



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



**DESCRIPCIÓN DE LOS CONFLICTOS COMUNALES ENTRE LOS HABITANTES DEL
BARRIO CRISTO REY PARTE ALTA EN EL MUNICIPIO DE PAMPLONA, NORTE DE
SANTANDER.**

PRESENTADO POR:

JHON JAIRO CABRALES PAUSAYU

FREDDY BAUTISTA CARVAJAL

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

LICENCIATURA EN CIENCIAS SOCIALES Y DESARROLLO LOCAL

PAMPLONA

2022



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

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



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



**DESCRIPCION DE LOS CONFLICTOS COMUNALES ENTRE LOS HABITANTES DEL
BARRIO CRISTO REY PARTE ALTA EN EL MUNICIPIO DE PAMPLONA, NORTE DE
SANTANDER.**

PRESENTADO POR:

JHON JAIRO CABRALES PAUSAYU

FREDDY BAUTISTA CARVAJAL

ASESOR

MG. JANETH CECILIA TOLOZA LÓPEZ

PRESENTADO A

MG. LUIS RAMIRO PORTILLA FLÓREZ

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

LICENCIATURA EN CIENCIAS SOCIALES Y DESARROLLO LOCAL

PAMPLONA

2022



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

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



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



Contenido

RESUMEN.....	6
DEDICATORIA	8
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA.....	12
1.1. Descripción del problema.....	12
1.2. Formulación del problema.....	14
1.3. Objetivos.....	14
1.3.1. Objetivo general.....	14
1.3.2. Objetivos específicos	14
1.4. Justificación	15
2. CAPITULO II MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	17
2.1. Antecedentes de la investigación.....	17
INTERNACIONALES.....	17
NACIONALES	20
REGIONALES	23
2.2. Marco teórico	26
2.2.1. Manejo de conflictos	26
2.2.2. Dimensiones del conflicto	28
• Conflicto de Información:	29
• Conflicto de Intereses:	30
• Conflicto de Relación:	30
• Conflicto Laboral:	30
• Conflicto de Valores:.....	30
• Conflicto Armado:	31
• Conflicto Estructural:.....	31



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

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



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



2.2.3.	Estrategia de manejo de conflictos	31
2.3.	Marco conceptual	33
2.3.1.	Conflicto.....	33
2.3.2.	Civismo.....	34
2.3.3.	Convivencia	35
2.3.4.	Mediación	35
2.4.	Marco legal	36
3.	CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO.....	39
3.1.	Paradigma de la investigación	39
3.2.	Tipo de investigación	39
3.3.	Informantes e informantes claves	40
3.4.	FASES DE LA INVESTIGACIÓN.....	41
3.4.1.	Etapas del método descriptivo	41
3.4.1.1.	Identificación y delimitación del problema.....	41
3.4.1.2.	Elaboración y construcción de los instrumentos	41
3.4.1.3.	Observación y registro de datos	41
3.4.1.4.	Decodificación y categorización de la información.....	42
3.4.1.5.	Análisis	42
3.5.	Definición de categorías y/o variables.....	42
3.6.	Técnicas e Instrumentos.....	44
3.6.1.	Entrevista semiestructurada.....	44
3.6.2.	Grupos Focales	50
4.	CAPITULO IV. RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	51
4.1.	Análisis de la información	51
5.	CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	72
6.	CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	78
6.1.	Conclusiones	78



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

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



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



6.2. Recomendaciones	79
6.3. Bibliografía.....	80
6.4. ANEXOS.....	83
Anexo #1 Instrumentos.....	84
Anexo # 2: Carta de validación de instrumentos.....	89
Anexo #3: Carta Asesora.....	94
Anexo #4: Carta presidenta junta acción comunal.....	95
Anexo #5: Validación 100 horas	97
Anexo #6: Evidencias aplicación de entrevista.....	98
Anexo#7: Evidencias aplicación de entrevista	99
Anexo#8: Grupo focal.....	101
Anexo#9: Carta oficina de infancia y adolescencia	102

Índice de tablas

Tabla 1. Características informantes claves: elaboración propia.....	40
Tabla 2. Categorías y variables: elaboración propia.....	43



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

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



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



RESUMEN

El presente proyecto fue realizado en el barrio Cristo rey parte alta del municipio de Pamplona Norte de Santander con el propósito de hacer una descripción de los diferentes conflictos presentes en el barrio, teniendo en cuenta que en este sector se generan diversas problemáticas entorno a la discordia comunal, por esta razón este proyecto se enfoca en hacer una descripción de aquellos conflictos, por las cuales ha sido sometido este barrio de Pamplona. con la ayuda de quienes habitan la comunidad, como lo son adultos y ancianos, con sus participaciones nos han servido de facilitadores de información para poder encontrar esos grandes problemas que afecta la comunidad del barrio Cristo Rey parte alta. este proyecto se basa en un modelo de investigación descriptiva, enfocada en el análisis de información por medio de informantes clave.

Palabras claves: conflicto, comunidad, problemática, participación

Abstract

This project was carried out in the Cristo Rey neighborhood in the upper part of the municipality of Pamplona Norte de Santander with the purpose of making a description of the different conflicts present in the neighborhood, considering that in this sector various problems are generated around discord. community, for this reason this project focuses on making a description of those conflicts, by which this neighborhood of Pamplona has been subjected. With the help of those who live in the community, such as adults and the elderly, with their participation they have



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



served as facilitators of information to be able to find those great problems that affect the community of the Cristo Rey neighborhood in the upper part. This project is based on a descriptive research model, focused on the analysis of information through key informants.

Keywords: conflict, community, problem, participation



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

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



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación primeramente a mi madre quien fue mi apoyo, económicamente y emocionalmente a lo largo de mi carrera universitaria, ella estuvo conmigo en los momentos buenos y malos de mi vida, en segundo lugar a mi sobrina quien con su sonrisa y tan solo verla hace que cada día me den ganas de seguir adelante, para así darle de un buen futuro y no pase complicaciones económicas, en tercer lugar a mis hermanas quienes a lo largo de mi vida me han apoyado en cada paso que he dado, y me han corregido en aquellos momentos donde he fallado.

Freddy Bautista Carvajal

En primer lugar, quiero dedicarle este proyecto de intervención a Dios que ha permitido llegar al final de mi semestre donde se me ha presentado muchas dificultades, trabajos en cantidad, días de traspaso, pero siempre me sostuvo durante mi proceso educativo superior.

Seguidamente a mi familia que me ha brindado la oportunidad de estar en una universidad a la cual no todos tienen accesos.

Y para finalizar me dedico a mí mismo este proyecto de grado que siempre fue el objetivo en el momento de ingresar a estudiar, así llenar de satisfacción a mi hermano Wilfred Cabrales quien apostó todo por mí para poder ser un ejemplo de superación y que con dedicación todo se puede superar sin importar las adversidades de la vida.

Jhon Jairo Cabrales Pausayu



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



Agradecimientos

Agradezco a Dios quien a lo largo de mi vida y mi carrera me ha guiado y ha hecho posible cumplir cada meta que me he propuesto, igualmente a nuestra asesora la magister Janeth Cecilia Toloza López por su paciencia y esfuerzo a la hora de orientarnos, su conocimiento nos sirvió de gran ayuda en nuestro proceso de trabajo de grado, también quiero agradecer a la universidad de pamplona por brindarme la oportunidad de hacer mis estudios allí, una excelente universidad ojala siga creciendo como lo ha venido haciendo.

Freddy Bautista Carvajal

Agradezco primeramente a Dios nuevamente por permitirme culminar este proyecto de grado durante este recorrido que no fue tan fácil, pero se pudo terminar de buena manera.

De igual manera agradecerle a la mg. Janeth Cecilia Toloza López que con su orientación, dedicación, paciencia y conocimientos pudimos acatar a todas sus correcciones para poder culminar con un buen proyecto de grado, gracias por todo lo que pudo aportar en mí y mi compañero Freddy Bautista Carvajal para que nos termine de ir bien en la sustentación.

Jhon Jairo Cabrales Pausayu



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

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



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación Descripción de los conflictos comunales entre los habitantes del barrio cristo rey parte alta en el municipio de pamplona, norte de Santander. donde su finalidad es describir los diferentes conflictos comunales que tiene el barrio, evidenciando las problemáticas que se presentan con mayor frecuencia como lo son la drogadicción, el ruido presentado por niveles elevados de música y la falta de acompañamiento por parte de la policía, estas problemáticas ocasionan discordia entre vecinos generando un ambiente hostil poco sano para los jóvenes, y adulto mayor quienes son los más afectados.

De esta manera plateamos este proyecto para que en un futuro nosotros o compañeros colegas, puedan darle continuidad para así por medio de los entes encargados, se pueda llegar a dar una solución factible, teniendo como base este diagnóstico realizado por nosotros, donde evidenciamos las problemáticas más visibles que tienen en la comunidad, donde ellos fueron de gran ayuda, al manifestar todos aquellos inconvenientes, que los aquejan.

En el primer capítulo se hace una descripción de los problemas que identificamos, y se hace una formulación de este, igualmente se adjuntan los objetivos, seguida de una justificación del proyecto.

En el segundo capítulo se emplea una revisión bibliográfica exhaustiva, para tomar en cuenta antecedentes de trabajos que tienen relación con el nuestro para fortalecer nuestro proyecto de investigación y el marco teórico para darle cuerpo a nuestra investigación.



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



En el tercer capítulo se evidencia que nuestra propuesta es de tipo cualitativo, donde nos enfocamos en la investigación descriptiva, apoyándonos en los informantes claves y los instrumentos estipulados para la misma.

En el cuarto capítulo se estipula un cronograma para nuestra intervención en la comunidad y las propuestas para trabajar con ellos.

En el quinto capítulo se interpretan los diferentes instrumentos empleados dentro de nuestra investigación.

En el sexto capítulo se generan las conclusiones que nos dejó el proyecto, y se añade una bibliografía de las bases teóricas empleadas y aquellos anexos como evidencia de nuestro trabajo en comunidad.



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

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



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



CAPÍTULO I. EL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

En las últimas décadas el crecimiento de las poblaciones en Colombia ha provocado un desbalance en cuanto al urbanismo, generando la aparición masiva de barrios periféricos los cuales son habitados comúnmente por ciudadanos en condiciones económicas menores en contraste con las personas que habitan las zonas céntricas de los municipios, lo que en ocasiones los deja en desventaja en cuanto a la cantidad de servicios que se les brinda, incluyendo en este sentido atención médica, formación educativa, espacios deportivos y seguridad, esto es aún más grave al ser la falta de presencia de las autoridades locales una ventana a que los conflictos se presenten y desarrollen de mala manera entre los habitantes, siendo muy común que la mayoría de casos dentro de las ciudades o municipios de intolerancia se presenten en los habitantes de las zonas más apartadas o descuidadas por los entes gubernamentales.

