

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Facultad de Salud

Departamento de Psicología



Conflicto socio – espacial entre comerciantes colombianos y ciudadanos venezolanos en  
situación de calle en la Ciudad de Cúcuta: Estudio de caso

Presentado por:

Lizzy Dariana Moros Cala

Yeimy Paola González Rangel

Cúcuta, Colombia

2018

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Facultad de Salud

Departamento de Psicología



Conflicto socio – espacial entre comerciantes colombianos y ciudadanos venezolanos en  
situación de calle en la Ciudad de Cúcuta: Estudio de caso

Presentado por:

Lizzy Dariana Moros Cala

Yeimy Paola González Rangel

Ps. Luis Alberto Molano Quintero

Director

Cúcuta, Colombia

2018

## **Agradecimientos**

Primeramente agradecemos a Nuestro DIOS y Padre Celestial, dador de la vida y la sabiduría, quien nos ha acompañado en nuestra formación espiritual, personal y profesional, dándonos la fuerza necesaria para salir adelante y cumplir con nuestras metas propuestas, fortaleciéndonos aún en los tiempos difíciles. Así mismo Agradecemos a esta prestigiosa Universidad de Pamplona, la cual abre sus puertas a jóvenes como nosotras, preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como personas de bien.

Agradecemos a nuestras madres por brindarnos su apoyo incondicional, quienes a lo largo de nuestras vidas han velado por nuestro bienestar y educación siendo nuestro apoyo en todo momento, gracias a ellos por ser los principales promotores de nuestros sueños y por cada día confiar y creer en nuestras expectativas.

Le deseamos expresar a nuestro director LUIS ALBERTO MOLANO QUINTERO los más sinceros agradecimientos por su disposición, apoyo y compromiso, por su orientación y asesorías realizadas.

## Tabla de Contenido

Resumen	10
Abstract	11
Introducción	12
Planteamiento del problema	14
Descripción del problema	15
Formulación del problema	16
Objetivos	17
Objetivo General	17
Objetivos Específicos	17
Justificación	18
Antecedentes	20
Internacional	20
Nacional	24
Marco Teórico	30
Capitulo I. Conflicto	30
Resolución de conflictos	33
Conflicto e inmigración	35
Tipos y causas del conflicto	36
Ciudadanía y Cultura Ciudadana	37
Capitulo II. Abordaje sistémico del conflicto	41
La Mediación sistémica	42
La Negociación Sistémica	43
Capitulo III. Enfoque Sistémico	45
Teoría General de Sistemas	45
Estructura	47
Entradas y salidas (inputs y outputs)	47
Proceso	48
Equifinalidad	48
Retroalimentación	48
Circularidad	48
Clasificación de los sistemas	48

Sistemas concretos	48
Sistemas abiertos	49
Sistemas cerrados	49
Teoría general de la comunicación	49
Homeostasis y Morfogénesis	50
Marco Conceptual	51
Marco contextual	53
Marco Legal	55
Metodología	63
Tipo	63
Diseño	63
Población	63
Muestra	64
Categorías	64
Técnicas de recolección de información	65
Entrevista Semiestructurada	65
Observación no participante	65
Cuestionario de frases incompletas	65
Procedimiento	66
Fase I	66
Fase II	66
Fase III	66
Fase IV	66
Resultados	67
Aplicación del apéndice A: Entrevista Semiestructurada	67
Aplicación del apéndice B: Formato de Observación	95
Aplicación del apéndice C: Cuestionario de frases incompletas	97
Análisis de los Resultado	115
Discusión de resultados	120
Conclusiones	125
Recomendaciones	127
Referencias	128
Carta de validación por expertos	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>



### Lista de Tablas

Tabla 1.características sociodemográficas, datos personales entrevistado 1	67
Tabla 2.características sociodemográficas, datos el negocio entrevistado 1	67
Tabla 3.características sociodemográficas, datos personales entrevistado 2	68
Tabla 4.características sociodemográficas, datos el negocio entrevistado 2	68
Tabla 5. Conflicto social, dinámica cotidiana entrevistado 1, pregunta 1	69
Tabla 6. Conflicto social, dinámica cotidiana entrevistado 2, pregunta 2	69
Tabla 7. Conflicto social, dinámica cotidiana entrevistado 1, pregunta 2	70
Tabla 8. Conflicto social, dinámica cotidiana entrevistado 2, pregunta 2	70
Tabla 9. Conflicto social, dinámica cotidiana entrevistado 1, pregunta 3	71
Tabla 10. Conflicto social, dinámica cotidiana entrevistado 2, pregunta 3	71
Tabla 11. Conflicto social, dinámica cotidiana entrevistado 1, pregunta 4	72
Tabla 12. Conflicto social, dinámica cotidiana entrevistado 2, pregunta 4	72
Tabla 13. Conflicto social, situación precedente entrevistado 1, pregunta 5	73
Tabla 14. Conflicto social, situación precedente entrevistado 2, pregunta 5	73
Tabla 15. Conflicto social, situación precedente entrevistado 1, pregunta 6	73
Tabla 16. Conflicto social, situación precedente entrevistado 2, pregunta 6	74
Tabla 17. Conflicto social, situación precedente entrevistado 1, pregunta 7	74
Tabla 18. Conflicto social, situación precedente entrevistado 2, pregunta 7	74
Tabla 19. Conflicto social, situación actual entrevistado 1, pregunta 8	75
Tabla 20. Conflicto social, situación actual entrevistado 2, pregunta 8	75
Tabla 21. Conflicto social, situación actual entrevistado 1, pregunta 9	76
Tabla 22. Conflicto social, situación actual entrevistado 2, pregunta 9	76
Tabla 23. Conflicto social, situación actual entrevistado 1, pregunta 10	77
Tabla 24. Conflicto social, situación actual entrevistado 2, pregunta 10	77
Tabla 25. Conflicto social, situación actual entrevistado 1, pregunta 11	77
Tabla 26. Conflicto social, situación actual entrevistado 2, pregunta 11	77
Tabla 27. Conflicto social, situación actual entrevistado 1, pregunta 12	78
Tabla 28. Conflicto social, situación actual entrevistado 2, pregunta 12	78
Tabla 29. Conflicto social, situación actual entrevistado 1, pregunta 13	79
Tabla 29. Conflicto social, situación actual entrevistado 2, pregunta 13	79
Tabla 31. Conflicto social, situación actual entrevistado 1, pregunta 14	80
Tabla 32. Conflicto social, situación actual entrevistado 2, pregunta 14	80

Tabla 33. Conflicto social, situación actual entrevistado 1, pregunta 15	80
Tabla 33. Conflicto social, situación actual entrevistado 2, pregunta 15	81
Tabla 35. Conflicto espacial, dinámica cotidiana entrevistado 1, pregunta 16	81
Tabla 36. Conflicto espacial, dinámica cotidiana entrevistado 2, pregunta 16	81
Tabla 37. Conflicto espacial, dinámica cotidiana entrevistado 1, pregunta 17	82
Tabla 38. Conflicto espacial, dinámica cotidiana entrevistado 2, pregunta 17	82
Tabla 39. Conflicto espacial, dinámica cotidiana entrevistado 1, pregunta 18	82
Tabla 40. Conflicto espacial, dinámica cotidiana entrevistado 2, pregunta 18	83
Tabla 41. Conflicto espacial, dinámica cotidiana entrevistado 1, pregunta 19	83
Tabla 42. Conflicto espacial, dinámica cotidiana entrevistado 2, pregunta 19	83
Tabla 43. Conflicto espacial, dinámica cotidiana entrevistado 1, pregunta 20	84
Tabla 44. Conflicto espacial, dinámica cotidiana entrevistado 2, pregunta 20	84
Tabla 45. Conflicto espacial, dinámica cotidiana entrevistado 1, pregunta 21	84
Tabla 46. Conflicto espacial, dinámica cotidiana entrevistado 2, pregunta 21	84
Tabla 47. Conflicto espacial, dinámica cotidiana entrevistado 1, pregunta 22	85
Tabla 48. Conflicto espacial, dinámica cotidiana entrevistado 2, pregunta 22	85
Tabla 49. Conflicto espacial, dinámica cotidiana entrevistado 1, pregunta 23	85
Tabla 50. Conflicto espacial, dinámica cotidiana entrevistado 2, pregunta 23	86
Tabla 51. Conflicto espacial, situación precedente entrevistado 1, pregunta 24	86
Tabla 52. Conflicto espacial, situación precedente entrevistado 2, pregunta 24	86
Tabla 53. Conflicto espacial, situación precedente entrevistado 1, pregunta 25	87
Tabla 54. Conflicto espacial, situación precedente entrevistado 2, pregunta 25	87
Tabla 55. Conflicto espacial, situación precedente entrevistado 1, pregunta 26	87
Tabla 56. Conflicto espacial, situación precedente entrevistado 2, pregunta 26	87
Tabla 57. Conflicto espacial, situación actual entrevistado 1, pregunta 27	88
Tabla 58. Conflicto espacial, situación actual entrevistado 2, pregunta 27	88
Tabla 59. Conflicto espacial, situación actual entrevistado 1, pregunta 28	88
Tabla 60. Conflicto espacial, situación actual entrevistado 2, pregunta 28	89
Tabla 61. Conflicto espacial, situación actual entrevistado 1, pregunta 29	89
Tabla 62. Conflicto espacial, situación actual entrevistado 2, pregunta 29	89
Tabla 63. Conflicto espacial, situación actual entrevistado 1, pregunta 30	89
Tabla 64. Conflicto espacial, situación actual entrevistado 2, pregunta 30	90
Tabla 65. Conflicto espacial, situación actual entrevistado 1, pregunta 31	90
Tabla 66. Conflicto espacial, situación actual entrevistado 2, pregunta 31	90



Tabla 67. Resolución de conflictos, entrevistado 1, pregunta 32	91
Tabla 68. Resolución de conflictos, entrevistado 2, pregunta 32	91
Tabla 69. Resolución de conflictos, entrevistado 1, pregunta 33	91
Tabla 70. Resolución de conflictos, entrevistado 2, pregunta 33	91
Tabla 71. Resolución de conflictos, entrevistado 1, pregunta 34	92
Tabla 72. Resolución de conflictos, entrevistado 2, pregunta 34	92
Tabla 73. Resolución de conflictos, entrevistado 1, pregunta 35	92
Tabla 74. Resolución de conflictos, entrevistado 2, pregunta 35	92
Tabla 75. Resolución de conflictos, entrevistado 1, pregunta 36	93
Tabla 76. Resolución de conflictos, entrevistado 2, pregunta 36	93
Tabla 77. Resolución de conflictos, entrevistado 1, pregunta 37	93
Tabla 78. Resolución de conflictos, entrevistado 2, pregunta 37	93
Tabla 79. Resolución de conflictos, entrevistado 1, pregunta 38	94
Tabla 80. Resolución de conflictos, entrevistado 2, pregunta 38	94
Tabla 81. Formato de observación, entrevistado 1	95
Tabla 82. Formato de observación, entrevistado 2	96
Tabla 83. Cuestionario de frases incompletas, entrevistado 1	97
Tabla 84. Cuestionario de frases incompletas, entrevistado 2	99
Tabla 85. Categoría conflicto social	101
Tabla 86. Categoría conflicto espacial	108
Tabla 87. Categoría resolución de conflictos	113

## Resumen

La presente Monografía tiene como objetivo principal, explorar el conflicto socio-espacial entre comerciantes colombianos y ciudadanos venezolanos en situación de calle, un estudio de caso, explorado y abordado desde la óptica psicológica y sistémica, dando cuenta de las dinámicas e interacción heterogénea que se producen entre los migrantes venezolanos en situación de calle y comerciantes cucuteños (Valentín, 2014), el tipo de investigación es cualitativo, metodología que permite comprender y profundizar el fenómeno objeto de estudio, en este caso el conflictos socio espacial, desde la perspectiva de los participantes y en su contexto, profundizando en sus experiencias, perspectivas, opiniones y significaciones (Hernández, Collado & Baptista, 2010).

En la primera fase se aplicó la recolección de datos, en la segunda fase el diseño y validación de los instrumentos cualitativos, seguidamente la implementación de los instrumentos y posterior a ello el análisis, discusión y presentación de resultados por medio de la triangulación.

A manera de conclusión, de acuerdo a los participantes, el conflicto se presenta como consecuencia de la ausencia de políticas públicas y al mismo tiempo por problemas de convivencia que generan algunas conductas inapropiadas por parte de estas personas que paulatinamente van tomando lugar y que no logran integrarse a dicha comunidad.

Palabras claves: Conflicto, óptica psicológica, interacción, migración.

### **Abstract**

The main objective of this monograph is to explore the socio-spatial conflict between Colombian merchants and homeless Venezuelan citizens. A study case, explored and approached from a psychological and systemic point of view, taking into account the heterogeneous dynamics and interactions which is produced between Venezuelan migrants in street situations and Cucuteño merchants (Valentín, 2014), the type of research is qualitative, methodology that allows to understand and deepen the studied phenomenon; in this case the socio-spatial conflicts, from the perspective of the participants and their context, emphasizing their experiences, perspectives, opinions and meanings (Hernández, Collado & Baptista, 2010).

In the first phase, the data collection was applied; in the second phase the design and validation of the qualitative instruments, followed by the implementation of the instruments and time after that the analysis, discussion and presentation of results through triangulation.

As a conclusion, according to the participants, the conflict arises as a consequence of the absence of public policies and at the same time due to problems of coexistence that generate some inappropriate behaviors by Venezuelan people that gradually take place and do not achieve integrate into that community.

**Keywords:** Conflict, psychological optics, interaction, migration.

## Introducción

La siguiente monografía se realizó con el fin de explorar como se da el conflicto socio espacial entre comerciantes colombianos y ciudadanos venezolanos en situación de calle en la ciudad de Cúcuta a partir de un estudio de caso, siendo conscientes del fenómeno que está aconteciendo en creciente aumento principalmente en los países latinoamericanos; en el caso particular de Colombia, viéndose nutrido por la situación que atraviesan los ciudadanos del país vecino de Venezuela, quienes por su subsistencia se ven forzados a realizar un proceso migratorio, en donde se puede definir según la ley 387 de 1997, el desplazado, emerge de sus propias realidades y contradicciones modificando los mundo públicos y privados de la cotidianidad, generando intolerancia y problemáticas de convivencia social.

Por tanto se consideró necesario desarrollar una investigación cualitativa no experimental, transversal, descriptiva, por medio de un estudio de caso, en donde, se logró la participación de dos (2) comerciantes formales que actualmente se encuentran en conflicto con los ciudadanos venezolanos en situación de calle.

Se llevó acabo por medio de una entrevista Semiestructurada, la cual fue aplicada a dos (2) comerciantes formales de la zona céntrica de Cúcuta, que en la actualidad se encuentran en conflicto con inmigrantes venezolanos en situación de calle, la cual permitió profundizar en las dinámicas manifiestas en las relaciones de los actores del fenómeno y a responder de manera efectiva al cómo que propende la resolución de conflictos.

También fue aplicada la técnica de observación no participante, para ello se realizó un muestreo por conveniencia, donde previo al diseño de investigación, se detectaron los casos a partir de observación y se recurre a la voluntad de los comerciantes de participar en el estudio. Por otra parte se realizó un Cuestionario de frases incompletas con el fin de indagar de manera puntual en los elementos que convergen en el conflicto objeto de estudio.

Por otra parte, Los estudios muestran, que los comerciantes Colombianos ubicados en el municipio de Cúcuta que formaron parte del estudio, identificaron la existencia de rechazo hacia las diferentes conductas y organización de los ciudadanos Venezolanos en situación de calle, generando conflictos interpersonales, comunitarios, laborales, entre otros que se desarrollaban en su dinámica cotidiana.

Finalmente, se concluyó de acuerdo a los participantes, que el conflicto se presenta como consecuencia de la ausencia de políticas públicas, que atiendan a la diversidad cultural, al igual que al tratamiento de estos refugiados, que paulatinamente van tomando lugar, concentraciones de estas personas invadiendo el espacio público, esparcidos por las calles de la ciudad de Cúcuta y limitando el poder transitar de forma cómoda, buscando opciones para la subsistencia, sumando así mismo resentimiento local e inseguridad. Percibiendo un impacto significativo y negativo de este fenómeno, viendo afectado sus ingresos ante la pérdida de clientes que evitan frecuentar las zonas y al mismo tiempo los problemas de convivencia que generan algunas conductas inapropiadas por parte de estas personas.

## Planteamiento del problema

Tanto la constitución de lo social, como las formas laborales y la producción cultural, son derivados del vínculo social que se entreteje entre los miembros de las sociedades y que responden a exigencias para la supervivencia del ser humano lo cual incluye la satisfacción de las necesidades básicas y la generación de normas para regular la interdependencia entre las partes con miras a satisfacer dichas necesidades (Meneses, 2010 citado por Meneses, 2013). Es en este marco de relaciones y de complejidad donde surge el conflicto, definido por Gilner (1995, citado por De Haro, 2012) como:

... una de las categorías más vastas de la vida social. Toda ella es conflicto o integración: las más de las veces, ambas cosas a la vez. Frente a la acción social integradora o funcional, basada en un mayor o menor grado de cooperación, se alza la otra gran categoría de la conducta humana, la actividad opositiva o conflictiva. (p. 179)

Tal definición, remite a comprender el conflicto como elemento inherente a la condición social humana, su interacción y la diversidad de cada individuo y comunidad. Haciendo referencia netamente a los conflictos por el espacio y el orden urbano, Duhau y Giglia (2004), hacen alusión a la existencia de un conjunto de normas y reglas de carácter formal y convencional que son adoptadas por los habitantes de la ciudad y que se articulan con el uso cotidiano y apropiación de estos espacios y bienes públicos; en este sentido el conflicto por el espacio real y simbólico surge como el producto de los efectos espaciales de determinado contexto y la forma específica en que adoptan las relaciones entre los ciudadanos entre sí y las autoridades.

Teniendo en cuenta lo anterior, el conflicto puede tener diferente y variada etiología, un ejemplo de ello se encuentra enmarcado en el proceso migratorio, un fenómeno de creciente aumento principalmente en los países latinoamericanos; en el caso Colombiano, este fenómeno se ha visto nutrido por la situación que atraviesan los ciudadanos Venezolanos, De acuerdo con

migración Colombia 2017, en incremento de la migración superó el 110%, derivando en un aproximado de 35000 personas ingresando a diario al país, en un cifra que señaló un aumento del 62% desde la mitad de año hasta finales del mismo. (Portafolio, 2018).

Una parte representativa de estas personas, se encuentran en situación de calle o indigencia, muchos de ellos en permanencia irregular, generando conflicto por el espacio público, por las actividades que realizan en dichos escenarios y por la incomodidad y problemáticas que surgen para los habitantes de las ciudades receptoras; sobre este punto, los inmigrantes transitan a lo largo de estos espacios generando nuevas formas de conflicto que redundan en el trato entre las partes, ya que estos, según Jacobo y Armenta (2010), emergen de sus propias realidades y contradicciones modificando los mundo públicos y privados de la cotidianidad, estimulando la intolerancia y problemáticas de convivencia social.

### **Descripción del problema**

Nina (2013), atiende a los conflictos como hechos inevitables en todas las sociedades que desde luego se acentúan en una perspectiva intercultural cuando derivan de la convivencia entre individuos con códigos culturales diferentes al interior de un mismo espacio geográfico, siendo valorado de manera distinta por las personas que lo experimentan. Ahora bien, el conflicto es percibido de manera negativa con motivo de la tensión que genera y los esfuerzos que demanda su solución, hecho que parece ajustarse al fenómeno conflictivo que actualmente se presenta en la ciudad de Cúcuta.

La frontera colombo venezolana ha sido un área de intercambio no solo económico, sino de personas y de cultura, donde los flujos de ciudadanos, dada la situación de crisis del país vecino, se ha revertido en la actualidad (Ellis, 2017), con miles de venezolanos que cruzan la frontera, algunos para obtener productos que no consiguen en su país, otros son refugiados que cuentan

con ciudadanía colombiana, pero muchos de ellos con el interés de permanecer en Colombia aun de manera irregular y cuyas condiciones de supervivencia son precarias.

Este mismo autor enfatiza en la falta de acciones por parte del gobierno nacional para el tratamiento de estos refugiados, paulatinamente van tomando lugar, concentraciones de estas personas vulnerables y desplazadas, esparcidos por las calles de la ciudad de Cúcuta buscando opciones para la subsistencia, sumando así mismo resentimiento local e inseguridad (Ellis, 2017).

Por consiguiente, los pequeños y medianos comerciantes perciben un impacto significativo y negativo de este fenómeno, ante los asentamientos de inmigrantes venezolanos sobre las zonas en las cuales se encuentran sus negocios, viendo afectado sus ingresos bien sea ante la pérdida de clientes que evitan frecuentar las zonas, los problemas de inseguridad y al mismo tiempo los problemas de convivencia que generan algunas conductas inapropiadas por parte de estas personas. Todo ello en su conjunto se evidencia como detonante del conflicto socio espacial el cual, para efectos del presente estudio, puede responder a un abordaje desde la perspectiva psicológica con enfoque sistémico. Desde este punto se emite el siguiente interrogante:

### **Formulación del problema**

¿Cómo se presenta el conflicto socio – espacial entre comerciantes colombianos y ciudadanos venezolanos en situación de calle en la Ciudad de Cúcuta?



## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Explorar el conflicto socio – espacial entre comerciantes colombianos y ciudadanos venezolanos en situación de calle en la Ciudad de Cúcuta, a través de un estudio de caso que permita dar cuenta de la dinámica relacional de sus actores.

### **Objetivos Específicos**

Caracterizar el sistema en conflicto a partir de un cuestionario que permita dar cuenta de la situación precedente y actual de los comerciantes objeto de estudio.

Identificar la dinámica cotidiana entre los migrantes en situación de calle y los comerciantes cuyo espacio público es concurrido por estas personas a través de una entrevista Semiestructurada con los comerciantes.

Analizar la manera como el espacio público circundante al negocio es utilizado por los migrantes en situación de calle a través de la observación no participante que evidenciar las conductas que puedan ser objeto de conflicto.

## Justificación

El influjo de venezolanos en Cúcuta y otras ciudades fronterizas, ha representado un fenómeno creciente en los últimos meses del 2017 y lo corrido del año 2018, como consecuencia de la crisis que afronta el vecino país; este ha generado principalmente, un impacto en la economía y seguridad de la región ante la llegada masiva de personas la cual se estipula asciende a una cifra de 35.000 venezolanos que ingresan a diario a territorio colombiano ya sea de manera temporal o permanente (Urbina, 2017). Esta situación, ha tornado cada vez más compleja las relaciones entre la población y los migrantes dando lugar a nuevas dinámicas, flujos y relaciones.

El desconocimiento de la realidad fronteriza por parte del Estado, ha redundado al mismo tiempo en la insuficiencia de recursos y mecanismos para propender soluciones a ambas poblaciones, es decir, tanto a propios como migrantes, desconociendo las múltiples aristas del desarrollo y las implicaciones en todas las esferas de la ciudadana se estas gestando a partir de este fenómeno (Marín, 2017).

Al evaluar la situación, se ha encontrado que la migración muestra diversas formas, dando cuenta de una migración pendular, entendida como aquella, donde los ciudadanos que habitan la frontera se mueven entre ambos países, registrando ingresos y salidas; la migración regular, es aquella donde ingresan al territorio colombiano con pasaporte y con los requisitos exigidos y finalmente, la migración irregular, que como su nombre lo indica, hace alusión a aquellos que se encuentran o cruzan los pasos fronterizos de forma ilegal. (Migración Colombia, 2017).

Ciertamente, dada la rapidez con la cual se ha presentado la migración masiva se evidencia una ausencia de estudios a profundidad que den cuenta de una visión holística de la

problemática y que con frecuencia rezaga diferentes sectores de la ciudadanía; uno de ellos lo constituye el sector de comerciantes formales que aún mantienen sus negocios en la ciudad y en la actualidad advierten el conflicto en sus experiencias y convivencia cotidiana con aquellos migrantes venezolanos en situación de calle, ya que la indigencia se ha visto como una opción de supervivencia para muchos de ellos y las autoridades no parecen tener respuesta ante la problemática.

Es por esta razón, que el presente estudio pretenden investigar en torno a una problemática cotidiana e invisible para muchos, donde comerciantes y migrantes, se encuentran en conflicto social y territorial, una situación que requiere ser explorada y abordada desde la óptica psicológica y sistémica, dando cuenta de las dinámicas e interacciones que se producen en la interacción heterogénea entre estas personas. Es así, como desde el enfoque sistémico, se apunta a comprender el fenómeno en curso, entendiendo que las sociedades se organizan como sistemas sociales que deben adaptarse, conservarse, controlar las tensiones, perseguir finalidades y conseguir la integración (Valentín, 2014), en donde el rol que asuman los subsistemas es clave para evidenciar resoluciones funcionales o disfuncionales.

Realizar un estudio de caso, permitirá profundizar en las dinámicas manifiestas en las relaciones de los actores del fenómeno y responder de manera efectiva al cómo que propende la resolución de conflictos desde el enfoque sistémico lo cual generara un impacto positivo en los sistemas sobre los cuales se realiza el estudio, de igual forma, permitirá fortalecer a las psicólogas en formación, en este enfoque y fortalecer el quehacer profesional en esta clase de fenómenos, siendo consonantes con la situación de frontera que se aborda desde el desarrollo del diplomado.

## **Antecedentes**

Para el abordaje del conflicto desde la perspectiva del fenómeno social objeto de estudio del presente proyecto, se han revisado diversas investigaciones a nivel internacional, nacional y local que permiten encontrar elementos comunes al interés del estudio y que generan aportes significativos a su fundamentación teórico práctica, los cuales se citan a continuación.

### **Internacional**

Nina (2013), realizó una investigación en torno a “El conflicto intercultural desde un contexto comunitario”, la cual analiza este tipo de conflicto entre los inmigrantes dominicanos en Puerto Rico que afrontan la cotidianidad. Para ello se desarrolló un estudio exploratorio de diseño descriptivo, bajo una metodología cualitativa de investigación, empleando como técnicas para recabar la información, los grupos focales buscando la comprensión de todas las aristas del fenómeno.

El estudio fue realizado en dos ciudades ubicadas en el área metropolitana de San Juan, Puerto Rico, a saber: Barrio Obrero, Santurce y b) Barrio de Capetillo, Río Piedras; por otra parte, la población participante estuvo constituida por personas que eran parte de la comunidad dominicana, no estaban participando de consejería o terapia psicológica; ni estaban en algún proceso de violencia familiar en un total de 41 hombres y mujeres, adultos y jóvenes entre 25 a 59 años de edad.

