecer la causa de tal situación como parte de la responsabilidad de lo que uno dice, lo que podríamos asociar con la comunicación inadecuada por la falta de compromiso e interés de parte de las autoridades y las otras personas hacia los actos de violencia verbal, lo cual podría tener un cambio si se ofrecería más información sobre esta problemática social y así generar una concientización mediante redes sociales, charlas, etc. Como se mencionó anteriormente, existe una comunicación inadecuada como consecuencia de la poca comunicación asertiva que se percibe empezando por las familias e instituciones educativas, donde debería primar no sólo la formación académica, sino además, una formación en valores, ya que estos lugares donde se forman personas íntegras. Citamos a uno de nuestros entrevistados que manifestó lo siguiente: «*la violencia verbal se origina una vez que esas dos personas no saben comunicar sus ideas*

de manera adecuada eh o no se saben comunicar o en todo caso no saben escuchar y lo que buscan es imponer, o sea, ya está bien que pienses distinto pero esto es lo correcto o decir no, yo pienso esto, y no me importa si lo que pienses tú sea diferente o sea similar a lo que yo pienso y me cierro, entonces creo que ambos puntos los podemos aprender desde casa y digamos fortalecer desde lo que es el colegio y en todo caso se podría solucionar con un ambiente familiar más adecuado, un lugar seguro donde los padres te enseñan desde pequeño a uno formar una idea, dos no depender de otra persona que valide tu idea» (S7: párr. 6).

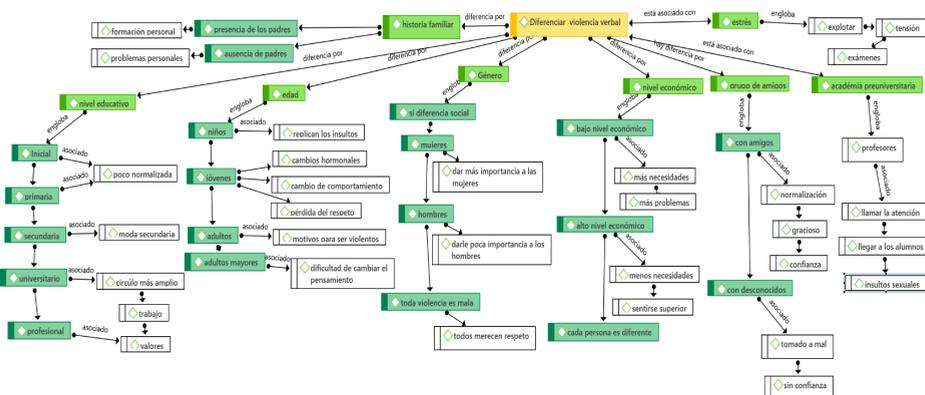
La violencia verbal si bien en muchas ocasiones no se visibiliza, igual debe conllevar a hacer las denuncias pertinentes por los medios más adecuados, lo cual no siempre se da debido al desconocimiento y poca información de los canales a denunciar, y a su vez este desconocimiento provoca la normalización de la violencia verbal. De allí es que, el hecho de no denunciar por parte de las víctimas se dé por falta de interés de las autoridades quienes, en opinión de los participantes,

en los jóvenes debido a la inmadurez e inconsciencia, asociada a la pérdida de respeto, la normalización de la violencia y los cambios de comportamiento. Por otro lado, los entrevistados consideran que la violencia verbal en cuanto a los niños, adultos y adultos mayores se dan en menor medida. En otro aspecto, ellos perciben que el nivel educativo no influye en cuanto a los niveles de violencia verbal, ya que «la violencia verbal se da en todos los niveles» (S6: párr. 14). Además, es el reflejo de los valores con los que la persona se va desarrollando a nivel personal.