A su vez otra de las situaciones que se presentan en las zonas periféricas es el choque cultural entre distintos tipos de población, en Colombia el crecimiento urbano a raíz del desplazamiento del campo a la ciudad (por mejores condiciones laborales o por situaciones violentas) han hecho que distintos grupos lleguen a habitar un mismo espacio, generalmente el periférico donde las tradiciones, comportamientos o costumbres son distintos y muchas veces generan diferencias entre los habitantes. Respecto registro al histórico del caso colombiano Ramírez et al (2018) mencionan que:



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



Entre 1988 y 1993, los migrantes que escogieron como destino migratorio las áreas periféricas de los aglomerados metropolitanos procedían en 45% de municipios diferentes de aquellos periféricos y de las ciudades capitales, principalmente de provincias próximas geográficamente y pertenecientes al mismo departamento; apenas 9% procedía de sus municipios «pares» localizados en la misma área metropolitana (p.61)

Así mismo en Norte de Santander, el fenómeno de la migración ha ensanchado la diversidad que se presenta en las zonas periféricas, siendo estos sectores los solicitados para habitar en los centros urbanos, es normal que la población migrante se asiente generando muchas veces interacciones impositivas con los pobladores que se encuentran arraigados con anterioridad en los territorios, siendo pues no solo distinta la cultura si no las necesidades y competición por los espacios, fuentes de empleo o incluso actividades ilegales, ante lo cual las realidades ya difíciles de las zonas periféricas se multiplican acrecentando los conflictos y las situaciones que puedan generar episodios de intolerancia dentro de las comunidades.

En el caso del barrio Cristo Rey del municipio de Pamplona, el cual es uno de los tradicionalmente más apartados y a su vez afectados por condiciones de falta de oportunidades, abandono por parte del gobierno y que ha tenido que afrontar la llegada de migrantes a su comunidad, se presentan una serie de situaciones que hacen que la seguridad y la convivencia ciudadana se vea deteriorada, generándose distintos episodios conflictivos, que en muchos casos lleva a la violencia por el mal manejo que los vecinos pueden darle a estas situaciones y así mismo a las maneras en que se acostumbra afrontar al prójimo, siendo pues notoria una falta de



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



acompañamiento por entidades externas y condiciones para manejar los desacuerdos dentro de la comunidad, ya sea la tradicionalmente establecida en la zona o la nueva que llega a raíz de la ola migratoria del vecino país.

1.2. Formulación del problema

¿Cómo describir los conflictos comunales entre los habitantes del barrio Cristo Rey parte alta en el municipio de Pamplona, Norte de Santander?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Describir los conflictos comunales entre los habitantes del barrio Cristo Rey en el municipio de Pamplona, Norte de Santander.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar las áreas específicas donde se presentan los conflictos comunales en el barrio Cristo Rey parte alta.
- Clasificar los tipos de problemas comunales dentro del barrio Cristo Rey parte alta en el municipio de Pamplona, Norte de Santander.
- Identificar por qué se generan los diferentes conflictos dentro de la comunidad del barrio Cristo rey parte alta en el municipio de pamplona, Norte de Santander.



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



1.4. Justificación

Dado que el conflicto se considera natural en los seres humanos, es prioridad para el control de los escenarios que puedan generar conflicto a nivel social que el mismo no se pretenda evitar, sino que se enseñe a que este pueda ser manejado de una manera correcta, teniendo en cuenta que los individuos siempre van a tener disparidades entre sus intereses, como lidiar con este tipo de situaciones se hace prioridad, teniéndose en cuenta que en las periferias constantemente se generan estas situaciones y dada la falta de presencia de las instituciones de orden público es sumamente importante que los habitantes aprendan a trabajar en sus diferencias sin necesidad de que un tercero este constantemente interviniendo para condicionar las relaciones interpersonales, en este sentido crear una conciencia del saber cómo manejar el conflicto no solo aporta hacia futuros escenarios de inconformidad con el prójimo sino que también construye tejido social y sentido de comunidad.

En el caso de las interacciones que generan conflicto a raíz del fenómeno migratorio tradicionalmente se ha pensado como se ejemplifica en Coser et al (1961) que “El conflicto, con otros grupos contribuye a establecer y reafirmar la identidad del grupo propio y mantiene sus fronteras con relación al mundo social que lo rodea” (p.1) en este sentido es necesario el generar un sentido de empatía no que remplace pero sí que acompañe la identidad grupal, esto en cuanto a las relaciones con nuevas culturas dentro de un mismo espacio debe verse como una necesidad, dado que el entender al prójimo en la diferencia es lo que puede permitir construir comunidades



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



diversas más ricas y fuertes, que no se dividan sobre las distintas tradiciones o costumbres, sino que se beneficien de los aportes nuevos que entre ciudadanos se puede aportar.

Así mismo en la comunidad de Cristo Rey, en la cual sus habitantes tradicionalmente están en estratos 1 y 2 y muchos otros incluso por debajo del límite de la pobreza se debe trabajar en la constitución de una identidad comunal que permita mejorar las condiciones , esto implica saber trabajar los conflictos dentro de los habitantes , dado que en gran medida estos son los que no permiten el progreso dentro de los barrios, siendo pues la causa de esto no solo el desempleo o la o la pobreza, si no una serie de características que generan condiciones en desventaja que se vuelven estructurales, dado que como mencionan Galvis y Meisel (2010). “la necesidad de superar las condiciones estructurales que mantienen a la población de la periferia sumida en el atraso, pues la continua reproducción de las condiciones de pobreza, que se concentran y se transmiten por generaciones” (p.1) generar entonces nuevas realidades y visiones dentro de las comunidades en cuanto a cómo perciben al otro es el primer paso para un cambio de pensamiento y la pobreza estructural arraigada en estas comunidades.



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



CAPITULO II MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

2.1. Antecedentes de la investigación.

En este apartado del proyecto se presentarán una serie de antecedentes en cuanto a las categorías claves del mismo, en este sentido se dividirán los antecedentes en 3 ramos, internacionales, nacionales y regionales, pudiéndose observar en ellos cómo se han llevado a cabo mediante distintas metodologías y enfoques investigaciones en el campo social que han permitido crear nuevas condiciones para las poblaciones menos privilegiadas en cuanto al manejo de conflictos y el cómo prevenir los mismo, siendo pues el entendimiento de los antecedentes fundamental para componer tanto el apartado teórico como el metodológico que se destacará más adelante en el presente proyecto de intervención social.

INTERNACIONALES.

En este primer apartado se presentan los antecedentes de países extranjeros en cuanto al manejo de conflictos en comunidades, siendo el primer acercamiento el trabajo de Ari (2018) llamado “Estilos de manejo de conflictos y desempeño docente en instituciones educativas de nivel primaria” de la Universidad Nacional Del Altiplano de Perú, en este se desarrolla un análisis a las múltiples maneras en que se manejan una serie de conflictos presentados en una institución peruana, en donde el objeto de estudio no fueron los estudiantes si no los maestros y su desempeños según como manejaban las situaciones problemáticas que se presentaban y como



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



estos interactuaban ante estas de manera efectiva, siendo pues analizado la efectividad del maestro en su labor y el éxito de sus conductas tanto en los estudiantes como en su propio nivel profesional.

A su vez este trabajo provee de una perspectiva interesante al actual proyecto, dada la necesidad de comparar la efectividad de las acciones para tratar el conflicto no solo desde el punto de vista de las teorías y la practica directa de las mismas, si no volteando la mirada hacia las personas que las llevan a cabo, y como la idoneidad de estas puede marcar la diferencia entre una acción efectiva y una infructuosa, siendo esto pues significativo en cuanto a cómo se plantean proyectos de resolución, manejo y prevención de situaciones de conflicto, no solo en instituciones educativas, si no a su vez dentro de cualquier escenario social en el que se compartan características grupales y de capacidades de ejecución de dinámicas relacionadas con los conflictos sociales.

Otro antecedente de carácter internacional es el presentado por el peruano Arce (2021) el cual lleva por título “Conflictos socioambientales y complejidad. Revista Ciencias de la Complejidad” en este se presenta un estudio con base en la revisión bibliográfica de distintos conflicto vistos desde el punto de vista de las ciencias de la complejidad, abordando entonces las situaciones problemáticas de una manera no simplista, si no resignificarte de acuerdo a distintos paradigmas y puntos de vista compartidos mediante un enfoque mixto, siendo pues este tipo de análisis una manera distinta al tratamiento de los conflictos que no solo es analítica si no



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



altamente propositiva, debido al pensamiento crítico expuesto en cuanto a al tratamiento tradicional de los conflictos, siendo pues nuevas alternativas a este más eficientes en comparación con dinámicas repetitivas carentes de contexto.

El aporte de la mencionada investigación recae en el cómo analizar las problemáticas no dentro de un reduccionismo en cuanto al conflicto, si no ver el mismo desde su desarrollo y características singulares, no reduciendo al conflicto a generalizaciones si no desde la complejidad de los factores que pueden influir en el mismo, como la condición de los actores, el sentido de territorialidad, un factor biológico o por el contrario situaciones culturales, políticas o sociales en general que incidan en el desarrollo o la aparición de situaciones de conflicto, siendo pues necesario el enfoque diferenciador para pautar un rango de acciones más diverso y por ende un abanico de soluciones exequible para mediar ante los conflictos.

Un tercer antecedente internacional es el presentado por Soto y Guevara (2018) titulado “Percepción del conflicto interparental e inteligencia emocional en estudiantes de primer y segundo año de una universidad privada de Arequipa” de la Universidad Católica San Pablo en Arequipa, Perú. En dicho se presenta como objeto de estudio las relaciones parentales y filio parentales en cuanto al uso de la inteligencia emocional para evitar conflictos, analizándose pues el nivel de afectación en hijos de parejas que no tenían buen manejo de sus emociones y por ende de los problemas relativos al conflicto que se presentaba en sus hogares, siendo pues esto



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



significativo para entender la forma en que estos mismos convivían y resolvían sus conflictos con los demás.

El aporte de esta investigación al actual proyecto radica en el uso de la inteligencia emocional como punto de partida para caracterizar el nivel de manejo de emociones que tienen los ciudadanos en cuanto a escenarios de conflictos, siendo pues un punto a tener en cuenta el trabajar con base en el desarrollo de actividades que promuevan la inteligencia emocional, para de este modo logra un nivel superior de entendimiento entre pares, proveer entonces a la población de herramientas para dicho propósito puede no solo mejorar la manera en que se ve el conflicto desde el individuo, si no que este tipo de conductas se pueden replicar y generar una serie de comportamientos basados en la tolerancia más efectivo para los ciudadanos.

NACIONALES

En cuanto a los antecedentes de la investigación que se presentan en los últimos 5 años en el territorio colombiano se encuentra como primer documento el trabajo de Osses y González (2020) titulado “Propuesta para la aplicación de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) en instituciones etnoeducativas Wayuu en La Guajira” de la UDES Valledupar, en el cual se toma un enfoque multicultural en el cómo se tratan los conflictos que generan tanto la vinculación de distintas culturas a un entorno educativo, así como los choques que puedan haber entre individuos de distintas etnias, siendo en este sentido la búsqueda de maneras alternativas para tratar el conflicto lo primordial en cuanto a prevenir conflictos y a su



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



vez conservar las características culturales Wayuu, siendo pues de suma importancia que el choque cultural no implique una imposición de conductas indebidas para las dos visiones humanas en cuanto a cómo se percibe el conflicto.