Las dimensiones que estructuraron la guía de preguntas del grupo focal, giran en torno a ocho dimensiones: la percepción sobre la comunidad dominicana en Puerto Rico; la imagen de la persona dominicana en los medios de comunicación; la convivencia entre las personas dominicanas y puertorriqueñas; procesos de adaptación del inmigrante; motivos para la discriminación; discriminación hacia las personas dominicanas; los conflictos interculturales

que enfrentan y sugerencias para solucionar situaciones conflictivas interculturales (Nina, 2013: p. 5).

Los resultados indicaron que las personas jóvenes que formaron parte del estudio, identificaron la existencia de discriminación hacia la comunidad de dominicanos por parte de la sociedad receptora de Puerto Rico generando conflictos interpersonales, comunitarios, laborales, entre otros que se desarrollaban en la cotidianidad, mientras que los adultos, referían que la discriminación se producía por situaciones de raza, género y nacionalidad.

Los participantes, aludieron a la existencia de dificultades y conflictos como parte de un proceso de adaptación en el cual convergen las concepciones, los estereotipos y representaciones sociales que tenía la comunidad receptora de los dominicanos y que finalmente, quienes enfrentan problemas sociales y legales son aquellos que no logran integrarse ni adaptarse a dicha comunidad; además de ello, los inmigrantes no evidenciaban muchas expectativas respecto a su integración a la sociedad de Puerto Rico lo cual redundaba en aislamiento y sus redes de apoyo se limitaban a su grupo cultural.

Finalmente se concluyó de acuerdo a los participantes, que el conflicto se presentaba como consecuencia de la ausencia de políticas públicas, que atiendan a la diversidad cultural razón por la cual no se respeta la identidad cultural de los inmigrantes. A nivel de vecindarios, la autora encontró que el conflicto se presenta ante la ausencia de responsabilidades inherentes a la convivencia social, el uso de espacios comunes, el aseo y problemas de ruido.

Esta investigación proporciona un fundamento importante al momento de reconocer el cúmulo de elementos que convergen al interior de los conflictos sociales y culturales, más aun entre poblaciones de inmigrantes y comunidades receptoras, como lo son, para efectos de este estudio, la comunidad de venezolanos inmigrantes y la población de la ciudad de Cúcuta como uno de los principales escenarios donde se han asentado estas personas.

Ramos (2013) desarrollo una tesis doctoral denominada “teoría y práctica del conflicto social y la paz desde la perspectiva sociopráctica: La construcción participada de convivencias pacíficas en entornos socialmente vulnerables.”, en la universidad Complutense de Madrid, este es un documento denso el cual se divide en primera instancia en un componente teórico y epistemológico que fundamenta la reflexión en torno al conflicto y la paz para posteriormente adentrarse en el componente practico, a través de experiencias de construcción de convivencias pacíficas y la justificación de metodologías participativas.

El autor en su obra, luego de una profunda reflexión teórica, se adentra en el acercamiento al contexto sociocultural objeto de estudio, en este caso, la Barriada de las Palmeras haciendo el análisis sociodemográfico y estructural, realiza además el análisis del conflicto interétnico de la zona, y posteriormente formula intervenciones para la regulación de los conflictos y la generación de espacios de convivencia pacífica a partir de la Estructura de Participación Ciudadana.

Se concluye que este tipo de aportes derivados de la investigación y la intervención, es clave tanto para la ciencia como para la ciudadanía, generando un nuevo paradigma de análisis e intervención de los conflictos y la planificación de procesos dirigidos a la transformación comunitaria. Una de sus conclusiones finales, conduce a entender que los conflictos y espacios de convivencia son el fruto de múltiples compatibilizaciones de las realidades que se establecen entre las redes.

Esta tesis, aporta un gran valor teórico y practica al estudio del conflicto como eje central del presente estudio, al mismo tiempo que comparte los resultados de una experiencia interventiva en el marco sociocultural, que seguramente ofrecerá herramientas relevantes para el abordaje del conflicto social y los procesos de construcción de la paz a nivel comunitario.

Meseguer (2015) realizó un estudio denominado “Las actitudes hacia los inmigrantes en México: explicaciones económicas y sociales”, cuyo objetivo fue explorar los factores determinantes de las actitudes individuales hacia la inmigración en México. Este análisis se realiza con fundamento en la encuesta México, las Américas y el Mundo, a partir de lo cual se generaron dos hipótesis: si los intereses materiales explican las distintas opiniones hacia los extranjero o si los factores sociales, tales como el orgullo nacional, la preocupación por la inseguridad y la intolerancia a ideas extranjeras determinan cómo los individuos consideran a los extranjeros y cómo valoran la llegada de inmigrantes. Las hipótesis fueron puestas a prueba a partir de la encuesta México, las Américas y el Mundo, para la cual se aplicaron cara a cara a una población nacional de 2 400 mexicanos mayores de 18 años del 27 la cual contenía preguntas sobre inmigrantes de diferentes nacionalidades; se utilizó la opinión de los encuestados acerca de los estadounidenses como una representación (relativa) de las actitudes hacia los inmigrantes altamente calificados y la opinión de los guatemaltecos como un indicador de las actitudes hacia los inmigrantes poco calificados.

Se concluyó entre otros aspectos, que las actitudes sociales y no los intereses económicos actúan como predictores para explicar las actitudes hacia los inmigrantes. La educación tiene poca importancia en explicar las opiniones acerca de los inmigrantes y parece que la mayor aceptación de diversidad que es frecuentemente asociada con niveles de educación más alto no operaba en el contexto mexicano. Así mismo se atiende al hecho que estas actitudes difieren de la situación de los países desarrollados donde las preocupaciones etnocéntricas se dan como efecto de las minorías étnicas en países homogéneos, mientras en países en vías de desarrollo un objetivo de las políticas de inmigración es buscar que las sociedades étnicamente heterogéneas se vuelvan más homogéneas mediante la selección de grupos particulares de inmigrantes. Esta investigación aporta información relevante, en la medida en que los conflictos tienen estrecha relación con las percepciones, creencias y actitudes generadas a partir

de ellas por parte de las comunidades receptores, por tanto, comprender la manera en que los grupos humanos de determinadas comunidades perciben la población de inmigrantes, es fundamental al momento de abordar y buscar estrategias para intervenir el conflicto.

### **Nacional**

En la Universidad de Nueva Granada, Moreno (2017), investigó los “Factores estatales que inciden en la problemática de la frontera Cúcuta - Ureña/San Antonio”, desde un estudio de tipo descripción-comparativo en el periodo 2010 al 2016; esta estuvo motivada por el impacto de la situación actual de esta zona en relación a desempleo, informalidad y crimen organizado. Dada la complejidad del tema, determina la autora la necesidad de realizar una investigación mixta para la descripción de los hechos y el conocimiento de las políticas públicas, pero también para el conocimiento del impacto económico estas políticas.

Los resultados permitieron evidenciar que en esta zona se sufren las consecuencias de las decisiones de Estados centralistas, que las coloca en incertidumbre jurídica y legal, requiriendo acciones para el mejoramiento de la situación que al momento del estudio no daba cuenta de ningún tipo de desarrollo.

Desde este estudio es posible retomar la perspectiva no solo desde la existencia de factores del sistema en conflicto sino desde la incidencia de otros factores, en este caso de tipo estatal, que podrían estar obstaculizando su resolución o intensificando el fenómeno, lo que es fundamental al momento de formular estrategias o abordarlas con una mayor pertinencia.

Otro estudio que cobra pertinencia en el desarrollo del presente proyecto, es el desarrollado por Sánchez (2014) en torno a la “Crisis en la Frontera”, a través del cual se ponen en consideración las causas de la crisis económica en la frontera Colombo – Venezolana en la ciudad de Cúcuta, tomando como base la devaluación del Bolívar. Se realiza un recorrido teórico y financiera donde se reiteraba la dependencia del ciclo económico en la región, una



interdependencia que sujetó a las ciudades a los desequilibrios económicos y cambiarios. Los resultados aluden a los efectos de estos cambios en la economía y principalmente al impacto sobre la economía cucuteña y la región.

Este permite tener un panorama de la manera como se venía presentando la dinámica económica en la región, constituye una base para la comprensión de cómo la económica se presenta como factor predisponente al conflicto y analizar la forma en que ello incide potencialmente en la perspectiva de los comerciantes al momento de evidenciar conductas de tolerancia o resistencia a la presencia de los inmigrantes venezolanos.

Torres y Rojas (2016) abordaron los “conflictos socio-espaciales, procesos de resistencia y justicia espacial en el escenario del postconflicto en las ciudades colombianas”, realizando un análisis de la manera como el proceso de Paz con las insurgencias (FARC y ELN), no contempló las implicaciones para la ciudad, desconociendo las dinámicas y conflictos que se generan en este escenario. De acuerdo a los autores, las ciudades comenzarían a tener que evidenciar conflictos socio-espaciales refiriendo procesos de resistencia urbana y territorial, que dificultan la garantía de una justicia espacial y hacer factible el derecho a la ciudad.

Para ello, se realiza una revisión del contexto histórico de la violencia en el país y la manera en que se manifestaba el conflicto social y armado y la forma en que se ha presentado el conflicto socio espacial a lo largo del país en diferentes zonas urbanas

## **Local**

En Cúcuta, Norte de Santander, Martín (2017) realizó una investigación titulada “Interacciones entre la dimensión poblacional con las otras dimensiones del desarrollo, en la zona fronteriza de Cúcuta (Colombia) –Bolívar -San Cristóbal (Venezuela)”, cuyo objetivo

general fue comprender los efectos de las interacciones de la dimensión poblacional con las otras dimensiones del desarrollo en esta zona de frontera. Para ello se identificaron la intensidad y cronicidad de los flujos poblacionales y sus implicaciones, también se identificaron características de las dinámicas económicas, sociales y ambientales de cada una de las unidades territoriales y finalmente evaluar el impacto de los contextos políticos y económicos de cada país.

A nivel metodológico este estudio fue de en el modelo BIT-PASE el cual es de tipo mixto, posibilitando el dialogo permanente entre la realidad de las cifras y las expresadas por los actores; para el componente cuantitativo se realiza una revisión sistemática de información, desde la cual se generaron indicadores obtenidos mediante cálculos de la dinámica demográfica y para el componente cualitativo se realizó trabajo de campo en la zona de frontera aplicando como técnicas la observación participante y aplicación de diferentes entrevistas a las funcionarios que manejaban los temas poblacionales.

Como fuentes de información se utilizaron encuestas Interfronterizas, Censo poblacional, proyecciones de población, y estadísticas vitales. Las categorías que se establecieron de manera previa fueron: Dinámica Demográfica Para cada una de las unidades (Cúcuta- Bolívar- San Cristóbal), Flujos de Población en la zona fronteriza, Dinámica demográfica de la unidad integral fronteriza, Características geográficas y ambientales compartidas, Dimensión económica, Intercambios Económicos, Dimensión social, Intercambios sociales y Elementos Institucionales y Modelos económicos.

Los hallazgos confirmaron el grado de intensidad de los vínculos entre las unidades territoriales, la manera en que se construye la frontera a nivel simbólico, poblacionales. Se estableció además que los cambios en el tamaño, crecimiento y estructura poblacional repercuten a la intensidad de los flujos migratorios y de movilidad, que las políticas que han

repercutido directamente sobre la población, coaccionado las prácticas históricas de movimientos interfronterizos en esta zona; sucesivamente se establecieron hallazgos para cada una de las dimensiones, llegando además a concluir que en el contexto político se pudo evidenciar, como las estructuras gubernamentales, presentaban claras deficiencias de una visión integral acerca del concepto de la frontera y en el manejo de esta.

Esta investigación ofrece información clave en el proceso de conocimiento de la situación de la zona de frontera y sus dinámicas relativamente actuales hasta el año 2015, lo cual permite visibilizar el conflicto que se produce en las mismas y además, la manera como los cambios acelerados y drásticos en la zona, podrían haber desconfigurado estas realidades, enriqueciendo la construcción y análisis del presente proyecto.

Moreno (2017) analizó los factores estatales que inciden en la problemática de la frontera Cúcuta – Ureña San Antonio, buscando determinar dichos factores desarrollo una investigación de tipo descripción-comparativa en el periodo 2010 al 2016; motivado por la situación actual de la frontera y su impacto en los dos Estados tales como el desempleo, la informalidad y el crimen organizado.

Se abordó este estudio desde un enfoque mixto, donde inicialmente se fundamenta teóricamente las normas vigentes respecto a la frontera, su direccionamiento y formas de aplicación determinando si las políticas contribuyen o no a su desarrollo; también se hace alusión a los acuerdos de integración entre los Estados, y sus esfuerzos por mejorar la situación de la frontera.

Es así como en el curso de la investigación se analizan las Políticas públicas de Colombia y Venezuela para el desarrollo fronterizo, Participación de Colombia y Venezuela en la región y el impacto en la frontera y el Impacto de las políticas públicas de Colombia y de Venezuela en la frontera Cúcuta- Ureña/San Antonio. Dentro de las conclusiones a las que el autor llega

luego de este recorrido, es que tanto Cúcuta/Ureña-San Antonio experimentan las consecuencias del poco accionar del gobierno y cuentan con poco respaldo a la hora de emprender iniciativas locales.

Además de ello, En esta frontera se materializa el rompimiento de las relaciones entre ambos países, viviendo en una constante incertidumbre jurídica por lo que no resulta una zona viable para invertir debido a los riesgos que representan las decisiones unilaterales. Es así como diferentes estudios reconocen el problema y establecen recomendaciones pero no se evidencia un desarrollo o crecimiento económico, industrial o social, donde en general, los órganos gubernamentales no materializan las políticas públicas, no demuestran eficiencia ni interés por incluir la región en el resto del país.

Este estudio aporta elementos importantes para el análisis del conflicto en Cúcuta como frontera Colombo – Venezolana, reconociendo la manera en que una problemática que ha perdurado con el paso del tiempo, en la actualidad se acentúa sin respuesta efectiva por parte del Estado, lo cual sin duda repercute en las dinámicas cotidianas de los ciudadanos, los inmigrantes y sus relaciones en el ámbito económico, social, político, y en los múltiples escenarios compartidos de la ciudad.

Bastos, Gómez y Mogrovejo (2017), realizaron en la Universidad Libre un estudio orientado a determinar las políticas públicas en el contexto fronterizo de Norte de Santander, para lo cual se desarrolló una revisión documental de tipo evaluativo, con el objetivo de evaluar los resultados de uno o más programas en un contexto determinado; además de la revisión documental, se realizó un trabajo de campo para recibir información de fuentes primarias y una categorización de la información que fue contratada con las teorías descritas.

La encuesta de percepción de políticas públicas fue aplicada a los principales actores de frontera: académicos, empresarios, futuros profesionales en Comercio Internacional y en

administración pública, independientes, empleados públicos y privados. Se desconoce que el marco legal de la política de frontera está contextualizado para esta región, así como también los beneficios de las políticas evidenciando la necesidad de una mayor responsabilidad social y una guía pedagógica de las políticas públicas para el comercio internacional.

Dentro de las conclusiones arrojadas, el problema de las políticas públicas en la región radica en que estas van dirigidas a sectores y no aportan una solución global, se señala que están se deben articular de manera tal que prime el interés colectivo sobre el particular y que se debe apoyar al empresario de la región. La normatividad, además, no es clara y es contextualizada a la población y la mayor parte son políticas de coyuntura y no de largo plazo.

Este estudio presenta aportes fundamentales para comprender la causalidad del conflicto, los autores señalan la importancia de la articulación de la responsabilidad social y la política de comercio, junto a otras políticas que definitivamente inciden en la dinámica de convivencia de los ciudadanos y los inmigrantes venezolanos.

## Marco Teórico

### Capítulo I. Conflicto

El conflicto puede ser definido como una circunstancia donde dos o más individuos evidencian intereses que desde su percepción resultan incompatibles, generando un contexto de continua oposición (Fernández, 2016). Ahora bien, cuando se habla de conflicto social, Parson (citado por citado por Alfaro y Cruz, 2010)) lo entiende como un proceso de segregación que afecta la funcionalidad de estos sistemas, introduciendo la entropía y generando problemas en la integración, lo que consecuentemente redundará en el estatus, los roles, y la dinámica de los diferentes actores sociales.

No obstante, el conflicto se encuentra estrechamente ligado a toda actividad en la cual se relacionan seres humanos y de su afrontamiento depende una resolución exitosa atendiendo a que es una obligación aprender a vivir con ellos administrándolos eficientemente; es así como para Shutz (1974 citado por Alfaro y Cruz, 2010) el conflicto es una puerta abierta a un conceso a partir del dialogo. El conflicto tiene un surgimiento, un desarrollo y un desenlace, y crea una pauta de interacción, de aquí que dentro de él, influyan factores como el contexto físico, social y de las cuestiones concretas que lo determinan. Por ello es importante advertir los conflictos como oportunidades de aprender, transformando el conflicto en una oportunidad de crecimiento, de acuerdo a la respuesta que se emite.

En efecto, tal y como afirma Coser (1970 citado por citado por Alfaro y Cruz, 2010) a pesar de la disfuncionalidad aparente que pueda representar el conflicto, este puede tener consecuencias funcionales latentes, y solo las sociedades que no se encuentran integradas fuertemente, le temen.

Diversos teóricos dan cuenta de lo necesario que puede resultar el conflicto en las sociedades, representando un antagonismo que conlleva a la transformación y a la dinámica

social; ahora bien Silva (2008), hace referencia a las clases de conflicto social dadas las consecuencias sobre las personas, las sociedades y las naciones. En este sentido, ubica en un extremo la guerra como la expresión más cruel del conflicto generando altos costos materiales, humanos y sufrimiento en todas las dimensiones, del otro lado se ubica a la competencia como la expresión más típica del conflicto social, la cual es pacífica, deseable, conveniente.

En otros términos, todo conflicto puede tomar un curso constructivo o destructivo, por tanto, no se trata de prevenir o eliminar el conflicto sino hacer frente a estas situaciones con los recursos con los que se cuentan para que todas las partes salgan enriquecidas del proceso (Alzate, s.f). De aquí que las fuentes puedan ser muy diversas, los conflictos están cargados de complejidad por su propia naturaleza y no se comprenden con el rigor necesario, por ello entonces es importante hacer hincapié en los elementos que convergen en el proceso, en la medida en que, el conflicto se presenta a diversos niveles, es decir, puede presentarse a nivel interpersonal, intrapersonal, intragrupal e intergrupalo, lo que acentúa su complejidad.

Por otra parte, cuando se habla de los conflictos interculturales estos son el resultado de procesos de convivencia entre personas con códigos culturales diferentes, que comparte un mismo espacio geográfico y que tienen dificultades para atender a la diversidad, en consecuencia, los conflictos se darán en función de los valores, creencias, diferencias económicas y desigualdad social (Nina, 2013).

En torno a los conflictos sociales, se hace pertinente hacer referencia a la teoría de Galtung, para quien, es necesario salir de dualismos y etnocentrismo, comprendiendo el sentido humano desde la trilogía paz-violencia-humanidad. Estos tres elementos interactúan para alcanzar el denominado *óptimo paretiano* el cual es diagramado por Calderón (2009) de la siguiente manera:

**Figura 1. Trilogía paz - humanidad-violencia, en clave de lectura del óptimo**

Fuente. Calderón (2009)

En consecuencia, de acuerdo a Galtung, se establece una relación inversamente proporcional entre paz y violencia, el autor plantea la paz como un proyecto realizable, en sus términos *si vis pacem para pacem* (si quieres la paz, prepárate para la paz) (Galtung, 2003 citado por Calderón, 2009).

Ahora bien, para Vinyamata (2015), la comprensión del conflicto es fundamental para reducirlos o transformarlos en oportunidades de mejora, y el esfuerzo por esta comprensión es relevante en la medida en que crisis y violencia, tienen incidencia en la emotividad, la salud, la convivencia y a la inversa. Para este abordaje se requiere, de acuerdo a este autor, un cambio en el paradigma, un desaprender que redunde en la superación del miedo venciendo la incertidumbre.

Se debe por tanto acudir a la mediación debe dejar de ser un instrumento único de juristas, para convertirse en una capacidad para desarrollar una cultura de convivencia sin violencia, una cultura de la autonomía y de la autosuficiencia lo cual permitirá a las personas resolver sus propios conflictos sin intervención de ayuda externa (Vinyamata, 2015).



Para Silva (2008), al interior del conflicto social es necesario advertir varios elementos, entre ellos, el grupo, como la unidad básica donde se encuentran los actores del conflicto social, su identificación es fundamental para indagar acerca de las causalidades del conflicto; ciertamente se debe reconocer cuales son los grupos que se encuentran enfrentados, lo que al mismo tiempo remite a saber cuáles son sus características, cuanto poder tienen y como sus cualidades inciden en la dinámica del conflicto.

Para Lederach (2009, p. 2), los retos que enfrentan los contextos de conflictos prolongados con altos niveles de violencia son:

Poco espacio para el diálogo constructivo y sincero.

Aumento feroz de la desconfianza.

Reacciones basadas en la autojustificación y el miedo

Predominio de la ley del silencio como arma y dinámica.

La violencia histórica estructural de exclusión, inequidad y desigualdad se suma a la violencia directa– se multiplican los efectos de sufrimiento.

Los traumas superan los eventos y continúan hacia traumas generacionales – no solo es un conflicto prolongado es un trauma social prolongado.

Es importante reconocer que Lederach (1997 citado por López, 2008) desarrollaría el concepto de personas que apoyan la paz el cual es opuesto al de personas que apoyan a la guerra; los primeros, constituyen redes formadas por ciudadanos de la sociedad civil y que al mismo tiempo representan recursos para el sostenimiento del cambio.

### **Resolución de conflictos**

Son varios los estilos que los individuos emplean para enfrentar el conflicto; así, pueden negar la existencia del conflicto o evitarla, pueden menospreciarlo o suavizarlo, buscar competir o dominar, compartir o integrarse analizando las diferencias. Se han referido diferentes maneras de resolución del conflicto, conocidas como los Medios Alternativos de

Resolución de Conflictos contando entre ellas la negociación, la conciliación, la mediación y el arbitraje. En el medio conocido como conciliación, las partes intentan dirimir su conflicto bajo la dirección de un tercero, se trate de conflictos de orden individual o de orden colectivo, es válido que al interior de estas se hagan sugerencias de alternativas de solución para que cada una de las partes las evalúen, por tanto, la decisión está en las partes.

En la mediación, hay un sujeto ajeno a las partes que participan del conflicto, cuya posición es totalmente neutral respecto de las partes intentando que ambas lleguen a un acuerdo consensuado que elimine el conflicto, a partir de la facilitación del dialogo; y finalmente en el arbitraje, también va a existir un tercero ajeno a las partes, pero este emite un veredicto vinculante para ambas (Saad de Bianciotti, 2005), quienes se someten a la voluntad de este sujeto que para efectos de este proceso se denomina árbitro.

Conviene advertir que la situación de conflicto ha tenido un estado previo de conflictividad que se trata de modificar, lo cual no implica que todo conflicto derive en su resolución, siendo más común, su transformación a través de cambios cualitativos, cambios en su naturaleza o en los efectos que produce; para Silva (2008), el conflicto puede ser afectado por varias situaciones. La primera de ellas es la desaparición, en la cual como su nombre lo indicase sustrae la materia de conflicto, los grupos sociales enfrentados se extinguen o pierden vigencia; la segunda es negociación, donde los grupos sociales, mantienen su identidad, pero se realizan concesiones mutuas, manteniendo los valores y los intereses.

Cuando se habla de absorción, uno de los grupos desaparece como entidad autónoma, integrándose al primero de ellos, mientras la eliminación refiere el aniquilamiento total físico o virtual de los adversarios; finalmente en la subordinación reduce al contrario quien se debe someter al poder del vencedor (Silva, 2008).

## **Conflicto e inmigración**

La ciudadanía se encuentra articulada en la diada exclusión / inclusión, refiriendo con ello el conjunto de límites, privilegios y derechos entre unas personas y otras. Los conflictos entre la población de inmigrantes y la comunidad receptora, se generan en ese transitar cotidiano, donde la inmigración emerge de sus propias realidades y dificultades y al mismo tiempo se evidencia un trato particular hacia ellos, manifestando situaciones que modifican el mundo público y privado de su día a día ((Jacobó & Armenta, 2010).

Ello conlleva una fuerte carga emocional, dada la necesidad de enfrentarse y adaptarse a un nuevo sistema y nuevas condiciones de vida sumado a la construcción de nuevas redes sociales, dando lugar a conflictos interculturales, derivados del prejuicio, los estereotipos y la discriminación (Dovidio, Hewstone, Glick, & Esses, 2010).. Laca (2008), refiere que todo conflicto se desarrolla en un momento, en un contexto y tiene una historia, se presentan metas diferentes, tiene un componente subjetivo, y es percibido como algo negativo con motivo de la tensión que produce; no obstante, el valor que se le otorgue dependen de las partes implicadas y de su desenlace, lo que en el conflicto intercultural deriva en los siguientes supuestos de acuerdo a Nina (2013, p. 5):

- 1) implica vulnerabilidad emocional; 2) evaluación del otro desde una perspectiva egocéntrica y estereotipada; 3) es un proceso que tiene varias facetas, manejadas de forma diferente; 4) involucra múltiples metas, que dependen de la manera en cómo se define el conflicto; y 5) requiere la competencia de análisis para lidiar con el conflicto.

Todos estos supuestos, enmarca la complejidad del conflicto social y más aún cuando adquiere connotaciones socioculturales, las cuales tornan más intrincado el proceso de resolución.

## **Tipos y causas del conflicto**

Las definiciones así como los tipos y las causas del conflicto, presentan diferentes vertientes y clasificaciones, de acuerdo a Moore (citado por Alzare, s.f) los conflictos se pueden clasificar de la siguiente manera:

### ***Conflictos de información***

Se presentan ante la insuficiencia de información para la toma de decisiones, cuando hay diferentes criterios de estimación o cuando se difiere en la relevancia de la información, por lo cual algunos conflictos derivados de esta causa, son innecesarios.

### ***Conflictos de intereses***

Se presenta en estos casos la competencia entre necesidades incompatibles o percibidas de esta manera, entonces, se considera que la satisfacción de un interés o necesidad demanda el sacrificio de los del oponente; este tipo de conflictos pueden generarse a partir de cuestiones sustanciales, de procedimiento o psicológicas.

### ***Conflictos estructurales***

Estos conflictos son causados por estructuras opresivas de las relaciones humanas que paradójicamente con frecuencia se configuran desde el exterior de las partes en conflicto.

### ***Conflictos De Valores***

Con una etiología de creencias incompatibles, entendiendo que los valores son precisamente las creencias de las personas acerca de lo que es bueno o malo, de lo que se debe y no se debe hacer, cuando realmente, los valores no tienen por qué causar conflicto.

