

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Facultad de Salud

Departamento de Psicología



MONOGRAFIA DE INVESTIGACIÓN

PERCEPCIÓN SOCIAL Y VIOLENCIA DISCRIMINATORIA EN TRABAJADORES  
DE LOS CENTROS COMERCIALES, HACIA PERSONAS CON ORIENTACIÓN  
HOMOSEXUAL DE LA CIUDAD DE CÚCUTA.

Presentado por:  
Maira Alejandra Pacheco Ibarra  
CC.1091809515  
Yasleidy Paola Arias  
CC. 1090510093

Noviembre del 2019  
San José De Cúcuta

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Facultad de Salud

Departamento de Psicología



MONOGRAFIA DE INVESTIGACIÓN

PERCEPCIÓN SOCIAL Y VIOLENCIA DISCRIMINATORIA EN TRABAJADORES  
DE LOS CENTROS COMERCIALES, HACIA PERSONAS CON ORIENTACIÓN  
HOMOSEXUAL DE LA CIUDAD DE CÚCUTA.

Ps. Mg. Jhonattan Zapata Garzón  
Director

Presentado por:  
Maira Alejandra Pacheco Ibarra  
CC.1091809515  
Yasleidy Paola Arias  
CC. 1090510093

Noviembre del 2019  
San José De Cúcuta

## Tabla de Contenido

Agradecimientos .....	6
Resumen .....	7
Palabras clave .....	7
Abstract .....	8
Introducción.....	9
Justificación.....	11
Objetivos de la Investigación .....	13
Objetivo general.....	13
Objetivos específicos.....	13
Pregunta problema .....	14
Planteamiento del problema .....	14
Descripción del problema.....	16
Estado del arte .....	18
Internacionales .....	18
Nacionales.....	20
Locales.....	23
Marco Teórico .....	25
Capítulo I: Violencia social .....	25
Definición de violencia.....	26
Tipos de homofobia.....	26
La homofobia cognitiva .....	26
La homofobia afectiva. ....	27
La homofobia conductual.....	27
Categorías de la homofobia .....	27
Externalizada .....	27
Internalizada. ....	27
Niveles de actitud homofóbica.....	27

Repulsión.....	28
Lástima.....	28
Aceptación.....	28
Causas de la homofobia.....	28
Consecuencias.....	30
Capitulo II: Homosexualidad.....	30
Homosexualidad.....	31
Factores de la homosexualidad.....	32
Teoría del psicoanálisis.....	33
Teorías psicodinámicas.....	34
Capitulo III: Perspectiva social.....	36
Aspectos fundamentales de las perspectivas en la sociedad.....	37
Teoría de perspectiva social.....	38
Factores que influyen en la percepción de la sociedad.....	39
Perspectiva social en la homosexualidad.....	40
Metodología.....	42
Tipo y diseño de la investigación.....	42
Población.....	42
Muestra.....	43
Análisis de categorías.....	43
Técnicas de evaluación.....	45
Entrevista semi-estructurada.....	45
Observación no participante.....	46
Grupo focal.....	46
Fases de investigación.....	46
Recursos.....	48
Presentación de resultados.....	49
Entrevista Semiestructurada.....	49

Grupo Focal .....	58
Observación no participante .....	72
Triangulación de datos.....	73
Categoría número uno: Violencia .....	73
Categoría número dos: Percepción social .....	75
Categoría número tres: Empatía .....	77
Análisis y discusión de los resultados.....	79
Conclusiones.....	84
Recomendaciones .....	86
Bibliografía.....	88
Anexos.....	93
Consentimiento informado .....	93
Evaluación de expertos.....	95
Entrevista semi-estructurada .....	96
Grupo focal.....	97
Constancia de Juicio de experto # 1.....	99
Constancia de Juicio de experto # 2.....	100
Constancia de Juicio de experto # 3.....	101
Aval del director de Monografía .....	102

## **Agradecimientos**

Principalmente a Dios, por todas las bendiciones dadas, por brindarnos el privilegio de formarnos académicamente como Psicólogas, a nuestras familias por su apoyo incondicional en cada paso de nuestras vidas, a cada uno de los docentes con los cuales hemos compartido nuestro proceso y nos han dado aportes invaluable, especialmente a nuestro docente director de trabajo de grado. Psicólogo, Magister Jhonattan Zapata Garzón, por su gran dedicación, orientación y paciencia

A nuestra alma mater Universidad de Pamplona, por permitirnos profundizar nuestros conocimientos a través del diplomado Resolución de Conflictos una Perspectiva de Frontera, fomentando espacios enfocados a la creación de nuevas teorías y el abordaje de temáticas poco exploradas.

Finalmente agradecemos de manera especial, a todas las personas que nos apoyaron directa o indirectamente en el desarrollo de la investigación.

## **Resumen**

El presente trabajo monográfico titulado “Percepción social y violencia discriminatoria en trabajadores de los centros comerciales, hacia personas con orientación homosexual de la ciudad de Cúcuta, contiene la respectiva revisión bibliográfica necesaria para dar cumplimiento a cada uno de los objetivos planteados, realizando la descripción de investigaciones que han abordado con anterioridad la temática a nivel; Internacional, Nacional y Local.

A través de los datos obtenidos, fue posible identificar similitudes en cuanto a la principal problemática, con la cual se enfrentan las personas homosexuales; La cultura, según Baecker (1997) citado por (Cadenas 2014) “Significa auto descripción de la sociedad”, esta permite explicar las diferencias visibles e integrarla en los sistemas sociales. Pero al no poder observar a la sociedad ‘desde fuera’, no se puede describir en su totalidad.

Algunas de las bases de datos académicas más relevantes usadas para recolectar la información fueron, Redalyc, Scielo y Science direct. Igualmente, el diplomado Resolución de Conflictos una Perspectiva de Frontera, de la Universidad de Pamplona, con los objetivos de profundizar sobre; Las generalidades del enfoque psicológico en la resolución de conflictos desde una perspectiva de frontera, Fomentar de la investigación en el abordaje psicológico del conflicto y su transformación. Modelizar las intervenciones en la resolución de conflictos. Será de apoyo fundamental para el desarrollo de la investigación

Igualmente es importante mencionar que la temática ha sido estudiada con anterioridad en diferentes países y contextos, pero también que aún es necesario generar información que permita, sensibilizar a la población en general, frente a la importancia de crear espacios de tolerancia y respeto.

## **Palabras clave**

Percepción, Violencia, Homosexual

## **Abstract**

The present monographic work entitled "Social perception and discriminatory violence in workers of shopping centers, towards people with homosexual orientation of the city of Cúcuta, contains the respective literature review necessary to fulfill each of the objectives set forth, the description of investigations who have previously addressed the issue at the level; International, National and Local.

Some of the most relevant academic databases used to collect the information were, Redalyc, Scielo and Science direct. Likewise, the Diploma Conflict Resolution a Border Perspective, from the University of Pamplona, with the objectives of deepening; The generalities of the psychological approach in the resolution of conflicts from a border perspective, Foster research in the psychological approach to conflict and its transformation. Model disputes in conflict resolution. It will be of fundamental support for the development of research.

Through the affected data, it was possible to identify similarities regarding the main problem, which homosexual people face; Culture, according to Baecker (1997), cited by (Chains 2014) "It means self-description of society", allows to explain the visible differences and integrate it into social systems. But being unable to observe society "from the outside," it cannot be described in its entirety.

It is also important that the subject has been studied previously in different countries and contexts, but also that it is still necessary to generate information that allows, sensitize the population in general, against the importance of creating spaces of tolerance and respect.



## **Introducción**

El desarrollo humano está directamente relacionado con la interacción del individuo y su entorno, las relaciones interpersonales y vínculos afectivos que este establece a lo largo de su vida, permite que gracias a estas interacciones se fortalezcan sus habilidades y pueda transitar el individuo por un proceso de transformación constante, que le facilita ir mejorando su nivel de funcionalidad de manera progresiva.

La violencia entendida como, la relación de poder sin equilibrio, donde la persona que está en posición superior busca forzar la voluntad del otro, a través de métodos coercitivo, con el fin de lograr sus objetivos individuales. Es un acto de poder, que se puede ejercer de manera individual o colectiva y sus manifestaciones se dan por agresiones; Físicas, verbales, psicológicas, económicas y sexuales entre otras (Corsi, 1999; DíazAguado, Martínez & Martín, 2004). Citado por García, De La Rosa Y Castillo (2012).

Ahora, teniendo en cuenta lo anterior es indispensable profundizar en la percepción de la violencia en este caso direccionada a las personas homosexuales, resaltando que las consecuencias de las conductas violentas, en el desarrollo individual y social tiene relación con algunas áreas como; Económica, social, emocional, familiar. Según como se genere y como sea percibida por los individuos testigos de estas conductas violentas se podrán plantear posibles estrategias de afrontamiento ante esta problemática.

Por lo mencionado anteriormente, en el presente trabajo monográfico se plantea como objetivo general lograr analizar la percepción de los trabajadores de los centros comerciales de la ciudad de Cúcuta hacia las personas con orientación homosexual y su relación con las respuestas violentas, por medio de técnicas cualitativas de evaluación, con el fin de desarrollar una cartilla psicoeducativa.

Para esto en el apartado, destinado al estado del arte se encontrarán investigaciones que presentan una serie de resúmenes específicos y que se han realizado en torno al tema de la investigación están conformados por título, autor, lugar, año, entidad financiera, tipo de investigación, resultados y por ultimo conclusiones encontradas. Posteriormente, se propone la justificación de inicio a fin del presente trabajo, donde se da a conocer el por

qué y para que, de la realización del mismo, la importancia del objetivo y la meta a la que se quiere llegar con el desarrollo de la investigación.

Igualmente se desarrolla el marco teórico, el cual está conformado por tres capítulos, iniciando con la definición clara de la violencia, la homofobia sus tipos, sus categorías, causas y las respectivas consecuencias de estas en el desarrollo del individuo. En el capítulo dos se aborda la homosexualidad como eje central, los factores y los principales aportes teóricos desde el enfoque psicodinámico. Finalmente, un capítulo destinado a la definición de la percepción social, los aspectos fundamentales que estas conllevan, las teorías con sus respectivos autores y la perspectiva social sobre la homosexualidad.

Posteriormente se describe el procedimiento para la creación de las técnicas de recolección de información, aplicada; La entrevista semi estructurada, el grupo focal y de manera complementaria a estas la observación no participante. Resaltando que el trabajo monográfico evaluara la información por medio de la investigación cualitativa, descriptiva aplicada a nueve participantes, trabajadores de los centros comerciales de Cúcuta. Realizando un análisis de la información recolectada a través de la triangulación de las técnicas, estableciendo claramente las respectivas categorías y sub categorías encontradas, con el fin de obtener datos más precisos.

## **Justificación**

La siguiente investigación se centra en analizar la violencia social hacia las personas homosexuales por parte del personal que trabaja en los centros comerciales de la ciudad de Cúcuta y de esta manera promover el respeto y aceptación por parte de la comunidad de esta comunidad. Así mismo lograr identificar por medio de observación no participante, entrevista semiestructurada, y actividades lúdico-pedagógicas, el conflicto que se presenta por la participación de la población homosexual. Ya que la orientación sexual se define como la interacción de personas del mismo sexo que puede conllevar a una atracción sexual, emocional, sentimental y cariñosa (Centro de Formación Integral, 2011).

En el contexto colombiano actualmente existen diferentes grupos que son discriminados e incluso llegan a ser violentados por su etnia, condición socio-económica, orientación sexual, religión o ideologías. Uno de los casos más frecuentes y que por los últimos tiempos se ha venido debatiendo es el maltrato hacia la población homosexual, esto es un caso de violencia prolongada y progresiva que se ha vivido en diferentes ciudades y países en las últimas décadas y que ha estado dirigida este grupo poblacional.

Con base a lo anterior se puede realizar un proceso de intervención de forma lúdica para el mejoramiento de este conflicto; llevando a cabo técnicas con el fin de restablecer nuevas conductas. De esta manera, el conflicto social se ha hecho extensivo también al interior de las familias, donde muchas veces el alejamiento, la pobreza, el desplazamiento, la violencia intrafamiliar, y la falta de educación son problemáticas a los cuales se le suma el rechazo de la misma familia y la discriminación de la sociedad por ser homosexual.

Así mismo en la sociedad actual, se sigue evidenciando la discriminación por parte de los individuos hacia las personas que tienen una orientación sexual diferente a la heterosexual; y cada vez es más preocupante observar como los seres humanos ejecutan conductas que hacen que desconozcan la existencia del otro, formando esto los estereotipos y percepciones sobre la diversidad cultural y de género.

Ahora bien, esta monografía va direccionada a analizar y conocer las diferentes percepciones de la sociedad hacia la población homosexual, identificando si es existente la discriminación o violencia en la sociedad actual hacia esta población. Con el objetivo de contribuir a la argumentación teórica de dicha problemática y establecer pautas o

recomendaciones para disminuir la violencia social hacia la población homosexual, así mismo es de gran relevancia el estudio de este fenómeno, ya que este tema ha sido investigado muchas veces desde el marco de la psicología, y esto proporcionara una fuente de conocimiento para futuras investigaciones.

## **Objetivos de la Investigación**

### **Objetivo general**

Evaluar la percepción en los trabajadores de los centros comerciales de la ciudad de Cúcuta, hacia las personas con orientación homosexual y su relación con las respuestas violentas, por medio de técnicas cualitativas de evaluación, desarrollando una cartilla psicoeducativa.

### **Objetivos específicos**

Conocer la percepción que tienen los trabajadores de los centros comerciales de Cúcuta acerca del homosexualismo, a través de una entrevista semi-estructurada

Determinar el tipo de atención que brindan los trabajadores de los centros comerciales de Cúcuta a personas con orientación homosexual por medio de un grupo focal.

Identificar el tipo de comunicación y comportamiento que utilizan los trabajadores de los centros comerciales de Cúcuta, para atender a personas de orientación homosexual, por medio de la observación no participante.

Promover a través de una cartilla psicoeducativa, todo lo relacionado sobre las condiciones a las cuales se enfrentan a diario las personas con orientación homosexual, con el fin de generar espacios de tolerancia y empatía.

## **Pregunta problema**

¿Cuál es la percepción de los trabajadores de los centros comerciales hacia las personas homosexuales?

## **Planteamiento del problema**

La orientación homosexual es definida por Ugarte (2006) de la siguiente manera (del griego homós = que significa igual y no proviene de la palabra homo que significa hombre y el latín sexualis) como “la atracción sexual y emocional hacia personas del mismo sexo, que como tal, lleva implícita – aunque no siempre de forma exclusiva – el deseo sexual, las fantasías eróticas, la vinculación emocional y las conductas sexuales deseadas con personas del mismo sexo”. Esta es una identidad que el individuo va formando a partir de las experiencias obtenidas en las diferentes etapas de la su vida o en ocasiones desde su infancia.

Este fenómeno es existente desde hace varios años, incluso, la homosexualidad se encontraba incluida en el manual del DSM-III como uno de los trastornos de la personalidad; sin embargo, a la evolución y adquisición de nuevos conocimientos se eliminó en 1973 y luego 1990, cuando se dejó de incluir definitivamente en la Organización mundial de la Salud.

Las orientaciones sexuales han causado gran impacto en el país y en todo el mundo en años anteriores, esta temática ya es aceptada con gran totalidad por la sociedad cabe resaltar que, en Colombia a pesar de los avances normativos, se sigue evidenciando el maltrato hacia esta población como la discriminación y violencia contra los derechos estipulados por el estado para estas personas.

La comisión interamericana de derechos humanos en el mes de diciembre de 2014 publicó que al menos 770 actos de violencia ocurrieron contra personas LGBT en un período de quince meses (desde enero de 2013 hasta marzo de 2014) en 25 Estados Miembros de la OEA (Argentina, Barbados, Belice, Bolivia, Brasil, Canadá, Chile, Colombia, Cuba, Ecuador, Estados Unidos, El Salvador, Guatemala, Guyana, Haití, Honduras, Jamaica, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana, Uruguay y Venezuela).

Así mismo Teniendo en cuenta una investigación realizada en el 2015 por Colombia diversa, se evidencia gran violencia hacia este tipo de orientación, informando que, en 2015,

110 personas LGBT fueron asesinadas en el país. De acuerdo con el Sistema de Información de violaciones de derechos humanos de personas LGBT de Colombia Diversa, Caribe Afirmativo y Santamaría Fundación, este es el mayor número de homicidios registrados desde 2012. Si a esto le sumamos el número de homicidios registrados a nivel nacional desde el 2006 por Colombia Diversa, en 2015 se registró el mayor número de homicidios desde 2010 y 2011, cuando dicha organización reportó 172 y 119 víctimas respectivamente. Donde del total de homicidios, 52 de las víctimas fueron registradas como hombre gay.

En este orden de ideas, teniendo en cuenta la anterior construcción literaria, se evidencia importante abordar esta temática, debido a que dentro de los esquemas sociales se puede evidenciar la problemática descrita, por lo cual es importante rescatarla y estructurar una serie de soluciones frente a la misma.

## **Descripción del problema**

Se entiende como homofobia a la actitud o disposición negativa ante personas homosexuales, actualmente existen objeciones en torno al término, la mayor de ellas es que la denominación homofobia radica en el punto en que esta actitud negativa para con personas homosexuales no es realmente una fobia sino un prejuicio.

Según Cornejo (2012), la homofobia es una actitud que opera en varios niveles: personal (sistema de creencias o prejuicio, según el cual los homosexuales son conceptuados como psicológicamente perturbados e inferiores a los heterosexuales); interpersonal (cuando un prejuicio afecta las relaciones entre los individuos, transformando el prejuicio en su componente activo, la discriminación); institucional (prácticas sistemáticas de discriminación en contra de los homosexuales, en las que participan gobiernos, organizaciones religiosas, educacionales, profesionales y familiares); cultural (normas sociales o códigos de comportamiento, que, aunque no están expresamente escritas en una ley o política, trabajan dentro de la sociedad para legitimar la discriminación), y moral (conjunto de normas y códigos morales explícitos e implícitos que tienden a desmoralizar cualquier práctica homoerótica o comportamiento que evidencie un cierto desvío o transgresión de una supuesta ley natural)

Ahora bien, según Cornejo (2012), esta práctica o conducta social es una manifestación arbitraria que consiste en señalar al otro como contrario, inferior o anormal. Es decir, suele colocar al otro (objeto del desprecio) fuera del ámbito de lo humano. Crimen abominable, amores vergonzosos, gustos depravados, costumbres infames, pasiones ignominiosas, pecado contra la naturaleza, vicio sodomita son sólo algunos de los calificativos que han servido durante siglos para designar y descalificar al homoerotismo.

Durante siglos, en todas las latitudes, con mayor o menor intensidad, la persecución, la marginación y la ridiculización de los homosexuales se ha constituido en una práctica normal y cotidiana. Según Conejo (2012), el simple hecho de desear a una persona del mismo sexo ha desatado la crueldad más insospechada. Aun hoy la persecución policial, los tratamientos psiquiátricos, las terapias veladas de conversión, la delación, la internación carcelaria u hospitalaria, así como las bromas, las humillaciones y los sobreentendidos continúan formando parte de la realidad de muchos homosexuales.



A través del tiempo muchos expertos han tratado de determinar cuáles son las causas que subyacen este fenómeno, mediante estos estudios se ha establecido, según Cornejo (2012), que la homofobia encuentra sus raíces en las relaciones complejas establecidas entre una estructura psíquica de tipo autoritario y una organización social que coloca a la heterosexualidad monogámica como ideal sexual y afectivo.

En última estancia, es necesario resaltar que mediante este tipo de discriminación que generan en la comunidad LGTBI, múltiples consecuencias a nivel psicológico llegando a afectar la expresión libre de su sexualidad, por este motivo se hace imprescindible desarrollar esta investigación como el fin de analizar si la población evaluada se manifiesta violencia en torno a su sexualidad.

## **Estado del arte**

Mediante la revisión bibliográfica en las distintas bases teóricas se logra identificar que la temática abordada en el presente estudio ha sido analizada con anterioridad por diversos autores, puesto que ha sido un gran tema de interés principalmente para los psicólogos sociales quienes se han interesado en identificar los tipos de violencia que desencadenan las personas frente a la población homosexual y los distintos factores que inciden en el reducido nivel de aceptación de las personas que poseen una orientación sexual diferente a los dos tipos socialmente impuestos.

A continuación, se ofrece un recopilado de los estudios que se han realizado a nivel; internacional, nacional y regional en torno a esta problemática.

### **Internacionales**

Prejuicio y distancia social hacia personas homosexuales por parte de jóvenes universitarios, según Fernández & Calderón (2013), Bayamón (Puerto Rico)

Se realizó un estudio descriptivo transversal con el propósito de explorar actitudes de rechazo y distancia social hacia las personas gays y lesbianas (GL) en 565 universitarios. Se utilizó una escala para medir Prejuicio y otra escala para medir Distancia Social. Los participantes reflejaron niveles moderados de prejuicio y distancia social (DS) hacia las personas gays y lesbianas. Los varones ( $M=104.5$ ,  $DT= 27.47$ ) mostraron significativamente más prejuicio que las mujeres ( $M=98.8$ ,  $DT= 23.41$ ). Los hombres ( $M=22.7$ ,  $DT= 7.00$ ) mostraron significativamente mayor DS que las mujeres ( $M=21.1$ ,  $DT= 5.41$ ). Las personas que asisten con regularidad a la iglesia mostraron más prejuicio y DS que los que no asisten. Se analiza importancia de incluir el tema de la diversidad sexual a través del currículo para desmontar prejuicios hacia la comunidad homosexual.