En este sentido el trabajo mencionado aporta a la presente investigación el uso de un enfoque diferenciador en cuanto al tipo de persona que se vincula a la prevención del conflicto, dado que las diferencias culturales de las personas, así como la crianza o las experiencias que hayan atravesado en la vida puede ser un punto de quiebre en cuanto a su tolerancia sobre las situaciones de conflicto o como manejan o perciben el mismo, en este sentido entender el conflicto no como una situación específica, si no como las condiciones únicas de las personas que se encuentran en medio del pueden permitir nuevas soluciones, más enfocadas en la realidad y terminando en resultados más integrales.

Otro de los antecedentes nacionales es el trabajo de Contreras et al (2018) llamado “Convivencia escolar y solución de conflictos mediante la investigación como estrategia pedagógica” de la Universidad de la Costa, en Barranquilla, en el cual se utiliza la investigación como manera de enfocar la atención de los estudiantes ante los conflictos, el indagar en los temas pedagógicos que se presentan son una manera de apropiarse el cómo tratar una problematización y extrapolarlo a la convivencia, el cómo relacionarse con los demás y el afrontar conflictos y buscar alternativas para la solución mediante el entendimiento, siendo utilizado un modelo de investigación acción en donde los estudiantes se vuelven actores fundamentales del proceso,



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



fortaleciendo la eficacia del proyecto, no solo a nivel investigativo si no en cuanto a cómo los jóvenes se apropian de la teoría sobre el cómo sobrellevar escenarios conflictivos.

En este sentido el aporte de esta investigación se basa en la participación de la población del proyecto en su propio proceso analítico, el poder captar la atención de los involucrados en cuanto a la importancia y el desarrollo de la investigación en el proceso de aprendizaje del manejo de los conflictos puede vincular de una mejor manera los discursos de solidaridad y tolerancia, respecto a los espacios, las distintas situaciones problemáticas y la construcción de mejores escenarios comunes, dado que hacer partícipe a las personas en este tipo de situaciones genera una mejor apropiación en cuanto a lo que se plantea se aprenda, manteniendo esto en un enfoque de apropiación y significancia, más allá de un enfoque pasajero, que las personas puedan retener y configurar nuevas acciones a su estilo de vida.

Otro de los antecedentes nacionales es el trabajo presentado por Montenegro et al (2018) el cual lleva por nombre “El conflicto una oportunidad para la construcción de la cultura de paz desde la educación inicial” de la Fundación Universitaria Panamericana, de Bogotá. En este trabajo se plantea la oportunidad desde la primera infancia de aportar a la paz y al civismo, dentro de lo cual el conflicto cobra vital importancia, siendo pues no su omisión si no la educación en cuanto al manejo del mismo lo que se usa como herramienta para generar mejores ciudadanos, dado que el conflicto esta implícitamente ligada al humano, el poder desde pequeños



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



vincular a los ciudadanos a manejar sus conflictos con el prójimo provee de una mejor oportunidad de controlar los resultados del mismo en su edad adulta.

En este sentido, el aporte de esta investigación se basa en facultar a los ciudadanos en cómo tratar los conflictos, y no solo en evitarlos, el concientizar al ciudadano en cuanto a que las situaciones conflictivas se pueden presentar constantemente tanto entre vecinos como con otros factores en los cuales se ven vinculadas las personas es una prioridad para la preparación de las comunidades para ver esto no como situaciones cien por ciento negativas, si no como ventanas para solución, dialogo y en una última instancia poder construir a través de estos escenarios nuevas redes de confianza y trabajo en equipo que le den otro enfoque al conflicto y complemente la formación comunal.

REGIONALES

En el apartado de los antecedentes de la región un primer acercamiento es el trabajo de Gallardo (2020) titulado “Informe de práctica de identificación e intervención en violencia” De la UNAD el cual muestra un análisis de casos de conflicto intrafamiliar en el cual se analizan las causas individualizadas de los individuos para poder construir un plan efectivo de afrontar el conflicto y prevenirlo, siendo pues los resultados que partieron desde en entendimiento del caso mucho más centrados e integrales, así como hacer el tipo de conflicto intrafamiliar un asunto de interés de las comunidades, en donde la prevención y la denuncia ciudadana a tiempo cobran un



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



papel sumamente importante en poder parar a tiempo situaciones de conflicto que se transformen en violencia .

En este sentido el aporte de este proyecto a la actual investigación recae en el sentido de entender los conflictos interpersonales dentro de las comunidades no como un asunto ajeno, si no uno que le compete a toda la comunidad, la cual se debe apropiarse de las conductas que puedan afectar su núcleo social y trabajar por mejores condiciones colectivas , de esta manera empoderar a los ciudadanos y darles herramientas legales para prevenir que los conflictos deriven en violencia es una tarea que puede bajar muchos los índices de caos violentos dentro de las comunidades y enseñar a minimizar el conflicto lo más posible en zonas donde estas situaciones se presentan mucho más, como en comunidades periféricas con un rango de abandono estatal o en locaciones donde sus habitantes no cuentan con un nivel educativo alto o condiciones económicas precarias.

Un segundo antecedente regional es el trabajo de Galvis (2018) llamado “Lineamientos para la estrategia pedagógica de paz en la mediación del conflicto intercultural y comunicativo, desde la Escuela de Perdón y Reconciliación, en actores del problema minero-ambiental de la provincia de Soto Norte” de la UNAD, en donde el tópico de la investigación recae en un conflicto de intereses entre la industria minera local y la comunidad afectada por su funcionamiento, en donde las mesas de diálogo y la mediación entre los actores se fomentan para poder entender los puntos de vista de las partes y de esta manera construir soluciones viables,



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



que permitan regresar condiciones de vida adecuadas a las personas afectadas pero que a su vez den cabida a los trabajos de la actividad minera de una forma coherente dentro de las comunidades.

En este caso el aporte que da la investigación al presente proyecto es la del cómo se deben articular distintos escenarios para la solución de los conflictos, dado que muchas veces la parte más afectada no es la única que se encuentre en esta condición o todo elemento negativo no es implícitamente desarrollado con ese propósito, entonces entablar diálogos entre las distintas partes provee de acciones más eficientes para llegar a comunes acuerdos, dado que los conflictos no solo son un estándar blanco y negro, el interpretar el punto de vista del otro y entender las acciones propias como fuente de desventaja es una buena manera para construir salidas de beneficio mutuo y por ende más duraderas y democráticas.

Para el último antecedente regional se tomó el trabajo de Alfonso Y Galvis (2018) llamado “Estrategia de transformación del manejo del conflicto dirigido a los estudiantes de los grados de formación primaria del colegio gremios unidos de Cúcuta” de la Universidad Francisco de Paula Santander, en el cual expone las características de la zona las cuales condicionan el tratamiento de conflictos y el cómo abordar la convivencia escolar, siendo pues la localidad en donde se plantea este proyecto una conflictiva y con altas tasas de problemas escolares, modificándose pues mediante este proyecto la manera en que la institución trata los



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



conflictos, anteponiendo la formación contextual en torno a las problemáticas, más allá de solo el castigo al mal manejo de conflicto.

En este sentido el aporte de este proyecto se presenta en cómo se debe tener en cuenta el contexto en donde se presentan los conflictos y el manejo tradicional que se le da a los mismos, ya que no es igual una población con ciertas características económicas, culturales y educativas a otra que carezca de estas, donde el conflicto y sus expresiones superiores síntomas de un mal manejo, como por ejemplo la violencia están naturalizadas, diagnosticar entonces de una manera correcta y mediante un enfoque diferenciador, puede generar resultados reales en el trabajo de control y manejo de conflicto y a su vez capacitar a los mismos padres o futuros padres en estas comunidades en cómo no transmitir conductas negativas a las futuras generaciones, modificando estos malos aspectos culturales y remplazándolos por otros más efectivos con la democracia y la ciudadanía.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Manejo de conflictos

El conflicto, como condición natural de los humanos es una realidad constante la cual se manifiesta de múltiples formas y contextos entre los individuos, según Montes et al (2014) “la vida cotidiana ofrece múltiples y variados ejemplos de conflictos como, por ejemplo, un inquilino que deja de pagar el alquiler porque no funciona correctamente la calefacción, una pareja que se separa debido a irreconciliables desavenencias conyugales” (p.238) en este sentido



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



el manejo de los conflictos en las comunidades se articula como una necesidad, siendo pues inevitable el evadir este tipo de situaciones, generar procesos por medio de los cuales se puedan contrarrestar o evitar efectos negativos del choque de intereses se vuelve prioridad en la formación cívica, ya que según Mirabal (2003) “Desde esta óptica, el conflicto generalmente es evaluado como negativo, y por tanto, luchamos por evitarlo. Sin embargo, un conflicto puede conducir a grandes cambios y mejoras” (p.55).

Así mismo, desde las distintas teorías del manejo de conflicto uno de los primeros parámetros es el de la construcción del comportamiento frente al concepto de moral, en la cual el desarrollo de la inteligencia emocional juega un gran papel, respecto al trabajo de enseñar manejo del conflicto en Villamediana et al (2015) se señala que los mediadores “deben ser conscientes del factor emocional presente en todo conflicto independientemente de si la causa se relaciona con la tarea o las relaciones entre las personas” (p.75), en este sentido el manejo de los conflictos primeramente está conectado a el pensamiento personal de la persona frente a sus emociones y como estas se relacionan con la percepción del prójimo, según Mirabal (2003):

frecuentemente, nuestras emociones y deseos pueden dificultar las comunicaciones entre las partes que interactúan en una negociación. Conocer nuestro estilo de manejo de conflictos nos ayuda a aprender cómo nos comportamos durante situaciones tensas, para desarrollar así, mediante conocimiento y práctica, mejores estrategias para el manejo de situaciones conflictivas. Descubrirlo resulta importante para mejorar nuestra efectividad profesional y personal. (p.55)



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



Por otra parte, las connotaciones del conflicto se prestan para que el mismo pueda redireccionarse según el contexto y como el mismo se genere, siendo pues este potencializado hacia la construcción a raíz de la diferencia, según lo planteado en el trabajo de la UAI (2016) el conflicto “Es una construcción social, una creación humana, diferenciada de la violencia (puede haber conflictos sin violencia, aunque no violencia sin conflicto), que puede ser positivo o negativo según cómo se aborde y termine, con posibilidades de ser conducido, transformado y superado” (p.7) , siendo pues importante dentro del manejo de conflictos no solo el identificarlos y manejarlos si no el buscar estrategias mediante las cuales el mismo se pueda transformar en algo positivo dentro la construcción de tejido social y consolidación de una formación ciudadana, sea con base en el ejemplo del cómo manejar situaciones de conflicto o el respeto a la diferencia y el entendimiento a raíz del respeto a los intereses ajenos.