## **Ciudadanía y Cultura Ciudadana**

Etimológicamente la palabra ciudad de la palabra latina “civitatem” es proveniente de “civis” – “ciudadano” y originalmente hacía alusión al “conjunto de ciudadanos” o “Estado”. Más allá de ello, la ciudad en términos específicos es definida entre otras cosas como un espacio geográfico que creado y transformado por el hombre, y que además tiene una alta concentración de población; a este concepto se suman los conceptos provenientes de cada disciplina que lo aborda, así, desde un enfoque político la ciudad se define como una entidad político administrativa urbanizada.

Ahora bien, hablar de la ciudad, debe involucrar no solo hablar de su definición como tal si no referirse a sus orígenes y al sentido netamente humano que denota a lo largo de su evolución, siendo esta una de las organizaciones humanas más antiguas, remitiéndose a la Mesopotamia, aproximadamente hace cinco mil y siete mil años atrás y que desde luego no respondían a la misma densidad poblacional y la especialización que existe en las ciudades en la actualidad, rezagando al concepto a asentamientos permanentes dedicados al comercio y la provisión de alimentos.

Lo cierto es que no es posible llegar a dar una definición única de ciudad, la cuestión sería adaptar su concepto a la perspectiva sobre la cual se trabaja, ya que solo mencionarla genera un sinnúmero de imágenes de diferente índole en la mente de quien la emplea. Desde lo que compete a la arquitectura, sería oportuno citar el concepto de Le Corbusier (citado por Lizcano, 2015): “Las grandes ciudades son en realidad, puestos de mando” (p.12). Por su parte M. Derruau (citado por Lizcano, 2015) la define como “...una aglomeración importante, organizada para la vida colectiva... y en la que una parte notable de la población vive de actividades no agrícolas” ” (p.12).

En teoría, el régimen político que mejor garantiza la formación de agencias morales y ciudadanos responsables es una democracia incluyente e igualitaria, pero esto también es paralelo al aspecto de la responsabilidad de los miembros de una sociedad en un escenario democrático: la responsabilidad política, la responsabilidad moral, teniendo como guía normativa la concepción de una democracia auténtica, donde la participación más que un derecho es un requisito.

Por ello es fundamental hablar de la constitución del carácter y de la identidad de los ciudadanos que se encuentra determinada en parte por los sistemas políticos y la manera como los agentes participan en su construcción, ello supone un análisis ya que se genera un nuevo momento mental en la sociedad. De aquí, que en el proceso de formar ciudad sea necesario establecer los significados y las reglas de juego comprometidos en esa producción, los cuales deben hacer posible que cada ciudadano se apropie de los diferentes elementos urbanos, y que además, desarrolle estrategias para reconocer los entornos y adecuar sus comportamientos (Illera, 2005). Es sobre este punto donde se abre paso a la comprensión del concepto de cultura ciudadana.

Por otra parte, la cultura ciudadana en términos de Illera (2005), se define en los siguientes términos:

Aquella que surge del ejercicio, del operar de la existencia colectiva, del existir con otros, del convivir, del vivir con, del participar, del hacerse parte de, que es la única forma posible de existencia humana. Es en ella donde se hace posible la condición ciudadana, la satisfacción de las necesidades humanas fundamentales, el despliegue y ejercicio de los derechos inherentes a las personas y también de los deberes que surgen del existir social, del reconocimiento de la alteridad u otredad que enriquece la individualidad y a la vez hace posible y singulariza a cada ser humano, a cada persona. (p- 240)

El concepto como tal, parte de investigaciones realizadas en los años 60 buscando actualizar teorías relativas al concepto de reproducción cultural; se trató entonces de estudiar la relación entre la manera en que la sociedad crea categorías sociales e identidades distintas,

con el funcionamiento micro de las relaciones, de los límites de las acciones y del uso del lenguaje en diferentes contextos. De ello se dedujo la posibles conexión entre el orden cultural global de una sociedad y los mecanismos locales de reproducción cultural (Illera, 2005).

Estos estudios alrededor del tema, permitieron concluir que existe una regulación cultural, un sistema de creencias y costumbres, una serie de reglas que tienen una organización con diferentes niveles de profundidad y que se transmiten implícitamente de una generación a otra, para el mantenimiento del orden social (Franky, 1998 citado por Illera, 2005).

En Colombia este concepto aplica desde el gobierno de Antanas Mockus, a partir de un enfoque académico, desde el cual se plantea que en la sociedad actual se diferencian tres sistemas de regulación social: la ley, la cultura y la moral, producto de un proceso histórico de diferenciación. Cuando se presenta inconsistencia entre los sistemas tiene lugar flagelos como la violencia, la corrupción y delincuencia, ilegitimidad de las instituciones; debilitamiento del poder de tradiciones culturales y crisis de la moral, individual. En términos textuales de Mockus (citado Escobar y Hernández (2015):

Ley, moral y cultura son productos muy sofisticados de la historia que nos dan a los seres humanos la posibilidad de autogobernarnos: la cultura, al sedimentar los ingentes aprendizajes de siglos y milenios de experiencia y sentido; la moral, al permitir reconocer en el corazón de cada cual el sentimiento de que si pretendo actuar moralmente mi acción moral debería también poder ser reconocida como tal por cualquier ser humano; y la ley, al permitir reconocer en ella la forma más legítima de regular de manera explícita, públicamente acordada y según procedimientos públicamente predefinidos, unos comportamientos muy básicos, ello con el fin de facilitar la coexistencia de diversas opciones morales y culturales.

Construir ciudadanía es aprender a asumir las tensiones entre esos tres sistemas reguladores para aumentar su convergencia, por lo menos en lo más básico. Y en Colombia lo más básico es el derecho a la vida. (p.24)

Elizalde y Donoso (2010), también advierten que si en los diferentes contextos urbanos no se establecen o comparten los mismos significados, reglas del juego y mecanismos de sanción,

es probable que cada ciudadano desarrolle sus propias estrategias y procedimientos que le permitan reconocer y apropiarse de la ciudad, a partir de su propio sentido común.



## Capítulo II. Abordaje sistémico del conflicto

Desde el enfoque sistémico, el conflicto se aborda no solo desde la observación de la manera como se da la interacción entre los individuos y la reciprocidad que se establece entre ellos, sino también en los patrones de la relación problemática, y su organización dentro del contexto de cada situación; para este enfoque son importantes tanto las relaciones como las nociones del contexto y su transformación donde las personas son los elementos constituyentes del sistema de relaciones donde cada miembro influye y es influenciado por el otro (Fried & Schnitman, 2000).

El enfoque sistémico ofrece una herramienta fundamental para el abordaje de los conflictos, desde una perspectiva en la cual se puede dar explicación a las dinámicas del conflicto, su evolución no lineal, y los cambios que surgen en su curso; entendiendo las transformaciones de los mismos, desde un punto que conduce a distintos tipos de mitigación, acuerdos y nuevas escaladas de acuerdo a Ropers (2008). Este autor hace alusión a una serie de pasos a través de los cuales se realiza el análisis de los conflictos desde el enfoque de las dinámicas de los sistemas:

### Paso 1. Definir las fronteras del sistema.

El momento de definir estas formas se deben analizar las variables que convergen y que tienen un impacto en un área en particular, denominando “entorno” a lo que queda fuera de este sistema, pero que al mismo tiempo influye en él.

### Paso 2. Identificar los temas clave, los “flujos” y las demoras

Al interior del sistema se producen estas dinámicas entre los grupos, por ello se deben identificar en el “nivel base” para posteriormente recabar información sobre dichos factores determinando fiabilidad y validez.

### Paso 3. Conceptualizar los principales bucles de retroalimentación

Al hacer referencia a los bucles de retroalimentación, se hace alusión a los patrones de interacción con un dinamismo propio y otros bucles causales diseñando a partir de ello un diagrama o hacer una simulación a través de un modelo informático.

### Paso 4. Debatir y reflexionar sobre la interacción causal

Ello permite llevar a análisis para identificar los puntos de entrada para la intervención posterior.

La fundación Berghof Foundation for Peace Support (citada por Wils et al. 2006) se centró también en señalar los elementos clave para que, aplicando la perspectiva sistémica, se llegara al diseño y la implementación de intervenciones pacíficas del conflicto, dichos elementos se organizaron en cinco grupos a saber: Análisis sistémico y monitoreo sistémico del conflicto, Planificación estratégica de intervenciones sistémicas, Compromiso con actores clave, Movilización de agentes del cambio pacífico y Creatividad en la imaginación de soluciones pacíficas alternativas.

De acuerdo a Minuchin (1984 citado por Valentín, 2014) al momento de afrontar las diferencias con otras personas o grupos se requiere de algunas herramientas como la confianza en sí mismo, la asertividad y la regulación de las emociones.

### **La Mediación sistémica**

El enfoque sistémico y la cibernética ofrecen aportes metodológicos y epistemológicos para el estudio y la aplicación de la mediación en los conflictos, ello se justifica textualmente desde (Grun, 2000, p.2) para cada una de estas perspectivas. Es así, que para el enfoque sistémico la mediación representa un sistema porque:

Consiste de elementos interconectados (las partes en conflicto, sus letrados, el o los mediadores);

Es dependiente de un metasistema significativo (la sociedad);

Presenta un comportamiento global (durante el proceso de mediación);

Presenta un tipo reconocible de egresos a partir de ingresos característicos (ingresos: el conflicto, expuesto por las partes, egreso: el acuerdo, si se concreta);

Es capaz de mantener su organización interna durante cierto tiempo (mientras dura el proceso de mediación).

De igual manera, desde el campo cibernético dicha rusticación se encuadra de la siguiente forma (Grun, 2000, p.2):

El proceso de mediación se encuentra sometido a retroalimentaciones positivas o negativas del medio ambiente y también posee sus propias realimentaciones internas.

Posee variedad interna, provista por las distintas propuestas de soluciones, más los variados modos de llegar a ella.

Posee controles que regulan las interrelaciones entre los elementos de la mediación, es decir las partes, sus abogados; el o los mediadores.

Posee sus propias regulaciones y reservas lo que le da autonomía frente al entorno (esto parece diferenciarlo de la negociación).

Por ello la mediación debe contar con un objetivo, un programa de acción, un procedimiento, una función de ejecución y una función de retroacción.

### **La Negociación Sistémica**

A partir de esta, es posible identificar el momento en el cual el sistema empezó a experimentar los efectos de la entropía, determinando al mismo tiempo, la manera en que se puede regenerar, o construir un nuevo sistema viable, con permanencia de sus componentes antiguos; en este sentido la negociación sistémica debe determinar desde los objetivos del sistema total, el medio los recursos del sistema, los componentes hasta abarcar la dirección del sistema. Estos componentes son definidos por Scgilling (2005) de la siguiente manera:

### ***Objetivos del sistema total***

Aquellos sobre los cuales se encamina la actuación del sistema total, diferenciando entre los objetivos operacionales y los no operacionales, que hacen referencia a los que equivalen a declaraciones o principios pero que no se deben tomar con demasiada seriedad para no caer en errores frente a la identificación de los objetivos reales del sistema.

### ***Medio en que vive el sistema***

El medio se encuentra fuera de las fronteras del sistema pero también es determinante en su comportamiento; por ello las preguntas claves al momento de evaluar lo que esta fuera del control del sistema, se dirigen a identificar si se puede hacer algo frente a ello o si tiene importancia para los objetivos del sistema.

### ***Recursos del sistema***

Refieren los arbitrios de los que dispone el sistema a nivel interno para desarrollar la conversión, mantener la estructura interna, y garantizar su supervivencia.

### ***Componentes del sistema***

Realizan las acciones específicas de los sistemas, la separación a partir de los componentes del sistema permite a la negociación, el desarrollo de un diagnóstico adecuado del sistema para su posterior intervención.

### ***Dirección del sistema***

Se procede a la administración del sistema considerando todos los puntos referidos anteriormente, fijando los objetivos, distribuyen los recursos y controlando el comportamiento del sistema.

### **Capítulo III. Enfoque Sistémico**

El enfoque sistémico ha trascendido diferentes momentos históricos desde los cuales se ha derivado sus fundamentos, aquellos que posteriormente evidenciarían una evolución y tomas cursos diferentes desde las diferentes escuelas y modelos que sustentan el quehacer psicológico desde esta perspectiva. En función de ello, Del Rio (2012) plantea la existencia de tres momentos claves en el desarrollo de este enfoque, a saber: Un primer momento del que parte la epistemología sistémica alrededor de la Teoría General de Sistemas de Ludwin Von Bertalanffy, la Cibernética y la Teoría de la Comunicación Humana.

En un segundo momento, aparecen los modelos y escuelas sistémicas a saber: Modelo de Palo Alto, Modelo Estructural, Escuela de Roma, Escuela de Milán y el Modelo Estratégico y finalmente, un tercer momento estaría marcado por la cibernética de segundo orden de Von Foerster, Maturana y Varela entre otros, dando lugar a lo que hoy se conoce como terapias posmodernas (Del Rio, 2012).

#### **Teoría General de Sistemas**

Haciendo hincapié en la Teoría General de Sistemas como fundamento del enfoque, se alude a que esta tienen una visión holística de los sistemas, caracterizados por la interacción de las partes, interdependencia y autorregulación, en consecuencia, de acuerdo a Brenes & Salazar (2015) cuando tienen objetivos distintos tienden a mantener su equilibrio u homeostasis, ya que lo contrario es causa de crisis en el sistema y en consecuencia, un cambio en alguno de los componentes del sistema, representa un cambio en el resto de las partes aun cuando sus propiedades sean distintas.

De esta teoría emergen una serie de conceptos fundamentales no solo para esta, sino para el abordaje del enfoque sistémico en general.

Es así como en primer lugar se hace referencia al sistema entendido como un todo organizado que representa más que la suma de sus partes, definido por sus estructuras, funciones, retroalimentación pero fundamentalmente sobre sus relaciones de interdependencia, aplicado a los grupos humanos como la familia, hace alusión a un todo organizado donde cada miembros constituye un componente con una función determinada que regula a los demás componentes pero que también está influenciado por estos (Feixas, Muñoz, Compañ & Montesano, 2016).

Ahora bien , la dinámica del sistema se encuentra determinada por otros componentes y conceptos que facilitan la comprensión del mismo, tales como el concepto de totalidad, el cual hace referencia al hecho de que los cambios en una de las partes del sistema, implica modificaciones en la totalidad de este; la retroalimentación, alude a que toda la información emitida evidencia un retorno y la equifinalidad, donde convergen los diferentes procesos en función de un objetivo común del sistema (Brenes & Salazar, 2015).

Se atiende también a que los elementos de un sistema pueden ser considerados como sistemas de orden inferior, estableciendo jerarquías y formando una estructura, es sobre este punto donde se habla de suprasistemas, subsistemas y recursividad; el primero de estos conceptos alude a que un sistema de orden superior que contiene otros sistemas, el segundo a una forma de sistema con estructura discreta que desarrolla tareas específicas dentro del sistema en el que se encuentra inmerso. Finalmente, la recursividad, es el principio a través del cual se establece que los diferentes niveles presentan comportamientos sistémicos (Cortes, 2017).

Todo este conjunto de elementos conducen a entender que tanto el sistema como el medio en el cual se desarrolla son importantes, a través de transacciones dinámicas y complejas, por lo cual dichos componentes no pueden ser tratados de manera aislada. (Cortes, 2017, p. 17), formula algunos propósitos clave para la Teoría General de Sistema, a saber:

- a) Formular principios y leyes generales para los sistemas, sin tener en cuenta sus aspectos particulares y la naturaleza de sus elementos constitutivos.
- b) Formular leyes precisas y rigurosas de un tipo especial, para campos no físicos del conocimiento, mediante el estudio de objetos biológicos y sociales, y sus comportamientos como sistemas.
- c) Crear una base para el conocimiento científico moderno revelando la isomorfía de las leyes que pertenecen a distintas esferas de la realidad.

De aquí que surgen diversas apropiaciones sistémicas aplicadas a los procesos sobre los cuales se aplica la teoría, propendiendo una orientación general dentro de sus postulados.

Posteriormente, se hace alusión a la cibernética, como una teoría especial de sistema, que pretende abarcar los procesos de control y de comunicación, haciendo énfasis en la retroalimentación (Brandariz, 2017). En efecto, la retroalimentación representa un elemento clave dentro de esta teoría y reviste especial importancia para el enfoque sistémico al momento de abordar la comunicación interpersonal. Algunos de los conceptos principales desde la cibernética se citan a continuación (Cortes, 2017):

### **Estructura**

Disposición de los componentes de un sistema en un momento determinado; cambia con el tiempo y es dependiente de las características del proceso.

### **Entradas y salidas (inputs y outputs)**

El sistema a través del cual los sistemas importan y exportan recursos para su funcionamiento; así, la entrada de materia, energía o información se denomina input y la salida de la misma hace referencia al output.

## **Proceso**

El proceso implica el mantener en marcha, la transformación de los inputs en output y en general todo cambio en el tiempo de materia y energía.

## **Equifinalidad**

El objetivo del sistema puede ser alcanzado a través de diferentes canales y formas, es decir que los resultados no se encuentran determinados exclusivamente por las condiciones iniciales, entonces diferentes resultados pueden tener un mismo origen, siendo los parámetros del sistema los que prevalecen sobre dichas condiciones iniciales.

## **Retroalimentación**

Indica que luego de la emisión de determinada información, se emite un proceso de retorno a su fuente. Corso (2017), indica que este mecanismo cibernético por excelencia, donde los sistemas se regulan a través de los resultados obtenidos de actividades y experiencias anteriores, entonces, la conducta se ajusta con base a los hechos del pasado, corrigiendo y controlándose.

## **Circularidad**

Desde este principio, se entiende que la interacción entre las partes o componentes de un sistema no es lineal a sus causas, sino que dan cuenta de un movimiento circular donde las acciones son reforzadas retroactivamente (Brenes & Salazar, 2015).

## **Clasificación de los sistemas**

### **Sistemas concretos**

Hacen referencia a la acumulación no aleatoria entre materia y energía en un espacio y tiempo determinados, sus subsistemas se encuentran interrelacionados y en interacción y sus



unidades constituyen a su vez sistemas. Dentro de estos se encuentran los sistemas abiertos y los sistemas cerrados.

### **Sistemas abiertos**

Son permeables, permiten cruzar información y/o materia o energía, de acuerdo a Bertalanffy (1969) importan materia que contiene energía libre la cual permite compensar el aumento de la entropía.

### **Sistemas cerrados**

Representan aquellos que tienen límites impermeables, donde no ocurre ningún tipo de intercambio, solo dispone de la materia, energía o información que inicialmente posee y se encuentran regidos por la entropía.

### **Teoría general de la comunicación**

Esta alude explícitamente a la capacidad de los sistemas vivos de relacionarse intercambiando información, analizando el comportamiento de los procesos comunicativos. En este sentido la comunicación se advierte como un mecanismo a través del cual el emisor alcanza o no un objetivo determinado y esperado sobre el receptor; de acuerdo a Álvarez (2015), la comunicación es también un sistema cuyos componentes o partes son el emisor, código, mensaje, canal y receptor, mismos que deben estar conectados y en equilibrio para su adecuado funcionamiento.

En términos sistémicos, la comunicación presenta una secuencia necesaria para la interacción de las partes generando patrones de causa y efecto, dando lugar al mismo tiempo a la circularidad por lo cual es fundamental que las relaciones sean simétricas dando cabida e importancia a cada uno de los elementos que la componen para no perjudicar el proceso (Arango, Rodríguez, Benavides & Ubaque, 2015).

## **Homeostasis y Morfogénesis**

Desde la teoría de la comunicación, esta no hace referencia únicamente al traspaso de información entre emisor y receptor sino a su carácter interaccional y circular, donde los participantes del proceso se afectan mutuamente y esta reciprocidad genera un sistema de control. En consecuencia, los sistemas al ser interactuantes, cambian y al permanecer pese a los disturbios del entorno evidencian su homeostasis, entendida como el equilibrio que se establece entre las variables del sistema que son opuestas pero encuentran su balance. Esta es una tendencia de los sistemas vivientes, que se desarrolla a través del balance de sus subsistemas (Corso, 2017).

Cuando un sistema no alcanza la homeostasis y se desvía respecto a los parámetros que lo equilibran se produce un cambio, esta vez, a un estado completamente distinto (Watzlawick, 1976 citado por Corso, 2017), es a ello a lo que se denomina, morfogénesis, un proceso en el cual se presenta una desviación con respecto a un rango establecido de equilibrio, en otras palabras, se responde a la desviación con más desviación.

## **Marco Conceptual**

### **Aculturación**

Proceso psicosocial adaptivo de los inmigrantes hacia la sociedad receptora que se presenta a partir de estrategias como integración, asimilación, separación y marginación (Nina, 2013).

### **Conflicto Intercultural**

Resultado de la convivencia entre personas que comparten un mismo espacio geográfico pero que poseen códigos culturales diferentes en una relación que se construye sobre la estructura de sus relaciones sociales (Nina, 2013).

### **Conflicto espacial**

Situación derivada de las prácticas que guardan relación con los usos y formas de apropiación de los espacios y bienes públicos o de usos colectivos constitutivos de la ciudad (Duhau y Giglia, 2004).

### **Conflicto social**

Lucha por valores, estatus, poder y recursos, donde los oponentes, desean neutralizar, dañar o eliminar a sus rivales (Coser, 1956 citado por por Alfaro y Cruz, 2010); este llega a cohesionar a nivel interno los grupos y las colectividades que se encuentran en pugna (De Haro, 2012).

### **Frontera**

Delimitación territorial física precisa, realizada sobre el espacio geográfico para ejercer soberanía, autonomía o gobierno (Fernández, 2005, citado por Moreno, 2017), entendiendo que ellas son producto más que de la naturaleza, de la cultura, representando más que unas marcas o límites de la soberanía estatal (Marcu, 2011 citado por Moreno, 2017).

### **Migración Pendular**

Aquella que desarrollan los ciudadanos que viven en zona de frontera moviéndose habitualmente entre los dos países, registrando incluso más de una entrada o salida por día, estas personas solo pueden ingresar hasta ciertas zonas habilitadas por la autoridad migratoria (Migración Colombia, 2017).

### **Migración Regular**

El conjunto de personas que ingresan al país con pasaporte a través de un puesto de control migratorio habilitado en concordancia con los requisitos señalados por la autoridad (Migración Colombia, 2017).

### **Migración Irregular**

Migrantes que permanecen en el país de manera irregular cuando ya se ha vencido su permiso temporal o cuando ingresan al país por pasos no autorizados sin conocimiento de su ciudad destino (Migración Colombia, 2017).

### **Resolución de conflictos**

Exploración de los medios a través de los cuales las controversias, los desacuerdos y los conflictos en general pueden encontrar solución, a partir de los recursos con los que se cuenta para abordarlos o del aprendizaje y uso de estrategias útiles (Valentín y Lucas, 2014).

## Marco contextual

Colombia y Venezuela comparten una dilatada frontera, con una línea limítrofe de 2,216 kilómetros de extensión. Norte de Santander (Colombia) – Táchira (Venezuela), en el sector centro-occidental, comprendiendo una zona en donde el macizo andino se atenúa configurando un paso natural cuyo punto más bajo se encuentra a 600 m.s.n.m., territorio en el que la hidrografía ha establecido una cuenca compartida binacionalmente, la del río Catatumbo, que con sus numerosos afluentes, la mayoría de los cuales atraviesan la frontera desde Colombia hacia Venezuela (ríos Táchira, Pamplonita, La Grita, Zulia), entrega sus aguas al Lago de Maracaibo. Todo ello contribuye a crear condiciones naturales que han favorecido una intensa relación entre los dos países, liderada históricamente por las ciudades de Cúcuta y Villa del Rosario, en Colombia, y San Antonio y San Cristóbal, en Venezuela (Burgos y Gómez, 2007).

La dinámica que se ha desarrollado en esta frontera, ha sido objeto de múltiples cuestionamientos y estudios en torno a diversos fenómenos que convergen dentro de ella, subrayando espacios políticos, económicos, militares y sociales, que evidencian una integración e interacción irregular por parte de sus pobladores, dando continuidad a una serie de relaciones que se han consolidado con el paso del tiempo y que reúnen elementos de diversas dimensiones, es decir, van más allá del ámbito netamente económico o político.

La noción geográfica, teórica y tradicional de la frontera colombo-venezolana, se rompe en los límites entre el Departamento Norte de Santander y el Estado Táchira, debido en parte a una depresión geográfica, que ha permitido por mucho tiempo el contacto entre los lados colombiano y venezolano, además de ello, la región posee unos vínculos históricos arraigados entre sus habitantes (Sánchez, 2011). Se advierte así que hasta finales del siglo XIX, la región se consideró a sí misma como única y distinta, en varios sentidos, Táchira y Norte de Santander tenían economías complementarias, las familias se unían entre sí, se estudiaba y

vivía a un lado u otro de la frontera, y se comunicaban con el mundo a través del puerto de Maracaibo; de esta manera y debido al intercambio y el tránsito que se producía entre los pobladores de uno y otro lado, el comercio, las migraciones y el transporte transfronterizo tuvieron un amplio desarrollo (Bustamante y Sánchez 2008).

Según Sánchez (2011) en la región, la visión sobre la frontera se tornó más permeable, porosa, menos rígida y por el contrario, era una frontera donde la cooperación era el día a día, con predominio de lo fáctico sobre lo legal o formal. No obstante, desde 1999 con la toma del mando por parte de Hugo Chávez Frías, aproximadamente 1.5 millones de venezolanos han salido del país a medida que el régimen se fue endureciendo, más aun con la toma del poder por parte de Nicolás Maduro; ello conllevó a las personas a un estado de profundas dificultades económicas, de alimentación, servicios básicos y reducción y altos precios de productos de la canasta familiar entre otros y atención médica. La búsqueda de escape, ha generado un éxodo acelerado y masivo, que pone en evidencia un significativo número de refugiados en el país.

El 20 de Agosto de 2015, se cerró definitivamente la frontera y se acompañó de un desplazamiento de la población colombiana radicada en el Estado Táchira, generando un caos que entre otras situaciones, derivó en la “separación de familias, desempleo, inasistencia estudiantil, cierre de oficinas, pérdida de ingresos del sector de transporte informal, crisis en Cúcuta y su zona metropolitana por el abastecimiento de combustible” (Moreno, 2017, p. 15).

Hoy por hoy, Cúcuta es una de las ciudades con mayor índice de desempleo en el país, generando un impacto en la condición social y económica de la población (Moreno, 2017) situación que no ha encontrado mayor respaldo por parte del gobierno, para el cual la informalidad parece formar parte inherente de la idiosincrasia de la ciudad y ha sido más sencillo aceptarla que darle soluciones tangibles.