Si bien es cierto, los métodos empleados en el estudio no son los mismos puesto que el enfoque es netamente cuantitativo, el estudio brinda algunos datos precisos acerca de la distancia social desencadenada por ambos géneros hacia la población LGBTI. A partir de la información se evidencia que las mujeres poseen aceptación frente a la aparición de esta nueva forma de expresión y orientación sexual en contraposición con los jóvenes

universitarios. Otro de los puntos que se destacó y que genera una influencia negativa en la percepción social y aceptación que se tiene frente a esta minoría son las creencias religiosas.

Percepción de la aceptación en el ámbito familiar y social de personas homosexuales, (2014) según Pérez. M. Guatemala.

Esta investigación tuvo como objetivo principal conocer la percepción que las personas homosexuales tienen sobre su aceptación en el ámbito familiar y social. La investigación fue cualitativa y para la selección de la muestra se utilizó un muestreo tipo homogéneo. Se elaboró una entrevista semiestructurada, dicha entrevista consistió en 24 preguntas abiertas, las cuales se realizaron de forma individual. El análisis de la información recopilada permitió concluir que la percepción que tiene la familia y sociedad hacia algunos homosexuales es de rechazo e intolerancia. Asimismo, los sujetos entrevistados perciben que la actitud y pensamiento de las personas que le rodean es conservadora o resistente a la diversidad sexual. Los sujetos que tuvieron una respuesta positiva al revelar su homosexualidad en el ámbito familiar y social, hizo que reforzarán la relación que tenían con estas personas en cuanto a su comunicación porque manifestaron sentirse con libertad de expresión sin ser juzgados. Mientras los que obtuvieron una respuesta negativa refieren que fueron violentados verbal y físicamente. La falta de información y educación, la cultura guatemalteca, los valores morales, y las creencias religiosas son aspectos que generan discriminación y exclusión social hacia este grupo de la población.

A partir de los resultados del estudio anterior, se puede determinar que la violencia generada hacia la comunidad LGBTI, no solo proviene de personas ajenas a ellos, sino que también esta es expresada en el núcleo familiar, lo que les impide tener un normal desarrollo de su personalidad. Mediante el estudio se logra evidenciar que una de las variantes que influye en la poca aceptación es la ignorancia social y los numerosos prejuicios que se manejan en torno a esta minoría.

Representaciones Sociales sobre las personas LGBTI en la universidad: perspectivas del profesorado y alumnado, según Liscano & Jurado (2016), Barcelona España.

Este artículo incide sobre la percepción de la diversidad sexual y las representaciones sociales que se manifiestan en el contexto universitario y forman parte de las prácticas del

profesorado y alumnado frente a personas LGBTI. Para el estudio, se aplicó una metodología descriptiva ex -post-facto (cuestionario) y análisis cualitativo (2 grupos focales de 66 alumnos), a través de un estudio de caso centrado en una Universidad. La manifestación de las sexualidades diversas, la construcción social y la configuración conformada del sexo-género dan lugar a comportamientos y acciones en torno a esas nuevas identidades. Se valora, desde los aspectos cognitivos, actitudinales y relacionales de la comunidad universitaria, en relación con los roles que desempeñan alumnos, profesores y directivos, los primeros muestran un deseo de reconocer las sexualidades diversas, sin embargo, están determinados por la reproducción mecánica de la heteronormatividad, a través de la construcción del universo simbólico y de identidad. A diferencia de los docentes, quienes reconocen la importancia de trabajar, desde sus prácticas, la aceptación a la diferencia, conflictos por homofobia y discriminación, aunque señalan incompetencia para afrontarlos. Por otra parte, los directivos reconocen que, pese a que existe una inclusión de grupos sociales como el LGBTI, indican la necesidad de una transformación desde las directrices y prácticas en la generación de un ambiente de aceptación y participación.

A partir del estudio anterior se reconoce la importancia de generar espacios de socialización en donde se promueva la aceptación y participación de la comunidad LGBTI, puesto que tanto los docentes como estudiantes de la población evaluada poseen la iniciativa de aceptación, sin embargo, la visión de una población meramente heterosexual sigue estando presente. Este estudio aporta a la investigación, el reconocimiento de la importancia de promover socialmente espacios de educación a la comunidad frente a las nuevas diversidades sexuales.

### **Nacionales**

Diferencias en los prejuicios frente a la homosexualidad masculina en tres rangos de edad en una muestra de hombres y mujeres heterosexuales. Acuña, A & Oyuela, R. (2006) Bogotá.

Los prejuicios de los heterosexuales frente a la homosexualidad han venido cambiando positivamente a través del tiempo. La presente investigación comparó los prejuicios que personas heterosexuales poseen frente a la homosexualidad masculina en tres etapas del desarrollo psicosocial (Erikson, 1963). Para la recolección de datos se diseñó un cuestionario con respuesta dicotómica, el cual fue sometido a jueces expertos para evaluar su validez de

contenido. El instrumento se construyó con base en tres de las cuatro dimensiones de la Escala de Actitudes hacia la Homosexualidad (Barra, 2002). Los participantes fueron 240 voluntarios, distribuidos en tres grupos de acuerdo con las etapas psicosociales del desarrollo (Erikson, 1963): 80 en la etapa de adultez temprana –entre 18 y 30 años–; 80 en la etapa de adultez media –entre 31 y 55 años– y, 80 en la etapa de adultez tardía –56 años en adelante–. Cada grupo fue conformado por 40 hombres y 40 mujeres. Los resultados sugieren que, a mayor etapa del desarrollo, mayor tasa de actitudes y creencias negativas hacia la población homosexual masculina. Sin embargo, investigaciones de corte empírico son necesarias para incrementar el conocimiento en esta área.

Este antecedente es importante para identificar hacia qué población hay que orientar principalmente los espacios de educación frente a la aparición de nuevas orientaciones sexuales, y es que es de esperarse que fueran los adultos mayores los que desencadenen teniendo en cuenta que un bajo nivel de aceptación frente a la comunidad LGBTI, teniendo en cuenta que fueron formados en familias bastante conservadoras y cuadrículadas, en donde la sociedad solo estaba conformada por hombres y mujeres y quienes no encajaban en estos roles debían de ser aislados. Las sociedades actuales al promover espacios de aceptación principalmente en el ámbito educativo, han permitido crear en las nuevas generaciones una mente más abierta en donde se permite aceptar lo diferente.

Homofobia, homosexualidad y espacios de socialización. (2015), según Cárdenas. A, Hernández. E, Pineda. N & Rengifo. E. Bello (Antioquia).

La presente investigación se planteó como propósito analizar la afectación que sobre sus vidas tienen cuatro hombres homosexuales por vivir homofobia en los espacios de socialización. Para el cumplimiento de tal objetivo se planteó una metodología de enfoque cualitativo a través del estudio de caso. Se eligieron cuatro sujetos a quienes se les realizó una entrevista semi-estructurada. La información se analizó mediante el uso de cuadros categoriales sugeridos por María Eumelia Galeano, que permitieron la emergencia de categorías que se discutieron y analizaron hermenéuticamente por el grupo de estudiantes investigadores. Se encontró que cada homosexual vive la homofobia de una forma diferente partiendo de la significación que le otorga a cada hecho, es decir, el sentir de las experiencias no es el mismo de todos como grupo en general por lo que se puede concluir que aquello que

afecta a cada homosexual parte de la interpretación que le asigna a cada situación vivida a causa de la homofobia, modificando la autoestima, la seguridad, confianza personal, sintiendo presión para vivir en sociedad. Y todo esto está relacionado con la fuerza de carácter que tiene cada participante, el cual es distinto según su forma de vida, sus procesos de pensamiento, sus mecanismos de defensa y sus procesos de socialización, tanto primaria como secundaria.

La anterior investigación arroja información pertinente para este estudio, debido a que permite identificar que la característica de personalidad de los homosexuales ejerce una enorme influencia en la afectación que les genera las conductas de evitación y rechazo propiciadas por las personas heterosexuales, es decir cada persona homosexualidad percibe las experiencias de manera diferente.

Representaciones sociales de feligreses de la denominación cristiana asambleas de dios del municipio de granada-meta, sobre la homosexualidad (2017), Según Morales, L & Jiménez, J. Granada (Meta).

Este trabajo de investigación, busca describir las representaciones sociales que feligreses de la denominación cristiana Asambleas de Dios del municipio de Granada-Meta, tienen sobre la homosexualidad. Este proceso incluye: identificar los conocimientos adquiridos, fuentes de información, significados elaborados y expresiones evaluativas. Para esto, se acude a la participación de personas voluntarias y personas expertas, que cumplan con características preestablecidas para el abordaje del tema. De acuerdo con la selección de la muestra, se procede a trabajar con: grupo focal y entrevista a profundidad, aplicada a un líder religioso. El análisis de los datos se realiza mediante el programa Nvivo, de esta manera, se busca reconstruir las representaciones sociales una de las cuales se destacó mayormente dentro de la población evaluada fue La Representación Social de los feligreses de la denominación cristiana Asambleas de Dios del municipio Granada, Meta frente a la homosexualidad está enmarcada en el relato de la creación, por lo tanto, se considera una desviación y un pecado que aleja al ser humano de la gracia de Dios.

Desde la perspectiva religiosa se manejan muchos prejuicios frente a la población homosexual, y es precisamente este uno de los factores que más tiene incidencia en la poca aceptación que se tienen socialmente frente a la comunidad LGBTI. Muchos de los prejuicios

y creencias erróneas de las personas que pertenecen a alguna iglesia se originan principalmente por la mala interpretación de las sagradas escrituras.

Análisis de las representaciones sociales sobre la homosexualidad en familiares de personas declaradas no heterosexuales, (2017). Gamboa. D, Garzón. S Garzón. L, Sarmiento. L & Bermúdez. E. Bogotá

En estudio investigativo sobre Declaración de no Heterosexualidad en la Familia, se implementará una investigación exploratoria, y cualitativa, se realizarán entrevistas semiestructuradas, será de carácter interpretativo, narrativo y subjetivo; la pretensión de esta, es analizar las representaciones sociales en el imaginario de algunas familias Bogotanas. La población con la que se va a contar para realizar el presente estudio serán, algunas familias bogotanas con algún miembro en primer grado de consanguinidad que haya declarado no ser heterosexual. Se encontró que por ejemplo en Europa, la cultura es mucho más abierta al tema y por ello las personas declaradas no heterosexuales pueden libremente llevar su vida sin el temor de ser rechazados, mientras que en los países latinoamericanos el pensamiento es mucho más cerrado y por ello la aceptación a la comunidad LGTBI no se ha dado en su totalidad.

Mediante este estudio, se obtienen una percepción frente a la aceptación de la comunidad LGBTI, desde dos perspectivas, países de Europa y países latinoamericanos. En los primeros se identifica una mente bastante abierta frente al desarrollo de los diversos tipos de orientación sexual, en cuanto a los países latinoamericanos, aunque en los últimos años se ha evidenciados grandes cambios, aun no se acepta por completo la presencia de otros tipos de orientaciones sexuales en la sociedad.

## **Locales**

Grado de homofobia en el equipo de salud de la ese. Hospital universitario Erasmo Meoz, según Bohórquez, A & Hernández, K. (2015), Cúcuta (Norte de Santander).

En este proyecto la población de estudio estuvo conformada por un total de 203 profesionales del área de la salud, los cuales cumplían con los criterios de inclusión y accedieron a participar en el trabajo. La recolección de la información se realizó a través del instrumento Escala para la Medición de la homofobia. Al realizar el análisis global de

homofobia en el equipo de salud de la ESE. HUEM, se pudo establecer que el 87% de los mismos no presento homofobia hacia la población LGTBI, con lo cual se puede inferir que estos profesionales de la salud brindaran un cuidado y atención en salud igualitaria sin ningún tipo de discriminación.

El estudio anterior permite tener conocimiento acerca de la prestación igualitaria de los servicios de la salud hacia la población LGBTI, mediante el análisis de los datos recolectados a partir de la aplicación de los instrumentos se da a conocer que los profesionales de la salud mental manejan siempre un trato igualitario frente a las personas independientemente de su orientación sexual.

Diseño de una estrategia comunicativa para la inclusión social y el fomento de las prácticas culturales de la comunidad LGTBI en la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña (2018), según Gómez, C. Ocaña (Norte de Santander)

El objetivo del presente trabajo de grado es crear una propuesta de estrategia comunicativa para la inclusión social y el fomento de las prácticas culturales de la comunidad LGTBI para su futuro desarrollo, a mediano o largo plazo, en la Universidad Francisco de Paula Santander, Ocaña. Para el diseño de la estrategia comunicativa, se hizo necesario realizar un diagnóstico situacional sobre la comunidad LGBTI dentro de la universidad y de esta manera, poder crear una cartilla llamada estrategia de comunicación participativa 'diverso', en la que se pueden observar tres fases en donde se describen las actividades competentes para fomentar la inclusión social y las prácticas culturales de la comunidad LGBTI.

El estudio anterior aporta en gran medida a esta investigación, puesto que en ambas comparte el objetivo de crear una cartilla de estrategias que permitan mitigar la violencia generada hacia la comunidad LGBTI. El propósito es establecer una serie de actividades que se pueden desarrollar dentro de los diferentes contextos con el fin de promover la inclusión de estos grupos minoritarios.



## **Marco Teórico**

Con relación a las formas de violencia que manifiestan las personas a la población LGTBI en la actualidad, Los medios tienden a informar más sobre asesinatos, dejando de lado las formas más comunes y persistentes de violencia cotidiana, que, no obstante, deben ser plenamente expuestas, identificadas y abordadas. La Invisibilidad de la violencia contra este pequeño grupo se presenta de diversas formas: hombres sufren altos índices de violencia en su seno familiar, la violencia también se vive mayormente en el ámbito de la salud y educativo, mediante el matoneo escolar o bullying escolar. La violencia contra estas personas suele ejercerse porque son percibidas como gays o lesbianas, o porque son vistas demostrando afecto en público con personas de su mismo sexo. En general, las personas homosexuales y sus familias experimentan profundos sentimientos de culpa y miedo, los cuales se incrementan por los tabús sociales sobre la sexualidad y los genitales que afectan de profunda el desarrollo apropiado de la personalidad de estos individuos.

Teniendo en cuenta el problema descrito en el párrafo anterior, es necesario definir tres unidades temáticas principales; violencia social, homosexualidad y perspectiva de la sociedad, para poder comprender el objetivo principal de esta investigación, estas se encuentran divididas por capítulos como se muestra a continuación:

### **Capítulo I: Violencia social**

Las consecuencias del rechazo, de la discriminación o del ocultamiento en los jóvenes que no viven su sexualidad como la mayoría son en ocasiones, devastadoras. Pero el problema no está en la sexualidad de esos chicos y chicas, sino en el entorno hostil en el que les obliga a desarrollarse. El sistema de transmisión de estereotipos acerca de la sexualidad y del reparto de papeles por géneros no daña exclusivamente a las personas homosexuales, sino a todo el mundo. Impide una correcta convivencia entre compañeros, divide a chicos y chicas, pone barreras y levanta muros interiores, especialmente entre los varones, que se ven constreñidos, todavía, a un desarrollo emocional en el que la premisa fundamental es el rechazo.

Continuando con la idea anterior, se puede afirmar entonces que violencia que sufre la población homosexual se origina principalmente por los imaginarios construidos y establecidos socialmente, los cuales imposibilitan la aceptación de una orientación sexual diferente a la de hombre y mujer. Para comprender un poco que la violencia y como esta se

desarrolla frente a las personas homosexuales, en este apartado se expondrán algunas definiciones expuestas por algunos autores.

### **Definición de violencia**

Según la OMS (2014) la violencia es el uso intencional de la fuerza o el poder físico, de hecho, o como amenaza, 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.

Específicamente al tipo de violencia que se desencadena frente a la población homosexual se le denomina “homofobia”, este término es definido por la Comisión de educación de COGAM (s.f) como; la actitud hostil respecto a los homosexuales, ya sean hombres o mujeres. Se la puede considerar como una manifestación arbitraria que consiste en señalar al otro como contrario, inferior o anormal. Aunque hay similitudes entre la homofobia y otras formas de discriminación, también hay diferencias claras: por ejemplo, las personas que sufren discriminación racial, de cultura, de etnia o religiosa suelen tener un respaldo familiar. Los homosexuales sufren la opresión de forma más aislada (ésta quizás sea la explicación de la creación de una cierta “comunidad homosexual”), y son también discriminados muchas veces dentro de su ámbito familiar. En su forma más explícita, la homofobia incluye diferentes formas activas de violencia física o verbal y victimización; en su forma más sutil, supone el rechazo silencioso de los homosexuales.

### **Tipos de homofobia**

Más adelante la Comisión de educación de COGAM (s.f) continúa refiriendo que; como cualquier otra forma de intolerancia, la homofobia se articula alrededor de unos componentes que, aunque relacionados, son independientes: afectivos o emocionales (prejuicios, convicciones, fantasmas, creencias, etc.), conductuales (actos, prácticas, procedimientos, leyes) y dispositivos ideológicos (teorías, mitos, doctrinas, argumentos de autoridad). A continuación, se menciona y se describe cada una de ellas:

La homofobia cognitiva. Tiene que ver con las ideas y conceptos que se manejan sobre los homosexuales. Acabamos de ver en el apartado anterior cómo la visión que existe de la

homosexualidad es sobre todo una visión negativa y en muchas ocasiones errónea, confusa, manejada en base a estereotipos y asociada a lo antinatural o amoral.

La homofobia afectiva. Está relacionada con los sentimientos de rechazo que afloran en determinadas personas al tener que (o imaginarse que tienen que) relacionarse con homosexuales. El rechazo puede ser al contacto físico, sentirse incómodo ante personas homosexuales, o de muestras de afecto en público entre homosexuales. Estas actitudes afectan especialmente a la visibilidad de los homosexuales.

La homofobia conductual. Está en conexión con los comportamientos hacia personas homosexuales. A nivel individual, estos comportamientos se pueden manifestar en un amplio abanico de posibilidades, desde el grado más leve del chiste fácil sobre “mariquitas” hasta el más grave de animadversión, expresado en la agresión física.

### **Categorías de la homofobia**

A partir de la clasificación anterior surgen dos grandes categorías en las que se pueden agrupar los distintos tipos de homofobia existentes, con el fin de facilitar su comprensión:

Externalizada. Tiene mucho que ver con la tipología anterior, es definida como aquella en la que se dan conductas verbales y físicas (homofobia conductual), así como emocionales (homofobia afectiva) que puedan desembocar en algún tipo de abuso hacia las personas homosexuales.

Internalizada. Está relacionada con la homofobia cognitiva. Ya se dijo que esta última se refiere a la visión negativa que de la homosexualidad se tiene. Pues bien, la homofobia internalizada o interiorizada es la asimilación de esas imágenes y mensajes negativos recibidos en la etapa de socialización de una persona provenientes de la familia, colegio, medios de comunicación, etc., y que afectan especialmente a las personas homosexuales por la contradicción entre esos mensajes recibidos y los sentimientos vividos en primera persona de atracción hacia personas de su mismo sexo.

### **Niveles de actitud homofóbica**

Sánchez (2019), expone algunos niveles en los cuales se manifiesta la violencia, como se muestra a continuación:

Repulsión. Se entiende la homosexualidad como un crimen contra la naturaleza.

Lástima. Se considera una opción madura y preferible. Sienten lástima hacia aquellos que no son heterosexuales.

**La homosexualidad es un desarrollo**, es decir estas personas no han madurado y tienen que ser tratados con mucha protección.

Aceptación. Existe aún algo que tiene que ser aceptado.

### **Causas de la homofobia**

A continuación, se señalan algunas causas que generan la homofobia según la Comisión de educación de COGAM (s.f):

En muchas sociedades prevalece todavía la visión de la heterosexualidad como la “normalidad”, negando continuamente la realidad de la homosexualidad y reduciéndola a los aspectos más genitales de la sexualidad, dejando de lado que la homosexualidad tiene que ver igualmente con afectividad, sentimientos, formas de comportarse; tanto, ni más ni menos, como la heterosexualidad. De esta manera, la homofobia sería la forma de controlar que las estructuras que conforman el orden sexual sigan siendo firmes: un sexo biológico, macho o hembra, va unívocamente relacionado con los géneros masculino y femenino, y a su vez, esto determina un deseo que sólo puede ser heterosexual.

Hay un rechazo social a la homosexualidad por lo que se llama “justificación filogenética”: los homosexuales no son procreadores (o por lo menos se hace creer socialmente que esto es así, aunque la realidad es que muchos gays y lesbianas son padres y madres) por lo tanto la continuidad de la especie está en peligro. Es curioso ver cómo este mismo principio no se utiliza para las personas que eligen la castidad como forma de vida.

