

**LOS SIGNIFICADOS DE LOS CONFLICTOS DE ESTUDIANTES,
PROFESORES, DIRECTIVOS Y TRABAJADORES DE LA UNIVERSIDAD
INDUSTRIAL DE SANTANDER**

ELMER ALEXIS HURTADO SANDOVAL

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL
BUCARAMANGA**

2015

**LOS SIGNIFICADOS DE LOS CONFLICTOS DE ESTUDIANTES,
PROFESORES, DIRECTIVOS Y TRABAJADORES DE LA UNIVERSIDAD
INDUSTRIAL DE SANTANDER**

ELMER ALEXIS HURTADO SANDOVAL

**Trabajo de grado para optar al Título de:
TRABAJADOR SOCIAL**

**DIRECTORA
ANA MARÍA LOAIZA GIRALDO
TRABAJADORA SOCIAL, Ph.D**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL
BUCARAMANGA**

2015

Agradecimientos

Al Dios de Israel, ya que fue y ha sido aquel que ha propiciado las condiciones para que cada aspecto de existencia los anhelos y sueños que tengo se materialicen haciendo de mí un hombre realizado que contribuye positivamente a este mundo y a sus habitantes, a Él sea mi agradecimiento y loor por concretar esta meta.

A mi familia, mi padre Norberto Hurtado, mi madre Mercedes Sandoval, mis hermanos: Deyvid Hurtado, Mauricio Hurtado por apoyarme y estar ahí cuando necesitaba apoyo y ánimo para seguir adelante.

Al Semillero de investigación Prometeo de la Escuela de Trabajo Social el cual fomento este trabajo de investigación que realice, lo cual desarrollo en mi un gusto hacia la investigación social y una afinidad hacia el tema de los conflictos, lo cual desarrollaré más en la medida en que incursione cada vez más en estos campos.

A las profesoras Ana María Loaiza y Martha Ligia Peña, ya que sin su apoyo y dedicación en el grupo de investigación, no hubiera sido posible esta oportunidad de incursionar en el campo de la investigación y educación para la paz, a ellas grandes bendiciones y cosas buenas.

Y Finalmente pero no menos importante, a mis amigos y compañeros de estudios con los cuales me involucre en este proceso académico, ya que su amistad, apoyo y compañerismo me ayudaron en momentos de grandes desafíos y retos, a ello lo mejor y mi amistad siempre.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	12
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.1 PREGUNTA DE INVESTIGACION	19
2. JUSTIFICACIÓN	20
3. OBJETIVOS	22
3.1 OBJETIVO GENERAL	22
3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	22
4. REFERENTE TEÓRICO	23
4.1 EL CONFLICTO COMO CAUSANTE DE LA NO SATISFACCIÓN DE NECESIDADES	23
4.1.1 Concepciones del ser humano: Antropológica y biológica	24
4.1.2 Concepción Psicológica.	25
5. REFERENTE METODOLÓGICO	35
5.1 SUPUESTOS DE LA INVESTIGACIÓN	39
5.1.1 Enfoque metodológico	40
5.1.2 Teoría Fundamentada.	40
5.1.3 Técnicas e instrumentos de recolección de información	42
5.1.4 La entrevista	42
5.1.5 Tipo de entrevista: Entrevista Semi estructurada	43
5.1.6 La entrevista de investigación social	43
5.1.7 Muestreo: La cadena de referenciación o bola de nieve	44
5.1.9 Atlas. Ti	47
6. HALLAZGOS	49
6.1 Introducción	49
6.1.1 Los conflictos siempre están presentes	50
6.1.2 Conflictos “lights” y “no lights”	54
6.1.3 Conflictos “lights”	54

6.1.4 Conflictos “no lights”	57
6.1.5 Conflictos que dejan huella	58
CONCLUSIONES	62
RECOMENDACIONES	65
BIBLIOGRAFÍA	67
ANEXO	70

LISTA DE GRAFICAS:

GRAFICA 1.	: Tipología de conflictos y algunas teoría de pensadores	38
GRAFICA 2.	: Caracterización de participantes	54
GRAFICA 3.	: Cronograma de actividades.....	59

LISTA DE ANEXOS

ANEXO 1. : Guía en entrevista utilizada: Significados de la Paz de los estudiantes, docentes, administrativos y trabajadores de la Universidad Industrial de Santander	84
---	-----------

RESUMEN

TITULO: LOS SIGNIFICADOS DE LOS CONFLICTOS DE ESTUDIANTES, PROFESORES, DIRECTIVOS Y TRABAJADORES DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.*

AUTOR: ELMER ALEXIS HURTADO SANDOVAL**

PALABRAS CLAVES: SIGNIFICADOS, RESOLUCIÓN Y TRANSFORMACIÓN, DESARROLLO, NECESIDAD Y CONFLICTOS.

RESUMEN:

Los conflictos y sus dinámicas son aspectos que tienen una relación profunda con las relaciones llevadas a cabo por los seres humanos, lo cual ha contribuido a determinar muchas facetas del desarrollo y supervivencia de la especie a lo largo de su existencia. Para entender esta y otras características propias que poseen los conflictos se hace necesario realizar un abordaje conceptual desde los postulados de las principales corrientes teóricas que explican los conflictos propiciando con esto una reflexión más adecuada y pertinente de esta condición presente en la existencia humana.

Como producto de una pasantía de investigación, este trabajo busca conocer los significados de los conflictos de los miembros que componen la comunidad académica de la Universidad Industrial de Santander desde la postura epistemológica del interaccionismo simbólico, la cual da gran relevancia a las acciones colectivas e individuales que generan los seres humanos, ya que estas contienen una serie de subjetividades propias o aprendidas a lo largo del tiempo, determinando con ello muchas facetas que puede identificar a una persona o grupo en particular, esto fue de gran interés para la realización de este trabajo pues permitió conocer los diferentes significados de los conflictos al interior de la universidad y sus repercusiones en el campus y en la vida de las personas que están insertos en este. De igual forma, se menciona que este proceso de estudio permitió tener un mayor acercamiento a los participantes de esta investigación conociendo de esa forma las diferentes subjetividades de los conflictos por medio de la implementación de métodos de recolección y análisis de la información que dieron como resultado una serie de hallazgos interesantes que dan una idea acerca del surgimiento y desarrollo del conflicto en las instalaciones de la Universidad Industrial de Santander.

* Trabajo de grado

**Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de Trabajo Social. Directora: Ana Maria Loaiza.

ABSTRACT

TITLE: THE MEANING OF CONFLICT OF STUDENTS, TEACHERS, OFFICERS AND EMPLOYEES OF THE INDUSTRIAL UNIVERSITY OF SANTANDER*.

AUTHOR: ELMER ALEXIS SANDOVAL HURTADO.**

KEYWORDS: MEANING, RESOLUTION AND TRANSFORMATION, DEVELOPMENT, AND NEED conflicts.

SUMMARY:

Conflicts and their dynamics are aspects that have a deep relationship with relationships carried out by humans, which has helped to identify many facets of development and survival of the species throughout its existence. To understand this and other characteristics that have conflicts is necessary to make a conceptual approach from the postulates of the main theoretical trends that explain this conflict propitiating a more appropriate and relevant reflection of the present condition of human existence.

As a result of a research internship, this paper seeks to understand the meanings of the conflicts of the component members of the academic community of the Industrial University of Santander from the epistemological stance of symbolic interaction, which gives great importance to collective and individual actions generated by humans, since these contain a number of own subjectivities or learned over time, thereby determining many facets that can identify an individual or group in particular, this was of great interest for the realization of this work because it allowed to know the different meanings of the conflicts within the university and its impact on campus and in the lives of people who are embedded in this. Similarly, it is mentioned that this study process allowed a greater approach to the participants of this research thus knowing the different subjectivities of conflict through the implementation of methods for collecting and analyzing information that resulted a number of interesting findings that give an idea about the emergence and development of the conflict in the premises of the Industrial University of Santander.

*Work degree.

**Faculty of Humanities. School of Social Work. Director: Ana Maria Loaiza.

INTRODUCCIÓN

Este trabajo es presentado como requisito de grado para optar por el título de profesional en Trabajo Social, surge de una pasantía llevada a cabo en el Semillero de Investigación Prometeo de la Escuela de Trabajo Social, él cual está realizando un proyecto de investigación avalado por COLCIENCIAS que se titula: Los significados de la paz, los conflictos y la violencia que poseen estudiantes, profesores, funcionarios y trabajadores de la Universidad Industrial de Santander, los resultados de esta investigación fueron presentados en el II Congreso Internacional Edificar la Paz en el Siglo XXI en la Universidad De la Salle Sede Chapinero en la ciudad de Bogotá D.C, Colombia en el año 2014.

Este documento busca mostrar cómo se investigó el tema: Los significados de los conflictos de estudiantes, profesores, funcionarios y trabajadores de la Universidad Industrial de Santander, para tal propósito se tomaron unas herramientas teóricas y metodológicas con el fin de llevar a cabo este proceso, posteriormente por medio de este documento, se presentarán los hallazgos encontrados en esta investigación y que están relacionados con los diferentes significados que poseen los miembros de la comunidad académica sobre los conflictos.

De igual forma se va a mostrar cómo se realizó esta investigación y los avances que se obtuvieron. La Universidad Industrial de Santander fue escogida para realizar este estudio ya que fue propicia para realizar el proceso de investigación puesto que contiene una gran variedad de pensamientos de diferentes índole lo que evidencia una riqueza de subjetividades sobre la vida humana, a través de la forma de pensar, actuar y la interacción que se presenta entre las personas que integran el espacio académico.

Para llevar a cabo esta investigación, se trabajó con la Teoría Fundamentada y en ella, se implementó la entrevista semi estructurada, con esto, se recolecto la

información proporcionada por los participantes que componen los diferentes grupos poblacionales que hay en el campus universitario, lo cual permitió hacer una serie de análisis a partir de los testimonios suministrados, esto llevo a conocer más de cerca lo que significan los conflictos en los miembros de la comunidad institucional de la Universidad Industrial de Santander.

Se puede decir que esta serie de ideas relacionadas con los conflictos surgen con base a las experiencias de vida personal, a las circunstancias que cada individuo ha experimentado en el transcurso de su vida y al grado de influencia del tipo de educación que haya recibido, esta última en gran medida determina muchos aspectos de la vida de las personas, lo que establece algunas facetas que van desde lo personal hasta lo social, lo que muestra como el grado de comportamiento evidenciado en cada una de estas áreas conlleva un desenvolvimiento que puede ser conflictivo o no, dependiendo de las circunstancias dadas pero también al grado de educación que se haya recibido en las diferentes etapas del desarrollo de éstas personas.

El referente teórico de interpretación que se trabajó es el interaccionismo simbólico y los más destacados aportes de la Conflictología, la teoría de Conflictos y La Investigación para la Paz y los Conflictos, los cuales determinaron el sentido y la significación de los datos, contribuyendo a que el proceso de interpretación fuera integrador y enriquecedor, además de esto se pudo contar con otra herramienta que facilitó el proceso de análisis de la información y fue la implementación de la herramienta virtual ATLAS:TI, la cual fue de gran utilidad en el momento de llevar a cabo todo el proceso de codificación y análisis de la información recolectada.

Se podrá encontrar también en este trabajo, algunos de los hallazgos más relevantes resultado del análisis de la categoría conflicto. Vale la pena decir aquí, que aunque el compromiso con COLCIENCIAS es la presentación de una teoría

sustantiva sobre los significados de los conflictos, la paz y la violencia, para efectos del presente trabajo, se presentan únicamente los avances en la categoría conflictos, esto en razón al tiempo disponible para cumplir con el requisito de grado.

Las investigaciones consultadas tienen algunas características en común, primero, se desarrollan en contextos de primaria y secundaria; segundo, generalmente se orientan desde una perspectiva cuantitativa; tercero, implican un cambio en el diseño curricular y cuarto, se realizan fundamentalmente con los estudiantes. Lo innovador del presente trabajo, es que implica conocer las subjetividades involucradas en la vivencia y pensamientos relacionados con los conflictos.