## **Marco Legal**

El marco normativo a nivel nacional e internacional en torno a los fenómenos relacionados con el conflicto social, hacen hincapié en la manera como se busca el respeto y las garantías por los derechos humanos y fundamentales. Los principales instrumentos para su fin, lo representan el Convenio Europeo para la Protección de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales (1950); la Declaración Americana de Derechos y Deberes del Hombre (1948); la Convención Americana sobre Derechos Humanos (1969) y la Carta Africana sobre Derechos Humanos y de los Pueblos (1981). En este orden de ideas, la Corte Interamericana de Derechos Humanos señala la responsabilidad del Estado Colombiano por acción u omisión en la violación del Derecho Internacional de los Derechos Humanos.

Es importante agregar que para efectos de procesos de resolución de conflictos, la constitución colombiana estipula en el Artículo 116 inciso 4 que "Los particulares pueden ser investidos transitoriamente de la función de administrar justicia en la condición de conciliadores o en la de árbitros habilitados por las partes para proferir fallos en derecho o en equidad, en los términos que determine la ley".

### **Ley 975 de 2005**

**Artículo 59.** Es obligación del Gobierno garantizar el derecho a la paz conforme a los artículos 2°, 22, 93 y 189 de la Constitución Política, habida consideración de la situación de orden público que vive el país y la amenaza contra la población civil y las instituciones legítimamente constituidas.

### **Decreto 0834 de 2013**

Este instrumento abarca todos los aspectos de la inmigración colombiana.

**Artículo 3°.-** Control. La Unidad Administrativa Especial Migración Colombia ejercerá la vigilancia y control migratorio de nacionales y extranjeros en el territorio nacional.

Artículo 7°.- Visa Temporal TP. Modificado por el art. 1, Decreto Nacional 132 de 2014. Modificado por el art. 1, Decreto Nacional 2477 de 2014. Modificado por el art. 5, Decreto Nacional 941 de 2014. La Visa Temporal se otorgará al extranjero que desee ingresar al país sin el ánimo de establecerse en él. El Ministerio de Relaciones Exteriores podrá expedir Visa TP en los casos estipulados en este decreto.

### **Ley 270 de 1996 "Estatutaria de la Administración de Justicia"**

Artículo 8°. Alternatividad. La ley podrá establecer mecanismos diferentes al proceso judicial para solucionar los conflictos que se presenten entre los asociados y señalará los casos en los cuales habrá lugar al cobro de honorarios por éstos servicios".

Artículo 13. Del ejercicio de la función jurisdiccional por otras autoridades y por particulares. Ejercen función jurisdiccional de acuerdo con lo establecido en la Constitución Política.

### **Ley 906 de 2004**

Por la cual se expide el Código de Procedimiento Penal

Artículo 348. Finalidades. Con el fin de humanizar la actuación procesal y la pena; obtener pronta y cumplida justicia; activar la solución de los conflictos sociales que genera el delito; propiciar la reparación integral de los perjuicios ocasionados con el injusto y lograr la participación del imputado en la definición de su caso, la Fiscalía y el imputado o acusado podrán llegar a preacuerdos que impliquen la terminación del proceso.



## **Ley 1563 de 2012**

Artículo 59. Definición. La amigable composición es un mecanismo alternativo de solución de conflictos, por medio del cual, dos o más particulares, un particular y una o más entidades públicas, o varias entidades públicas, o quien desempeñe funciones administrativas, delegan en un tercero, denominado amigable componedor, la facultad de definir, con fuerza vinculante para las partes, una controversia contractual de libre disposición.

El amigable componedor podrá ser singular o plural.

La amigable composición podrá acordarse mediante cláusula contractual o contrato independiente.

Artículo 60. Efectos. El amigable componedor obrará como mandatario de las partes y, en su decisión, podrá precisar el alcance o forma de cumplimiento de las obligaciones derivadas de un negocio jurídico, determinar la existencia o no de un incumplimiento contractual y decidir sobre conflictos de responsabilidad suscitados entre las partes, entre otras determinaciones.

La decisión del amigable componedor producirá los efectos legales propios de la transacción.

Salvo convención en contrario, la decisión del amigable componedor estará fundamentada en la equidad, sin perjuicio de que el amigable componedor haga uso de reglas de derecho, si así lo estima conveniente.

### **Ley 497 de 1999**

Por la cual se crean los jueces de paz y se reglamenta su organización y funcionamiento, de acuerdo a lo establecido en la Constitución Política en el artículo 247 el cual establece que “establece que La ley podrá crear jueces de paz encargados de resolver en equidad conflictos individuales y comunitarios. También podrá ordenar que se elijan por votación popular”.

Artículo 1o. Tratamiento integral y pacífico de los conflictos comunitarios y particulares. La jurisdicción de paz busca lograr la solución integral y pacífica de los conflictos comunitarios o particulares.

Artículo 2o. Equidad. Las decisiones que profieran los jueces de paz deberán ser en equidad, conforme a los criterios de justicia propios de la comunidad.

Artículo 3o. Eficiencia. La administración de justicia de paz debe cumplir con la finalidad de promover la convivencia pacífica en las comunidades de todo el territorio nacional.

Artículo 4o. Oralidad. Todas las actuaciones que se realicen ante la jurisdicción de paz serán verbales, salvo las excepciones señaladas en la presente ley.

Artículo 5o. Autonomía e independencia. La justicia de paz es independiente y autónoma con el único límite de la Constitución Nacional.

### **Decreto 1818 de 1998**

Por medio del cual se expide el Estatuto de los mecanismos alternativos de solución de conflictos.

Artículo 1°. Definición. La conciliación es un mecanismo de resolución de conflictos a través del cual, dos o más personas gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con

la ayuda de un tercero neutral y calificado, denominado conciliador. (Artículo 64 Ley 446 de 1998).

Artículo 2°. Asuntos conciliables. Serán conciliables todos los asuntos susceptibles de transacción, desistimiento y aquellos que expresamente determine la ley (artículo 65 Ley 446 de 1998).

Artículo 6°. En los centros se podrán conciliar todas las materias que sean susceptibles de transacción, desistimiento o conciliación.

Artículo 8°. Creación. Las personas jurídicas sin ánimo de lucro podrán crear Centros de Conciliación, previa autorización de la Dirección General de Prevención y Conciliación del Ministerio de Justicia y del Derecho.

### **Ley 1090 de 2006**

Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones.

6. bienestar del usuario. Los psicólogos respetarán la integridad y protegerán el bienestar de las personas y de los grupos con los cuales trabajan. Cuando se generan conflictos de intereses entre los usuarios y las instituciones que emplean psicólogos, los mismos psicólogos deben aclarar la naturaleza y la direccionalidad de su lealtad y responsabilidad y deben mantener a todas las partes informadas de sus compromisos. Los psicólogos mantendrán suficientemente informados a los usuarios tanto del propósito como de la naturaleza de las valoraciones, de las intervenciones educativas o de los procedimientos de entrenamiento y reconocerán la libertad de participación que tienen los usuarios, estudiantes o participantes de una investigación.

8. Evaluación de técnicas. En el desarrollo, publicación y utilización de los instrumentos de evaluación, los psicólogos se esforzarán por promover el bienestar y los mejores intereses del cliente. Evitarán el uso indebido de los resultados de la evaluación. Respetarán el derecho de los usuarios de conocer los resultados, las interpretaciones hechas y las bases de sus conclusiones y recomendaciones. Se esforzarán por mantener la seguridad de las pruebas y de otras técnicas de evaluación dentro de los límites de los mandatos legales. Harán lo posible para garantizar por parte de otros el uso debido de las técnicas de evaluación.

9. Investigación con participantes humanos. La decisión de acometer una investigación descansa sobre el juicio que hace cada psicólogo sobre cómo contribuir mejor al desarrollo de la Psicología y al bienestar humano. Tomada la decisión, para desarrollar la investigación el psicólogo considera las diferentes alternativas hacia las cuales puede dirigir los esfuerzos y los recursos. Sobre la base de esta consideración, el psicólogo aborda la investigación respetando la dignidad y el bienestar de las personas que participan y con pleno conocimiento de las normas legales y de los estándares profesionales que regulan la conducta de la investigación con participantes humanos.

Artículo 10. Deberes y obligaciones del psicólogo. Son deberes y obligaciones del psicólogo:

a) Guardar completa reserva sobre la persona, situación o institución donde intervenga, los motivos de consulta y la identidad de los consultantes, salvo en los casos contemplados por las disposiciones legales;

b) Responsabilizarse de la información que el personal auxiliar pueda revelar sin previa autorización;

c) Llevar registró en las historias clínicas y demás acervos documentales de los casos que le son consultados;

d) Mantener en sitio cerrado y con la debida custodia las historias clínicas y demás documentos confidenciales;

e) Llevar registro escrito que pueda sistematizarse de las prácticas y procedimientos que implemente en ejercicio de su profesión;

f) Guardar el secreto profesional sobre cualquier prescripción o acto que realizare en cumplimiento de sus tareas específicas, así como de los datos o hechos que se les comunicare en razón de su actividad profesional;

g) Cumplir las normas vigentes relacionadas con la prestación de servicios en las áreas de la salud, el trabajo, la educación, la justicia y demás campos de acción del psicólogo;

h) Respetar los principios y valores que sustentan las normas de ética vigentes para el ejercicio de su profesión y el respeto por los derechos humanos.

## **Capítulo VI.**

### **Del uso de material psicotécnico**

Artículo 45. El material psicotécnico es de uso exclusivo de los profesionales en Psicología. Los estudiantes podrán aprender su manejo con el debido acompañamiento de docentes y la supervisión y vigilancia de la respectiva facultad o escuela de psicología.

Artículo 46. Cuando el psicólogo construye o estandariza tests psicológicos, inventarios, listados de chequeo, u otros instrumentos técnicos, debe utilizar los procedimientos científicos debidamente comprobados. Dichos tests deben cumplir con las normas propias para la construcción de instrumentos, estandarización, validez y confiabilidad.

Artículo 47. El psicólogo tendrá el cuidado necesario en la presentación de resultados diagnósticos y demás inferencias basadas en la aplicación de pruebas, hasta tanto estén debidamente validadas y estandarizadas. No son suficientes para hacer evaluaciones diagnósticas los solos tests psicológicos, entrevistas, observaciones y registro de conductas; todos estos deben hacer parte de un proceso amplio, profundo e integral.

Artículo 48. Los tests psicológicos que se encuentren en su fase de experimentación deben utilizarse con las debidas precauciones. Es preciso hacer conocer a los usuarios sus alcances y limitaciones.

Artículo 52. En los casos de menores de edad y personas incapacitadas, el consentimiento respectivo deberá firmarlo el representante legal del participante.

## **Metodología**

### **Tipo**

La presente monografía es de tipo cualitativo, metodología que permite comprender y profundizar el fenómeno objeto de estudio, en este caso el conflictos socio espacial entre comerciantes e inmigrantes venezolanos en situación de calle, desde la perspectiva de los participantes y en su contexto, profundizando en sus experiencias, perspectivas, opiniones y significaciones (Hernández, Collado & Baptista, 2010). Es así, como desde ésta metodología, se realiza el estudio de caso, atendiendo las características particulares de cada una de las situaciones que serán expuestas, donde las variables no serán controladas por las investigadoras (Wainer, 2012); dentro de las características de este estudio es pertinente además referir que permite estudiar los fenómenos desde múltiples perspectivas, de manera más profunda y en confluencia de uno o más temas de interés.

### **Diseño**

Siendo una investigación cualitativa, se aplicará un diseño no experimental, transversal, descriptivo, el cual según Hernández (2010) busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, es decir únicamente pretende recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se interfieren, lo cual es congruente con el interés de abordar el fenómeno en curso.

### **Población**

Comerciantes formales de la ciudad de Cúcuta.

## Muestra

2 Comerciantes ubicados en zona céntrica de la ciudad de Cúcuta, que en la actualidad se encuentran en conflicto con inmigrantes venezolanos en situación de calle. Para ello se realiza un muestreo por conveniencia, donde previo al diseño de investigación, se detectaron los casos a partir de observación y se recurre a la voluntad de los comerciantes de participar en el estudio.

## Categorías

Para la elaboración de los instrumentos se han establecido de manera previa las siguientes categorías:

**Tabla 1. Categorías**

<b>Categoría</b>	<b>Definición</b>	<b>Sub -Categorías</b>
Categoría 1: Características sociodemográficas	Conjunto de características personales del comerciante y propias del negocio.	Datos personales Datos del negocio
Categoría 2: Conflicto Social	Situación que adviene cuando los intereses de individuos o de grupos son antagónicos, y cuando se oponen por el estatus o el poder (Wieviorka, 2010)	Dinámica Cotidiana Situación precedente Situación actual
Categoría 3: Conflicto espacial	Espacio sobre el cual se presenta una lucha sobre quién lo controla, quién tiene acceso a él y quién determina su imagen y constitución (Hernández y Gómez, 2015).	Dinámica Cotidiana Situación precedente Situación actual



---

Categoría 4: Resolución de conflictos	Distintos tipos de mitigación, acuerdos y nuevas escaladas de acuerdo en el conflicto (Ropers, 2008).
---------------------------------------	---

---

### **Técnicas de recolección de información**

Para el desarrollo de la monografía se implementarán las siguientes técnicas para recabar información:

#### **Entrevista Semiestructurada**

Esta es una técnica cuya característica fundamental, es la aplicación de preguntas guías donde el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales conforme se vaya desarrollando la misma (Hernández, et al, 2010). Esta entrevista se diseñará con base en categorías previamente establecidas (Apéndice, A).

#### **Observación no participante**

A partir de esta técnica se obtiene información y datos sin participar en los acontecimientos de la vida del grupo, individuo o situación objeto de estudio, entonces el observador permanece ajeno al mismo, en otros términos, es una observación no participante, porque no se interactúa con los sujetos observados (Hernández, et al, 2010). Esta observación es clave en el fenómeno de estudio, ya que la condición de calle de los inmigrantes venezolanos en conflicto, permite visualizar con mayor claridad la situación y la dinámica con los comerciantes (Apéndice, B).

#### **Cuestionario de frases incompletas**

Esta técnica se presenta como una variación en el método de asociación de palabras, reduciendo la cantidad de asociaciones evocadas a una afirmación abarcando áreas más

específicas (Diz, 2012). Esta, representa la posibilidad de indagar de manera puntual en los elementos que convergen en el conflicto objeto de estudio (Apéndice, C).

## **Procedimiento**

### **Fase I**

Recolección de información para la construcción de la fundamentación teórica a partir de la revisión bibliográfica y documental alrededor de los temas pertinentes a la investigación.

### **Fase II**

Diseño y validación de los instrumentos cualitativos: Entrevista semiestructurada, observación no participante y cuestionario de frases incompletas. Los cuáles serán validados a través de juicio de expertos.

### **Fase III**

Implementación de los instrumentos, en los tiempos y escenarios preestablecidos con los palpitanes, previa firma de consentimiento informado.

### **Fase IV**

Análisis y presentación de los resultados obtenidos a partir de la triangulación de los instrumentos. Se realizará para ello la transcripción de las respuestas de la entrevista Semiestructurada, los cuestionarios y la información obtenida a partir de la observación. . Ello finalmente se contrastará con la teoría para generar la discusión y las conclusiones de la investigación.

## Resultados

Los resultados que a continuación se presentan, son el reflejo de la aplicación de los instrumentos mencionados anteriormente, entre ellos: la entrevista Semiestructurada, observación no participante y cuestionario de frases incompletas.

### Aplicación del apéndice A: Entrevista Semiestructurada

La aplicación de la entrevista semi-estructurada se diseñó para identificar la dinámica cotidiana entre los migrantes venezolanos en situación de calle y los comerciantes formales de la ciudad de Cúcuta y Los Patios. Para ejecutarla se eligió una muestra de 2 comerciantes legalmente constituidos, uno ubicado en el municipio de Cúcuta en el barrio El Llano, el otro participante se encuentra ubicado en el municipio de Cúcuta en el barrio Prados del Este.

Una vez aplicada la entrevista se obtienen los siguientes datos socio-demográficos de los participantes:

*Tabla 1. características sociodemográficas, datos personales entrevistado 1*

<b>CATEGORÍA 1: CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS</b>	
<b>Datos Personales Entrevistado 1</b>	
Edad	27
Lugar de Procedencia	Los Patios
Estado Civil	Soltera
Nivel de Escolaridad	Bachiller
Estrato	2
Tiempo de funcionamiento del negocio	8 años

*Tabla 2. características sociodemográficas, datos el negocio entrevistado 1*

<b>CATEGORÍA 1: CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS</b>	
<b>Datos del Negocio Entrevistado 1</b>	
Barrio	El Llano
Rol dentro del negocio	Propietario
Número de empleados	5

Tiempo de funcionamiento del negocio	8 años
Productos y/o servicios	Compra venta de equipos electrónicos y repuestos

Tabla 3. características sociodemográficas, datos personales entrevistado 2

<b>CATEGORÍA 1: CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS</b>	
<b>Datos Personales Entrevistado 2</b>	
Edad	32
Lugar de Procedencia	Cúcuta
Estado Civil	Casado
Nivel de Escolaridad	Profesional
Estrato	3
Tiempo de funcionamiento del negocio	8 años

Tabla 4. características sociodemográficas, datos el negocio entrevistado 2

<b>CATEGORÍA 1: CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS</b>	
<b>Datos del Negocio Entrevistado 2</b>	
Barrio	Prados del Este
Rol dentro del negocio	Propietario
Número de empleados	3
Tiempo de funcionamiento del negocio	8 años
Productos y/o servicios	Venta de material de construcción

El análisis socio-demográfico identifica que los 2 participantes en esta entrevista tienen un perfil bastante diferente; los dos cuentan con una edad promedio de 27 y 32 años, teniendo un nivel de educación, estrato, ubicación y negocios diferentes que permiten obtener 2 puntos de vistas para adquirir información precisa de los sucesos que se presentan con los migrantes venezolanos en el municipio de Cúcuta.

La entrevista semi-estructurada se clasifica por categorías que permite clasificar la información en conflicto social, conflicto espacial y resolución de conflictos; así identificar las

posibles causas del porque se están viendo afectados con la migración de venezolanos, reconocer la situación actual que viven los comerciantes legalmente constituidos frente a los migrante en situación de calle, y determinas las acciones que han tomado los dueños de negocio para buscar soluciones al conflicto.

La categoría 2: Conflicto social se clasifico en 3 subcategoría dinámica cotidiana, situación precedente y situación actual; con preguntas claves de la siguiente forma:

Tabla 5. Conflicto social, dinámica cotidiana entrevistado 1, pregunta 1

<b>CATEGORÍA 2: CONFLICTO SOCIAL</b>	
<b>Dinámica Cotidiana Entrevistado 1</b>	
1. ¿Cómo experimenta en su día a día la relación con los migrantes venezolanos?	Inicialmente son clientes que preguntan por los precios de los productos.
	Después ofrecen los productos que traen desde la frontera.
	Esta atención genera una pérdida de tiempo, creando una cola con los demás clientes.
	En ocasiones empiezan a incomodar a los clientes ofreciendo sus productos o solicitando ayuda.

Tabla 6. Conflicto social, dinámica cotidiana entrevistado 2, pregunta 2

<b>CATEGORÍA 2: CONFLICTO SOCIAL</b>	
<b>Dinámica Cotidiana Entrevistado 2</b>	
1. ¿Cómo experimenta en su día a día la relación con los migrantes venezolanos?	Migración masiva
	Una relación no muy agradable
	Se genera inconformidad por la situación actual

La situación actual que se presenta en el municipio con los migrantes venezolanos no son las mejores, así lo expresan los dueños de negocios entrevistados, donde especifican que, en un día normal, llegan venezolanos a sus locales a preguntar por los productos que se venden y

así conseguir información sobre los precios utilizados en el mercado; todo con el objetivo de ofrecer sus productos de contrabando a un menor precio.

Esto genera una inconformidad a los colaboradores y clientes del negocio, ya que se genera una pérdida de tiempo en la atención de clientes que no están dispuestos a comprar, solo quieren ofrecer sus productos. El otro punto de vista refleja que se ha generado una relación no muy agradable por la migración masiva.

Tabla 7. Conflicto social, dinámica cotidiana entrevistado 1, pregunta 2

<b>CATEGORÍA 2: CONFLICTO SOCIAL</b>	
<b>Dinámica Cotidiana Entrevistado 1</b>	
2. ¿Cómo comenzó el conflicto con estas personas?	Al traer sus productos e intentar venderlos a un menor precio, generando una pérdida de tiempo.  Al no comprar estos productos, se ponen bravos y empiezan a decir groserías.

Tabla 8. Conflicto social, dinámica cotidiana entrevistado 2, pregunta 2

<b>CATEGORÍA 2: CONFLICTO SOCIAL</b>	
<b>Dinámica Cotidiana Entrevistado 2</b>	
2. ¿Cómo comenzó el conflicto con estas personas?	El trabajo informal genero aumento del contrabando, creando una competencia desleal.  La venta de productos ilegales disminuyeron las ventas drásticamente

En esta dinámica cotidiana se puede identificar algunas de las causas que generan inconformidades a los negocios. Cuando un venezolano ofrece los productos de contrabando y no les realizan la compra, estos de enojan y se crea un conflicto verbal. Cabe destacar que el trabajo informal genera un aumento del contrabando y crea una competencia desleal, porque

no se pagan impuestos, no se generan facturas, se realizan garantías y los productos o servicios se venden a un valor mucho menor que la demanda actual.

La venta de productos de contrabando afecta directamente las ventas de los negocios legalmente constituidos; los precios bajos hacen que el cliente prefiera comprar estos productos que adquirirlos de forma legal.

Tabla 9. Conflicto social, dinámica cotidiana entrevistado 1, pregunta 3

<b>CATEGORÍA 2: CONFLICTO SOCIAL</b>	
<b>Dinámica Cotidiana Entrevistado 1</b>	
3. ¿Cuál es su interacción con los migrantes en situación de calle?	Se enojan cuando piden dinero o venden dulces y no se les puede ayudar.
	Otros se quedan en el negocio incomodando a los clientes

Tabla 10. Conflicto social, dinámica cotidiana entrevistado 2, pregunta 3

<b>CATEGORÍA 2: CONFLICTO SOCIAL</b>	
<b>Dinámica Cotidiana Entrevistado 2</b>	
3. ¿Cuál es su interacción con los migrantes en situación de calle?	Existe un conflicto de aceptación hacia los venezolanos; por ende, se evita tener interacción con ellos
	Ven a los venezolanos como oposición al crecimiento del negocio

La interacción con los migrantes en situación de calle es compleja, porque solo con el hecho de que uno de ellos se quede en la puerta del negocio pidiendo ayuda económica o vendiendo dulces, genera una incomodidad hacia los clientes que se sienten acosados e incluso algunos evitan volver al local porque se encuentra un venezolano ahí pidiendo ayuda.

En algunos casos cuando no se les puede ayudar económicamente y el migrante se enoja creando una discusión que termina en un conflicto de aceptación, que hace que los dueños de

los negocios y sus empleados eviten interactuar con el venezolano, siendo considerado un oponente al crecimiento empresarial.

Tabla 11. Conflicto social, dinámica cotidiana entrevistado 1, pregunta 4

<b>CATEGORÍA 2: CONFLICTO SOCIAL</b>	
<b>Dinámica Cotidiana Entrevistado 1</b>	
4. ¿Podría narrarnos un día cotidiano de funcionamiento de su local?	Inicia a las 7:00 am, se organiza el local, empiezan a llegar los clientes y venezolanos. Algunos llegan con la intención de comprar, ofrecer sus productos y otros solo van a averiguar precios y ofrecer los que traen a un precio menor. Cerramos a las 7:00 pm.

Tabla 12. Conflicto social, dinámica cotidiana entrevistado 2, pregunta 4

<b>CATEGORÍA 2: CONFLICTO SOCIAL</b>	
<b>Dinámica Cotidiana Entrevistado 2</b>	
4. ¿Podría narrarnos un día cotidiano de funcionamiento de su local?	Inicia a las 7:30 am, se limpia el negocio, se hace un inventario, durante el día se realiza una atención al cliente de la mejor forma, ya culminando la tarde se realizar un balance final de las ventas y de los materiales que ingresaron al local, finaliza a las 6:00 pm.

En un día normal de trabajo se inicia de 7:00 am a 7:30 am, se organiza el local y se deja todo listo para prestar la atención a los posibles clientes; siempre con la mejor disposición por prestar un mejor servicio, durante todo el día los clientes fluyen constantemente, pero en algunos casos llegan personas procedentes de Venezuela a buscar la forma de generar ingresos, algunos son persona educadas con muy buena cultura pero también existen algunos que son bastante problemáticos que crean un inconformidad y un clima organizacional inadecuado. La jornada finaliza de 6:00 pm a 7:00 pm, con el control de ventas y organización de materiales y equipos.



Tabla 13. Conflicto social, situación precedente entrevistado 1, pregunta 5

<b>CATEGORÍA 2: CONFLICTO SOCIAL</b>	
<b>Situación precedente Entrevistado 1</b>	
5. ¿Cuál era la percepción que tenía en torno a la situación de la crisis y los ciudadanos venezolanos?	La crisis del país hizo que vinieran a Colombia; se esperaba que esta problemática nos afectara pero nunca pensamos que alcanzaría esta magnitud

Tabla 14. Conflicto social, situación precedente entrevistado 2, pregunta 5

<b>CATEGORÍA 2: CONFLICTO SOCIAL</b>	
<b>Situación precedente Entrevistado 2</b>	
5. ¿Cuál era la percepción que tenía en torno a la situación de la crisis y los ciudadanos venezolanos?	La mayoría de los venezolanos llegan a crisis y los ciudadanos delinquir.

Los dueños de estos negocios tenían una idea general de la crisis en el país vecino, sabiendo que era bastante probable que la situación afectara considerablemente las fronteras en Colombia, pero a medida que la migración aumento se fue creando un ambiente de inseguridad los cual no se esperaba que alcanzara la magnitud en la que se encuentra actualmente. Esta situación cambio el pensamiento de algunos colombianos, donde se cree que la mayoría de venezolanos llegan a Colombia a delinquir.

Tabla 15. Conflicto social, situación precedente entrevistado 1, pregunta 6

<b>CATEGORÍA 2: CONFLICTO SOCIAL</b>	
<b>Situación precedente Entrevistado 1</b>	
6. ¿Antes de la crisis en el vecino país, como era el funcionamiento de su negocio?	Igual pero nos vimos obligados a colocar cámaras de vigilancia dado que incremento la delincuencia en la zona

Tabla 16. Conflicto social, situación precedente entrevistado 2, pregunta 6

<b>CATEGORÍA 2: CONFLICTO SOCIAL</b>	
<b>Situación precedente Entrevistado 2</b>	
6. ¿Cómo antes de la crisis en el vecino país, era el funcionamiento de su negocio?	Funcionaba a la perfección, las ventas eran más notorias y el crecimiento en todos los sentidos se evidenciaba.