La homosexualidad es percibida por algunas personas como peligrosa para el mantenimiento de los valores y las normas sociales ya que las prácticas entre gays y lesbianas se perciben como sucias e inmorales. Esta forma de pensar se relaciona con las creencias dominantes sobre el origen de la homosexualidad como algo adquirido, y por lo tanto contagioso o modificable.

Los homosexuales no encajan en los roles masculino/ femenino que tradicionalmente se transmiten como correctos; con su comportamiento, desafían lo que se espera de alguien por el hecho biológico de haber nacido hombre/mujer: esto es, no se comportan de acuerdo a lo que la sociedad espera por ser chico o chica.

Otro de los motivos que se encuentran es que, tradicionalmente, en la construcción de la identidad del género masculino el aprendizaje del papel se hace en función de la oposición constante a la feminidad. Para muchos hombres, la pasividad (vivida como una feminización), y el afecto o el sexo entre hombres, pone en peligro la propia masculinidad; el miedo a perder esa identidad, aceptando una posible homosexualidad, puede considerarse el origen de muchos comportamientos de homofobia. Esto es porque, para entender el mundo, tendemos a ordenar lo que nos rodea en categorías opuestas: bueno/malo, derecha/izquierda, hombre/mujer. En general, todas las categorías (de raza, de clase, de género, de sexualidad) tienen por objeto organizar intelectualmente la divergencia naturalizándola: existe una orientación sexual, un género, una clase, una raza que por naturaleza son las correctas frente a otras formas desviadas. Lo que no encaja en este esquema asusta porque nos enfrenta a lo desconocido.

En el caso de la discriminación a las lesbianas, lo que se ha venido a llamar “lesbofobia”, se puede detectar una doble carga: el rechazo por ser homosexuales añadido a la discriminación que ya de por sí sufren las mujeres. Se entronca, entonces, con el sexismo. La ruptura de la subordinación femenina que supone el prescindir del elemento masculino se percibe como una agresión al orden establecido. La lesbofobia se mueve en territorios que alternan entre la invisibilización el no reconocimiento de la existencia de lesbianas y la ofensa a causa de la trasgresión.

Con la aparición del Sida, se une a todo lo mencionado la percepción equivocada de la homosexualidad masculina como factor de riesgo, y se identifica a los homosexuales como potenciales fuentes de contagio. Aunque se ha demostrado suficientemente lo erróneo de esta creencia, todavía supone un motivo de rechazo y estigmatización.

## **Consecuencias**

La homofobia trae consigo muchos problemas psicológicos para los homosexuales, en especial los menores o adolescentes, que se encuentran en búsqueda de su orientación sexual. A continuación, se exponen las consecuencias de este fenómeno según Sánchez (2019):

Suele impedir el desarrollo de vínculos como el de la intimidad con otras personas.

Puede limitar la comunicación con la familia.

Los adolescentes pueden disminuir su capacidad de expresión dado que se encierran en roles rígidos y estáticos.

Lleva a expresar una sexualidad equivocada para demostrar que no son homosexuales.

Impide la riqueza de la diversidad.

Durante la adolescencia, es muy importante pertenecer a un grupo y ser aceptado por éste. Puede existir rechazo a aquello que es diferente de la mayoría.

Lleva a la auto-limitación y autoexclusión, ya que se impiden ambientes discriminatorios y violentos.

## **Capítulo II: Homosexualidad**

El trabajo de investigación titulado violencia social hacia personas homosexuales tiene enmarcado una serie de teorías las cuales se encaminan a la homosexualidad y la perspectiva de la sociedad, en donde se deben colocar en práctica una serie de elementos los cuales son fundamentales para desarrollar dichos procesos de forma satisfactoria, colocando en práctica el funcionamiento de estrategias específicas para analizar dicha problemática evidenciada.

En la actualidad es necesario colocar en práctica la definición de una serie de concepciones las cuales hablen de las terminaciones de la homosexualidad como entes principales para la sociedad actual, El autor empieza con el final, con el estado actual del estudio de la homosexualidad, el cual se encuentra en un momento crítico, dados los cambios sociales que está sufriendo la sociedad y en particular la comunidad LGBTI el reconocimiento de las uniones entre personas del mismo sexo y las familias que conforman, la posibilidad de

adoptar niños, pero al mismo tiempo viviendo en sociedades donde cualquier manifestación de homosexualidad es castigada por la ley hasta con la pena de muerte.

De la misma manera se parte de una serie de concepciones que afirman de la importancia que tiene el estudio de la sexualidad y conocer las ventajas y desventajas que puede traer a futuro, sin saber que en algunos casos las orientaciones sexuales son facetas que nacen y se reproducen en el ser humano, de la misma manera el autor anterior indica que la información disponible posee muchos déficits y sesgos, especialmente porque la gran mayoría se ha enfocado en América Latina, debido que actualmente hay relaciones entre hombres y mujeres con el mismo sexo, junto con los problemas éticos y metodológicos que pueden tener los investigadores (a favor y en contra de determinados comportamientos).

De la misma manera se señala que el predominio psicológico en la investigación sobre homosexualidad está cediendo campo a las teorías explicativas de la homosexualidad desde la biología.

## **Homosexualidad**

Desde épocas antiguas las conductas homosexuales se refiere a las diversas condiciones que pueden estar presentes en cualquier personas tomando en cuenta una serie de orientaciones que lo direccionan al mejoramiento continuo de una serie de procesos de forma constituida y de manera plena, de esta manera se direcciona a la orientación sexual homosexual, aspecto para cuyo estudio varios autores han desarrollado instrumentos para medir tal orientación es decir con ello el autor explora los estudios en donde se comienza analizar de manera completa el modo de vivir de las personas, es por esto que actualmente se quiere explicar porque hay mujeres y hombres que tiende a casarse y tener familia siendo de condición homosexual, la respuesta que dan la mayoría de los autores es porque tiene miedo de ser juzgados y en la mayoría de los casos son despedidos de las actividades laborales, se destruye la familia, y no son aceptados en la sociedad como tal.

Hoy día la comunidad LGBTI sufren grandes agresiones violentas por parte de otros grupos, debido que estos son juzgados y maltratados, por per tener a la comunidad

homosexual, en las cárceles d Colombia, se originan muchas problemáticas las cuales han acabado con la vida de muchos seres vivos.

### **Factores de la homosexualidad**

Es imprescindible destacar el origen de la condición homosexual el cual va direccionado a tener consigo una serie de factores de manera característicos y de forma completa originado esto un resultado de un proceso patológico de orden biológico, psicológico o social, de esta manera se puede generalizar que existen factores sociales , psicológicos y en la mayoría de los casos biológicos que hacen que los seres humanos tengan orientaciones sexuales totalmente distintas , para ello se dan a conocer teorías explicativas va al paso de las tendencias del momento y del camino avanzado en lo referente a la aceptación de la homosexualidad de la sociedad en donde en el siglo pasado esta condición la enfocan como un proceso patológico del desarrollo sexual, pasando por las teorías psicoanalíticas de principios del siglo pasado, desde el punto de vista del desarrollo psicosexual y su origen en conflictos en la infancia y la adolescencia.

De manera secuencial es importante destacar una serie de factores los cuales son fundamentales para tomar en cuenta un desarrollo sistemático en la sociedad y más aún en la vida de todo ser humano, con la finalidad de conocer la importancia de la condición que cada uno de ellos posee de manera diferente, es por ello que se afirma que la homosexualidad y psicopatología, aborda la evolución que ha tenido la atención psicológica a las personas homosexuales con la finalidad de tener una serie de mecanismos satisfactorios en la realidad como tal, para ello es fundamental, tomar en cuenta factores directos y concretos desde el punto de vista social y sistemático, desde cuando era considerada como una enfermedad, hasta su exclusión como tal de parte de las sociedades científicas de la medicina, la psicología y la psiquiatría, a partir de los años setenta del siglo pasado (Ayensa, B. 2008).

Al respecto se relacionan los diversos tratamientos que buscaban, y buscan hoy en día, transformar al homosexual en heterosexual y se abordan los estudios que han buscado diferencias entre las personas homosexuales y las heterosexuales en lo referente a su estilo de vida y a la presencia de psicopatologías en ambas poblaciones, siendo general el resultado de no encontrar diferencia alguna, según lo planteado por una serie de autores la



homosexualidad son aspectos psicológicos y condiciones los cuales son muy difíciles de estudiar y más aun de colocar en práctica, es por ello que se debe hacer un seguimiento continuo de los procesos que se deben seguir con el paso del tiempo y se tiene la plenitud de llevar a cabo el cumplimiento de dicha expresión (Ayensa, B. 2008)

De esta manera se menciona una serie de aspectos los cuales son resaltantes para la sociedad en general, con ello se puede crear consciencia y hacer que los seres humanos puedan estudiar de una manera más completa y directa una serie de funciones específicas en donde se ha encontrado entre poblaciones adolescentes homosexuales y heterosexuales en la incidencia de conductas de riesgo para la salud y la integridad ideación e intento de suicidio, trastornos alimentarios y consumo de sustancias psicoactivas, haciendo claridad de que no se trata de características intrínsecas a la homosexualidad, sino de consecuencias de vivir en ambientes hostiles a la orientación sexual, a lo cual yo agregaría el vivir en ambientes no hostiles a la orientación sexual pero con otros tipos de discriminación.

Según lo planteado por los autores anteriores se afirma que en la actualidad existen un conjunto de factores sociales , los cuales hacen que las personas se desmotiven de una forma muy compleja, en donde la forma de vida cambia transcendentalmente cohibiéndolos de realizar las actividades diarias, en este amplio sentido por medio de las diversas críticas que les realizan en la sociedad las personas se sienten desplazadas de una manera fatal, haciendo esto que en algunas ocasiones las personas se suiciden.

### **Teoría del psicoanálisis**

Con el pasar del tiempo se han venido realizando una serie de investigaciones las cuales hablan de manera completa acerca del psicoanálisis en el ser humano debido que se debe llevar consigo un proceso sistemático, direccionado a la realidad en general, el fundador del psicoanálisis, Sigmund Freud, inició una tendencia en el siglo anterior que consistió en atribuir un lugar central a la sexualidad humana en la organización de la cultura y de la sociedad. La teoría de Freud desarrolló visiones de la mente agobiada por deseos conflictivos y represiones dolorosas, es decir tiende a dar un análisis sistemático de las realidades globales enfocados a un estudio sistemático social en general, esto se trata de un modelo en el que el Yo, Ego, lucha contra los quereres del subconsciente, por un lado, y las demandas de

represión y negación que surgen del SuperEgo, teniendo como enfoques directos los análisis internos que tiene cada personas con respecto al estilo de vida que se da a conocer de manera satisfactoria y de forma completa por medio de una realidad social en general (Elliot, A. 2009).

Por medio de los análisis establecidos e puede afirmar que existe un conjunto de ideas los cuales se pueden colocar en manifiesto con la finalidad de conocer la importancia de dicha teoría en donde se puede predecir que la preocupación de Foucault acerca de la cultura de la sexualidad fue provocada, en parte, por su propia homosexualidad; es decir el propio el autor estaba conflictuado por lo que él como la sociedad se altera por el hecho de las condiciones sexuales que puedan tener los demás desde diferentes perspectivas, cada uno de estos enfoques tiene a tomar diversos enfoques, resaltando el punto de vista intolerante y represivo en la sociedad (Elliot, A. 2009). Con ello se puede apreciar que desde el siglo anterior las condiciones sexuales son alteradas de manera inconsistente por parte de la sociedad en general, haciendo esto que se distorsione de una manera completa haciendo que cada uno de los factores que allí se origine ocasionen fuertes cambios de forma conflictiva y social en general.

### **Teorías psicodinámicas**

Tomando un análisis completo al psicoanálisis freudiano según la perspectiva analizada anteriormente se puede decir que la estructuración psíquica está fuertemente ligada con el desarrollo psicosexual debido que toma como lineamientos una serie de aspectos transcendentales a la realidad en general, para ello se coloca en práctica factores que son fundamentales para el desarrollo general desde diferentes puntos de vista con la finalidad de poder contraer la importancia que este tiene con respecto al desenvolvimiento del ser humanos como tal (Mattioli, G. 2009). De esta forma la descripción sexual es un proceso que no está determinado por las características anatómicas sino por una serie de mecanismos hacen que los análisis de los procesos sean de una manera más completa y directa desde un punto de vista satisfactorio como tal, por la identificación sexual predominante y la elección psíquica de un objeto de deseo.

Desde otra perspectiva social cabe resaltar que la homosexualidad tiene una serie de características las cuales son predominantes desde diferentes puntos de vista con la finalidad de tener consigo aspectos satisfactorios a las realidades sociales en general. Desde este punto de vista se afirma que la homosexualidad es un aspecto representativo que hace que se evidencie una estructuración de deseo que en este caso se corresponde con el mismo sexo ya sea de hombres o mujeres, en este ámbito Freud tomo en cuenta el término de invertido para hacer referencia a la homosexualidad, en un intento por establecer una diferencia con el término que se utilizaba corrientemente pervertido (Mattioli, G. 2009).

De la misma manera dentro de la perspectiva homosexual se pueden encontrar descripciones a fondo las cuales hablen a cerca de la importancia. Entre las explicaciones anteriores y las que siguen se encuentran investigaciones y teorías sobre la actividad endocrina. En estas se sugiere que la homosexualidad es consecuencia del desarrollo hormonal peri o postnatal; lo que a su vez puede tener como causa distintos elementos, por ejemplo, los tratamientos hormonales de la madre durante la gestación.

Así mismo hay teorías desde el punto de vista biológico, las cuales hablan a cerca de la homosexualidad se producen desde una manera diferente y con enfoque directo logrando analizar cada perspectiva en un plano biológico adaptado a la realidad en general. De esta manera en la actualidad el proceso de dar a conocer la verdadera orientación sexual resulta difícil debido que tiene una serie de complicaciones las cuales se manifiestan desde diferentes puntos de vista. Para algunas personas bisexuales el proceso de dar a conocer su verdadera orientación resulta difícil, pero para otras no lo es debido que se sienten libres, y sin ningún temor de ser ofendidos o direccionados en la sociedad. Con frecuencia, las personas lesbianas, gay y bisexuales sienten miedo, se sienten diferentes y solas cuando se dan cuenta de que su orientación sexual es diferente de la norma imperante en la comunidad, debido que en la mayoría d los casos ocurren una serie de agresiones por parte de otras personas con esta comunidad, cada una de estas complicaciones hacen que muchos seres humanos en la actualidad se sientan señalados desde diferentes puntos de vista por estas personas, a su vez se sienten perseguidas y atemorizadas, pues no consiguen fuente laborales y tienen muy pocas amistades en general.

Esto resulta especialmente cierto para personas que perciben su orientación gay, lesbiana o bisexual en la niñez o adolescencia, lo que no es raro, los niños y adolescentes pueden sentirse especialmente vulnerables a los efectos nocivos de los prejuicios y estereotipos, debido que las burlas y en la mayoría de los casos las ofensas por parte de los familiares hacen que en la mayoría de los casos se produzca una serie de conflictos que generan una inestabilidad general como tal. Esto ocurre porque temen ser rechazados por la familia, amigos, compañeros de trabajo e instituciones religiosas.

Es por ello se torna importante realizar una descripción continua a diario de los diversos factores que comprenden la comunidad homosexual con la finalidad de fomentar aspectos satisfactorios desde diferentes puntos de vista y desde un enfoque real.

### **Capítulo III: Perspectiva social**

En este tipo de sociedad la información fluye de manera oral, la información se transmite de generación en generación y su transformación es muy lenta, como ya se ha indicado, la información, como siempre, es indispensable; pero por su poca innovación se está casi seguro que una vez obtenida, servirá para toda la vida. Los mayores enseñan a las generaciones jóvenes la cosmovisión que servirá de guía en la vida, las tradiciones, valores y costumbres, la forma de realizar las actividades cotidianas. (Rojas, R. 2001).

Según lo pautado anteriormente en la sociedad se dan a conocer una serie de perspectivas totalmente diferentes, las cuales conducen a un nuevo mecanismos de transformación social y de enfoque nuevo, para ello es necesario destacar que actualmente las perspectivas de la sociedad esta direccionada a nuevos enfoques concretos y directos los cuales hacen posible la ejecución de cualquier tipo de problemática de forma concreta y continua, en donde se puede apreciar la sociedad del conocimiento, que tiene a utilizar esta expresión en el discurso teórico de la disciplina sin un previo análisis que descubra un nivel el grado (Rendón, R2001).

Según lo que se puede apreciar es que en la actualidad la sociedad está sometida a una serie de perspectivas continuas, las cuales necesitan de enfoques nuevos que ayuden a

globalizar la importancia que tiene el desarrollo subjetivo, de la condición de una personas, para ello se puede apreciar que la sociedad representa un factor globalizado y altamente con nuevas innovaciones tecnológicas precisas estas se desarrollan gracias al conocimiento objetivado en instrumentos que poseen o deben poseer en su gran mayoría los seres sociales para actuar en esa sociedad (Rendón. R, 2001).

La percepción social es entendida como los fenómenos sociales que intervienen en la relación entre individuos que viven en sociedad o fenómenos de relación entre los individuos y la sociedad (modas, costumbres, normas morales...). Suría, R (2010).

### **Aspectos fundamentales de las perspectivas en la sociedad**

Desde diferentes puntos de vista en una perspectiva de derechos, la política social se define como el conjunto de objetivos, regulaciones, sistemas y entidades por medio de las cuales el estado se dirige a crear oportunidades y fortalecer instrumentos en términos de la equidad y la integración social, por medio de ello se permite la realización de un conjunto de factores de forma subjetiva, la misma presenta la oportunidad de generar nuevos procesos acordes a la realidad como tal, esto permite que se pueda establecer nuevos procesos regulares acordes a lo que se quiere de forma satisfactoria y de manera completa y directa.

Para ello la política social, por tanto, debe expresar el contenido específico de los servicios, prestaciones y protecciones sociales; la financiación para garantizar el acceso de quienes carecen de recursos; el aseguramiento de individuos, familias y grupos contra determinados riesgos; y la protección a quienes se encuentran en situaciones de vulnerabilidad específicas (Rico, Delgado 2002). De esta manera es importante realizar un conjunto de factores los cuales hacen posible que se pueda generar nuevas perspectivas con respecto a los mecanismos que se quieren establecer de manera completa y directa.

La relación de la vulnerabilidad con la pobreza, radica en que mientras la primera pone énfasis en el impacto provocado por el cambio en la modalidad de desarrollo sobre los recursos de las personas y familias, la pobreza da cuenta de la escasez de ingresos para cubrir las necesidades básicas de los hogares. Desde luego, vulnerabilidad y pobreza tienen naturales puntos de encuentro, puesto que el conjunto de recursos que tienen los individuos

y las familias, son los que pueden generar mayores o menores ingresos dependiendo del marco de oportunidades y las posibilidades de insertarse en ellas.

Desde esta perspectiva se generan nuevos aspectos satisfactorios a la realidad en general se relaciona con las asimetrías existentes entre la realización de derechos civiles y políticos por medio de ello se puede presentar funciones desde derechos sociales, políticos y económicos con perspectivas diferentes a la realidad en general.

### **Teoría de perspectiva social**

Tomando en cuenta una serie de enfoque se afirma que la teoría social de orientación pragmática, logra evidenciar la comprensión de lo social centrada principalmente en atender a las situaciones empíricas a partir de las cuales lo social es producido, es decir que cada ser humano puede realizar su propio factor propio con la finalidad de poder crear perspectivas diferentes desde nuevos puntos de vista y de forma focalizados a una realidad en general como tal. Para ello se quiere evidenciar la atención principal de lograr procesos y fenómenos de mecanismos directos completos que ayuden agilizar cualquier tipo de desarrollo desde un enfoque completamente distinto cuyo foco está en la descripción minuciosa de situaciones y relaciones.

Por lo tanto, el distanciamiento se manifiesta en sus herramientas conceptuales y en sus premisas básicas, así como en sus modos de pensar y proceder. En cambio, los grupos dedicados a las ciencias sociales no pueden distanciarse y contemplar desde afuera el curso de acontecimientos sociales que pueden llegar a afectarlos profundamente. Es por eso que considera que la principal diferencia entre ciencias naturales y sociales reside en la relación que sostienen las personas que hacen ciencia con sus objetos de estudio. Manifiesta entonces que los objetos de las ciencias sociales son muy particulares, objetos que a la vez son sujetos, con lo que se incluye en los debates más actuales de la disciplina.

Es importante afirmar que en la actualidad la sociedad está envuelta por una serie de factores sociales los cuales ayudan a que se agilicen mecanismos concretos para el desarrollo de aspectos sociales directos y completos, con ello se presenta la dificultad de limitar los problemas en estudio de tal modo que puedan tomar en cuenta un conjunto de factores

exactos y reales como tal en un determinado método, por el contrario propone desarrollar métodos que resulten más adecuados para la complejidad de los problemas que es necesario resolver.

