



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
“EZEQUIEL ZAMORA”
VICERRECTORADO DE PLANIFICACION Y DESARROLLO SOCIAL
PROGRAMA DE CIENCIAS SOCIALES Y JURIDICAS
SUB-ROGRAMA SOCIOLOGIA
UNELLEZ-BARINAS**

**VIOLENCIA COMO FACTOR DE RIESGO EN LAS RELACIONES
INTERPERSONALES DE LOS TRABAJADORES DEL MODULO DE
COROCITO, UBICADO EN LA PARROQUIA RAMÓN IGNACIO MÉNDEZ,
MUNICIPIO BARINAS, ESTADO BARINAS. AÑO 2016-2017**

BARINAS, MARZO DEL 2017



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
“EZEQUIEL ZAMORA”
VICERRECTORADO DE PLANIFICACION Y DESARROLLO SOCIAL
PROGRAMA DE CIENCIAS SOCIALES Y JURIDICAS
SUB-ROGRAMA SOCIOLOGIA
UNELLEZ-BARINAS**

**VIOLENCIA COMO FACTOR DE RIESGO EN LAS RELACIONES
INTERPERSONALES DE LOS TRABAJADORES DEL MODULO DE
COROCITO, UBICADO EN LA PARROQUIA RAMÓN IGNACIO MÉNDEZ,
MUNICIPIO BARINAS, ESTADO BARINAS. AÑO 2016-2017**

**(Trabajo de Grado como requisito para optar al título de Licenciada de
Sociología del Desarrollo)**

**Autora: Páez María
Tutor Académico: Rosmary Cegarra**

Barinas, MARZO DEL 2017



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"
VICERRECTORADO DE PLANIFICACION Y DESARROLLO SOCIAL
PROGRAMA DE CIENCIAS SOCIALES Y JURIDICAS
SUB-ROGRAMA SOCIOLOGIA
UNELLEZ-BARINAS**

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Por medio de la presente hago constar que he leído el Proyecto De Trabajo De Grado titulado **"VIOLENCIA COMO FACTOR DE RIESGO EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS TRABAJADORES DEL MODULO DE COROCITO, UBICADO EN LA PARROQUIA RAMÓN IGNACIO MÉNDEZ, MUNICIPIO BARINAS, ESTADO BARINAS. AÑO 2016-2017.** Presentado por la bachiller: Inés María Páez Lugo . C.I 25.075.543. para optar al título de licenciado(a) en Sociología Del Desarrollo de la UNELLEZ Barinas, acepto asesorar a la estudiante, en calidad de tutor, durante el periodo del desarrollo del trabajo hasta su presentación y evaluación.

En la ciudad de Barinas, a los _____ días del mes _____ del año 2015

(NOMBRE DEL TUTOR)

C.I. _____



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
EZEQUIEL ZAMORA
UNELLEZ- BARINAS
VICERRECTORADO DE PLANIICACION Y DESARROLLO SOCIAL
PROGRAMA DE CIENCIAS SOCIALES Y JURIDICAS SUB PROGRAMA
SOCIOLOGIA DEL DESARROLLO**

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo ROSMARY DEL CARMEN CEGARRA portadora de la C.I.: 16.126.321, en mí condición de tutor académico del Trabajo De Grado titulado **“VIOLENCIA COMO FACTOR DE RIESGO EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS TRABAJADORES DEL MODULO DE COROCITO, UBICADO EN LA PARROQUIA RAMÓN IGNACIO MÉNDEZ, MUNICIPIO BARINAS, ESTADO BARINAS. AÑO 2016-2017”** presentado por el bachiller: Inés María Páez Lugo. C.I 25.075.543, respectivamente para optar al título de licenciado(a) en Sociología Del Desarrollo. Considero que dicho Trabajo De Grado, reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a su presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe

En la ciudad de Barinas, a los _____ días del mes _____ del año 2016

LCDA. _____

C.I. _____

DEDICATORIA

- Agradecida con Dios primeramente, por permitirme encaminar en esta nueva meta trazada en mi vida.

- A mi madre Alis Páez y a mi padre Rafael Salazar, les doy las gracias por darme la vida, su amor y apoyo incondicional en todo momento y enseñarme que si te caes te levantas y continúas. Nada es fácil en la vida pero con tu esfuerzo y dedicación todo se puede.

- A mi hijo Edwar Leonardo , le doy gracias a Dios por regalarme ese pedacito de cielo tan hermoso que es mi mayor inspiración lo amo.

- A mi amiga Carolina Pineda , que en los momentos más difíciles me brindaste todo tu apoyo, su cariño y amistad incondicional

Inés María Páez Lugo

AGRADECIMIENTOS

A Dios primeramente por brindarme la sabiduría y guiarme en el camino del entendimiento

A la Universidad Experimental De Los Llanos Occidentales (UNELLEZ), por brindarme y abrirme las puertas hacia la excelencia en educación superior

A mis familiares y amigos, por estar siempre en esos momentos que más los necesitaba

A las profesionales que laboran en el módulo de servicio Corocito por prestarme su apoyo para la realización del trabajo de grado

A la profesora María Eugenia Días por instruirme sus conocimientos y enseñanzas para la realización y culminación de mi tesis.

A mi Tutora Rosmary Cegarra por estar siempre presta a ayudarme en mi preparación académica, por brindarme todos sus conocimientos incalculables en cuanto a mi trabajo de grado “Mil Gracias”

Inés María Páez Lugo

ÍNDICE GENERAL

P.p.

DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTOS	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE CUADROS.....	ix
RESUMEN.....	x
INTRODUCCIÓN.....	1,2
MOMENTO I EL PROBLEMA	
1.1 Descripción De La Realidad.....	3
1.2 Objetivos de la Investigación.....	11
1.2.2 Objetivo General.....	11
1.2.3 Objetivos Específicos.....	11
1.3 Justificación de la Investigación.....	12
1.4 Alcances y limitaciones.....	14
1.4.1 Alcances.....	14
1.4.2 Limitaciones.....	15
1.5 Delimitación de la Investigación.....	15
MOMENTO II REFERENTES TEÓRICOS	
2.1 Revisión Histórica.....	17
2.2 Antecedente De La Investigación.....	19
2.3 Conceptualizaciones Teóricas.....	24
2.3.1 violencia	24
2.3.1.1. Tipos de Violencia.....	25
2.3.1.2 Violencia Laboral.....	25
2.3.1.3. Violencia Psicológica.....	25
2.3.1.4 Violencia Física.....	26
2.3.1.5 Violencia Sexual	27
2.3.1.6 Amenaza.....	28
2.3.1.7 Acoso Laboral.....	29
2.3.2 Repercusiones Del Acoso Laboral Como Riesgo Psicosocial	29
	30

2.3.3. Riesgo Psicosocial En El Contexto Laboral.....	31
2.3.4. La Violencia Ocupacional Y El Síndrome De Burnout	31
2.3.5 Agotamiento Emocional Asociado A La Violencia Laboral.....	31
2.3.6 Teoría Bifactorial de Herzberg	32
2.4 Bases Sociológicas.....	32
2.4.1 Estructural Funcionalismo.....	33
2.4..2 Estructura Social Y Anomia	34
2.5 Sustentación Legal.....	38
2.6 Definición De Términos Básicos.....	
MOMENTO III PROCESO METODOLÓGICO	41
3.1Naturaleza de la Investigación.....	42
3.1.2 Postura Epistémica.....	43
3.2 Método Investigativo.....	44
3.3 Etapas Del Método Fenomenológico.....	45
3.4 Técnicas De Selección Para Obtener La Información.....	47
3.5 Sujetos Significantes.....	48
3.6 Proceso de Análisis de la Información	48
MOMENTO IV PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN	
4.1 Tratamiento y Análisis de los Hallazgos.....	
4.3 Matriz Interpretación y Análisis de Categorización del Sujeto Significante Número 1.....	52
4.5 Matriz Interpretación y Análisis de Categorización del Sujeto Significante Número 2	
4.7 Matriz Interpretación y Análisis de Categorización del Sujeto Significante Número 3.....	58
MOMENTO V CONCLUSIONES HALLAZGO Y RECOMENDACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	64
Conclusiones y Recomendaciones.....	70
Referencias Bibliográficas.....	84

INDICE DE CUADROS	P,p.
Cuadro. 1 sujetos significantes.....	47
Cuadro 2 Categorización.....	51
Cuadro. 3- Categorización Participante 1.....	53
Cuadro. 4- Categorización Participante 2.....	59
Cuadro 5- Categorización Participante 3.....	65
Cuadro. 6 contrastación teórica 1.....	71
Cuadro. 7- contrastación teórica 2.....	74
Cuadro. 8- Contrastación Teórica 3.....	76



REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
Universidad Experimental De Los Llanos Occidentales
"Ezequiel Zamora"

VICE-RECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
Programa de ciencias Sociales
subprograma Sociología Del Desarrollo
Barinas Edo Barinas

"VIOLENCIA COMO FACTOR DE RIESGO EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS TRABAJADORES DEL MODULO DE COROCITO, UBICADO EN LA PARROQUIRAMÓN IGNACIO MÉNDEZ, MUNICIPIO BARINAS, ESTADO BARINAS. AÑO 2016-2017

Autor: Páez Inés

Tutor: Rosmary Cegarra

RESUMEN

Las actitudes violentas en han venido creciendo en los últimos años, especialmente por compañeros de labores, sin embargo este tipo de actitudes hacia los trabajadores; genera estrés laboral y apatía hacia su trabajo, no es un problema individual esporádico, sino que es un tema adaptado en factores sociales y culturales. Es por ello que la presente investigación tiene como objetivo Interpretar la violencia como factor de riesgo en las relaciones interpersonales de los trabajadores del módulo de servicio de Corocito, ubicado en La Parroquia Ramón Ignacio Méndez, Municipio Barinas, Estado Barinas durante el periodo 2016-2017. Se empleó como base sociológica el estructural funcionalismo. La investigación se enmarcó en un enfoque cualitativo, considerándose un proceso flexible, bajo un método fenomenológico, el cual se centra en la intersubjetividad y los fenómenos socio-laborales sobre las relaciones interpersonales entre los compañeros de trabajo y las implicaciones que tiene la violencia en ellas. Se empleó la técnica de la entrevista la cual se aplicó a 3 sujetos significantes que laboran en el referido centro de salud pública, a fin de conocer e identificar las acciones de violencia en seno laboral. Dando como resultado que las entrevistadas indicaron haber estado expuestas a hecho de violencia por parte de sus compañeros de trabajo en su lugar de empleo, de igual manera enfatizaron que dichas acciones de violencia generan factores estresores que originan problemas psicológicos y estrés laboral, de igual manera mencionaron que el la motivación laboral es clave para mejorar las relaciones interpersonales entre los compañeros de trabajo, así como el respeto, la tolerancia y demás valores personales a fin de minimizar las acciones o tipos de violencia laboral,

Palabras claves: violencia laboral, relaciones interpersonales, valores, normas de convivencia

INTRODUCCIÓN

El hombre como ente social se ha distinguido por manifestar actos de violencia en contra de sus semejantes, los antiguos escritos donde se destaca el libro más leído y difundido del mundo “la Biblia” manifiesta que el hombre es agresivo desde casi su aparición en la tierra y que la violencia es tan antigua como el hombre mismo, por tal motivo en épocas recientes este tema se ha convertido en el centro de estudios por partes de profesionales interdisciplinarios como antropólogos, sociólogos, pedagogos, profesionales de la medicina entre otros.

En tal sentido, se entiende por violencia cualquier comportamiento físico, psicológico, emocional o sexual que, por medio de la acción u omisión, provoca daño a las personas, la violencia, así entendida, se comprueba en hechos cotidianos a los cuales el individuo está expuesto cotidianamente por parte de un responsable y pueden afectar directa o indirectamente a la persona que la sufre.

Por lo tanto, la violencia está tan difundida en este mundo globalizado que está presente en todos los estratos sociales y lugares, sin distinción de raza, credo, edad condición social y sexo; sin embargo la violencia también se manifiesta en las diversas consecuencias que tiene de forma individual es decir al individuo o grupo como familia y comunidad. Los efectos producidos también tienen relevancia e incidencia en el ámbito del trabajo , lo que ha llevado a considerar este fenómeno como una epidemia a escala mundial, ya que cada vez son más los profesionales en sus lugares de trabajo que son víctimas de agresiones por parte de sus mismos compañeros de labores.

La violencia en el lugar de trabajo, es un fenómeno emergente y global que afecta a todas las profesiones por igual, sin distinción alguna, sin embargo

cuando estas actitudes se manifiestan predisponen a las personas a tomar acciones casi que de la misma manera, es decir con violencia, lo que genera que la convivencia laboral y las relaciones interpersonales se desintegren, hasta llegar a tal punto que se hace insostenible e insoportable la situación, no solo para las personas que estén inmersa en este problema, sino para todo el equipo de trabajo.

Es de resaltar, que las relaciones interpersonales tienen una connotación de índole social y a su vez una serie de aprendizajes básicos indispensables para el mejoramiento de nuestras vidas, como seres sociales lo cual debemos aprender convivir en sana armonía respetando los valores humanos fundamento de todo modelo de convivencia social. Es por ello necesario aprender a interactuar. a percibir a los otros como personas que evolucionamos y cambiamos los cuales tienen sus diferencias de caracteres y en las relaciones intersubjetivas, aprender a vivir socialmente es ante todo, una ética de la coexistencia y armonía social, supone el cuidado del lugar donde todos nos vinculamos , relacionados a la vida cotidiana de la sociedad y más capaces de comprender los beneficios y posibilidades de la convivencia social.

Por lo tanto la la investigación tiene por objetivo Interpretar la violencia como factor de riesgo en las relaciones interpersonales de los trabajadores del módulo de servicio de Corocito, ubicado en La Parroquia Ramón Ignacio Méndez, Municipio Barinas, Estado Barinas durante el periodo 2016-2017, enmarcada en una investigación bajo el enfoque cualitativo fenomenológico. A continuación se presentara y se aborda en cinco momentos la problemática a tratar y el análisis de la misma. Momento I El Problema, Momento II Referentes Teóricos, Momento III Proceso Metodológico, Momento IV Estructura Relacional de los Hallazgos, Momento V Conclusiones Hallazgo y Recomendaciones de la Investigación, por ultimo las referencias bibliográficas.

MOMENTO I

EL PROBLEMA

1.1. Formulación Del Problema

La violencia es destructiva por naturaleza y sus consecuencias tienen efectos profundamente negativos sobre las víctimas. En efecto, se ha demostrado que los trabajadores(as) que no habían participado ni presenciado el acto traumático por la violencia laboral, también manifiestan síntomas de estrés a modo de reacción postraumática, por lo tanto la violencia en todas sus manifestaciones es perjudicial para el crecimiento personal y ético profesional del ser humano, ya que puede limitar sus cualidades y aptitudes frente a distintas situaciones laborales que se les presenten.

Actualmente, los organismos internacionales de salud pública como la Organización Mundial De La Salud (OMS) Organización Panamericana De La Salud (OPS) entre otros, reconocen a la violencia como un obstáculo para el desarrollo de las naciones y una amenaza para la salud pública. En virtud de ello, la conceptualización, medición y análisis de las conductas violentas en diferentes contextos. Así como la comprensión de sus causas y factores asociados, fueron establecidas como tareas urgentes encaminadas a orientar las acciones de salud pública en lo referente a la prevención de la violencia y la atención a las víctimas y agresores

La Organización Mundial de la Salud (OMS) (2008), estimó a nivel mundial que entre el 20 y 50 % de los trabajadores en los países desarrollados padecían estrés laboral producto de algún acto o tipo de violencia en su lugar de trabajo. De la misma manera, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2011), argumenta que la satisfacción laboral es uno de los aspectos primordiales conducente a un alto desempeño de los empleados por su trabajo. Lo que indica y manifiesta que la forma en que se percibe la violencia laboral marcará la diferencia entre una buena relación y satisfacción por la satisfacción lo que se hace, o una sensación de decaimiento, decepción y pérdida de interés para la realización de actividades inherentes al trabajo, incluso de índole personal, como consecuencia del contacto diario entre personas con diferentes caracteres que se atienden diariamente en las jornadas de trabajo.

De acuerdo al informe mundial sobre la violencia y la salud de la Organización Mundial para la Salud (OMS) (2011) define a la violencia como el uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones. Se puede señalar que entre el grupo o comunidad más vulnerable a la violencia en este caso la laboral, se encuentra el personal de enfermería, los cuales son víctimas de agresiones por parte de pacientes y familiares

La violencia en el lugar de trabajo se ha convertido en un fenómeno alarmante en todo el mundo. Las consecuencias negativas para los individuos y organizaciones conllevan un empeoramiento de la calidad de la asistencia, mayores peligros profesionales y costos más elevado, así como un deterioro en las relaciones interpersonales. El aumento considerable de la violencia laboral, es un fenómeno reconocido ampliamente; este

fenómeno afecta a toda la población, atravesando fronteras de edad, raza, condición socioeconómica, sexo y lugar.

Cabe mencionar que el problema de la violencia laboral no es nuevo y desde siempre han existido en el mundo del trabajo situaciones de abuso de poder, tratos desiguales, actos de segregación, entre otros, al punto tal que algunos investigadores plantean que “el acoso moral es inherente a la condición humana.