2.2.2. Dimensiones del conflicto

Entender el conflicto implica analizar las distintas maneras, enfoques y contextos en el cual el mismo se genera y se representa, siendo pues el conflicto no solo el fruto de una sola acción o un escenario aislado, sino que se genera a través de una serie de condiciones y factores múltiples que se ven representados a través de un conflicto de intereses, esos factores pueden ser según la UAI (2016) “La inter- relación de emociones, actitudes, prejuicios y percepciones distorsionadas acompañan las distintas formas de un conflicto, que a su vez contribuye a su



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



continuación y exacerbación” (p.9), es entonces que la materia de conflictos no se constituyen en una serie de factores si no en múltiples que pueden desencadenar no solo un conflicto si no varios a raíz de una serie de condiciones que generen el conflicto, siendo pues la representación de estas no solo de nivel interpersonal si no que el mismo conflicto pueda tener connotaciones sociales, ya que como señala Aguirre et al (2020):

En términos sociales encontramos que el conflicto construye el margen entre un grupo y otro que se excluye y que se robustecen en su identidad. Una clara contradicción entre la identidad y la diferencia de grupos que se reafirma en el conflicto, que obliga a dicha unidad entre un grupo y la separación frente a otro enmarcado dentro de la lógica de la estructura y la competencia que obliga a la eliminación del contrario (p.38)

Así mismo para dimensionar el conflicto el mismo se puede categorizar en distintos tipos, los cuales corresponden a características y contextos específicos los cuales se plantean según las condiciones, el contexto, la manera que en que involucran los individuos o la manera en que el mismo afecta o permanece afectando a un individuo o grupo, de manera directa o indirecta, e incluso atemporal, los tipos de conflicto son definidos en UAI (2016) de la siguiente manera:

- **Conflicto de Información:** Sucede cuando existe una falta de información que le impide a las personas la toma de decisiones de forma correcta. O el simple hecho de estar mal informadas con respecto a un tema. Los mismos se clasifican en: conflictos innecesarios que se generan por insuficiente información entre las partes del conflicto; y conflictos



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



auténticos que surgen cuando la información de las partes no es compatible al igual que los procedimientos usados para recoger datos. Este párrafo es copia literal de

- **Conflicto de Intereses:** Es cuando en una relación – ya sea laboral o personal – una de las personas considera o pone más empeño en la satisfacción de sus necesidades ante que la de los otros. Este tipo de conflicto se crea por la competición donde las partes sacrifican las necesidades de sus oponentes para satisfacer las suyas. Estos por lo general surgen por cuestiones de dinero, tiempo, deseo de participación, confianza, juego limpio, etc.
- **Conflicto de Relación:** Es el resultado del retenimiento de emociones negativas o percepciones incorrectas, a causa de una mala comunicación entre las personas. Los problemas en este tipo de conflictos dan paso a los conflictos innecesarios o irreales. En estos conflictos de relación mayormente se crean discusiones y llegan a convertirse en conflictos destructivos.
- **Conflicto Laboral:** Ocurre cuando en el ambiente laboral una persona vive divergencias frente a sus jefes o entorno en general.
- **Conflicto de Valores:** Ocurre cuando existe una incompatibilidad o diferencias en la forma de creer o actuar en las personas. Es decir, que lo que puede ser



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

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



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



valorado como una acción buena para unos, es considerado malo para otras personas.

- **Conflicto Armado:** Como su nombre lo indica, es el enfrentamiento armado de dos o más grupos por diferencias en creencias. Conflicto Intrapersonal: Se lleva a cabo cuando existe en la persona una confrontación de manera interna con sus ideas, pensamientos, formas de actuar, etc.
- **Conflicto Estructural:** Se da cuando existe un sistema que causa cierta opresión sobre la forma en que se relacionan las personas. Ya sea porque se encuentran muy separadas o unidas, pasan o no tiempo juntos, etc.

2.2.3. Estrategia de manejo de conflictos

Dado que el conflicto se presenta de distintas maneras, las estrategias para el manejo de este tipo de situaciones son igual de variadas y diversas que los tipos del conflicto, teniéndose en cuenta que ninguna estrategia es mejor que la otra en el sentido de efectividad general, si no que estas responden a las necesidades situacionales que se requieran según las características del contexto específico. A su vez la materia de procesos de manejo de conflicto responde a etapas similares las cuales contienen los siguientes pasos, descritos en Mirabal (2003):

– Análisis (diagnóstico e investigación),



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



- Planteamiento (qué debe hacerse, formulación de opciones y postulación de principios rectores),
- Discusión (negociación, selección de la mejor opción, ejecución del acuerdo) (p.66)

A su vez, las estrategias del manejo de conflicto en grupos sociales varían en relación con las interpersonales, siendo pues los pasos o estrategias más específicos a la hora de organizar la mediación que corresponde a este tipo de contextos, poniéndose énfasis en el factor problema, los actores principales y los modelos de negociación para resolver el conflicto, dado que en estos casos los conflictos pueden tener intereses igual de importantes y válidos en múltiples actores, siendo pues los siguientes pasos descritos en Mirabal (2003) necesarios para estos contextos:

- Identifique Actores Clave (Masa Crítica): en todo grupo existe un número reducido de actores (entre el 3 y el 5%) que son claves para materializar una negociación. Son líderes, crean matrices de opinión y poseen peso específico a la hora de decidir.
- Defina unas reglas claras y sencillas que garanticen un adecuado clima de conversaciones.
- Dedique tiempo suficiente al intercambio de información, a generar un lenguaje común, “verifique” sobreentendidos, pregunte y parafrasee, cuando tenga dudas. – Defina los principios rectores del proceso, tales como, principios legales, éticos y morales, entre otros.
- Planificación conjunta y participativa de opciones y soluciones, permite desde el inicio la generación de una visión compartida.



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

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



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



– Creación de mesas de trabajo para temas complejos y grupos muy grandes, como metodología auxiliar para negociaciones en grupo. – Cierre: es necesario llegar a un acuerdo con claridad. Deben quedar claramente definidos próximos pasos, responsables (p. 68).

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Conflicto

El conflicto es definido por distintos autores como un elemento continuo en el ser humano; en Redorta (2004) se describe el conflicto como un “proceso —producto subjetivo— cognitivo que implica percepciones de metas incompatibles por parte de, al menos, dos individuos” (p.16) es decir que el conflicto se compone de la percepción que tenga el individuo o individuos sobre sus intereses, por esta razón es común que dos o más involucrados en un conflicto puedan tener razón según el punto de vista que se tenga sobre el objeto o situación conflictiva, siendo de igual manera definido en Yurrita (2016) “cuando dos sistemas complicados se juntan y de la unión surgen propiedades nuevas – emergentes-, pero al mismo tiempo se reprimen características intrínsecas a cada elemento que conforma el sistema, el sistema se vuelve complejo” (p.55). A su vez uno de los autores más conocidos por su trabajo sobre el conflicto es Johan quien caracteriza el conflicto según se señala en Gudynas (2014) de la siguiente manera:

- El conflicto es crisis y oportunidad.
- El conflicto es un hecho natural, estructural y permanente en el ser humano.



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



- El conflicto es una situación de objetivos incompatibles.
- Los conflictos no se solucionan, se transforman.
- El conflicto implica una experiencia vital holística.
- El conflicto como dimensión estructural de la relación.
- El conflicto como una forma de relación de poderes.

2.3.2. Civismo

Cuando se habla de civismo generalmente este es relacionado a los deberes y derechos del ciudadano, según Camps y de Barcelona (2005) el término “deriva del latín civil, que significa ciudadano. De acuerdo con esta etimología, el civismo constituye el conjunto de cualidades que permiten a los ciudadanos vivir en la ciudad, es decir, vivir en comunidad respetando unas normas de convivencia pacífica” (p.15), entendiéndose pues que el civismo corresponde como primera medida a un grupo de individuos y su conducta respecto a una espacialidad y normatividad establecida para la misma, siendo esto corroborado por el concepto dado en Lundgren (2018). quien señala el civismo como el “Comportamiento de la persona que cumple con sus deberes de ciudadano, respeta las leyes y contribuye así al funcionamiento correcto de la sociedad y al bienestar de los demás miembros de la comunidad” (p.7). Por otra parte, en se señala que El civismo “también recibe el nombre de civilidad y/o urbanidad, pero toda la familia de nombres que lo evoca nos recuerda el origen ciudadano del fenómeno; es



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



decir, las raíces ciudadanas y urbanas de un modo de convivencia pacífica entre desconocidos”
(p.3)

2.3.3. Convivencia

La convivencia como concepto se asume por distintos autores como la habilidad para mantener relaciones sociales dentro de un grupo con intereses en común o diferentes, en García et al (2013) esta se asume como “un proceso de relaciones dinámicas de comprensión ...de tales desafíos para lograr una valoración de qué hacer ante cualquier conflicto que pueda generarse en ese proceso de participación” (p.5), en este sentido se asume a la convivencia como un ejercicio propio del civismo, en el cual el ciudadano participa para mantener las relaciones alejadas de los efectos negativos de los conflictos, a su vez la convivencia es definida por Fierro, C., & Carbajal, P. (2019) como “aprender a reconocer la diversidad de identidades y capacidades de otras personas; valorar la pluralidad de ideas; participar en espacios de deliberación, argumentación, elaboración y seguimiento de normas, así como desarrollar herramientas dialógicas para enfrentar los conflictos interpersonales” (p.4).

2.3.4. Mediación

El concepto de mediación se constituye frente al de conflicto al ser este derivativo de esta situación, en el cual el mediador se interpone entre el conflicto de intereses y constituye una herramienta de solución al problema entre los involucrados, según Miranzo de Mateo (2010) la mediación “aparece cuando existen dos o más personas que tienen un conflicto y que, tras



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



intentar solucionarlo por ellas mismas y no quedar satisfechas con el resultado obtenido, deciden acudir a un tercero para que les ayude a intentar solucionarlo” (p.8). A su vez la mediación más allá de esta situación también es un elemento jurídico, que cumple con la naturaleza del concepto de Miranzo, pero que a su vez puede implicar una normativa por la cual se confiere el ideal de justicia a la misma, como se explica en

es un método o vía alternativa, al proceso judicial, de resolución de conflictos de carácter voluntario en el cual participan las partes en conflicto de manera activa, dirigido por un profesional llamado mediador/a que canaliza, ayuda a las partes a que sean éstas de manera autónoma quienes encuentren la solución o, en su defecto, se restablezca la comunicación. Basado en la imparcialidad y neutralidad, confidencialidad y voluntariedad de iniciarse en cualquier momento. (p.22)

2.4. Marco legal

Dentro del marco de la constitución colombiana la consolidación de la sociedad mediante la convivencia y el trabajo social está planteada como una de las bases de nuestro país, en el artículo primero de la constitución resalta la nación como “democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general” (constitución política de Colombia, 1991, artículo 1), siendo en este sentido el actual proyecto encausado lo planteado en la carta magna colombiana, estableciéndose el manejo de los conflictos como una herramienta



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



social para dignificar tanto a los individuos como a las comunidades desde el marco del respeto y brindar las herramientas para que el mismo se establezca como parte del ejercicio cívico y por ende en pro de la democracia y el bien común de los ciudadanos.

Así mismo en el artículo segundo de la constitución señala que “Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan” (constitución política de Colombia, 1991, artículo 2), en este sentido la formación para la correcta mediación de los conflictos se hace indispensable como medio para que los ciudadanos puedan acceder a mejorar sus condiciones de vida y lograr una convivencia pacífica en sociedad, estableciéndose mediante este artículo constitucional que acciones como las planteadas en el presente trabajo contribuyen tanto para la labor cívica como para los fines esenciales del estado planteados constitucionalmente.