En los capítulos finales, se encuentran las conclusiones y las recomendaciones que han surgido como resultado del proceso de la investigación; también se encuentran la bibliografía y los anexos.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Para la realización de esta investigación se hizo un abordaje del interaccionismo simbólico como postura epistemológica de este trabajo, la cual plantea tres premisas básicas. La primera premisa, los seres humanos actúan hacia los objetos sobre la base del significado que los objetos tienen para ellos; La segunda, el significado de tales objetos deriva de la interacción social y, la tercera, estos significados son manejados y modificados a través de la interpretación de cada persona tratando con los objetos que encuentra (Blumer, 1982).

Por esta razón, fue de vital importancia para este estudio considerar dichas construcciones como creaciones sociales en cuanto que se forman, se definen y se interpretan y donde la posibilidad de transformación de dichos significados es constante.

De acuerdo con Blumer “la interacción social es por sí misma un proceso formativo, donde los individuos vinculados por la interacción no solo dan expresión a esos factores determinantes al formar sus ideas de acción respectivas, sino que las dirigen, verifican, modelan, y transforman al tenor de lo que observan en los actos ajenos” (Blumer, 1982).

Por ello, esta perspectiva fue pertinente para este estudio, puesto que permitió entender cómo llegan las personas a desarrollar los diferentes significados de los conflictos aprendidos desde las experiencias de vida personal dándole matices, adoptando nuevas posturas de una manera reflexiva, llevando a la configuración de este significado y a la apropiación de unas pautas propias de pensamientos y comportamientos.

Este estudio hizo énfasis en los significados de los conflictos, para lo cual se empezó un proceso de indagación conceptual que llevo a entender de una manera

más clara el fenómeno de los conflictos, lo que permitió a concebir como estos pueden incidir de forma directa o indirecta en cada uno de los aspectos que componen la dinámica de la existencia humana.

Para ello, se tuvo como referencia inicial lo planteado por Entelman, el cual muestra desde el campo de la Teoría de conflictos, el nivel de alcance que poseen los conflictos: Trata de mostrar los diversos campos donde se estudia los conflictos, menciona tres niveles: el individual, el grupal intra-estatal y el nacional e internacional (Entelman, 2002).

Dadas las diferentes circunstancias donde se manifiestan los conflictos en la vida de los seres humanos y las repercusiones que pueden generar estos de una manera directa o indirecta en muchas de sus facetas tanto individuales como colectivas, este estudio se enfocó específicamente en realizar un proceso de estudio de los significados que posee este concepto entre los miembros de la comunidad de la Universidad Industrial de Santander, ya que en este escenario han surgido y desarrollado en el transcurso de su existencia una serie de conflictos de manera interna como externa entre los diferentes miembros de la comunidad académica que hacen parte del ente académico en diferentes periodos de tiempo, lo que ha determinado muchos factores tanto sociales, políticos, económicos entre otros, que hoy en día inciden en las dinámicas que imperan al interior de la institución.

Por medio de un contacto directo con las personas participantes, se pudo conocerlos diferentes significados que se le atribuyen a los conflictos, según sus diversos puntos de vista, puesto que cada una de las personas poseen una serie de reflexiones propios desarrolladas desde diferentes circunstancias ya sea desde lo laboral, académico, institucional, familiar, personal entre otras, es decir, en un proceso de interacción.

Estos participantes del proceso investigativo fueron vistos de la siguiente manera para describirlos mejor: desde los estudiantes de las diferentes facultades de la institución educativa que se caracterizan porque de manera continua luchan arduamente por el cumplimiento de sus derechos, pasando por los profesores que acompañan los procesos de formación de sus alumnos, los cuales se ven limitados por las imposiciones del sistema educativo que en cierta medida les impide enseñar como realmente se debe, siguiendo por los funcionarios que desempeñan un determinado cargo al interior de las oficinas y cuyos intereses determinan el funcionamiento interno de la institución.

Y finalmente llegando a los trabajadores, los cuales se caracterizan por sus esfuerzos, trabajo duro logrando con ello que las condiciones y el ambiente al interior de la universidad sea el más agradable para los demás miembros de la comunidad académica, de igual forma destacando sus actividades en su organización sindical, en donde luchan para que no se les vea o trate abusivamente sino como miembros valiosos cuyas labores operativas también son necesarias para un buen funcionamiento y continuidad de las dinámicas internas de la Universidad Industrial de Santander.

De igual manera se destaca, la universidad como escenario donde convergen una serie de opiniones y miradas diferentes sobre la existencia humana, lo que desemboca en variadas interpretaciones de la realidad, pero todas ellas producto de las experiencias individuales y colectivas, las cuales se ven materializadas en manifestaciones como comportamientos, actitudes e ideas de diferente nivel tanto individual como colectivamente, las cuales buscan plantear y dar a conocer una iniciativa que se tenga en cuenta y sea aplicado en las dinámicas de la sociedad académica y contemporánea, buscando generar con ello un cambio que beneficie a una gran colectividad.

Es en esta confluencia de factores donde se generan los conflictos entre los diferentes grupos que hay en la institución y los intereses que estos poseen, provocando con ello unos enfrentamientos que generalmente concluyen con el ejercicio de la violencia afectando a cada una de las partes involucradas.

Para ello, se realizaron una serie de acercamientos a los miembros de la comunidad universitaria para saber los diferentes significados que poseen y le atribuyen a los conflictos, para analizar con lo que se piensa y se siente a la hora de hablar de estos y cómo de alguna manera estas subjetividades relacionadas con los conflictos cambió la forma de ver las cosas y pensar sobre los acontecimientos del mundo que les rodea.

Esto llevo a implementar una serie de herramientas metodológicas y referentes teóricos que facilitaron la labor, uno de estos referentes que inicialmente se nombró fue el interaccionismo simbólico, el cual hace un énfasis especial: Sobre los significados y las simbologías que las persona dan a unos determinados comportamientos ya sean individuales y sociales (Mead C. D., 1938).

De igual manera, a través de este referente teórico se pudo hacer un mayor énfasis a la persona, puesto que según algunas menciones dadas desde el interaccionismo simbólico a través de la interacción social, las personas le dan sentido y significado relevante a su realidad social lo cual ha sido de suma importancia a la hora de conocer un poco más a fondo las experiencias e ideas que poseen sobre los conflictos: El interaccionismo simbólico pone así gran énfasis en la importancia del significado e interpretación como procesos humanos esenciales (Mead C. D., 1938).

La implementación de este referente teórico y de las herramientas metodológicas que se utilizaron en este estudio, pudieron conseguir un acercamiento más directo hacia los estudiantes, profesores, funcionarios y trabajadores de la universidad,

lo cual fue necesario para poder obtener los significados que estos poseen acerca de los conflictos, esto posibilitó el desarrollo del trabajo investigativo que se realizó.

1.1 PREGUNTA DE INVESTIGACION

¿Cuáles son los significados de los conflictos que poseen los estudiantes, profesores, funcionarios y trabajadores de la Universidad Industrial de Santander?

2. JUSTIFICACIÓN

La siguiente investigación surge de una pasantía de investigación la cual se realizó en el semillero de investigación Prometeo de la Escuela de Trabajo Social, en donde se buscó conocer los significados de los conflictos, la paz y la violencia que poseen estudiantes, profesores, administrativos y trabajadores de la Universidad Industrial de Santander. Este trabajo se enfocó específicamente en conocer el significado de los conflictos que poseen los estudiantes, profesores, directivos y trabajadores de la Universidad Industrial de Santander.

Todo esto con el fin de aportar a la construcción de una teoría sustantiva de los conflictos que permita conocer la realidad que existe al interior de la Universidad Industrial de Santander, para ello se hizo uso de referentes teóricos como interaccionismo simbólico y enfoques metodológicos como la teoría fundamentada los cuales facilitaron el proceso de recolección y análisis de la información.

Debido a motivos circunstanciales presentados en la realización de esta investigación no fue posible llegar al propósito de generar una teoría sustantiva de los conflictos, sin embargo el proceso de investigación dió como resultado una serie de interesantes hallazgos representados en unas sub categorías derivadas de una categoría principal denominada: “los conflictos”, las cuales por medio de un proceso de análisis y complementación conceptual se les dio más sentido, dando una noción clara acerca de las dinámicas que poseen los conflictos al interior de la Universidad Industrial de Santander, evidenciadas por medio de los significados dados por los participantes en el proceso de investigación.

De igual forma, hay que destacar que a pesar de no llegar al objetivo principal de esta investigación que era generar una teoría sustantiva de los conflictos, el semillero de investigación Prometeo de la Escuela de Trabajo Social está

trabajando actualmente para llegar a este propósito con las categorías conflictos, paz y violencia, ya que de los resultados derivados de este proceso de estudio serán de utilidad para la realización e implementación de programa y proyectos relacionados con la educación para la paz llevándolos a cabo en el ámbito de la Universidad Industrial de Santander, fomentando con ello actitudes y comportamientos de empoderamiento pacífico entre las diferentes poblaciones que hacen parte de este contexto.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Conocer los significados de los conflictos de estudiantes, profesores, funcionarios y trabajadores de la Universidad Industrial de Santander.

3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar las repercusiones que puede originan los conflictos en la institución educativa y en la vida de las personas que pertenecen a esta.
- Conocer el estado de permanencia de los conflictos.
- Comprender los beneficios y perjuicios que ocasionan los conflictos al interior de la Universidad Industrial de Santander.

4. REFERENTE TEÓRICO

4.1 EL CONFLICTO COMO CAUSANTE DE LA NO SATISFACCIÓN DE NECESIDADES

Los conflictos pueden ser entendidos generalmente por algunos como manifestaciones de naturaleza violenta que siempre tienden a ser negativas conllevando a unas repercusiones que solo pueden traer grados de dolor, degradación y hasta destrucción, pero para empezar a conocerlos hay que mirar la esencia que estos poseen. Para ello se debe emprender un proceso de indagación con el objetivo de entender las propiedades que estos poseen, comprendiendo que son ilustrados como una serie de dinámicas, las cuales están involucradas de forma directa con el funcionamiento de las temáticas humanas, lo que podría significar que cada una de las actividades llevadas a cabo por el ser humano a lo largo de su existencia, han tenido que ver con el involucramiento de los conflictos, esto ha determinado muchos de los aspectos que identifican a la especie y que la han posicionado por encima de las demás.

Se debe tener en cuenta esta relación con el dinamismo humano a la hora de analizar el surgimiento, desarrollo e implicación de los conflictos, pues esto llevará a pensar cómo esta vinculación ha definido el paso y desarrollo de la especie humana en su existencia por este mundo. Por lo cual, se hace necesario conocer la concepción de “ser humano”, para entender más las características que posee este organismo y como este se involucra con los detalles que identifican los conflictos.

Para tener una noción clara de las características propias del ser humano, debe referirse a una serie de planteamientos propuestos desde varios campos del saber, para entender cada una de las facetas que identifican a la especie humana en su integralidad, para ello, se ha realizado una escogencia y síntesis de los

referentes más pertinentes para dar a conocer la dimensiones que posee el ente humano en todo su conjunto.

Con el objetivo de entender por qué la vida del ser humano gira en torno a la dinámica de los conflictos, y como este factor determina una serie de pautas las cuales son claves para el desenvolvimiento y desarrollo de la especie.

A, continuación, se mencionarán estas concepciones las cuales explican al ser humano desde unas determinadas posturas del conocimiento científico:

4.1.1 Concepciones del ser humano: Antropológica y biológica. Según los aspectos generales que manejan estas dos ciencias, el ser humano es reflexionado como un organismo complejo cuyas características particulares determinan su comportamiento y proceder en el mundo que le rodea por medio de una serie de factores circunstanciales que pueden variar dependiendo del contexto en que está inserto, pero con una concordancia a fin que es la satisfacción de una o unas necesidades que lo impulsan a realizar una serie de acciones cuyo fin principal es satisfacerlas y garantizar un estado de sobrevivencia y bienestar.