La violencia en el lugar de trabajo en el sector salud es universal, así lo declara el Consejo Internacional de Enfermería (CIE, 2009), la que genera un alto grado de estrés, lo que también puede instar a comportamientos violentos, tanto por parte de personas externas como de los propios compañeros de trabajo lo que incide a un mayor riesgo a ser víctimas de hechos agresivos. Por consiguiente a través del trabajo las personas encuentran una parte de su desarrollo social, contribuyendo a la satisfacción de ciertas necesidades sociales. Por lo tanto, los conflictos pueden adoptar formas variadas; el ser humano a veces manifiesta comportamientos agresivos, que hieren a otros humanos, para conseguir fines personales, sin considerar el espacio del «otro».

Se puede acotar, que en algunos lugares de trabajo y ocupaciones, especialmente aquellas donde se interactúa con el público de forma constante y directa existe un riesgo de padecer algún tipo de violencia, entre los profesionales y trabajadores con mayor vulnerabilidad destacan: el personal de los servicios sanitarios, el personal docente, los trabajadores sociales, el servicio doméstico, de acuerdo A Martínez (2007), estas manifestaciones empuja a la víctima a una situación de soledad e indefensión prolongada sostenida por acciones de hostigamiento frecuentes y persistentes y a lo largo de un período de tiempo prolongado además dicho riesgo es considerablemente mayor para las mujeres, dado que se

concentran en las ocupaciones más expuestas, como la enseñanza, el trabajo social, la enfermería, la banca y el comercio minorista.

La violencia laboral es definida por Chappell y Di Martino como: “cualquier incidente en el cual un trabajador es abusado, amenazado o atacado por un miembro del público (paciente, cliente y/o compañeros de trabajo)”, así mismo, se considera que no sólo la violencia física provoca grandes impactos en la salud del trabajador, sino aquella que se inflige a través de un comportamiento repetitivo que gradualmente daña la integridad psicológica del afectado, pudiendo llegar a tener repercusiones de mayor cuantía que la violencia física. Por su parte la OMS (2007) adopta en su informe mundial sobre violencia y salud, la definición de violencia ocupacional como:

Aquella que está constituida por incidentes en los cuales los trabajadores sufren abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluyendo el trayecto de ida y vuelta, que coloquen en peligro, implícita o explícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud (pag.34)

Tanto los trabajadores como los empleadores reconocen cada vez más que las agresiones psicológicas son una forma grave de violencia. La violencia psicológica incluye el amedrentamiento de grupo o "mobbing", es decir, la intimidación y el hostigamiento psicológico colectivos. Como señala Hirigoyen (2007) la violencia sucede tanto en el sector público como privado, pero adquiere particularidades propias en cada uno de ellos. En el público el acoso moral puede durar varios años ya que el despido del acosador es algo difícil de que suceda. Actualmente, el acoso psicológico en el trabajo, mobbing, se contempla como una cuestión que viola derechos

constitucionales, civiles y normas penales, y como un problema de salud y seguridad en el trabajo.

Existe una asociación entre los factores psicosociales y los aspectos estructurales del trabajo, Sumado a esto y según ideas de Leymann (2007) los especialistas coinciden en que hay características del ámbito laboral que fomentan la violencia como ser: espacios laborales sin estructura real, una organización del trabajo empobrecida y burocratizada, los comportamientos de desinterés y falta de apoyo jerárquico con existencia de múltiples jerarquías difusas, cargas de trabajo excesivas y mal repartidas, y la presencia de líderes espontáneos que detentan y luchan por conservar un poder autoimpuesto, entre otras entre la cultura de organización que se vive en una empresa y la posibilidad de ocurrencia de hostigamiento psicológico, violencia física y acoso sexual.

Sin duda, la violencia en el trabajo se ha convertido en un problema grave de salud ocupacional y requiere los esfuerzos combinados de trabajadores, empresarios, sindicatos, gobierno y parlamento, investigadores y profesionales de la salud y seguridad en el trabajo. Según la Sexta Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo» publicada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo en el año 2007, respecto a la exposición a conductas de acoso en función del tamaño de la plantilla de la empresa, es en las más grandes donde se ha obtenido un mayor porcentaje de trabajadores que dicen estar expuestos a tales conductas, alcanzándose un 2,4% de personas, utilizando un criterio restrictivo, en las empresas con más de 250 trabajadores, y un 5,1% de los trabajadores en estas mismas empresas cuando se considera un criterio menos restrictivo.

El acoso psicológico en el lugar de trabajo es un comportamiento irracional y repetido que recibe un trabajador o un grupo de trabajadores y que constituye un riesgo para su salud y su seguridad. Estos

comportamientos pueden ser ejercidos por superiores, compañeros o subordinados. Son comportamientos de acoso aquellos que discriminan, humillan, debilitan, ofenden, ridiculizan o amenazan la integridad del trabajador. Se caracterizan por ser muy sutiles (en la mayoría de los casos no se demuestra abiertamente la agresividad), se producen a lo largo del tiempo y persiguen que el trabajador abandone su puesto de trabajo. Si esto llega a suceder, el daño psicológico es inmenso.

Cabe destacar que los profesionales del área de la salud no sólo han sido testigos de los efectos y secuelas de la agresión, no solo de las personas que solicitan atención, sino que también de sus compañeros de trabajo por la alta carga de estrés lo que han representado un foco de estudio en la temática de la violencia. Dussault y Rigoli (2004) indican que estas investigaciones en los ambientes sanitarios, establecen que los contextos de atención en salud no están libres del flagelo de la violencia, siendo los establecimientos sanitarios uno de los ambientes laborales más expuestos a actos agresivos de cualquier tipo.

En Venezuela, un informe elaborado por Rincón (2012), indica que la violencia en el entorno de trabajo se deriva de una combinación de causas, relativas a las personas, el medio ambiente y las condiciones de trabajo, así como a las formas de interacción entre los propios trabajadores, entre los clientes y los trabajadores y entre éstos y los empleadores (p. 45). Por lo cual la violencia en el lugar de trabajo obedezca únicamente a factores personales además nunca lograremos prevenirla o ponerle coto si nos basamos sólo en esta premisa. La intimidación, el acoso, el hostigamiento y otras conductas similares de violencia psicológica pueden ser tan dañinos como la violencia física.

Actualmente en el país la violencia en el lugar de trabajo es una realidad todavía desconocida, debido a que solo son denunciadas una pequeña parte

de las agresiones que se producen. Algunos trabajadores, especialmente profesionales de la salud y de servicios sociales consideran con frecuencia que los incidentes violentos es parte de su cotidianidad y que el denunciar los hechos pueden repercutir en su reputación como profesionales, lo que impide disponer de datos precisos sobre la magnitud y consecuencias de esta realidad; y más aún si el agresor es un compañero de labores.

Por la actitud machista que impera en la región las trabajadoras están más afectadas por la violencia laboral porque, por efecto de la segregación del empleo y la división sexual del trabajo, se concentran en ocupaciones en las que su incidencia es mayor debido a que se trabaja con público, en tareas subordinadas, horarios irregulares o deterioro en las condiciones de trabajo.

A esta realidad y fenómeno social, no está ajena el Modulo de servicios de Corocito, en la Parroquia Ramón Ignacio Méndez del Municipio Barinas, Estado Barinas, donde se evidencia violencia entre sus empleados y trabajadores, lo cual afecta notoriamente sus relaciones interpersonales, motivados por factores estresores que dan lugar a situaciones propiciadoras de violencia laboral. En este orden de ideas se puede observar la realidad holística que presenta los valores de convivencia y su repercusión en las relaciones interpersonales, como ente integrador y socializador de los individuos.

De igual modo, es evidente la cantidad de problemas que surgen por la crisis en los valores de convivencia humana que afecta a los trabajadores de la institución antes mencionada. Las cuales originan una serie de actos violentos como. : golpes, empujones, ,: gritos, insultos, apodos, amenazas, gestos ofensivos, prohibiciones ,rumores, atropello, intimidación, vigilancia, persecución, burlas, chantaje, acoso sexual, violación, discriminación por motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, orientación sexual,

origen social y hostigamiento encadenamiento de comportamientos hostiles hacia una persona, de forma cotidiana y durante un largo periodo, llevándola a una situación de impotencia con riesgos elevados de exclusión.

Todas actitudes observadas se llevaran a un registro de observación, por medio de los cuales se asientan las bases para el desarrollo de la presente investigación; donde se plantea la necesidad del estudio de la violencia como factor de riesgos en las relaciones interpersonales por consiguiente surgen las siguientes preguntas de implementación:

- ¿Cómo serán las relaciones interpersonales de los trabajadores del módulo de servicio de Corocito, ubicado en la parroquia ramón Ignacio Méndez, Municipio Barinas, Estado Barinas?
- ¿Cuáles serán las actitudes violentas que ponen en riesgo en las relaciones interpersonales de los trabajadores del módulo de Corocito, ubicado en la Parroquia Ramón Ignacio Méndez, Municipio Barinas, Estado Barinas?
- ¿ De qué manera fortalecerá los valores de convivencia laboral a los trabajadores del módulo de Corocito, ubicado en la Parroquia Ramón Ignacio Méndez, Municipio Barinas, Estado Barinas

1.2 Objetivos De La Investigación.

1.2.1 Objetivo General

Interpretar la violencia como factor de riesgo en las relaciones interpersonales de los trabajadores del módulo de servicio de Corocito, ubicado en La Parroquia Ramón Ignacio Méndez, Municipio Barinas, Estado Barinas durante el periodo 2016-2017

1.2.2 Objetivos Específicos.

Identificar las relaciones interpersonales de los trabajadores del módulo de servicio de Corocito, ubicado en la parroquia Ramón Ignacio Méndez, Municipio Barinas, Estado Barinas durante el periodo 2016-2017

Conocer las acciones y las actitudes violentas que ponen en riesgo en las relaciones interpersonales de los trabajadores del módulo de Corocito, ubicado en la Parroquia Ramón Ignacio Méndez, Municipio Barinas, Estado Barinas durante el periodo 2016-2017

Comprender los valores de convivencia laboral en los trabajadores del módulo de servicio de Corocito, ubicado en la Parroquia Ramón Ignacio Méndez, Municipio Barinas, Estado Barinas durante el periodo 2016-2017

1.3 Justificación de la Investigación.

Cuando se refiere a los riesgos derivados de las relaciones interpersonales dentro de una organización se está enfatizando a problemas como: hostigamiento psicológico, acoso sexual o violencia laboral. Innegablemente los valores humano así como el respeto a los semejantes son un factor intrínseco de la ideología de una sociedad, precisamente por ser un conjunto de elementos simbólicos que contribuyen a estructurar y reproducir históricamente la vida y las relaciones sociales, es este orden de ideas radica la legitimidad y la importancia de las relaciones interpersonales como ente integrador y social.

En este sentido, los valores deben fundamentarse en la orientación, pues como su objetivo general es dirigir a una persona, cosa o acción hacia un fin determinado esta puede contribuir a fraternización, a la sociabilidad del ser; en consecuencia, el propósito de la siguiente investigación es Interpretar la violencia como factor de riesgo en las relaciones interpersonales De allí radica desde el punto de vista sociológico, como una realidad existente en una sociedad cada vez más cambiante y dicotómica, donde los valores sociales y personales están desintegrándose, dando paso a la disfuncionalidad colectiva y la alienación de las estructuras sociales como lo la estructura laboral .

Algo fundamental para detectar el problema es realizar un seguimiento de los registros de los incidentes que han tenido lugar, tanto si han dado lugar a algún daño físico como si no. Con toda la información se puede permitir establecer el verdadero nivel del problema, señalando los tipos de trabajo que presentan un especial riesgo para analizar los datos; identificando una línea base según un patrón de incidentes, severidad del problema e incluso documentación con acciones correctivas de mejora.

Por otra parte, el estudio contribuirá en la interpretación de manera holística para el mejor aprovechamiento significativo al nivel de la sociedad, representando habilidades, estimulando una actitud participativa, constructiva, crítica., mediante las Prácticas en el campo laboral y en mancomunado. Por lo cual la comunicación es de gran importancia en la medida en que puede convertirse en un escenario de participación y de construcción de ciudadanía, al posibilitar la inclusión de aquellos actores sociales que por mucho tiempo han sido vulnerados en el plano laboral.

Igualmente, constituye un escenario propicio para la exigibilidad del derecho a la comunicación y a la información, establecido en el orden constitucional como un derecho fundamental, estrechamente relacionado con la participación ciudadana desde el punto de vista ético moral, lo que a su vez garantiza el aporte sociológico.

En este mismo orden de ideas el trabajo se encuentra inmerso en las líneas generales del plan de la patria 2013-2019, específicamente en el objetivo número 2, que es continuar construyendo el Socialismo Bolivariano del siglo XXI en Venezuela, como alternativa al modelo salvaje del capitalismo buscando la “mayor suma de seguridad social.

En consecuencia con lo expuesto, la presente investigación se justifica porque en el plano laboral, deben existir acciones afectivas recíprocas, donde cada integrante tenga total autonomía, a fin de optimizar su nivel protagónico en la sociedad. Proyectándose como individuos capaces de solventar problemas y estigmatización con sus semejantes; de la misma manera se busca el fortalecimiento de una sociedad más justa y fortalecida en un vínculo afectivo que los involucre a todos por igual. Por consiguiente, la presente investigación se fundamenta en las líneas de investigación de la Universidad experimentas “Ezequiel Zamora” en el Plan General De

Investigación Creación Intelectual (2014) en el área de Ciencias Sociales, Sociedad y Comunidad

1.4 Alcances y limitaciones de la Investigación.

1.4.1 Alcances

El alcance de una investigación según Ibáñez (2000) lo conceptualiza de la siguiente manera:

Hasta dónde se pretende llegar con la investigación; si se hará un seguimiento a través del tiempo o si tienes previsto observar el problema en un lapso muy acotado, y si los hallazgos son susceptibles de aplicarse en otros contextos o solamente en el ámbito de tu investigación (p. 159)

Por consiguiente el presente estudio investigativo tiene un alcance social comunitario debido a que ayudara a interpretar y mejorar las convivencia labora relaciones interpersonales en los trabajadores del módulo de servicio Corocito, de igual forma se motivara a los actores involucrados a la reeducarse en el marco del respeto, la tolerancia, la renuncia a la violencia, la consideración y la cortesía, y vivir en una sociedad más armónica. De la misma manera, servirá de base y sustentación para futuros estudios sobre el tema planteado.

1.4.2 Limitaciones.

Todo proyecto de investigación está sujeto a limitación u obstáculos que se dan más que todo en la fase de campo, ya que en la mayoría de los casos es poca la colaboración que presta la población o informantes claves De acuerdo al Manual de Trabajos de Grado de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2001) “Las limitaciones de la Investigación son todas aquellas restricciones del diseño de esta y de los procedimientos utilizados para la recolección, procesamiento y análisis de los datos, así como los dificultades encontradas en la ejecución de la

investigación.”(pág.17) puede surgir limitaciones en cuanto hermetismo del tema tratado ya que algunos informantes pueden que se muestren reacios al momento de hablar abiertamente de sus compañeros de trabajo y la manera de cómo se les vulneran su integridad tanto física como psicológica

1.5 Delimitación de la Investigación

La delimitación de la investigación se atribuye al tema seleccionado y la amplitud que este puede abarcar, en tal sentido, al definir la investigación se estará especificando el tiempo en que se va a realizar, el espacio físico donde se concreta la investigación, a quienes va dirigida, el nivel de análisis y su orden teórica, a su vez la delimitación se estructura en cinco niveles

- Nivel Delimitación Temporal: la investigación explica la temática en el periodo 2016-2017
- Nivel Delimitación Espacial: la investigación se lleva a cabo en el módulo de servicio de Corocito Parroquia Ramón Ignacio Méndez Municipio Barinas, Estado Barinas
- Nivel Delimitación Demográfico: la investigación está orientada al personal que labora en el módulo de servicio de Corocito Parroquia Ramón Ignacio Méndez Municipio Barinas, Estado Barinas
- Nivel Delimitación Analítico: la investigación pretende profundizar, determinar y estudiar los diferentes factores que generan la violencia que inciden en la degradación de las relaciones interpersonales y por ende en el desenvolvimiento laboral de dichos trabajadores.
- Nivel Delimitador Teórico: la investigación se enfoca desde la perspectiva socio-laboral, la cual trata de abordar el problema concerniente a las relaciones interpersonales y de integridad de los trabajadores referente a un problema que afecta el desempeño laboral, físico y mental de las personas que lo padecen.

MOMENTO II

REFERENTES TEÓRICOS

Es imprescindible que en toda investigación se considere el Marco Teórico como la sustentabilidad teórica del tema que se está estudiando, es por lo tanto, que este capítulo se reseña el conjunto de aportes teóricos, existentes sobre el problema objeto de estudio; estos se encuentran contenidos en fuentes documentales. Sea de trabajos anteriores e investigaciones previas tanto impresas como digitales que tengan correspondencia y relevancia con el objeto de estudio.

Rojas citada por Hernández y Baptistas en (1994), plantea que el marco teórico referencial “implica analizar y exponer aquellas teorías y enfoques teóricos, investigaciones y antecedentes en general que se consideren válidos, para el correcto encuadre del estudio”(p.22). Este aspecto se refiere al conjunto de aportes teóricos existente sobre el problema objeto de estudio, es decir se encuentran contenidos en fuentes documentales.

Por lo tanto de acuerdo a lo antes expuesto por el autor se puede acotar que el marco teórico refuerza a precisar y a organiza los elementos contenidos en la descripción del problema, de tal forma que puedan ser manejados y convertidos en acciones concretas en la investigación. Claro está con un soporte científico, específico, claro y concreto de lo que se quiere argumentar en el proceso investigativo.