Por medio de estos mecanismos se permite tener un análisis sistemático de la realidad en general con nuevos fundamentos y variaciones reales a la vida en general, en donde se le da la posibilidad al ser humano para que pueda realizar cualquier tipo de actividad de manera completa y directa, tomando en cuenta una serie de perspectivas completas, esta posición es coherente con sus elaboraciones teóricas, en las que afirma que todas las sociedades tienen características de figuraciones estructurales compuestas por varios niveles de sub-figuraciones, en las que pueden diferenciarse jerarquías según los mayores niveles de integración, organización y autonomía. Para ello es indispensable conocer una serie de enfoques diferentes desde una perspectiva social la cual está encaminada a nuevos procesos dinámicos y didácticos.

De la misma manera se dan a conocer una serie de perspectivas, las cuales son posibles para crear nuevos enfoques factibles viables de manera global y estandarizada, esta es una disciplina teórica, esta no se limita a la observación de los hechos, por medio de factores concretos se puede visualizar la teoría sociológica universaliza e integra conclusiones parciales que aporta la investigación empírica. De esta manera se puede comprender un conjunto de ideas factibles ante la realidad como tal, a su vez permite el estudio de las influencias sociales sobre la percepción. Hay que tener en cuenta que las mismas cualidades pueden producir impresiones diferentes, ya que interactúan entre sí de forma dinámica.

### **Factores que influyen en la percepción de la sociedad**

Tomando en cuenta una serie de expectativas acerca del sujeto con el que se va a interactuar, las motivaciones que hacen que el hombre que percibe vea en el otro individuo lo que se desea ver, las metas influyen en el procesamiento de la información, la familiaridad y la experiencia. Existen distintos efectos que alteran la percepción social. De acuerdo al valor del estímulo, puede producirse la acentuación perceptiva cuando el valor de un estímulo es grande, éste se percibe mayor de lo que es si una persona es vista de forma

positiva en alguno de sus rasgos, tenderá a verse de forma positiva en otros rasgos (Pérez, J. 2008).

De acuerdo al significado emotivo del estímulo, puede provocarse la defensa perceptiva ante estímulos amenazadores y además de ello se coloca en práctica una serie de factores desde diferentes perspectivas en general, los cuales pueden satisfacer una necesidad, y además de ello brindar algún beneficio. Para ello se generan una serie de mecanismos completos con respecto a la asignación de atributos en función de la identidad grupal, el prejuicio y a su vez la forma individual de establecer juicios sobre personas o cosas alejados de la percepción social común y la proyección el efecto de las propias emociones al evaluar personas situaciones también son efectos alteradores de la percepción (Pérez, J. 2008).

El análisis desde esta perspectiva resulta fundamental en el campo de los derechos humanos puesto que el espectro de sus violaciones implica consecuencias en las víctimas directas y sus familias, pero también en la colectividad, especialmente cuando, por ser violaciones sistemáticas, frecuentes o dilatadas en diferentes sectores de la sociedad, suponen un contexto de peligro, de persecución y de vulneración de la vida. Para ello es importante resaltar una serie de aspectos específicos los cuales se direccionan a encontrar la solución sistemática del proceso completo y directo por medio de una serie de perspectivas globales en general.

La perspectiva psicosocial aborda las causas, el desarrollo y las consecuencias de las violaciones de derechos humanos atendiendo a las dimensiones personal, familiar, comunitaria y social.

### **Perspectiva social en la homosexualidad**

Se debe tomar en consideración una serie de aspectos transcendentales en donde se afirma que la sexualidad en la etapa de la adolescencia se comporta con una dimensión sensualista muy desbordante. De tal manera, que se puede decir que en esos momentos la sexualidad no tiene sexo, pues el adolescente sufre un verdadero bombardeo de estímulos sobre un terreno hipersensibilidad por la maduración hormonal. Es precisamente aquí donde nos encontramos con el nudo de la cuestión. Hasta qué punto la experiencia sexual limita la capacidad de acceso a un completo desarrollo de la afectividad humana.



Es posible que se manifieste esta limitación en el caso de la homosexualidad, tanto femenina como masculina, en la aparición de nuevas actitudes clara consecuencia de la estabilidad de las parejas, incrementadas desde la aparición del fenómeno sida, sobre todo la reclamación del derecho a la adopción y, de esta manera, tener acceso a una experiencia de paternidad; y de los sentimientos de alto rango que ello conlleva. Para ello se da a conocer una serie de aspectos directos los cuales se encuentran direccionados a enfoques sociales es por ello que se da a conocer una serie de aspectos de la psicología innovadora la cual ha aportado una teoría al respecto que puede aclarar algunas circunstancias de los hombres y mujeres actuales.

De esta manera es importante tomar como punto de partida una serie de aspectos factibles los cuales ayudan a que se coloque en práctica un conjunto de aspectos satisfactorios a la realidad en general como tal, en donde la teoría considera que a la memoria humana no le interesan los hechos, sino las discrepancias. Es por ello que se presentan un conjunto de factores los cuales son constituidos de manera completa y de forma específica on la finalidad de crear nuevos aportes factibles a la realidad como tal en donde la influencia ambiental en el desarrollo de la conducta sexual tiene tal fuerza, pero a la vez resulta tan marginada por las corrientes de pensamiento psicológico contemporáneo, que existen pocos trabajos al respecto.

Tomando en cuenta una serie de perspectivas continuas se puede reflejar aportes nuevos con consideraciones específicas en donde se pueda visualizar aspectos resaltantes de la realidad en general como las relaciones de poder no se limitan a su expresión física o verbal, mediante un conjunto de ideas se puede apreciar que el control, el dominio, la autoridad o superioridad también pueden ser enunciadas de manera directa como unas perspectivas sociales desde diferentes puntos de vistas y con nuevos enfoques sociales, los cuales son inclinados a nuevos aspectos y factores sociales en general.

## **Metodología**

Esta monografía cuenta con un enfoque cualitativo que permite la recolección de datos sin medición numérica, con el fin de hallar preguntas de investigación en el proceso. Así mismo está orientada a un nivel descriptivo, debido a que se requiere conocer las diferentes percepciones de la sociedad hacia las personas con orientación homosexual y así describir las diferentes problemáticas que se evidencia a partir de esto.

También se cuenta con una población de 1036 personas, el cual se realiza la muestra para la aplicación de los instrumentos como la entrevista semi- estructurada y el grupo focal, donde se trabajará con 9 personas. Para llevar a cabo esta investigación se utilizarán una serie de técnicas que son de gran relevancia para el desarrollo del mismo.

### **Tipo y diseño de la investigación**

Esta investigación será desarrollada mediante un enfoque cualitativo, el cual utiliza la recolección de datos sin medición numérica para hallar o ajustar preguntas de investigación en el proceso de interpretación. El enfoque cualitativo puede definirse como un conjunto de prácticas interpretativas que hacen al mundo visible, lo transforman y convierten en una serie de representaciones en forma de observaciones, anotaciones, grabaciones y documentos. Es naturalista (porque estudia a los objetos y seres vivos en sus contextos o ambientes naturales) e interpretativo (pues intenta encontrar sentido a los fenómenos en términos de los significados que las personas les otorgan). (Hernández 2014, p 7).

Así mismo cuenta con un nivel descriptivo, el cual busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (Danhke, 1989). Es decir, miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para así (valga la redundancia) describir lo que se investiga. (Hernández 2014, p 7).

### **Población**

Los centros comerciales de la ciudad de Cúcuta cuentan con 1036 trabajadores registrados.

## **Muestra**

Para esta investigación se escogieron tres participantes con el fin de realizar la entrevista semi-estructura y seis para la realización del grupo focal. El tipo de muestreo es no probabilístico por conveniencia, debido a que permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador. (Otzen, T. & Manterola C, 2017, p 230). Se realizó el diseño de un formato para recolectar información sociodemográfica básica de los participantes. (Ver anexo 1)

## **Análisis de categorías**

Para este proceso de la investigación, se evidencia tres categorías las cuales son importantes para el desarrollo de la misma, que se refleja constantemente en la sociedad actual frente a los procesos de aceptación de personas con orientación homosexual.

**Categoría 1. Violencia:** Según la OMS (2014) la violencia es el uso intencional de la fuerza o el poder físico, de hecho, o como amenaza, 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.

Subcategoría: Violencia psicológica

El concepto de violencia psicológica como conducta integrante de la violencia de género. La Ley Orgánica 1/2004, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, no define este concepto, lo cual plantea un grave problema, sobre todo a la hora de intentar definir las conductas subsumibles en el tipo penal. En este punto clave de la discusión se contraponen aquellas definiciones extensas de los malos tratos psíquicos expuestas desde la Psicología o el Trabajo Social, y aquellas otras más restrictivas que vienen de la mano del Derecho penal, teniendo en cuenta su carácter de intervención mínima. Y este problema se agrava si tenemos en cuenta la compleja apreciación de la violencia psíquica, ya que los resultados no pueden apreciarse de forma externa y que la concreción de los daños sufridos no tiene un reflejo tan explícito como en el caso de la violencia física.

El precepto penal castiga la violencia psicológica, por cuanto no exige la producción del resultado, pero al utilizar el término psíquico permite considerar que sólo habrán de castigarse las conductas con cierta entidad. Por tanto, podrá entenderse por violencia psíquica el ejercicio de la violencia psicológica suficiente para provocar un menoscabo o alteración psíquica en la víctima sin necesidad de que éste se produzca efectivamente. Dicho de otro modo, es la violencia ejercida de forma reiterada a través de un comportamiento moral que produce o puede producir lesiones psíquicas

Es decir, en ciertas ocasiones las personas piensan que una agresión es solo un golpe físico o violencia física, ya sea utilizando objetos o con la propia fuerza, dejando a un lado la violencia psicológica. Las personas también pueden sufrir de este tipo de violencia que consiste en humillaciones, insultos, aislamientos, amenazas de abandono, encierros en lugares inapropiados, celos y control excesivo, entre otros.

**Percepción social:** Los fenómenos sociales son los que intervienen en la relación entre individuos que viven en sociedad o fenómenos de relación entre los individuos y la sociedad (modas, costumbres, normas morales...). Suría, R (2010).

Subcategoría; Discriminación hacia personas homosexuales

El hecho de entender la discriminación considerando una acción como anormal genera el rechazo hacia esa acción (Prieto, 2008) citado por Samaniego & Bermúdez (2015). Una encuesta realizada en Quito y publicada en Estudios sobre las sexualidades en América Latina (Prieto, 2008) reveló que la mayoría de entrevistados tiene el concepto que la homosexualidad es anormal. Esta discriminación visible desde las frases que utilizamos para referirnos a estas personas como débiles o como quienes dedican más tiempo a su cuidado personal, se expresa en la calle, en el trabajo, en la escuela, en la universidad o aun hasta en los medios de comunicación.

**Empatía:** El componente afectivo de la empatía es un sentimiento vicario o compartido, frente a la experiencia emocional de otra persona; esto puede llevar a sentimientos y conductas positivas como la compasión y el altruismo, o a experiencias emocionales

negativas, como la angustia y la aversión (Davis, 1980, 1983; Eisenberg & Strayer, 1987). Citado por Muñoz, A. y Chávez, L (2013).

Subcategoría: Tolerancia

La tolerancia es la cualidad de aceptar y respetar las opiniones, las creencias y los sentimientos de las demás personas, especialmente cuando estos no coinciden con los propios. Tener esta cualidad resulta fundamental para la vida en sociedad, en la medida que son muchas las cuestiones que no pueden resolverse con un criterio de “verdad única comprobable e irrefutable”. Tolerar significa aceptar las diferencias individuales.

En esta primera visión, la tolerancia aparece como un juicio a criterio personal, que depende de los valores de cada uno. La mayoría de las personas desarrollan a lo largo de su vida ciertas ideas; estas a menudo se van modificando, pero algunas de ellas perduran y se reafirman con el paso de la vida.

### **Técnicas de evaluación**

A partir de la identificación de la problemática establecida en esta investigación, se considera importante la utilización de diferentes técnicas de evaluación como: La entrevista semi-estructurada, la observación no participante y el grupo focal, ya que son relevantes para la ejecución de la monografía y contribuye al cumplimiento de los objetivos propuestos.

**Entrevista semi-estructurada:** Según Diaz, B. L, Torruco, G. U, Martinez, H. M, y Valera, R. M. (2013). Las entrevistas semiestructuradas, “presentan un grado mayor de flexibilidad que las estructuradas, debido a que parten de preguntas planeadas, que pueden ajustarse a los entrevistados. Su ventaja es la posibilidad de adaptarse a los sujetos con enormes posibilidades para motivar al interlocutor, aclarar términos, identificar ambigüedades y reducir formalismos.”

Como lo mencionan Diaz, B. L, Torruco, G. U, Martinez, H. M, y Valera, R. M. (2013). Se considera que las entrevistas semi-estructuradas son las que ofrecen un grado de flexibilidad aceptable, a la vez que mantienen la suficiente uniformidad para alcanzar interpretaciones acordes con los propósitos del estudio. Este tipo de entrevista es la que ha despertado mayor interés ya que se asocia con la expectativa de que es más probable que los

sujetos entrevistados expresen sus puntos de vista de manera relativamente abierta, que en una entrevista estandarizada o un cuestionario.

**Observación no participante:** Permite la percepción de diversas situaciones espontáneas como registro de información, en el proceso de identificación de necesidades sin presencia activa del investigador, ya que este se mantiene “al margen del fenómeno estudiado, como un espectador pasivo, que se limita a registrar la información que aparece ante él, sin interacción, ni implicación alguna” (Guillen Ledesma, Barrera Paris, Galván Arvizu, y Vidal Arreola, 2016).

**Grupo focal:** Para Martínez-Miguel. Citado por Hamui, A. y Valera, M. (2012). El grupo focal “es un método de investigación colectivista, más que individualista, y se centra en la pluralidad y variedad de las actitudes, experiencias y creencias de los participantes, y lo hace en un espacio de tiempo relativamente corto”. Esta técnica es significativamente relevante y útil para la exploración de los conocimientos y experiencias de las personas en un ambiente de interacción, lo cual permite examinar lo que la persona piensa, cómo piensa y por qué piensa de esa manera.

## **Fases de investigación**

**Fase I construcción del proyecto:** Para establecer el título de esta monografía se tuvo en cuenta la problemática existente en el país de Colombia, frente a la aceptación de personas con orientación homosexual. A partir de las normas impuestas por el gobierno, no se refleja el respeto por parte de la sociedad hacia estas reglas, ni a esta población, la cual vive muchos tipos de abuso y violencia en los diferentes contextos.

Así mismo lo que se busca es conocer las percepciones que tiene la sociedad, acerca de las personas homosexuales y los tipos de violencia que en la actualidad se siguen generando hacia esta población. A partir de esto se realizará la construcción de los diferentes instrumentos o aspectos importantes para llevar a cabo una buena ejecución y desarrollo de la investigación.

**Fase II Validación de técnicas:** Se realizará la construcción de los instrumentos a aplicar con la población establecida, con el fin de conocer las perspectivas de la sociedad y los tipos de violencia que existen hacia la población homosexual. Así mismo los instrumentos, los

cuales son la entrevista semi-estructurada y grupo focal serán evaluados y validados por 3 expertos en el tema abordado.

**Fase III Aplicación de las técnicas:** Se implementarán tres técnicas como lo son: La entrevista semi-estructurada, la observación no participante y el grupo focal, con 9 trabajadores de centros comerciales de la ciudad de Cúcuta Norte de Santander.

**Fase IV Análisis de las técnicas:** A partir de la aplicación de las técnicas establecidas, se realizará el análisis de cada una de las respuestas generadas por los participantes y presentación de resultados; mediante la transcripción de las entrevistas en una matriz cualitativa generando así las conclusiones del estudio.

#### **Análisis de la información recolectada**

La información se analizará a través de la triangulación entre las diversas fuentes de información.

**Triangulación entre las diversas fuentes de información:** Es muy común que en una investigación cualitativa se utilice más de un instrumento para recoger la información, siendo habitual en educación el uso, además de las entrevistas, de actividades sistemáticas de observación etnográfica (participante o pasiva), grupos de discusión, historias de vida y análisis textual de carácter semiótico. Cuando ello ocurre, entonces el proceso de triangulación se complejiza, pues hay que integrar todo el trabajo de campo. Para hacer esto, el primer paso es triangular la información obtenida desde los diversos instrumentos aplicados en el trabajo de campo, por estamentos, ya sea utilizando conclusiones de segundo o tercer nivel. Esta acción permite saber, por ejemplo, si lo que un docente de aula informó en sus respuestas en una entrevista, es coherente o no con lo que el investigador pudo observar directamente en la sala de clases. Un segundo paso consiste en integrar la triangulación inter-estamental por cada instrumento utilizado, pero ahora desde una perspectiva inter-instrumental y desde allí generar nuevos procesos interpretativos. Cisterna, F (p, 69).

## **Recursos**

**Institucionales.** Para la realización de la investigación se contará con el espacio adecuado para la aplicación de los instrumentos con la población, así mismo con el acompañamiento del director de la monografía, el cual cuenta con competencias adecuadas para lograr un buen desarrollo y ejecución del mismo.

**Materiales.** Se utilizarán diferentes recursos para el desarrollo de la investigación como: Hojas de block, lapiceros, fotocopias; materiales técnicos como: Portátiles y teléfonos, el cual aportan en gran medida a la recolección de la información de la monografía.



## Presentación de resultados

A continuación, se presentaran los resultados obtenidos mediante las diferentes técnicas de evaluación, como: La entrevista semiestructurada, grupo focal y observación no participante, a través de una matriz de análisis.

### Entrevista Semiestructurada

#### Categoría uno

**Violencia:** Según la OMS (2014) la violencia es el uso intencional de la fuerza o el poder físico, de hecho, o como amenaza, 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.

#### Pregunta número uno

¿Considera que las personas homosexuales son violentadas socialmente?

Pregunta # 1	Respuesta	Palabras claves	Unidad de Análisis	Análisis General
P1	“Si, ya que la sociedad de hoy en día vive del que dirán y pues a veces son groseros con estas personas”	Sociedad, groserías.	Se genera violencia, ya que la sociedad no acepta totalmente a las personas de orientación homosexual.	Teniendo en cuenta la información recolectada y que según la Organización Mundial de la Salud (2014) la violencia es el uso intencional de la fuerza o el poder físico, de hecho, o como amenaza, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, o afectaciones a nivel psicológicos. Los participantes tienen claridad sobre las variables
<b>Participante</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Palabras claves</b>	<b>Unidad de Análisis</b>	
P2	“Pienso que en muchos casos sí, porque la gente piensa que eso es algo que no debe de ser y que no está bien”	No debe ser, no está bien.	Violencia por parte de la sociedad, debido que consideran que va en contra de sus ideologías.	
<b>Participante</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Palabras claves</b>	<b>Unidad de Análisis</b>	

P3	“En ciertos sectores si, dependiendo del grado educativo que tenga la persona, la cultura presente y así mismo el estrato influye”	Grado educativo, cultura, nivel socioeducativo.	Discriminación dependiendo del nivel educativo y nivel socio-económico.	que se trasforman en factores de riesgo para que las personas homosexuales, sean víctimas de violencia, en este caso resaltando las diferencias sociales, culturales e incluso académicas que fortalecen o debilitan según sea el caso, el trabajo enfocado a la prevención de violencia, lo cual genera afectaciones a nivel nacional en toda la población.
----	--	---	---	--

### Pregunta número dos

¿Cómo identificas que una persona homosexual está siendo violentada?

<b>Pregunta # 2</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Palabras claves</b>	<b>Unidad de Análisis</b>	<b>Análisis General</b>
P1	“De pronto se puede evidenciar en la burlas, risas, miradas feas hacia estas personas o en ocasiones dejan que caminen solas, o sea se alejan”	Burlas, risas, miradas feas.	Se evidencia discriminación a partir de las burlas, risas y miradas feas.	La identificación de las conductas violentas es el principio para poder combatirlos, porque permite generar estrategias para disminuir y eliminar estas conductas en la sociedad, en los datos obtenidos es posible identificar que los participantes tienen presente que la violencia no solo puede ser física, incluso sin necesidad de palabras, solo gestos y miradas pueden convertirse en violencia homofóbica la cual fue nombrada por primera vez en los
<b>Participante</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Palabras claves</b>	<b>Unidad de Análisis</b>	
P2	“Considero que en algunas ocasiones en la forma de hablarles a estas personas, siendo groseros verbalmente”	Forma de hablar, groserías.	La violencia se evidencia en el lenguaje verbal agresivo.	
<b>Participante</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Palabras claves</b>	<b>Unidad de Análisis</b>	

P3	“No he presenciado ninguna situación, para saber si es violencia o no; pero pienso que se puede dar en la forma de mirar o a veces también las personas los esquivan”	Forma de mirar, esquivar.	Se evidencia violencia a través de rechazo y conductas aversivas.	años 70 considerada según Smith (1971) como “La actitud hostil u odio irracional respecto de los homosexuales, sean estos hombres o mujeres”.
----	---	---------------------------	---	---

### Pregunta número tres

¿Alguna vez ha presenciado o ha sido violento con alguna persona homosexual? Cuente la experiencia.