Antes de la crisis en Venezuela las ventas para el negocio ubicado en el barrio el Llano, eran casi igual a las ventas actuales; la única diferencia es que aumento la inseguridad lo que llevo a la instalación de cámaras de seguridad en el local. En cambio, al entrevistado número 2 que se encuentra en el barrio Prados del Este, manifiesta que antes de la crisis, todo funcionaba a la perfección; donde las ventas eran más notorias y se veía el crecimiento organizacional en todos los sentidos.

Tabla 17. Conflicto social, situación precedente entrevistado 1, pregunta 7

<b>CATEGORÍA 2: CONFLICTO SOCIAL</b>	
<b>Situación precedente Entrevistado 1</b>	
7. ¿Cuál era su aporte o el del negocio a la situación de los migrantes que paulatinamente llegaban a la ciudad?	Al principio ingresaban y se les trataba de colaborar con algo, pero no a todos se les podía colaborar.

Tabla 18. Conflicto social, situación precedente entrevistado 2, pregunta 7

<b>CATEGORÍA 2: CONFLICTO SOCIAL</b>	
<b>Situación precedente Entrevistado 2</b>	
7. ¿Cuál era su aporte o el del negocio a la situación de los migrantes que paulatinamente llegaban a la ciudad?	Ninguno, solo se contrata colombianos.

Al principio cuando la migración inicio, el entrevistado 1 comenta que se trataba de colaborarles porque ellos entendían que venían de una situación bastante dura; pero a medida

que la migración aumento, ya no se podía colaborarles a todos. El entrevistado 2 muestra un punto de vista diferente, donde expresa que en ningún momento el negocio realizo aporte a la situación de los migrantes; por el contrario, el local solo contrata a colombianos.

Tabla 19. Conflicto social, situación actual entrevistado 1, pregunta 8

<b>CATEGORÍA 2: CONFLICTO SOCIAL</b>	
<b>Situación Actual Entrevistado 1</b>	
8. ¿Ha experimentado disputas interpersonales o intergrupales con estas personas?	A veces, cuando se ponen de groseros porque les pide el favor de que se retiren y uno también les exige respeto.

Tabla 20. Conflicto social, situación actual entrevistado 2, pregunta 8

<b>CATEGORÍA 2: CONFLICTO SOCIAL</b>	
<b>Situación Actual Entrevistado 2</b>	
8. ¿Ha experimentado disputas interpersonales o intergrupales con estas personas?	Malos entendidos por el local que montaron al frente del negocio y sus precios absurdos en sus equipos.

Durante este proceso de migración los entrevistados han experimentado disputas interpersonales o malos entendidos con los venezolanos; porque en algunos casos los propietarios o empleados les dicen que se deben retirar del local por diferentes razones; esto produce que el migrante genere un conflicto verbal que genera una No conformidad entre empleados y clientes.

Unos de los conflictos más fuertes se generan con el entrevistado 2, ya que un grupo de migrantes venezolanos montaron un negocio ofreciendo los mismos productos y servicios en frente del local legalmente constituido. Convirtiéndose en una competencia desleal, donde los precios son bastante bajos al de la competencia.

Tabla 21. *Conflicto social, situación actual entrevistado 1, pregunta 9*

<b>CATEGORÍA 2: CONFLICTO SOCIAL</b>	
<b>Situación Actual Entrevistado 1</b>	
9. ¿Cuál es el impacto a nivel social que ha tenido la migración en sus labores y en su negocio?	Las ventas se han visto disminuidas, la inseguridad incremento por todos los venezolanos que han llegado. En el parque ya nadie puede pasar por que está repleto de venezolanos.

Tabla 22. *Conflicto social, situación actual entrevistado 2, pregunta 9*

<b>CATEGORÍA 2: CONFLICTO SOCIAL</b>	
<b>Situación Actual Entrevistado 2</b>	
9. ¿Cuál es el impacto a nivel social que ha tenido la migración en sus labores y en su negocio?	Es muy grave la situación; actualmente se sufre por el desempleo la ciudad, a esto le agregamos la migración masiva de venezolanos en busca de trabajo u oportunidades que se les presente hasta en el vandalismo.

Los impactos sociales hacia los negocios son similares porque las ventas han disminuido considerablemente, también ha incrementado la inseguridad, el desempleo, el vandalismo y se han perdido espacios públicos cercanos porque se encuentran llenos de personas venezolanas viviendo allí.

Basado en el contexto que se presenta alrededor de los locales, se siente a inseguridad que hace que los clientes potenciales vallan a otros lugares a realizar sus compras. Esto es considerado economía básica, al haber una disminución en las ventas, las personas más afectadas son los empleados de la empresa porque se ven más propensos a perder sus puestos de trabajo por recorte de personal.

Tabla 23. *Conflicto social, situación actual entrevistado 1, pregunta 10*

<b>CATEGORÍA 2: CONFLICTO SOCIAL</b>	
<b>Situación Actual Entrevistado 1</b>	
10. ¿Ha percibido intereses de poder local en el conflicto?	Si, por el sector se presentan riñas por el territorio y se ve mucho venezolano peleando con los que tienen sus puestos informales en la calle

Tabla 24. *Conflicto social, situación actual entrevistado 2, pregunta 10*

<b>CATEGORÍA 2: CONFLICTO SOCIAL</b>	
<b>Situación Actual Entrevistado 1</b>	
10. ¿Ha percibido intereses de poder local en el conflicto?	Siempre habrá personas que le quieran sacar provecho a la situación actual de Venezuela y de los venezolanos que están ingresando al país.

En los alrededores de los locales se perciben conflicto por el poder local, las riñas por territorio cada vez son más comunes y se ven a simple vista a los venezolanos peleando con las demás personas. Aunque las disputas son en áreas públicas, se crea un ambiente pesado de inseguridad para las personas que transitan comúnmente por las calles.

Tabla 25. *Conflicto social, situación actual entrevistado 1, pregunta 11*

<b>CATEGORÍA 2: CONFLICTO SOCIAL</b>	
<b>Situación Actual Entrevistado 1</b>	
11. ¿Cuál ha sido la intervención del Gobierno local o Nacional?	En cuanto al gobierno local, mejoro los controles de acceso y han apoyado el establecimiento de albergues

Tabla 26. *Conflicto social, situación actual entrevistado 2, pregunta 11*

<b>CATEGORÍA 2: CONFLICTO SOCIAL</b>	
<b>Situación Actual Entrevistado 2</b>	
11. ¿Cuál ha sido la intervención del Gobierno local o Nacional?	Ayudas humanitarias y la demanda impuesta por el presidente Iván Duque en la ONU.

El gobierno local y nacional ha buscado la forma de mejorar el control de acceso a Colombia, con el fin de disminuir la inseguridad en la ciudad. Igualmente se han creado alojamientos temporales de paso para las personas que quieren viajar a otros países y que no cuentan con los recursos necesarios para subsistir mientras esperan la fecha del viaje.

También se han generado ayudas humanitarias con el fin de satisfacer las necesidades básicas de los migrantes venezolanos; siendo apoyado por los organismos de socorro como la Defensa Civil Colombiana, Bomberos Cúcuta, Policía Nacional, Cruz Roja Colombiana, Cruz Roja Alemana, Cascos Blanco de Argentina y otras organizaciones no gubernamentales.

Tabla 27. Conflicto social, situación actual entrevistado 1, pregunta 12

<b>CATEGORÍA 2: CONFLICTO SOCIAL</b>	
<b>Situación Actual Entrevistado 1</b>	
12. ¿Qué códigos culturales han entrado en choque entre la población migrante y ustedes como colombianos?	En Venezuela no se trabajaba como en Colombia; por ende, ellos llegan creyendo que todo es igual, regalando su trabajo y afectando a los demás trabajadores.

Tabla 28. Conflicto social, situación actual entrevistado 2, pregunta 12

<b>CATEGORÍA 2: CONFLICTO SOCIAL</b>	
<b>Situación Actual Entrevistado 2</b>	
12. ¿Qué códigos culturales han entrado en choque entre la población migrante y ustedes como colombianos?	Venezuela es un país donde el 70% de las personas dependían de los subsidios y otras cosas; por ende no están acostumbrado a trabajar en su gran parte y mendigar en las calles es la mejor opción que tienen hasta el momento.

La cultura es uno de los factores más grandes que generan conflictos entre colombiano y venezolanos. El colombiano es conocido por ser una persona que no se queda quieta, que siempre busca la forma de surgir y de solucionar los problemas que se le presenta, siendo caracterizado porque son muy buenos trabajadores y que exigen sus honorarios legales por sus labores realizadas.

En cambio, el venezolano es reconocido por ser una persona que no está acostumbrada a trabajar constantemente y que siempre se habían visto apoyados por su gobierno mediante subsidios y otros servicios que facilitaban su calidad de vida.

Con la crisis migratoria se han trasladado muchas personas venezolanas en busca de mejorar su situación actual, pero al llegar a territorio colombiano se enfrentan a un cambio de cultura totalmente diferente a lo que están acostumbrados; por ende, empiezan a regalar su trabajo solicitando honorario muchos menores a lo que se encuentra establecido legalmente, ya que la necesidad y el cambio económico se convierte en una de sus soluciones más factibles.

Incluso cuando el migrante no se encuentra laborando, es más factible quedarse en territorio colombiano pidiendo ayuda económica o vendiendo dulce, a comparación de quedarse en Venezuela. Esta necesidad crea inconformidades para los demás habitante y genera un aumento de la inseguridad por las calles de la ciudad.

*Tabla 29. Conflicto social, situación actual entrevistado 1, pregunta 13*

<b>CATEGORÍA 2: CONFLICTO SOCIAL</b>	
<b>Situación Actual Entrevistado 1</b>	
13. ¿La situación ha generado desconfianza en la comunidad?	Sí, se cree que hay más delincuencia y a través de los medios se ve que los principales autores de crímenes en la ciudad en el último tiempo han sido venezolanos

*Tabla 30. Conflicto social, situación actual entrevistado 2, pregunta 13*

<b>CATEGORÍA 2: CONFLICTO SOCIAL</b>	
<b>Situación Actual Entrevistado 2</b>	
13. ¿La situación ha generado desconfianza en la comunidad?	Sí; muchos de estos casos de conflicto han generado xenofobia hacia los venezolanos.

El contexto actual ha incrementado la desconfianza hacia el venezolano generando xenofobia por lo casos de inseguridad y delincuencia, donde la mayoría de veces son ciudadanos venezolanos los actores principales.

Tabla 31. Conflicto social, situación actual entrevistado 1, pregunta 14

<b>CATEGORÍA 2: CONFLICTO SOCIAL</b>	
<b>Situación Actual Entrevistado 1</b>	
14. ¿Considera que es un problema de información?	Es más, de percepción que de información. Los medios de comunicación se han encargado de transmitir noticias que generan preocupación.

Tabla 32. Conflicto social, situación actual entrevistado 2, pregunta 14

<b>CATEGORÍA 2: CONFLICTO SOCIAL</b>	
<b>Situación Actual Entrevistado 2</b>	
14. ¿Considera que es un problema de información?	Puede ser; pero las cosas se van dando acorde a cómo se va informando por los medios de comunicación y redes sociales.

La desconfianza que se ha generado ha sido gran parte por la información que transmiten los medios de comunicación y redes sociales; donde las noticias se vuelven virales de forma inmediata, generando preocupación ante los receptores.

Tabla 33. Conflicto social, situación actual entrevistado 1, pregunta 15

<b>CATEGORÍA 2: CONFLICTO SOCIAL</b>	
<b>Situación Actual Entrevistado 1</b>	
15. ¿Consideraría que es un tema de valores? ¿Por qué?	La falta o pérdida de valores puede ser considerado como una causa de conflicto, puesto que el rechazo por los venezolanos causan confusiones y miedos



Tabla 34. Conflicto social, situación actual entrevistado 2, pregunta 15

<b>CATEGORÍA 2: CONFLICTO SOCIAL</b>	
<b>Situación Actual Entrevistado 2</b>	
15. ¿Consideraría que es un tema de valores? ¿Por qué?	Sí; la falta de cultura es una problemática

La falta de cultura o valores es considerada una causa de conflicto de aceptación hacia los migrantes venezolanos, por sus expresiones y acciones en los lugares públicos que crean inconformidades a la comunidad en general.

Tabla 35. Conflicto espacial, dinámica cotidiana entrevistado 1, pregunta 16

<b>CATEGORÍA 3: CONFLICTO ESPACIAL</b>	
<b>Dinámica Cotidiana Entrevistado 1</b>	
16. ¿Considera que las personas migrantes han establecido competencia por el espacio público? ¿Cómo?	Sí, algunas personas piden dinero por colocar puestos informales en las calles y si no pagan los corren.

Tabla 36. Conflicto espacial, dinámica cotidiana entrevistado 2, pregunta 16

<b>CATEGORÍA 3: CONFLICTO ESPACIAL</b>	
<b>Dinámica Cotidiana Entrevistado 2</b>	
16. ¿Considera que las personas migrantes han establecido competencia por el espacio público? ¿Cómo?	Si, invadiendo de forma masiva los espacios públicos.

Los espacios públicos se ven llenos de migrantes venezolanos que crean una competencia entre ellos mismos por el territorio, entre esos, algunas personas piden remuneración económica por permitir colocar puesto de venta informal en las calles y parque cercanos; cuando el migrante no cuenta con dinero para pagar su vacuna, es desalojado de este espacio.

El aumento de personas del país vecino buscando soluciones para ellos y sus familias, ponen sus puestos de ventas en todos lados, invadiendo el espacio público y limitando el poder transitar de forma cómoda por las calles y pasillos de la ciudad.

Tabla 37. Conflicto espacial, dinámica cotidiana entrevistado 1, pregunta 17

<b>CATEGORÍA 3: CONFLICTO ESPACIAL</b>	
<b>Dinámica Cotidiana Entrevistado 1</b>	
17. ¿Siente que el espacio ha sido invadido por los migrantes?	Sí, como los parques y otras zonas públicas.

Tabla 38. Conflicto espacial, dinámica cotidiana entrevistado 2, pregunta 17

<b>CATEGORÍA 3: CONFLICTO ESPACIAL</b>	
<b>Dinámica Cotidiana Entrevistado 2</b>	
17. ¿Siente que el espacio ha sido invadido por los migrantes?	Si, de forma radical e incluso se sienten dueños de los espacios públicos.

Los entrevistados reflejan su inconformidad comentando que se sienten invadidos por los migrantes, ya que se encuentran en muchos parques, calles y zonas públicas, sintiéndose los dueños y creando un ambiente de inseguridad.

Tabla 39. Conflicto espacial, dinámica cotidiana entrevistado 1, pregunta 18

<b>CATEGORÍA 3: CONFLICTO ESPACIAL</b>	
<b>Dinámica Cotidiana Entrevistado 1</b>	
18. ¿en qué horarios se encuentran a estas personas ocupando el espacio?	Desde muy temprano, algunas personas inclusive pasan la noche en estos lugares.

Tabla 40. Conflicto espacial, dinámica cotidiana entrevistado 2, pregunta 18

<b>CATEGORÍA 3: CONFLICTO ESPACIAL</b>	
<b>Dinámica Cotidiana Entrevistado 2</b>	
18. ¿en qué horarios se encuentran a estas personas ocupando el espacio?	En todo momento especialmente en horas del día.

La toma de espacios públicos se presenta durante todo el día, especialmente en hora del día; cada uno de ellos busca en donde pasar la noche y algunos se quedan a vivir en los espacios públicos.

Tabla 41. Conflicto espacial, dinámica cotidiana entrevistado 1, pregunta 19

<b>CATEGORÍA 3: CONFLICTO ESPACIAL</b>	
<b>Dinámica Cotidiana Entrevistado 1</b>	
19. ¿Cómo describe el comportamiento de estas personas en el espacio público?	Muy malo, orinan en sitios públicos y causan malos olores, dando la sensación de inseguridad.

Tabla 42. Conflicto espacial, dinámica cotidiana entrevistado 2, pregunta 19

<b>CATEGORÍA 3: CONFLICTO ESPACIAL</b>	
<b>Dinámica Cotidiana Entrevistado 2</b>	
19. ¿Cómo describe el comportamiento de estas personas en el espacio público?	Muy hostil.

El comportamiento de los habitantes de calle es bastante hostil, porque los migrante se orinan en sitios públicos causando malos olores y dando una sensación de inseguridad hacia la comunidad.

Tabla 43. Conflicto espacial, dinámica cotidiana entrevistado 1, pregunta 20

<b>CATEGORÍA 3: CONFLICTO ESPACIAL</b>	
<b>Dinámica Cotidiana Entrevistado 1</b>	
20. ¿Ha buscado el desalojo del espacio? ¿A través de qué medios?	Si, a veces toca llamar a la policía; hace poco habían dos siguiendo a una señora y la señora entro al negocio y diciendo que eran venezolanos.

Tabla 44. Conflicto espacial, dinámica cotidiana entrevistado 2, pregunta 20

<b>CATEGORÍA 3: CONFLICTO ESPACIAL</b>	
<b>Dinámica Cotidiana Entrevistado 2</b>	
20. ¿Ha buscado el desalojo del espacio? ¿A través de qué medios?	Sí; por medios de campañas con la junta de acción comunal, policía, panfletos y pancartas alusivas a la problemática.

La comunidad y los dueños de negocios han buscado la forma de desalojar a estas personas de los espacios públicos con el apoyo de la policía creando campañas de inconformidad, panfletos, pancartas con el fin de que el venezolano comprenda que ese no es un lugar para realizar ese tipo de actividades.

Tabla 45. Conflicto espacial, dinámica cotidiana entrevistado 1, pregunta 21

<b>CATEGORÍA 3: CONFLICTO ESPACIAL</b>	
<b>Dinámica Cotidiana Entrevistado 1</b>	
21. ¿Describa la reacción de estas personas?	Se ponen bravo y hasta lanzan amenazas.

Tabla 46. Conflicto espacial, dinámica cotidiana entrevistado 2, pregunta 21

<b>CATEGORÍA 3: CONFLICTO ESPACIAL</b>	
<b>Dinámica Cotidiana Entrevistado 2</b>	
21. ¿Describa la reacción de estas personas?	Inicialmente no lo tomaron muy bien pero la situación sigue presente.

Así como se ha evidenciado en el transcurso de la entrevista, las relaciones con los migrantes no son las mejores; por ende, al realizar las campañas y actividades de desalojo, las personas se enojan, creando conflictos y lanzando amenazas hacia la comunidad.

Tabla 47. Conflicto espacial, dinámica cotidiana entrevistado 1, pregunta 22

<b>CATEGORÍA 3: CONFLICTO ESPACIAL</b>	
<b>Dinámica Cotidiana Entrevistado 1</b>	
22. ¿Por qué los inmigrantes en situación de calle se han apropiado o se convocan en este espacio?	Porque no pueden pagar hospedaje y se sienten seguros estando rodeados de personas en su misma situación

Tabla 48. Conflicto espacial, dinámica cotidiana entrevistado 2, pregunta 22

<b>CATEGORÍA 3: CONFLICTO ESPACIAL</b>	
<b>Dinámica Cotidiana Entrevistado 2</b>	
22. ¿Por qué los inmigrantes en situación de calle se han apropiado o se convocan en este espacio?	Porque la situación en la cual ellos estaban en Venezuela tuvo que ser la misma que están viviendo en Colombia

Los migrantes se apoderan de los espacios públicos porque no cuentan con los recursos económicos para pagar un hospedaje, así que se les hace mucho más fácil pasar la noche en los espacios públicos, sintiéndose más seguros al estar con más personas que se encuentran en su misma situación.

Tabla 49. Conflicto espacial, dinámica cotidiana entrevistado 1, pregunta 23

<b>CATEGORÍA 3: CONFLICTO ESPACIAL</b>	
<b>Dinámica Cotidiana Entrevistado 1</b>	
23. ¿Se han presentado actos de violencia entre algunas de las partes?	Sí, ha habido desorden durante entregas de comidas o de ayudas humanitarias. También se han visto casos en otras ciudades como Bucaramanga y Bogotá

Tabla 50. Conflicto espacial, dinámica cotidiana entrevistado 2, pregunta 23

<b>CATEGORÍA 3: CONFLICTO ESPACIAL</b>	
<b>Dinámica Cotidiana Entrevistado 2</b>	
23. ¿Se han presentado actos de violencia entre algunas de las partes?	No se ha sabido de hechos referentes al caso.

Tabla 51. Conflicto espacial, situación precedente entrevistado 1, pregunta 24

<b>CATEGORÍA 3: CONFLICTO ESPACIAL</b>	
<b>Situación Precedente Entrevistado 1</b>	
24. ¿Cuál era el uso que se daba al espacio público en el sector donde se ubica el negocio?	En el parque se hacen ferias de artesanías, escolares y hay vendedores informales. Ahora hay presencia de migrantes pidiendo ayudas, personas que duermen en el sitio. Cuando se Camina por ahí, hay una sensación de inseguridad

Tabla 52. Conflicto espacial, situación precedente entrevistado 2, pregunta 24

<b>CATEGORÍA 3: CONFLICTO ESPACIAL</b>	
<b>Situación Precedente Entrevistado 2</b>	
24. ¿Cuál era el uso que se daba al espacio público en el sector donde se ubica el negocio?	Espacio de integración familiar.

Los espacios públicos eran usados para ferias artesanales, escolares y pasar tiempo en familia disfrutando de los parques, pero actualmente, este tipo de actividades no se pueden realizar porque lo espacio se encuentran invadidos y al pasar caminando o esperar en algún lugar, se siente un ambiente molesto de inseguridad.

Tabla 53. Conflicto espacial, situación precedente entrevistado 1, pregunta 25

<b>CATEGORÍA 3: CONFLICTO ESPACIAL</b>	
<b>Situación Precedente Entrevistado 1</b>	
25. ¿Cuáles eran las normas y reglas implícitas o explícitas establecidas en el sector para sus habitantes y comerciantes?	No botar basuras, no dañar el espacio público, dar buen uso de los recursos, no dormir en esas zonas, no consumir drogas

Tabla 54. Conflicto espacial, situación precedente entrevistado 2, pregunta 25

<b>CATEGORÍA 3: CONFLICTO ESPACIAL</b>	
<b>Situación Precedente Entrevistado 2</b>	
25. ¿Cuáles eran las normas y reglas implícitas o explícitas establecidas en el sector para sus habitantes y comerciantes?	Hacer uso razonable de las zonas comunes sin presentar ningún inconveniente.

El sector cuenta con unas normas de convivencia para mantener los espacios públicos conservados de la mejor forma, para ello se exige no botar basuras, no dañar el espacio público, dar buen uso de los recursos, no dormir en esas zonas y no consumir drogas.

Tabla 55. Conflicto espacial, situación precedente entrevistado 1, pregunta 26

<b>CATEGORÍA 3: CONFLICTO ESPACIAL</b>	
<b>Situación Precedente Entrevistado 1</b>	
26. ¿Cómo describiría el espacio público circundante a su negocio antes del proceso de migración masiva de personas venezolanas?	Había presencia de habitantes de calle y otras condiciones de pobreza así como vendedores, pero ahora es más evidente la cantidad de personas en necesidad

Tabla 56. Conflicto espacial, situación precedente entrevistado 2, pregunta 26

<b>CATEGORÍA 3: CONFLICTO ESPACIAL</b>	
<b>Situación Precedente Entrevistado 2</b>	
26. ¿Cómo describiría el espacio público circundante a su negocio antes del proceso de migración masiva de personas venezolanas?	Un espacio a meno y placentero en la cual se podía compartir como más confianza.

Antes del proceso de migración era un espacio a meno y placentero donde se podía compartir con confianza, si existía la presencia de habitantes de calle y otras en condiciones de pobreza, así como vendedores, pero ahora, es más evidente la cantidad de personas con estas necesidades.

Tabla 57. Conflicto espacial, situación actual entrevistado 1, pregunta 27

<b>CATEGORÍA 3: CONFLICTO ESPACIAL</b>	
<b>Situación Actual Entrevistado 1</b>	
27. ¿Cómo ha cambiado el espacio público en términos de visibilidad, limpieza, respeto por las normas en el momento actual?	El espacio público se ha deteriorado, lamentablemente dañan bancas, sillas, hacen necesidades fisiológicas en estos lugares, botan basuras, fuman, consumen drogas. Ha empeorado.

Tabla 58. Conflicto espacial, situación actual entrevistado 2, pregunta 27

<b>CATEGORÍA 3: CONFLICTO ESPACIAL</b>	
<b>Situación Actual Entrevistado 2</b>	
27. ¿Cómo ha cambiado el espacio público en términos de visibilidad, limpieza, respeto por las normas en el momento actual?	Pues la situación ha mejorado considerablemente.

Este escenario con los migrantes de calle ha cambiado el aspecto de los espacios públicos y sus alrededores, se han deteriorado, lamentablemente dañan bancas, sillas, hacen necesidades fisiológicas en estos lugares, botan basuras, fuman, consumen drogas.

Tabla 59. Conflicto espacial, situación actual entrevistado 1, pregunta 28

<b>CATEGORÍA 3: CONFLICTO ESPACIAL</b>	
<b>Situación Actual Entrevistado 1</b>	
28. ¿Cuál es el impacto a nivel espacial que ha tenido la migración en sus labores y en su negocio?	Contaminan el espacio, con basuras y dan mala imagen



Tabla 60. Conflicto espacial, situación actual entrevistado 2, pregunta 28

<b>CATEGORÍA 3: CONFLICTO ESPACIAL</b>	
<b>Situación Actual Entrevistado 2</b>	
28. ¿Cuál es el impacto a nivel espacial que ha tenido la migración en sus labores y en su negocio?	El impacto es notorio se evidencia atrás de las jornadas diarias de migrantes venezolanos.

Tabla 61. Conflicto espacial, situación actual entrevistado 1, pregunta 29

<b>CATEGORÍA 3: CONFLICTO ESPACIAL</b>	
<b>Situación Actual Entrevistado 1</b>	
29. ¿Se presentan disputas por el espacio? ¿De qué manera?	En ocasiones porque se les pide respetar el espacio del negocio, las entradas y por qué a veces tenemos que comprar lo que ellos venden y si se les dice que no son groseros.

Tabla 62. Conflicto espacial, situación actual entrevistado 2, pregunta 29

<b>CATEGORÍA 3: CONFLICTO ESPACIAL</b>	
<b>Situación Actual Entrevistado 2</b>	
29. ¿Se presentan disputas por el espacio? ¿De qué manera?	Las disputas es el pan de cada día en el barrio, ya sea por riñas y plantones en la calle.

El impacto espacial ha tenido un impacto considerable; ahora se observa demasiada basura en las calles dado una mala imagen y creando un ambiente pesado a través de disputas por diferentes variables que se han identificado en la entrevista.

Tabla 63. Conflicto espacial, situación actual entrevistado 1, pregunta 30

<b>CATEGORÍA 3: CONFLICTO ESPACIAL</b>	
<b>Situación Actual Entrevistado 1</b>	
30. ¿Se han generado normas o estrategias para la recuperación del espacio?	Normalmente no se puede hablar mucho con ellos.