2.1 Revisión Histórica.

La violencia encierra un sinfín de problemas a nivel mundial, desde la aparición de las primeras civilizaciones este tipo de manifestaciones ha estado presente en el ser humano como medida de sujeción a sus semejantes, sin embargo, por lo tanto la violencia especialmente la laboral ha

venido socavando la integridad física y psicológica de las personas especialmente el de la mujer, ya que este tipo de actitud por parte del hombre desvincula el propósito original de la naturaleza que era amar a la mujer y respetarla. Sin embargo el ser humano se ha dado a la tarea de vilipendiar y denigrar a la mujer mediante abusos constantes.

El origen de esta desigualdad está en los pueblos primitivos en donde por las condiciones adversas de la naturaleza y las herramientas precarias de las que disponían, era el hombre el que salía a buscar el alimento, ayudado por su fortaleza física, mientras que la mujer permanecía cuidando de los hijos y con una servidumbre casi permanente a causa del embarazo y el parto pero el resultado es que se vio violaciones sexuales a la mujer, maltrato físico y psicológico por parte del hombre; y excepcionalmente pocos casos donde la mujer es la agresora.

El patriarcado fue y es el sistema de dominación y subordinación más opresor del género, también fue la primera estructura de dominación y subordinación de la Historia y aún hoy sigue siendo un sistema básico de dominación, el más poderoso y duradero de desigualdad y el que menos se percibe como tal, la opresión y subordinación está profundamente arraigada en la organización de la sociedad y organizaciones sociales, lo cual no es consecuencia del azar o de otros factores como la biología o la socialización en roles de sexo y es una estructura primaria de poder que se mantiene de manera intencionada y deliberada.

El marco legal establecido primero por la Convención para Eliminar todo Tipo de Discriminación Contra las Mujeres (CEDAW, 1979) y después, con criterios mucho más específicos, por la Convención Interamericana sobre la Prevención, Sanción, y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres (Belem do Pará, 1994), obliga a los gobiernos a implementar y monitorear leyes y políticas para sancionar la violencia contra las mujeres. Hoy en día,

la mayoría de los países de la región ha ratificado las dos convenciones y tienen leyes sobre la violencia

Desde la perspectiva del sector salud, la Organización Panamericana De La Salud (OPS) y sus contrapartes han desarrollado y evaluado modelos de atención integral a la violencia laboral que funcionan a nivel nacional, local y comunitario en 10 países de la región. A pesar de los progresos alcanzados, los distintos informes de evaluación de la implementación de leyes y políticas sobre violencia contra las mujeres han identificado serios problemas en los sistemas de información y registros, acceso a la justicia, servicios de atención y protección para las víctimas y la capacitación del personal de servicio.

La violencia laboral es un fenómeno emergente, global y sociocultural que alcanza diversos ámbitos en el ámbito de los riesgos laborales que afecta a todas las profesiones muy especialmente al sector salud y cuya prevención exige una información empírica válida, fiable, situada y permanentemente actualizada. Hasta el presente, esta información se obtiene básicamente de encuestas realizadas al personal de salud muy especialmente al personal de enfermería,

De acuerdo a Chappell Y DI Martino (2001) expresan que generalmente se ha sido considerado el ambiente laboral como un ambiente relativamente benigno y libre de violencia, la concepción del problema ha evolucionado hacia el concepto de que la violencia laboral no es un problema individual episódico, sino que es un tema estructural estratégico enraizado en factores sociales económicos culturales y organizacionales más amplios, que ha comenzado a preocupar a la sociedad por sus altos costos en salud y en la economía de los países

Debido al aumento del número de trabajadores del sector de la salud que son víctimas de la violencia laboral en diversos países, fue establecido en el

año 2002 un programa conjunto de directrices trazadas por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) la Organización Mundial de la Salud (OMS), el Consejo Internacional de Enfermeras (CIE) con el propósito de ayudar a estos profesionales a combatir el miedo, la humillación, las agresiones e inclusive, los homicidios en sus locales de trabajo. en tal sentido el Consejo Internacional de Enfermeras (1999) ha abogado por el inicio y aplicación de una campaña contra la tolerancia de los actos violentos contra este colectivo. Las consecuencias negativas de esa violencia generalizada repercuten fuertemente en la prestación de los servicios de atención de salud, y pueden dar lugar a deterioro de la calidad de los cuidados dispensados y a decisiones.

2.2 Antecedentes de la Investigación

Luego de haber reducido el problema a términos precisos y explícitos, es decir, restringido y delimitado a una dimensión manejable, se procedió a darle un enfoque lo suficientemente amplio para comprender con mayor concreción la problemática planteada, se consideró pertinente y necesario situar el marco teórico o referencial que orienta el estudio en todos sus aspectos, la fundamentación teórica, según lo plantea Balestrini (2005)

Determina la perspectiva de análisis, la visión del problema que se asume en la investigación; y muestra la voluntad del investigador, de analizar la realidad objeto de estudio de acuerdo a una explicación pautada por los conceptos, categorías y el sistema preposicional, atendido a un determinado paradigma. (p.85)

En otras palabras, esta afirmación implica que hay que analizar y exponer todas aquellas teorías, enfoques teóricos, investigaciones pertinentes sobre el estudio y trabajo de investigación realizado por y para

diversas universidades nivel mundial nacional y regional , con el firme propósito de sustentar y presentar un contexto teórico adecuado al estudio, para ampliar y profundizar en términos investigativos todo lo relativo al análisis presentado. A continuación se presentan los trabajos previos consultados que tienen relación directa con el tema en estudio.

Morales, M (2013) en su trabajo de grado titulado “**Acoso Laboral Como Riesgo Psicosocial En El Contexto Laboral Venezolano**” Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín, Venezuela. La investigación tiene como objetivo el analizar el acoso laboral como riesgo psicosocial en el contexto laboral venezolano; la metodología utilizada fue de tipo documental descriptivo, con un diseño documental bibliográfico, no experimental transversal. Las técnicas utilizadas fueron la observación documental, empleándose para su análisis la hermenéutica llegando a las siguientes conclusiones:

Los tipos de riesgos psicosociales más frecuentes por acoso laboral son el estrés laboral, el síndrome de Burnout, acoso sexual y hostigamiento laboral, haciéndose mayor énfasis en el último mencionado como riesgo psicosocial, teniendo como característica distintiva presentarse como un maltrato continuado del trabajador con el objetivo final de, agobiar y atacar su resistencia psíquica para que abandone, bien de forma voluntaria o por despido, el puesto de trabajo. Los efectos principales del acoso laboral son de tipo psicológico manifestados en alteraciones emocionales y de la personalidad, siendo frecuente la depresión, irritabilidad, ansiedad, preocupación, baja autoestima, estrés, entre otros. se evidencia que el acoso laboral por parte de compañeros de trabajo ocasiona serio problemas psicosociales a las personas que sufren de esta anomalía social creando conflictos en el lugar de trabajo .

A su vez Montero (2012) en su tesis de grado **“Síndrome De Adaptación Paradójica En La Violencia Laboral”** Universidad de Madrid. El propósito de la investigación fue el analizar el síndrome de adaptación paradójica en la violencia laboral. La metodología utilizada fue de tipo descriptiva bajo un diseño documental prospectivo. se llegó a la conclusión que muchos de los caso de acoso laboral o violencia por parte de compañeros de labores, no se reportan motivado al miedo del despido, así como retaliaciones a corto mediano y largo plazo; originado desequilibrio psicofisiológico, así como decaimiento y ausentismo laboral, estrés prolongado, despersonalización y por ultimo adaptabilidad a las acciones violentas.

En vista a lo antes descrito la correspondencia entre el trabajo descrito y la investigación en curso radica en los efectos que produce la violencia en el lugar de trabajo y en las relaciones interpersonales. Por consiguiente puedo acotar que la adaptación a la violencia en el lugar de trabajo se debe principalmente al miedo a ser despedido y la falta de justicia social especialmente en el género femenino el cual es el más vulnerable a este tipo de acciones.

De la misma manera Escudero (2011) en su Trabajo de Grado **“Impacto Del Acoso Laboral Y Los Conflictos Interpersonales En La Salud De Los Trabajadores Del Poder Judicial De La Provincia De Buenos Aires”** Universidad Nacional Dela Plata. El objetivo de la investigación se basó en explorar el impacto de los factores psicosociales presentes en el ámbito laboral de los trabajadores del poder judicial, igualmente se planteó identificar los factores psicosociales relacionados al acoso laboral y conflictos interpersonales. su metodología se realizó bajo un enfoque mixto que comprendió 2 fases de abordaje, una fase mediante el método cuantitativo (diseño pasivo de grupo) y otra mediante el cualitativo. La población estuvo conformada por 605 individuos.

El instrumento permitió evaluar las características socio demográficas, organizaciones y psicosociales. el cual arrojo como resultado que el 79% de la violencia laboral corresponde o incide a conflictos interpersonales, donde el acoso laboral se manifestó por el estrés prolongado , igualmente se exteriorizo por parte de los encuestados un agotamiento emocional el repercute de manera negativa en las labores cotidianas. en vista a lo anterior se demuestra las consecuencias psicológicas y física que genera la violencia y el acoso laboral, el cual incide en el buen desempeño y la salud de los trabajadores así como en las relaciones interpersonales. por lo tanto la correspondencia del trabajo entes citado se basa en las causa y consecuencias que originan la violencia laboral.

De igual forma, Martínez, (2011) en su Tesis de Grado el cual lleva por tema **“Violencia laboral en equipos de enfermería de Consultorio de Atención Primaria y Centros de Salud Familiar de la ciudad de Valdivia, 2011”** El objetivo principal de la investigación fue determinar el comportamiento de la violencia laboral en los equipos de enfermería; la metodología se fundamentó en un estudio de carácter cuantitativo, transversal, observacional y descriptivo. La población estuvo constituida por 88 enfermeras y/o enfermeros y técnicos paramédicos a los que se les aplico un cuestionario el cual evidencio que el 82% de los encuestados/As manifestaron que la violencia ocupacional afecta su relación con los demás y su salud. Finalmente las principales repercusiones de la violencia en su relación con el lugar de trabajo fueron en primer lugar, desmotivación (35%), licencia médica (21%), problemas de salud (14%) y en menor proporción ausentismo laboral y miedo, 9% y 7% respectivamente. Estos hechos revelan sin lugar a dudas, que la violencia en el ámbito laboral genera muchos costos tantos para empleados como empleadores.

En consecuencia puedo deducir que este fenómeno puede explicarse por las creencias personales, distintas personalidades y que a veces resulta

mucho más fácil observar en los demás los defectos que los de uno mismo, a su vez; la violencia aparte de generar problemas interpersonales acarrea un gasto social económico para el estado, motivado a los permisos laborales y las faltas recurrentes de las víctimas de la violencia en el lugar de trabajo. De igual manera la relevancia directa entre ambas investigaciones radica en el deterioro de las relaciones interpersonales a causa de la violencia laboral y su implicación directa en las víctimas de este tipo de actitudes hostiles.

En el mismo orden de ideas; Fernández y Navas (2011) en su Trabajo de Investigación **“El Mobbing O Acoso Moral En El Trabajo Y Su Tratamiento En Venezuela”** Universidad del Zulia. El objeto de la investigación fue el caracterizar el mobbing o acoso moral en el trabajo y su tratamiento; el método a utilizar fue de tipo documental transversal. Donde Se analizaron las normas vigentes que pueden tener aplicación frente al mobbing y las consecuencias de estas acciones hostigadoras.

En dicha investigación se concluye que el acoso laboral es uno de los fenómenos que ha proliferado rápidamente en el mundo de las relaciones de trabajo, con efectos nefastos no sólo para el trabajador víctima que pueden llevarlo hasta el suicidio sino también para su familia y la organización para la cual labora, al verse afectada su productividad. Constituye un maltrato psicológico torturador, silencioso, cuyo principal objetivo suele ser lograr que el acosado abandone, mediante una aparente decisión voluntaria, su puesto de trabajo; generalmente se configura mediante conductas hostiles, frecuentes y prolongadas en el tiempo, lo que hace que la víctima termine cansándose y renuncie voluntariamente.

2.3 CONCEPTUALIZACIONES TEÓRICAS

2.3.1 Violencia

Pick y otros (2010) enfatizan que concretar una definición de violencia fue la causa por la que no se pudo identificar este factor como nocivo para el ser humano y la sociedad en general y por ende ser considerado un problema de la salud pública, según la teoría el concepto adecuado sería el de. “La violencia es un fenómeno complejo que abarca diferentes situaciones y escenarios comunitarios, familiares y personales”, por eso la norma de lo que se considera un comportamiento aceptable o lo que constituye un daño para otras personas ha variado en diferentes épocas y culturas.

El modelo de aprendizaje social indica que la conducta violenta es aprendida en el hogar, cuyos miembros la repiten posteriormente cuando están con otras personas. Dentro de este modelo, la violencia constituye un comportamiento exitoso frente a la frustración o la imitación, entonces la agresión será su modelo de adaptación al estrés. Los niños y los adultos tienden a imitar modelos agresivos observados, y se incluye en el modelo agresivo, diferentes formas facilitadoras e inhibidoras del aprendizaje de la violencia.

El modelo de la psicopatológica sostiene que el origen de la agresividad radica en cuadros clínicos de psicopatología sufridos por el agresor. La violencia es una conducta patológica de un hombre psicológicamente perturbado, pero aunque, en muchos casos de hombres y mujeres maltratadores es posible integrar un diagnóstico de trastorno de personalidad o de enfermedad mental, no hay un tipo específico de psicopatología presente en forma consistente de actos violentos-

2.3.1.1 Tipos de Violencia

Rojas (1995), define este término violencia como “el acto que produce daños de índole y magnitud diversas, transgrede el derecho de la víctima, su integridad física, emocional y sexual”

2.3.1.2 Violencia Laboral

Según Hirigoyen (1999) psiquiatra francesa con formación en Victimología tanto en Francia como en Estados Unidos, considerada como una de las más grandes especialistas mundiales en el tema, afirma que la violencia en el lugar de trabajo hay que entenderla como “cualquier manifestación de una conducta abusiva y, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo. Violencia ocupacional se considera a “toda acción ejercida en el ámbito del trabajo que manifieste cualquier incidente en el cual un empleado es abusado, amenazado o tocado por un miembro del público: paciente, cliente y/o compañero de trabajo

2.3.1.3 Violencia Psicológica

Chappell y Di Martino (2001) . Puede ser entendida como un patrón de conducta consistente en actos u omisiones repetitivos cuyas formas de expresión pueden ser prohibiciones, coacciones, condicionamientos, intimidaciones, amenazas, actitudes devaluatorias, de abandono y que provoquen en quien las recibe, deterioro, disminución y afectación a su estructura de personalidad o cualquier acto u omisión que dañe la estabilidad psicológica, que puede consistir en: negligencia, abandono, descuido reiterado, celotipia, insultos, humillaciones, devaluación, marginación, desamor, indiferencia, infidelidad, comparaciones destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales conllevan a la víctima a la depresión al aislamiento, a la devaluación de su autoestima e, incluso, al suicidio.

Del mismo modo este tipo de violencia va dirigido a minimizar el Yo y a provocar un desequilibrio. Su finalidad es hacer sentir a la persona totalmente indefensa frente a los actos de violencia; cuando lo consigue, el resultado son algunas de las siguientes manifestaciones:

- Baja autoestima.
- Sentimientos de miedo, ira, vulnerabilidad o indefensión, tristeza, humillación y desesperación.
- Trastornos psiquiátricos: del estado de ánimo, ansiedad, estrés postraumático; de personalidad; abuso o dependencia del alcohol, tabaquismo y otras sustancias nocivas; ideación o intentos de suicidio, entre otros.

Es por esta razón que el maltrato físico también produce consecuencias psicológicas, por ejemplo, tensión y miedo permanentes, agotamiento y desánimo, alteraciones en el sueño y en los hábitos alimenticios; degeneran incluso en los trastornos psicológicos graves, como depresión, la ansiedad, entre otros.

Este clima de terror produce, además, síntomas físicos, por ejemplo: dificultades respiratorias, palpitaciones, angina de pecho, sudoración, problemas urinarios, diarreas, frecuentes dolores de cabeza, tensiones o estrés.

2.3.1.4 Violencia Física

Según Marcelo (2006), la violencia física contra la mujer se conceptualiza actualmente como un problema de violación de derechos humanos Y puede definirse como aquella lesión física de cualquier tipo infringida por una persona a otra, ya sea mediante golpes, mordeduras, quemaduras o cualquier otro medio que sea susceptible de causar lesiones, ya sean internas, externas, o ambas. Sus consecuencias son traumáticas y su gravedad va desde hematomas, heridas, fracturas, lesiones en órganos internos, quemaduras, hemorragias, desnutrición, abortos, hasta la conmoción cerebral y/o la muerte.

De esta definición es necesario hacer una concreción y esta es el claro carácter intencional y no accidental del daño, con el propósito de lastimar y

causar grave daño a la otra persona. Esta conducta lleva a pensar en el maltrato, el cual supone un atentado contra la dignidad, la integridad física e incluso contra el autoestima de la víctima todos ellos derechos protegidos por nuestro ordenamiento jurídico.