Esta dinámica de sucesos en dónde se ve involucrado el comportamiento humano, tiene una relación muy directa con el desarrollo del conflicto y sus dinámicas, ya que este fenómeno posibilita que el ser humano se pueda desenvolver en varias instancias en donde se presente alguna necesidad, lo que posibilita su grado de desarrollo o degradación como organismo viviente dependiendo del modo en que proceda para satisfacerla, esto sin duda lleva a pensar acerca de cómo una serie de particularidades que posee el ser humano lo pueden diferenciar de las demás especies, dándole una identidad propia que define su lugar en la naturaleza y la trascendencia que este tiene en ella.

Estas características suscitadas del comportamiento humano tienen su vinculación con el conflicto puesto que este es reflexionado como un componente inherente en la naturaleza del ser humano, determinando con ello aspectos individuales tanto colectivos de la especie, los cuales han propiciado su trascendencia a lo largo del tiempo. Visto de esta forma la antropología y la biología definen al ser humano resaltando su existencia y sus aspectos más importantes como:

“El origen y la historia del hombre como organismo biológico están vinculados a la historia del reino animal. Considerado como estructura biológica, el hombre comparte muchas características con los animales. Sin embargo, el biólogo ve al hombre como el ser más complejo de la larga línea del desarrollo de la vida sobre el planeta” (Cabo, 1988, pág. 1454).

Esta definición presentada, lleva a entender cómo el organismo conocido como ser humano es producto de un proceso que se ha desarrollado a lo largo del tiempo, lo cual le ha otorgado unas características que lo definen y le han posibilitado existir de formas nunca antes vistas, complementando estos aspectos, visto se hace necesario indagar en otro campo de la ciencia relacionada que es la psicología, la cual da a conocer al ser humano de la siguiente forma.

4.1.2 Concepción Psicológica. También desde los postulados generales de este campo de la ciencia, el ser humano es concebido como un ser integral, él cual se caracteriza por poseer unas facultades únicas que ningún otro organismo posee, y que son desarrolladas en la medida en que este se desenvuelve en el medio donde habita, estas características únicas como la conciencia, la capacidad del habla, la inteligencia emocional, la sensibilidad, la capacidad del relacionarse con sus semejantes entre otros aspectos, definen su forma de vida, condición personal y el destino que este puede tener si desarrolla estas habilidades en el contexto al que pertenece cambiándolo en otro que sea más acorde a sus intereses y conveniencias.

Visto de esa forma, el ser humano posee unas capacidades que lo determinan pero a la vez estas contribuyen a que este permanezca en un constante dinamismo, el cual puede generar conflictos en todas las instancias en que este se desenvuelve, este factor obedece a una temática relacionada con el cambio donde las características únicas que posee este organismo le posibilita tener un grado de avance o atraso a todo nivel, pero para llegar a esos estados debe pasar primero por unas circunstancias donde el conflicto está presente en diferentes instancias como personales, grupales y contextuales por lo cual, se adquieren unas actitudes y comportamientos que son el resultado de desarrollar esas capacidades que se posee, lo cual determina la forma en que este se ve, la relación con sus semejantes, el desenvolvimiento en su contextos entre otros aspectos relacionados con la conducta personal.

Esto sin duda, hace reflexionar la importancia que poseen los conflictos en el avance personal y colectivo de los seres humanos, pero también se tiene en cuenta como éste estado puede ser propiciado por medio de las capacidades que posee, las cuales llevan a que el desenvolvimiento a nivel personal y grupal genere unas repercusiones que lleven siempre a un crecimiento o degradación que contribuya a alcanzar o perder un grado de sobrevivencia y bienestar. Desde este aspecto la psicología define al ser humano como:

“Un organismo portador de características únicas, irrepetibles e insustituibles, que lo diferencian del resto de especies existentes como la conciencia, la capacidad de expresarse manifestando sus ideas a través del lenguaje, tiene conocimiento sobre sí mismo y su alrededor, permitiéndole transformar su realidad, conocimiento de sus estados emocionales, tendencia a la autorrealización, capacidad de elección, creatividad y desarrollo en una sociedad, considerando que funciona como una totalidad por lo mencionado, se lo denomina un organismo bio, psico y social”(Vega, 2008, pág. 1).

Dadas esta serie de características a partir de los referentes pertenecientes a los campos científicos de la biología, antropología y psicología, en los cuales puede

mencionarse una cierta concordancia, puesto que afirman cómo la especie humana es diferente a los demás organismos por unas características propias, las cuales determinan muchos aspectos que son manifiestos en su conducta individual y social, se entiende entonces, cómo estas variadas particularidades son un distintivo importante a la hora de conocer más a la raza humana, esto llevará a tener una idea de cómo han surgido y desarrollado los conflictos y la relación de estos con los aspectos y dinámicas humanas.

Se entienden que cada una de las características mencionadas, muestra una serie de rasgos que solo poseen los seres humanos, los cuales le han permitido establecer y desarrollar a la especie una serie de sistemas sociales, políticos, económicos, culturales, geográficos entre otros en el tiempo de su existencia, esto le ha podido garantizar un grado de sobrevivencia y continuidad en el tiempo, pero son estas mismas particularidades que han definido a individuos y colectividades lo que ha posibilitado el surgimiento de los conflictos desencadenando unas repercusiones de todo tipo, precisando esto, desde el ámbito de la conflictología se afirma:

“Los conflictos se desarrollan en todos los ámbitos de nuestra vida. Empezando por los conflictos con uno mismo y acabando con aquellos conflictos de dimensión internacional, pasando por todos aquellos otros que se desarrollan en los ámbitos familiares, laborales o de vivienda, por citar sólo unos cuantos”(Vinyamata, 2007, pág. 15).

Todo lo anterior, permite tener una noción más clara de los aspectos más determinantes del ser humano lo cual posibilitará entender los conflictos lo que llevará a detallar este tema, él cual es de principal interés en este estudio.

Los conflictos como componente principal de las dinámicas del relacionamiento humano, según se ha explicado anteriormente, no dejan de ser vistos como un problema de dimensiones complejas que afectan todas las áreas que componen la integralidad humana. Dada esta noción, se hace necesario especificar por medio

de algunas explicaciones desde los campos de la Conflictología, la Investigación para la Paz y la Teoría de Conflictos entre otros, los puntos de la caracterización que estos poseen, logrando con ello un mejor entendimiento de los mismos.

Se entiende entonces, que el conflicto es un componente de las dinámicas que definen a los seres humanos, lo que lleva a reflexionarlo como una serie de manifestaciones que abarcan todas las áreas de intimidad y relacionamiento de la especie humana, ya que esto posibilita el surgimiento y posterior desarrollo de aspectos tan fundamentales como la forma ser de sentirse y de relacionarse con sus semejantes, estableciendo una condición de vida que definen al individuo y su posición en el contexto en que está insertado. La Conflictología nos dice que:

“El conflicto como fenómeno universal siempre nos está acompañando a lo largo de toda la vida afectando a todas las personas, sea cual sea su raza, credo, clase social, nacionalidad o ideología. Los conflictos definen, con frecuencia, nuestro desarrollo o degradación como personas y como sociedad” (Vinyamata, 2007, pág. 11).

Visto de esta forma, el conflicto como aspecto propio de la condición humana puede también ser entendido como factor determinante de muchos aspectos tanto extrínsecos como intrínsecos de la dinámica individual y social de los seres humanos y de las sociedades que estos conforman, se puede también destacar otra característica referenciada del conflicto y es su estado de permanencia la cual puede significar que se trate de un aspecto que siempre está presente, trayendo consigo nuevas situaciones y posibilitando diferentes estados en los cuales el relacionamiento humano y desarrollo en todas las escalas están implicados.

Este estado de permanencia que poseen los conflictos puede significar que se presenten algunas circunstancias vistas como crisis/oportunidad a la hora de presentarse un evento que puede significar una amenaza, posibilitando instaurar unos planes entre uno o varios individuos frente a ese supuesto problema, lo que con lleva a unas acciones hacia el cambio, determinando un nuevo rumbo en el

tiempo, desde el ámbito de la investigación para la paz esto podría significar que: Pese a los problemas que nos plantean, los conflictos se nos convierten en una gran ventaja porque nos enseñan a convivir y a cooperar con nuestros congéneres y se convierten en un vehículo para inventar, imaginar, aprender y comunicar(Muñoz, 2004).

Es de precisar entonces, que como elementos del relacionamiento entre los seres humanos, los conflictos abarcan todas las instancias en que se pueden manifestar estas dinámicas, hemos visto en apartados anteriores cómo los conflictos se presentan y desarrollan en todas las áreas, lo que significa que su permanencia está involucrada con cada aspecto en que la especie humana puede desenvolverse ya sea individual o colectivo, generando con ello unas implicaciones que pueden afectar de forma positiva o negativa a las partes que están involucradas directa o indirectamente.

Desde los postulados de la teoría de los conflictos según Johan Galtung, esto puede significar: Es factible que los conflictos abarquen las diferentes dimensiones de la existencia humana: micro, meso, macro y mega. (Concha, 2008, pág. 125)

Según esta posición, las instancias principales donde se lleva a cabo el surgimiento y desarrollo de las dinámicas de los conflictos van desde el nivel micro, es decir los conflictos con uno mismo y entre individuos de un determinado colectivo, pasando el meso, los conflictos entre grupos de una sociedad, siguiendo con lo macro los cuales son los conflictos entre sociedades y finalmente el mega que con los conflictos entre civilizaciones.

Se evidencia entonces, la complejidad que abarcan los conflictos en las instancias en donde el relacionamiento humano se desarrolla, lo cual es fundamental a la hora de entender un poco más el surgimiento y desarrollo de estos.

Esto lleva a reflexionar como la inherencia de los conflictos acompaña al ser humano en todo momento, propiciando con ello, una interacción con él, esto significa que se presenta en todo nivel de las relaciones que esté en su cotidianidad. Este relacionamiento es necesario, pues podría decirse que es la base de las dinámicas que emprende el ser humano y a partir de estas genera una serie de acuerdos y logros a alcanzar que van desde lo personal hasta lo colectivo, los cuales casi siempre crean contradicciones entre los individuos o grupos que los establecen, ya que los objetivos que se consensan no siempre son compartidos por igual poniendo en riesgo los intereses que se tienen, afectando de alguna forma el grado de beneficio que se quiere lograr obtener.

Vemos entonces, que a la hora de establecer un vínculo con un individuo o grupo con el que se posee alguna afinidad, se inicia un proceso de establecimiento de metas y objetivos determinados, los cuales pueden ser compartidos o entrar en contraposición con los intereses de alguien o del mismo colectivo al que se pertenece o va ser parte, surgiendo un conflicto.

Pero más allá de la dinámica de los conflictos mencionada en los anteriores apartados, se resaltar también una condición la cual siempre está presente en la vida de los seres humanos, y es la necesidad, la cual, desde la teoría de las necesidades humanas es vista como: El término “necesidad” se refiere a una fuerza motivadora instigada por un estado de desequilibrio o tensión que se aposenta a un organismo a causa de una carencia específica. (Doyan, 1994).

La necesidad puede hacer alusión a un estado en el cual la falta de un determinado factor ya sea de índole material, económico, afectivo entre otros, origina una serie de reacciones que generan unos comportamientos con el propósito de suplir ese vacío que se posee, esta serie de acciones que se quieren alcanzar de forma general se representan a través de metas y otros objetivos.