Por otra parte, la formación al ciudadano garantiza la articulación del mismo como miembro activo y no pasivo en la búsqueda y construcción de sociedades en paz, ya que como se plantea en el artículo 67 de la constitución “La educación formara al colombiano en el respeto a los derechos humanos, a la paz y a la democracia; y en la práctica del trabajo y la recreación, para el mejoramiento cultural, científico, tecnológico y para la protección del ambiente” (constitución política de Colombia, 1991, artículo 67), es entonces que el presente trabajo, como herramienta pedagógica de intervención social va en pro de lo planteado en este artículo, buscando mediante la formación garantizar los derechos de los ciudadanos proporcionándoles



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



las herramientas necesarias para que estos asuman el cambio en sus realidades y constituyan mediante acciones de paz y tolerancia el correcto ejercicio de la democracia.

A su vez en el código nacional de seguridad y convivencia planteado en la ley 1801 de 2016 se señala “Promover el uso de mecanismos alternativos, o comunitarios, para la conciliación y solución pacífica de desacuerdos entre particulares” (ley 1801, 2016, artículo tercero) siendo pues lo correspondiente a el presente proyecto correspondiente y bajo lo establecido en esta ley, dado que se plantean mecanismos de mediación a través del correcto manejo de los conflictos dentro de las comunidades, siendo esto no solo un método de afrontar el conflicto si no de prevenir los efectos negativos del mismo, promoviendo pues la convivencia comunal y la generación de condiciones óptimas para la paz y la convivencia.

Finalmente, como parte del marco legal en el cual se articula el presente proyecto se menciona la ley 2166, 2021 la cual plantea que “El desarrollo de la comunidad y el desarrollo humano sostenible debe construirse con identidad cultural, sustentabilidad, equidad y justicia social, participación social y política, promoviendo el fortalecimiento de las comunidades, la sociedad civil, la familia, y sus instituciones democráticas” (ley 2166, 2021, artículo tercero), siendo lo establecido para el presente trabajo acorde a esta ley y por ende sustentado por la misma , dado que el sentido de la formación en cuanto al manejo de conflictos hace parte de las estrategias para contribuir al fortalecimiento de las comunidades y el trabajo cívico que como finalidad tienen mejorar el ejercicio democrático dentro de la comunidad y de esta manera mejorar las condiciones de vida de los ciudadanos.



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Paradigma de la investigación

La presente investigación, por su naturaleza social, se enmarca en el paradigma de la investigación Cualitativa. Al respecto, es preciso mencionar que Hernández- Sampieri, Fernández, & Baptista (2014), menciona que la investigación cualitativa se enfoca en la interpretación de diversos fenómenos, teniendo en cuenta los participantes en un ambiente natural. De la misma manera, enuncia que “el enfoque o paradigma cualitativo se selecciona cuando el propósito es examinar la forma en que los individuos perciben y experimentan los fenómenos que los rodean, profundizando en sus puntos de vista, interpretaciones y significados” (p. 358).

3.2. Tipo de investigación

El tipo de investigación que se enmarca en el enfoque cualitativo, para este trabajo, deberá permitir el diagnóstico, la puesta en marcha de una solución, y la evaluación de esta. En tal sentido, las revisiones de los tipos de investigación nos llevan a decantarnos por Investigación descriptiva.

La investigación descriptiva, es un tipo de investigación en la cual se realiza un análisis de las diferentes características de una población donde se va a realizar, en este tipo de investigación no se intenta alterar o manipula las variables, más que todo trata de enfocarse en medir y describir, igualmente se pueden hacer pronósticos futuros. Según G. Arias (2006) “La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere” (p.4)

3.3. Informantes e informantes claves

Para este proyecto de intervención los informantes claves serán los habitantes del barrio Cristo Rey, con los cuales se participara en una serie de actividades que tienen como base la descripción de los conflictos comunales en el barrio Cristo rey, siendo estos activos en el proceso, no solo como objeto si no como actores de su propio cambio, ante estos la experiencia y los datos obtenidos mediante las técnicas de recolección servirán de insumos para verificar y validar la efectividad de las acciones de mejoramiento de la calidad de vida a través de la investigación acción descriptiva, Así mismo para este proyecto no se tendrá una población muestra o reducida, dado que la naturaleza de la investigación descriptiva tienen como objetivo generar análisis de los conflictos comunales dentro del barrio.

Tabla 1 características informantes claves: elaboración propia

<i>Característica</i>	<i>Descripción</i>
<i>Número de individuos</i>	<i>9</i>
<i>Edad</i>	<i>Entre 50 a los 70 años</i>
<i>Genero</i>	<i>2 hombres 7 mujeres</i>



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

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



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



3.4. FASES DE LA INVESTIGACIÓN

En esta aparta se mencionarán las diferentes fases para una investigación descriptiva, de las cuales nos guiamos para la elaboración de este trabajo de investigación:

3.4.1. Etapas del método descriptivo

3.4.1.1. Identificación y delimitación del problema

Es el primer paso de la investigación. Donde se decide que se piensa investigar, aquí es muy importante elegir el tipo de preguntas a realizar, las cuales responderá la comunidad, con la finalidad de identificar las problemáticas que se encuentran en el barrio,

En esta aparta se mencionarán las diferentes fases para una investigación descriptiva, de las cuales nos guiamos para la elaboración de este trabajo de investigación

3.4.1.2. Elaboración y construcción de los instrumentos

Aquí como investigadores debemos buscar los instrumentos más adecuados para la recolección de información, dentro de este proceso es importante, que sean acordes a la investigación descriptiva, para su posterior análisis.

3.4.1.3. Observación y registro de datos

Es un momento crucial dentro del proceso, puesto que implica estar atento a la realidad observada para poder tomar nota de la mayor cantidad de detalles posible. Lo ideal es que esta observación no altere las condiciones naturales en las que se da el fenómeno o la situación a estudiar.



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



3.4.1.4. Decodificación y categorización de la información

En este momento del proceso, los datos percibidos se transcriben en algún formato y se organizan según su importancia o su significado. De este modo, será más fácil procesar la información cuando se trata de cantidades grandes o de categorías distintas que podrían confundirse.

3.4.1.5. Análisis

Una vez que los datos han sido catalogados, será el momento de su interpretación y análisis con referencia al objeto de estudio. Ese análisis no debe establecer relaciones causales, puesto que la naturaleza del método no lo permite.

3.5. Definición de categorías y/o variables

Para la realización de las categorías y subcategorías de nuestro proyecto de investigación se hizo necesario un abordaje teórico, por medio de consultas bibliográficas, para así identificar los diferentes subtemas que irán en compañía de estas, eligiendo las más adecuadas y pues con relación a nuestro proyecto de investigación.

En el presente apartado se mostrará paso a paso la metodología empleada para la recolección de la información y el análisis que surge de la interpretación de cada una de las respuestas y de cada uno de los ítems para cada instrumento.



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



Tabla 2 categorías y variables: elaboración propia

<u>Categorías para el correcto manejo de conflictos</u>		
<u>Categoría</u>	<u>Subcategoría</u>	<u>Concepto</u>
<i>Conflicto</i>	<i>niveles de conflicto</i>	
	<i>Intrapersonal</i>	<i>conflicto entre individuos</i>
	<i>Interpersonal</i>	<i>conflicto entre personas individuales</i>
	<i>Intergrupal</i>	<i>conflicto entre varios grupos de personas</i>
	<i>Intragrupal</i>	<i>el conflicto entre un pequeño grupo</i>
<i>Mediación</i>	<i>formas de mediación:</i>	



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

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



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



	<i>Mediación social</i>	<i>la posibilidad de diálogo para crear pensamiento, sentimientos y valores compartidos</i>
	<i>Mediación familiar</i>	<i>Proceso de gestión de conflictos originados en el seno de una familia, es el alcance de decisiones consensuadas y acuerdos justos en beneficio de todas las partes implicadas en el conflicto</i>

3.6. Técnicas e Instrumentos

3.6.1. Entrevista semiestructurada

Este tipo de entrevista se caracteriza por tener un enfoque más abierto y dirigida no solo al contenido de la pregunta o el esquema de preguntas, si no al entrevistado y la singularidad de sus aportes, siendo pues esta técnica de recolección de información personalizadas en cuanto a las necesidades de contextualizar los procesos desde el punto de vista en sujeto, recogiendo a su vez creencias, tradiciones y posturas que de otra manera no se podrían registrar y constatar,



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



siendo pues este tipo de información enfocado en lo humano y no solo en lo instrumental, en este sentido Hammer y Wildavsky (1990) señalan que:

Es una técnica útil para obtener informaciones de carácter pragmático, acerca de cómo los sujetos actúan y reconstruyen el sistema de representaciones sociales en sus prácticas individuales, con el fin de lograr la construcción del sentido social de la conducta individual o del grupo de referencia de un sujeto, a través de la recolección de un conjunto de saberes privados (p.49).

La información que buscamos con este instrumento es ver las nociones que tienen las personas de la realidad del barrio entorno al conflicto, y las opiniones que tengan sobre ellas, se hace semi estructurada ya necesitamos la información como base para nuestro proyecto siendo así lo mas verídica posible.

(Ver Anexo # 1)



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

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



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



- **Diario de campo**

A continuación, mostraremos todo el procedimiento que realizamos con los participantes del Barrio Cristo Rey donde se pudo trabajar a través de charla donde documentamos las apreciaciones que tiene cada persona realizaron entorno a los conflictos de la comunidad.

Fecha: 26 de mayo

Lugar: puesto de salud del barrio cristo rey parte alte

Tema: principales conflictos presentes en el barrio cristo rey

Propósito: después de charlas con diferentes personas de la comunidad, se han logrado describir los principales conflictos comunales, para eso se realizará una intervención con la comunidad, evidenciándolos:

Llegamos a la 1 de la tarde del día jueves donde la llegada de todos los participantes fue a las 1: 15 minutos, se hicieron los saludos previos con la comunidad y por medio de una cartelera pegada en un salón del puesto de salud se inició el tema, donde se expresan los principales conflictos encontrados por nosotros en la comunidad, los cuales fueron drogadicción, excesivo ruido y la falta de acompañamiento por parte de la policía al barrio, se presentan algunas interrupciones por parte de los hijos de los participantes, empezamos hablando sobre la drogadicción, haciendo una introducción al tema y después les hicimos la pregunta de que aporte puede darnos cada uno respecto a lo que usted evidencia en la comunidad sobre



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

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



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



drogadicción, primero que todo se comenta que aquellas personas que son consumidoras no respetan a los integrantes de barrio y se mantienen armados y se concentran más que todo en la cancha y por los lados de la iglesia, igualmente existe un placito el cual tienen para ir a jugar y de paso consumen droga, nos cuentan que al hacer un reclamo a estas personas se vuelven hostiles y que un día casi matan a un muchacho por decirles que fueran a otro lugar, en palabras de ellos dicen que este tipo de personas no tienen respeto ni por la propia madre, y no les importa que hallan niños a los alrededores, ellos principalmente responde con palabras groseras como vieja hp, no se meta en lo que no le importa que esto no es suyo, otra participante expresa que ella vivía por unas gradas para bajar a el barrio Simón y se sentaban a fumar marihuana al lado de la casa y su mamá tiene problemas respiratorios, ella les pide el favor que busquen otro lugar para hacer eso y les comenta que en su casa esta su mamá con problemas respiratorios y hay niños, ellos a través de groserías empiezan a insultarla, tratándola de vieja sapa etc. Ella hace un llamado a la policía, pero estos responden de manera tardía ya cuando se han ido, aquí todos los participantes de una manera burlona se expresan de la policía diciendo que ellos tienden a llegar la semana que viene, y cuando ya el muerto lo van a enterrar haciendo énfasis en la falta de acompañamiento de la policía.