No sólo es peligrosa la violencia física como tal, sino que también tiene otras consecuencias, como puede ser la aparición de estrés psicológico, en cuyo caso puede hablarse, al mismo tiempo, de violencia o maltrato psicológico, el cual es más difícil de diagnosticar, valorar y tratar, dado que no tiene el carácter claro y perceptible de la violencia física Este fenómeno social fue abordado y analizado como problema en la Conferencia Mundial de Viena en 1993 generando una revolución conceptual sobre los derechos humanos el principal resultado de esa discusión fue el reconocimiento de todas las formas de violencia de género como una violación de los derechos humanos de las mujeres (Marcelo, 2006).) La agresión física contra ella es causante de lesiones como moretones y dolores y roturas de huesos; como resultado de lo cual demandan servicios de atención de la salud en mayor medida que las otras mujeres

2.3.1.5 Violencia Sexual

Según Núñez y Zuluaga. (2011) denotan que la violencia sexual ha sido definida por distintos organismos y cortes internacionales como una forma de tortura, debido a las graves consecuencias que esta conducta tiene en las víctimas. Es toda conducta que amenace o vulnere el derecho de la mujer a decidir voluntaria y libremente su sexualidad, comprendiendo ésta no sólo el acto sexual, sino toda forma de contacto o acceso sexual, genital o no genital, tales como actos lascivos, actos lascivos violentos, acceso carnal violento o la violación propiamente dicha.

Núñez y Zuluaga. (ob.cit). Afirman que La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha señalado que “en todo el mundo, hasta una de cada cinco mujeres y uno de cada 10 hombres refieren haber sufrido abusos sexuales en su infancia” (OMS, 2009), los cuales tienen graves repercusiones en el normal desarrollo de su vida.. De la misma forma ha señalado que la violencia sexual se constituye en un problema principal de salud pública y de protección de los derechos humanos.

La violencia sexual se define como: todo acto sexual, la tentativa de consumar un acto sexual, los comentarios o insinuaciones sexuales no deseados, o las acciones para comercializar o utilizar de cualquier otro modo la sexualidad de una persona mediante coacción por otra persona, independientemente de la relación de esta con la víctima, en cualquier ámbito, incluidos el hogar y el lugar de trabajo. (OMS, 2003: 161)

Existen diversas circunstancias en las que se presenta la violación sexual, entre las cuales cabe señalar:

- La violencia sexual en el matrimonio o dentro de una pareja sentimental.
- La violencia sexual perpetrada por desconocidos.
- La violencia sexual cometida dentro de los conflictos armados.
- La violencia sexual contra menores, personas en situación de discapacidad física o mental y ancianos.
- La prostitución forzada y la trata de personas.

2.3.1.6 Amenaza

Cardona (1993) ,Define Amenaza como un Factor de riesgo externo de un sujeto o un sistema, representado por un peligro latente asociado con un fenómeno físico de origen natural, tecnológico o provocado por el hombre, que puede manifestarse en un sitio específico y en un tiempo determinado,

produciendo efectos adversos en las personas, los bienes, y/o el medio ambiente, de la misma manera es expresado de forma verbal o con actos de la ejecución de un daño físico, psicológico, sexual, laboral o patrimonial con el fin de intimidar a la mujer, tanto en el contexto doméstico como fuera de él.

2.3.1.7 Acoso Laboral

Fuertes, (2004). indica que el acoso laboral, reside en una violencia psicológica prolongada e injustificada por parte de aquellas personas que interactúan y comparten el entorno de trabajo del afectado o la víctima, con el propósito de lograr su liquidación y salida de la empresa: En este mismo orden de ideas, uno de los síntomas más frecuentes en la persona que está siendo víctima del hostigamiento laboral es que muestra altos niveles de ansiedad, depresiones, estrés postraumáticos, enfermedades físicas normalmente relacionadas con la piel, dolores musculares, problemas gástricos, úlceras, diarreas, caída del cabello, entre otras. Asimismo, uno de los daños más graves causados por el acoso moral es cuando la víctima llega al punto de provocar su muerte.

2.3.2 Repercusiones Del Acoso Laboral Como Riesgo Psicosocial

Según Boada y Ficapal (2012) El acoso laboral puede desencadenar una enfermedad profesional, dando lugar a efectos en muchos casos irreversibles para el trabajador, tal como lo señala Sastre (2009), llegando incluso a la incapacidad. A su vez, el daño ocasionado por el mobbing inflige a la víctima más allá de la esfera individual, produciendo una serie de daños colaterales de gran magnitud en su vida relacional, esto es entre compañeros de trabajo, cónyuge, entorno familiar, amistades, entre otros.

Como consecuencia del acoso laboral padecido por la víctima aparecen efectos de origen psicológico, los cuales envuelven gradualmente al

acosado, además surgen complicaciones físicas, quebrantando su salud. El grado de dificultad depende de la resistencia natural de la persona, su fortaleza mental, así como su capacidad defensiva ante las agresiones, vinculando la aparición de los trastornos con la acción constante e incansable de su agresor, afectando sus relaciones interpersonales.

2.3.3 Riesgo Psicosocial En El Contexto Laboral

De acuerdo a Soler (2008) considera que producto de los cambios evolutivos que han tenido las actividades de trabajo, se han originado mejoras en la calidad de vida de los trabajadores, pero además hay que sumarle la aparición de una serie de factores negativos. Así surgen los riesgos psicosociales en el trabajo, que de acuerdo a lo mencionado, no son más que aquellos aspectos del entorno laboral capaz de afectar de manera negativa la salud de los trabajadores.

Algunos factores de riesgo psicosocial, entre ellos los individuales, considerados así por afectar a un trabajador, referidos al contenido del trabajo (exceso de trabajo, trabajo monótono), a las tareas individuales o a las características personales, derivadas del contexto de organización de la empresa, papel o rol de la organización, incertidumbres sobre el desarrollo de la carrera profesional, falta de reconocimiento del rendimiento laboral, alta de recursos humanos y materiales para realizar las tareas que se encomiendan, además de los cambios en la organización.

2.3.4 La Violencia Ocupacional Y El Síndrome De Burnout

En tal sentido, Navarro (2002) (citado en Bellorin, 2010), el síndrome de Burnout es la secuela asociada al estrés crónico a raíz de la apatía, desinterés, ocasionando bloqueo psicológico en los trabajadores. Enmarca

un proceso en la interacción de las características personales y el entorno laboral aunado a una disminución en la autoestima de los sujetos, es decir, un estado en el que se combinan fatiga emocional, física y mental, sentimientos de impotencia e inutilidad. Todo este conjunto de elementos conlleva a una sintomatología como vacío físico, sentimientos desesperanza, desilusión y desarrollo una actitud negativa hacia el trabajo

2.3.5 Agotamiento Emocional Asociado A La Violencia Laboral

Se refiere el estado emocional donde los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismo en el ámbito afectivo, significa entonces, que está emocionalmente agotado por el contacto diario y las actitudes negativas con las personas en su ámbito de trabajo, se priva del disfrute de sus funciones y todo lo ve excesivo manteniendo conductas irritables, muestra incapacidad para realizar tareas física con el ritmo habitual con una mayor lentitud de los procesos racionales que pueden ocasionar un fallo de memoria.

2.3.6 Teoría Bifactorial de Herzberg

En torno a este punto Chiavenato (2005) describe la teoría de los dos factores de Herbertg, el cual trata de caracterizar la Satisfacción por el cargo en función del contenido o de las actividades desafiantes y estimulantes, estos son llamados factores motivadores, los cuales influyen en la satisfacción por el trabajo. La insatisfacción en el cargo depende del ambiente, en que se labora y las Condiciones Laborales

2.4 BASES SOCIOLOGICAS

2.4.1 Teoría Del Estructural Funcionalista

El teórico del estructural funcionalismo presenta como problema central la explicación del orden social y se fundaba en la importancia que el consenso (basado en normas y valores) tiene en dicha explicación. Ritzer, (2008) El Estructural Funcionalismo (también llamado funcionalismo estructural o estructuralista) es un enfoque empleado en ciertas ciencias sociales, especialmente en la antropología y la sociología. Supone que los elementos de una determinada estructura social son interdependientes entre sí.

El punto de partida de Parsons es el análisis de la estructura subyacente a la acción social, formada por cuatro imperativos funcionales (el esquema AGIL) para dicha acción y que permiten la constitución del más amplio sistema social (la sociedad). Pero para dicha constitución es menester la previa emergencia de cuatro subsistemas de la acción (organismo conductual o biológico, sistema de la personalidad, sistema social y sistema cultural) que acaban conformando el sistema social y la diversidad de estatus y roles que presenta.

Por lo que respecta a Talcott Parsons, tendremos que decir que este autor se caracterizó por considerar a la sociedad como un todo integrado y con interdependencia de sus partes. Si quisiéramos sintetizar de manera rápida su pensamiento, diremos que para él la sociedad es fundamentalmente un sistema social. La cuestión es como el sistema social puede integrar la parte biológica del hombre con su personalidad y con las funciones de la sociedad. Efectivamente, vivir en sociedad implica controlar los impulsos biológicos y, al mismo tiempo, integrar la personalidad individual a una estructura colectiva.

Cada parte tiene una función particular, la cual contribuye a mantener el conjunto. Estas partes son interdependientes: cada una necesita de las demás. Para que el organismo sobreviva, ellas tienen que trabajar en armonía con todas. Las propuestas clave en la teoría funcionalismo pueden

resumirse como sigue: cada sociedad está compuesta de muchas estructuras especializadas o instituciones sociales. Cada una de estas instituciones tiene una función que contribuye a mantener el conjunto. Estas estructuras sociales son interdependientes.

. Para que una sociedad sobreviva, sus partes interdependientes deben funcionar en armonía. Los funcionalistas sostienen que la sobrevivencia depende de la cooperación y que la cooperación depende del consenso sobre los valores fundamentales y las reglas de conducta. Bajo condiciones normales las variadas partes de la sociedad trabajan juntas hacia metas compartidas, orden de producción, estabilidad y equilibrio. Visto de esta perspectiva, el conflicto es un síntoma de "enfermedad" en un organismo social.

La teoría funcionalista examina las consecuencias de los patrones de conducta y las ordenes sociales y los motivos de las personas. También distingue entre los patrones de conducta que son *funcionales* - que contribuyen a la estabilidad o sobrevivencia de sistema social- y aquellos *disfuncionales* que tienden a minar un sistema social. Los patrones que son funcionales en un tiempo pueden volverse disfuncionales en otro.

2.4.2 Estructura Social Y Anomia

Robert Merton llegó a una concreta definición de cultura. Él entiende que se trata de un "cuerpo organizado de valores normativos que gobiernan la conducta que es común a los individuos de una determinada sociedad o grupo". A su vez, resume el concepto de estructura social como el "cuerpo organizado de relaciones sociales que mantienen entre sí diversamente los individuos de la sociedad o grupo". A partir de ambas definiciones desarrolla su concepción de anomia. Esta se daría cuando se da una "disyunción entre las normas y los objetos culturales y las capacidades socialmente estructuradas de los individuos del grupo para obrar de acuerdo con aquéllos".

Es decir, la cultura exige cierto tipo de conducta que la estructura social impide que se produzca. "fundamentos socioculturales" y "Epistemología"(2011)

2.5 Basamentos Legales

Toda investigación para llevarla a efecto obligatoriamente, debe tener su basamento o sustentación legal, las cuales le otorgan solidez, respaldo y confiabilidad a la investigación. En relación con las bases legales en la que se soporta el trabajo, Como lo expresa Martins (2003), "...la fundamentación legal o bases legales se refiere a la normativa jurídica que sustenta el estudio. Desde la Carta Magna, las Leyes Orgánicas, las resoluciones, decretos, entre otros". También se puede indicar que las bases legales Se refieren a la Orden Ejecutiva o Resoluciones que dispongan la creación de un organismo, programa o la asignación de recursos

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999),

Artículo 21 literal 1 y 2:

Todas las personas son iguales ante la ley; en consecuencia:

1. No se permitirán discriminaciones fundadas en la raza, el sexo, el credo, la condición social o aquellas que, en general, tengan por objeto o por resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio en condiciones de igualdad, de los derechos y libertades de toda persona.
2. La ley garantizará las condiciones jurídicas y administrativas para que la igualdad ante la ley sea real y efectiva; adoptará medidas positivas a favor de personas o grupos que puedan ser discriminados, marginados o vulnerables; protegerá especialmente

a aquellas personas que por alguna de las condiciones antes especificadas, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan (p. 11).

Análisis: se puede apreciar mediante el artículo mencionado, que bajo ninguna circunstancia se ha de vulnerar los derechos de las personas mediante actos discriminatorios, denigrantes, abusivos o maltratadores que atenten contra la integridad física y psicológica de las personas, ya sea en el hogar, centro de educación o lugar de trabajo.

Artículo 87

Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona pueda obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados. El Estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones.

Análisis: El artículo citado hace alusión que se debe garantizar el pleno desarrollo de bienestar del trabajador, y que cualquier alteración del ambiente laboral que pueda generar cualquier anomalía en la actitud y salud del trabajador, a su vez de violentar sus derechos. De igual modo, permite cualquier investigación o estudio, que tenga como objetivo identificar, diagnosticar, determinar agentes que perturben la salud, el bienestar o sean generadores de riesgo como lo es la violencia laboral la cual es causante de enfermedades dentro del área de trabajo y sus resultados sirvan para

establecer políticas para erradicarlas o minimizarlas, garantizando así todos los derechos constitucionales y laborales

Ley Orgánica del Trabajo (2012) Participación en salud y seguridad

Artículo 21 .

Son contrarias a los principios de esta Ley las prácticas de discriminación. Se prohíbe toda distinción, exclusión, preferencia o restricción en el acceso y en las condiciones de trabajo, basadas en razones de raza, sexo, edad, estado civil, sindicalización, religión, opiniones políticas, nacionalidad, orientación sexual, personas con discapacidad u origen social, que menoscabe el derecho al trabajo por resultar contrarias a los postulados constitucionales. Los actos emanados de los infractores y de las infractoras serán írritos y penados de conformidad con las leyes que regulan la materia...

Análisis: de acuerdo al citado artículo, este hace alusión a que bajo ninguna circunstancia en el lugar de trabajo se permite la discriminación de ninguna índole sea cualquiera su causa o motivo, si esto llegase a ocurrir los infractores o victimarios serán penados en conformidad con lo dicten las leyes.

Artículo 156.

El trabajo se llevará a cabo en condiciones dignas y seguras, que permitan a los trabajadores y trabajadoras el desarrollo de sus potencialidades, capacidad creativa y pleno respeto a sus derechos humanos, garantizando:

- a) El desarrollo físico, intelectual y moral.
- b) La formación e intercambio de saberes en el proceso social de trabajo.
- c) El tiempo para el descanso y la recreación.
- d) El ambiente saludable de trabajo.
- e) La protección a la vida, la salud y la seguridad laboral.
- f) La prevención y las condiciones necesarias para evitar toda forma de hostigamiento o acoso sexual y laboral.

Análisis: En este artículo hace énfasis a la protección de la salud el cual es un derecho de todo trabajador, especialmente de aquellas enfermedades

psicodestructoras como consecuencia a la exposición de actos violentos en el lugar de trabajo y acoso laboral, de igual forma se les debe garantizar la salud de condiciones estresantes propias del trabajo que desempeñan así como un ambiente saludable de trabajo bajo buenas relaciones interpersonales y condiciones necesarias para evitar toda forma de hostigamiento o acoso sexual y laboral.

Artículo 396

“Se deben favorecer armónicas relaciones colectivas entre los trabajadores y patrones para la mejor realización de la persona, del trabajador y para mayor beneficio del mismo y de su familia, así como el desarrollo económico y social del país”

Análisis: Lo anterior refleja la viabilidad del diseño de los lineamientos gerenciales aplicables al talento humano para la motivación al desempeño laboral de los trabajadores. De allí su vinculación con el estudio al promover situaciones satisfactorias estables para favorecer su práctica y de esta manera disminuir situaciones que pongan en peligro la estabilidad emocional y las relaciones interpersonales a causa de situaciones adversas como lo es la violencia.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo LOPCYMAT (2005)

Artículo 6: numeral 3

A los efectos de la protección de los trabajadores en las empresas, explotaciones, oficinas o establecimientos industriales o agropecuarios, públicos o privados, el trabajo deberá desarrollarse en condiciones adecuadas a la capacidad física y mental de los trabajadores y en consecuencia:..

3. Que aseguren a los trabajadores el disfrute de un estado de salud física y mental normal y protección adecuada a la mujer, al menor y a personas naturales en condiciones especiales.

Análisis: De esta manera la legislación pretende resguardar al trabajador en todos los aspectos de su condición humana, con la intención impedir que adquiera enfermedad o cualquier agente que afecte su salud y bienestar. De la misma forma Lo declarado en los artículos uno (1) y seis (6) de la presente ley resguarda al trabajador en todos los aspectos de su condición humana, con la intención impedir que adquiera enfermedad laboral o cualquier agente que afecte su salud y bienestar. La relación con el trabajo de investigación es por el hecho de tratar con factores violentos capaces de provocar modificaciones en las conductas de los trabajadores y sus compañeros de labores, si no son dirigidos positivamente.

2.6 Definición de Términos Básicos.

Actitud: forma de actuar de una persona, el comportamiento que emplea un individuo para hacer las labores . En este sentido, se puede decir que es su forma de ser o el comportamiento de actuar.