La necesidad busca llevar a que se genere un cambio en alguna estructura del sistema vigente, para superar el estado en el cual se está padeciendo, es en estas dinámicas de establecimiento y definiciones de acciones que se llevan a cabo, en donde el conflicto entra en juego como medio para realizar estos hechos entre las partes que quieren el cambio y las que no, desde los referentes de la conflictología esto quiere decir:

Instalaciones, maquinaria, sistemas organizativos, conceptos o acuerdos, un día u otro, pueden acabar obsoletos, dejan de servir para las finalidades por las cuales fueron creados o instituidos y exigen ser renovados, restaurados o corregidos. La resistencia a cambiar acabará produciendo un incremento elevado de la tensión y conflicto hasta los límites que sean necesarios para provocar los cambios y las adecuaciones necesarias (Vinyamata, 2007, pág. 40).

Dadas estas consideraciones, se destaca una característica particular de los conflictos y es el grado de desarrollo que éste puede generar como medio para llegar a establecer un estado que puede considerarse como “ideal”, no es de extrañar que cómo una manifestación que se da en todas las instancias de la vida del ser humano, los conflictos son un determinante importante a la hora de instaurar unos cambios que pueden definir de forma importante el destino de un individuo, grupo o sociedad. Desde el campo de la conflictología esta dinámica puede ser explicada de la siguiente forma: La historia de las revueltas nos muestran, como mínimo, la importancia y función positiva del conflicto en propiciar los cambios necesarios para mejorar (Vinyamata, 2007).

De igual forma, los conflictos son un medio para llegar a un estado donde haya unas condiciones más favorables que garanticen unos niveles de bienestar y de vida adecuados, logrando beneficiar a una totalidad. Para que éste cambio pueda generarse, la dinámica conflictual se basa en una serie de métodos de gestión que contribuyen a que estos sean transformados, los cuales se pueden clasificar de dos formas como: **métodos violentos y métodos pacíficos**, buscando fomentar

la transformación de las condiciones, que dieron origen al mismo. Estos cambios surgen para tomar el lugar de otros aspectos estructurales que son vistos como inservibles en las dinámicas del sistema en que esto acontece, ocasionado que se establezcan unos funcionamientos más adecuados según el ámbito de la Investigación para la Paz y los Conflictos.

Estos métodos de gestión de los conflictos, consisten en una serie de acciones determinadas que conllevan a un fin en particular, pero su implementación radica en el tipo de interés que tenga el individuo, grupo o sociedad al momento de recurrir a su uso, esto de alguna forma pone en consideración algunas cuestiones de diferente tipo que al final puede incidir en qué clase de método de gestión puede convenir para utilizar y llevar a cabo, dependiendo de las intensiones que se tienen propuestas.

La estructuración de la metodología para la transformación de los conflictos, radica de la siguiente forma:

Métodos violentos: La violencia en todas sus manifestaciones, la destrucción, la dominación, la alineación y la guerra.

Métodos pacíficos: La forma de gestión de conflictos, la gestión alternativa de conflictos, resolución alternativa de disputas y la resolución alternativa de conflictos, las cuales se fundamentan en tres ejes principales que son: **El arbitraje, la mediación y la negociación** (Muñoz, 2004).

Es de precisar, que a partir de los anteriores referentes se explica, cómo los conflictos no representan en sí un problema de gran complejidad, sino es una manifestación que surge en las dinámicas de relacionamiento entre seres humanos, grupos y sociedades, en donde se hace visible una o unas necesidades las cuales buscan ser satisfechas de alguna forma.

La realización de esta secuencia de hechos conflictivos a lo largo de la existencia de la especie humana, han determinado unas condiciones en que se ha generado un desarrollo propiciando con eso un estado de sobrevivencia y bienestar, lo que le ha dado una identidad al ser humano, posicionándolo por encima de los demás organismos que habitan el planeta.

Esto lleva a reflexionar acerca del grado de alcance a todo nivel que pueden fomentar los seres humanos por medio de los conflictos, pero también conlleva a cuestionar algunos métodos de gestión que se han utilizado hasta el momento. Por lo cual, ha sido necesario buscar nuevas alternativas para llevar a cabo la transformación de los conflictos de manera pacífica y no violenta, originando con ello nuevas nociones de alcanzar grados de desarrollo que garanticen la sobrevivencia de la especie y de las sociedades que esta conforma.

Hay que tener en cuenta también que los temas suscitados los cuales referenciaron el tema de los conflictos han originado una serie de estudios, desde ámbitos como: La Conflictología, La Teoría de los Conflictos, La Investigación para la Paz entre otros, los cuales buscan clarificar los factores causantes de estos, explicar las dinámicas que hacen parte de su funcionamiento y el grado de incidencia de ellos en la vida de los seres humanos. Todo esto con el fin de tener un mejor entendimiento de los conflictos en toda su dimensión.

Para el estudio de los conflictos, muchos campos de la ciencia han determinado una serie de explicaciones basadas en unas evidencias y observaciones que buscan dar a entender cómo el origen y comportamiento de los conflictos son dados por una precesión insatisfecha las cuales varían, del campo del saber.

De igual forma se puede apreciar como en ciencias como la biología, las ciencias sociales, la antropología, la psicología, la pedagogía entre otras,

fundamentan con sus análisis hechos desde sus propios campos originan una noción de los conflictos, es de destacar que desde estas concepciones han surgido algunas teorías las cuales han sido referentes importantes a la hora de conocer un poco más los conflictos, estas teorías son catalogadas de la siguiente forma:

Grafico 1. Tipología de conflicto y algunas teorías de pensadores:

AUTOR	TIPO DE CONFLICTO	PROCESO RESULTANTE
Freud	Conflicto entre el deseo y la prohibición. (Lucha por el deber)	Represión, defensas
Darwin	Conflicto entre el sujeto y el medio. (Lucha por existir)	Diferenciación, adaptación
Marx	Conflicto entre clases sociales. (Lucha por la igualdad)	Estratificación social, jerarquía, comparación social
Piaget	Conflicto en la teoría de las decisiones experimentales. (Lucha por el ser)	Resolución de dilemas, aprendizaje.
Galtung	Conflicto por necesidades básicas (sobrevivencia, bienestar, identidad, libertad). (Lucha por la vida – «despliegue de la vida»)	Satisfacción de necesidades, trascendencia por la transformación pacífica del conflicto.

Fuente: (Concha, Para comprender y transformar los conflictos socio ambientales en Perú, 2010)

Se destaca de esta manera el grado de incidencia de los conflictos, el cual corresponde con el contexto en el que está inmerso y la postura epistemológica desde la cual se está estudiando este tema que es desde el interaccionismo simbólico, como ya se ha hecho mención, sin antes olvidar que se trata de un tema que posee cierta complejidad y que requiere ser estudiado más profundamente para acercarnos a su entendimiento.

5. REFERENTE METODOLÓGICO

Para conocer las características de los conflictos y los rasgos subjetivos de estos en los participantes, este trabajo se posicionó desde el interaccionismo simbólico que es un enfoque epistemológico del método de investigación cualitativa, destacando uno de los rasgos relevantes de este método es que este busca conocer las perspectivas que posee una población determinada por medio de sus expresiones personales, las cuales se manifiestan en experiencia de vida y diferentes puntos de vista, que en este caso las que se desarrollan en la comunidad académica de la Universidad Industrial de Santander.

Lo que se pretendió fue llegar a conocer las diferentes realidades que posee este contexto en particular, analizando por medio de los significados que cada persona tiene y que ha construido en su diario vivir, tanto dentro como fuera de la institución estas nociones, esto llevó a identificar una serie de características comunes en donde hay unas ciertas concordancias que ayudaron a tener una idea más clara de cómo son reflexionados los conflictos al interior del plantel educativo.

En este sentido, la investigación de tipo cualitativo y los diferentes enfoques que esta posee, permitieron realizar un trabajo de indagación y comprensión que fueron pertinentes para la realización de este estudio, puesto que la dinámica que ésta maneja y por la cual se caracteriza posibilitó comprender la realidad social como producto de la construcción hecha a lo largo del tiempo y en una época de la historia y en donde están insertas unas poblaciones las cuales configuran su vida cotidiana y puntos de vista con base en circunstancias existentes en esa realidad. Visto de esta manera, según los postulados de la investigación cualitativa Sandoval Casilimas afirma que:

Los acercamientos que permiten hacer los estudios cualitativos reivindican las realidades subjetivas e intersubjetivas como objeto legítimo de conocimiento científico y la vida

cotidiana como escenario básico de construcción, constitución y desarrollo de los distintos planos que configuran e integran dichas realidades como dimensiones específicas del mundo humano, así mismo, ponen de relieve el carácter único, multidimensional y dinámico de las realidades humanas(Casilimas, 1997, pág. 15).

Al tener en cuenta este tipo de paradigma investigativo se pudo llegar a comprender más la realidad que hace parte del contexto de la Universidad Industrial de Santander. Por medio de un proceso de análisis y de interpretación de diálogos sobre lo que las personas quieren decir con sus palabras o sus silencios, con sus acciones o sus inmovilidades, tuvo la posibilidad de construir generalizaciones que contribuyeron a tener los aspectos más comunes que facilitaron la comprensión y el proceso de producción y apropiación de la realidad social y cultural en la que los miembros que componen la comunidad universitaria desarrollan su mundo de la vida.

Dados estos planteamientos, se tuvo en cuenta que el enfoque cualitativo le dio gran relevancia a la subjetividad de cada persona como medio principal para llegar a conocer la realidad humana, esto sólo fue posible cuando se establecieron una serie de acercamientos entre el investigador y el participante obteniendo con ello la información que se necesitaba para conocer más la realidad en que la persona participante está inserta. Desde este ámbito de la investigación cualitativa se afirma que:

El conocimiento se asume como una construcción compartida a partir de la interacción entre el investigador y el investigado, en la cual, los valores median o influyen en la construcción del conocimiento, lo que hace necesario “meterse en la realidad” objeto de análisis para poderla comprender tanto en su lógica interna como en su especificidad(Casilimas, 1997).

Podría decirse que la realidad humana tiene una serie de caracterizaciones de diferente índole las cuales son vistas de muchas maneras, generando con ello una variedad de subjetividades que son en últimas una manera de explicarla desde los

diferentes puntos de vista de cada persona. Esto llevó a pensar que la realidad no se trata de algo estable que posee una autorregulación que le permite un funcionamiento propio, sino que, es una construcción colectiva donde las circunstancias tanto grupales como individuales posibilitan su surgimiento y posterior desarrollo en un contexto histórico determinado. Dicho de otra manera desde el campo de la investigación cualitativa:

La realidad social no es una cosa que exista con independencia del pensamiento, de la interacción y del lenguaje de los seres humanos, por el contrario, es una realidad que se materializa a través de tres planos: el físico- material, el socio- cultural y el personal- vivencial(Casilimas, 1997).

Realizando el abordaje que permitió desarrollar más a fondo el tema de investigación, el método de investigación cualitativa proporcionó un acercamiento más directo con los actores que hacen parte de la realidad de la Universidad Industrial de Santander, posibilitando con ello, un mejor conocimiento de los significados sociales, culturales y personales sobre los conflictos pudiendo determinar algunos factores que permiten el surgimiento y desarrollo de dinámicas humanas y conflictuales al interior de la institución lo que propició la realización de este estudio.

Se abarcó en lo posible un gran número de personas participantes lo que llevó a que se obtuviera un mayor enriquecimiento de la información, contribuyendo a tener un mejor detalle de los datos recolectados los cuales permitieron conocer las diferentes clases de significados que se le atribuyen a los conflictos.

También es preciso tener en cuenta que los postulados teóricos que se implementaron en este proceso de estudio concedieron un mejor manejo de la información llevando a un buen proceso de análisis que organizó la información identificando de forma creativa una serie de categorías que fueron relevantes a esta investigación.

El contacto directo entre el investigador y el investigado posibilitó conocer aquellos aspectos de vida que identifican al sujeto y por los cuales fue posible tener una idea de la realidad y la clase de contexto en que este está insertado y en donde es posible su desenvolvimiento.