Pregunta # 3	Respuesta	Palabras claves	Unidad de Análisis	Análisis General
P1	“No, nunca he presenciado alguna situación que estén violentando a una persona con orientación homosexual y tampoco he sido violento con estas personas, antes me parecen muy amables”	Situación, persona con orientación homosexual.	No genera y no ha presenciado situaciones de violencia hacia las personas homosexuales.	Hasta el momento ningún participante ha experimentado una situación de violencia en contra de algún individuo, debido solamente a su orientación sexual e igualmente manifiestan no hacer uso de la violencia ni verbal ni psicológica, en sus relaciones interpersonales con las personas homosexuales, lo cual da claridad de su postura pacífica y de aceptación frente a las personas sin tener en cuenta su orientación sexual. De la misma manera es importante resaltar como los participantes consideran que si vivenciaran una situación de violencia esta deberá ser reportada a la autoridad competentes quienes podrán solucionarla.
Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de Análisis	
P2	“No, la verdad no he tenido como la experiencia o vivenciado un momento de esos, que la gente es agresiva o groseras con una persona con esta orientación sexual, pero si lo vivenciara pues llamaría a la autoridades competentes y pues nunca he sido grosero o he discriminado a personas con esta orientación sexual”	Experiencia, agresividad, groserías.	No ha presenciado, ni ejecutado comportamientos violentos hacia personas homosexuales.	

Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de Análisis
P3	“No, no he vivido alguna experiencia donde estén tratando feo o siendo violentos con alguna persona de orientación homosexual, tampoco he sido grosero o he discriminado nadie por su orientación”	Experiencia, orientación homosexual, groserías.	No ha presenciado situaciones violentas hacia personas homosexuales.

## Categoría dos

**Percepción social:** Los fenómenos sociales son los que intervienen en la relación entre individuos que viven en sociedad o fenómenos de relación entre los individuos y la sociedad (modas, costumbres, normas morales...). Suría, R (2010).

### Pregunta número uno

¿Qué percepción tiene frente a las personas homosexuales?

Pregunta #1	Respuesta	Palabras claves	Unidad de Análisis	Análisis General
P1	“Normal, es un ser humano ya que ellos escogieron vivir a su manera y son personas que no se aceptan tal como son y quieren cambiar su parecer, es de ser tolerantes”	Ser humano, tolerancia, cambiar.	Persona que tomo la decisión de tener otra orientación sexual.	Según la real academia española (RAE), la homosexualidad es definida como “inclinación sexualmente hacia individuos de su mismo sexo, relación que se genera
Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de Análisis	

P2	“Ninguna, pienso que cada quien se encuentra en total libertad de hacer lo que desee o piense”	Libertad, desear, pensar.	Cada persona tiene derecho a su libre expresión y toma de decisiones.	entre dos personas del mismo sexo”. Teniendo en cuenta lo anterior es posible identificar que los participantes reconocen a las personas homosexuales, como cualquier otra que por ende tiene los mismos deberes y derechos que todos.
<b>Participante</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Palabras claves</b>	<b>Unidad de Análisis</b>	
P3	“Considero que es algo natural en ellos, nacen así y a medida que se van desarrollando agarran esa personalidad, es más por naturaleza propia ”	Natural, desarrollo, personalidad.	Persona que a través de su desarrollo, toma la decisión de tener una orientación sexual diferente.	

## Pregunta número dos

¿Considera que las personas homosexuales son aceptadas totalmente por la sociedad? Porque?

<b>Pregunta #2</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Palabras claves</b>	<b>Unidad de Análisis</b>	<b>Análisis General</b>
P1	“No, porque las personas no aceptan este tipo de personas, más que todo eso se ve en las personas mayores por los valores que le dieron y las creencias religiosas”	No aceptan, valores, creencias religiosas.	La orientación homosexual no es aceptada por la sociedad, debido a las creencias religiosas.	Para los seres humanos se hace imprescindible sentirse parte de un grupo o una comunidad, para esto debe sentirse cómodo y aceptado por las personas que lo rodean, por esto surge la necesidad de conocer según los participantes que tan aceptadas son las personas homosexuales por parte de la sociedad, ante lo cual se logró identificar que por una parte gracias a factores como las falsas creencias frente al daño que le causan a los
<b>Participante</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Palabras claves</b>	<b>Unidad de Análisis</b>	
P2	“No son aceptadas totalmente porque la sociedad piensa que quieren dañar a todos los niños como a jóvenes”	Aceptadas, dañar a niños y jóvenes.	La sociedad no acepta la orientación homosexual, ya que lo consideran como un mal ejemplo para la juventud.	
<b>Participante</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Palabras claves</b>	<b>Unidad de Análisis</b>	

P3	“Si son aceptadas, es algo natural en ellos, nacen así y a medida que se van desarrollando agarran esa personalidad, es más por naturaleza propia ”	Natural, personalidad.	En la actualidad es aceptada por la sociedad.	jóvenes/niños a través del modelamiento de la conducta por parte de los menores e igualmente las doctrinas religiosas generan que no se de una aceptación por parte de la sociedad a las personas homosexuales, mientras un participante consideran en esta épocas son aceptados socialmente sin problema.
----	---	------------------------	---	--

### Pregunta número tres

¿Cree que existe discriminación en los centros comerciales de la ciudad de Cúcuta hacia las personas con orientación homosexual?

¿Porque?

Pregunta #3	Respuesta	Palabras claves	Unidad de Análisis	Análisis General
P1	“Considero que algunas veces, en las personas de edad, no sé, puede ser por sus valores, principios o también creencias religiosas”	Personas de edad, principios, valores, creencias religiosas.	Discriminación por parte de las personas de edad, debido a las creencias religiosas.	Según (CONAPRED 2019). la discriminación es una práctica cotidiana que consiste en dar un trato desfavorable a determinada persona, que a veces no percibimos, pero que en algún momento la hemos causado o recibido. Fue de vital importancia identificar si los participantes lograban identificar discriminación hacia las personas homosexuales que por factores como la edad y las creencias religiosas generar actitudes de discriminación, igualmente resaltan
<b>Participante</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Palabras claves</b>	<b>Unidad de Análisis</b>	
P2	“No, aquí no se ve eso, cada quien anda en lo suyo y como que no se detiene a ver quién es quién”	No se ve, cada quien en lo suyo.	No se evidencia discriminación, ya que las personas no están pendientes del tipo de orientación que presenten las demás.	

Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de Análisis	
P3	“No, por lo menos trabajan normal y aquí los aceptan hasta para que laboren, no están pendientes ni preguntan la orientación sexual”	Trabajan normal, orientación sexual.	Son aceptadas en los centros comerciales por parte de la población que los frecuenta y el personal que labora.	que en ambiente laboral no ha generado ningún inconveniente que no les pregunta por su orientación sexual para contratarlos.

### Categoría número tres

**Empatía:** El componente afectivo de la empatía es un sentimiento vicario o compartido, frente a la experiencia emocional de otra persona; esto puede llevar a sentimientos y conductas positivas como la compasión y el altruismo, o a experiencias emocionales negativas, como la angustia y la aversión (Davis, 1980, 1983; Eisenberg & Strayer, 1987). Citado por Muñoz, A. y Chávez, L (2013).

### Pregunta número uno

¿En la prestación de servicio al cliente, como es su interacción con personas homosexuales?

Pregunta #1	Respuesta	Palabras claves	Unidad de Análisis	Análisis General
P1	“Un cliente más, que tiene necesidades, inquietudes, problemas como una persona normal”	Un cliente más, persona normal.	Atención igualitaria, ya que presentan inquietudes como las demás personas.	La calidad del servicio se constituye en una prioridad competitiva y como tal es un factor que está presente en todas las interacciones de las personas con las organizaciones y constituye un atributo diferenciador entre las empresas exitosas y las que no lo son (Rubio 2014). En los participantes prima su profesionalismo ante el trato con cualquier cliente sin generar un
Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de Análisis	
P2	“Igual para cualquier cliente, no importa la orientación que tenga”	Un cliente más, orientación.	La atención es igual para todas las personas, sin tener en cuenta la orientación sexual.	
Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de Análisis	

P3	“Normal, no veo que sea algo diferente con ellos, son personas como nosotros”	Normal, no es diferente.	Atención igualitaria, ya que requieren nuestros servicios.	cambio comportamental negativo con ninguno sin importar su orientación sexual.
----	---	--------------------------	--	--

## Pregunta número dos

¿Ha atendido personas de orientación homosexual? Como ha sido la atención

Pregunta #8	Respuesta	Palabras claves	Unidad de Análisis	Análisis General
P1	“Si, son excelentes personas, son muy agradecidos cuando uno les presta un servicio, en alguna inquietud o duda que tenga”	Excelentes personas, agradecidos.	Atención adecuada para todos los clientes, sin embargo estas personas son muy empáticas y agradecidas.	Todos los participantes resaltan, sus buenas relaciones interpersonales con los clientes sin tener en cuenta su orientación sexual, trabajando en pro del mejoramiento del servicio y la atención brindada e igualmente manifiestan su comodidad al trabajar y ofrecer sus servicios a las personas homosexuales, la cuales no solo tratan en su contexto laboral, también a nivel personal son cercanos a familiares o amigos que son homosexuales.
<b>Participante</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Palabras claves</b>	<b>Unidad de Análisis</b>	
P2	“Si he atendido varios compañeros y pues tengo amigos con esta orientación y pues la atención es igual para todos los clientes”	Orientación, clientes.	Atención igualitaria para todas las personas que requieren de una asesoría.	
<b>Participante</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Palabras claves</b>	<b>Unidad de Análisis</b>	
P3	“Sí, soy amable con ellos, los atiendo normal como con todos, me río, me preguntan cosas yo les contesto y a veces me toman el pelo”	Amable, atención normal.	Buena prestación de servicio al cliente con todas las personas.	



### Pregunta número tres

¿Cómo considera que debe ser el trato hacia las personas de orientación homosexual, por parte del personal que trabaja en los centros comerciales de la ciudad de Cúcuta?

<b>Pregunta #3</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Palabras claves</b>	<b>Unidad de Análisis</b>	<b>Análisis General</b>
P1	“Si claro, debe ser un trato bien, ya que son personas igual que uno mismo”	Trato bien, personas igual que uno mismo.	El trato debe ser igualitario para todas las personas.	Partiendo de la importancia de dar cumplimiento de los derechos humanos a cualquier individuo, los participantes resaltan que la atención a las personas homosexuales en los centros comerciales debe ser igual a la que se les brinda a las personas heterosexuales, manejando siempre mucho respeto y sobre todo dejando de lado la señalización negativa por la orientación sexual.
<b>Participante</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Palabras claves</b>	<b>Unidad de Análisis</b>	
P2	“Debe ser bien, del mismo respeto porque todos somos seres humanos, no importa que orientación tengan merecemos respeto”	Debe ser bien, respeto, seres humanos.	Se debe generar el mismo respeto como a los demás, sin importar la orientación sexual.	
<b>Participante</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Palabras claves</b>	<b>Unidad de Análisis</b>	
P3	“Pues debe ser amable, normal, natural sin hacer ninguna discriminación, ni diferencia, porque es algo natural y que no tiene por qué cambiar, son personas normales, que tienen su orientación sexual diferentes”	Debe ser amable, sin discriminación, orientación sexual.	Prestar un buen servicio, como a todas las personas que requieren de una orientación.	

## Grupo Focal

### Categoría número uno

**Violencia:** Según la OMS (2014) la violencia es el uso intencional de la fuerza o el poder físico, de hecho o como amenaza, 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.

### Pregunta número uno

¿Cómo reaccionaría usted al presenciar un acto de violencia hacia una persona homosexual?

Pregunta #1	Respuesta	Palabras claves	Unidad de Análisis	Análisis General
P1	“Pues la verdad yo soy una persona que soy como muy discreta y no me gusta como meterme en problemas ajenos entonces más que por el acto es por mi personalidad que no trataría de meterme en otros problemas, claro está si ya es algo que se está pasando de sobre contexto obviamente lo que primero que uno hace es si fuera en el centro comercial es llamar a las autoridades del centro comercial como los vigilantes mire vea acérquese allá que están cometiendo algo indebido llamar a las autoridades más que todo para que se pase al respecto”.	Persona discreta, problemas, problemas ajenos, personalidad, sobre contexto, autoridades.	Por el tipo de personalidad prefiere acudir a las autoridades del centro comercial.	La búsqueda de personal capacitado para lograr dar solución a algún conflicto que detone acciones violentas en contra de las personas homosexuales, genera gran expectativa por parte de todas las personas testigos de la acción, para esto es indispensable tener claridad sobre aquellas acciones que generan violencia, ante esto los participantes reconocen como violencia: Los Malos gestos, malas palabras, comentarios intimidantes incluso miradas intimidantes que alteran la estabilidad emocional de las víctimas.  De la misma manera es importante resaltar que los participantes frente a una situación de violencia,
<b>Participante</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Palabras claves</b>	<b>Unidad de Análisis</b>	

P2	Pues en ese caso uno nunca debe meterse en los problemas de los demás si porque ya sea por ser homosexual o sea violencia en otros casos no uno no sabe cómo va a reaccionar la persona que está agrediendo verbalmente a la otra o físicamente hacia uno entonces es como no comprar problemas ajenos, no ignoraría pero no me metería, haría lo debido llamar a la policía o alguien con autoridad para esa violencia ese problemas por así decirlo.	Problemas ajenos, homosexual, violencia, agrediendo verbalmente o físicamente, comprar problemas, policía, autoridad.	No se involucra en la situación presentada para evitar problemas. Prefiere llamar a las autoridades.	consideran que los testigos no deben intervenir, esta acción solo la puede realizar las autoridades competentes, lo que denota cierta indiferencia por parte de los participantes. La indiferencia se transforma en violencia, cuando estando en las posibilidades del individuo evitarla no lo hace y aunque no la genera el directamente sienta testigo al no defender los derechos de la víctima también la está violentando.
<b>Participante</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Palabras claves</b>	<b>Unidad de Análisis</b>	
P3	Bueno por lo general uno no puede involucrarse en ese tipo de hechos, pero dependiendo de la persona a la que se lo estuvieran haciendo pues uno trata de, tratando de solventar la situación tratar de apaciguar un poquito el, la idea no es llevarse a los golpes por que cuando ya están hablando de violencia puede ser verbal o física uno trataría de apaciguar eso.	Situación, golpes, violencia verbal o física, apaciguar.	Dependiendo de la situación presentada, toma la decisión de involucrar o hacerse a un lado.	
<b>Participante</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Palabras claves</b>	<b>Unidad de Análisis</b>	
P4	Pues yo diría que tratar de defenderlo no, o buscar una autoridad para que llegue a defenderlo normalmente, no he tenido la oportunidad de verlo,	Tratar de defenderlo, autoridad, reaccionaria, siglo XXI.	si intervine, sin importar la orientación sexual.	

	pero creo que si reaccionaria porque ya ahorita estamos en pleno siglo XXI no creo que... Ya eso es normal.			
<b>Participante</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Palabras claves</b>	<b>Unidad de Análisis</b>	
P5	Normalmente las personas homofóbicas que los atacan son porque tienen celos reprimidos ante ellos le ha pasado algo dependiendo de la violencia que este atribuyéndose uno trata de controlar la situación, llamando automáticamente la autoridad que es la primera persona que puede intervenir en un problema como ese, porque si uno interviene puede salir afectado, ya luego después de que la autoridad haga presencia ya pues uno trata de controlar más la situación	Personas homofóbicas, celos reprimidos, violencia, situación, autoridad, problema.	La mayoría de personas que atacan o agreden a los homosexuales de debe por celos reprimidos de las personas.	
<b>Participante</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Palabras claves</b>	<b>Unidad de Análisis</b>	
P6	“Pues si yo llamo al vigilante porque ellos son los encargados de la situación aquí del centro comercial”	Vigilante, situación, centro comercial.	Acude a llamar a una figura de autoridad.	

## Pregunta número dos

¿Está de acuerdo con el manejo verbal no adecuado que utilizan algunas personas para referirse hacia las personas homosexuales utilizando ciertos descalificativos?

<b>Pregunta #2</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Palabras claves</b>	<b>Unidad de Análisis</b>	<b>Análisis General</b>
P1	No, no estoy de acuerdo que le hablen de esa manera, no porque igual no por el nombre y normal como si fuera referirse como la persona que es no estoy desacuerdo que utilicen descalificativos.	No estoy de acuerdo.	Sin importar el sexo u orientación debe dirigirse con respeto.	Según Casals (2006, p. 47) Citado por Artavia (2012), “los mote y los insultos son los dos tipos de abuso más frecuentes, en esto no hay diferencias de género que valgan y se dan con las demás formas de acoso”. Por los anterior se trabajó para identificar como los participantes percibían este tipo de violencia hacia las personas homosexuales y mediante la información recolectada, se logró reconocer el desacuerdo de los participantes ante las conductas de violencia verbal con las personas homosexuales, considerando que se les deben respetar sus derechos y ser tratados de manera digna, asegurando que estén en contra de estos comportamientos violentos que afectan la salud mental del individuo.
<b>Participante</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Palabras claves</b>	<b>Unidad de Análisis</b>	
P2	¿Descalificativos? No pues en ningún tipo de caso uno no debe descalificar a otra persona porque todos somos iguales, pero tampoco estoy de acuerdo en algunos momentos como esas personas se refieren hacia nosotros.	No descalificar, somos iguales.	Todos los seres humanos son iguales y merecen respeto.	
<b>Participante</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Palabras claves</b>	<b>Unidad de Análisis</b>	
P3	No para nada, yo soy partidaria de que por ejemplo mi familia tengo familiares que tienen su tendencia sexuales y para nada la tendencia sexual de alguien no determina ni el tipo de persona que sea no determina si es mala o buena, entonces yo no comparto la gente	Partidaria, familia, tendencia sexual, la gente que señala.	La orientación de una persona no define el tipo de persona que es.	

	que discrimina, la gente que señala y mucho menos la que ofende.			
<b>Participante</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Palabras claves</b>	<b>Unidad de Análisis</b>	
P4	No, totalmente desacuerdo porque muchas veces los catalogan con palabras que no son.	Totalmente desacuerdo.	Si merecen respeto, todos son seres humanos.	
<b>Participante</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Palabras claves</b>	<b>Unidad de Análisis</b>	
P5	Pues no debería ser normal al contrario no estamos de acuerdo o no estoy de acuerdo con eso porque son seres humanos condición sexual o como usted lo quiera llamar, ahora bien si hay una persona que le está haciendo daño a otra persona hay sí.	Debería ser normal, seres humanos, condición sexual daño.	Los seres humanos merecemos respeto sin importa la orientación sexual que tengan.	
<b>Participante</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Palabras claves</b>	<b>Unidad de Análisis</b>	
P6	Ellos son libres de lo que quieran ser nosotros no tenemos que meternos en eso.	Ellos son libres.	No está de acuerdo debido a la libre expresión de cada persona.	

### Categoría número dos

**Percepción social:** Los fenómenos sociales son los que intervienen en la relación entre individuos que viven en sociedad o fenómenos de relación entre los individuos y la sociedad (modas, costumbres, normas morales...). Suría, R (2010)

## Pregunta número uno

¿Dentro de su núcleo familiar existe alguien que tenga esta orientación sexual? ¿Cómo reacciono frente a eso?

Pregunta #1	Respuesta	Palabras claves	Unidad de Análisis	Análisis General
P1	Si yo tengo un primo que él es homosexual y normal incluso él trabaja en eso de belleza y me arregle y normal. Pues si se le hace a uno un poco extraño porque huy si yo lo conocí desde niño de niño normal pero pues ya al darse cuenta pues ya uno lo acepta y le sigue tratando normal como él es como un familiar.	Primo homosexual, belleza, extraño.	Si existen familiares en el grupo familiar con esta orientación sexual.	Siendo la familia un eje fundamental para el desarrollo humano, en el ámbito social Según (Vélez, 2016). En los participantes prima, el amor y respeto por su familia sobre cualquier diferencia relacionada con la orientación sexual todos mencionan que tienen algún ser querido que públicamente han comunicado su orientación sexual, situación que el núcleo familiar inicialmente manejo con dificultad, debido a los cambios físicos y comportamentales que notaban en sus familiares, e igualmente a las resaltan que las creencias religiosas, la edad y la tradiciones son las principales variables para que las personas mayores se les dificulte mucho más la aceptación, pero los lograron aceptar sin problema, gracias a la tolerancia y el amor.
<b>Participante</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Palabras claves</b>	<b>Unidad de Análisis</b>	
P2	Si, un primo y no tengo ningún problema con eso, mi tío también es, tiene esa tendencia homosexual y no tengo ningún problema con eso, casi nunca los veo pero si es muy normal muy amena muy normal.	Hermano gay, consentido de la casa, íntimos, consanguinidad, unión, familias tradicionales, mentalidad abierta, apoyo, condición homosexual.	Se evidencia que en su núcleo familiar si hay una personas con esta orientación.	
<b>Participante</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Palabras claves</b>	<b>Unidad de Análisis</b>	
P3	Si claro por supuesto tengo un hermano que es el gay y es el consentido de la casa, nosotros somos íntimos aparte que nos une la consanguinidad él y yo somos muy unidos. Como todo hay familias que son muy	Hermano gay, consentido de la casa, íntimos, consanguinidad, unión, familias tradicionales, mentalidad abierta, apoyo, condición homosexual.	Se evidencia que en su núcleo familiar si hay una personas con esta orientación.	

	tradicionales, entonces ese fue el caso de la nuestra porque no todas las familias son tan abiertas, no todas las familias tienen una mentalidad abierta o de afrontar una noticia como esa pero de mi parte siempre lo acogí siempre le di mi mano amiga mi mano apoyo es mi hermano y no va a dejarlo de ser por su condición homosexual			
<b>Participante</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Palabras claves</b>	<b>Unidad de Análisis</b>	
P4	Si, pues normalmente fue muy normal, es un tío pues nunca lo ha hecho o lo ha dicho soy homosexual pero nosotros lo sabemos que si lo es, por parte de la familia ha tenido buena aceptación, empezando de que no se si de pronto es no se viste como mujer como tal, es reservado.	Es un tío, parte de la familia, nos e viste como mujer.	Si existe un familiar con esta orientación, y por ser una persona reservada no existe rechazo alguno.	
<b>Participante</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Palabras claves</b>	<b>Unidad de Análisis</b>	
P5	No, aún no ha habido nadie con ese tipo de orientación sexual pero normal mente como le digo es un ser humano y más si es un familiar hay que aceptarlo y al contrario más bien apoyarlo.	No ha habido nadie.	No hay familiares con esta orientación pero si lo hubiera no habría rechazo alguno.	
<b>Participante</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Palabras claves</b>	<b>Unidad de Análisis</b>	



P6	Si claro tres, pues la verdad fue un poco así como que paso, pero normal ya el resto uno se va acostumbrando que esas personas son así.	Tres, se va acostumbrando	Se evidencia más la presencia con orientación homosexual dentro de su familia.
----	---	---------------------------	--

### Pregunta número dos

¿Que opinión genera usted hacia las personas homosexuales?