la drogadicción es uno de los mayores factores de conflicto dentro de la comunidad al expresar inconformidad, se genera hostilidad por parte de este tipo de personas y ellos tienden a influir en los más pequeños puesto que los incitan a consumir, también comentan que de



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

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



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



otros barrios están llegando a consumir como lo son los del barrio santa Martha, como ven un punto de meter vicio llegan ya que en este barrio hay mayor presencia de la policía y no tienen espacios para consumir, en cambio en el barrio cristo rey hay menor control de la policía y existen espacios más abiertos, y lugares ocultos por donde la policía no pasa, y acá tienen sus informantes donde les avisando si han llamado a la policía y quienes la han llamado para después chuzarlos mejor conocidos como campaneros, así al momento de llegar la policía no hay nadie y los vecinos que informaron quedan como mentirosos y según la policía les hacen perder tiempo.

continuando con otro problema presente en la comunidad es el ruido que se presenta por parte de algunos vecinos, un participante de la tercera edad nos comenta que al lado de la casa su vecino pone música a alto volumen y pues a ella le fastidia y no tienen espacio para descansar, empezando desde temprano y terminando más o menos a la 2 o 3 de la mañana, principalmente de viernes a domingo o alguna celebración importante como la fiesta de la madre o del padre, nos comentan que ese fin de semana hay ley seca pero esto no les impide dejar que celebrar con música a alto volumen, al tratar de hablar con estas personas sobre la inconformidad entorno al ruido ellos responden con groserías lo agarran a piedra o tiran botellas y algunos andan armados y hacen tiros al cielo para asustar, y pues persiste en los comentario de que la policía debe de estar más presente en la comunidad.



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

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



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



Comentan que hacen falta lugares de esparcimiento como una escuela de futbol, para que los jóvenes tengan donde distraerse y dejen de irse por el mal camino, y la influencia de la droga que se hace cada día más presente en el barrio, y pues el coliseo de Simón Bolívar es más que todo para eso y les toco encerrarlo porque algunos sujetos del barrio empezaron a acabar con todo y termino siendo un lugar de refugio para indigentes y otro espacio para consumir droga y un desaseo total y se robaron los baños y algunos materiales.

Otra participante nos da el testimonio de una pareja que estaba en el mundo de la droga y los dos robaban para comprar droga y pues lograron salir de ahí y se pudieron rehabilitar y ahora conformaron una familia y tienen 3 niños, lo que quiere evidenciar con este testimonio es que es posible salir del mundo de la droga solo si se quiere y se tiene la voluntad de hacerlo.

Nosotros postulamos la pregunta si en el barrio ha habido muertes ocasionadas por los conflictos comunales a lo que responden con un sí y que hace poco hubo una en los cambuches por problemas familiares ya que estos tenían una olla y se pelearon por la zona en total hubo dos muertos, se agarraron a machete y llego la policía, aquí llegaron más personas y se presentó interrupción, y otras problemáticas que se vienen presentado en el barrio.

Así dimos por terminado nuestro conversatorio con los participantes ya que se había culminado el tiempo que tuvimos.



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

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



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



3.6.2. Grupos Focales

El grupo focal es una herramienta dentro de la investigación cualitativa que nos permite generar una reunión un grupo de personas, este grupo de personas son buscadas dentro de la comunidad donde se está haciendo el proyecto utilizando un moderador quien es el encargado de dirigir el hilo de la entrevista, aquí más que todo se interactúa con aquellos que participan, con el fin de recoger información, para así aclarar algunas dudas presentes en la recolección de información en el caso de nosotros el aforo de participantes fue de 9 personas seguidos de un moderador y un observador

Fase 1: los informantes escuchan con atención, conflictos presentes en la comunidad del barrio cristo rey, nosotros como entrevistadores aplicaremos ciertas preguntas en la entrevista, buscando las respuestas descriptivas

Fase 2: los informantes responden a nuestras preguntas sobre la medición, donde nosotros como entrevistadores buscamos que entienden ellos acerca de la mediación



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

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



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



CAPITULO IV. RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

4.1. Análisis de la información

A continuación, se presenta la recolección y análisis de la información pertinente al instrumento **entrevista semiestructurada**. El proceso de recolección de la información se dio mediante el instrumento del mismo nombre, el cual fue aplicado a miembros de la comunidad como informantes clave dentro del proceso. Las respuestas de cada uno de los informantes, se organizó en matrices descriptivas, una para cada pregunta así:

PREGUNTA No 1.

¿Qué entiende ustedes por conflictos?

<u>INFORMANTES</u>	<u>RESPUESTA</u>	<u>REFLEXION</u>
A.C	<i>Yo entiendo por conflicto todas las peleas que se dan en el barrio o fuera de ella, un ejemplo que pasa frecuentemente es las peleas entre vecinos por los ruidos que hacen.</i>	<i>Un conflicto es una situación que implica un problema, una dificultad que genera enfrentamientos entre dos personas o más.</i>
M.S	<i>Cierto lo que dice la señora mercedes, también se ve en el barrio los conflictos de los amos de los perros cuando dejan el popo ellos.</i>	



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

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



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



<p>F.C</p>	<p><i>El conflicto es cuando no congeniamos con alguien y pues al no tener, control de uno le mentamos la madre</i></p>	
<p>M.D</p>	<p><i>Es una situación que se da entre dos personas, entre cuatro personas o en la comunidad, que más le digo, es una situación que pues a veces es muy difícil de controlar porque lo que nosotros vivimos en el puesto de salud, que la señora siempre está en conflicto, que no la dejan trabajar, que, nono, estoy ocupada con los estudiantes, si, que no la dejan trabajar, que le quitan que le suben que la bajan, mire deje así, que no la dejan trabajar, pues para para que siempre se están generando problemas del cual no tiene solución</i></p>	



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

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



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



PREGUNTA No 2.

¿Qué conflictos se presentan en la comunidad?

INFORMANTES	RESPUESTA	REFLEXION
A.C	<p><i>El primer conflicto que tenemos es el consumo y venta de los alucinógenos, en el segundo que también lo vemos un poquito fuerte es el maltrato físico y verbal que se da por parte de los muchachos que están drogados con sus familias, con sus esposas, con sus hijos, con sus parejas si ese es el conflicto que se presenta siempre.</i></p>	<p><i>Los conflictos que se presentan en esta comunidad son muy preocupantes y son conflictos de alto nivel lo cual necesita urgentemente una intervención de la ley para dar cabida.</i></p>
M.S	<p><i>Esta otra problemática que se maneja en el barrio cristo rey, parte alta este un sector del barrio sobre todo las noches suben en busetas, dejan las fiestas hechas y hasta tarde de la noche, no colaboran, no respetan con la comunidad, sobre todo con los adultos mayores que tienen postrado en cama.</i></p>	
F.C	<p><i>Y un conflicto muy grande que no se ha podido resolver ni se ha podido en cuanto el ámbito ambiental, ya que, pues en el barrio hay una señora que</i></p>	



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

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



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



	<p><i>nosotros conocemos como Paula y que, de la parte ambiental, ni la gobernación, de parte de la alcaldía se han pasado cartas por los daños que se han presentado, los perros han matado ovejas y los perros han matado gallinas, los perros han matado gatos. Entonces ese es uno de los conflictos que hay dentro del barrio.</i></p>	
<p>M.R</p>	<p><i>El primer conflicto que se presenta Qué es la falta de intolerancia a las familias, la falta de convivencia entre los mismos de directivos y sobre todo y la convivencia entre donde estamos trabajando con el adulto mayor, no saben asociar he quién soy yo y quien es ser mi compañera, entonces primero soy yo, segundo yo y tercero yo.</i></p>	



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

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



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



PREGUNTA No 3.

¿Por qué se generan estos conflictos?

<u>INFORMANTES</u>	<u>RESPUESTA</u>	<u>REFLEXION</u>
A.C	<i>Una de las razones por la cual se produce un conflicto es por el olvido por parte de la gobernación al barrio, este barrio es muy pobre que a veces por la necesidad de las personas es que ellos empiezan a robar en las casas.</i>	<i>Generalmente los conflictos se generan por la desigualdad económica.</i>
M.S	<i>Acá en el barrio los pandilleros en cada zona tienen su campo, la zona donde ellos puedan vender las drogas y cuando se encuentra con el otro grupo generan conflictos entre ellos y empiezan a agarrarse a golpes. Inclusive hace algunos años se presentó un acecinamiento entre ellos mismo.</i>	
F. I	<i>También vienen ñeros de otros barrios a consumir aquí em este</i>	



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

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



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



	<p><i>barrio porque es muy retirado de la ciudad y se meten a lugares que la policía no se mete.</i></p>	
<p>M.D</p>	<p><i>Yo tengo tiempo de estar trabajando para esta comunidad y los ñeros a mí me tienen respeto, porque a mí no me tiembla al momento en que hablo con ellos, a veces lo que ellos roban vienen acá y me los vende.</i></p>	



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

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



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



PREGUNTA No 4.

¿Si se presenta un conflicto en el barrio a quien acuden como mediador?

<u>INFORMANTES</u>	<u>RESPUESTA</u>	<u>REFLEXION</u>
A.C	<i>Llamamos a la policía, pero ellos no llegan a tiempo llegan es cuando ya se fueron a esconder y solo contamos con los vecinos de barrio</i>	<i>Las personas de esta comunidad acuden a la policía para intervenir en el conflicto producido en la comunidad, pero más sin embargo las autoridades no llegan a tiempo y es muy importante exigir a los policías que se presenten en justo momento.</i>
M.S	<i>Yo llamo a la policía para que por lo menos se pueda controlar la situación, porque muchas las personas que están participando en el conflicto no nos hacen caso, aunque tratemos de controlarlos o llamarle la atención.</i>	
F.C	<i>Pero recuerde Fanny que ellos siempre llegan es después, mire que anoche llegaron después que se presentó el problema ¿Qué problema se presentó anoche? si llegaron a cumplir el trabajo, pero ya la comunidad había hecho el trabajo, he un conflicto de violencia intrafamiliar, pues que</i>	



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

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



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



	<i>de los tragos llegaron a algo más fuerte donde se maltrató una persona</i>	
<i>M.D</i>	<i>Cuando es así de tragos a la Policía Nacional, cuando se vulnera los derechos del adulto mayor que pierde conocimiento, sí eso es lo que se presenta.</i>	



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

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



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



PREGUNTA No 5.

¿Cómo creen ustedes que se podría resolver un conflicto en su comunidad?