Por lo cual, fue de suma importancia establecer acercamientos con los miembros pertenecientes a la población de estudio, pues son estos los que por medio de sus posturas personales permitieron saber más acerca de los significados de los conflictos basados desde sus experiencias de vida manifestadas de forma directa u oculta a la hora en que realizó los procesos de encuentro y recolección de la información.

Esto llevó a realizar una investigación que posibilitó tener un enfoque más integral de los significados de los conflictos que poseen los miembros de la comunidad de la Universidad Industrial de Santander, propiciando a conocer la realidad que se desarrolla al interior de este contexto y los diferentes factores con los que tienen que desenvolverse las personas que hacen parte de la población institucional.

El proceso de investigación que se llevó a cabo en el contexto de la Universidad Industrial de Santander con las diferentes poblaciones que conforman la comunidad académica que hace parte de este ente institucional, dio una serie de interesantes resultados, los cuales fueron posible por medio de la implementación de la metodología seleccionada para el proceso de acercamiento a los sujetos y recolección de la información y los postulados teóricos que permitieron realizar un proceso de análisis en el cual se identificó una serie de aspectos relevantes de los datos que concordaban entre sí, otro detalle a destacar de este proceso fue la utilización del software de análisis investigativo Atlas. Ti, el cual facilitó el proceso de codificación de la información que se examinó.

Pero de igual manera, se menciona que por circunstancias presentadas durante la realización de este proceso, no fue posible la generación de la teoría sustantiva de los conflictos como fin principal de este trabajo, sin embargo como este estudio es una pasantía que deriva de un proyecto que realiza el semillero de investigación Prometeo de la Escuela de Trabajo Social titulado: Los significados de los conflictos, la paz y la violencia que poseen estudiantes, profesores, directivos y funcionarios de la Universidad Industrial de Santander y por el cual se está trabajando para llegar a ese fin, se espera obtener esos resultados y darlos a conocer a la comunidad académica de la Universidad Industrial de Santander por otros medios, ya que este trabajo es parte de una serie de requisitos para optar por el Título Profesional de Trabajador Social, el cual la persona que realiza esta investigación necesita para seguirse desarrollando de forma académica y profesional.

5.1 SUPUESTOS DE LA INVESTIGACIÓN

- Las personas de la Universidad Industrial de Santander, traen al contexto universitario todos sus conflictos y no pueden darle solución porque no cuentan con las herramientas necesarias para su transformación.
- Las personas integrantes de la comunidad académica consideran que los conflictos traen repercusiones negativas porque no ven en ellos una oportunidad de cambio y transformación.
- Los miembros de la comunidad universitaria poseen un sesgo que lleva a equiparar los conflictos con la violencia, esto en coherencia con su experiencia de vida.

5.1.1 Enfoque metodológico. Con lo anteriormente mencionado respecto al método a la que fue enfocada esta investigación, se destaca que el propósito principal de este estudio era generar una teoría sustantiva relacionada con los significados de los conflictos que poseen los miembros de la comunidad académica de la Universidad Industrial de Santander, para llegar a ese fin, el paradigma cualitativo posee una serie de postulados teóricos que posibilitan construir teoría y explicaciones por un camino de tipo inductivo, en esta oportunidad se destacará la Teoría Fundamentada como principal medio que permitiría realizar esta labor.

5.1.2 Teoría Fundamentada. Según los postulados generales de la teoría fundamentada es un proceso donde se analizan datos para elaborar una teoría o una explicación de un tema, esto es posible por medio de una serie de análisis en los cuales surgen unas categorías que están interconectadas entre sí, a través de unas sistemáticamente recolección de información que tratan de dar respuesta a interrogantes que buscan explicar una dinámica y que finalmente dan como resultado el surgimiento de una teoría o explicación que posibilita comprender un poco más el fenómeno que se está investigando, esto permitiría tener una mejor noción de la realidad del contexto de la Universidad Industrial de Santander con relación a los significados de los conflictos que poseen los miembros de esta comunidad universitaria por medio de la elaboración de la teoría sustantiva a la que quería construir, desde esta postura se puede afirmar que:

La mejor forma de representar la realidad social es mediante teorías obtenidas de los datos, y no con teorías elaboradas mediante la realización de una serie de conceptos basados en la especulación. A partir de los anteriores postulados se quiere demostrar el grado de veracidad y utilidad que tiene este instrumento para ser aplicado en la elaboración y realización del estudio anteriormente mencionado (Andéu Abela, 2006).

Puede destacarse entonces, que el medio principal para conocer la realidad que se investigó fue por medio de los datos de los investigados, en este caso, los miembros de la institución educativa a la que fue dirigido este estudio, pues fue determinante para llegar al fin principal al que va encaminada esta investigación, ya que pudo posibilitar el surgimiento de un resultado o producto conceptual con un mayor cercanía y parecido a la realidad que en una primera instancia a la que se estudió para generar este trabajo de investigación.

Otro aspecto necesario que se debe tener en cuenta en este enfoque es que la parte creativa es en gran medida necesaria para el funcionamiento del proceso ya que la información puede ser organizada de una manera más innovadora generando con ello una mayor integración de los datos dando una perspectiva realista en el proceso de organización y análisis de la información recolectada.

Finalmente, la característica más relevante que puede decirse de este enfoque metodológico es que este posibilita un acercamiento a los participantes realizando un abordaje en el cual se busca no solo obtener unos datos de tipo conceptual, sino también, analizar las acciones y actitudes que estos manifiestan a la hora de suministrar la información, esto de alguna forma posibilita tener una mejor noción de la postura personal que tienen los sujetos respecto al tema en el cual se está indagando. Esta manera de análisis teórico no pretende controlar variables, sino buscar una comprensión de los acontecimientos sociales desde la perspectiva de los individuos implicados en estos por medio de una actitud abierta donde los prejuicios se dejan a un lado para tener una idea más clara del sentido que el sujeto le da a ese hecho en particular.

5.1.3 Técnicas e instrumentos de recolección de información

5.1.4 La entrevista. Como instrumento que implementó para recolectar la información que se requirió para la realización de este estudio, esta ofreció una serie de posibilidades de gran utilidad que contribuyeron a la obtención de la información y poder tener un acercamiento a los sujetos a los cuales estaba encaminado el estudio.

De igual manera, la implementación de esta técnica implicó la elaboración de una guía de preguntas relacionadas con el tema de investigación en este caso los significados de los conflictos, las cuales se dieron a conocer en la medida en que el entrevistador llevo al entrevistado a dar en relación con las inquietudes manifestadas. Dados estos trascendentales aspectos de esta herramienta de recolección de información desde el ámbito de la investigación social la entrevista es concebida como:

Un método que permite una forma de comunicación entre dos personas de manera general cuyo único fin es obtener información una de otra. Es una conversación formal que tiene una intencionalidad en la cual debe fijarse unos objetivos(Lozano, 2010).

Seguidamente se hará una especificación más detallada acerca de la clase de entrevista que se implementó para llevar a cabo el proceso de recolección de información y la forma de realizarla.

5.1.5 Tipo de entrevista: Entrevista Semi estructurada

5.1.6 La entrevista de investigación social. Comprende la misma serie de características de una entrevista convencional salvo que esta se especializa en la obtención de información relacionada con las temáticas sociales que permitan tener una noción del algún problema de carácter social, lo cual permitirá obtener una información relevante, ya sea para desarrollar una investigación social o encontrar un problema social que suscite ser investigado.

Otro detalle a tener en cuenta es que este método también se subdivide en otra clase de entrevista a la que se hará una mención más específica:

Se trata de la entrevista semi estructurada la cual permitió la creación y organización de una serie de preguntas de tipo abiertas con el fin de obtener un punto de vista subjetivo, que permitió conocer más la realidad social del contexto que se investigo por medio de las declaraciones de los sujetos participantes en el proceso de estudio.

La utilización de esta herramienta permitió indagar más acerca el problema- objeto de la investigación contribuyendo a obtener la información requerida para tal fin y posibilitando también que se genere una serie de acercamientos entre el investigador y las personas a ser investigadas, en este aspecto resultó muy útil su implementación.

Teniendo en cuenta este detalle de los acercamientos que se realizaron entre el investigador y los participantes, el cual fue sumamente importante para llevar a cabo la realización de esta investigación, se pensó utilizar un método de muestreo el cual contribuyo a tener una serie de acercamientos más seguidos con los sujetos, una mejor cobertura de la población a investigar lo cual llevó a conocer diferentes puntos de vistas que le dieron un mayor enriquecimiento a este estudio,

este método es denominado como “La cadena de referenciación” o “Bola de nieve”, de la cual se hará mención a continuación.

De igual manera se indica que la guía de entrevista utilizada para la realización de esta investigación fue anexada en la parte final de este documento para ser apreciada más detenidamente.

5.1.7 Muestreo: La cadena de referenciación o bola de nieve. En términos generales, esta herramienta surge como una forma de realizar una abarcadura más significativa a la población a la cual se está investigando, lo que ha facilitado una obtención de una variada información que permita un darle un valor más significativos al trabajo investigativo.

Para poder comprender el surgimiento de esta forma de muestro que fue resultado de un complejo proceso de elaboración se debe hacer una indagación desde el ámbito histórico el cual afirma que:

“La cadena de referenciación o bola de nieve surge a partir de las postulaciones teóricas de Coleman (1958) “Relational Analysis” y Leo Goodman (1961) “Snowball Sampling”, The Annals of Mathematics(López, 2014).

Este método consiste en remitir a una o a varias personas, por parte de alguien que haya participado previamente en el proceso de entrevista referencie como posibles participantes en el proceso de indagación, lo cual llevará a conocer otros grados de conocimientos y puntos de vista que permitirán darle una mayor integralidad a la investigación, logrando con ello tener una gran noción de las diferentes perspectivas que poseen los distintos miembros que componen la población a la cual va dirigido este estudio en el contexto en que estos están insertos. Esto posibilitará tener una idea más clara de las diferentes dinámicas que surgen y desarrollan en el ambiente, lo cual llevará a comprender un poco más la

realidad vigente y su influencia en los aspectos que caracterizan a las personas que hacen parte de éste.

La implementación de estos instrumentos de recolección de información en el proceso investigativo permitieron la obtención de 16 entrevistas dadas por diferentes miembros de la comunidad académica de la Universidad Industrial de Santander, los cuales contribuyeron de forma voluntaria a la realización de este proceso, para detallar adecuadamente las características de estos participantes.

A continuación se mostrará una tabla donde evidenciará los aspectos relevantes de cada uno de estos:

Gráfica 2. Tabla de caracterización poblacional

Código de entrevista	Población a la que pertenece el participante	Fecha de la realización de la entrevista	Edad del participante	Sexo del participante
001	Directivo	18 de Enero del 2014	30 años	Masculino
002	Trabajador	21 de Enero del 2014	35 años	Masculino
003	Estudiante	25 de Enero del 2014	22 años	Femenino
004	Estudiante	30 de Enero del 2014	20 años	Masculino
005	Estudiante	09 de Febrero del 2014	18 años	Femenino
006	Directivo	09 de Febrero	32 años	Femenino

		del 2014		
007	Estudiante	12 de Febrero del 2014	18 años	Masculino
008	Estudiante	23 de Febrero del 2014	23 años	Masculino
009	Estudiante	15 de Marzo del 2014	20 años	Masculino
010	Profesor	19 de Marzo del 2014	38 años	Femenino
011	Directivo	21 de Marzo del 2014	33 años	Masculino
012	Profesor	27 de Marzo del 2014	30 años	Femenino
013	Trabajador	12 de Abril del 2014	36 años	Femenino
014	Trabajador	15 de Abril del 2014	29 años	Femenino
015	Directivo	20 de Abril del 2014	31 años	Masculino
016	Estudiante	29 de Abril del 2014	21 años	Masculino

Fuente: Elaboración Propia.