En cuanto al factor económico tampoco influye en gran medida en las agresiones verbales ya que «las personas de bajo nivel económico y las de alto nivel económico imparten violencia verbal, sin distinción alguna» (S1: párr. 16). Pero es importante tomar en cuenta que cada persona es diferente. Asimismo, la historia familiar

cobra gran relevancia en este aspecto, debido a que los estudiantes perciben que la violencia verbal está relacionada a la ausencia o presencia de los padres ya que estos son los responsables de la formación personal de sus hijos. También opinan que la violencia verbal en relación con los amigos está asociada a la normalización de los insultos en el grupo, las intenciones de ofender, ser algo gracioso, el grado de confianza y el contexto. Caso contrario sucede con las personas desconocidas, ya que los insultos son tomados a mal debido a que no existe un grado de confianza. Esto está asociado al **factor de diferenciación de la violencia verbal por género, edad, nivel educativo, económico, historia familiar y la relación con los amigos**, dónde la apreciación de los entrevistados hace referencia a episodios de violencia verbal acorde a sus experiencias (ver Figura 4).

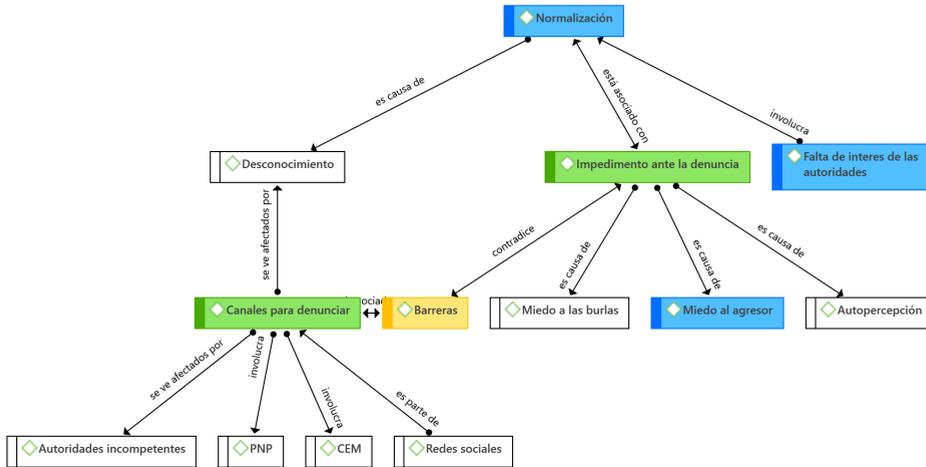
Figura 4.
Diferenciación de la violencia verbal por género, edad, nivel educativo, económico, historia familiar y la relación con los amigos



Finalmente, mencionaremos las **barreras que impiden que se denuncie** un acto de violencia verbal, que surgió a partir del eje 3, ya que es un punto muy importante a enfatizar, debido a los diferentes factores que se nos presentaron, como es la ineficiencia de algunas de nuestras autoridades al recibir las denuncias, según lo mencionaron nuestros entrevistados: *«estoy haciendo prácticas en lo que es la fiscalía de familia entonces estamos viendo lo que es el tema de la agresión psicológica verbal...son los casos que podríamos decir que más se denuncian pero también los que más se archivan por distintas razones... puedes ir al CEM que es el centro emergencia mujer donde en realidad creo que cualquier persona puede ir a denunciar y te ofrecen un mayor apoyo porque incluso no se pues puede ser tu representación legal, o sea no necesitas buscar un abogado sino que ellos mismos lo son..., a la comisaría, a la fiscalía a denunciar pero de ahí a que a veces sean efectivos, no siempre te quieren recibir la denuncia; hay otros que te quieren ponen diez peros, temas formales entonces de que existen sí existen pero que funcionen del todo bien no creo»* (S7: párr. 9). También es preciso mencionar

la normalización de la violencia verbal, que es una gran barrera tanto para el que recibe la agresión como el que la da, siendo un factor determinante la crianza ya que pudimos apreciar que la violencia verbal está normalizada, no solo dentro de nuestro círculo social o familiar, sino también en las calles y otras instituciones. Así uno de los participantes dijo: *«creo que cuando pasan esas cosas es como que, es algo pequeño y no tiene mucha importancia algo así»* (S3: párr. 7). Esta normalización no solo es parte de los agresores y agredidos, sino de los espectadores que ven la violencia como algo tan común, que cuando sucede prefieren ignorarla, siendo indiferentes. Sin embargo, también una parte de nuestros entrevistados mencionó que si denunciaba lo haría confiando en las autoridades siempre y cuando considere que fue algo grave, esto dependiendo del motivo y cómo se dio la agresión verbal. Habiendo una conciencia de lo incorrecto que es este tipo de violencia, otro participante expresó lo siguiente: *«nunca me puse a pensar, pero sí creo que iría a la comisaría o a las autoridades porque no es algo que se debería normalizar»* (S6: párr. 7).