<u>INFORMANTES</u>	<u>RESPUESTA</u>	<u>REFLEXION</u>
A.C	<i>Según el conflicto que se presente porque aquí, más que todo las peleas son con los muchachos que se ponen a fumar droga en la parte de arriba de la cancha y pues a veces no se deja hablar y sacan una lata y le pueden hacer daño a uno</i>	<i>Para resolver un conflicto se debe manejar bien el caso y de manera justa que no afecta a ninguno, sino que favorezca un ambiente sano para todos.</i>
M.S	<i>El conflicto se puede solucionar empezando desde casa con las personas que convivimos.</i>	
F.C	<i>A través de la comunicación, del dialogo, la buena relación entre vecinos, yo creo que con esto lo que digo, se resolvería estos conflictos</i>	
M.D	<i>Pues primero la junta tiene un equipo de conciliadores y poner de las dos partes, pero cuando están disgustado, envenenado, drogado, ellos no van a querer y pues uno no se mete con ellos porque ellos no van</i>	



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

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



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



	<p><i>a querer esto tolerar esa parte, sí, es difícil es difícil con ellos es porque cuando están así en el ámbito de la droga no permiten que les hablé, que les digan, que les toleren tantas cosas.</i></p>	
--	--	--



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

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



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



PREGUNTA No 6.

¿Qué sucede si no se resuelve un conflicto?

<u>INFORMANTES</u>	<u>RESPUESTA</u>	<u>REFLEXION</u>
A.C	<i>Los ladrones seguirán robando, los chinos seguirán con la venta de drogas</i>	<i>Si no se resuelven los conflictos las personas involucradas seguirán sufriendo y su seguridad será crítica.</i>
M.S	<i>Seguiría presentando las mismas problemáticas hasta llegar en un punto grave como matarse.</i>	
F.C	<i>Seguiremos todo el tiempo afectado de problemas y nos seguirán dando esa mala fama que tiene el barrio</i>	
M.D	<i>Pues que se creciente y que después vienen las consecuencias de padres entre hijos, entre familias, sí.</i>	



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

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



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



PREGUNTA No 7.

¿De qué manera se puede evitar un conflicto?

<u>INFORMANTES</u>	<u>RESPUESTA</u>	<u>REFLEXION</u>
A.C	<i>Que la policía se ponga los pantalones y venga a apoyarnos más, y que no solo vengan cuando estén los turistas acá como lo hicieron en semana santa, se fueron ellos y por acá muy de vez en cuando llegan, o si llegan es muy tarde</i>	<i>Para evitar un conflicto lo mejor es no responder con agresividad ya sea verbal o física. La inteligencia y la serenidad es lo que deben actuar cuando se quiere evitar un conflicto. Y además es bueno que intervengan las autoridades como los policías para que manejen la situación y así poder evitar un conflicto entre la comunidad.</i>
M.S	<i>Con más presencia de la policía, ya que nos tiene descuidados y sentimos que no nos tienen presentes.</i>	
F.C	<i>Enseñándoles a los niños a que respeten a sus mayores y que no sean groseros al momento de responder porque hasta nos dicen del mal que nos vamos a morir</i>	
M.D	<i>A través del dialogo entre los afectados.</i>	



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

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



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



Continuando con la siguiente categoría Mediación, estos se toman de inquietudes que tuvimos acerca de cuáles son las posibles soluciones que ellos puedan buscar para que estos tipos de problema no se sigan presentado, recurriendo al dialogo. Etc.

PREGUNTA No 1

¿Qué entiende usted por mediación de conflictos?

<u>INFORMANTES</u>	<u>RESPUESTA</u>	<u>REFLEXION</u>
C.A.G. F	<i>La mediación se puede definir como el conjunto de estrategias para dar solución a un problema común.</i>	<i>La mediación es un mecanismo empleado para dar solución a un conflicto.</i>
N.J.B.P	<i>Es cuando dos personas o grupos de personas resuelven sus diferencias o desacuerdos por medio de una conversación para evitar la violencia.</i>	



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

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



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



<i>E. J</i>	<i>Es un acuerdo entre dos o más partes.</i>	
-------------	--	--



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

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



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



PREGUNTA No 2.

¿Qué ventajas tiene la mediación?

<u>INFORMANTES</u>	<u>RESPUESTA</u>	<u>REFLEXION</u>
<i>C.A.G.F</i>	<i>Gracias a la mediación se puede llegar a la solución del conflicto con varias ideas.</i>	<i>Las ventajas que este tiene es que evita que un conflicto llegue a extremos puntos graves.</i>
<i>N.J.B.P</i>	<i>La una satisfacción de que se llegó a un acuerdo sin necesidad de llegar a los golpes y o insultos además una buena imagen.</i>	
<i>E. J</i>	<i>Se busca lo mejor para todos.</i>	



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

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



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



PREGUNTA No 3.

¿En la comunidad del barrio existe alguien al cual llamar mediador?

<u><i>INFORMANTES</i></u>	<u><i>RESPUESTA</i></u>	<u><i>REFLEXION</i></u>
<i>C.A.G.F</i>	<i>El presidente de la junta de acción comunal.</i>	<i>El presidente del barrio de acción comunal en la mayoría de los casos es quien actúa como mediador en la comunidad.</i>
<i>N.J.B. P</i>	<i>La presidente del barrio de acción comunal sería la primera opción, pero no está claro quién es el mediador.</i>	
<i>E. J</i>	<i>No aún no.</i>	



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

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



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



PREGUNTA No 4.

¿Cree usted que el dialogo es la mejor forma de mediación?

<u>INFORMANTES</u>	<u>RESPUESTA</u>	<u>REFLEXION</u>
C.A.G.F	Si.	El dialogo es una fuente de solución para todo caso y por eso es la mejor forma de aplicar para la mediación.
N.J.B. P	Sí es la mejor forma de esta manera se evitan conflictos que se pudieron evitar al solo saber escuchar.	
E. J	Sí, pero teniendo una comunicación asertiva	



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

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



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



PREGUNTA No 5.

¿Dentro de su núcleo familiar al haber un conflicto, quien hace de mediador para buscar una solución?

<u>INFORMANTES</u>	<u>RESPUESTA</u>	<u>REFLEXION</u>
<i>C.A.G.F</i>	<i>Mi mama.</i>	<i>Cuando se presenta conflictos en los hogares los padres son los mediadores porque son los primeros en intervenir y dar solución al problema.</i>
<i>N.J.B. P</i>	<i>La persona externa al conflicto alguien neutral puede ser una familiar o amigo que escuche y ayude a llegar a una solución</i>	
<i>E. J</i>	<i>Mi mamá o yo buscamos la manera de solucionar las cosas.</i>	



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

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



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



PREGUNTA No 6.

¿La policía, que papel cumple en la resolución de conflictos dentro del barrio?

<u>INFORMANTES</u>	<u>RESPUESTA</u>	<u>REFLEXION</u>
<i>C.A.G.F</i>	<i>Es el mediador.</i>	<i>Los policías actúan como mediadores cuando se encuentran en medio de un conflicto.</i>
<i>N.J.B. P</i>	<i>Ya es la mediadora y controladora si la discusión empieza o se sale de control.</i>	
<i>E. J</i>	<i>Ninguno.</i>	



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

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



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



PREGUNTA No 7.

¿Usted cree que la mediación es el mejor camino para la resolución de conflictos?

<u>INFORMANTES</u>	<u>RESPUESTA</u>	<u>REFLEXION</u>
<i>C.A.G.F</i>	<i>Si claro, porque se puede llegar a una solución.</i>	<i>La intervención de un mediador dentro de un conflicto aporta mucho ya que a través de eso pueden llegar a una solución.</i>
<i>N.J.B. P</i>	<i>Claro que sí no hay nada que un diálogo no resuelva.</i>	
<i>E. J</i>	<i>No completamente.</i>	



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

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



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



PREGUNTA No 8.

¿Qué ocurre si el conflicto no se puede resolver a través de la mediación?

INFORMANTES	RESPUESTA	REFLEXION
<i>C.A.G. F</i>	<i>Se genera más violencia</i>	<i>En algunos casos generaría más conflictos, pero más sin embargo la mediación no es la única fuente de solución, si este no funciona se busca otro método.</i>
<i>N.J.B. P</i>	<i>Se recurre a la negociación como estaría dispuesto esa persona a resolverlo o que quiere a cambio para olvidar el problema.</i>	
<i>E. J</i>	<i>Se complicaría más una situación.</i>	



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

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



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En el presente apartado se mostrará paso a paso la metodología empleada para la recolección de la información y el análisis que surge de la interpretación de cada una de las respuestas y de cada uno de los ítems para cada instrumento.

Análisis de resultados categoría conflicto

Esta actividad se enfocó en generar un grupo de debate con el fin de conocer que tanto sabían los habitantes del barrio sobre los conflictos presentes dentro de su comunidad, en este punto se formularon una serie de preguntas las cuales fueron suministradas a ellos por nosotros:

¿Qué entiende por conflicto?

En relación con la pregunta los habitantes del barrio afirman que estos conflictos son desacuerdos entre dos partes, donde no logran congeniar generando conflictos entre dos o más grupos de personas. No obstante, se evidencia la claridad sobre el tema entorno a la pregunta.

¿Qué conflictos se presentan en el barrio?

Respecto a la pregunta los participantes se quejan de la inseguridad del barrio, puesto que se ven afectados por el índice de inseguridad, igualmente por el maltrato físico y verbal por parte de los jóvenes, también la falta de sana convivencia en el núcleo familiar, y el problema que más les preocupa es el incremento del consumo de drogas por parte de los jóvenes, afectado a los niños de los colegios.



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



¿Por qué se generan los conflictos?

En la respuesta que hacen a esta pregunta se evidencia que la razón fundamental de los diferentes conflictos dentro de la comunidad es ocasionada por el olvido por parte de la gobernación y la alcaldía, y también de las autoridades encargadas de vigilar la paz comunal como lo son la policía, quienes son poco vistos dentro del barrio.

¿Si se presenta un conflicto en el barrio a quien acuden como mediador?

Ellos normalmente afirman que se acude a la policía para que estos puedan resolver los problemas en el barrio ya que al hacer presencia así sea poco o mucho se refleja cierta tranquilidad en el ambiente, mientras ellos estén.

¿Cómo cree usted que se podría resolver un conflicto en la comunidad?

Principalmente se llega a una solución al entablar un diálogo entre las partes afectadas, un punto importante es tener una buena relación entre vecinos, para así evitar entrar en conflicto y que pueda pasar estos hechos a mayores. Estas afirmaciones son dichos por estos autores.

¿Qué sucede si no se resuelve un conflicto?

Los problemas se van a agravar cada día más, puesto que, al no haber una forma de resolverlos de manera oportuna, se evidenciará un incremento preocupante y el barrio seguirá siendo estigmatizado.



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



¿De qué manera se puede evitar un conflicto?

Algunos habitantes respondieron que la presencia de la policía nacional hace que de esta forma se evite los conflictos presentados en el barrio, los cuales no quieren que esto se presente frecuentemente, para el cambio de la comunidad y para el buen crecimiento y que esto no presencien ante los niños

Análisis de resultados categoría mediación

Esta actividad se enfocó en generar un grupo entrevistado con el fin de conocer que tanto sabían los habitantes del barrio sobre la mediación presentes como mejor forma de resolución de conflictos, en este punto se formularon una serie de preguntas las cuales fueron suministradas a ellos por nosotros:

¿Qué entiende usted por mediación de conflictos?

Aquí los participantes dan su punto de vista con relación a mediación, exaltando a la mediación como un conjunto de estrategias, para dar solución a un problema en común a partir de dialogo entre las partes, está claro que ellos tienen muy presente el concepto.

¿Qué ventajas tienen la mediación?