Pregunta #2	Respuesta	Palabras claves	Unidad de Análisis	Análisis General
P1	¿De los homosexuales? No pues yo tengo un pensamiento que se debe respetar, que es algo una condición que se ve desde hace muchos años porque eso no es de ahorita es de muchos años, que ahorita pues ya lo hacen más como más tranquilo más publico entonces no tengo ningún problema con eso. Lo que sí me parece que ellos a veces ahí alguno no todos, que ellos tienden a demostrar mucha expresión de esa manera amorosa delante del público y eso no es bien visto ni por una pareja heterosexual ni homosexual entonces es como respetar eso.	Libertad y respeto.	Respeto por todos los seres humanos y trato humanitario, esto incluye no dar demostraciones de afecto en público.	Los participantes resaltan, como característica principal en las relaciones interpersonales el respeto, para que están se puedan generar de manera sana y fructífera igualmente mencionan la homosexualidad como una tendencia o moda que se ha popularizado a lo largo de la historia, siendo cada vez más frecuente que los jóvenes comuniquen públicamente su orientación sexual.  Por lo anterior se resalta la importancia de fortalecer a la comunidad, sobre información relacionada con educación sexual.
<b>Participante</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Palabras claves</b>	<b>Unidad de Análisis</b>	En relación a las demostraciones de afecto en público, consideran no

P2	¿Que opinión tengo yo? Nada una persona más, por ejemplo yo soy una heterosexual que merece respeto y ser tratado con igualdad, es una condición que genera satisfacción y hay que respetarlo.	Yo soy una persona heterosexual, respeto, igualdad, satisfacción.	Respeto por las diferencias individuales y colectivas.	están bien vistas, para ningún tipo de pareja.  Para algunos participantes la homosexualidad, puede ser producto de una moda o tendencia que los jóvenes para encajar en su círculo social adoptan.
<b>Participante</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Palabras claves</b>	<b>Unidad de Análisis</b>	
P3	No, yo le respeto la orientación sexual a cada quien ósea todo el mundo es libre de decidir cómo manejar su cuerpo y si realmente esa es su decisión pues se la respeto. Conozco muchísimas personas que son gays o lesbianas o de cualquier tipo de orientación sexual y son maravillosas.	Le respeto la orientación, son gays, lesbianas, son maravillosas.	Respeto, por todas las personas sin importar la orientación sexual.	
<b>Participante</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Palabras claves</b>	<b>Unidad de Análisis</b>	

P4	Pues me parece normal, como lo dije anteriormente estamos en pleno siglo XXI hay varios gustos, las personas normal mente el decir es que se sienten como atrapadas en un cuerpo que no son el de ellos, y pues yo pienso que a la hora es aceptarlo una cosa es, yo los acepto y todo eso ya no ejemplo actos no se a veces se asan en el vestuario y pues uno es mujer y es como incómodo, solo me genera un poco de molestia esos que se visten de mujer, son muy exagerados, siempre con maquillaje y cosas extrañas, pretendiendo ser mujeres. Claro igualmente pues ahí que respetarlos, normal.	Siglo XXI, varios gustos, cuerpos que no son de ellos.	Respeto como eje fundamental de las relaciones interpersonales.
<b>Participante</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Palabras claves</b>	<b>Unidad de Análisis</b>
P5	Cada día que pasa se vuelve como una tendencia aún más, unos y no es porque he trabajado con muchos de ellos a veces dicen que no es porque bueno dicen que unos nacen y traen un gen los ven chiquitos os ven niños de tres años con esa condición, otra es porque ha sido violado y tercer caso que o ve que es el que más afecta y e como una moda que el amiguito que se volvió peluquero entones ya	Se vuelve tendencia, unos nacen, violación, moda.	Opina que la homosexualidad se divide en tres aspectos. Genéticamente, suceso traumático, influencias sociales.

	no porque allá nacido o los genes si no porque e quiso convertir en eso.			
<b>Participante</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Palabras claves</b>	<b>Unidad de Análisis</b>	
P6	La verdad, yo no me fijo en esas cosas, para mi todos somos iguales y pues a veces, las personas dicen ser homosexuales, como solamente para ser aceptadas parece una moda y pues ellos para no quedar mal se vuelven homosexuales.	Respeto, moda, aceptación.	La homosexualidad considerada en ocasiones como una moda.	

### Categoría número tres

**Empatía:** El componente afectivo de la empatía es un sentimiento vicario o compartido, frente a la experiencia emocional de otra persona; esto puede llevar a sentimientos y conductas positivas como la compasión y el altruismo, o a experiencias emocionales negativas, como la angustia y la aversión (Davis, 1980, 1983; Eisenberg & Strayer, 1987). Citado por Muñoz, A. y Chávez, L (2013).

### Pregunta número uno

¿Le molesta el trato que se genera hacia las personas homosexuales en Colombia?

<b>Pregunta #2</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Palabras claves</b>	<b>Unidad de Análisis</b>	<b>Análisis General</b>
P1	Pues a mi concepto como yo creo que he visto las cosas esto, ha evolucionado mucho en el país el trato hacia los homosexuales yo	País, homosexuales, mismas características, condición de sexo.	Ha mejorado en Colombia la aceptación de las personas con esta orientación.	Los participantes identifican la evolución cultural que se ha dado a lo largo de los años, donde se han logrado mejorar las garantías de los

	<p>pienso que ya uno trata con esas personas normal como si fueran cualquier otra persona con respeto con las mismas características y con todo, no me parece que, bueno de pronto si hay personas que lo hagan y no estoy de acuerdo con que sean discriminar a esas personas por la condición de sexo porque es algo que se debe respetar.</p>			<p>derechos de todas las personas sin tener en cuenta su orientación sexual o cualquier otra diferencia.</p> <p>Sin embargo, se reconoce que aún hay muchos aspectos a mejorar, teniendo en cuenta que se siguen vulnerando los derechos de las personas pertenecientes a la comunidad LGTBI. Quienes son agredidos psicológicamente a través de miradas y comentarios intimidantes, afectando así la estabilidad emocional de las víctimas.</p>
<b>Participante</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Palabras claves</b>	<b>Unidad de Análisis</b>	
P2	<p>Yo creo que es un proceso de cultura si, entonces usted tampoco puede sobrepasar el proceso de la familia que hay en el país, si ellos tienen eso también deben comportasen entre ellos porque pueden para algunas personas pueden ser aberraciones.</p>	<p>Proceso de cultura, familia, país, aberraciones.</p>	<p>Dependiendo de la cultura de las personas, y el respeto que maneje la población, serán tratadas las personas homosexuales.</p>	
<b>Participante</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Palabras claves</b>	<b>Unidad de Análisis</b>	
P3	<p>No, hay demasiada discriminación acá, y es una de las ciudades ya que he visitad varias ciudades de Colombia y es una de las ciudades que tiene mayor porcentaje por lo que yo puedo percibir de población homosexual y hay mucha discriminación acá con respecto a eso ósea yo lo he visto son muy mal señalados incluso he escuchado comentarios, pero</p>	<p>Demasiada discriminación, ciudades de Colombia, porcentaje, población homosexual, señalados.</p>	<p>Depende del espacio donde se encuentren o la cultura los trata como tal.</p>	

	como le dio uno no debe involucrarse en eso. Aquí en el centro comercial no, de pronto acá el espacio no lo permite.			
<b>Participante</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Palabras claves</b>	<b>Unidad de Análisis</b>	
P4	Si claro, pues hasta el momento como lo dije anteriormente no he visto el primer trato que se le hagan, pero no estoy desacuerdo que a veces se quedan mirándolos como bichos raros, como si fueran raros, entonces eso si no estoy de acuerdo porque ya los miran como si fueran monstros y ahorita eso es lo más normal.	Si claro, estoy desacuerdo, como si fueran raros, mostros.	Se evidencia la inconformidad por el mal trato que reciben estas personas.	
<b>Participante</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Palabras claves</b>	<b>Unidad de Análisis</b>	
P5	Si hay que respetar y a veces la gente los trata muy mal.	Hay que respetar.	Se debe respetar a las personas con orientación homosexual, aunque algunas personas no lo hagan.	
<b>Participante</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Palabras claves</b>	<b>Unidad de Análisis</b>	
P6	Si me molesta.	Si me molesta.	Se evidencia el desagrado presentado por la discriminación en Colombia	

## Pregunta número dos

¿Trata usted con respeto a las personas con orientación homosexual?

Pregunta #2	Respuesta	Palabras claves	Unidad de Análisis	Análisis General
P1	Por mi parte sí, incluso tengo clientes con esa condición o también amigos con esa condición y normal uno igual es amigo de ellos tienen su preferencia sexual.	Por mi parte sí, clientes, amigos, preferencia sexual.	Sin importar la preferencia sexual de cada persona, se trata y merece respeto.	El respeto es reconocido de manera reiterativa por los participantes, como lo más importante para generar relaciones interpersonales sanas y promover la aceptación, la transformación, la comunicación asertiva y pacífica en la sociedad.  Como representación del profesionalismo los participantes, ellos resaltan que la calidad del servicio al cliente que brindan como trabajadores de los diferentes centros comerciales de la ciudad, no tiene ninguna relación ni positiva, ni negativa con la orientación sexual de los visitantes.
Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de Análisis	
P2	Por mí también inclusive tenemos clientes, el respeto porque especialmente que tiene que ser de ambas partes.	Respeto	Se respeta siempre y cuando el respeto se da por ambas partes.	
Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de Análisis	
P3	Por supuesto, cada quien tiene es como yo te trataría a ti simplemente porque eres heterosexual, o a ti o a cualquier persona cada quien se le respeta eso es parte de la vida privada y de la decisión de cada quien.	Heterosexual, se le respeta, vida privada, decisión de cada quien.	Cada persona es libre de elegir su orientación sexual, eso forma parte de la privacidad de cada persona.	
Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de Análisis	
P4	Si claro, totalmente normal si he tenido clientes lesbianas, normal, pues para mí es normal se le tiene el mismo trato, siempre trata uno de indagar porque a veces no se	Totalmente normal, lesbianas, vengo con mi pareja.	Se da un trato con respeto, sin importar la orientación sexual que tengan.	

	nota ya después dicen hay vengo con mi pareja			
Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de Análisis	
P5	Si claro, obviamente mientras que nos respeten nosotros respetamos.	Nos respeten.	Se da el mismo trato que se recibe.	
Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de Análisis	
P6	Sí, yo los trato como normal como yo tengo que tratar a las personas.	Trato normal, personas.	Se evidencia respeto sin importar la orientación sexual.	

### Observación no participante

TECNICA DE RECOLECCIÓN	VIOLENCIA	PERCEPCIÓN SOCIAL	EMPATIA
OBSERVACIÓN NO PARTICIPANTE POR CATEGORIA	De acuerdo al proceso de observación no participante que se realizó en el centro comercial, no se evidencio algún tipo de comportamiento violento hacia las personas de orientación homosexual por parte del personal que labora y presta un servicio de atención al cliente; el cual los comportamientos violentos, hacen referencia al uso intencional de la fuerza o poder físico, amenazas o señalamientos contra una persona o comunidad, que cause o tenga probabilidades de que cause lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones. Teniendo en cuenta lo anterior en ningún espacio del proceso de observación se evidencia algún tipo de acto que atente contra la integridad y bienestar de las personas evaluadas; por el contrario, durante este proceso, el personal que labora y presta un servicio de asesoramiento a la población se muestra con la disposición y empatía a la hora de atender al participante.	No se evidencio ningún tipo de acto aversivo o de rechazo hacia las personas de orientación homosexual por parte del personal que labora y personas que frecuentan allí. Es importante resaltar que las personas evaluadas implementaron un buen lenguaje no verbal, ya que no se evidencio ningún tipo de gestos o actos discriminatorios, si no por el contrario se muestran muy abiertos ante la presencia de estas personas y no están atentos de quienes tiene una orientación sexual diferente a ellos.	Durante el proceso de observación no participante que se realizó en el centro comercial, se logró evidenciar que la población que frecuenta estos lugares, generan una buena empatía ante la interacción con personas de orientación homosexual, donde no se evidencia ningún tipo de actos agresivos, si no por el contrario se muestran muy amables y hacen uso adecuado del lenguaje no verbal.  Así mismo la observación realizada al personal que labora allí, se logra identificar que ante la interacción y prestación del servicio con estas personas, presentan una disposición adecuada para atender al participante, generando empatía y realizando un buen asesoramiento.



## Triangulación de datos

A continuación, se realizará la triangulación de datos teniendo en cuenta la información adquirida mediante las diferentes técnicas de evaluación, como: La entrevista semiestructurada, grupo focal y observación no participante, analizando las diferentes repuestas obtenidas y triangulando la información con el fin de generar validez y confiabilidad en los resultados.

### Categoría número uno: Violencia

Según la OMS (2014) la violencia es el uso intencional de la fuerza o el poder físico, de hecho, o como amenaza, 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.

Entrevista semi-estructurada	Grupo focal	Observación no participante	Análisis General
<p>Pregunta #1</p> <p>¿Considera que las personas homosexuales son violentadas socialmente?</p> <p>El participante P1. Considera que se genera violencia, ya que la sociedad no acepta totalmente a las personas de orientación homosexual.</p> <p>El participante P2. Refiere que existe violencia por parte de la sociedad, debido que consideran que va en contra de sus ideologías.</p> <p>El participante P3. Considera que existe discriminación dependiendo del</p>	<p>Pregunta #1</p> <p>¿Cómo reaccionaría usted al presenciar un acto de violencia hacia una persona homosexual?</p> <p>Participante P1, P2, P6. Refieren que prefiere no intervenir y mejor acuden a las autoridades del centro comercial.</p> <p>El participante P3, P4. Dicen que dependiendo de la situación si intervienen buscando una solución.</p> <p>El participante P5. Dice que la mayoría de personas que atacan o agreden a los homosexuales de</p>	<p>De acuerdo al proceso de observación no participante que se realizó en los centros comerciales, no se evidencio algún tipo de comportamiento violento hacia las personas de orientación homosexual por parte del personal que labora y presta un servicio de atención al cliente; el cual los comportamientos violentos, hacen referencia al uso intencional de la fuerza o poder físico, amenazas o señalamientos contra una persona o comunidad, que cause o tenga probabilidades de que cause lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones.</p>	<p>A través de la profundización del análisis en la información obtenida por medio de las técnicas de recolección de datos, aplicadas en la presente monografía de investigación, una vez establecidas y clasificadas las categorías, se consiguió identificar, que los participantes no generan, ni apoyan la violencia hacia las personas homosexuales, esto expresan explícitamente en sus intervenciones, pero al realizar la organización de los datos, se resalta una característica representativas en todos los participantes. La indiferencia frente a situaciones violentas, considerando que solo las autoridades pueden intervenir en estos casos, dejando de un lado que todos los ciudadanos pueden defender sus derechos, siempre que les sea posible, la</p>

nivel educativo y nivel socio-económico.	debe por celos reprimidos de las personas.		indiferencia en ciertos momentos se trasforma en violencia cuando se permite la agresión verbal y psicológica de manera injustificada hacia alguna persona solo por alguna característica diferencial individual.
--	--	--	---

Entrevista semi-estructurada	Grupo focal	Observación no participante	Análisis General
<p>Pregunta #2</p> <p>¿Cómo identificas que una persona homosexual está siendo violentada?</p> <p>Los participantes (P1, P2, P3) consideran que la discriminación o violencia se puede evidenciar a partir de las burlas, miradas feas, lenguaje verbal agresivo, rechazo y conductas aversivas.</p>	<p>Pregunta #2</p> <p>¿Está de acuerdo con el manejo verba no adecuada que utilizan algunas personas para referirse hacia las personas homosexuales utilizando ciertos descalificativos?</p> <p>Los participantes (P1, P2, P3, P4, P5, P6) refieren que no están de acuerdo con el trato que algunas personas les dan, y que todos merecemos respeto.</p>	<p>Teniendo en cuenta lo anterior en ningún espacio del proceso de observación se evidencia algún tipo de acto que atente contra la integridad y bienestar de las personas evaluadas; por el contrario durante este proceso, el personal que labora y presta un servicio de asesoramiento a la población se muestra con la disposición y empatía a la hora de atender al participante.</p>	<p>Por lo anterior es fundamental dar claridad al concepto de violencia el cual según la Organización panamericana de Salud (OPS) Esta es comprendida como una forma de relación social y específicamente, de relación de poder que causa daño y privaciones físicas morales y psicológicas a otros.</p> <p>Sus manifestaciones son muy cambiantes, pero siempre afectan a las personas, porque sus derechos son vulnerados, se da de forma intencional y puede ser; Física, Verbal o Psicológica.</p>
<p>Pregunta #3</p> <p>¿Alguna vez ha presenciado o ha sido violento con alguna persona homosexual? Cuente la experiencia.</p> <p>A partir de esta pregunta los participantes (P1, P2, P3) refieren que no han evidenciado una situación donde se genere algún tipo de violencia hacia las personas de orientación homosexual, así mismo tampoco han ejecutado</p>			

comportamientos discriminatorios hacia estas personas.			
--	--	--	--

### Categoría número dos: Percepción social

Los fenómenos sociales son los que intervienen en la relación entre individuos que viven en sociedad o fenómenos de relación entre los individuos y la sociedad (modas, costumbres, normas morales...). Suría, R (2010).