Figura 5.
Barreras que impiden que se denuncie



Como tercer y último factor, mencionaremos el miedo, el miedo a las burlas, a ser ignorados, a tener que afrontar a su agresor, el miedo a sus amenazas, partiendo desde la perspectiva de la víctima, que puede o no tomar de mala manera lo dicho por su agresor, vinculados a la normalización (ver Figura 5).

Discusión

El objetivo de esta investigación fue analizar la percepción de la violencia verbal a través de la percepción de una muestra de estudiantes universitarios, para lo cual se diseñó un estudio cualitativo en el que se revisaron los siguientes ejes temáticos: percepción de la violencia verbal, respuesta, estrategias de reducción y diferenciación de violencia verbal según género, nivel económico, etc.

Dentro del eje 1 “Percepción frente a la violencia verbal”, se muestra que los

participantes relacionan la violencia verbal con las palabras que lastiman, humillaciones, gritos y ofensas que no impliquen contacto físico. Esto coincide con la investigación de Castañeda (2011) donde los estudiantes colombianos indican que la violencia verbal es manifestada mediante gritos y ofensas. Además, esta investigación resalta la relación estudiante-profesor donde se ve una clara violencia por subordinación, lo que se relacionaría a las humillaciones. Por lo que deducimos que al juntar las palabras “violencia” y “verbal”, no es difícil comprender en qué sentido nos dirigimos, sabiendo o no su significado, ya que, la agresión o violencia verbal es poco difundida, esto enfocándonos en la respuesta dudosa pero acertada de algunos de los entrevistados.

Continuando con el eje 2 “Respuesta frente a la violencia verbal” los participantes mencionaron que la respuesta frente a la violencia verbal dependía del contexto y si

es que la violencia verbal provenía de un amigo o un desconocido. Por ejemplo, un participante declaró: “No siento que haya sido violencia porque fue entre amigos y de broma”, ya que hay un diferente nivel de confianza y con los amigos estás burlas o críticas son tomadas a la broma. Se vio además que la violencia verbal ocasiona un sentimiento de tristeza, acompañado de llanto y frustración. Lo que se corrobora con la investigación en Perú de Taype, Lizárraga, Mayor y Mariños (2016), donde se ve que algunas reacciones frente a la violencia verbal de las internas de medicina frente a los familiares de sus pacientes son tristeza, vulnerabilidad y frustración; generada sobre todo por el sentimiento de superioridad que denotan los pacientes.

El eje 3 “Reducción de la violencia verbal”, los entrevistados nos dejan puntos importantes en nuestra investigación acerca de cómo reducir la violencia verbal como averiguar el motivo por el que se produjo dicha violencia, dialogar, mantener la calma y contar con más canales de concientización (como redes sociales, charlas y congresos acerca de la violencia). Lo que corrobora la investigación en España de González-Sodis, Leiva y Matas (2021) en las que se muestra la implementación de estrategias y elementos de mediación para reducir la violencia en los alumnos como lo son la gestión positiva donde hay un tercero que cumple el papel de mediador que incita a mantener la calma y fomentar el diálogo. Además, los participantes manifestaron las cosas que impiden o dificultan denunciar esta violencia, como la falta de interés de las autoridades, desinformación acerca de los

canales de denuncia, el papeleo y tiempo que toma denunciar, etc. Agregando a esto, se manifestó que uno de los medios más viables para denunciar serían las redes sociales, lo que nos da pie a pensar que se optaría por las redes, debido a que hoy en día la mayoría de personas en todo el mundo es portador de algún dispositivo electrónico, motivo por el cual las denuncias de violencia verbal se harían saber a una mayor cantidad de personas, evitando burlas directas, y denunciando de manera anónima.