Agresión: aquel acto o ataque violento que tiene la firme intención de causar daño a quien va dirigido. La agresión es de alguna manera un acto que se contrapone al derecho del otro generalmente, quienes despliegan este tipo de acto presentan una tendencia hostil y agresiva.

Dignidad: hace referencia al valor inherente al ser humano en cuanto ser racional, dotado de libertad y poder creador, pues las personas pueden modelar y mejorar sus vidas mediante la toma de decisiones y el ejercicio de sus libertades

Discriminación: diferenciar o excluir a alguna persona, o tratarla como un ser inferior, o privarle de derechos, por ciertas características físicas, por sus ideas, por su religión, por su cultura, por su orientación sexual, por su posición económica, u otros motivos aparentes

Estrés Laboral: asocia a determinados elementos como expectativas económicas, conflictos, exceso de actividades, desmotivación, ausentismo, mal humor, apatía entre otros que afecta al trabajador con la participación en su entorno laboral, siendo perjudicial para su salud física y emocional

Hostilidad:, es la cualidad de hostil, que indica una actitud provocativa y contraria, generalmente sin motivo alguno, hacia otro ser vivo. La hostilidad, por lo tanto, implica una conducta abusiva y agresiva que puede reflejarse en violencia emocional o física, de mano de una sola persona, un grupo pequeño

Sociocultural: cualquier proceso o fenómeno relacionado con los aspectos sociales y culturales de una comunidad o sociedad. De tal modo, un elemento sociocultural tendrá que ver exclusivamente con las realizaciones humanas que puedan servir tanto para organizar la vida comunitaria como para darle significado a la misma

Trastornos Psicológicos: son las alteraciones leves del estado mental, que afectan el desenvolvimiento normal del individuo en la sociedad. Se manifiestan como anomalías en el razonamiento o en el comportamiento, se dificulta el reconocimiento de la realidad y la adaptación a las condiciones de vida.

Violencia Laboral: Es una forma de abuso de poder que tiene por finalidad excluir o someter al otro. Puede manifestarse como agresión física, acoso sexual o violencia psicológico

MOMENTO III

PROCESO METODOLÓGICO

A continuación, se presenta la tercera fase del estudio, que corresponde a los Fundamentos Epistémicos y Metodológicos; por consiguiente el estudio se debe fundamentar con diversos autores, el camino elegido para el desarrollo de la investigación y la metodología implementada; de allí, que se establece el tipo de investigación, en virtud de ello conviene citar a Tovar (2014), quien concibe la metodología como:

La teoría de los procedimientos de la investigación; describe las características que adapta el proceso general del conocimiento científico, las etapas en que se divide dicho proceso desde el punto de vista de su producción y las condiciones bajo las cuales debe hacerse; además da cuenta de los procedimientos generales adoptados por la investigación científica en su práctica concreta, las características de cada uno de ellos, sus posibilidades y limitaciones, precisa los datos del proceso de investigación comunes a todos los procedimientos empleados y es posible determinar la secuencia que debe seguirse en la investigación del conocimiento válido (p. 34).

De acuerdo a esta conceptualización, la metodología es el camino a seguir para alcanzar conocimientos seguros y confiables y, en el caso de que éstos sean demostrables, la elección de una determinada metodología implica la aceptación de un concepto de "conocimiento" y de "ciencia", es decir, una opción epistemológica previa; En este sentido, es significativo acentuar el rol que juega el investigador en la construcción del conocimiento acerca del objeto de estudio, por cuanto al realizar su inmersión en la realidad social, lo determina a través de los enfoques interpretativos comprende el significado de la acción.

3.1 Naturaleza De La Investigación

El actual estudio es abordado a través del enfoque o investigación cualitativa, la cual se enfoca en la comprensión de la conducta humana en los diferentes ambientes donde se encuentran en constante interacción. Álvarez (2009), Define la investigación cualitativa como:

Una actividad sistemática orientada a la comprensión en profundidad de fenómenos educativos y sociales, a la transformación de prácticas y escenarios socioeducativos, a la toma de decisiones y también hacia el descubrimiento y desarrollo de un cuerpo organizado de conocimientos".(p. 91)

En vista a lo antes expuesto, puedo deducir que la investigación cualitativa actúa como un proceso de integración de campo y experiencias que se complementan para el estudio y la resolución de un problema, o situación del mundo real. Entre los diversos campos de estudio, aborda una serie de fenómenos sociales al mismo tiempo, lo cual hace muy amplia su aplicación. En el mismo orden de ideas puedo igualmente señalar a , Pope & Mays (2005), el cual menciona lo siguiente respecto al enfoque cualitativo:

El objetivo de la investigación cualitativa es el desarrollo de conceptos que nos ayudan a comprender los fenómenos sociales en entornos naturales (en lugar de experimental), prestando la debida atención a los significados, experiencias y puntos de vista de todos los participantes."(p.5)

Es decir, que a investigación cualitativa busca la amplitud de ideas, y la adquisición de nuevos conocimientos, que surgen como parte del proceso de investigación y es flexible, identificando la naturaleza más profunda del objeto de estudio de tal forma, que las decisiones tomadas sean las más adecuadas para llevar a cabo un proceso de transformación de la realidad abordada. De igual forma, la investigación cualitativa interpreta y cambia la realidad de los fenómenos, a través de la observación y significados, lo cual

le permite describir la realidad de las relaciones sociales tal y como la muestran sus propios protagonistas.

No obstante, el enfoque cualitativo es aplicado a la investigación plantada, ya que es el enfoque más adecuado para descubrir y comprender e interpretar del fenómeno o problema abordado; cuya producción del conocimiento surge de la realidad interna y personal de los sujetos en estudio, mediante el empleo de una metodología fundamentada en el estudio de un todo integrado que pretende identificar básicamente la naturaleza profunda de las realidades, su estructura y manifestación, con el propósito de entender y describir una escena social.

3.1.2 Postura Epistémica

Desde mis reflexiones, considero que es adecuado abordar el estudio desde el paradigma postpositivista; el mismo, se preocupa por comprender la realidad social desde los significados de las personas implicadas, se estudian creencias, intenciones, motivaciones y otras exclusivas de los hechos sociales no observables directamente, ni susceptibles de experimentación.

En este sentido, Sandín (2003), presenta una serie de supuestos del postpositivismo cualitativo, según el cual “se consideran los hechos sociales desde una óptica interpretativa, holística, dinámica y simbólica; asumiendo el contexto o entorno como un elemento constitutivo de los significados sociales” (p.93). De allí que, el objeto de investigación es la acción humana (en oposición al término conducta humana) y las causas de tales acciones, las cuales se atribuyen al significado que tienen para las personas que las realizan.

Es importante mencionar, que el enfoque del estudio es el cualitativo, ya que se encauza a la comprensión de la conducta humana en los diferentes

ambientes donde se encuentran en constante interacción; es decir, busco Interpretar la violencia como factor de riesgo en las relaciones interpersonales de los trabajadores del módulo de servicio de Corocito, ubicado en La Parroquia Ramón Ignacio Méndez, Municipio Barinas, Estado Barinas.

3.2 Método Investigativo

A fin de dar respuesta a la realidad humana que se estudia, utilicé el método Fenomenológico-Hermenéutico, debido a que es mi interés estudiar y comprender e interpretar la violencia como factor de riesgo en las relaciones interpersonales ; es decir, el camino que se va a seguir para alcanzar conocimientos seguros y confiables de la naturaleza de la realidad. En tal sentido, el método fenomenológico-hermenéutico es el más indicado; pues, como dice Martínez (2009):

No hay razones para dudar de la bondad y veracidad de la información, puesto que el investigador no ha vivido ni le es nada fácil formarse ideas y conceptos adecuados sobre el fenómeno que estudia por estar muy alejado de su propia vida (p.145).

A partir de allí, trato de comprender la violencia en las relaciones interpersonales de los compañeros de trabajo. En el mismo sentido, puedo señalar que también se sustenta en la metodología hermenéutica, reconocida como una filosofía que permite fundamentar y legitimar aproximaciones interpretativas a través de métodos de investigación centrados en la comprensión de los significados en sus propios contextos, en opinión de Sandín (2003):

Es posible capturar a través de la indagación los significados de los textos (observaciones, entrevistas, diarios, cartas...) y el significado que una persona atribuye a sus expresiones. Existen significados inmutables o inalterables que son el objetivo de toda interpretación; esta posición interpretativa defiende la validez o la objetividad de la

interpretación por encima y en contra de los intereses, prejuicios, marcos de interpretación o deseos del investigador” (p.61)

En el contexto del presente trabajo se fundamenta en el método fenomenológico hermenéutico para el abordaje de la subjetividad, sentimientos, recuerdos, vivencias expresadas de manera oral, escrita de los informantes clave de esta investigación, señala Barrientos, (2009) que permiten:

Pasar de la esfera meramente fáctica de la subjetividad que aborda en su investigación, a la esfera eidética o esencial de dicha subjetividad; esto es, a la esencia de significado (trascendental) de esa subjetividad y dejar en el fondo de su propia conciencia otros procesos de pensamiento, para hacer uso de aquél o aquellos procesos cognitivos básicos que se requieren de acuerdo con los objetivos de cada una de las etapas y sus pasos., (p. 43).

3.3 Etapas Del Método Fenomenológico

Hurtado y Toro (2007), divide este proceder con fines didácticos, para hacerlo de más fácil comprensión y ejecución, en las etapas que se explican a continuación las cuales son:

Etapas previas: clarificación de presupuestos: son las diferentes teorías, valores, creencias, intereses que necesariamente influyen en nuestra forma de ver las cosas y razonar; es menester poner de manifiesto estos puntos de vista de partida por cualquier influencia que puedan tener en la investigación. en cuanto al uso de la literatura o investigaciones preexistentes sobre el tema, el método fenomenológico asume una posición radical al evitar totalmente su utilización, a fin de facilitar que la información emerja de los participantes.

Etapas descriptivas: la etapa descriptiva tiene por objeto lograr una descripción del fenómeno en estudio que resulte lo más completa y menos prejuiciada posible, reflejando simultáneamente la realidad vivida por el

sujeto, su mundo y su situación, en la forma más auténtica; al tratarse de seres humanos, los datos que interesan son conceptos, percepciones, imágenes mentales, creencias, emociones, interacciones, pensamientos, experiencias, procesos y vivencias manifestadas en el lenguaje de los participantes, ya sea de manera individual, grupal o colectiva.

Etapas Estructurales: consiste en estudiar con detenimiento y en detalle, las descripciones previamente realizadas; en la recolección de datos de las indagaciones fenomenológicas, recibimos datos no estructurados, a los que damos estructura, proceso que implica organizar las unidades, las categorías, los temas y los patrones. Los datos son muy variados, pero en esencia son narraciones de los participantes.

3.4 Técnicas De Selección Para Obtener La Información

Hurtado y Toro (2001), dice que para recolectar la información se utilizan técnicas e instrumentos conforme a la investigación y agrega:

Hablando de la técnica, ésta se explica como la manera de recorrer el camino que se delinea en el método; son las estrategias empleadas para recabar la información requerida y así construir el conocimiento de lo que se investiga..., la técnica propone normas para ordenar las etapas del proceso de la investigación, y el instrumento es lo que permite operativizar a la técnica (p.186).

De allí, que al seguir el método fenomenológico, opto por usar como técnicas para la recolectar la información la entrevista semiestructurada y la observación participante; utilizando como instrumentos: conversaciones, grabaciones, testimonios, de manera individual a cada informante , quienes fueron los sujetos significantes, todas/os ellas, ofrecerán riqueza y variedad de información, las cuales serán muy útiles en la comprensión y en la interpretación, de las vivencias, puesto que dado su carácter holístico permitirá estudiar el objeto de forma integral y tratar de descubrir su realidad socio laboral.

Es de hacer notar, que Kerlinger (1985, p. 338) la entiende cómo “...una confrontación interpersonal, en la cual una persona (el entrevistador) formula a otra (el respondiente) preguntas cuyo fin es conseguir contestaciones relacionadas con el problema de investigación...”; por su parte, Ander-Egg nos dice que consiste en “una conversación entre dos personas por lo menos, en la cual uno es entrevistador y otro u otro es el entrevistado; estas personas dialogan con arreglo a ciertos esquemas acerca de un problema determinado, teniendo un propósito, que puede ser “...obtener información de individuos y facilitar información...” (1992, p. 226).

Según Dávila (2009), es el “intercambio establecidos entre dos individuos o más con el propósito de obtener información para fines de investigación”. (p.264); de allí, que como investigadora realizare la entrevista en forma individual a cada una de las informantes en un lugar previamente acordado; en tal sentido diseñe un formato o guion de entrevista con diez preguntas norteadoras que me permitirán acceder a la opinión de las informantes en relación al tema estudiado. Tal como lo plantea Martínez (2010,), “sirvió de guía para la entrevista, cuyo orden y contenido fueron alterado de acuerdo con el proceso”. (p.69).

En lo que respecta a la observación, expresada Maldonado (1995): que es una forma de técnica, utilizada la investigación cualitativa, donde el investigador asume dos papeles: en primer lugar, es un observador y como tal, es responsable ante las personas fuera del medio que está observando; en segundo lugar, es un verdadero participante, un integrante del grupo, en tal sentido tiene responsabilidad en la actividad del grupo y los resultados de dicha actividad (p.123).

3.6 Proceso de Análisis de la Información

Para el análisis, empleara la técnica de análisis de contenido, la cual es definida por Pérez (1994) “como el acto de investigar sobre la naturaleza del discurso analizando en detalle y profundidad el contenido de cualquier comunicación” (p.133) .Martínez (2006), enfatiza que para producir una descripción fenomenológica debe poseer las siguientes características: (a) reflejar el fenómeno o la realidad tal como se presenta (b) estructurar los contenidos, para obtener de los sujetos de estudio, la máxima colaboración y la mayor profundidad en la vida de cada uno; lo cual facilitará el análisis y la descripción. (c) efectuar un auto-reportaje a través de una guía que señale las áreas o preguntas fundamentales a ser tratadas (p.173).

Siguiendo esta línea de pensamiento, y de acuerdo al autor citado, para lograr una adecuada interpretación de la información, efectué los siguientes pasos: 1) realice una lectura de la descripción de cada protocolo, (entrevista) con el fin de obtener una visión del conjunto para lograr una idea general del contenido; 2) delimite las unidades temáticas naturales, (subrayado); 3) determine el tema central que predomina en cada unidad temática; 4) expreso el tema central en lenguaje científico. Es decir, se realizó lo que se denomina categorizar o clasificar las partes en relación con el todo, de asignar categorías o clases significativas, que en otros términos consistió en ir constantemente integrando y reintegrando el todo y las partes, a medida que se revisó el material y así fueron emergiendo el significado de cada uno de los datos.

Según Strauss y Corbin (2002), la categorización “...consiste en la asignación de conceptos a un nivel más abstracto...” “las categorías tienen poder conceptual puesto que tienen la capacidad de reunir grupos de conceptos o subcategorías”, de allí, que “al momento en el que el investigador empieza a agrupar los conceptos, también inicia el proceso de establecer posibles

relaciones entre conceptos sobre el mismo fenómeno” (p.110). Estos mismos autores argumentan que: “Las categorías son conceptos derivados de los datos que representan fenómenos...Los fenómenos son ideas analíticas pertinentes que emergen de nuestros datos”

Sigue luego la estructuración que consistió en integrar los temas centrales en una estructura descriptiva, esto es avanzar en el proceso de integración de categorías menores o más específicas en categorías más generales y comprensivas; en última instancia, la estructura podría considerarse como una “gran categoría”, más amplia, más detallada y más compleja, pero que fuese fiel a las vivencias del sujeto estudiado.

En cuanto a la contrastación, esta etapa consistió en relacionar y contrastar la información de los sujetos significantes entre sí, de ahí resultó el contraste de saberes; después procedí a la triangulación de fuentes, esto es, se contrastó el contraste de saberes, con el marco teórico referencial y la interpretación del investigador lo cual dio como resultado el saber construido.

Según Martínez (2009), “consiste en argumentar y contrastar los resultados con aquellos estudios paralelos o similares que se presentaron en el marco teórico para verlos desde perspectivas diferentes o sobre marcos teóricos más amplios y explicar mejor lo que verdaderamente significa”(p 277), este proceso trata de comparar los estudios principalmente realizados con autores y metodologías diferentes, pero con un criterio crítico y científico, buscando una visión holística a la realidad existente.

Obi cit (2009) expone: “este proceso se basa en seguir las categorías dadas por el primer paso, ubicarlas en el plano más general o amplió de la investigación y unirlas de manera comprensiva para el investigador”(p. 277), en este sentido, diseñe las estructuras individuales para luego fusionarlas en una gran estructura que es la estructura general.

Otra técnica a utilizar es la Triangulación, definida por Eliot, (2005) como la técnica, para visualizar el fenómeno desde diferentes apreciaciones, o perspectivas y después compararlos y contrastarlos (p.116). Así se triangulo la información de los informantes, (contraste de saberes) con la interpretación del investigador y con la teoría que sustenta la investigación, para encontrar sus coincidencias y/o diferencias, referidas al mismo fenómeno estudiado, este proceso contribuye a reforzar la validez y la confiabilidad de la información .Por último el proceso de teorización, para ello utilizare el saber construido obtenido en la triangulación de las diferentes categorías; expresa Martínez (2009), que:

Dicho proceso utiliza todos los medios disponibles a su alcance para lograr la síntesis final de un estudio, este proceso tratara de integrar todo lo coherente y lógico los resultados de la investigación en curso mejorándolo con aportes de autores reseñados en el marco teórico después del trabajo de contrastación (p.279)

En consecuencia, un análisis minucioso, de las actividades realizadas por el investigador/a; permitirá constituir la teorización entendiendo cada aspecto estudiado en los procesos anteriormente plasmados, claro está, que estén acorde con los propósitos al momento de hacer las respectivas conclusiones de los mismos.