Un aspecto reflexivo que se destaca en este proceso de recolección de información fue que los participantes se mostraron muy dispuestos en el momento de establecer los acercamientos y compartir la información relacionada con la temática de desarrollo de la investigación, muchos de ellos destacaron la iniciativa, ya que afirmaban que el tema de los significados de los conflictos era un tema el cual no se había abordado en la universidad, lo que era interesante, puesto que

era de suma importancia conocer lo que se conoce relacionado con los conflictos desde los diferentes ámbitos que hacen parte de la Universidad.

Debido a esto, se empezó a tomar en cuenta lo realizado el Semillero de Investigación Prometeo de la Escuela de Trabajo Social en el ámbito de la Educación para la Paz, lo que ha tomado más relevancia pues muchos de los participantes afirmaban que era un aspecto muy relevante que podría contribuir en una posible etapa de Post conflicto nacional si se concretaban los diálogos de paz realizados en la Habana, Cuba entre las FARC- EP y el Gobierno Nacional de Colombia.

5.1.9 Atlas. Ti. A diferencia de las otras herramientas que se caracterizan por obtener información que se requirió para el desarrollo de una investigación, esta herramienta se empleó específicamente para realizar codificaciones y análisis de la información que se recolectaba, lo cual fue de suma importancia en el momento de realizar este proceso de estudio.

De igual forma, otro aspecto relevante de este instrumento de análisis fue que su uso se realizó virtualmente por medio de la utilización de una computadora, lo que fue conveniente, ya que permitió realizar los análisis de forma ordenada y creativa a 214:59:00 minutos de grabación de las 16 entrevistas realizadas en total.

Esta herramienta surge como una manera innovadora de ordenar y analizar la información en una era caracterizada por el desarrollo digital y el uso permanente de computadoras para la realización del trabajo investigativo, facilitando con eso la labor que se hace en el momento de realizar el análisis de la información requerida para realizar un proceso de investigación.

Dadas estas cualidades, no es de extrañar que su uso determine en buena medida el transcurso de un proceso investigativo, ya que permite utilizar una serie

de herramientas que permitan analizar y evaluar más detenidamente, lo cual lleva a buscar y consultar los datos estudiados para luego compartir los resultados obtenidos de ello. Según lo mencionado en el manual que explica su funcionamiento, el Atlas. Ti es considerado como:

“Una caja de herramientas” o un “Programa de análisis creativo”, el cual se caracteriza por permitir: Extraer, categorizar y entrelazar segmentos de datos de gran variedad y volumen de fuentes documentales. En base a su análisis, el programa apoya con el descubrimiento de patrones y contrastes de hipótesis” (Friese, 2010).

Por lo cual, la implementación de esta herramienta fue vital al momento de analizar la información obtenida de los participantes de la investigación, ya que posibilitando hacer un estudio más profundo de lo presentado en los instrumentos de recolección de información, pudiendo conocer de esta forma las diferentes clases de significados que poseen los estudiantes, profesores, directivos y trabajadores de la Universidad Industrial de Santander.

Para tal fin, la siguiente investigación fue organizada por medio de un cronograma el cual permitió realizar cada parte del proceso de estudio en un tiempo determinado y anticipado llevando a optimizar los tiempos que se han estipulado para llevar a cabo esta investigación.

Grafica 2. Cronograma de actividades:

ACTIVIDAD:	MES:
Recolección de Información:	Enero- Abril
Transcripción y Análisis:	Mayo- Junio
Muestreo Teórico:	Julio- Agosto
Redacción de la Teoría	Septiembre
Jornadas de Divulgación	Noviembre- Diciembre

Fuente: Elaboración propia.

6. HALLAZGOS

6.1 Introducción

Los siguientes hallazgos son el resultado de un minucioso proceso de recolección, análisis y codificación de la información obtenida de cada uno de los participantes que contribuyeron en la realización de esta investigación, de igual forma se recuerda que debido a las circunstancias presentadas en el desarrollo de este estudio no fue posible la realización de una teoría sustantiva de conflictos como inicialmente se había previsto, sin embargo este proceso generó una serie de interesantes hallazgos, los cuales son producto de las concordancias identificadas de los diferentes significados obtenidos de los miembros que hacen parte de las comunidades que conforman el ente académico de la Universidad Industrial de Santander.

Cada una de estas averiguaciones evidencian un aspecto propio de la dinámica de los conflictos desarrollado al interior de la institución y en la vida de aquellos en que están insertos en ella, lo cual es de suma importancia a la hora de entender y reflexionar más adecuadamente los conflictos en los aspectos propios de los seres humanos, comprendiendo con ello el grado de incidencia de estos y sus repercusiones en todos los niveles de la existencia humana.

De igual forma, para dar un sentido amplio a los resultados obtenidos que entendidos en este trabajo como unas sub categorías derivadas de una categoría principal que son los conflictos, se realizó un proceso de análisis y de complementación conceptual donde por medio de una serie de postulaciones teóricas relacionadas con los conflictos, logrando dar un mayor sentido a los hallazgos encontrados, lo que permitió comprender los diferentes significados que poseen los conflictos entre los miembros de la comunidad universitaria y la clase de incidencia de estos en los aspectos personales como colectivos que se llevan a cabo en la misma, a continuación, se darán a conocer estos descubrimientos encontrados en este proceso de investigación:

6.1.1 Los conflictos siempre están presentes. El primer hallazgo identificado posee una relación con una condición propia de los conflictos y es la permanencia que este posee en las dinámicas que desarrolla el ser humano a lo largo de su vida, lo que muestra la inherencia que tiene este fenómeno en cada uno de los aspectos de los seres humanos, esto lleva a reflexionar acerca de la importancia de que éste siempre está presente, ya que posibilita un mejor desenvolvimiento de las acciones e interacciones humanas en el mundo que les rodea. Esta afirmación adquiere relevancia desde el ámbito de la teoría de los conflictos donde se postula al conflicto como: Un componente ilimitable, estructural y permanente de la relaciones humanas (Concha, 2010)

Desde el punto de vista de los sujetos entrevistados se afirma que los conflictos siempre están presentes. Pero, esta verdad no es aceptada con la mejor actitud de agrado, ya que muchos de ellos concuerdan que esta condición es un factor que origina una serie de problemas y desequilibrios los cuales no traen ninguna clase de beneficio.

Esta postura evidencia el significado que tienen los conflictos en muchos de los miembros de la comunidad académica de la Universidad Industrial de Santander que participaron en este estudio y que pertenecen a las poblaciones de estudiantes, profesores, directivos y trabajadores, lo cual puede ser el resultado de una relación en dónde éste contexto se ejerce violencia como forma de transformación de conflictos, éste posicionamiento puede ser entendido por medio de la siguiente afirmación de uno de los participantes ha posibilitado:

“Hay muchas cosas por las cuales el conflicto no se quiere, pero tristemente se hace necesario”.¹

¹ Entrevista Semi estructurada 001

Igualmente, otro aspecto relacionado con esta reflexión acerca de los conflictos, es que esta es enseñada de manera consciente o inconscientemente en el transcurrir del tiempo, originando con ello un imaginario, el cuales manifestado en cada una de las actitudes y comportamientos que se tienen, conllevando al apropiamiento de una identidad que está condicionada por esta manera de pensarlos conflictos y la forma de reaccionar ante estos.

Este modo de meditarlos determina muchos aspectos de vida que van, desde lo personal, hasta lo colectivo, definiendo con ello una serie de diferentes estilos de vida que se fundamentan en este saber relacionado con el significado que se le atribuye a los conflictos, esta postura obtiene más relevancia por medio del siguiente aporte obtenido en el proceso de estudio:

“Pues muchas veces se ha presentado algún tipo de conflicto que se ha asumido de manera personal, este modelo que se ha implantado establece una serie de pautas de conducta y pensamiento expresado así: “Yo defendiendo lo mío y solo veo lo mío”, ¿Por qué la gente realmente es así?, ósea no se ha enseñado a mirar a los demás, de pronto ponerse en los zapatos de las demás personas, como yo estoy defendiendo siempre lo mío lo voy a defender agresivamente”.²

La Universidad industrial de Santander es un contexto donde se privilegia las individualidades según lo reflexionado a partir de los datos obtenidos, esta forma de proceder ante un conflicto es el resultado de una serie de factores dados por el contexto y una condición a actuar de una manera determinada, aprendidos a lo largo de la vida el cual ha tenido sus cuestionamientos, las personas buscan cambiar esta idea que se ha tenido siempre, incentivando con ello a una manera de pensar diferente las situaciones que surgen en el diario vivir de cada individuo, esta nueva forma de meditar los conflictos y las nuevas manera de tratarlos puede ser evidenciado a través del siguiente apartado:

²Entrevista Semi estructurada 002

“Además de nuestra historia personal donde se ha experimentado o vivido algún tipo de conflicto también hemos sido víctimas de un conflicto de tipo violento y ante eso se ha reaccionado también con violencia, entonces yo creo que eso también es como un legado histórico y además la parte educativa, pues, no se ha esmerado por implantar, enseñar o fortalecer el diálogo como debería ser”³.

Dado estos planteamientos, es de destacar que este primer hallazgo manifiesta dos aspectos que se originan a través de la condición de permanencia de los conflictos en la vida de los seres humanos, la cual al no ser direccionada pueden originar dos vías posibles que condicionan la forma de actuar y de pensar de los seres humanos que la están viviendo; algunas de estas posibles repercusiones son:

La primera, es el surgimiento e implementación de diferentes estilos de vida donde el conflicto es tratado de manera violenta, haciendo que haya una manifestación de formas latentes en cada uno de los aspectos que identifican a las personas que las llevan a cabo, lo cual determina muchas maneras de ser que llevan a un desarrollo que va desde el ámbito personal, pasando por la relación con los demás y llegando hasta el desenvolvimiento con el entorno al que hacen parte, donde se aprenden unos comportamientos y actitudes que se llevan a cabo en el acto de vivir.

La segunda vía identificada. La trascendencia que tiene una concepción de los conflictos visto como algo benéfico que debe ser enseñado a todos, esta clase de determinación posibilita que se repita una y otra vez por medio de una enseñanza progresiva que pasa de persona a persona llevando a la configuración de una personalidad manifiesta que identifica a la sociedad que posee este aprendizaje y enseñanza social de esta conducta. Desde el ámbito de la conflictología esto quiere decir que: Las sociedades también disponen de una experiencia psicológica

³Entrevista Semi estructurada 003

compartida: traumas de guerras o de largos años de dictadura, de gobiernos corruptos, de dificultades o de ventajas que acabarán influyendo notablemente en la configuración de una identidad en constante transformación (Vinyamata, 2007).

Concluyendo entonces este primer apartado, se afirma que estos tienen una permanencia perpetua en todas las instancias en que se desarrolla el accionar del ser humano, desde lo personal hasta lo colectivo, pero también se nota que esta afirmación resulta incómoda en gran medida, pues los conflictos son vistos como una manifestación molesta que solo trae dificultades que no llevan a un fin positivo y por esto no son tratados de la forma correcta para transformarlos adecuadamente.

Esta clase de reflexión origina que una serie de reacciones y comportamientos de tipo violento surjan en respuesta al conflicto buscando remediarlo de alguna forma, esto causa que se empiece una difusión de este pensamiento a la hora de hacer frente a un conflicto, el cual se transmite de individuo en individuo a lo largo del tiempo ocasionando la generación y apropiación de una identidad que se fundamenta en esta idea.

6.1.2 Conflictos “lights” y “no lights”. El segundo hallazgo que presenta este proceso de investigación trata de una denominación inusual que se da a conocer en el enunciado, el cual fue obtenido por medio del proceso de análisis y codificación realizado donde se detectó una serie de códigos “In vivo” dados por los participantes, los cuales entendían y reflexionaban los conflictos de esta forma, esto evidencia un aspecto que hace referencia a la función y el grado de utilidad que traen los conflictos en la vida del ser humano en cada aspecto de su desarrollo personal pero esto depende de la clase de intereses que se tengan y de la forma de tratarlos para llegar a un estado de bienestar.