Tabla 64. Conflicto espacial, situación actual entrevistado 2, pregunta 30

<b>CATEGORÍA 3: CONFLICTO ESPACIAL</b>	
<b>Situación Actual Entrevistado 2</b>	
30. ¿Se han generado normas o estrategias para la recuperación del espacio?	No se han establecido normas con la junta de acción popular ni con la policía.

Con la problemática a la que se enfrenta la comunidad y negocios legalmente constituidos, aun no se han creado, ni se han generado estrategias para la recuperación del espacio público.

Tabla 65. Conflicto espacial, situación actual entrevistado 1, pregunta 31

<b>CATEGORÍA 3: CONFLICTO ESPACIAL</b>	
<b>Situación Actual Entrevistado 1</b>	
31. ¿Cree que esta ocupación del espacio ha afectado la seguridad de la zona? ¿Cómo?	Sí, lamentablemente entre las personas necesitadas se ocultan ladrones y vendedores de drogas.

Tabla 66. Conflicto espacial, situación actual entrevistado 2, pregunta 31

<b>CATEGORÍA 3: CONFLICTO ESPACIAL</b>	
<b>Situación Actual Entrevistado 2</b>	
31. ¿Cree que esta ocupación del espacio ha afectado la seguridad de la zona? ¿Cómo?	Sí; demasiado en todos los sentidos, las riñas son más seguidas en la zona

La invasión del espacio público por migrantes venezolanos da un aspecto de inseguridad, por los malos olores, el desorden, la basura y entre ellos se ocultan ladrones y vendedores de drogas, que dan la sensación de ser un lugar peligroso para la comunidad.

Tabla 67. Resolución de conflictos, entrevistado 1, pregunta 32

<b>CATEGORÍA 3: RESOLUCION DE CONFLICTOS</b>	
<b>Entrevistado 1</b>	
32. ¿Se han establecido negociaciones con estas personas?	No

Tabla 68. Resolución de conflictos, entrevistado 2, pregunta 32

<b>CATEGORÍA 3: RESOLUCION DE CONFLICTOS</b>	
<b>Entrevistado 2</b>	
32. ¿Se han establecido negociaciones con estas personas?	No

Tabla 69. Resolución de conflictos, entrevistado 1, pregunta 33

<b>CATEGORÍA 3: RESOLUCION DE CONFLICTOS</b>	
<b>Entrevistado 1</b>	
33. ¿Cuál cree que ha sido el principal obstáculo o por el contrario, el mayor facilitador para estas negociaciones?	No se dejan hablar, se atacan de una vez y lo son es groseros.

Tabla 70. Resolución de conflictos, entrevistado 2, pregunta 33

<b>CATEGORÍA 3: RESOLUCION DE CONFLICTOS</b>	
<b>Entrevistado 2</b>	
33. ¿Cuál cree que ha sido el principal obstáculo o por el contrario, el mayor facilitador para estas negociaciones?	Los medios de comunicación son muy importante para estos casos

Uno de los obstáculos para desalojar los espacios públicos y aplicar las normas de convivencia, es que no puede hablar con los migrantes de forma civilizada, ya que se encuentran a la defensiva y responden de forma grosera.

Tabla 71. Resolución de conflictos, entrevistado 1, pregunta 34

<b>CATEGORÍA 3: RESOLUCION DE CONFLICTOS</b>	
<b>Entrevistado 1</b>	
34. ¿Ha habido mediación por algún tercero?	Sí; por la policía, pero en muchas ocasiones los corren pero vuelven.

Tabla 72. Resolución de conflictos, entrevistado 2, pregunta 34

<b>CATEGORÍA 3: RESOLUCION DE CONFLICTOS</b>	
<b>Entrevistado 2</b>	
34. ¿Ha habido mediación por algún tercero?	Sí; algunas ONG

Tabla 73. Resolución de conflictos, entrevistado 1, pregunta 35

<b>CATEGORÍA 3: RESOLUCION DE CONFLICTOS</b>	
<b>Entrevistado 1</b>	
35. De ser así, ¿De qué manera se ha realizado ello?	La policía les pide que se retiren y que no ocupen el espacio público para acostarse o hacer sus necesidades.

Tabla 74. Resolución de conflictos, entrevistado 2, pregunta 35

<b>CATEGORÍA 3: RESOLUCION DE CONFLICTOS</b>	
<b>Entrevistado 2</b>	
35. De ser así, ¿De qué manera se ha realizado ello?	Campañas de solidaridad

Algunas organizaciones no gubernamentales y la policía nacional han actuado en mejorar del sector y la calidad de vida de los migrantes, mediante campañas de solidaridad y hablando del porque deben desocupar el espacio público.

Tabla 75. Resolución de conflictos, entrevistado 1, pregunta 36

<b>CATEGORÍA 3: RESOLUCION DE CONFLICTOS</b>	
<b>Entrevistado 1</b>	
36. ¿Con qué recursos cuenta la comunidad para afrontar el conflicto?	La secretaria de espacio público y la policía.

Tabla 76. Resolución de conflictos, entrevistado 2, pregunta 36

<b>CATEGORÍA 3: RESOLUCION DE CONFLICTOS</b>	
<b>Entrevistado 2</b>	
36. ¿Con qué recursos cuenta la comunidad para afrontar el conflicto?	Ninguno; solo con recursos propios.

La comunidad y los dueños de negocios no cuentan con recursos específicos, pero hacen uso de la secretaria de espacio público, la Policía Nacional y los recursos propios.

Tabla 77. Resolución de conflictos, entrevistado 1, pregunta 37

<b>CATEGORÍA 3: RESOLUCION DE CONFLICTOS</b>	
<b>Entrevistado 1</b>	
37. ¿Qué recursos considera que faltarían para mejorar la situación?	Hace falta presencia de organismos internacionales

Tabla 78. Resolución de conflictos, entrevistado 2, pregunta 37

<b>CATEGORÍA 3: RESOLUCION DE CONFLICTOS</b>	
<b>Entrevistado 2</b>	
37. ¿Qué recursos considera que faltarían para mejorar la situación?	Inversión social en la comunidad.

Tabla 79. Resolución de conflictos, entrevistado 1, pregunta 38

<b>CATEGORÍA 3: RESOLUCION DE CONFLICTOS</b>	
<b>Entrevistado 1</b>	
38. Desde su perspectiva ¿Cuál es la dirección que debería tomar la problemática para beneficio de todos?	Deberían fortalecer los procesos migratorios. Permitir el ingreso sí cumple los requisitos y tienen los documentos.

Tabla 80. Resolución de conflictos, entrevistado 2, pregunta 38

<b>CATEGORÍA 3: RESOLUCION DE CONFLICTOS</b>	
<b>Entrevistado 2</b>	
38. Desde su perspectiva ¿Cuál es la dirección que debería tomar la problemática para beneficio de todos?	Llegar a un acuerdo con los dirigentes de Colombia y Venezuela, para consolidar la problemática existentes con respeto al tema de la migración.

Con este análisis se da una idea clara de la situación a la que se enfrentan los comerciantes legalmente constituidos y la comunidad en general frente a la crisis migratoria; aunque los colombianos cuentan con un pensamiento negativo acerca de los venezolanos, sus costumbres y actividades en la ciudad, se puede evidenciar a través de este documento, como por parte de los comerciantes colombianos se busca un apoyo a otras entidades para dar un mejor control al proceso migratorio y poder dar soluciones duraderas.

## Aplicación del apéndice B: Formato de Observación

### Entrevistado 1

Tabla 81. Formato de observación, entrevistado 1

<b>Fecha:</b>	
<b>Hora:</b>	
<b>Lugar:</b>	
<b>Categoría</b>	<b>Observación</b>
Categoría 1: sociodemográficas	<p>Edad:27 Lugar de procedencia: Los Patios Estado Civil: Soltera Nivel de Escolaridad: Bachiller Estrato: 2</p> <hr/> <p>Barrio: El Llano Rol dentro del negocio: Propietario Número de empleados: 5 Tiempo de funcionamiento del negocio: 8 Años Productos: Compra y venta de equipos electrónicos y repuestos.</p>
Categoría 2: Conflicto Social	<p>Las relaciones con los venezolanos no son buenas, llegan muchos en el día preguntando por precios de los productos que venden en el local y así mismo ofrecen los que traen al dueño del negocio. En la parte de afuera del local se ubican varias personas con niños pidiendo ayuda económica para comer. No se presentaron riñas o conflictos.</p>
Categoría 3: Conflicto Espacial	<p>Las calles y parques cerca al local se evidencia muchas personas con colchonetas, ollas, y niños establecidos. El parque se encuentra sucio, huele bastante mal y se observa que realizan sus necesidades fisiológicas en letrinas improvisadas. Hay personas vendiendo cosas en la calle ocupando gran parte de paso peatonal</p>
Categoría 4: Resolución de conflictos	<p>La comunidad no se relaciona con las personas que se encuentran en el parque y las calles. No se evidencian intenciones de generar diálogos por parte la comunidad y los negocios para mejorar el ambiente de los espacios públicos</p>

**Entrevistado 2**

Tabla 82. Formato de observación, entrevistado 2

<b>Fecha:</b>	
<b>Hora:</b>	
<b>Lugar:</b>	
<b>Categoría</b>	<b>Observación</b>
Categoría 1: Características sociodemográficas	Edad: 32 Lugar de procedencia: Cúcuta Estado Civil: Casado Nivel de Escolaridad: Profesional Estrato: 3 Barrio: Prados del este Rol dentro del negocio: Propietario Número de empleados: 3 Tiempo de funcionamiento del negocio: 8 años Productos: Venta de material de construcción
Categoría 2: Conflicto Social	Se observa una venta ilegal de materiales de construcción en frente del negocio del entrevistado. La competencia es muy disociadora, se identifica el conflicto entre ellos, de manera verbal.
Categoría 3: Conflicto Espacial	En las calles del sector hay muchas personas venezolanas vendiendo artículos de aseo, bolsas y pidiendo ayuda económica. En el parque hay personas durmiendo con sus cosas y en el lugar se ve mucha inseguridad, varias personas fumando y grupos de personas con aspectos de situación de calle. El parque se encuentra lleno de basura.
Categoría 4: Resolución de conflictos	Un grupo de personas de una iglesia les llevan cosas de comer y útiles de aseo; mientras se entrega los suministros, se generan conflictos y no existe un orden para acceder a las donaciones



## Aplicación del apéndice C: Cuestionario de frases incompletas

Tabla 83. Cuestionario de frases incompletas, entrevistado 1

<p><b>Entrevistado 1</b></p> <p><b>Categoría 2: Conflicto Social</b></p> <p><b>Dinámica Cotidiana</b></p>
<p>Mi relación actual con los inmigrantes venezolanos en situación de calle es... <b>conflictiva</b></p> <p>La manera como estas personas se comportan con relación a quienes laboramos en el negocio es... <b>grosera</b></p> <p>El día a día en el negocio encuentra dificultades con estas personas debido a ... <b>su comportamiento grosero</b></p>
<p><b>Situación precedente</b></p>
<p>Anterior a la crisis venezolana, el rendimiento del negocio era.... <b>Mucho mejor</b></p> <p>Antes de la llegada de los inmigrantes, la concurrencia diaria del negocio la podría describir como... <b>Tranquilo</b></p> <p>Antes del conflicto actual, las crisis y dificultades en el negocio se presentaban en torno a... <b>Robos por ciudadanos locales</b></p>
<p><b>Situación actual</b></p>
<p>Sería más fácil negociar con estas personas si... <b>Se presentará más control por parte del estado frente al influjo de inmigrantes</b></p> <p>La convivencia con la llegada de los inmigrantes se ha visto afectada a causa de... <b>La violencia que se ha visto en el sector</b></p> <p>Un posible tercero en este conflicto sería... <b>Migración Colombia o secretaria de espacio publico</b></p>
<p><b>Categoría 3: Conflicto Espacial</b></p> <p><b>Dinámica Cotidiana</b></p>

Lo que hago cuando estas personas ocupan el espacio circundante al local... **correrlos.**

Cuál es el horario de ocupación que emplean estas personas... **más que todo en horas de la tarde y de la noche, entre 4:00 pm- 8:00 pm.**

El conflicto del espacio se produce principalmente porque... **por que molestan a los clientes.**

---

#### **Situación precedente**

---

Antes de la llegada de los inmigrantes el espacio era ocupado por... **habitantes de calle del sector.**

Antes del conflicto actual, las problemáticas relacionadas con el espacio eran resueltas por... **la policía.**

---

#### **Situación actual**

---

Actualmente los negocios del sector al momento de preservar las normas del espacio, recurren al apoyo de... **la policía**

Instituciones o entes del estado deberían vincularse a la solución del problema a través de... **Campañas de espacio público e información.**

---

#### **Categoría 4. Resolución de Conflictos**

---

Una pieza clave en la resolución de este conflicto sería.... Más seguridad en la frontera y trochas

Una estrategia efectiva para resolver el conflicto sería... **revisar la situación actual de ellos y apoyar aquellos que ya se quieren de volver y a los que se quedan ofrecerles o garantizarle el acceso a la salud**

---

## Apéndice C. Cuestionario de frases incompletas

Tabla 84. Cuestionario de frases incompletas, entrevistado 2

<p><b>Entrevistado 2</b></p> <p><b>Categoría 2: Conflicto Social</b></p> <p><b>Dinámica Cotidiana</b></p> <p>Mi relación actual con los inmigrantes venezolanos en situación de calle es... <b>Desagradable</b></p> <p>La manera como estas personas se comportan con relación a quienes laboramos en el negocio es... <b>Regular</b></p> <p>El día a día en el negocio encuentra dificultades con estas personas debido a ... <b>Organización</b></p>
<p><b>Situación precedente</b></p> <p>Anterior a la crisis venezolana, el rendimiento del negocio era... <b>Eficiente</b></p> <p>Antes de la llegada de los inmigrantes, la concurrencia diaria del negocio la podría describir como... <b>Fluida</b></p> <p>Antes del conflicto actual, las crisis y dificultades en el negocio se presentaban en torno a... <b>Malos entendidos</b></p>
<p><b>Situación actual</b></p> <p>Sería más fácil negociar con estas personas si... <b>Aceptaran las condiciones</b></p> <p>La convivencia con la llegada de los inmigrantes se ha visto afectada a causa de... <b>Personas desadaptadas</b></p> <p>Un posible mediador en este conflicto sería... <b>ONG</b></p>
<p><b>Categoría 3: Conflicto Espacial</b></p> <p><b>Dinámica Cotidiana</b></p> <p>Lo que hago cuando estas personas ocupan el espacio circundante al local... <b>Llamar a la policía</b></p> <p>Cuál es el horario de ocupación que emplean estas personas... <b>Día</b></p>

---

El conflicto del espacio se produce principalmente porque... **Invadir lugares más concurridos**

---

### **Situación precedente**

---

Antes de la llegada de los inmigrantes el espacio era ocupado por... **Otro tipo de personas como indigentes**

Antes del conflicto actual, las problemáticas relacionadas con el espacio eran resueltas por... **Medio de diálogos**

---

### **Situación actual**

---

Actualmente los negocios del sector al momento de preservar las normas del espacio, recurren al apoyo de... **Entes gubernamentales**

Instituciones o entes del estado deberían vincularse a la solución del problema a través de... **Ayudas y capacitaciones sobre la problemática.**

---

### **Categoría 4. Resolución de Conflictos**

---

Una pieza clave en la resolución de este conflicto sería.... **Vincularse más con los migrantes**

Una estrategia efectiva para resolver el conflicto sería... **Captación de ideas por un mismo fin**

---

### Triangulación

Con la aplicación de los instrumentos para la recolección de información sobre el conflicto socio – espacial entre comerciantes colombianos y ciudadanos venezolanos en situación de calle se realizó la siguiente triangulación de datos de los instrumentos y las bases teóricas utilizadas:

Tabla 85. Matriz Triangulación de Datos

CATEGORÍA: CONFLICTO SOCIAL			
SUBCATEGORÍA	INSTRUMENTO	ANÁLISIS	CONCLUSIONES
<b>Dinámica Cotidiana:</b> ¿Cómo son las relaciones entre los migrantes venezolanos en situación de calle y los comerciantes colombianos en su día a día?	<b>Apéndice Entrevista Semi-estructurada.</b> ¿Cómo experimenta en su día a día la relación con los migrantes venezolanos? ¿Cómo comenzó el conflicto con estas personas? ¿Cuál es su interacción con los migrantes en situación de calle? ¿Podría narrarnos un día cotidiano de su funcionamiento de su local?	<b>A:</b> Los migrantes venezolanos en situación de calle y los ciudadanos de la ciudad de San Jose de Cúcuta no tienen buenas relaciones, así lo expresan los dueños de negocios entrevistados que especifican todos los días llegan venezolanos a sus locales a hacer cotizaciones de los productos que se venden, con el objetivo de ofrecer sus productos de contrabando a un menor precio. La visita constante de los venezolanos genera una inconformidad a los colaboradores y clientes del negocio, porque se pierde tiempo en la atención de clientes que no están dispuestos a comprar.	En conclusión, tomando en cuenta lo que expresan los entrevistados, las relaciones del día a día con los inmigrantes venezolanos en situación de calle son muy malas; por causas como el contrabando, la cultura, la grosería y conflictos verbales que generan inconformidades entre los venezolanos, dueños de negocios, empleados, clientes y comunidad en general.
	<b>Apéndice Observación</b> ¿Cuáles son las acciones de los migrantes venezolanos en situación de calle en un día normal?	<b>B:</b> El otro punto de vista refleja que se ha generado una relación no muy agradable por la migración masiva, en esta dinámica cotidiana se identifican algunas de las causas de las inconformidades. Cuando un venezolano ofrece los productos de contrabando y no les realizan la compra, ellos se enojan creando un conflicto verbal. Cabe destacar que el trabajo informal genera un aumento del contrabando y crea una competencia desleal, porque no se pagan impuestos, no se generan facturas, no se realizan garantías y los productos o servicios se venden a un valor	
	<b>Apéndice Cuestionario de frases incompletas</b> Mi relación actual con los inmigrantes venezolanos en situación de calle es...	<b>C:</b> compra, ellos se enojan creando un conflicto verbal. Cabe destacar que el trabajo informal genera un aumento del contrabando y crea una competencia desleal, porque no se pagan impuestos, no se generan facturas, no se realizan garantías y los productos o servicios se venden a un valor	

---

La manera como estas personas se comportan con relación a quienes laboramos en el negocio es...

El día a día en el negocio encuentra dificultades con estas personas debido a...

mucho menor que la demanda actual.

La interacción con los migrantes en situación de calle es compleja, porque solo con el hecho de que uno de ellos se quede en la puerta del negocio pidiendo ayuda económica o vendiendo dulces, genera una incomodidad hacia los clientes que se sienten acosados. Estas posibles causas terminan en un conflicto de aceptación, haciendo que los dueños de los negocios y sus empleados eviten interactuar con el venezolano, siendo considerado un oponente al crecimiento empresarial.

Una jornada laboral inicia de 7:00 am a 7:00 pm, con la mejor actitud para prestar el mejor servicio; durante el día los clientes fluyen constantemente y llegan personas procedentes de Venezuela a buscar la forma de generar ingresos, algunos son personas educadas y otros son bastante problemáticos que crean una inconformidad y un clima organizacional inadecuado.

En el cuestionario de frases incompletas se identifica que los dos entrevistados usan palabras similares para completar la oración; para ellos las relaciones con los inmigrantes venezolanos en situación de calle es **conflictiva** y **desagradable**. La forma en que el venezolano se dirige a los empleados de los locales es **grosera** y **bastante regular**, lo que dificulta las relaciones debido a **su comportamiento y organización**.

---

	<p><b>Apéndice Entrevista estructurada.</b></p> <p>¿Cuál era la percepción que tenía en torno a la situación de la crisis y los ciudadanos venezolanos?</p> <p>¿Cómo antes de la crisis en el vecino país, era el funcionamiento de su negocio?</p> <p>¿Cuál era su aporte o el del negocio a la situación de los migrantes que paulatinamente llegaban a la ciudad?</p>	<p><b>A: Semi-</b></p> <p>El entrevistado 1 expresa que antes de la crisis en Venezuela las ventas eran casi igual a las actuales; otro punto de vista nos da el entrevistado 2 comentando que antes de la crisis, todo funcionaba a la perfección, las ventas eran más notorias y se veía el crecimiento organizacional en todos los sentidos.</p> <p>Los entrevistados contaban con una idea general de la crisis en el país vecino, siendo conscientes que la situación podría afectar considerablemente las fronteras en Colombia; pero cuando la migración aumento, se creó un ambiente de inseguridad que no se esperaba que alcanzara la magnitud en la que se encuentra actualmente, cambiando el pensamiento de los colombianos, creyendo que la mayoría de venezolanos llegan a Colombia a delinquir; por ende, se instalaron cámaras de seguridad en los locales.</p>	
<p><b>Situación precedente:</b> ¿Cómo era funcionamiento de su negocio antes de la crisis migratoria y que acciones tomo para afrontarla?</p>	<p><b>Apéndice Observación</b></p> <p>¿Cómo es el funcionamiento de los negocios?</p> <p><b>Apéndice Cuestionario de frases incompletas</b></p> <p>Anterior a la crisis venezolana, el rendimiento del negocio era...</p> <p>Antes de la llegada de los inmigrantes, la concurrencia diaria del negocio la podría describir como...</p> <p>Antes del conflicto actual, las crisis y dificultades en el negocio se presentaban en torno a...</p>	<p><b>B:</b></p> <p>En su etapa inicial de migración, el entrevistado 1 trataba de ayudarlos, pero a medida que la migración aumento ya no se podía colaborarles a todos; en cambio el entrevistado 2 muestra una percepción diferente, donde expresa que en ningún momento el negocio realizo aporte a la situación de los migrantes.</p> <p><b>C:</b></p> <p>El cuestionario de frases incompletas permite identificar que para los dos entrevistados, el rendimiento de sus negocios era mucho mejor y eficiente antes de la crisis migratoria; igualmente se expresa que la concurrencia diaria de sus locales era más fluidas y tranquilas. Cabe resaltar que antes de la crisis existían algunas dificultades como robos por ciudadanos locales y malos entendidos con personas externas.</p>	<p>Antes de la crisis migratoria existían algunas dificultades en el funcionamiento de los negocios, pero el cambio fue drástico cuando la migración aumento. Estos disminuyo las ventas, aumento la inseguridad, el desorden, el contrabando y los conflictos.</p>

<p><b>Situación actual:</b> ¿Cómo es la situación actual en su negocio y sus alrededores cercanos con los migrantes venezolanos en situación de calle?</p>	<p><b>Apéndice Entrevista estructurada.</b> ¿Ha experimentado disputas interpersonales o intergrupales con estas personas? ¿Cuál es el impacto a nivel social que ha tenido la migración en sus labores y en su negocio? ¿Ha percibido intereses de poder local en el conflicto? ¿Cuál ha sido la intervención del Gobierno local o Nacional? ¿Qué códigos culturales han entrado en choque entre la población migrante y ustedes como colombianos? ¿La situación ha generado desconfianza en la comunidad? ¿Considera que es un problema de información? ¿Consideraría que es un tema de valores? ¿Por qué?</p>	<p><b>A: Semi-estructurada.</b> Actualmente los entrevistados han experimentado disputas interpersonales o malos entendidos con los migrantes venezolanos en situación de calle; porque los propietarios y empleados les dicen que se deben retirar de los locales por diferentes razones, pero el migrante inicia un conflicto verbal que genera una No conformidad. Otra situación se presenta con el entrevistado 2, porque un grupo de migrantes venezolanos iniciaron un negocio con contrabando en frente del local legalmente constituido, ofreciendo los mismos productos y servicios. Convirtiéndose en una competencia desleal, donde los precios son bastante bajos al de la competencia. Debido a esta situación, las ventas han disminuido considerablemente, incrementando la inseguridad, el desempleo, el vandalismo y se han perdido espacios públicos cercanos porque se encuentran llenos de personas venezolanas viviendo allí. Los negocios y sus colaboradores se ven afectados directamente ya que la disminución en las ventas, disminuyen los ingresos y los empleados se ven más propensos a perder sus puestos de trabajo por recorte de personal.</p>	<p>Actualmente los inmigrantes han creado un ambiente de inseguridad, competencia desleal, aumento del contrabando, aumento de la delincuencia, disminución en las ventas, desempleo y xenofobia. Afectando a los comerciantes locales y la comunidad en general.</p>
<p>Sería más fácil negociar con estas personas si...  La convivencia con la llegada de los inmigrantes se ha visto</p>	<p><b>Apéndice Observación</b> ¿Cómo es la situación actual de los negocios y sus alrededores?</p> <p><b>Apéndice Cuestionario de frases incompletas</b></p>	<p><b>B:</b> En los alrededores de los negocios se percibe conflicto por el poder local, las riñas por territorio cada vez son más comunes y se ve a simple vista a los venezolanos peleando con las demás personas; allí se crea un ambiente pesado de inseguridad para las personas que transitan comúnmente por las calles.  El gobierno local y nacional ha creado estrategias para controlar el acceso a Colombia, con objetivo de disminuir la inseguridad en la</p>	



---

afectada a causa de... ciudad, también se han creado alojamientos temporales de paso, se entregan ayudas humanitarias para satisfacer las necesidades básicas de los migrantes venezolanos; siendo apoyado por los organismos de socorro como la Defensa Civil Colombiana, Bomberos Cúcuta, Policía Nacional, Cruz Roja Colombiana, Cruz Roja Alemana, Cascos Blanco de Argentina y otras organizaciones no gubernamentales.

Un posible mediador en este conflicto sería... La diferencia de cultura es uno de los factores más grandes que generan conflictos entre colombianos y venezolanos. El colombiano es conocido por ser muy trabajador; en cambio, el venezolano tiene fama de no estar acostumbrado a trabajar constantemente y que siempre se habían visto apoyados por su gobierno mediante subsidios y otros servicios que facilitaban su calidad de vida. Los venezolanos al llegar a territorio colombiano se enfrentan a un cambio de cultura totalmente diferente a lo que están acostumbrados; por ende, empiezan a regalar su trabajo pidiendo honorario muchos menores a lo que se encuentra establecido legalmente, ya que la necesidad y el cambio económico se convierte en una de sus soluciones más factibles. Incluso cuando el migrante no se encuentra laborando, es más provechoso quedarse en territorio colombiano pidiendo ayuda económica o vendiendo dulces. Esta necesidad crea inconformidades para los demás habitante y genera un aumento de la inseguridad por las calles de la ciudad. El contexto actual ha incrementado la desconfianza hacia el

---

---

venezolano generando xenofobia por lo casos de inseguridad y delincuencia, donde la mayoría de veces son ciudadanos venezolanos los actores principales. Esta desconfianza que se genera, ha sido gran parte por la información que transmiten los medios de comunicación y redes sociales; donde las noticias se vuelven virales de forma inmediata, generando preocupación ante los receptores.