Entrevista semi-estructurada	Grupo focal	Observación no participante	Análisis General
<p>Pregunta #1</p> <p>¿Qué percepción tiene frente a las personas homosexuales?</p> <p>El participante P1. Refiere que es una persona que tomo su decisión de tener otra orientación sexual.</p> <p>El participante P2. Refiere que cada persona tiene derecho a su libre expresión y por ende es libre de tomar sus propias decisiones.</p> <p>EL participante P3. Refiere que es una persona que a través de su desarrollo, toma la decisión de tener una orientación sexual diferente.</p>	<p>Pregunta #1</p> <p>¿Dentro de su núcleo familiar existe alguien que tenga esta orientación sexual? ¿Cómo reacciono frente a eso?</p> <p>Los participantes (P1, P2, P3, P4, P6) refieren que si tienen familiares que presentan esta condición, es su mayoría son primos, hermanos y tíos.</p> <p>El participante P5. Dice que No hay familiares con esta orientación, pero si lo hubiera no habría rechazo alguno.</p>	<p>Teniendo en cuenta el proceso de observación no participante que se realizó en los centros comerciales de la ciudad de Cúcuta, no se evidencio ningún tipo de acto aversivo o de rechazo hacia las personas de orientación homosexual por parte del personal que labora y personas que frecuentan allí. Es importante resaltar que las personas evaluadas implementaron un buen lenguaje no verbal, ya que no se evidencio ningún tipo de gestos o actos discriminatorios, si no por el contrario se muestran muy abiertos ante la presencia de estas personas y no están atentos de quienes tiene una orientación sexual diferente a ellos.</p>	<p>La segunda categoría, de la investigación es la percepción social de los participantes en relación con; La aceptación social, la discriminación y la violencia hacia las personas homosexuales que asisten a algunos centros comerciales de la ciudad.</p> <p>El concepto de percepción social, Según Ibáñez citado por Catalá 2016 es el “Proceso por el que obtenemos información de nuestro entorno”, esto depende del individuo y la sociedad, donde el conocimiento se organiza en términos de objetos con significados.</p> <p>De todos los datos obtenidos en esta categoría, se logró identificar que los participantes consideran el respeto como la herramienta principal, para evitar y combatir la violencia, siendo así mencionan reiterativamente que es fundamental el trato</p>
Pregunta #2	Pregunta #2		

<p>¿Considera que las personas homosexuales son aceptadas totalmente por la sociedad? ¿Porque?</p> <p>El participante P1. Considera que la orientación homosexual no es aceptada totalmente por la sociedad, debido a las creencias religiosas.</p> <p>El participante P2. Refiere que la sociedad no acepta este tipo de orientación sexual, ya que la consideran como un mal ejemplo para los niños y jóvenes.</p> <p>Sin embargo, el participante P3. Considera que la orientación homosexual, si es aceptada por la sociedad actual.</p> <p style="text-align: center;">Pregunta #3</p> <p>¿Cree que existe discriminación en los centros comerciales de la ciudad de Cúcuta hacia las personas con orientación homosexual? ¿Porque?</p> <p>El participante P1. Refiere que en los centros comerciales se evidencia discriminación hacia estas personas, por parte de las personas de edad, debido a las creencias religiosas.</p> <p>El participante P2. Considera que no se evidencia descremación, ya que las personas no están pendientes del tipo de orientación que tengan los demás. El participante P3. Refiere que las personas de orientación homosexual son aceptadas en los centros comerciales, tanto por la población que los frecuenta como el personal que labora allí.</p>	<p>¿Que opinión genera usted hacia las personas homosexuales?</p> <p>Los participantes P1, P2, P3, P4, refieren que todas las personas somos seres humanos y merecemos respeto.</p> <p>El participante P5. Opina que la homosexualidad se divide en tres aspectos. Genéticamente, suceso traumático, influencias sociales.</p>		<p>igualitario, con todos los visitantes e igualmente.</p> <p>Resaltan tener familiares o personas cercanas que públicamente comentan su orientación sexual, lo cual inicialmente generaba dificultad de aceptación por parte del núcleo familiar, debido a factores como las creencias religiosas o normas marcadas por la sociedad, ante lo cual la aceptación fue llegando de manera progresiva y aclaran así debe generarse a nivel global, no solo con personas cercanas si no con cualquier persona que alguna diferencia individual enmarcada en la sociedad.</p>
---	--	--	--

### Categoría número tres: Empatía

El componente afectivo de la empatía es un sentimiento vicario o compartido, frente a la experiencia emocional de otra persona; esto puede llevar a sentimientos y conductas positivas como la compasión y el altruismo, o a experiencias emocionales negativas, como la angustia y la aversión (Davis, 1980, 1983; Eisenberg & Strayer, 1987). Citado por Muñoz, A. y Chávez, L (2013).

Entrevista semi-estructurada	Grupo focal	Observación no participante	Análisis General
<p>Pregunta #1</p> <p>¿En la prestación de servicio al cliente, como es su interacción con personas homosexuales?</p> <p>Los participantes (P1, P2, P3) refieren que ante la prestación de servicio al cliente, la atención es igual para todas las personas que requieren de una asesoría, sin importar el tipo de orientación sexual, debido a que todos son personas y todos merecen respeto.</p>	<p>Pregunta #1</p> <p>¿Le molesta el trato que se genera hacia las personas homosexuales en Colombia?</p> <p>Los participantes P1, P3, P4, P5, P6. Refieren que si les molesta la discriminación que existe hacia ellos en Colombia.</p> <p>El participante P2. Si le molesta y refiere que todo se debe la cultura de cada persona, y el respeto que maneje la población homosexual.</p>	<p>Durante el proceso de observación no participante que se realizó en los centros comerciales, se logró evidenciar que la población que frecuenta estos lugares, generan una buena empatía ante la interacción con personas de orientación homosexual, donde no se evidencia ningún tipo de actos agresivos, si no por el contrario se muestran muy amables y hacen uso adecuado del lenguaje no verbal.</p> <p>Así mismo la observación realizada al personal que labora allí, se logra identificar que ante la interacción y prestación del servicio con estas personas, presentan una disposición adecuada para atender al participante, generando empatía y realizando un buen asesoramiento</p>	<p>Según Hoffman, 2000 citado por Gustems y Calderón (2014) En la dimensión cognitiva de la empatía tendríamos la capacidad intelectual o imaginativa de ponerse en el lugar de la otra persona (adopción de perspectivas), de reconocer y comprender los estados emocionales e intenciones de los demás (comprensión empática).</p> <p>La capacidad empática de los participantes, permite que ellos manifiesten abiertamente su inconformidad ante situaciones que fomenten la violencia hacia las personas homosexuales, identificando que, en Colombia, aún existe discriminación, debido a factores culturales, que hasta el momento han sido muy difíciles de enfrentar, por ello resaltan que por parte de ellos nunca se han generado conductas violentas hacia ninguna persona solo por orientación sexual.</p>
<p>Pregunta #2</p> <p>¿Ha atendido personas de orientación homosexual? Como ha sido la atención</p> <p>El participante P1. Refiere que la atención es adecuada para todos los</p>	<p>Pregunta #2</p> <p>¿Trata usted con respeto a las personas con orientación homosexual?</p> <p>Los participantes P1, P2, P3, P4, P5, P6. Refieren que si tratas con</p>		

<p>clientes, sin embargo, resalta que estas personas son muy empáticas y agradecidas, al momento de asesorarlos.</p> <p>Los participantes P2 y P3. Refieren que a atención es igual para todas las personas que requieren de una asesoría</p>	<p>respeto a las personas homosexuales y la mayoría refiere que cada persona es libre de elegir su orientación sexual.</p>		<p>Por otra parte, aclaran que al momento de formar parte del equipo de trabajo de los centros comerciales de Cúcuta no se tiene en cuenta, ni se recibe ningún trato diferente, por tener una orientación sexual homosexual.</p>
<p>Pregunta #3</p> <p>¿Cómo considera que debe ser el trato hacia las personas de orientación homosexual, por parte del personal que trabaja en los centros comerciales de la ciudad de Cúcuta?</p> <p>Los participantes (P1, P2, P3) Refieren que el trato en la atención debe ser con respeto para todas las personas, sin importar la orientación sexual.</p>			

## **Análisis y discusión de los resultados**

Una vez aplicadas las técnicas de recolección de información, en el presente trabajo monográfico, fue posible obtener hallazgos representativos sobre la percepción de los trabajadores de los centros comerciales de Cúcuta hacia las personas con orientación homosexual y su relación con las respuestas violentas, a continuación, se realizará una descripción y análisis detallado sobre las categorías ya establecidas.

La categoría de violencia entendida como la acción con uso intencional de la fuerza física, amenazas contra uno mismo, otra persona, un grupo o una comunidad que tiene como consecuencia o es muy probable que tenga como consecuencia un traumatismo, daños psicológicos, problemas de desarrollo o la muerte (OMS 2019).

La percepción se aborda teniendo en cuenta que es el proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social, en el que intervienen otros procesos psíquicos entre los que se encuentran el aprendizaje, la memoria y la simbolización.

En la categoría de empatía es importante considerarla como la capacidad de comprender los sentimientos y emociones de los demás, basada en el reconocimiento del otro como similar. Es una habilidad indispensable para los seres humanos, teniendo en cuenta que toda la vida transcurre en contextos sociales complejos. De la misma manera se realiza la descripción de las sub categorías o unidades de análisis encontradas en la recolección de información.

Los datos obtenidos, permiten identificar similitudes más relevantes en cuanto a la principal problemática, con la cual se enfrentan las personas homosexuales; La cultura, según Baecker (1997) citado por (Cadenas 2014) “Significa auto descripción de la sociedad”, esta permite explicar las diferencias observables y reintroducir dicha diferencia en los sistemas sociales. Sin embargo, al no poder observar a la sociedad ‘desde fuera’, no puede describirla en su totalidad, sino que tiene que ubicarse dentro de su propia contingencia.

Logrando tener información más clara y concisa por medio de lo hallado a través de la entrevista semi-estructurada gracias las categorías y sub categorías, es posible identificar que

la percepción más fuerte en los participantes, frente a las personas homosexuales es que son ciudadanos como todos los demás por lo tanto merecen tolerancia siendo aceptadas y tratadas con igualdad, respetando sus derechos y su integridad.

Los participantes resaltan interacción de las creencias religiosas con los niveles de aceptación de la sociedad, con las personas homosexuales, «creer» solo define el hecho de «dar por cierta una proposición». Por ello se considera que una creencia no es más que solo aquello que cualquier ser humano da, por cierto. Sin tener mayor relevancia si el contenido de dicha proposición es verdadero o falso, el acto de creer solo le atribuye subjetivamente el estatus de verdadero, Acosta (2017). Por esto los participantes consideran determinante la creencia religiosa de las personas generar esa aceptación y de la misma manera generar conductas que las promuevan.

De manera complementaria, manifiestan que, por la orientación sexual de algún cliente, ellos no cambian su forma de atender, sienten empatía sin importar la orientación sexual y la calidad de servicio continúa siendo la misma, resaltando que cualquier individuo tiene derecho a la atención igualitaria y a decidir de manera responsable su propia forma de actuar dentro de la sociedad sintiéndose libre y por ello nadie debe inmiscuirse en la vida de los demás. Reconociendo el respeto como el pilar de las buenas relaciones y el medio por el cual se pueden proteger los derechos de todas las personas.

Por otra parte, en la aplicación del grupo focal con los participantes trabajadores de los centros comerciales de Cúcuta , se logra obtener como principal percepción frente a las personas homosexuales es que estas deben ser respetadas, siendo el respeto lo opuesto a la humillación, un valor moral que está relacionado con la supervivencia, encaminado a que el individuo cuide su propio territorio evitando afectar el espacio de alguien más, de esta manera los participantes consideran que esta orientación sexual o cualquier debe ser respetada es indispensable para la creación de espacios sociales sanos.

Es importante mencionar, como los participantes, aunque de forma verbal y no verbal, tienen una postura de respeto y apoyo hacia las personas homosexuales, ante algunos interrogantes mencionan, que no está bien visto que una pareja homosexual haga demostraciones de afecto en público, que alguno comportamiento generan incomodidad, como la transformación por medio del vestuario, considerando en algunos casos la



homosexualidad es un tema de moda, donde solo lo hacen para ser aceptados o pertenecer algún grupo social en específico y al darse como tendencia cada día es más y más frecuentes que hombres y mujeres se presenten ante la sociedad como homosexuales.

Igualmente es posible conocer que ninguno de los asistentes ha presenciado acciones violentas en contra de alguien Homosexual, pero si en algún momento las presenciaran, buscarían la intervención de la autoridad competente como la policía o el personal de seguridad del centro comercial. Siendo ellos en esos momentos titulares de un oficio de gobierno que goza de la competencia necesaria para una determinada actuación jurídica pública, que implica generalmente ejercicio de potestad con el fin de controlar la situación, teniendo los participantes como principio no ser partícipes de problemas ante los cuales para la búsqueda de la solución no son competentes.

Por lo anterior se resalta que dentro de los hallazgos más representativos se descubre, la violencia silenciosa y sin malas intenciones representada, en las actitudes de indiferencia frente a la violencia e igualmente la desinformación frente a la orientación sexual de las personas homosexuales, que, Según la real academia de la lengua española, es definida la homosexualidad como “Inclinación sexualmente hacia individuos de su mismo sexo, relación erótica que se produce entre personas del mismo sexo”.

Es decir, los participantes mencionan que no generarían ningún esfuerzo por defender los derechos de la persona homosexual víctima de violencia solo por no considerarlo algo que este relacionados con ellos ni como ciudadanos ni como funcionarios de un establecimiento público, esto permite reflexionar si realmente se genera un apoyo a las personas homosexuales o solamente la evolución y las manifestaciones han generado que se generen expresiones verbales de apoyo, pero en el momento real donde alguien esté siendo victimizada se trataría con indiferencia, con la justificación de aplicar el respeto como pilar de la construcción y el mantenimiento social que genera que nadie pueda opinar sobre problemáticas sobre las cuales no es el afectado principal.

Lo anterior teniendo en cuenta que sí, los participantes al presenciar una situación donde estén violentado alguna persona, solo la ignora y se olvida, en caso la indiferencia se

transforma en violencia porque refuerza esas conductas en los agresores, quienes al no ser cuestionados se sienten respaldados. Justamente ahí, es donde está el compromiso vital de todos los ciudadanos, no vulnerar los derechos de las personas que los rodean y de la misma forma tener la capacidad de identificar cuando alguien está siendo violentado y si le es posible ayudarlo a defender sus derechos. Entendiendo la indiferencia como el “estado de ánimo en el que no se siente inclinación ni repugnancia hacia una persona, objeto o negocio determinado; no hay ni preferencia, ni elección” (Velásquez 2008).

También, los participantes, reconocen la evolución cultural, dada sobre las personas homosexuales, siendo este un tema no actual a lo largo de la historia se ha venido conociendo y luchando constantemente por la garantía de los sus derechos, reconocen que en Colombia aún faltan muchos cambios para lograr una verdadera igualdad y respeto por los derechos de todos los ciudadanos igualmente resaltan la necesidad de fomentar la tolerancia.

Todos aclaran que tienen algún familiar, cercano o lejano que es homosexual y estos reciben el cariño y la aceptación de todos los integrantes de la familia, reconociendo que el proceso de aceptación aun para ellos como núcleo se tornaba algo complejo al principio logrando normalizarse con el transcurso del tiempo.

Dentro de las similitudes más relevantes encontramos que los participantes pueden identificar la violencia hacia una persona homosexual, por esos gestos y comentarios que parecieran estandarizados en la sociedad y generan gran impacto en las víctimas, vulnerando su derecho fundamental a la igualdad y la libertad. Igualmente consideran que de cierta forma aun no son aceptados del todo por la sociedad, pueden trabajar por ejemplo en el centro comercial nunca tienen en cuenta eso para hacer la contratación, pero aun así en otros establecimientos y ciudades no. También todos tienen algún familiar homosexual y manifiestan aceptación, sin afectar el vínculo o la dinámica familiar.

Posteriormente es posible, evidenciar que el tipo de comunicación usada por los trabajadores de los centros comerciales de Cúcuta que participaron en la investigación con los clientes o visitantes homosexuales, se da de manera asertiva y que ninguno tiene en cuenta

orientaciones sexual de estos, al momento de brindar sus servicio y atención, generando relaciones de respeto y tolerancia con todos los visitantes, lo cual fomenta la inclusión en el establecimiento comercial.

La diferencia más representativa, dentro de la información recolectada es la percepción, frente a los motivos por los cuales una persona es homosexual, participantes lo consideran como un proceso propio de la personalidad del individuo, una condición que genera satisfacción, personas que están atrapadas en un cuerpo que no son el de ellos, una tendencia, un resultado de un fuerte trauma psicológico e incluso una moda. Lo que permite identificar la necesidad de generar

Por todo lo recolectado en el desarrollo de la investigación, es posible, confirmar la relevancia de generar material que permita promover la importancia de conocer las condiciones a las cuales se enfrentan a diario las personas con orientación homosexual, con el fin de generar espacios de tolerancia y aceptación, en diferentes contextos y áreas sociales, generando transformación social a través de estrategias psicoeducativas.

Finalmente es importante recordar que la homosexualidad no es una orientación sexual solo de la especie humana, está también se ve en los animales entre los gorilas hembras y machos, chimpancés y muchas otras especies, tanto en cautiverio como en su hábitat natural. Aun así, a lo largo de los años la homosexualidad ha sido estigmatizada y esta población discriminada por su orientación sexual “diferente” Lozano (2009).

## Conclusiones

Con toda la información obtenida y los resultados analizados en la presente investigación, se puede dar la claridad sobre la percepción de los trabajadores de los centros comerciales de Cúcuta, hacia las personas con orientación homosexual y su relación con las respuestas violentas.

Siendo la principal percepción, que todos los seres humanos sin importar la orientación sexual deben ser tratados con respeto e igualdad, resaltando que cuando las relaciones interpersonales se llevan con estos pilares, es posible evitar las respuestas violentas garantizando el cumplimiento de los derechos de todos los seres humanos.

Igualmente, la indiferencia en situaciones de violencia hacia una persona homosexual, es reiterativa en los participantes, aunque en su percepción tienen claro que todos tienen los mismos derechos y estos deben ser protegidos, es preocupante que ninguno esté dispuesto a ayudar a defender estos derechos, en alguna situación que así lo requiera. Considerando que esto solo lo debe hacer la autoridad competente según el lugar donde se encuentren.

La preocupación aumenta debido al contexto en el cual se desenvuelven los participantes, al ser un establecimiento público están expuestos a en cualquier momento vivenciar una situación de violencia verbal o física dirigida a cualquier hombre o mujer homosexual y la respuesta de ellos es trascendental en la solución del conflicto que presencien, tomándolos incluso como punto de referencia para intervenciones futuras en situaciones similares.

Debido a lo anterior es necesario generar proyectos de investigación enfocados a las consecuencias de la indiferencia de la sociedad en problemáticas de violencia y no solo hacia personas homosexuales, sino hacia cualquier persona. Resaltando que, aunque de manera efectiva la sociedad se ha transformado a lo largo de los años para mejorar la calidad de vida de todos los seres humanos y las minorías han logrado grandes avances en la defensa y mejoramiento de las garantías de derechos fundamentales.

Ante situaciones globales de violencia la indiferencia, se convierte en el principal obstáculo para poder tener esa sociedad igualitaria soñada, es importante resaltar que no es suficiente que las leyes estén escritas si no se cumplen, los recursos estén aprobados si no

son destinados correctamente, de la misma manera, no basta con defender los derechos y expresar verbalmente el apoyo a todas las comunidades sin discriminación alguna.

Como conclusión se resalta, la educación como un elemento fundamental para la para lograr comprender y conocer las principales desigualdades de la sociedad, transformándose en la mayor esperanza de cambio de la cultura conservadora y violenta que caracteriza el país, donde las creencias y prácticas discriminatorias, son demasiado elevadas y se convierten fácilmente en factor de riesgo para la proliferación de conducta violentas ante cualquier situación que salga de la estricta línea marcada socialmente, es decir ante situaciones consideradas como “Anormales”.

Por lo anterior trabajar en el fortalecimiento de la educación a nivel nacional, permite a los individuos mayor conocimiento, tolerancia con nuestro prójimo y al mismo tiempo, tener la capacidad de respetar, valorar la diferencia y defender no solo nuestros derechos también los de las personas que nos rodean.

## **Recomendaciones**

Gracias a la información recolectada en el desarrollo del presente trabajo monográfico, es posible identificar la necesidad de generar planes y proyectos institucionales que se puedan abordar de manera interdisciplinaria, se recomienda que estos sean enfocados a toda la población, desde las organizaciones privadas y públicas, con el fin de promover el respeto, la aceptación e inclusión hacia las personas homosexuales y toda la comunidad LGTBI.

Dando continuidad a lo anterior, es recomendable que desde la academia se generen investigaciones direccionadas a crear nuevas teorías encaminadas a conocer estrategias de afrontamiento, para aquellas personas que son víctimas de violencia, solo por su orientación sexual. Esto con el fin de velar por el bienestar integral del individuo, de la misma manera lograr generar técnicas y estrategias de resolución de conflictos en los contextos; Escolares, universitarios, militares, familiares y laborales entre otros. Estas teorías podrían llegar a ser aplicadas futuramente a otras problemáticas.

Se recomienda a los profesionales de Psicología, generar investigaciones que permitan profundizar, sobre la violencia desde la indiferencia de las personas que son testigos de estas conductas, con el fin generar nuevas líneas de profundización en la temática de violencia psicológica, logrando así diseñar planes de intervención mucho más efectivos, para contrarrestar la problemática a nivel nacional.

De la misma manera, se recomienda a la Universidad de Pamplona, dar continuidad a la formación complementaria de diplomados, que permiten que los profesionales en formación, profundicen temáticas específicas, conociendo nuevas teorías, técnicas y estrategias de intervención que facilitaran el desarrollo de sus quehaceres como Psicólogos cumpliendo con sus deberes ante la sociedad.

Por otra parte, dentro de las limitaciones de la presente investigación se podrían analizar varias, entre ellas, el acceso a la población, debido a que los trabajadores no disponían de mucho tiempo para la realización del trabajo monográfico. Así mismo, encontrar quienes, de

manera voluntaria, quienes desearan participar y hablar sobre una temática tan polémica como la homosexualidad, por esto es recomendable fomentar el desarrollo de investigaciones que trabajen la temática y fomenten espacios de confianza con la población en general.

Finalmente es importante resaltar, que la aplicación de la observación no participante, permitió la confirmación y profundización de la entrevista semi-estructurada y el grupo focal, por esto se recomienda en este tipo de investigación sea aplicada estas técnicas de recolección de la información, teniendo en cuenta que la temática logra generar gran emoción en los participantes.