De igual forma, otro aspecto a destacar relacionado con los conflictos a la cual se hizo mención anteriormente, es que también pueden conllevar a obtener resultados pocos satisfactorios que pueden afectar de forma negativa a una persona, grupo o sociedad que estén experimentando dichos conflictos los cuales se originaron por no llevar a cabo las acciones adecuadas para direccionar el conflicto vivido hacia mejores instancias que permitieran llegar a un grado de beneficio. Dadas estas repercusiones que pueden generar los conflictos, en los siguientes apartados relacionados con este segundo hallazgo se hará mención especial al respecto de estas características y sus implicaciones.

6.1.3 Conflictos “lights”. El grado de utilidad que tienen los conflictos en la vida de los seres humanos es de una gran relevancia y es un aspecto que está siempre presente en la dinámica y funcionamiento que estos realizan, posibilitando con ello una serie de cambios que llevan a un estado el cual posee unas condiciones y estructuras propias que se caracterizan porque buscan fomentar un mayor grado de beneficio y de progreso a quienes accedan a este.

Resaltando ese aspecto, los conflictos son entendidos como una serie de procesos necesarios cuyo propósito es propiciar un nivel de cambio con su

aparición y correcta gestión, esto determinará el surgimiento de un grado de avance para llegar a un estado caracterizado por la renovación de diversos factores, lo que significa unos cambios que lleven a unos beneficios manifestados a todo nivel. Bajo ese sentido desde el campo de la investigación y los estudios para la paz: Los conflictos se convierten en un vehículo para inventar, imaginar, aprender y comunicar(Muñoz, 2004).

Esta cualidad contribuye a entender el papel dinamizador que poseen los conflictos, los cuales buscan gestionar un estado de cambio en cualquier nivel, para eso se hace necesario tener una claridad acerca de la instancia a la cual se quiere mejorar para empezar a transformarla; de igual manera, otro aspecto relevante relacionado con esta dinámica es que hay momentos en que las circunstancias del contexto dan a conocer una serie de problemas que se manifiestan en las estructuras del sistema vigente por medio de una serie de tensiones, las cuales dan a conocer una o unas necesidades que deben ser tratadas para producir un cambio, es en esta serie de sucesos donde los conflictos toman un papel protagónico buscando llegar a un estado ideal donde haya condiciones que promuevan unos beneficios a todo nivel.

Según los aportes dados por uno de los participantes en el proceso investigativo este aspecto del conflicto puede entenderse así:

“Los conflictos permiten también cuestionar el Status quo ¡sí!, porque yo si nunca tengo la más mínima divergencia con alguien, realmente si no hubiera conflicto todo el mundo estuviera de acuerdo uno con el otro, esto sería aburrido porque sería entonces como una especie de mundo perfecto de algo simple ¡no!, fabricamos los bebes así y todos los bebés son así sino, yo creo que hay un intento de hacer ver al conflicto como algo normal, algo lejos de la agresión y la violencia, yo creo como hay debe hacerlo ¡sí!”⁴.

⁴Entrevista Semi estructurada 012

El relato anteriormente referenciado muestra la clase de reflexión que posee este significado que se le atribuye a la función de los conflictos, este sentido de innovación que gestionan estos y que se da en la medida en que son direccionados hacia objetivos claros que conlleven a establecer unas acciones que originen transformaciones que busquen un cambio de estructura en todos los niveles vigentes de un sistema determinado es el aspecto más relevante en que se reflexiona.

Todo esto con el fin de garantizar un grado de beneficio que abarque a todos los implicados posibles, en especial a aquellos cuya condición de vida no les ha posibilitado tener a alguna clase de ventaja o beneficio en el contexto en donde están insertos, esta intencionalidad resulta ser necesaria a la hora de implementar uno o unos cambios necesitados para un funcionamiento adecuado de una sociedad o en uno de los aspectos que esta quiera cambiar , es precisamente esta característica en la que se concordaba a la hora de identificar esta idea, según el punto de vista de los participantes en el proceso de investigación de la información recogida, esta clase de expectativa que se tiene respecto al conflicto es mencionada por medio de la siguiente afirmación presentada:

“El deseo de paz, invita a entrar en conflicto, por ejemplo no podemos tolerar ciertas expresiones que nos hacen daño, no podemos por ejemplo tolerar el mal que se le hace a la mujer o el mal que se le hace a los niños, a las niñas, entramos en conflicto con una sociedad que quiere avalar cosas que van en contra de la mujer, de los niños y las niñas, entonces, ahí es un caso concreto”⁵

Dado este posicionamiento se piensa que el carácter de funcionalidad que tienen los conflictos es necesaria pero cuya reflexión solo es tomada en cuenta por solo algunos que poseen una perspectiva más integral de estos y sus diferentes funciones, este grado de pensamiento permite que se trate a la hora de vivir un

⁵Entrevista Semi estructurada 001

conflicto de una forma más constructiva y adecuada que posibiliten llegar a mejores instancias de desarrollo y cambio frente a una situación determinada.

6.1.4 Conflictos “no lights”. El segundo aporte que se presenta, menciona por otro lado la contraparte de este proceso de transformación, ya que muestra las clases de contrariedades que pueden ocasionar los conflictos transformados de una forma inadecuada originando repercusiones poco satisfactorias que no llevan a ninguna clase de beneficio.

Retomando la idea anteriormente mencionada, el conflicto surge como parte de un proceso que quiere originar un cambio de un aspecto que puede ser visto como perjudicial, para que estos sea posible se requiere tener claras unas metas que conlleven a unas acciones que posibiliten llevar a cabo ese proceso de resolución.

Pero esta clase de proceso a veces se ve entorpecido por la poca reflexión que se tiene acerca del cambio que pueden generar los conflictos, llevando a una serie de consecuencias negativas ocasionando un empeoramiento que afecta durante un tiempo las diferentes dinámicas del contexto en que se desarrolla este proceso, trayendo una variedad de atrasos y desigualdades que afectan a la población inserta allí, Vinyamata se refiere a esto como:

“El conflicto define, con frecuencia, nuestro desarrollo o degradación como personas y como sociedad” (Vinyamata, 2007)

Teniendo presente este otro aspecto que ofrece los conflictos cuando no son direccionados adecuadamente o se gestionan de forma violenta, lo cual trae unas repercusiones que pueden afectar negativamente a nivel personal o colectivamente, ya que esta característica se tuvo en cuenta y se relacionó con la realidad que vive el ente educativo y el país al que este pertenece, lo cual se menciona por medio de la siguiente recopilación:

“Los conflictos que se solucionan no se han solucionado de una manera estructural, se desprenden de unas causas estructurales que vienen de fondo en los sistemas políticos y económicos y que están violentando actualmente los derechos humanos y están deshumanizando todas las relaciones sociales dentro de la sociedad”⁶

Se concluye que esta dinámica no es ajena a la realidad que posee el contexto universitario por eso es manifestada a través de este significado, esto ha ocasionado una serie de consecuencias que han sido negativas, las cuales han implicado a muchos integrantes que conforman la institución, lo que ha llevado a pensar acerca de las formas más adecuadas de proceder ante un conflicto, lo cual podría propiciar otras instancias que promuevan una realidad diferente a la que se vive en la actualidad, generando con ello mejores condiciones que traigan beneficio a una gran colectividad en toda su totalidad.

6.1.5 Conflictos que dejan huella. El tercer y último hallazgo encontrado, identifica una repercusión entendida por los diferentes miembros de la comunidad académica de la Universidad Industrial de Santander como una marca ocasionada por los conflictos que afectan la vida e integridad de los seres humanos, la cual genera una serie de condicionamientos de diferente clase que determinan la forma de reflexionar la vida y las circunstancias que esta posee, lo que lleva a adquirir unos comportamientos y actitudes determinadas.

Esta característica resaltada lleva a pensar cómo el surgimiento y desarrollo de un diferente estilo de vida se fundamenta en unas experiencias que fueron establecidas por alguna circunstancia conflictiva, generando con ello unos esquemas manifestados de forma intrínseca como extrínseca en una persona, los cuales subsistirán a lo largo de un periodo determinado, configurando con ello una noción de existencia que se manifestará en la medida en que se hace una

⁶Entrevista Semi estructurada 009

apropiación más consciente de esta, la cual no sólo, se da en instancias de tipo personal, sino que también, trasciende a niveles más colectivos.

En esta dinámica es en donde una gran mayoría de personas involucradas en ella adquieren esta idea de existencia determinando una forma de concebir cada aspecto que posee la vida, la cual es reflexionada a partir de estos sucesos que tienen su origen en el surgimiento y posterior desarrollo de la dinámica de los conflictos, dejando una serie de huellas que tiene su grado de influencia al momento de tener una postura frente a la existencia humana llevando a fomentar una forma de vida caracterizada por aquella marca que ocasionó los conflictos y que determina el nivel de vida que se tenga lo que llevará a poseer un grado de identidad diferente al de los demás. Según los aportes dados en este estudio por uno de los miembros participantes de la Universidad Industrial de Santander, esta característica es concebida de la siguiente forma:

“Si, pues nosotros diariamente vivimos conflictos, en cada momento, pero es según como uno lo perciba y como uno esté viendo la vida, digamos muchas veces los conflictos ayudan como persona para crecer, para retarse a uno mismo y seguir adelante pero en ocasiones no ayudan sino que hacen que uno se cierre en un círculo; ¡yo tengo la verdad!, ¡es mi orgullo!, ¡sí! cosas así, que no van a ayudar que como persona uno siga evolucionando, creciendo”⁷

Resaltando este aspecto relacionado con aquellas propiedades mencionadas previamente y que caracterizan al conflicto, se debe recordar que al igual que las anteriores determinaciones este detalle identificado como parte del proceso que se lleva a cabo por medio de los conflictos fomentando con ello un cambio que trascienda denotando una manera innovadora de ver y pensar las cosas, estableciendo un nuevo rumbo y destino de la realidad vivida en ese momento, definiendo con ello el sentido de vida de quienes hacen parte de esta. Desde los planteamientos generados en el campo de la Investigación para la Paz esto

⁷Entrevista Semi estructurada 009

significa que: Los conflictos nos han acompañado como especie desde el inicio hasta nuestros días, como un ámbito de campo, variación y elección entre diversas posibilidades (Muñoz, 2004).

Dado ese sentido, esta característica que se menciona en este apartado también posee su grado de incidencia en el contexto universitario donde se llevó a cabo esta investigación, lo cual significa que los mecanismos que permiten el funcionamiento del ente académico y la forma en que se relacionan los individuos que hacen parte de este, obedecen a estas marcas ocasionadas por los conflictos, posibilitando muchos aspectos y detalles que identifican al ente institucional lo que le ha llevado a seguir trascendiendo y desarrollándose en el tiempo. Dicho esto por parte de uno de los participantes el cual menciona sobre este aspecto en este contexto afirma que:

“¿Se puede intuir entonces que son tres factores negativos que originan los conflictos mal encaminados que podrían denominarse como: egoísmo, envidia y desconfianza los cuales condicionan el funcionamiento de la Universidad y de las personas que están insertadas en ella en estos momentos?

Sí. A mí me parece que sí, es eso y lo otro es lo que te decía el no respetar, si yo tengo que pensar que mis acciones van a tener una reacción sobre los demás debo actuar con esa consciencia”⁸.

Entendiendo este detalle que origina los conflictos, aclarando que en esta referencia a la que se hizo mención ocasionan repercusiones negativas cuando son mal direccionados, pero que de manera general causan una serie de factores que pueden alterar positiva o negativamente el funcionamiento de un determinado sistema.