Cuadro 2

CATEGORIZACIÓN

Categorías	Sub-Categorías	Propiedades Descriptivas
Relaciones Interpersonales	Situaciones de bienestar	Acciones Violentas
		Acoso laboral
	Trato con compañeros de trabajo	Comunicación
Acciones y Actitudes Violentas	Repercusiones Psicosocial	Efectos Psicológico
	Estrés Laboral	Despersonalización hacia el trabajo
Valores de Convivencia Laboral	Factores Motivacionales	satisfacción en el trabajo
	Factores culturales	Respeto
		Tolerancia
	Disfuncionalidad laboral	Armonía laboral

Fuente: Páez , I (2016)

MOMENTO IV

ESTRUCTURA RELACIONAL DE LOS HALLAZGOS

4.1 Tratamiento y Análisis de los Hallazgos

En la investigación cualitativa, el tratamiento y análisis de los hallazgos está basado en cierta forma en la característica de tratarse de un proceso continuo e inductivo, de tal forma que el análisis se realizó según lo que es significativo para los informantes. Los resultados de la investigación, evolucionan así, a partir de la formación sistémica de categorías de significado que se derivan de los datos inductivos. De allí que, en este momento se analizan, describen y muestran los hallazgos y resultados de la investigación a partir del análisis y categorización de lo expresado por los sujetos; para ello, se recopiló mediante entrevistas semi-estructurada la información de los sujetos seleccionados, de acuerdo a los criterios previamente mencionados.

En este sentido, se presentan las matrices de categorización, las estructuras particulares y la interpretación de las respuestas proporcionadas por cada uno de los sujetos significantes, , procurando la reflexión y comprensión que profundice los significados superficiales presentados por la información acumulada a lo largo del proceso; luego, se configura la matriz general de categorías y subcategorías, para reseñar el análisis interpretativo, asimismo, se presenta la matriz de contrastación de las respuestas de la entrevista. Según Martínez (2009), la categorización trata de “clasificar, conceptualizar o codificar mediante un término o expresión breve, que sean claros e inequívocos, el contenido o unidad central de cada unidad temática” (p.101).

4.2 Cuadro De Entrevista, , Categorización Y Estructuración

Cuadro N°3: sujeto significativo nro. 1 (clavel)

<p>Sujeto significativo 1</p> <p>Lugar: módulo de servicio de Corocito</p> <p>Fecha:02 /02/2017</p> <p>Hora de inicio: 10:00.am</p> <p>Hora de culminación: 10:45 am</p>
--

Categorías	Sub-Categorías	Propiedades Descriptivas	Guion temático
Relaciones Interpersonales	Situaciones de bienestar	Acciones Violentas	<p>¿Me podrías decir si se ha visto involucrado(a) en algún hecho de violencia ejercida por compañeros de trabajo?</p> <p>R) “Bueno mira la verdad que si la otra vez por culpa de un mail entendido de un chisme una compañera me reclamo y me insulto y me ofreció unos golpes, cuando yo ni pendiente de ese chisme, decía y que yo estaba hablando que ella era madre floja que a veces venía a trabajar y otras no, ósea que faltaba mucho al trabajo; por culpa de eso nos llamaron la atención y ahora no nos tratamos casi nada, solo lo esencial, y es feo que una tenga que estar en situaciones así con</p>

Continuación Cuadro 3

		<p>Acoso laboral</p>	<p>compañeros de trabajo porque bueno uno comparte todos los días con ellos verdad”.</p> <p>¿Me podrías indicar si te has visto afectada por acoso laboral por parte de alguno de tus compañeros de trabajo?</p> <p>R) “Jajaja bueno que yo sepa así, así no; porque aquí más que todos somos casi puras mujeres por hay algún que otro piropo que los muchachos nos echan pero es echando vaina, puro juego nada en serio aunque en cuanta de juego se dan las cosas si uno permite no crees. Pero acoso así no, mira”.</p>
	<p>Trato con compañeros de trabajo</p>	<p>Comunicación</p>	<p>¿Cómo es la comunicación con sus compañeros de trabajo?</p> <p>R)” bueno la comunicación con mis compañeros de trabajo es buena ya que todos nos llevamos bien, uno que otro problemita como todo, pero si la comunicación es buena”.</p>

Continuación Cuadro 3

Categoría	Sub Categoría	Propiedades Descriptivas	Guion Temático
Acciones y Actitudes Violentas	Repercusiones Psicosocial	Efectos Psicológico	Desde tu perspectiva consideras que las acciones de violencia por compañero de trabajo pueden ocasionar Efectos Psicológico R) “ha eso sí es verdad, porque imagínate yo, en mi caso al principio ni quería venir al trabajo cuando me paso eso con la tipa con que tuve el problema, es decir que claro que eso es un trauma psicológico porque uno todo el tiempo viendo a esa persona y la tiradera de punta pues, pone a uno mal”.
	Estrés Laboral	Despersonalización hacia el trabajo	Consideras que las acciones de violencia con alguno de tus compañeros de trabajo pueden ocasionar estrés laboral
Categoría cuidado de	Sub Categoría Humanización	Propiedades Descriptivas Aseo quirúrgico y focalizado Trato Humanizado	R) “Claro que si uno vive es estresada a veces ni siquiera uno quiere venir a trabajar y lo más bravo es que uno se la pasa es con un estrés todo el tiempo, bueno eso me paso a mi quien sabe a otros porque hay personas que son anti parabólicas que no le paran a nada jaja”

Continuación Cuadro 3

Categorías	Sub categorías	propiedades Descriptivas	Guion temático
Valores de Convivencia Laboral	Factores Motivacionales	satisfacción en el trabajo	<p>En cuanto a la satisfacción en el trabajo ¿cómo la percibes: de manera positiva o negativa?</p> <p>R) “Mira, esteee, la satisfacción? Bueno yo la veo que es estee buena pues;si uno está bien con todos pues uno trabaja mejor verdad y pues la percibo desde mi persona de manera positiva porque a pesar de lo que paso, estoy satisfecha tanto con mi trabajo como con lo que hago, uno tiene que tenerle amor a lo que hace así le suceda problemas con los demás pa echar este país pa lante”</p>
	Factores culturales	Respeto	<p>¿Crees que en tu lugar de trabajo existe respeto por parte de tus compañeros de trabajo?</p> <p>R) “Si aunque aquí se hecha mucha broma todos nos respetamos, una que otra grosería pero nadie se pone bravo porque es echando broma, ahora si se pasan de la raya pues si se le da un paro a esa persona”.</p>

Continuación Cuadro 3

	Factores culturales	Tolerancia	<p>¿Desde tu perspectiva existe la tolerancia en tus compañeros de trabajo como valor y norma de convivencia?</p> <p>R)” pues si aunque algunos son más tolerantes que otros, pero a veces amanecen que ni se les pueden hablar con un genio, pero creo que si mira.</p>
	Disfuncionalidad laboral	Armonía laboral	<p>Por ultimo a tu juicio ¿me podría decir como es la armonía laboral en tu lugar de trabajo?</p> <p>R) Mira, estee, la armonía que hay en mi trabajo es buena aunque con altos y bajos como todo pero casi todos nos llevamos bien, existe un ambiente bien donde nadie se mete con nadie a veces claro esta uno que otro brinca la talanquera como se dice en criollo jaja pero la armonía es buena gracias a dios”.</p>

Fuente: Páez, I (2017)

4.3 Matriz Interpretación y Análisis de Categorización del Sujeto Significante Número 1 (clavel)

El sujeto significativo número 1, (empleada) en cuanto a la categoría relaciones interpersonales, manifiesta que en efecto si se ha visto involucrada en algún hecho de violencia con algún compañero de trabajo, en el cual tubo inmerso la agresión verbal y la amenaza como manifestación de violencia. Lo que dio como resultado la disminución de las relaciones interpersonales entre ambos. En cuanto al acoso laboral denota que no existe acoso de ningún tipo ya que así lo indicó la entrevistada, de igual manera referente a la comunicación que existe entre los compañeros de labores indico a su vez que la comunicación existente es buena entre el equipo de trabajo.

De igual manera la categoría: Acciones y actitudes violentas se puede considerar que las acciones de violencia laboral desencadenan en problemas psicológicos, ya que así lo manifestó la entrevistada, originando en muchos casos apatía laboral y despersonalización hacia el trabajo como consecuencias de trauma ocasionado, referente a si las acciones violentas por parte de compañeros de trabajo ocasionan estrés laboral, se evidencia una clara disfuncionalidad por lo que se realiza y falta de apego hacia el trabajo, sin embargo indico que cuando no se le presta mucha atención a tales actitudes originadas por compañeros las personas no se ven tan afectadas, lo que indica que no hay que dejarse llevar por ciertas circunstancias que deterioran nuestra postura hacia el trabajo .

Referente a la categoría: Valores de Convivencia Laboral, se puede evidenciar que la informante, es decir la entrevistada manifiesta estar satisfecha en su sitio de trabajo a pesar del pequeño problema que tuvo con una compañera de laborales, sin embargo se demuestra que el amor por lo que se realiza es la clave para la satisfacción laboral. En cuanto al respeto entre los compañeros de trabajo como forma de convivencia laboral, se denota e indica que existe el respeto mutuo a pesar de las chanzas que se puedan dar , pero enmarcada en la tolerancia y no pasarse del límite. Todo esto con el firme propósito de que exista una armonía laboral basada en principios y normas de convivencias.

4.4 Cuadro De Entrevista, , Categorización Y Estructuración

Cuadro N°4: sujeto significativo nro. 2 (Rosa)

<p>Sujeto significativo 2</p> <p>Lugar: módulo de servicio de Corocito</p> <p>Fecha:02 /02/2017</p> <p>Hora de inicio: 11:00.am</p> <p>Hora de culminación: 12 :p m</p>

Categorías	Sub-Categorías	Propiedades Descriptivas	Guion temático
Relaciones Interpersonales	Situaciones de bienestar	Acciones Violentas	<p>¿Me podrías decir si se ha visto involucrado(a) en algún hecho de violencia ejercida por compañeros de trabajo?</p> <p>R “estee, si ya hace tiempo. Pero gracias a Dios eso se arregló, yo creo que donde no haya problemas con los compañeros de trabajo ese lugar no existe porque todo el mundo tiene diferentes genios y caracteres, la cuestión es solventar el problema para que no afecte a uno más adelante no crees”.</p>

Continuación Cuadro 4

	Acoso laboral	<p>¿Me podrías indicar si te has visto afectada por acoso laboral por parte de alguno de tus compañeros de trabajo?</p> <p>R) “mira que no. Eso sí que no por lo menos aquí son muy respetuosos lo pocos hombres que trabajan aquí, y si por lo menos eso me sucediera a mi pues denunciara la situación porque eso es violencia y el acoso laboral cualquiera que fuera es penado por la ley verdad, sea acoso sexual o acoso o hostigamiento de eso si tengo algo de conocimiento”.</p>
	Trato con compañeros de trabajo	<p>Comunicación</p> <p>¿Cómo es la comunicación con sus compañeros de trabajo?</p> <p>R) “la comunicación actualmente es regular, ya que a pesar que no hay problemas con nadie digo yo, pues cada quien está metido en lo suyo; pero si como no hay problemas con compañeros casi todos aquí nos llevamos bien y hablamos lo normal. Y a manera personal la comunicación con mis compañeros de trabajo es buena ya que me relaciono con todos aquí”.</p>

Continuación Cuadro 4

Categoría	Sub Categoría	Propiedades Descriptivas	Guion Temático
<p>Acciones y Actitudes Violentas</p>	<p>Repercusiones Psicosocial</p>	<p>Efectos Psicológico</p>	<p>Desde tu perspectiva consideras que las acciones de violencia por compañero de trabajo pueden ocasionar Efectos Psicológico</p> <p>R)” eso si yo opino que la violencia ejercida por parte de compañeros de trabajo o de otra persona ocasiona alteraciones psicológicas en las personas que la padecen verdad. Pues ocasiona muchos trastornos a nivel psicológico en la persona que pueden ser desde problemas de conducta hasta apatía por lo que se hace, a y estrés también”.</p>
	<p>Estrés Laboral</p>	<p>Despersonalización hacia el trabajo</p>	<p>Consideras que las acciones de violencia con alguno de tus compañeros de trabajo pueden ocasionar estrés laboral</p>
<p>Categoría cuidado de</p>	<p>Sub Categoría Humanización</p>	<p>Propiedades Descriptivas Aseo quirúrgico y focalizado Trato Humanizado</p>	<p>R) “claro que si como ya te dije eso es una de las repercusiones que deja las secuelas psicológicas, el estrés lo puede ocasionar el uso de la violencia en cualquier manifestación sea hasta el bulín hasta los insultos, amenazas, es decir las personas que son víctimas de la violencia a la larga padecen de estrés laboral, y en mi lugar de trabajo también se puede dar porque nadien está exento de eso ¿verdad?”</p>

Continuación Cuadro 4

Categorías	Sub categorías	propiedades Descriptivas	Guión temático
Valores de Convivencia Laboral	Factores Motivacionales	satisfacción en el trabajo	<p>En cuanto a la satisfacción en el trabajo ¿cómo la percibes: de manera positiva o negativa?</p> <p>R) “mira desde mi punto de vista yo la veo regular. Pero si se refiere a la convivencia que puede haber con los compañeros de trabajo pues es buena , jaja yo pensaba que era por la parte de salario jaja. Bueno mira aquí como en todo trabajo hay problemas personales pero se han podido solventar gracias a Dios”</p>
	Factores culturales	Respeto	<p>¿Crees que en tu lugar de trabajo existe respeto por parte de tus compañeros de trabajo?</p> <p>R) “respeto como tal así no, porque casi todos aquí se juegan, pero a la hora de faltarse el respeto o propararse no eso no, creo que aquí se dan su puesto y como la coordinadora es muy estricta en sus cosas pa permitir ese tipo de situaciones”.</p>

Continuación Cuadro 4

	Factores culturales	Tolerancia	<p>¿Desde tu perspectiva existe la tolerancia en tus compañeros de trabajo como valor y norma de convivencia?</p> <p>R) “mira yo creo que si aunque hay alguno que otro que no son muy tolerantes, son muy explosivos pero gracias a Dios eso les pasa rápido pero en rasgos generales si existe tolerancia aquí en el trabajo, imagínate que no hubiera esto fuera un caos jaja, y bueno esa es una de la gran ventaja que tenemos por ahora que todo nos llevamos relativamente bien”.</p>
	Disfuncionalidad laboral	Armonía laboral	<p>Por ultimo a tu juicio ¿me podría decir como es la armonía laboral en tu lugar de trabajo?</p> <p>R) “mira que te puedo decir, aquí no es que es la mata de la armonía jaja, pero si hay gracias a Dios; aquí todos nos ayudamos en lo que se pueda aunque hay algún que otro tropezón pero lo superamos como gente adulta, ¡ojala que así sigamos todo el tiempo”</p>

Fuente: Páez, I (2017)

4.5 Matriz Interpretación y Análisis de Categorización del Sujeto Significante Número 2 (Rosa)

El sujeto significativo número 2, (empleada) en cuanto a la categoría: Relaciones Interpersonales expuso que en efecto ella se ha visto involucrada en acciones de violencia con algún(a) compañero(a) de labores en el cual se socavo y deterioro las relaciones interpersonales motivado a diferencias, pero que este problema ya se sub sano con el dialogo, de la misma firma indico no haberse vista afectada por algún tipo de acoso laboral pop art de compañeros de trabajo, esto obedece al respeto mutuo que si en alguna oportunidad eso llegase a suceder ella recurriría a los canales legales y formularia la respectiva denuncia. Así mismo manifestó que la comunicación con los demás compañeros de labores es buena motivado a que existe una buena relación con todos aunque existen pequeñas discrepancias y diferencias.

Respecto a la categoría: acciones y actitudes violentas, se evidencia que la informante da cuenta que las acciones de violencia en el lugar de trabajo especialmente donde se involucren compañeros de labores ocasiona trastornos a nivel psicológico que incluyen problemas de conducta hasta apatía laboral , esto motivado a que las personas involucradas tienen que verse constantemente en el sitio de trabajo, esto a su vez ocasiona estrés laboral lo que induce a la despersonalización de las tareas cotidianas y la falta de interés por el trabajo.

La categoría : valores de convivencia laboral en la propiedad descriptiva satisfacción laboral, la informante indica que se siente satisfecha en su lugar de trabajo motivado a que hay convivencia con sus compañeros de labores, de la misma forma; en cuanto a la propiedad descriptiva del respeto indico que aunque casi todos se juegan y se chancean existe un respeto recíproco, esto también motivado a las normas de conductas y convivencias que dictan ellos y sus jefes superiores inmediatos como lo hace su coordinadora. en cuanto a la tolerancia denota que existe este valor entre sus compañeros de trabajo y que existe una unión y armonía laboral lo que genera un clima de satisfacción entere las relaciones interpersonales.