En la observación se identifica de forma clara que las relaciones entre los comerciantes y los venezolanos no son buenas, en el transcurso del día llegan muchos preguntando por precios de los productos que venden en el local y así mismo ofrecen los que traen al dueño del negocio. En las afueras del local se ubican varias personas con niños pidiendo ayuda económica para comer. A simple vista no se observaron riñas o conflictos fuertes entre los venezolanos y la comunidad en general. En el negocio del segundo entrevistado se observa una venta ilegal de materiales de construcción en frente del local. Es una competencia es muy disociadora, la rivalidad es muy evidente, creando conflicto verbal entre ellos.

El cuestionario de frases incompletas permite ver el punto de vista de los entrevistados, donde se evidencia que sería más fácil negociar con los inmigrantes si ellos aceptaran las condiciones y si se presentara más control por parte del estado frente al flujo de inmigrantes.

La convivencia con los inmigrantes no se encuentra en buenas condiciones porque son personas desadaptadas y han generado violencia en el sector;

---

---

para solucionar esta situación, los entrevistados consideran que un tercero como Migración Colombia, la Secretaria de espacio público y las Organizaciones no gubernamentales podrían diseñar una solución.

---

Tabla 86. Categoría conflicto espacial

CATEGORÍA: CONFLICTO ESPACIAL			
SUBCATEGORÍA	INSTRUMENTO	ANÁLISIS	CONCLUSIONES
<b>Dinámica Cotidiana:</b> ¿Los migrantes venezolanos en situación de calle, han invadido el espacio público? ¿Cómo es el comportamiento de los migrantes en estas zonas?	<b>Apéndice A: Entrevista Semi-estructurada.</b> ¿Considera que las personas migrantes han establecido competencia por el espacio público? ¿Cómo? Siente que el espacio ha sido invadido por los migrantes? ¿En qué horarios se encuentran a estas personas ocupando el espacio? ¿Cómo describe el comportamiento de estas personas en el espacio público? ¿Ha buscado el desalojo del espacio? ¿A través de qué medios? ¿Describa la reacción de estas personas? ¿Por qué los inmigrantes en situación de calle se han apropiado o se convocan en este espacio? ¿Se han presentado actos de violencia entre algunas de las partes?	Los espacios públicos están llenos de migrantes venezolanos que compiten entre ellos mismos por el territorio, pidiendo remuneración económica para poder colocar puestos de venta informal en las calles y parque cercanos; invadiendo el espacio público y limitando el poder transitar de forma cómoda por las calles y pasillos de la ciudad. Los entrevistados se sienten invadidos por los migrantes que se sienten los dueños del espacio público, estas invasiones se presentan durante todo el día y algunos se quedan a vivir en los parques y andenes de la localidad. Su comportamiento es bastante hostil, porque los migrante se orinan en sitios públicos causando malos olores y dando una sensación de inseguridad hacia la comunidad. Con el apoyo de la Policía Nacional han buscado la forma de desalojar a estas personas de los espacios públicos mediante campañas de inconformidad, panfletos, pancartas con el fin de que el venezolano comprenda que ese no es un lugar para realizar ese tipo de actividades. En el transcurso de la entrevista se identifica que las relaciones con los migrantes no son las mejores; por ende, al realizar las campañas y actividades de desalojo, las personas se enojan, creando conflictos y lanzando amenazas hacia la comunidad.	La crisis migratoria ha llevado a que los venezolanos invadan los espacios públicos, andenes y parques, teniendo competencia por territorio, con un comportamiento hostil, creando conflictos y lanzando amenazas a la comunidad cuando tratan de desalojarlos.
	<b>Apéndice B: Observación</b> ¿Cómo es la invasión del espacio público y su comportamiento?	<b>B:</b> El cuestionario de frases incompletas da dos puntos de vista similares frente al conflicto espacial en una dinámica cotidiana. Cuando los dueños de los negocios ven que los inmigrantes venezolanos están en sus negocios ocupando espacios	
	<b>Apéndice C: Cuestionario de frases incompletas</b>	<b>C:</b>	
	Lo que hago cuando estas personas ocupan el espacio circundante al		

---

local... o incomodando a los clientes, los dueños tienden a correrlos y llamar a la policía. Los venezolanos por lo general se encuentran ocupando el espacio en las horas del día hasta las 8:00 pm; esto produce un conflicto del espacio principalmente porque se produce molestias a los clientes e invaden los lugares más concurridos.

Cuál es el horario de ocupación que emplean estas personas...

El conflicto del espacio se produce principalmente porque...

---

**Apéndice A: Entrevista  
Semi-estructurada.**

¿Cuál era el uso que se daba al espacio público en el sector donde se ubica el negocio?

¿Cuáles eran las normas y reglas implícitas o explícitas establecidas en el sector para sus habitantes y comerciantes?

¿Cómo describiría el espacio público circundante a su negocio antes del proceso de migración masiva de personas venezolanas?

**Situación**

**precedente:** ¿Cómo era el uso del espacio público antes de la crisis migratoria y que normas se utilizaban para mantenerlo de la mejor forma?

**Apéndice  
Observación**

¿Cómo es el uso del espacio público?

**Apéndice  
Cuestionario de frases  
incompletas**

Antes de la llegada de los inmigrantes el espacio era ocupado por...

Antes del conflicto actual, las problemáticas relacionadas con el espacio eran resueltas por...

Los espacios públicos eran un espacio a meno y placentero donde se podía compartir con confianza, siendo usados para ferias artesanales, ferias escolares y pasar tiempo en familia disfrutando de los parques; pero actualmente, este tipo de actividades no se pueden realizar

porque lo espacio se encuentran invadido y al pasar caminando o esperar en algún lugar, se siente un ambiente molesto de inseguridad.

El sector contaba con unas normas de convivencia para mantener los espacios públicos conservados de la mejor forma, para ello se exige no botar basuras, no dañar el espacio público, dar buen uso de los recursos, no dormir en esas zonas y no consumir drogas.

El cuestionario de frases incompletas nos evidencia que antes de que el espacio público fuese invadido por los inmigrantes venezolanos, eran ocupados por habitantes de calle del sector o indigentes; y los conflictos eran solucionador por medio de diálogos o por la policía.

Antes de la migración los espacios públicos eran utilizados por toda la comunidad para hacer ferias culturales, escolares y para pasar tiempo en familia; siempre haciendo uso de las normas de convivencia para mantener los parques en las mejores condiciones.

<p><b>Situación actual:</b> ¿Cómo es el funcionamiento actual del espacio público y que estrategias han generado para recuperarlos?</p>	<p><b>Apéndice A: Entrevista Semi-estructurada.</b> ¿Cómo ha cambiado el espacio público en términos de visibilidad, limpieza, respeto por las normas en el momento actual? ¿Cuál es el impacto a nivel espacial que ha tenido la migración en sus labores y en su negocio? ¿Se presentan disputas por el espacio? ¿De qué manera? ¿Se han generado normas o estrategias para la recuperación del espacio? ¿Cree que esta ocupación del espacio ha afectado la seguridad de la zona? ¿Cómo?</p> <p><b>Apéndice B: Observación</b> ¿Cómo es el funcionamiento del espacio público?</p> <p><b>Apéndice C: Cuestionario de frases incompletas</b></p> <p>Actualmente los negocios del sector al momento de preservar las normas del espacio, recurren al apoyo de...</p> <p>Instituciones o entes del estado deberían vincularse a la solución del problema a través de ...</p>	<p>Con los migrantes venezolanos de calle ha cambiado el aspecto de los espacios públicos y sus alrededores; los parques se han deteriorado, las banca y sillas están dañadas, las personas hacen necesidades fisiológicas en estos lugares, botan basuras, fuman y consumen drogas; dando una mala imagen y creando un ambiente pesado. Aparte de las pancartas y panfletos, aun no se han creado estrategias para la recuperación del espacio público.</p> <p>La observación directa se puede ver que las calles y parques cerca al local de los entrevistados hay muchas personas con colchonetas, ollas, maletas y niños establecidos viviendo allí. Las condiciones generales del parque no son óptimas, se encuentra sucio, huele bastante mal y se observa que realizan sus necesidades fisiológicas en letrinas improvisadas.</p> <p>En los andenes hay personas vendiendo cosas y ocupan gran parte de paso peatonal, lo que el acceso es bastante limitado. También se observó que en los espacios públicos no hay niños jugando, ni deportistas realizando sus actividades, ni personas paseando.</p> <p>En la localidad del segundo entrevistado hay muchas personas venezolanas vendiendo artículos de aseo, bolsas y pidiendo ayuda económica. El parque está lleno de personas durmiendo con sus cosas y en el lugar se ve mucha inseguridad, hay personas fumando con aspectos de situación de calle. El parque se encuentra lleno de basura, huele bastante mal, se encuentra deteriorado y no se ve a la comunidad dando uso del espacio público.</p> <p>Con el cuestionario de frases</p>	<p>Los espacios públicos actualmente se encuentran invadidos por los inmigrantes venezolanos en situación de calle quienes no siguen las normas de convivencia establecidas. Esto ha llevado al deterioro de los parques, de las sillas y bancas de este; igualmente ha aumentado la basura, la delincuencia y el consumo de sustancias psicoactivas.</p>
---	--	--	---

incompletas se puede conocer cómo se encuentra la situación actual del conflicto espacial en su localidad; de modos que para preservar las normas del espacio público recurren al apoyo de la policía y entes gubernamentales; también consideran que estas instituciones deberían vincularse para dar una solución a través de campañas de espacio público, ayudas y capacitación sobre la problemática.

---



Tabla 87. Categoría resolución de conflictos

CATEGORÍA: RESOLUCION DE CONFLICTOS			
SUBCATEGORÍA	INSTRUMENTO	ANALISIS	CONCLUSIONES
		Diseñar estrategias para recuperar el espacio público, aplicar normas de convivencia y mejorar las relaciones entre los migrantes venezolanos y la comunidad en general es complicado, porque no se puede hablar con ellos de forma civilizada, ya que se encuentran a la defensiva y responden de forma grosera. Algunas organizaciones no gubernamentales y la Policía Nacional han actuado en mejorar del sector y la calidad de vida de los migrantes, mediante campañas de solidaridad y hablando del porque deben desocupar el espacio público; pero los esfuerzos no son suficientes. La comunidad y los dueños de negocios no cuentan con recursos específicos para generar otras soluciones, pero hacen uso de la secretaria de espacio público y la Policía Nacional.	
	<b>Apéndice A: Entrevista Semi-estructurada.</b>		
	¿Se han establecido negociaciones con estas personas?		
	¿Cuál cree que ha sido el principal obstáculo o por el contrario, el mayor facilitador para estas negociaciones?		
	¿Ha habido mediación por algún tercero?		
	De ser así, ¿De qué manera se ha realizado ello?		
	¿Con qué recursos cuenta la comunidad para afrontar el conflicto?		
	¿Qué recursos considera que faltarían para mejorar la situación?		
	Desde su perspectiva ¿Cuál es la dirección que debería tomar la problemática para beneficio de todos?		
¿Qué estrategias de solución se han generado para mejorar las relaciones con los migrantes venezolanos en situación de calle?		La observación permite identificar que la comunidad no se relaciona con las personas que se encuentran en el parque y las calles. Tampoco se evidencian intensiones de generar diálogos por parte la comunidad y los negocios para mejorar el ambiente de los espacios públicos; es como si el miedo a los migrantes por la inseguridad generara una xenofobia que evita que las relaciones entre ellos mejoren. En el barrio del segundo entrevistado, se observó un grupo de personas de una iglesia llevándoles cosas de comer y útiles de aseo; pero mientras se realizaba la entrega de los suministros, se crearon conflictos y un desorden para acceder a las donaciones. La comunidad no se ve interesada en mejorar las relaciones, pero el grupo juvenil de la iglesia realiza este tipo	La solución de este conflicto es compleja porque los migrantes venezolanos en situación de calle se encuentran a la defensiva, lo que no permite llegar a un acuerdo mediante el dialogo. Además, los venezolanos responder de forma grosera; por ende, la comunidad hace uso de la policía nacional para buscar un control de la situación. Los entrevistados expresan que el gobiernos, las entidades y los organismos no gubernamentales deberían aplicar un poco más de esfuerzo para generar estrategias para solucionar el conflicto, de modos que beneficien a la comunidad y a los inmigrantes venezolanos.
	<b>Apéndice B: Observación ¿?</b>		
	<b>Apéndice C: Cuestionario de frases incompletas</b>		
	Una pieza clave en la resolución de este conflicto sería....		
	Una estrategia efectiva para resolver el conflicto sería...		

de actividades para poder darles un apoyo.

El cuestionario de frases cruzadas muestra la opinión de los entrevistados para buscar una solución a los conflictos con los inmigrantes venezolanos en situación de calle; considerando que una pieza clave para darle solución a la problemática ser implementar más seguridad en la frontera, trochas y realizar una vinculación más profunda con los migrantes. Así mismo expresan estrategias que pueden ser efectivas para solucionar el conflicto mediante capacitaciones de ideas por un mismo fin y revisar la revisar la situación actual de ellos para apoyar aquellos que ya se quieren de volver y a los que se queda ofrecerles o garantizarle el acceso a la salud.

---

### **Análisis de los Resultado**

Para determinar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos en esta monografía llamada “Conflicto socio – espacial entre comerciantes colombianos y ciudadanos venezolanos en situación de calle en la Ciudad de Cúcuta”, se han analizado los resultados mediante la realización de una entrevista semi-estructurada, un formato de observación y un cuestionario de frases incompletas; que nos permitió obtener información para explorar las dinámicas relaciones de sus actores mediante 3 categorías de conflicto social, conflicto espacial y resolución de conflictos en tres tiempos identificados como dinámica cotidiana, situación precedente y situación actual para dar cumplimiento con los objetivos previstos. Los resultados obtenidos son con base a un muestreo por conveniencia compuesta por 2 comerciantes ubicados en zona céntrica de la ciudad de Cúcuta.

Históricamente la frontera entre Colombia y Venezuela ha sido una de las más dinámicas, en gran medida en la ciudad de Cúcuta y Villa del Rosario; con un gran flujo de movimiento de venezolanos y colombianos desde Colombia hacia Venezuela y viceversa. No obstante, durante la última década las fronteras han sufrido cambios relevantes, como resultado a la situación socioeconómica, la inestabilidad política e institucional del país vecino. La situación es tan fuerte que la población se ha visto obligada a buscar nuevas oportunidades en otros lugares, convirtiéndose las fronteras en Colombia en uno de sus grandes objetivos, así lo expresa Poveda en el año 2018.

De los instrumentos utilizados se da respuesta a una de las preguntas claves para entender la dinámica relacional. ¿Cómo se da el conflicto entre los comerciantes colombianos y los inmigrantes venezolanos en situación de calle? Esta interrogante se resuelve con dos

puntos de vista diferentes frente a la crisis migratoria de dos comerciantes que presentan algunas inconformidades con los inmigrantes.

Con los instrumentos aplicados se identificó que las relaciones entre los actores del conflicto no son las mejores por las siguientes causas:

- Los venezolanos se acercan a los negocios para cotizar los productos que se venden y ofrecer los que traen de contrabando a los locales.
- El contrabando aumento de forma considerable ya que los productos que venden los inmigrantes son de un valor mucho menor a los utilizados por los negocios legalmente constituidos.
- La competencia desleal es muy evidente, haciendo competencia enfrente de los locales de los comerciantes colombianos, sin pagar impuestos, ni generar facturas o entregar garantías.
- La visita constante de los venezolanos genera una inconformidad a los colaboradores y clientes del negocio, porque se pierde tiempo en la atención de clientes que no están dispuestos a comprar.
- Cuando las personas no compran los productos vendidos por los venezolanos, se enojan y se inicia una discusión verbal que incomoda a los clientes y personas que se encuentran alrededor.
- Los inmigrantes en situación de calle que se encuentran pidiendo ayuda económica o vendiendo dulces constantemente, se vuelven incómodos para los clientes de los negocios porque se sienten acosados.
- Los negocios inician sus jornadas laborales con la mejor actitud para prestar el mejor servicio al cliente, pero el flujo de migrantes y las actuaciones que tienen hacen que se cree un mal clima organizacional.

- La forma en que el venezolano se dirige a los empleados de los locales es grosera y bastante regular.
- Cuando los propietarios y empleados de los negocios les dicen que se deben retirar de los locales, el migrante inicia un conflicto verbal.
- Los espacios públicos están llenos de migrantes venezolanos que compiten entre ellos por el territorio, pidiendo remuneración económica para colocar puestos de venta informal.
- La invasión del espacio público limita el poder transitar de forma cómoda por las calles y pasillos de la ciudad.
- Los parques se han deteriorado, las banca y sillas están dañadas, las personas hacen necesidades fisiológicas en estos lugares, botan basuras, fuman y consumen drogas; causando malos olores, dando una mala imagen y creando un ambiente de inseguridad.
- Debido a esta situación, las ventas han disminuido considerablemente, incrementando la inseguridad, el desempleo y el vandalismo.
- La disminución en las ventas disminuye los ingresos y los empleados se ven más propensos a perder sus puestos de trabajo por recorte de personal.

Estas causas terminan en un conflicto de aceptación, haciendo que los dueños de los negocios y sus empleados eviten interactuar con el venezolano, convirtiéndose en una relación conflictiva y desagradable; siendo considerado un oponente al crecimiento empresarial. Esto cambio el pensamiento de los colombianos, creyendo que la mayoría de venezolanos llegan a Colombia a delinquir. Esto conlleva a que la comunidad en general tenga un conflicto de aceptación y una xenofobia hacia el venezolano que evita que las relaciones entre ellos mejoren.

Examinando el hecho que los inmigrantes procedentes de Venezuela llegan a Colombia para mejorar su calidad de vida generando un choque cultural de convivencia con los colombianos;

tienen dificultades por sus creencias, expectativas, diferencias económicas y desigualdad social. Esto es contemplado por (Nina, 2013) como un conflicto intercultural con factores detonantes como el etnocentrismo, estereotipos y en los malos entendidos en la comunicación

Antes de la crisis “todo funcionaba a la perfección”, así lo expresan los entrevistados porque las ventas eran más notorias, se veía el crecimiento organizacional, la concurrencia diaria de sus locales era más fluidas y tranquilas. Los espacios públicos contaban con unas normas de convivencia para mantenerlos conservados de la mejor forma, para ello se exigía no botar basuras, no dañar el espacio público, dar buen uso de los recursos, no dormir en esas zonas y no consumir drogas.

Con el apoyo de la Policía Nacional se ha buscado la forma de desalojar a estas personas de los espacios públicos mediante campañas de inconformidad, panfletos, pancartas con el fin de que el venezolano comprenda que ese no es un lugar para realizar ese tipo de actividades; pero los inmigrantes se encuentran a la defensiva reaccionando con grosería y lanzando amenazas a la comunidad.

Saad de Bianciotti en el año 2005 especifica que en la mediación para solucionar conflictos hay sujetos u organizaciones ajenas al conflicto que actúan de forma totalmente neutral buscando un acuerdo que elimine o mitigue el conflicto, beneficiando a los involucrados directamente. Esta referencia se confirma entre los comerciantes colombianos y comunidad en general, porque están buscando un apoyo de entidades o terceros que les puedan dar estrategias de soluciones duraderas para recuperar el espacio público y mejorar la calidad de vida de los inmigrantes venezolanos.

Para los comerciantes es complejo diseñar estrategias para recuperar el espacio público, aplicar normas de convivencia y mejorar las relaciones entre los migrantes venezolanos y la comunidad en general es complicado, porque no se puede hablar con ellos de forma civilizada

porque responden de forma grosera; lo que dificulta las relaciones debido a su comportamiento y organización.

Aunque el gobierno local y nacional ha creado estrategias para controlar el acceso a Colombia, con objetivo de disminuir la inseguridad en la ciudad, mediante alojamientos temporales de paso, entrega de ayudas humanitarias, siendo apoyado por los organismos de socorro como la Defensa Civil Colombiana, Bomberos Cúcuta, Policía Nacional, Cruz Roja Colombiana, Cruz Roja Alemana, Cascos Blanco de Argentina y otras organizaciones no gubernamentales; no es suficiente para disminuir o mitigar el impacto socio-espacial que se presenta.

Por este motivo, los comerciantes buscan una solución a los conflictos con los inmigrantes venezolanos en situación de calle solicitando apoyo de más entidades del estado y Organizaciones no Gubernamentales; considerando que una pieza clave para dar solución a la problemática es implementar más seguridad en la frontera, trochas y realizar una vinculación más profunda con los migrantes. Así mismo se podría solucionar el conflicto mediante capacitaciones de ideas por un mismo fin y revisar la situación actual de los inmigrantes para apoyar aquellos que ya se quieren de volver y a los que se quedan ofrecerles o garantizarle el acceso a la salud.

Debido a este análisis se tiene un concepto amplio de la dinámica relacional que se vive en la actualidad con los comerciantes colombianos y los inmigrantes venezolanos en situación de calle; donde se identificaron causas, acciones y posibles soluciones para mejorar la el ambiente comercial y la calidad de vida.

## Discusión de resultados

En el presente trabajo de investigación se desarrolló el tema “Conflicto socio – espacial entre comerciantes colombianos y ciudadanos venezolanos en situación de calle en la Ciudad de Cúcuta: Estudio de caso, para la cual se hizo énfasis en el conflicto social, espacial y en la resolución de conflictos, al tanto que la importancia de la investigación radica en describir las variables que caracterizan el sistema en conflicto, identificar la dinámica cotidiana entre los migrantes en situación de calle y los comerciantes cuyo espacio público es concurrido, al igual que analizar la manera como el espacio público circundante al negocio es utilizado por los migrantes en situación de calle; teniendo en cuenta el fenómeno que se ha visto nutrido por la situación que atraviesan los ciudadanos Venezolanos, que de acuerdo con migración Colombia 2017, se presentó un incremento del 62% desde la mitad de año hasta finales del mismo (Portafolio, 2018).

Según Jacobo y Armenta (2010) Una parte representativa de estas personas, se encuentran en situación de calle o indigencia, muchos de ellos en permanencia irregular, generando conflicto por el espacio público, por las actividades que realizan en dichos escenarios y por la incomodidad y problemáticas que surgen para los habitantes de las ciudades receptoras.

Por tal razón, se hace necesario explorar y abordar desde la óptica psicológica y sistémica el fenómeno en curso y de creciente aumento desde el presente estudio de caso, que permite dar cuenta de las dinámicas e interacción heterogénea que se producen entre los migrantes venezolanos en situación de calle y comerciantes cucuteños, teniendo en cuenta que el conflicto puede tener diferente y variada etiología y un ejemplo de ello es el proceso migratorio ya que la población que ha sido forzada a salir de su país, emergen de sus propias realidades y contradicciones modificando los mundos públicos y privados de la cotidianidad, estimulando la intolerancia y problemáticas de convivencia social.



Para Fried & Schnitman (2000), Desde el enfoque sistémico, el conflicto se aborda no solo desde la observación de la manera como se da la interacción entre los individuos y la reciprocidad que se establece entre ellos, sino también en los patrones de la relación problemática, y su organización dentro del contexto de cada situación; para este enfoque son importantes tanto las relaciones como las nociones del contexto y su transformación donde las personas son los elementos constituyentes del sistema de relaciones donde cada miembro influye y es influenciado por el otro; en el presente trabajo de investigación se dedujo que el conflicto se establece en los patrones de la relación problemática y su organización dentro del contexto, por lo que los participantes refieren que al llegar los venezolanos al territorio colombiano se enfrentan a un cambio de cultura totalmente diferente a lo que están acostumbrados, transformando y modificando Los espacios públicos.

Por otra parte, se logra evidenciar en los resultados, la existencia de un conflicto socio-espacial, refiriendo los participantes evidenciar resistencia por parte de los ciudadanos venezolanos en situación de calle, en cuanto a el seguimiento de normas implícitas o explícitas establecidas en el sector para sus habitantes y comerciantes; frente a lo anterior Poveda (2018) menciona que las migraciones afectan en diferentes aspectos sociales como económicos, tanto a los territorios de origen como a los de destino, generando consecuencias como la falta de integración de los emigrantes en el destino, debido a diferencias culturales, al igual que desarraigo de los emigrantes de los lugares de origen, debido por una parte, a la falta de contacto habitual, y por otra, a un intento de integración excesivo que le hace perder sus señas de identidad y en efecto las sociedades de acogida suelen surgir sentimientos de rechazo hacia el emigrante, bien solo porque es forastero xenofobia u odio a lo extranjero.

Según Dovidio, Hewstone, Glick, & Esses (2010) La ciudadanía se encuentra articulada en la diada exclusión / inclusión, refiriendo con ello el conjunto de límites, privilegios y derechos entre unas personas y otras. Los conflictos entre la población de inmigrantes y la comunidad

receptora, se generan en ese transitar cotidiano, donde la inmigración emerge de sus propias realidades, ello conlleva una fuerte carga emocional, dada la necesidad de enfrentarse y adaptarse a un nuevo sistema y nuevas condiciones de vida sumado a la construcción de nuevas redes sociales, dando lugar a conflictos interculturales, derivados del prejuicio, los estereotipos y la discriminación, respecto a lo anterior se logra analizar en la categoría de conflicto social, que en la actualidad, los inmigrantes han creado un ambiente de inseguridad, competencia desleal, aumento del contrabando, aumento de la delincuencia, disminución en las ventas, desempleo y xenofobia. Afectando a los comerciantes locales que han sido parte del estudio y a la comunidad en general.

Otro aspecto importante encontrado, a través de la triangulación de los datos, han sido las opiniones y significaciones desde las experiencias de los participantes, en donde refieren partiendo de la categoría conflicto espacial en la dinámica cotidiana, que se consideran invadidos por los migrantes, ya que se sienten los dueños del espacio público, invasiones que se presentan durante todo el día y algunos se quedan a vivir en los parques y andenes de la localidad, además mencionan que su comportamiento es bastante hostil, ya que los migrante se orinan en sitios públicos causando malos olores y dando una sensación de inseguridad hacia la comunidad.

Así mismo, se evidencia que los comerciantes participantes de la investigación, con el apoyo de la Policía Nacional han buscado la forma de desalojar a estas personas de los espacios públicos mediante campañas de inconformidad, panfletos, pancartas con el fin de que el venezolano comprenda que ese no es un lugar para realizar ese tipo de actividades. En el transcurso de la entrevista se identifica que las relaciones con los migrantes no son las mejores; por ende, al realizar las campañas y actividades de desalojo, las personas se enojan, creando conflictos y lanzando amenazas hacia la comunidad.