Continuando con el eje 4 “Diferenciación entre género, edad, nivel educativo, económico, historia familiar y la relación con los amigos”. Los entrevistados manifestaron que no hay diferencia entre el género y que todos merecemos respeto. En cuanto a la edad, se resalta el adolescente por su cambio hormonal y comportamental, como más prepotentes y agresivos. En el nivel educativo, vemos la mayor probabilidad de manifestar violencia verbal por parte de los alumnos de secundaria, por su inmadurez y los cambios drásticos que se sufren en esta edad. En el nivel económico, nuestros entrevistados señalan que éste sí influye, y que las personas con alto nivel económico, por su sentimiento de superioridad cometen violencia verbal mientras que las personas con un nivel socioeconómico bajo afrontan más problemas y necesidades, lo que también las lleva a cometer actos de violencia verbal. En cuanto a la influencia de la familia en los actos de violencia, los entrevistados señalaron que se halla una relación entre la crianza y los actos de violencia, ya que la familia es el primer medio de socialización (Herrera

et al., 2004). En cuanto a si los amigos influyen en la normalización de violencia verbal, los entrevistados señalaron que la violencia verbal entre amigos es aceptada en función del grado de confianza. También señalaron que la influencia del estrés, como una causa importante para cometer actos de violencia verbal. Los entrevistados manifestaron que uno de los lugares con mayor normalización de violencia verbal son las academias preuniversitarias, por parte de sus profesores, que con el fin de llamar la atención de los alumnos, hacen bromas o insultos que en ocasiones incomodan, por ser de naturaleza sexual. Esto se corrobora con la investigación de Castañeda (2011), en la que se señala que la interacción entre profesor y estudiante se caracteriza por la violencia verbal y descortesía que sería explicada por la subordinación que hay en los alumnos por parte de los profesores, lo que limita la denuncia de violencia, pues se considera normal.

Por último, en cuanto al eje 5 “Barreras que impiden denunciar”, se mencionaron tres barreras: primero la ineficiencia de algunas autoridades que archivan los casos y no hacen el seguimiento debido de los mismos, porque no lo consideran relevante o muy grave, a pesar de la incidencia de casos de violencia dentro de las familias que empiezan con insultos y terminan con la pérdida de una o varias vidas. Segundo, la normalización, esta barrera impide que se denuncie. Así, los evaluados piensan que aunque hay canales para denunciar, no son utilizados, ya sea por no saber cómo o simplemente no quieren hacerlo porque consideran como

algo normal la violencia verbal; siendo uno mismo la barrera que impide denunciar. Como tercer punto está el miedo al qué dirán, ya que como seres sociales, con el silencio se pretende evitar la exclusión del grupo.

Acorde a lo que ya se ha mencionado anteriormente es preciso hablar de las implicaciones que ha tenido esta investigación. En primer lugar, se logró alcanzar el objetivo que se presentó al inicio, debido a los diferentes ejes temáticos que manejamos, centrándonos en qué sabían de la violencia verbal, los medios a denunciar, los factores que pueden influir o no en la ausencia de violencia verbal en diferentes contextos. Por ejemplo, la mayoría de los encuestados, alegaron que los adolescentes son los más propensos a cometer estos actos, evidenciándose mayor normalización de la violencia verbal en academias preuniversitarias, sobre todo del profesor a los alumnos. Ello nos muestra un panorama, amplio de los lugares donde se deberían tomar acciones inmediatas para frenar esta normalización de lenguaje violento y hasta degradante. También tenemos que se distingue un impacto emocional en las personas que llegaron a pasar por este tipo de actos, ya sea miedo a burlas, miedo al agresor, e indiferencia ante la acción de denuncia; aunque se puede relacionar esta indiferencia el contexto, el emisor de la agresión, la relación que se mantenga con él o ella, y la intención de la agresión. Otro objetivo que teníamos era conocer la postura de las personas acerca de la violencia verbal, la cual es de oposición contra estos actos, pues violencia es violencia, sin importar de quien venga.