4.6 Cuadro De Entrevista, , Categorización Y Estructuración

Cuadro N°5: sujeto significativo nro. 2 (Gardenia)

<p>Sujeto significativo 2</p> <p>Lugar: módulo de servicio de Corocito</p> <p>Fecha:03 /02/2017</p> <p>Hora de inicio: 10:00.am</p> <p>Hora de culminación: 11 :a m</p>

Categorías	Sub-Categorías	Propiedades Descriptivas	Guion temático
Relaciones Interpersonales	Situaciones de bienestar	Acciones Violentas	<p>¿Me podrías decir si se ha visto involucrado(a) en algún hecho de violencia ejercida por compañeros de trabajo?</p> <p>R “Huy, pues si hace tiempo mira, con una tipa que era insoportable con casi todo el mundo tenía problemas aquí con migo tubo madre lio, menos mal que la cambiaron porque quien sabe que hubiera pasado, porque si se hubiera encontrado con otra que fuera como ella yo creo que se hubieran dado unos cuantos”.</p>

Continuación Cuadro 5

	<p>Acoso laboral</p>	<p>¿Me podrías indicar si te has visto afectada por acoso laboral por parte de alguno de tus compañeros de trabajo?</p> <p>R) afectada como tal si, cuando yo llegue nueva aquí empezaron a mamarme gallo eso ahorita se llama, bullying,, si como yo tenía un marido muy jodio era muy celosos, andaban con una mamdera de gallo todo el tiempo , pero por otro tipo de acoso como el que anden atrás de uno atacándola pues eso no</p>	
	<p>Trato con compañeros de trabajo</p>	<p>Comunicación</p>	<p>¿Cómo es la comunicación con sus compañeros de trabajo?</p> <p>R) que te puedo decir la comunicación con mis compañeros de trabajo es muy buena mira, aquí todos nos apoyamos en situaciones malas, y hablamos de todo un poco jaja menos de nosotras jaja. No pero si la comunicación con ellos es muy buena hasta ahora y espero que siga así de buena.</p>

Continuación Cuadro 5

Categoría	Sub Categoría	Propiedades Descriptivas	Guion Temático
Acciones y Actitudes Violentas	Repercusiones Psicosocial	Efectos Psicológico	<p>Desde tu perspectiva consideras que las acciones de violencia por compañero de trabajo pueden ocasionar Efectos Psicológico</p> <p>R) estee bueno, estete, si yo creo que si porque quien no se va a sentir mal que lo estén tratando mal en el trabajo y más si son los mismos compañeros de trabajo, eso da un trauma psicológico que una no le pegan ganas de venir a trabajar, por lo menos cuando yo estaba nueva que empezaron con la chalequedera me daba pena y me sentía con la auto estima baja pero uno lo va superando si no le para ni le pone cuidado a eso.</p>
	Estrés Laboral	Despersonalización hacia el trabajo	<p>Consideras que las acciones de violencia con alguno de tus compañeros de trabajo pueden ocasionar estrés laboral</p>
Categoría	Sub Categoría	Propiedades Descriptivas	<p>R) eso si mira, yo creo que cuando hay violencia en el trabajo por parte de los mismos compañeros de trabajo da estrés verdad. Que todo el tiempo lo estén embromando o que uno tenga que ver a esa persona y que lo trate mal a uno pues,,, ni ganas de venir a trabajar da ¿no crees?</p>

Categorías	Sub categorías	propiedades Descriptivas	Guion temático
Valores de Convivencia Laboral	Factores Motivacionales	satisfacción en el trabajo	<p>En cuanto a la satisfacción en el trabajo ¿cómo la percibes: de manera positiva o negativa?</p> <p>R) ahorita en estos momentos la veo de manera positiva gracias a Dios, porque casi todos trabajamos bien uno que otro problemita pero nada serio, y pues yo pienso que cuando uno se siente a gusto en el trabajo las cosas marchan bien, porque imagínate que esto fuera un infierno que nadie se aguantara con que ganas uno viene a trabajar ya me hubiera cambiado pa otra parte jaja.</p>
	Factores culturales	Respeto	<p>¿Crees que en tu lugar de trabajo existe respeto por parte de tus compañeros de trabajo?</p> <p>R)) bueno yo pienso que no mucho, porque al que se la dejan se la aplican, a cuenta de mamadera de gallo hacen a veces que uno se sienta mal y yo se los he dicho, ellos dicen que yo soy muy delicada, pero una cosa es ser delicada y otra que le falten los respetos a uno.</p>

Continuación Cuadro 5

	Factores culturales	Tolerancia	<p>¿Desde tu perspectiva existe la tolerancia en tus compañeros de trabajo como valor y norma de convivencia?</p> <p>R si claro que existe la tolerancia porque imagínate si no existiera esto fuera un caos total. Aunque a veces se agota la paciencia con algunos ¿verdad? Pero es cuestión de comprender y ser tolerantes porque al fin de cuentas todos somos humanos y no somos perfectos ¿verdad?</p>
	Disfuncionalidad laboral	Armonía laboral	<p>Por ultimo a tu juicio ¿me podría decir como es la armonía laboral en tu lugar de trabajo?</p> <p>R) la armonía en mi sitio de trabajo es buena mira que si aunque a veces hay que estar pendiente es con los choros, que son las que nos tienen a monte y pues a veces dan ganas de cambiarse, pero con mis compañeros de trabajo hay un clima de paz y amistad que hace que las cosas se lleven mejor, por hay uno que otro peloncito pero nada que no se pueda arreglar hablando como personas adultas así debe de ser en todos los trabajo para que las cosas marchen de la mejor manera¿ no crees tu?</p>

Fuente: Páez, I (2017)

4.7 Matriz Interpretación y Análisis de Categorización del Sujeto Significante Número 2 (Gardenia)

La categoría: Valores de Convivencia Laboral en su propiedad descriptiva acciones violentas, se observa que el sujeto significativo (Gardenia) menciona que efectivamente hace tiempo tuvo un altercado con una compañera de labores que era muy conflictiva y origino muchos roces entre los trabajadores que allí laboran, en cuanto a la propiedad descriptiva acoso laboral; denota que al principio sus compañeros si la acosaron y hostigaron lo que es una forma de acoso laboral, pero manifestó que entre el coso laboral de índole sexual nunca se ha manifestado con alguno de sus compañeros. Referente a la comunicación en su lugar de trabajo con sus compañeros de labores, enfatizo que es buena ya que existe apoyo emocional en situaciones difíciles lo que hace que se relacionen más.

En cuanto a la categoría: acciones y actitudes violentas, en la propiedad descriptiva efecto psicológico se observa que las acciones violentas pueden ocasionar alteraciones trauma psicológico, originado que el trabajador se sienta mal anímicamente, se sienta frustrado y con auto estima baja ocasionando la merma en su quehacer cotidiano referente a sus labores en el sitio de trabajo. En cuanto a la propiedad descriptiva despersonalización hacia el trabajo, la informante indico que las acciones o conatos de violencia en cualquier de sus manifestaciones repercuten de tal manera que ni ganas de ir a trabajar da , originando la falta de interés hacia el trabajo.

En relación a la categoría: valores de convivencia laboral, en su propiedad descriptiva satisfacción en el trabajo, se puede evidenciar que la encuestada destaca que está satisfecha en su lugar de empleo motivado a que existe convivencia entre todos el personal que allí ejerce motivo por el cual se siente a gusto en su lugar de empleo. Con respecto a la propiedad descriptiva sobre el respeto enfatiza que en su lugar de trabajo no existe mucho respeto ya que a cuenta de chanzas se puede caer en la falta de este valor individual hacia los semejantes, en cuanto a la tolerancia menciona que si la hay ya que es cuestión de comprender el punto de vista de los demás y que existe armonía laboral.

4.8 Cuadro Nro. 6 Contrastación Teórica

Categoría: Relaciones Interpersonales

Sub Categoría	Segmento Discursivo	Contraste Teórico
Situaciones de bienestar	<p>“Bueno mira la verdad que si la otra vez por culpa de un mail entendido de un chisme una compañera me reclamo y me insulto y me ofreció unos golpes, cuando yo ni pendiente de ese chisme, decía y que yo estaba hablando que ella era madre floja que a veces venía a trabajar y otras no, ósea que faltaba mucho al trabajo; por culpa de eso nos llamaron la atención y ahora no nos tratamos casi nada, solo lo esencial, y es feo que una tenga que estar en situaciones así con compañeros de trabajo porque bueno uno comparte todos los días con ellos verdad”.</p> <p>““estee, si ya hace tiempo. Pero gracias a Dios eso se arregló, yo creo que donde no haya problemas con los compañeros de trabajo ese lugar no existe porque todo el mundo tiene diferentes genios y caracteres, la cuestión es solventar el problema para que no afecte a uno más adelante no crees”.</p> <p>“Huy, pues si hace tiempo mira, con una tipa que era insoportable con casi todo el mundo tenía problemas aquí con migo tubo madre lio, menos mal que la cambiaron porque quien sabe que hubiera pasado, porque si se hubiera encontrado con otra que fuera como ella yo creo que se hubieran dado unos cuantos”.</p>	<p>Pick y otros (2010) las acciones de violencia en el lugar de trabajo es considerada como el acto que produce daños de índole y magnitud diversas, transgrede el derecho de la víctima, su integridad física, emocional y sexual” de igual forma Hirigoyen (1999) enfatiza que la violencia en el lugar de trabajo es considerada como “cualquier manifestación de una conducta abusiva y, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo</p>

Continuación Cuadro 6

<p>Trato con compañeros de trabajo (acoso laboral)</p>	<p>“Jajaja bueno que yo sepa así, así no; porque aquí más que todos somos casi puras mujeres por hay algún que otro piropo que los muchachos nos echan pero es echando vaina, puro juego nada en serio aunque en cuanta de juego se dan las cosas si uno permite no crees. Pero acoso así no, mira”.</p> <p>“mira que no. Eso sí que no por lo menos aquí son muy respetuosos lo pocos hombres que trabajan aquí, y si por lo menos eso me sucediera a mi pues denunciara la situación porque eso es violencia y el acoso laboral cualquiera que fuera es penado por la ley verdad, sea acoso sexual o acoso o hostigamiento de eso si tengo algo de conocimiento”.</p> <p>“afectada como tal si, cuando yo llegue nueva aquí empezaron a mamarme gallo eso ahorita se llama, bullying,, si como yo tenía un marido muy jodio era muy celosos, andaban con una mamdera de gallo todo el tiempo , pero por otro tipo de acoso como el que anden atrás de uno atacándola pues eso no”</p>	<p>Fuertes, (2004). indica que el acoso laboral, reside en una violencia psicológica prolongada e injustificada por parte de aquellas personas que interactúan y comparten el entorno de trabajo del afectado o la víctima, con el propósito de lograr su liquidación y salida de la empresa: En este mismo orden de ideas, uno de los síntomas más frecuentes en la persona que está siendo víctima del hostigamiento labora</p>
<p>Trato con compañeros de trabajo (comunicación)</p>	<p>“bueno la comunicación con mis compañeros de trabajo es buena ya que todos nos llevamos bien, uno que otro problemita como todo, pero si la comunicación es buena”.</p>	<p>Para Talcott Parsons,” vivir en sociedad implica controlar los impulsos biológicos y, al mismo tiempo, integrar la personalidad individual a una estructura colectiva donde está inmersa la comunicación y cooperación colectiva”</p>

	<p>“La comunicación actualmente es regular, ya que a pesar que no hay problemas con nadie digo yo, pues cada quien está metido en lo suyo; pero si como no hay problemas con compañeros casi todos aquí nos llevamos bien y hablamos lo normal. Y a manera personal la comunicación con mis compañeros de trabajo es buena ya que me relaciono con todos aquí”</p> <p>“Que te puedo decir la comunicación con mis compañeros de trabajo es muy buena mira, aquí todos nos apoyamos en situaciones malas, y hablamos de todo un poco jaja menos de nosotras jaja. No pero si la comunicación con ellos es muy buena hasta ahora y espero que siga así de buena”.</p>	
--	---	--

Fuente: Páez ,I (2017)

4.9 Cuadro Nro. 7 Contrastación Teórica

Categoría: Acciones y Actitudes Violentas

Sub Categoría	Segmento Discursivo	Contraste Teórico
<p>Repercusiones Psicosociales</p>	<p>“ha eso sí es verdad, porque imagínate yo, en mi caso al principio ni quería venir al trabajo cuando me paso eso con la tipa con que tuve el problema, es decir que claro que eso es un trauma psicológico porque uno todo el tiempo viendo a esa persona y la tiradera de punta pues, pone a uno mal”</p> <p>” eso si yo opino que la violencia ejercida por parte de compañeros de trabajo o de otra persona ocasiona alteraciones psicológicas en las personas que la padecen verdad. Pues ocasiona muchos trastornos a nivel psicológico en la persona que pueden ser desde problemas de conducta hasta apatía por lo que se hace, a y estrés también”.</p> <p>estee bueno, estete, si yo creo que si porque quien no se va a sentir mal que lo estén tratando mal en el trabajo y más si son los mismos compañeros de trabajo, eso da un trauma psicológico que una no le pegan ganas de venir a trabajar, por lo menos cuando yo estaba nueva que empezaron con la chalequedera me daba pena y me sentía con la auto estima baja pero uno lo va superando si no le para ni le pone cuidado a eso.</p>	<p>Soler (2008) acota que los riesgos psicosociales “no son más que aquellos aspectos del entorno laboral capaz de afectar de manera negativa la salud de los trabajadores” .</p> <p>Boada y Ficapal (2012 “ entre los daños psicológicos destacan la incapacidad. A su vez, el daño ocasionado por el mobbing inflige a la víctima más allá de la esfera individual, produciendo una serie de daños colaterales de gran magnitud en su vida relacional, esto es entre compañeros de trabajo, cónyuge, entorno familiar, amistades, entre otros</p>

Continuación Cuadro 7

<p>Estrés Laboral</p>	<p>“Claro que si uno vive es estresada a veces ni siquiera uno quiere venir a trabajar y lo más bravo es que uno se la pasa es con un estrés todo el tiempo, bueno eso me paso a mi quien sabe a otros porque hay personas que son anti parabólicas que no le paran a nada jaja”</p> <p>“Claro que si como ya te dije eso es una de las repercusiones que deja las secuelas psicológicas, el estrés lo puede ocasionar el uso de la violencia en cualquier manifestación sea hasta el bulín hasta los insultos, amenazas, es decir las personas que son víctimas de la violencia a la larga padecen de estrés laboral, y en mi lugar de trabajo también se puede dar porque nadie está exento de eso ¿verdad?”</p> <p>“Eso si mira, yo creo que cuando hay violencia en el trabajo por parte de los mismos compañeros de trabajo da estrés verdad. Que todo el tiempo lo estén embromando o que uno tenga que ver a esa persona y que lo trate mal a uno pues,,, ni ganas de venir a trabajar da ¿no crees?”</p>	<p>Navarro (2002) (citado en Bellorin, 2010), el estrés laboral y el síndrome de Burnout es la secuela asociada al estrés crónico a raíz de la apatía, desinterés, ocasionando bloqueo psicológico en los trabajadores. Enmarca un proceso en la interacción de las características personales y el entorno laboral aunado a una disminución en la autoestima de los sujetos</p>
-----------------------	--	--

Fuente: Páez ,I (2017)

4.10 Cuadro Nro. 8 Contrastación Teórica

Categoría:

Sub Categoría	Segmento Discursivo	Contraste Teórico
Factores Motivacionales	<p>“Mira, esteee, la satisfacción? Bueno yo la veo que es estee buena pues;si uno está bien con todos pues uno trabaja mejor verdad y pues la percibo desde mi persona de manera positiva porque a pesar de lo que paso, estoy satisfecha tanto con mi trabajo como con lo que hago, uno tiene que tenerle amor a lo que hace así le suceda problemas con los demás pa echar este país pa lante”</p> <p>“Mira desde mi punto de vista yo la veo regular. Pero si se refiere a la convivencia que puede haber con los compañeros de trabajo pues es buena , jaja yo pensaba que era por la parte de salario jaja. Bueno mira aquí como en todo trabajo hay problemas personales pero se han podido solventar gracias a Dios”</p> <p>“ahorita en estos momentos la veo de manera positiva gracias a Dios, porque casi todos trabajamos bien uno que otro problemita pero nada serio, y pues yo pienso que cuando uno se siente a gusto en el trabajo las cosas marchan bien, porque imagínate que esto fuera un infierno que nadie se aguantara con que ganas uno viene a trabajar ya me hubiera cambiado pa otra parte ja</p>	<p>Chiavenato (2005) describe la teoría de los dos factores de Herzberg, el cual trata de caracterizar la Satisfacción por el cargo en función del contenido o de las actividades desafiantes y estimulantes, estos son llamados factores motivadores, los cuales influyen en la satisfacción por el trabajo.</p>