## Bibliografía

- Acosta Muñoz, Manolo (2018). El pensamiento crítico y las creencias religiosas. *Sophia*, colección de Filosofía de la Educación, 24(1), pp. 209-237
- Acuña, A & Oyuela, R. (2006). Diferencias en los prejuicios frente a la homosexualidad masculina en tres rangos de edad en una muestra de hombres y mujeres heterosexuales. *Psicología desde el Caribe*. Universidad del Norte. N° 18: 58-88, ISSN 0123-417X N° 18. Recuperado de: <https://search-proquest-com.ezproxy.uniminuto.edu/docview/1436990439?pq-origsite=summon>
- Ayensa, B. (2008). *Estudiando la homosexualidad - teoría e investigación*. Madrid: Pirámide, pp. 248. Recuperado de <file:///C:/Users/User/Downloads/2491-Texto%20del%20art%C3%ADculo-6329-1-10-20160624.pdf>
- Blanco, A. (2007). *Fundamentos de la Intervención psicosocial en A. Pearson* (en prensa), Madrid. Recuperado de <http://www.psicosocial.net/historico/inicio/centro-de-documentacion-gac/trabajo-psicosocial-y-comunitario/modelos-de-trabajo/619-los-fundamentos-de-la-intervencion-psicosocial/file>
- Bohórquez, A & Hernández, K. (2015). Grado de homofobia en el equipo de salud de la ese. Hospital universitario Erasmo Meoz. Universidad Francisco De Paula Santander. Facultad de ciencias de la salud. Recuperado de: <http://alejandria.ufps.edu.co/descargas/tesis/1800416.pdf>
- Cadenas, Hugo (2014). Cultura y diferenciación de la sociedad: La cultura en la sociedad moderna. *POLIS, Revista Latinoamericana*, 13(39), undefined-undefined. [fecha de Consulta 1 de diciembre de 2019]. ISSN: 0717-6554. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=305/30533388012>
- Cárdenas. A, Hernández. E, Pineda. N & Rengifo. E. (2015). Homofobia, homosexualidad y espacios de socialización. Corporación universitaria minuto de dios facultad de ciencias humanas y sociales programa de psicología. Bello (Antioquia). Recuperado de: [https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/4201/TP\\_CardenasAleida\\_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/4201/TP_CardenasAleida_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cisterna, F (2005). Categorización y triangulación como procesos de validación del conocimiento en investigación cualitativa. Departamento de Ciencias de la Educación, Facultad de Educación y Humanidades, 14(1), 61-67. Recuperado de <http://www.ubiobio.cl/theoria/v/v14/a6.pdf>
- Catalá Alba, (2016) *Dimensión Social De La Persona: Percepción Social*. Universitat Autònoma de Barcelona [https://ddd.uab.cat/pub/recdoc/2016/157967/PERCEPCION\\_SOCIAL\\_CC.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/recdoc/2016/157967/PERCEPCION_SOCIAL_CC.pdf)



- Comisión interamericana de derechos humanos (2015). Violencia contra personas LGBTI. Recuperado de <http://www.oas.org/es/cidh/informes/pdfs/violenciapersonaslgbti.pdf>
- Cornejo Espejo, J. (2012). Componentes ideológicos de la homofobia. *Limite. Revista interdisciplinaria de filosofía y psicología*. Vol. 7, núm. 26, 2012, pp. 85-106 Universidad de Tarapacá Arica, Chile. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=83625847006>
- Concejo Nacional Para Prevenir la Discriminación CONAPRED 2019 [https://www.conapred.org.mx/index.php?contenido=pagina&id=84&id\\_opcion=142&op=142](https://www.conapred.org.mx/index.php?contenido=pagina&id=84&id_opcion=142&op=142)
- (Davis, 1980, 1983; Eisenberg & Strayer, 1987). Citado por Muñoz, A. y Chávez, L (2013). La empatía: ¿un concepto unívoco?. *Katharsis*, 16, pp. 123-143. Recuperado de <file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-LaEmpatia-5527454.pdf>
- Díaz, B. L, Torruco, G. U, Martínez, H. M, y Valera, R. M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *El seiver*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>
- Díaz, M. (2004). Homosexualidad y género. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 11 (31). Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/351/351031111.pdf>
- Elliot, A. (2009). Sexualidades: teoría social y la crisis de identidad. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 24 (69), 185-2012. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=305024672009>
- Fernández, M & Calderón, J. (2013). Prejuicio y distancia social hacia personas homosexuales por parte de jóvenes universitarios. *Revista Puertorriqueña De Psicología*. V. 25. No. 1. Pp. 052 – 060. Issn 1946 – 2016. Recuperado de: <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/homosexualidad.pdf>
- Gamboa, D, Garzón. S Garzón. L, Sarmiento. L & Bermúdez. E. (2017). Análisis de las representaciones sociales sobre la homosexualidad en familiares de personas declaradas no heterosexuales. Bogotá (Colombia). *Memorias de Investigación Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO*. Recuperado de: [https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/6557/Ponencia\\_Analisis%20de%20las%20representaciones%20sociales%20sobre%20la%20homosexualidad\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/6557/Ponencia_Analisis%20de%20las%20representaciones%20sociales%20sobre%20la%20homosexualidad_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

García-Villanueva, J., De la Rosa-Acosta, A. & Castillo-Valdés, J. S. (2012). Violencia: análisis de su conceptualización en jóvenes estudiantes de bachillerato. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 10 (1), pp. 495-512.

Gustems Carnicer, Josep, & Calderón, Caterina (2014). Empatía y estrategias de afrontamiento como predictores del bienestar en estudiantes universitarios españoles. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 12(1), undefined-undefined. [fecha de Consulta 5 de Diciembre de 2019]. ISSN: . Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2931/293130506006>

Gómez, C. (2018). Diseño de una estrategia comunicativa para la inclusión social y el fomento de las prácticas culturales de la comunidad LGTBI en la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña. Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña Facultad de educación, artes y humanidades Comunicación social. Recuperado de:  
<http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/bitstream/123456789/2136/1/31786.pdf>

Guillen Ledesma, I., Barrera Paris, M., Galván Arvizu, A., & Vidal Arreola, A. (29 de septiembre de 2016). Observación Participante y no participante. Recuperado de [http://www.ujaen.es/investiga/tics\\_tfg/pdf/cualitativa/recogida\\_datos/recogida\\_observacion.pdf](http://www.ujaen.es/investiga/tics_tfg/pdf/cualitativa/recogida_datos/recogida_observacion.pdf)

Hernández, S. (Eds.). (2014). Metodología de la investigación. Recuperado de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Licenciatura en psicología clínica. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/42/Perez-Marco.pdf>

Liscano, D & Jurado, P. (2016). Representaciones Sociales sobre las personas LGBTI en la universidad: perspectivas del profesorado y alumnado. *Revista nacional e internacional de Educación Inclusiva* ISSN: 1889-4208.; e-ISSN 1989-4643. Número 3. Universidad autónoma de Barcelona, (España). Vol. 9 (3) pp. 231-249. Recuperado de; <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/homosexualidad%202.pdf>

- López, Mariana Beatriz, & Arán Filippetti, Vanessa, & Richaud, María Cristina (2014). Empatía: desde la percepción automática hasta los procesos controlados. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 32(1), undefined-undefined. [fecha de Consulta 1 de Diciembre de 2019]. ISSN: 1794-4724. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=799/79929780004>
- Martínez-Miguel. Citado por Hamui, A. y Valera, M. (2012). Metodología de investigación en educación médica. *Investigación en educación médica*, 2(1), 55-60. Recuperado de [http://riem.facmed.unam.mx/sites/all/archivos/V2Num01/09\\_MI\\_HAMUI.PDF](http://riem.facmed.unam.mx/sites/all/archivos/V2Num01/09_MI_HAMUI.PDF)
- Mattioli, G. (2009). Los psicoanalistas ante la homosexualidad. Colombia. Recuperado de <https://guillermomattioli.com/los-psicoanalistas-ante-la-homosexualidad/>
- Morales, L & Jiménez, J. Granada. (2017). Representaciones sociales de feligreses de la denominación cristiana asambleas de dios del municipio de granada-meta, sobre la homosexualidad. Corporación Universitaria Minuto De Dios. Regional llanos psicología. Proyecto de grado. Recuperado de: [https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/7070/TP\\_GiraldoLisethJohana\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/7070/TP_GiraldoLisethJohana_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pérez, J. (2008). Definiciones percepción social. Colombia. Recuperado de <https://definicion.de/percepcion-social/>
- Pérez. M. (2014). "percepción de la aceptación en el ámbito familiar y social de personas homosexuales.". Facultad de humanidades. Universidad Rafael Landívar. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/42/Perez-Marco.pdf>
- Prieto (2008) citado por Samaniego & Bermúdez (2015). DISCRIMINACIÓN HACIA JÓVENES HOMOSEXUALES EN SU ENTORNO EDUCATIVO. Recuperado de <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/23311/1/TESIS..pdf>
- Rojas, R. (2001). Un análisis del concepto sociedad de la información desde el enfoque histórico. *Información, cultura y sociedad*, 4, 9-21. Recuperado de <file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-UnAnalisisDelConceptoSociedadDeLaInformacionDesdeE-4291131.pdf>

Suría, R (2010). Psicología social (sociología). Recuperado de:  
<https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/14287/1/TEMA%203%20COGNICI%C3%93N%20Y%20%20PERCEPCI%C3%93N%20SOCIAL..pdf>

OPS 2006 Marco Conceptual De La Prevención De La Violencia En El Contexto Colombiano  
[https://www.paho.org/col/index.php?option=com\\_docman&view=download&category\\_slug=publicaciones-ops-oms-colombia&alias=29-marco-conceptual-de-la-prevencion-de-la-violencia&Itemid=688](https://www.paho.org/col/index.php?option=com_docman&view=download&category_slug=publicaciones-ops-oms-colombia&alias=29-marco-conceptual-de-la-prevencion-de-la-violencia&Itemid=688)

Otzen, T. & Manterola C, (2017). Técnicas de muestreo sobre una población de estudio. Int. J. Morphol 35(227-232), 230. Recuperado de  
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

Ugarte (2006). Colombia Diversa, recuperado de  
<https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/4252/1/TFG-L234.pdf>

VARGAS MELGAREJO, LUZ MARÍA (1994). Sobre el concepto de percepción. Alteridades, 4(8), undefined-undefined. [fecha de Consulta 1 de Diciembre de 2019]. ISSN: 0188-7017. Disponible en:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=747/74711353004>

Valdez Medina, José Luis, & Mondragón, Jesús Antonio, & González Arratia López Fuentes, Norma Ivonne, & González Escobar, Sergio (2004). Significado psicológico de “respeto” entre adolescentes . Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades, SOCIOTAM, XIV(1), undefined-undefined. [fecha de Consulta 1 de Diciembre de 2019]. ISSN: 1405-3543. Disponible en:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=654/65414106>

Velásquez José Fernando. (2008, noviembre). La indiferencia como síntoma social. Virtualita, 18,  
<http://www.revistavirtualia.com/storage/articulos/pdf/AkQzBYtFxS2E44nInIHibu61xwR8oTRZ7pexhiTZ.pdf>.

## Anexos

### Consentimiento informado



Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

A continuación, confirmamos que hemos sido informados con la claridad y veracidad debida respecto al ejercicio académico de la investigación; Percepción social y violencia discriminatoria en trabajadores de centros comerciales, hacia personas con Orientación Homosexuales en la ciudad de Cúcuta, en la cual estamos participando; que actuamos consecuentes, libre y voluntariamente como colaborador, contribuyendo a este procedimiento de forma activa.

Somos conocedores de la autonomía suficiente que poseemos para retirarnos u oponernos al ejercicio académico, cuando lo estimemos conveniente y sin necesidad de justificación alguna, que no nos darán devolución escrita y que no se trata de una intervención con fines de tratamiento psicológico. Si no académicos que se respetara la buena fe, la confiabilidad e intimidad de la información suministrada, lo mismo que nuestra seguridad física y psicológica.

Toda la información recolectada quedara registrada en los documentos académicos de la Universidad de Pamplona, al momento de realizar el informe de entrega este no se incluirá ningún dato, ni personal ni socio demográfico de los participantes, solo la metodología, el resultado y su respectivo análisis y discusión.

De acuerdo con lo señalado en el artículo 2º, numeral 5º de la ley 1090 de 2006: "Los psicólogos que ejerzan su profesión en Colombia dentro de sus principios universales tendrán: Confidencialidad.



Formando líderes para la construcción de un  
nuevo país en paz



Los psicólogos tienen una obligación básica respecto a la confidencialidad de la información obtenida de las personas en el desarrollo de su trabajo como psicólogos. Revelarán tal información a los demás solo con el consentimiento de la persona o del representante legal de la persona, excepto en aquellas circunstancias particulares en que no hacerlo llevaría a un evidente daño a la persona u a otros.

NOMBRE	FIRMA
Frank Jeyzon Silva	
Ana Graciela Casadiego	
Alfredo J. Ruiz Melgosa	
Juan C. Villamizar Gomez	
Eliana Lisbeth Jaimes	
Hanny M. Navas H.	
Mariisol Perez Perez	
Johnny Carvajal	
JULIANA TARAZONA	JULIANA TARAZONA



## **Evaluación de expertos**

### VALIDACIÓN TÉCNICAS

Estimados docentes

Cordial saludo,

Por medio de la presente solicitamos respetuosamente su apoyo para la validación de las técnicas que hacen parte de nuestra monografía “Percepción social y violencia discriminatoria en trabajadores de los centros comerciales, hacia personas con orientación homosexual de la ciudad de Cúcuta”, ejecutada por las Estudiantes, Maira Alejandra Pacheco Ibarra, Yasleidy Paola Arias Remolina, de Décimo semestre de psicología, en este sentido me permito informarles que el acompañamiento metodológico está a cargo del docente Mg. Jhonattan Zapata Garzón

De ante mano, agradecemos su colaboración en el desarrollo de estas actividades que permitirán culminar con el éxito este proyecto de investigación.

Firmas

Maira Alejandra Pacheco Ibarra

Yasleidy Paola Arias Remolina

Mg. Jhonattan Zapata Garzón  
Docente asesor

Experto: \_\_\_\_\_

Nombres y apellidos: \_\_\_\_\_

Postgrado: \_\_\_\_\_

Tarjeta profesional: \_\_\_\_\_

## Entrevista semi-estructurada

A continuación, se anexa las técnicas utilizadas como: Entrevista semi-estructurada y grupo focal, con el fin de recolectar la información requerida para el desarrollo de la monografía.

ENTREVISTA			
CATEGORÍA: VIOLENCIA			
<p>Según la OMS (2014) la violencia es el uso intencional de la fuerza o el poder físico, de hecho, o como amenaza, 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.</p>			
PREGUNTA	PERTINENTE	NO PERTINENTE	OBSERVACIONES
1. ¿Considera que las personas homosexuales son violentadas socialmente?			
2. ¿Cómo identificas que una persona homosexual está siendo violentada?			
3. ¿Alguna vez ha presenciado o ha sido violento con alguna persona de orientación homosexual? Cuente la experiencia.			
CATEGORÍA: PERCEPCIÓN SOCIAL			
<p>Los fenómenos sociales son los que intervienen en la relación entre individuos que viven en sociedad o fenómenos de relación entre los individuos y la sociedad (modas, costumbres, normas morales...). Suría, R (2010).</p>			
PREGUNTA	PERTINENTE	NO PERTINENTE	OBSERVACIONES
1. ¿Qué percepción tiene frente a las personas homosexuales?			
2. ¿Considera que las personas homosexuales son aceptadas totalmente por la sociedad? porque?			



3. ¿Cree que existe discriminación en algunos centros comerciales hacia las personas con orientación homosexual? Porque?			
<b>CATEGORÍA: EMPATÍA</b>  El componente afectivo de la empatía es un sentimiento vicario o compartido, frente a la experiencia emocional de otra persona; esto puede llevar a sentimientos y conductas positivas como la compasión y el altruismo, o a experiencias emocionales negativas, como la angustia y la aversión (Davis, 1980, 1983; Eisenberg & Strayer, 1987). Citado por Muñoz, A. y Chávez, L (2013).			
<b>PREGUNTA</b>	<b>PERTINENTE</b>	<b>NO PERTINENTE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1. En la prestación del servicio al cliente, como es su interacción con personas homosexuales?			
2. Ha atendido personas de orientación homosexual? Como ha sido la atención			
3. Como considera que debe ser el trato hacia las personas de orientación homosexual, por parte del personal que trabaja en los centros comerciales?			

Grupo focal

<b>GRUPO FOCAL</b>			
<b>CATEGORÍA: VIOLENCIA</b>			
Según la OMS (2014) la violencia es el uso intencional de la fuerza o el poder físico, de hecho, o como amenaza, 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.			
1. ¿Cómo reaccionaría usted al presenciar un acto de violencia hacia una persona homosexual?			
2. ¿Está de acuerdo con el manejo verbal no adecuado que utilizan algunas personas para referirse hacia las personas			

homosexuales utilizando ciertos descalificativos?			
<b>CATEGORIA: PERCEPCIÓN SOCIAL</b>			
<p>Los fenómenos sociales son los que intervienen en la relación entre individuos que viven en sociedad o fenómenos de relación entre los individuos y la sociedad (modas, costumbres, normas morales...). Suría, R (2010).</p>			
<b>PREGUNTA</b>	<b>PERTINENTE</b>	<b>NO PERTINENTE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1. ¿Dentro de su núcleo familiar existe alguien que tenga esta orientación sexual? ¿Cómo reacciono frente a eso?			
2. ¿Que opinión genera usted hacia las personas homosexuales?			
<b>CATEGORIA: EMPATÍA</b>			
<p>El componente afectivo de la empatía es un sentimiento vicario o compartido, frente a la experiencia emocional de otra persona; esto puede llevar a sentimientos y conductas positivas como la compasión y el altruismo, o a experiencias emocionales negativas, como la angustia y la aversión (Davis, 1980, 1983; Eisenberg &amp; Strayer, 1987). Citado por Muñoz, A. y Chávez, L (2013).</p>			
1. ¿Le molesta el trato que se genera hacia las personas homosexuales en Colombia?			
2. ¿Trata usted con respeto a las personas de orientación homosexual?			

## Constancia de Juicio de experto # 1



MONOGRAFIA

2019



Constancia de Juicio de experto:

Yo, Leidy Viviani Jaramba Gomez Identificado con cédula de ciudadanía No. 1'112'480'834, certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por las psicólogas en formación Maira Alejandra Pacheco Ibarra y Yasleidy Paola Arias Remolina, de la Universidad de Pamplona, como parte fundamental para el desarrollo de su investigación en curso modalidad trabajo de grado.

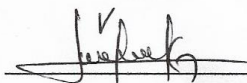
El día 23 del mes 10 del año 2019

Anexo:

Número de la tarjeta profesional:

166286

Firma:



c.c. 1'112'480'834.

## Constancia de Juicio de experto # 2



MONOGRAFIA

2019



Constancia de Juicio de experto:

Yo, Sandra Rocío Botello U, Identificado con cédula de ciudadanía No. 30051242, certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por las psicólogas en formación Maira Alejandra Pacheco Ibarra y Yasleidy Paola Arias Remolina de la Universidad de Pamplona, como parte fundamental para el desarrollo de su investigación en curso modalidad trabajo de grado.

El día 25 del mes 10 del año 2019

Anexo:

Número de la tarjeta profesional:

Dra. Sandra Rocío Botello U  
T. 30051242  
Universidad de Pamplona

Firma:

Sandra Rocío Botello  
c.c. 30051242

### Constancia de Juicio de experto # 3



MONOGRAFIA  
2019



Constancia de Juicio de experto:

Yo, Yisroel Ordóñez Cobar, Identificado con cédula de ciudadanía No. 1032370594, certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por las psicólogas en formación Maira Alejandra Pacheco Ibarra y Yasleidy Paola Arias Remolina, de la Universidad de Pamplona, como parte fundamental para el desarrollo de su investigación en curso modalidad trabajo de grado.

El día 23 del mes 10 del año 2019

Anexo:

Número de la tarjeta profesional:

114824

Firma:

Yisroel Ordóñez Cobar  
c.c. 1032370594

## Aval del director de Monografía



Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co

San José de Cúcuta, 09 de diciembre del 2019

**Señores:**

COMITÉ DE DIPLOMADO  
Facultad de Salud  
Programa de Psicología  
Universidad de Pamplona

*Asunto:* Aval de la monografía

Cordial saludo,

Yo, Jhonattan Zapata Garzón identificado con cedula de ciudadanía N. 1.094.244.800, me permito informar y dar conocimiento como director de monografía certificando que he dado el aval para la sustentación ante jurados de la investigación titulada "PERCEPCION SOCIAL Y VIOLENCIA DISCRIMINATORIA EN TRABAJADORES DE LOS CENTROS COMERCIALES, HACIA PERSONAS CON ORIENTACION HOMOSEXUAL DE LA CIUDAD DE CÚCUTA", a cargo de las estudiantes Yasleidy Paola Arias Remolina identificada con CC 1090510093, y Maira Alejandra Pacheco Ibarra identificada con CC 1091809515 estudiantes de décimo semestre de Psicología, realizando así las respectivas asesorías y recomendaciones de la misma.

Agradecemos la atención prestada.

Atentamente:

Firma  
CC 1.094.244.800



Formando líderes para la construcción de un  
nuevo país en paz