⁸Entrevista Semi estructurada 015

Por ello, no es raro esperar a que un grupo de personas que pertenecen a un contexto en particular en el cual surge y se desarrolle un conflicto, se genere algún tipo de huella en la integralidad y memoria tanto personal como colectiva de las que están allí, posibilitando una serie de comportamientos que originen unas situaciones que pueden ser tomadas de manera normal por quienes la viven pero que definen un futuro de vida, generando con ello unas expectativas de la realidad que son legitimadas en aspectos tan íntimos como en otros más relacionales.

CONCLUSIONES

Se concluye reiterando nuevamente de que a pesar de que esta investigación llevada a cabo tenía como fin principal, la generación de una teoría sustantiva de los conflictos pero que debido a las circunstancias presentadas en la realización de este proceso y la necesidad de cumplir unos requisitos académicos que permiten obtener el título profesional en Trabajo Social de la Universidad Industrial de Santander, el cual la persona que realiza este trabajo necesita para seguir desarrollándose de forma profesional y académica, solo se presentaron unos interesantes hallazgos., que fueron producto de la realización de este estudio en el contexto académico.

También se destaca que los hallazgos encontrados fueron analizados con la información y datos relacionados con los conflictos por medio de un proceso de análisis, esto con el fin de tener una idea más clara de las dinámicas que imperan al interior del campus de la Universidad Industrial de Santander.

De igual manera, la intención de generar una teoría sustantiva de los conflictos todavía sigue vigente, ya que este trabajo deriva de una pasantía la cual se origina de un proyecto de investigación del Semillero de Investigación Prometeo de la Escuela de Trabajo Social avalado por Colciencias acerca de los significados de los conflictos, la paz y la violencia que poseen lo estudiantes, profesores, administrativos y trabajadores de la Universidad Industrial de Santander, el cual en estos momentos se encuentra realizando el proceso de codificación axial con base a los datos recolectados, se espera llegar a este propósito de generación de teorías, en el cual se originó esta investigación, para entregar los resultados a Colciencias y cumplir con la expectativa que se tiene respecto a este proceso investigativo.

Hubo una mayor aclaración con respecto al significado de los conflictos, ya que posibilitó tener una mejor reflexión de éstos y las dinámicas que se desarrollan con ellos, lo cual propició conocer una fuerte inherencia de este factor en las dinámicas del ser humano.

El enfoque metodológico, permitió una mayor flexibilidad mediante la revisión de los hallazgos y de los instrumentos, lo que contribuye a la identificación de información pertinente, necesaria y un mayor conocimiento del problema de investigación. Con referencia al uso del Atlas. Ti, ha sido de gran utilidad el haber aprendido a utilizar ésta herramienta de análisis ya que, ha generado un desarrollo y una mayor apropiación en los aspectos relacionados con la investigación.

En cuanto a la idea del proyecto; se pudo adquirir una mayor noción de los significados que poseen los conflictos en la comunidad de la Universidad Industrial de Santander, determinando las interacciones conflictivas que se llevan a cabo tanto al interior de la institución como entre los miembros que la componen, también por medio de casos mencionados por los participantes del proceso fue posible identificar las situaciones conflictivas más recurrentes en la institución las cuales son vividas de forma permanente generando con ello una serie de condicionamientos de todo tipo.

Otro aspecto que se pudo conocer por medio de los testimonios de los participantes fue la existencia del conflictos en los diferentes ámbitos de la universidad y la manera en que este ha sido transformado a lo largo del tiempo que generalmente ha sido a través de la aplicación de hechos violentos y finalmente se comprendió las clases de consecuencias que generan los conflictos repercutiendo en cada instancia que determina la funcionalidad de la universidad y de las personas que pertenecen a esta.

Ahora bien, para referirse al semillero como escenario para el aprendizaje de la investigación, éste fue de suma importancia a la hora de conocer referentes teóricos y enfoques metodológicos los cuales posibilitaron involucrarse más en el mundo de la investigación social. Con respecto a la presentación de resultados realizado en el II Congreso Edificar la Paz en el siglo XXI, ya que le permitió conocer otros aspectos relacionados con la investigación y con el conocimiento de los conflictos por medio de la ponencia realizada para este evento.

La implementación de la entrevista como herramienta de recolección de información permitió conocer muchos puntos de vista relacionados con la concepción de los conflictos, pues esto llevó a que se conocieran otras posturas de vida que tienen que ver con este tema. El Cambio de estilo del instrumento permitió obtener una visión más clara a cerca de la información requerida para el proceso de realización de la investigación, llevando a evitar sesgos de la información. Para finalizar, en cuanto a los conflictos se puede concluir que éstos permitieron tener un mayor enriquecimiento respecto al dinamismo implicados en ellos, lo cual lleva a reflexionar acerca del funcionamiento del mundo y el grado de relación que tienen las personas en éste.

RECOMENDACIONES

En primer lugar, como se hizo mención, se recomienda profundizar en la investigación de los conflictos en la Universidad Industrial de Santander, ya que puede determinar muchos aspectos relacionados con el comportamiento y las relaciones humanas que se viven allí, lo cual llevará a entender la realidad que los seres humanos insertos en este lugar construyen, lo que permitirá saber el grado de reflexión que se tiene acerca del mundo que les rodea.

Esto posibilitará tener idea de las dinámicas que existen al interior de la Universidad Industrial de Santander, llevando a que se planteen unas iniciativas que fomenten a gestionar y transformar los conflictos vividos en este contextos de formas más creativas e innovadoras, originando unas repercusiones que lleven a beneficiar a una gran cantidad de implicados.

En segundo lugar, se debe apoyar estas iniciativas de investigación de todas las formas posibles como financieramente, estructuralmente, humanamente entre otras, ya que esto posibilita tener unos acercamientos con los participantes para indagarlos sobre temas relacionados con un problema social o la clase de significado que tenga respecto a un tema en particular, lo que llevará a interiorizar la clase de perspectivas que tienen las diferentes personas y cómo estas posiciones determinan muchos aspectos de vida tanto personales como colectivos, lo que establecerá el transcurrir en el tiempo de esa población o contexto con base a estos aspectos lo cual sería algo relevante a tener en cuenta en una investigación que se haga a futuro.

Y en tercer lugar, se le debe tener una mayor importancia a los semilleros de investigación de la Facultad de Ciencias Humanas, y a las personas que los integran, ya que el trabajo realizado por ellos contribuye a la aportación del cuerpo teórico, dando más relevancia a las carreras que hacen parte a esta facultad de la

Universidad Industrial de Santander, por esta razón se debe hacer mayores financiamientos a los grupos investigativos, pagando a las personas que les interese la investigación y que pertenezcan a estos semilleros para que sigan desarrollando en el campo de la investigación social.

De igual forma, se recomienda gestionar por parte de la Universidad Industrial de Santander: pasantías, estudios de posgrado o contratos con Colciencias donde se reconozca financiera y académicamente para que haya una mayor integración en el ámbito investigativo de aquellos que quieran especializarse en este campo y que posean un título de esta institución que identifique a esas personas como profesionales.

BIBLIOGRAFÍA

ANDEÚ, Abela G. N, *Evolución de la teoría fundamentada como técnica de análisis cualitativo*. Madrid, España, CIS. 2006.

BLUMER, Herbert, *El Interaccionismo Simbólico. Perspetiva y método* . Barcelona, España: Hora S.A, 1982.

CABO, Javier, *Enciclopedia Autodidactica Oceano*. Barcelona, España: Grupo Editorial Oceano, 1989.

CASILIMAS, Carlos, *Investigación cualitativa* . Santafé de Bogotá, Colombia: CORCAS Editores Ltda, 1997.

CERDA, Francisco, La teoría fundamentada (En línea), Concepción, Chile, *Universidad del Bío- Bío*, Citado en 2014, Disponible en:
<https://www.dropbox.com/s/1jxp67io5b4rqov/Teoria%20fundamentada2.docx>

CONCHA CALDERÓN, Percy, Para comprender y transformar los conflictos socio ambientales en Perú. En P. C. Concha, *Para comprender y transformar los conflictos socio ambientales en Perú- El conflicto en torno al proyecto minero río Blanco desde la perspectiva de la teoría de conflictos de Johan Galtung* (Tesis de doctorado). Granada, España: Editorial de la Universidad de Granada, 2010.

CONCHA CALDERÓN, Percy, Teoría de conflictos de Johan Galtung, Granada, España, Editorial de la Universidad de Granada, 2010.

DOYAL, Len, Teoría de las necesidades humanas, Barcelona, España: TESYS S.A. 1994.

ENTELMAN, Remo, *Teoría de los conflictos. Hacia un nuevo paradigma*. Barcelona, España: Gedisa, 2002.

FRIESE, Susanne, *Guía rápida de Atlas.ti- The Knowledge Workbench*. Berlin, Alemania, Scientific Software Development GmbH, 2010.

LÓPEZ, H, La Cadena de Referenciación o Bola de Nieve (En línea), 2010, Ciudad de México, Mexico, Disponible en:
www.dpye.iimas.unam.mx/.../BOLA%20NIEVE.ppt

LOZANO, Sandra, La Entrevista Social (En Línea), Bogotá, Colombia, 2010, Disponible en: <http://2c-cumbres.webnode.mx/products/%C2%BFque%20es%20una%20entrevista/>

MEAD, George, El Interaccionismo Simbólico (En Línea), Bogotá, Colombia, 2014, *Universidad Javeriana, Disponible en:*
<http://cmap.javeriana.edu.co/servlet/SBReadResourceServlet?rid=1K6XH9QJQ-1HB851T-2M6>

MUÑOZ, Francisco, *Manual de Paz y Conflictos*, Granada, España: Editorial Universidad de Granada, 2004.

VEGA, Gabriela, *Psiquis* (En Línea), Quito, Ecuador, 2014, Disponible en: <http://psiquis.foroactivo.com/t26-definicion-del-ser-humano#117>

VÉLEZ, L, *Investigación Cualitativa* (En Línea), Ciudad de Panamá, Panamá, 2008, Disponible en: <http://www.ponce.inter.edu/cai/Comite-investigacion/investigacion-cualitativa.html>

VINYAMATA, Edward, *Conflictología- Curso de resolución de conflictos*. Barcelona- España: Edictorial Ariel S.A, 2007.

ANEXO

ANEXO A: Guía en entrevista utilizada: Significados de la Paz de los estudiantes, docentes, administrativos y trabajadores de la Universidad Industrial de Santander

La presente investigación tiene como objetivo comprender los significados que estudiantes, docentes, trabajadores y administrativos de la Universidad Industrial de Santander han construido acerca de la paz, los conflictos y la violencia.

GUÍA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

Datos socios demográficos:

Edad:

Extracto socioeconómico:

Tipo de vinculación institucional:

Carrera o tipo de empleo:

1. ¿Por qué cree que a pesar de que en el mundo se habla acerca de la paz, y se anhela, algunos conflictos se siguen solucionando ejerciendo violencia?
2. ¿Usted ha vivido alguna situación que le ha producido algún daño o perjuicio?
3. ¿En su cotidianidad, que cosas ocurren que lo impulsan a ejercer violencia?
4. ¿Usted cree que en algunas situaciones la violencia podría tener justificación? Si la respuesta es si ¿En qué situaciones la violencia tiene justificación?; si la respuesta es no ¿Por qué en ninguna situación la violencia tiene justificación?
5. ¿Cuáles son los factores que influyen en que existan conflictos entre las personas?
6. ¿Cuál sería la forma en la que usted haría de su hogar un espacio donde se construyen relaciones interpersonales pacíficas?
7. En su criterio ¿Cuándo una acción refleja paz, y cuando refleja violencia?
8. ¿Qué consecuencias traen los conflictos en el desarrollo personal?

9. ¿Cuál cree que son las causas de los conflictos al interior de la Universidad Industrial de Santander?

10. ¿Cómo considera que al interior de la UIS se pueden construir relaciones interpersonales pacíficas?⁹

Fuente: Semillero de Investigación Prometeo de la Escuela de Trabajo Social.