<p>Factores culturales (respeto)</p>	<p>“Si aunque aquí se hecha mucha broma todos nos respetamos, una que otra grosería pero nadie se pone bravo porque es echando broma, ahora si se pasan de la raya pues si se le da un paro a esa persona”.</p> <p>“Respeto como tal así no, porque casi todos aquí se juegan, pero a la hora de faltarse el respeto o propasarse no eso no, creo que aquí se dan su puesto y como la coordinadora es muy estricta en sus cosas pa permitir ese tipo de situaciones”.</p> <p>“Bueno yo pienso que no mucho, porque al que se la dejan se la aplican, a cuenta de mamadera de gallo hacen a veces que uno se sienta mal y yo se los he dicho, ellos dicen que yo soy muy delicada, pero una cosa es ser delicada y otra que le falten los respetos a uno”</p>	<p>Para Talcott Parsons, el sistema social que rige el comportamiento humano está basado en la integración e interdependencia de sus partes. La cuestión es como el sistema social puede integrar la parte biológica del hombre con su personalidad y con las funciones de la sociedad. Efectivamente, vivir en sociedad implica controlar los impulsos biológicos y, al mismo tiempo, integrar la personalidad individual a una estructura colectiva en la que esta inmerso el respeto hacia los demás</p>
<p>Factores culturales (tolerancia)</p>	<p>” pues si aunque algunos son más tolerantes que otros, pero a veces amanecen que ni se les pueden hablar con un genio, pero creo que si mira”</p> <p>“mira yo creo que si aunque hay alguno que otro que no son muy tolerantes, son muy explosivos pero gracias a Dios eso les pasa rápido pero en rasgos generales si existe tolerancia aquí en el trabajo, imagínate que no hubiera esto fuera un caos jaja, y bueno esa es una de la gran ventaja que tenemos por ahora que todo nos llevamos relativamente bien”.</p>	<p>Para Talcott Parsons,” vivir en sociedad implica controlar los impulsos biológicos y, al mismo tiempo, integrar la personalidad individual a una estructura colectiva ellas tienen que trabajar en armonía con todas Las propuestas clave en la teoría funcionalismo.</p> <p>De igual forma Para que una sociedad sobreviva, sus partes interdependientes deben funcionar en armonía. Los funcionalistas sostienen que la sobrevivencia depende de la cooperación y que la cooperación depende del</p>

	<p>si claro que existe la tolerancia porque imagínate si no existiera esto fuera un caos total. Aunque a veces se agota la paciencia con algunos ¿verdad? Pero es cuestión de comprender y ser tolerantes porque al fin de cuentas todos somos humanos y no somos perfectos ¿verdad?</p>	<p>consenso sobre los valores fundamentales y las reglas de conducta</p>
<p>Armonía laboral</p>	<p>“Mira, estee, la armonía que hay en mi trabajo es buena aunque con altos y bajos como todo pero casi todos nos llevamos bien, existe un ambiente bien donde nadie se mete con nadie a veces claro esta uno que otro brinca la talanquera como se dice en criollo jaja pero la armonía es buena gracias a dios”.</p> <p>“Mira que te puedo decir, aquí no es que es l mata de la armonía jaja, pero si hay gracias a Dios; aquí todos nos ayudamos en lo que se pueda aunque hay algún que otro tropezón pero lo superamos como gente adulta, ¡ojala que así sigamos todo el tiempo”</p> <p>“La armonía en mi sitio de trabajo es buena mira que si aunque a veces hay que estar pendiente es con los choros, que son las que nos tienen a monte y pues a veces dan ganas de cambiarse, pero con mis compañeros de trabajo hay un clima de paz y amistad que hace que las cosas se lleven mejor, por hay uno que otro peloncito pero nada que no se pueda arreglar hablando como personas adultas así debe de ser en todos los trabajo para que las cosas marchen de la mejor manera¿ no crees tu?”</p>	<p>Ritzer, (2008) La teoría funcionalista examina las consecuencias de los patrones de conducta y las órdenes sociales y los motivos de las personas. También distingue entre los patrones de conducta que son <i>funcionales</i> - que contribuyen a la estabilidad o sobrevivencia de sistema social como o es la armonía entre todas las partes involucradas</p>

Fuente: Páez ,I (2017)

MOMENTO V

CONCLUSIONES HALLAZGO Y RECOMENDACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Cabe destacar que por preferencia, todo sociólogo está llamado a mantener una actitud crítica y, a la vez considerar nuevamente, las veces que sea necesario, con mucho detenimiento, la realidad social de cada individuo de manera individual y en colectivo, su entorno sociocultural, sus medios de vida, sus derechos, su ambiente; todo ello bajo la óptica de la investigación y asidos del sustento teórico que conlleve a comprender la importancia y la necesidad visualizar las relaciones interpersonales con sus semejantes y la calidad humana en todos los sentidos de mantener una postura integral desde la concienciación y la interpretación del ambiente como el mejor y mayor aliado para elevar la calidad de vida en el planeta. A decir verdad, esto concierne a los roles de la profesión, donde se encamina hacia la perspectiva de las instituciones sociales.

Desde esta óptica, al presente investigación se constituye como una opción sólida para contribuir desde los principios de convivencia y relaciones interpersonales con los compañero de trabajo, en vista a los objetivos propuesto se denota lo siguiente en cuanto al objetivo y sus categorías destinados a interpretar la violencia como factor de riesgo en las relaciones interpersonales de los trabajadores del módulo de servicio de Corocito, ubicado en La Parroquia Ramón Ignacio Méndez, Municipio Barinas, Estado Barinas durante el periodo 2016-2017

Referente al objetivo concerniente a Identificar las relaciones interpersonales de los trabajadores del módulo de servicio de Corocito, la investigación reveló que las informantes o sujetos significantes se han visto involucradas en situaciones de violencia laboral que deterioraron en alguna oportunidad las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo, motivo por el cual, socaba la convivencia y la armonía en su lugar de empleo.

Así mismo; se demostró que referente al acoso laboral, este ha sido de alguna forma motivo de violencia y acoso psicológico, sin embargo informaron que aunque fueron víctimas de hostigamiento por parte de algunos de sus compañeros de labores ya se subsano el problema, lo que indica que hoy día este tipo de actitudes están minimizando en su lugar de empleo, esto por supuesto no quiere decir que en alguna oportunidad en el futuro no se vuelva a dar este tipo de acciones de violencia que atentan contra la integridad psicológica de las personas, referente a la comunicación se denota que este valor de convivencia está presente ya que existe una buena relación comunicativa entre los empleados.

En cuanto al objetivo concerniente a conocer las acciones las actitudes violentas que ponen en riesgo en las relaciones interpersonales de los trabajadores del módulo de Corocito, se determinó que las actitudes de violencia entre los compañeros de trabajo generan repercusiones psicosociales. Ya que esto origina que las personas se sientan mal anímicamente en su lugar de empleo, generando en muchas ocasiones apatía laboral y ausentismo en el trabajo. De igual manera, referente al estrés laboral, se evidencia que las actitudes violentas por parte de los compañeros de labores ocasión estrés constante y por ende desinterés y bloqueo psicológico hacia las actividades que se realiza, generando despersonalización hacia el trabajo y en muchos casos ocasiona que a baja de la autoestima como consecuencia de las acciones psicolabórales por el estrés prolongado a causa de la violencia.

El objetivo respectivo a comprender los valores de convivencia laboral en los trabajadores del módulo de servicio de Corocito, enfatizan como factor motivacional la satisfacción de los trabajadores, en este caso puntual se observó que los sujetos significantes indicaron que ven como positiva la motivación actual en su lugar de trabajo debido a que se sienten a gusto con todo el personal que allí labora, y que los problemas que han podido tener se han solventado de la mejor manera; lo que indica la armonía que allí impera. Referente al respeto se evidencia una tendencia de mediana intensidad hacia ese valor intrínseco en el ser humano en cuanto a la sociabilidad en lo colectivo, ya que los trabajadores en su convivencia diaria no muestran una actitud acorde con los valores éticos morales, sin embargo manifestaron que aunque se juegan y se chanean no se llega al límite de la falta de respeto excesivo que socave la integridad de todo el personal que allí labora.

En cuanto a la tolerancia se evidencia claramente que las informantes expresan que existe la tolerancia entre sus compañeros de trabajo, pero indican además que aunque muchos de ellos poseen caracteres diferentes las discrepancias las resuelven, cabe destacar que entre los seres humanos este tipo de comportamiento colectivo es normal, motivado a que cada individuo posee un carácter y un temperamento diferente a los demás, sin embargo; sin embargo entre los compañeros de labores se palpa la sociabilidad como norma de convivencia en la que se encuentra inmersa el tolerar a sus semejantes sin distinción alguna.

En síntesis , mediante los objetivos y las categorías antes descritas se llega a las siguientes conclusiones y hallazgos, las informantes manifestaron que para que exista un clima de resto paz, armonía debe haber normas de convivencia; donde la violencia en cualquiera de sus manifestaciones quede relegada en busca de mejorar las relaciones interpersonales para poder realizar el bienestar individual y colectivo en aras a la suprema facilidad social como lo es la convivencia en colectivo .

RECOMENDACIONES

La violencia es un problema social por lo tanto se insta a cambiar el accionar mediante terapias tanto individuales como grupales en los grupos de trabajo para minimizar este tipo de actitudes hostiles y afianzar las normas de convivencia

Fundamentar, la identificación de los patrones de conducta y valores a través del proceso de comunicación

Realizar charlas informativas en cuanto a las distintas acciones legales que implica la violencia laboral en todas sus manifestaciones.

Capacitar al personal en cuanto la actitud a asumir y la manera de afrontar la situación

Identificar los comportamientos inaceptables en los compañeros de trabajo y no dejarse intimidar con posibles sanciones de índole laboral.

Permitirles a los compañeros de trabajo reconocer sus comportamientos violentos y hacerse responsable de sus actos a fin de corregir sus acciones de forma inmediata

Realizar este tipo de investigación en otros centros de salud pública a fin de constatar la realidad existente en el país sobre este fenómeno social.

Crear y proponer en la institución programas de Sensibilización y prevención del estrés laboral causado por la violencia en todas sus manifestaciones por parte de compañeros de laborales.

Afianzar los valores de convivencia laboral con el firme propósito de fortalecer los lazos de hermandad, respeto y tolerancia entre los empleados.

Se recomienda la adaptación de las pruebas proyectadas en la investigación en diferentes grupos poblacionales en todos los niveles con el firme propósito de mostrar las aproximaciones y diferencias en cuanto a las conductas violentas como factor de riesgo de convivencia laboral.

De la misma forma se recomienda profundizar mediante otras investigaciones en materia socio- laboral los aspectos que explican la decadencia de los valores humanos en el aspecto profesional.

Es necesario que se fortalezca la conciencia individual y colectiva, se sensibilice a la sociedad sobre los factores negativos de las actitudes violentas en el trabajo ; afianzando los valores en la sociedad.

Igualmente se recomienda a la institución la implementación de cartelera informativa referente a las diferentes formas de violencia laboral, con el firme propósito de que los empleados tengan conocimiento acerca de las normas de convivencia laboral y de los valores intrínsecos en el lugar de trabajo, afianzando las virtudes humanas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alonso, M. Saladrigas H. (2002) El conocimiento científico y la investigación científica. Para investigar en Comunicación Social. Guía Didáctica Edit. Félix Várela. Habana
- Álvarez-Gayou, Juan Luis. Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología. México. Paidós. 2009-
- Ander, Egg (1992). Técnicas de investigación social. España. Humanitas Alicante.
- Balestrini, S (2005) Cómo se elabora el proyecto de investigación. Consultores Asociados. Caracas.
- Bellorín, H (2010) o “Síndrome De Burnout En El Personal De Enfermería De La Emergencia De Adulto De Un Hospital Tipo IV. Maturín Estado Monagas”.
- Bentz y Shapiro (2005) Edición electrónica de textos desde el enfoque fenomenológico
www.phenomenologyonline.com/sources/textorium/
- Boada, J. y Ficapal, P. (2012). Salud y trabajo: Los nuevos emergentes riesgos psicosociales. España. Editorial UOC
- Chiavenato, A. (2005). Introducción a la Teoría General de la Administración. Editorial Mcgrawill. Colombia
- Consejo Internacional de Enfermería. El incremento de la violencia en el lugar de trabajo es una amenaza para la enfermería y la prestación de los cuidados de salud. 1999.
- Constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela (1999) gaceta oficial N° 5.453- extraordinario. Marzo (2000.)
- Dávila, E (2009), La Metodología Cualitativa (3ra Edición) México Editorial Mc Graw-Hill
- Di Martino V. Workplace violence in the health sector – country case studies (Brazil, Bulgaria, Lebanon, Portugal, South Africa, Thailand, and an additional Australian study): synthesis report. 2002. Ginebra (SWZ).
- Dussault G, Rigoli F, “Dimensiones laborales de las reformas sectoriales en salud. Sus relaciones con eficiencia, equidad y calidad” En Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo, Asociación Latinoamericana de Sociología del Trabajo, año 8 N° 15, 2004. Pág. 15-45.
- Escudero, M (2011) “Impacto Del Acoso Laboral Y Los Conflictos Interpersonales En La Salud De Los Trabajadores Del Poder Judicial De La Provincia De Buenos Aires”

Estructural Funcionalismo Fundamentos Socioculturales" y "Epistemología"(2011-2012) de le Escuela de Psicología de la Universidad del Mar Sede Copiapó

Fernández, M; Navas, E (2011) en su Trabajo de Investigación “El Mobbing O Acoso Moral En El Trabajo Y Su Tratamiento En Venezuela”

Fuertes, J. (2004). Acoso laboral mobbing psicoterrorismos en el trabajo. España. Arán Ediciones, S.L.

Hirigoyen, Marie-France (2007). El acoso moral. Buenos Aires: Ed Paidós.

Hurtado de Barrera, J. (2000). El proyecto de investigación. (4ta. e.) Caracas: Quirón.

Ibáñez, B. (2000). Manual Para La Elaboración De Tesis. 4ª. reimp. México: Consejo Nacional para la Enseñanza e Investigación en Psicología/Trillas.

Kerlinger (1985). Investigación del comportamiento. Interamericana, México.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. Gaceta Oficial N° 38.236/ 26 de Julio de 2005. Caracas. Editorial Romor.

Ley Orgánica del Trabajo (2000). Gaceta Oficial. Caracas

Ley Orgánica del Trabajo Decreto N° 8.938 30 de abril de 2012

Leymann (2007) El acoso moral en el trabajo y su interdisciplinariedad

Manual de Trabajos de Grado de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2001)

Martínez, C (2007). “Mobbing”, acoso psicológico en el trabajo <http://web.ebscohost.com>

Martínez, M. (2009). Nuevos paradigmas en la investigación. Caracas, Venezuela: Editorial Alfa

Martínez, S (2011) “Violencia laboral en equipos de enfermería de Consultorio de Atención Primaria y Centros de Salud Familiar de la ciudad de Valdivia, 2011”

Martínez, T. (2009) Metodología De La Investigación Social (4ta Edición) Caracas Venezuela Editorial CINDAES.S.A

Méndez, C (1999) metodología diseño y desarrollo del proceso de investigación Bogotá Mc Graw-Hill

Montero, J (2012) “Síndrome De Adaptación Paradójica En La Violencia Laboral”

Morales, M (2013) “Acoso Laboral Como Riesgo Psicosocial En El Contexto Laboral Venezolano

- Núñez. N, y Zuluaga. L, (2011): *La violencia sexual como una forma de tortura en el derecho internacional de los derechos humanos*. Universidad Pontificia Javeriana Cali. Bogotá.
- Oficina internacional del trabajo consejo internacional de enfermeras organización mundial de la salud internacional de servicios públicos 2002 http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/--sector/documents/publication/wcms_160914.pdf
- OMS (2011) Informe mundial sobre la violencia y la salud http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/67411/1/a77102_spa.pdf
- Organización Mundial de la Salud. *World report on violence and health*. 2007. Génova.
- Pick S. Leenen I. Givaudan M. Prado A.(2010) “Yo quiero, yo puedo...prevenir la violencia: Programa breve de sensibilización sobre violencia. Salud Menta
- Pope y Mays N. (2005) Investigación cualitativa: una introducción a los cualitativos métodos en la salud y la investigación de servicios de salud British Medical Journal 3ra edición.
- Sandín, M. (2003). Investigación cualitativa en educación. Fundamentos y tradiciones. Barcelona, España: McGrawHill.
- Soler, M. (2008). La Evaluación de los factores de riesgos psicosocial del trabajo en el sector hortofrutícola
- Straus y Corbin. Categorización. Citado por Torres Mesías, Álvaro. Investigar en educación y pedagogía. Pasto: Universidad de Nariño, 2002.
- Teoría y estructuras sociales. Merton, R Editorial Fondo de Cultura Económica. México. 1980.
- Tovar , M. (2014) Significados involucrados en la investigación a la formación del ciudadano ecológico socio participativo educativo y comunitario. Tesis doctoral realizada en la Universidad Rómulo Gallegos de San Juan de los Morros estado Guárico, Venezuela

Anexo A: Guion Temático.

1. ¿Me podrías decir si se ha visto involucrado(a) en algún hecho de violencia ejercida por compañeros de trabajo?
2. Me podrías indicar si te has visto afectada por acoso laboral por parte de alguno de tus compañeros de trabajo?
3. ¿Cómo es la comunicación con sus compañeros de trabajo.
4. Desde tu perspectiva consideras que las acciones de violencia por compañero de trabajo pueden ocasionar Efectos Psicológico.
5. Consideras que las acciones de violencia con alguno de tus compañeros de trabajo pueden ocasionar estrés laboral
6. En cuanto a la satisfacción en el trabajo ¿cómo la percibes: de manera positiva o negativa?
7. ¿Crees que en tu lugar de trabajo existe respeto por parte de tus compañeros de trabajo?
8. ¿Desde tu perspectiva existe la tolerancia en tus compañeros de trabajo como valor y norma de convivencia?
9. Por ultimo a tu juicio ¿me podría decir como es la armonía laboral en tu lugar de trabajo?

ANEXO B: Aplicación de la Entrevista.