Según lo expuesto por Arango, Rodríguez, Benavides & Ubaque (2015), En términos sistémicos, la comunicación presenta una secuencia necesaria para la interacción de las partes generando patrones de causa y efecto, dando lugar al mismo tiempo a la circularidad por lo cual es fundamental que las relaciones sean simétricas dando cabida e importancia a cada uno de los elementos que la componen para no perjudicar el proceso, por tanto cuando un sistema no alcanza la homeostasis y se desvía respecto a los parámetros que lo equilibran se produce un cambio, esta vez, a un estado completamente distinto (Watzlawick, 1976 citado por Corso, 2017), es a ello a lo que se denomina, morfogénesis, un proceso en el cual se presenta una desviación con respecto a un rango establecido de equilibrio, en otras palabras, se responde a la desviación con más desviación.

En cuanto a lo anterior, se ve reflejada la desviación en la comunicación, ya que cada elemento dentro de la relaciones es importante para dar cabida a no perjudicar el proceso y entorno a los análisis obtenidos se observa cómo, actualmente los entrevistados han experimentado disputas interpersonales o malos entendidos con los migrantes venezolanos en situación de calle; porque los propietarios y empleados les dicen que se deben retirar de los locales por diferentes razones y normas ya previamente establecidas, pero el migrante inicia un conflicto verbal que genera una No conformidad, haciendo que los dueños de los negocios y empleados los corran y en ultimas terminan en un conflicto de aceptación, evitando interactuar con el venezolano.

Desde el enfoque sistémico, se apunta a comprender el fenómeno en curso, entendiendo que las sociedades se organizan como sistemas sociales que deben adaptarse, conservarse, controlar las tensiones, perseguir finalidades y conseguir la integración (Valentín, 2014), en donde el rol que asuman los subsistemas es clave para evidenciar resoluciones funcionales o disfuncionales, cabe resaltar que dentro de la categoría de la resolución de conflictos los comerciantes refieren que el gobierno local y nacional ha creado estrategias para controlar el acceso a Colombia, con

objetivo de disminuir la inseguridad en la ciudad, también se han creado alojamientos temporales de paso, se entregan ayudas humanitarias para satisfacer las necesidades básicas de los migrantes venezolanos; siendo apoyado por los organismos de socorro como la Defensa Civil Colombiana, Bomberos Cúcuta, Policía Nacional, Cruz Roja Colombiana, Cruz Roja Alemana, Cascos Blanco de Argentina y otras organizaciones no gubernamentales.

Se apreció también, como por parte de los comerciantes colombianos se busca un apoyo a otras entidades para dar un mejor control al proceso migratorio y poder dar soluciones duraderas, así mismo han tratado de solucionar el conflicto a través de la mediación de un tercero, como lo es la policía, algunas ONG, Migración Colombia, la Secretaria de espacio público y las Organizaciones no gubernamentales.

De manera general, el conflicto puede ser definido como una circunstancia donde dos o más individuos evidencian intereses que desde su percepción resultan incompatibles, generando un contexto de continua oposición (Fernández, 2016). Ahora bien, cuando se habla de los conflictos interculturales estos son el resultado de procesos de convivencia entre personas con códigos culturales diferentes, que comparte un mismo espacio geográfico y que tienen dificultades para atender a la diversidad, en consecuencia, los conflictos se darán en función de los valores, creencias, diferencias económicas y desigualdad social (Nina, 2013).

No obstante, de su afrontamiento depende una resolución exitosa atendiendo a que es una obligación aprender a vivir con ellos administrándolos eficientemente, no se trata de prevenir o eliminar el conflicto sino hacer frente a estas situaciones con los recursos que se cuentan para que todas las partes salgan enriquecidas del proceso.

## Conclusiones

La llegada de miles de inmigrantes venezolanos a la ciudad de Cúcuta, ha creado conflictos de intereses que resultan incompatibles ante los comerciantes colombianos y la comunidad en general. Por lo cual, comprender y conocer el conflicto es trascendental para mitigarlos y transformarlos en oportunidades de mejora; por ende, se aplicaron tres instrumentos de recolección de información con una entrevista semi-estructurada, un formato de observación y un cuestionario de frases incompletas.

A modo de conclusión, se logró explorar y abordar desde la óptica psicológica y sistémica el fenómeno en curso y de creciente aumento desde el presente estudio de caso, permitió dar cuenta de las dinámicas e interacción heterogénea que se producen entre los migrantes venezolanos en situación de calle y comerciantes cucuteños.

De acuerdo a lo anterior, permitió identificar que las relaciones del día a día con los inmigrantes venezolanos en situación de calle no son buenas; por el contrario, tiende a convertirse en un conflicto verbal, social e intercultural; por factores como el contrabando, la cultura, sus conductas inapropiadas, el desorden, desaseo, malos olores y la inseguridad que se presentan en los espacios públicos. Todo esto conlleva a la generación de NO conformidad entre venezolanos, dueños de negocios, empleados, clientes y comunidad en general.

Mediante la observación no participante se analizó la manera como el espacio público circundante al negocio es utilizado por los migrantes en situación de calle, donde se evidenciaron las conductas que son objeto de conflicto. Actualmente con la gran cantidad de inmigrantes venezolanos los contextos cambiaron; los espacios públicos que eran utilizados para las ferias culturales, escolares y para tiempo en familia, fueron invadidos de tal forma que la comunidad ya no hace uso de los parques y evitan andar por las calles donde se encuentran

ubicados los migrante. Todo esta situación creo un ambiente de inseguridad, un comportamiento hostil, desorden, daños a la propiedad, consumo de alucinógenos, hurtos, peleas por territorio, amenazas, competencia desleal, aumento del contrabando, aumento de la delincuencia, disminución en las ventas, desempleo y xenofobia. Lo que lleva a que la comunidad en general evite tener comunicación con cualquier venezolano.

En la aplicación del cuestionario de frases incompletas se logra caracterizar el sistema en conflicto mediante 4 categorías, de un nivel sociodemográfico, un conflicto social, conflicto espacial y resolución de conflictos que demostraron la dinámica cotidiana, permitiendo dar cuenta de la situación precedente y actual de los comerciantes, indagando de manera puntual en el estudio, así mismo, profundizando en los comerciantes objeto de estudio sus experiencias, perspectivas, opiniones y significaciones, donde se evidencia intereses totalmente diferentes a el de los ciudadanos Venezolanos, ya que desde la percepción de los entrevistados resultan incompatibles, generando un contexto de continua oposición.

Por otra parte, la comunicación interpersonal entre los comerciantes objeto de estudio y ciudadanos venezolanos en situación de calle, reviste especial importancia, ya que no existe un equilibrio en la interacción entre las partes, el emisor quien en este caso son los comerciantes entrevistados no alcanza un objetivo determinado y esperado sobre el receptor, ocasionando un conflicto por la lucha de valores, estatus, espacio, poder y recursos.

Solucionar el conflicto existente es complejo debido a que los inmigrantes y los comerciantes objeto de estudio, no hacen uso del dialogo para llegar a un acuerdo solido que beneficie a ambas partes del conflicto. Basado en este detalle, los comerciantes y la comunidad hace uso de la Policía Nacional, la secretaria de espacio público para buscar un control de la situación, buscando dar una solución duradera, donde recomiendan que sería importante que más empresas del gobierno o entidades no gubernamentales les apoyaran para mitigar el impacto que genero esta crisis en sus negocios y alrededores.

### **Recomendaciones**

Se recomienda seguir abordando el tema Conflicto socio – espacial entre comerciantes colombianos y ciudadanos venezolanos en situación de calle en la Ciudad de Cúcuta, con el fin de generar más documentación y reconocer el cúmulo de elementos que convergen al interior de los conflictos sociales y culturales, más aún entre poblaciones de inmigrantes y comunidades receptoras.

Se recomienda seguir avanzando en investigación sobre el conflicto socio-espacial desde la óptica psicológica y sistémica, la manera como se da la interacción entre los individuos y la reciprocidad que se establece entre ellos, sino también en los patrones de la relación problemática, y su organización dentro del contexto de cada situación.

Generar espacios, para reubicar a todos los migrantes en situación de calle a lugares más acordes para satisfacer sus necesidades, recibiendo capacitación de cultura, normas de convivencia y del sector laboral para que empiecen a buscar ingresos de forma legal.

La comunidad y los comerciantes deberían mejorar sus relaciones interpersonales con los venezolanos, disminuyendo la xenofobia con el fin de poder convivir en la misma ciudad evitando conflictos o riñas. Para la seguridad se podrían conformar los comités barriales para buscar un control total del espacio público, la seguridad y la conservación de los parques y andenes de la ciudad.

## Referencias

- Alfaro, R. & Cruz, O. (2010). Teoría del conflicto social y posmodernidad. *Revista de Ciencias Sociales (Cr)*, II-III (128-129): 63-70. Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica  
 Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15319334005>
- Álvarez, E. (2015). *Modelo psicodinámico y modelo sistémico en trabajo social*. (Tesis de pregrado). Universidad de Cuenca. Disponible en <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21533/1/tesis.pdf>
- Arango, M-; Rodríguez, A.; Benavides, M. y Ubaque, S. (2015). Los axiomas de la comunicación humana en Paul Watzlawick, Janet Beavin, Don Jackson y su relación con la terapia familiar sistémica. *Revista Fundación Universitaria Luis Amigó*, 3 (1): 33-50. Disponible en <http://www.funlam.edu.co/revistas/index.php/RFunlam/article/view/1887>
- Alzate, R. (s.f). *Teoría del Conflicto*. Universidad Complutense de Madrid, Disponible en <https://mediacionesjusticia.files.wordpress.com/2013/04/alzate-el-conflicto-universidad-complutense.pdf>
- Bastos, L.; Gómez, L. y Mogrovejo, J. (2017). Las políticas públicas en el contexto fronterizo de Norte de Santander. *Revista Academia & Derecho*, 8 (14): 199-220. Disponible en [www.unilibrecucuta.edu.co/ojs/index.php/derecho/article/download/206/212](http://www.unilibrecucuta.edu.co/ojs/index.php/derecho/article/download/206/212)
- Brandariz, L. (2017). *Epistemología Cibernética y la Teoría General de los Sistemas*. Disponible en



<https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/13242/CursoMODULO%20I%20%282%29%20-%20RIUMA%20.pdf?sequence=1>

Hernández, M. y GOMEZ, S. (2015). Conflicto espacial, exclusión y espacio público en la centralidad urbana de Xalapa, Veracruz. urbe, *Revista Brasileira de Gestão Urbana*, 7(3): 281-294. Disponible en: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2175-33692015000300281&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2175-33692015000300281&lng=en&nrm=iso).

Brenes, M. y Salazar, M. (2015). *Intervención psicoterapéutica con parejas desde el Enfoque Sistémico*. Una integración de la terapia narrativa y la Terapia Breve Centrada en Soluciones. Universidad de Costa Rica. Disponible en <http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/bitstream/123456789/2741/1/37996.pdf>

Burgos, A. y Gómez, G. (2007). *Avances y retos en la gestión de las cuencas binacionales de Colombia*. Centro de Estudios Políticos e Internacionales, CEPI. Bogotá: Editorial Universidad del Rosario.

Bustamante, A. y Sánchez, F. (2008). “Diagnóstico del sector carrocero en la Zona de Integración Fronteriza Táchira-Norte de Santander”. *Aldea Mundo* 13 (25): 25-39.

Calderón, P. (2009). Teoría de conflictos de Johan Galtung. *Revista de Paz y Conflictos*, 2, 60-81. Universidad de Granada. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=205016389005>

Cortes, C. (2017). *La teoría de la comunicación humana*. Ecuador: Razón y Palabra.

Del Rio, A. (2012). *La perspectiva sistémica. Diferentes modelos y formas de intervención*. UCES. Disponible en

[http://dspace.uces.edu.ar:8180/xmlui/bitstream/handle/123456789/2801/Perspectiva\\_Rio.pdf?sequence=1](http://dspace.uces.edu.ar:8180/xmlui/bitstream/handle/123456789/2801/Perspectiva_Rio.pdf?sequence=1)

Diz, F. (2012). *Test de frases incompletas de Sacks (FIS)*. Disponible en [http://fatimadiz13.blogspot.com.co/2012/11/test-de-frases-incompletas-de-sacks-fis\\_1.html](http://fatimadiz13.blogspot.com.co/2012/11/test-de-frases-incompletas-de-sacks-fis_1.html)

Dovidio, J. F., Hewstone, M., Glick, P., & Esses, V. M. (2010) *Handbook of prejudice, stereotyping and discrimination*. Newburg Park, CA: Sage.

Duhau, E. y Giglia, A. (2004). Conflictos por el espacio y orden urbano. *Estudios Demográficos y Urbanos*, 56: 257-288, El Colegio de México. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31205601>

De Haro, A. (2012). Antropología del conflicto. Reflexiones sobre el nuevo orden global. *Convergencia*, 60: 177-204. Disponible en <http://www.scielo.org.mx/pdf/conver/v19n60/v19n60a6.pdf>

Elizalde, A. y Donoso. P. (2010). *Formación en Cultura Ciudadana*. Disponible en <http://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/wpcccontent/Sites/Subportal%20del%20Ciudadano/Nuestro%20Gobierno/Seccio>

Ellis, E. (2017). *El impacto migratorio y de seguridad en Colombia por el colapso de Venezuela*. Instituto de Investigaciones Estratégicas de la Armada de México. Disponible en [http://www.cesnav.edu.mx/ININVESTAM/docs/docs\\_informativos/di\\_11-17.pdf](http://www.cesnav.edu.mx/ININVESTAM/docs/docs_informativos/di_11-17.pdf)

Escobar, M. y Hernández, P. (2015). Campaña de cultura ciudadana en transporte público en Bogotá. (*Tesis de pregrado*) Universidad Jorge Tadeo Lozano. Disponible en

<http://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/1437/T487.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Feixas, G., Muñiz, D., Compañ, V., & Montesano, A. (2016). *El modelo sistémico en la intervención familiar*. Universidad de Barcelona, Disponible en [http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/31584/6/Modelo\\_Sistemico\\_Enero2016.pdf](http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/31584/6/Modelo_Sistemico_Enero2016.pdf)

Fried, D. & Schnitman, J. (2000). *Resolución de conflictos: nuevos diseños, nuevos contextos*. Buenos Aires: Granica S.A.

Grun, E. (2000). La mediación como una forma especial de negociación frente al conflicto: aspectos sistémicos y cibernéticos. Artículo presentado en las 8vas. *Jornadas Sistémicas organizadas por la Asociación Argentina de Sistemas Generales y Cibernética (GESI)*, Buenos Aires, Argentina. Disponible en <https://www.iasvirtual.net/argrun03.htm>

Hernández, R.; Collado, F.; Baptista, O (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana

Illera, M. (2005). Convivencia y cultura ciudadana: Dos pilares fundamentales del derecho policivo. *Revista de Derecho*, 23: 240-259. Universidad del Norte Barranquilla, Colombia

Jacobo, H., & Armenta, M. (2010) La formación de educadores de migrantes: Una perspectiva compleja. *Revista Latinoamericana de Educación Inclusiva*, 4 (1), 5-10.

Laca, F. (2008). Comunicación en conflictos interculturales. *Acta Universitaria*, 18 (1), 5- 14.

- Lederach, J.P. (2009). Encuentro internacional “*Retos y propuestas sobre Acción sin daño y construcción de paz en Colombia*”. Universidad Nacional de Colombia. Disponible en [http://www.bivipas.unal.edu.co/bitstream/10720/290/6/D-322-Lederach\\_John-2009-114.pdf](http://www.bivipas.unal.edu.co/bitstream/10720/290/6/D-322-Lederach_John-2009-114.pdf)
- López, A. (2008). *Teoría básica del conflicto*. In WENT: Perú. Disponible en [http://www.visiondiweb.com/insight/lecturas/Teoria\\_basica\\_del\\_conflicto.pdf](http://www.visiondiweb.com/insight/lecturas/Teoria_basica_del_conflicto.pdf)
- Marín, Y. (2017). Interacciones entre la dimensión poblacional con las otras dimensiones del desarrollo, en la zona fronteriza de Cúcuta (Colombia) –Bolívar –San Cristóbal (Venezuela). (*Tesis de posgrado*). Universidad Externado de Colombia. Disponible en [https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/001/438/1/DKA-spa-2017-Interacciones\\_de\\_la\\_dimensi%C3%B3n\\_poblacional\\_con\\_las\\_otras\\_dimensiones\\_del\\_desarrollo%2C\\_en\\_la\\_zona\\_fronteriza\\_de\\_C%C3%BAcuta\\_%28Colombia%29\\_%E2%80%93Bolívar\\_-San\\_Crist%C3%B3bal\\_%28Venezuela%29.pdf](https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/001/438/1/DKA-spa-2017-Interacciones_de_la_dimensi%C3%B3n_poblacional_con_las_otras_dimensiones_del_desarrollo%2C_en_la_zona_fronteriza_de_C%C3%BAcuta_%28Colombia%29_%E2%80%93Bolívar_-San_Crist%C3%B3bal_%28Venezuela%29.pdf)
- Meneses, A. (2013). Subjetividad y vínculo social: el conflicto constitutivo del imaginario individual en las organizaciones laborales. *Convergencia*, 63: 207-229. Disponible en <http://www.scielo.org.mx/pdf/conver/v20n63/v20n63a8.pdf>
- Migración Colombia (2017). *Radiografía de venezolanos en Colombia*. Disponible en [www.migracioncolombia.gov.co/venezuela/radiografia\\_web.pdf](http://www.migracioncolombia.gov.co/venezuela/radiografia_web.pdf)
- Moreno, M. (2017). Factores estatales que inciden en la problemática de la frontera Cúcuta - Ureña/San Antonio. (*Tesis de posgrado*). Universidad Militar Nueva Granada. Disponible en <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/16670/1/MORENO%20MEZA%20MAYRA%20FARLEY2017.pdf>

Meseguer, G. (2015). Las actitudes hacia los inmigrantes en México: explicaciones económicas y sociales. *Foro Internacional*, LV (3): 772-804 El Colegio de México, A.C. Distrito Federal, México Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=59944854004>

Nina, R. (2013). El conflicto intercultural desde un contexto comunitario. *Revista Puertorriqueña de Psicología*, 24: 1-18. Asociación de Psicología de Puerto Rico. San Juan, Puerto Rico. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=233227551002>

Ramos, E. (2013). Teoría y práctica del conflicto social y la paz desde la perspectiva sociopráctica: La construcción participada de convivencias pacíficas en entornos socialmente vulnerables. (*Tesis Doctoral*). Universidad de Valladolid. Facultad de Educación y Trabajo Social.

Ropers, N. (2008). *Transformación sistémica de conflictos: reflexiones acerca del conflicto y del proceso de paz en Sri Lanka*. Berghof Research Center for Constructive Conflict Management

Saad de Bianciotti, C. (2005). Conciliación laboral como medio de resolución de conflictos. *Gaceta Laboral*, 11 (3).

Sánchez, F. (2011); La Frontera Táchira (Venezuela) - Norte De Santander (Colombia) En Las Relaciones Binacionales y En La Integración Regional Si Somos Americanos. *Revista de Estudios Transfronterizos*, XI (1): 63-84.

Sánchez, A. (2015). Crisis en la frontera. Documentos de Trabajo Sobre Economía Regional, 17. Banco de la Republica. Disponible en

<http://repositorio.banrep.gov.co/bitstream/handle/20.500.12134/3102/Crisis%20en%20la%20frontera.pdf?sequence=1>

Schilling, T. (2005). *Teoría sistémica de negociación*. Disponible en [http://www.intermediacion.com/new/teoria\\_sistemica.htm](http://www.intermediacion.com/new/teoria_sistemica.htm)

Valentín, I. y Lucas, S. (2014). *Intervención sistémica en la resolución de conflictos. (Tesis de posgrado)* Universidad de Palencia.

Vinyamata, E. (2015). *Conflictología. Revista de Paz y Conflictos*, 8 (1): 9-24. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5117130.pdf>

Wainer, A. (2012). Estudios de caso único en el campo de la investigación actual en psicología clínica. *Subjetividad y Procesos Cognitivos*, 16 (2): 214-222. Disponible en <http://www.scielo.org.ar/pdf/spc/v16n2/v16n2a10.pdf>

Wieviorka, E. (2010). *Conflicto Social. Sociopedia.isa*. Disponible en <http://www.sagepub.net/isa/resources/pdf/Social%20Conflict%20-%20Spanish.pdf>

Wils, O. et al. (2006). *The Systemic Approach to Conflict Transformation. Concept and Fields of Application*. Berlín: Berghof Foundation for Peace Support (BFPS), Disponible en [http://www.berghofpeacesupport.org/publications/systemic\\_conflict\\_transformation\\_complete.pdf](http://www.berghofpeacesupport.org/publications/systemic_conflict_transformation_complete.pdf).

## Apéndices

### Apéndice A. Entrevista semiestructurada

---

#### Categoría 1: Características sociodemográficas

---

##### Subcategoría 1. Datos personales

---

Edad:  
 Lugar de procedencia:  
 Estado Civil:  
 Nivel de Escolaridad:  
 Estrato:  
 Tiempo de funcionamiento del negocio

---

##### Subcategoría 1. Datos del negocio

Barrio:  
 Rol dentro del negocio: Propietario \_\_\_\_ Empleado \_\_\_\_  
 Número de personas que dependen económicamente del negocio  
 Tiempo de funcionamiento del negocio  
 Productos y/o servicios que ofrece el negocio

---

#### Categoría 2: Conflicto Social

---

##### Subcategoría: Dinámica Cotidiana

1. ¿Cómo experimenta en su día a día la relación con los migrantes venezolanos?
  2. ¿Cómo comenzó el conflicto con estas personas?
  3. ¿Cuál es su interacción con los migrantes en situación de calle?
  4. Podría narrarnos un día cotidiano de funcionamiento de su local?
- 

##### Subcategoría Situación precedente

5. ¿Cuál era la percepción que tenía en torno a la situación de la crisis y los ciudadanos venezolanos?
  6. ¿Cómo antes de la crisis en el vecino país, era el funcionamiento de su negocio?
  7. ¿Cuál era su aporte o el del negocio a la situación de los migrantes que paulatinamente llegaban a la ciudad?
- 

##### Subcategoría: Situación Actual

8. ¿Ha experimentado disputas interpersonales o intragrupalas con estas personas?
  9. ¿Cuál es el impacto a nivel social que ha tenido la migración en sus labores y en su negocio?
  10. ¿Ha percibido intereses de poder local en el conflicto?
  11. ¿Cuál ha sido la intervención del Gobierno local o Nacional?
  12. ¿Qué códigos culturales han entrado en choque entre la población migrante y ustedes como colombianos?
  13. ¿La situación ha generado desconfianza en la comunidad?
-

---

14. ¿Considera que es un problema de información?

---

15. ¿Consideraría que es un tema de valores? ¿Por qué?

---

### **Categoría 3: Conflicto espacial**

---

#### **Subcategoría Dinámica Cotidiana**

---

16. ¿Considera que las personas migrantes han establecido competencia por el espacio público? ¿Cómo?

---

17. ¿Siente que el espacio ha sido invadido por los migrantes?

---

18. ¿en qué horarios se encuentran a estas personas ocupando el espacio?

---

19. ¿Cómo describe el comportamiento de estas personas en el espacio público?

---

20. ¿Ha buscado el desalojo del espacio? ¿A través de qué medios?

---

21. ¿Describa la reacción de estas personas?

---

22. ¿Por qué los inmigrantes en situación de calle se han apropiado o se convocan en este espacio?

---

23. ¿Se han presentado actos de violencia entre algunas de las partes?

---

#### **Subcategoría Situación precedente**

---

24. ¿Cuál era el uso que se daba al espacio público en el sector donde se ubica el negocio?

---

25. ¿Cuáles eran las normas y reglas implícitas o explícitas establecidas en el sector para sus habitantes y comerciantes?

---

26. ¿Cómo describiría el espacio público circundante a su negocio antes del proceso de migración masiva de personas venezolanas?

---

#### **Subcategoría: Situación Actual**

---

27. ¿Cómo ha cambiado el espacio público en términos de visibilidad, limpieza, respeto por las normas en el momento actual?

---

28. ¿Cuál es el impacto a nivel espacial que ha tenido la migración en sus labores y en su negocio?

---

29. ¿Se presentan disputas por el espacio? ¿De qué manera?

---

30. ¿Se han generado normas o estrategias para la recuperación del espacio?

---

31. ¿Cree que esta ocupación del espacio ha afectado la seguridad de la zona? ¿Cómo?

---

### **Categoría 3: Resolución de conflictos**

---

32. ¿Se han establecido negociaciones con estas personas?

---

33. ¿Cuál cree que ha sido el principal obstáculo o por el contrario, el mayor facilitador para estas negociaciones?

---

34. ¿Ha habido mediación por algún tercero?

---

35. De ser así, ¿De qué manera se ha realizado ello?

---

36. ¿Con qué recursos cuenta la comunidad para afrontar el conflicto?

---

37. ¿Qué recursos considera que faltarían para mejorar la situación?

---

38. Desde su perspectiva ¿Cuál es la dirección que debería tomar la problemática para beneficio de todos?

---



**Apéndice B. Formato de Observación**

---

Fecha:

Hora:

Lugar:

Categoría	Subcategoría	Observación

---

## Apéndice C. Cuestionario de frases incompletas

---

### Categoría 2: Conflicto Social

---

#### Dinámica Cotidiana

---

Mi relación actual con los inmigrantes venezolanos en situación de calle es...

La manera como estas personas se comportan con relación a quienes laboramos en el negocio es...

El día a día en el negocio encuentra dificultades con estas personas debido a ...

---

#### Situación precedente

---

Anterior a la crisis venezolana, el rendimiento del negocio era....

Antes de la llegada de los inmigrantes, la concurrencia diaria del negocio la podría describir como...

Antes del conflicto actual, las crisis y dificultades en el negocio se presentaban en torno a...

---

#### Situación actual

---

Sería más fácil negociar con estas personas si...

La convivencia con la llegada de los inmigrantes se ha visto afectada a causa de...

Un posible mediador en este conflicto sería...

---

### Categoría 3: Conflicto Espacial

---

#### Dinámica Cotidiana

---

Lo que hago cuando estas personas ocupan el espacio circundante al local ...

Cuál es el horario de ocupación que emplean estas personas...

El conflicto del espacio se produce principalmente porque...

---

#### Situación precedente

---

Antes de la llegada de los inmigrantes el espacio era ocupado por...

Antes del conflicto actual, las problemáticas relacionadas con el espacio eran resueltas por....

---

#### Situación actual

---

Actualmente los negocios del sector al momento de preservar las normas del espacio, recurren al apoyo de...

Instituciones o entes del estado deberían vincularse a la solución del problema a través de ...

---

### Categoría 4. Resolución de Conflictos

---

Una pieza clave en la resolución de este conflicto sería....

Una estrategia efectiva para resolver el conflicto sería...

---