Ahora bien, entre las principales limitaciones de nuestro estudio, tenemos que en primera instancia el tamaño de la muestra, que imposibilita la generalización de los hallazgos comentados, pero se trató de sopesar esto con una composición variada en cuanto a sexo de los estudiantes, carrea que estudian y el semestre en que se ubican. Por otro lado, existen escasas investigaciones sobre la violencia verbal en el Perú, por lo que tuvimos que recurrir a estudios extranjeros para poder contrastar nuestros resultados. Por otro lado, como se ha mencionado en los resultados de nuestra investigación, hemos encontrado datos muy interesantes como desinformación sobre la violencia verbal, falta de compromiso de las autoridades, vergüenza para denunciar, etc. Sin embargo, nos encontramos también con datos que no tomamos muy en cuenta, pero fueron importantes, como vienen a ser el tipo de relación y la comunicación que los estudiantes tienen con sus profesores, la potencial normalización de violencia verbal en las redes sociales, el poder diferenciar la violencia verbal del acoso, y cómo la violencia verbal puede escalar hacia conductas de violencia física.

En conclusión, la violencia verbal es una forma de violencia psicológica que está siendo normalizada en nuestro medio,

siendo el tipo de abuso más disimulado y aceptado por la sociedad (Arriagada, & Godoy, 1999). Finalmente, para combatir la violencia verbal, se aconseja organizar charlas, campañas virtuales en contra este tipo de violencia, ya que como hemos visto, las redes sociales son un gran apoyo al difundir de manera rápida todo tipo de información; con lo que se buscará sensibilizar a las personas acerca del peso que tiene la palabra en los ámbitos conductuales, emotivos y cognitivos; incentivar la respuesta asertiva frente a los actos de violencia verbal; reconocer los medios, procedimientos y espacios adecuados para denunciar la violencia verbal.

Financiamiento

La presente investigación fue autofinanciada.

Conflictos de interés

Los autores declaran que no tienen conflictos de interés.

Agradecimientos

Los autores desean agradecer a la estudiante Bettina Mariáhn Bejar Vizcarra de la Universidad Católica San Pablo por su apoyo, su tiempo y sus ideas.

Referencias

- Arriagada, I., & Godoy, L. (1999). *Seguridad ciudadana y violencia en América Latina: diagnóstico y políticas en los años noventa*. CEPAL.
- Castañeda, G. (2011). La violencia verbal en el aula: análisis del macroacto de amenaza. *Enunciación*, 16(1), 58-69. <https://doi.org/10.14483/22486798.3589>
- Evans, P. (2000). *Abuso verbal - La violencia negada*. Vergara Editor S.A.
- Freud, S. (2007). *Obras completas*. e-book.
- Giberti, E., & Fernández A. (1992). *La mujer y la violencia invisible*. Editorial Sudamericana.
- González-Sodis, J. L., Leiva, J. J., & Matas, A. (2021). Percepción de la violencia verbal entre estudiantes de educación secundaria obligatoria. Análisis y propuestas de mejora de la convivencia a través de la mediación. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*. 96(35.2), 11-28. <https://doi.org/10.47553/rifop.v97i35.2.87151>
- Herrera, C., Peraza, C., & Porter, H. (2004). El abuso verbal dentro de la violencia doméstica. *Medicina Legal de Costa Rica*, 21(1), 45-90. http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152004000100005&lng=en&tlng=es
- Moreno, R. (2017). Estrategias de intervención ante la violencia verbal, en estudiantes adolescentes del estado Mérida – Venezuela. *Revista de Estudios y Experiencias en Educación*, 16(31), 43-53. <https://doi.org/10.21703/rexe.20173143533>
- Organización Mundial de la Salud (OMS) (2002). *Informe mundial sobre la violencia y la salud*. OPS.
- Ramírez, C. R., Enríquez, Y., & Díaz, G. M. (2022). Factores asociados a la violencia psicológica y física familiar en adolescentes peruanos desde un enfoque ecológico. *Horizonte Médico*, 22(2). <https://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n2.02>
- Taype, Á., Lizárraga Z. Mayor, A. & Mariños, A. (2016). Percepción de violencia durante el internado de medicina en una universidad peruana. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 33(2), 382-384. <https://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2016.332.2188>
- Recibido: 17 de abril de 2023
Revisado: 22 de setiembre de 2023
Aceptado: 15 de noviembre de 2023