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



En esta pregunta cada uno saben la importancia de la mediación y lo enriquecedor que tiende hacer para la resolución, donde su uso va de la mano con el dialogo para evitar que una confrontación pueda llegar a mayores.

¿En la comunidad del barrio existe alguien al cual llamar mediador?

Aquí ellos exaltan la labor de su presidenta de junta de acción comunal, quien a servido como mediadora en los conflictos de la comunidad, ya que ella está pendiente de lo que pasa dentro del barrio y pues al acudir a ella sienten un apoyo importante.

¿Cree usted que el dialogo es la mejor forma de mediación?

Se evidencia respuestas a favor puesto que reconocen que los golpes no son el camino y el dialogo es la mejor solución a los problemas presentes.

¿Dentro de su núcleo familiar al haber un conflicto, quien hace de mediador para buscar una solución?

Aquí contemplan como mediador a la mamá, puesto que es la parte central de su núcleo familiar, igualmente contemplan la participación de un sujeto externo quien es neutral, que tenga conocimiento sobre la problemática y de su aporte para llegar a una posible solución.



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



¿La policía, que papel cumple en la resolución de conflictos dentro del barrio?

Hace de mediador externo ya cuando el problema es mucho mayor se hace importante una intervención por parte de ellos por si llegado al caso se sale de control, igualmente se evidencia respuestas negativas hacia la participación de ellos como ente mediador.

¿Usted cree que la mediación es el mejor camino para la resolución de conflictos?

Se generan un debate puesto que las partes están de acuerdo con que es la mejor forma de resolver los conflictos y el otro comenta que no completamente puesto que hay situaciones en las que la fuerza es el mejor camino para la resolución de conflictos.

¿Qué ocurre si el conflicto no se puede resolver a través de la mediación?

Se haría más difícil la situación del barrio puesto que se recurriría a la violencia como medio de resolución de conflictos, generando así.

Conclusión del análisis de las categorías

Categoría conflicto:

El conflicto en el barrio cristo rey parte alta está caracterizado por la falta de acompañamiento de los organismos de control, donde tienen olvidada a la comunidad, haciendo que se presenten diferentes problemáticas que afectan al barrio, las más comunes son la drogadicción y el ruido ocasionado por la intolerancia de los vecinos, donde aquellas personas



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



recurren a portarse de manera violenta al hacerles una crítica a su comportamiento, al haber un conflicto se acude a la policía, pero su tiempo de respuesta se hace después de que sucedan los hechos, generando que los habitantes sigan sufriendo más violencia por la falta de pie de fuerza.

Categoría mediación:

El dialogo es la mejor forma de mediación ya que ayuda a evitar que pase a mayores un conflicto, dentro del barrio se recurre a la policía como mediador, pero debido a su respuesta tardía, la comunidad recurre a la presidenta de la junta de acción comunal, quien atreves de la gestión que hace, aporta en gran medida a buscar la mejor solución al dialogo, si en dado caso no se logra solucionar puede pasar a mayores incrementando el conflicto.

□



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

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



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

- Para el objetivo general número uno, **determinar las áreas específicas donde se presentan los conflictos comunales en el barrio Cristo Rey parte alta.**

Se logró determinar cuáles son las áreas que más presentan conflictos comunales dentro del barrio Cristo Rey, una de las zonas es la parte de la iglesia y la cancha deportiva, igualmente el barrio presenta varios lugares como callejones, gradas que son de difícil acceso a la policía impidiendo que estos no lleguen hasta allá.

- Para el objetivo general número dos, **clasificar los tipos de problemas comunales dentro del barrio Cristo Rey parte alta en el municipio de Pamplona**

Con la ayuda de la comunidad pudimos encontrar los problemas que más se presenta en el barrio, la cual es la drogadicción, este es el principal problema que se ve con más frecuencia, también se pudo evidenciar que el otro problema son los ruidos de fiestas que cada fin de semana se es notorio y esto afecta a los de la tercera edad.

- Para el objetivo general número tres, **Identificar por qué se generan los diferentes conflictos dentro de la comunidad del barrio Cristo Rey parte alta en el municipio de Pamplona, Norte de Santander**

Unas de las razones por las cuales se presentan estos conflictos es por la falta de acompañamiento por parte de la policía, ya que no le brindan a la comunidad seguridad



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

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



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



con un tiempo de respuesta óptimo. A la comunidad le hace falta programas que ayude a tener una sana convivencia entre habitantes, esto se puede hacer por medio de acuerdos en donde se resalte el respeto y el diálogo para así generar un ambiente de paz.

6.2. Recomendaciones

- Se hace necesario que los organismos de control del municipio realicen mayor presencia en la comunidad, ya que la falta de acompañamiento por parte de ellos hace que se incrementen los conflictos de la comunidad.
- Se recomienda que se haga una continuación a nuestro proyecto puesto que se realizó un diagnóstico donde se evidencian las grandes problemáticas que esta comunidad presenta.
- Es de gran importancia que la Universidad de Pamplona y el programa de Licenciatura en Ciencias Sociales ofrezca más intervención a la comunidad y conozca las grandes problemáticas que esta presenta, ya que posiblemente brinde oportunidades a las personas de bajos recursos que por falta de improcedencia no tienen ocasión para estudiar.



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

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



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



6.3. Bibliografía

Aguirre, S. E., Cubillo, D. A. A., Delgado, L. Á., Antonielli, L., Armesto, M. F., Bonnefoy, B., ... & Ceballos, J. D. (2020). Dimensiones del conflicto: resistencia, violencia y policía en el mundo urbano (Vol. 142). Ed. Universidad de Cantabria.

Alfonso Porras, Y y Galvis Quiroga, A. (2018). Estrategia de transformación del manejo del conflicto dirigido a los estudiantes de los grados de formación primaria del colegio gremios unidos de Cúcuta (Archivo Electrónico). Universidad Francisco de Paula Santander.

Arce, R. (2021). Conflictos socioambientales y complejidad. *Revista Ciencias de la Complejidad*, 2(1), 25-35.

Ari, D. L. S. (2018). Estilos de manejo de conflictos y desempeño docente en instituciones educativas de nivel primaria. *Revista de Investigaciones de la Escuela de Posgrado de la UNA PUNO*, 7(1), 443-453.

Calcedo Olmedillo, R. (2019). Deontología de la mediación: la necesidad de un Código Deontológico. Universidad De Valladolid. España.

Camps, V., & de Barcelona, A. (2005). El sentido del civismo. *Los monográficos de Barcelona metrópolis Mediterránea*, 6, 15-21.

Constitución Política de Colombia [Const]. Art. 1. 4 de julio de 1991 (Colombia).

Constitución Política de Colombia [Const]. Art. 2. 4 de julio de 1991 (Colombia).

Constitución Política de Colombia [Const]. Art. 67. 4 de julio de 1991 (Colombia).

Contreras Rodríguez, S., Colón Luna, N., Gonzales Montalvo, C., Machado De la Cruz, P., Melo Vásquez, M., & Vergara Luna, L. (2018). Convivencia escolar y solución de conflictos mediante la investigación como estrategia pedagógica. *Cultura educación y sociedad*.

Coser, L. A., Blass, B., Betancourt, R., Ibarra, F., y Sarto, M. S. (1961). Las funciones del conflicto social (No. 04; HM136, C7.). México, DF: Fondo de Cultura económica.



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



- Fierro, A. (2017). Manejo de conflicto y mediación. México: Oxford.
- Fierro, C., & Carbajal, P. (2019). Convivencia Escolar: Una revisión del concepto. *Psico perspectivas*, 18(1), 9-27.
- Gallardo, L., Cuevas, M. L. & Rojas, S. V. (2020). Informe de práctica de identificación e intervención en violencia. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.12749/6995>.
- Galvis, J. P. (2018). Lineamientos para la estrategia pedagógica de paz en la mediación del conflicto intercultural y comunicativo, desde la Escuela de Perdón y Reconciliación, en actores del problema minero-ambiental de la provincia de Soto Norte. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.12749/2534>.
- Galvis, L. A., y Meisel, A. (2010). Fondo de Compensación Regional: Igualdad de oportunidades para la periferia colombiana. Documentos de trabajo sobre Economía Regional, (122), 1-43.
- García, M., Pérez R., & Hernández, R. (2013). Convivencia escolar en secundaria básica. *Ciencias Holguín*, 19(3), 1-11.
- Gudynas, E. (2014). Conflictos y extractivismos: conceptos, contenidos y dinámicas. *Revista en Ciencias Sociales*, 27, 79-115.
- Hammer, D., & Wildavsky, A. (1990). La entrevista semi-estructurada de final abierto. *Aproximación a una guía operativa. Historia y fuente oral*, 23-61.
- Kawulich B. (2006). La observación participante como método de recolección de datos [82 párrafos]. *Forum Qualitati ve Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research [On-line Journal]*, 6(2), Art. 43,.
- Kirchner, A. (2004). La investigación acción participativa (IAP). Recuperado de https://eva.udelar.edu.uy/pluginfile.php/363578/mod_folder/content/0/IAP/Investigacion_Accion_Participativa.pdf.
- Ley 1801 de 2016. Por la cual se expide el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana. Artículo tercero. 07 de agosto de 2016.



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



Ley 2166 de 2021. Por la cual se deroga la ley 743 de 2002, se desarrolla el artículo 38 de la constitución política de Colombia en lo referente a los organismos de acción comunal y se establecen lineamientos para la formulación e implementación de la política pública de los organismos de acción comunal y de sus afiliados, y se dictan otras disposiciones. Artículo tercero. 2016.

Lundgren, E. (2018). Normas en Convivencia y Civismo: Un estudio de un libro de enseñanza nicaragüense de la Secundaria. Universidad de Gotemburgo. Suecia.

Mirabal, D. (2003). Técnicas para manejo de conflictos, negociación y articulación de alianzas efectivas. Provincia, (10), 53-71.

Montenegro, R. H., Pico Martínez, G. A., Tovar Timote, A., & González Roa, Y. (2018). El conflicto una oportunidad para la construcción de la cultura de paz desde la educación inicial. Fundación Universitaria Panamericana. Bogotá, Colombia.

Mirabal, D. (2003). Técnicas para manejo de conflictos, negociación y articulación de alianzas efectivas. Provincia, (10), 53-71.

Miranzo de Mateo, S. (2010). Quiénes somos, a dónde vamos... origen y evolución del concepto mediación. Revista de mediación, (3).

Montes, C., Rodríguez, D., & Serrano, G. (2014). Estrategias de manejo de conflicto en clave emocional. Anales de Psicología/Annals of Psychology, 30(1), 238-246.

Nistal, T. A. (2008). IAP, redes y mapas sociales: desde la investigación a la intervención social. Portularia: Revista de Trabajo Social, (8), 131-151.

UAI (2016) Negociación y manejo de conflicto. Vicerrectorado Académico. Universidad Autónoma de Ica. Perú.

Osses, N. P., & González, S. A. (2020). Propuesta para la aplicación de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) en instituciones etnoeducativas Wayúu en La Guajira. *Praxis*, 16(1), 4., procesos y problemáticas”

Ramírez, S. M. C., Barbieri, A. F., y Rigotti, J. I. R. (2018). La migración interna en Colombia en la transición al siglo XXI. Una aproximación multiescalar. Revista Latinoamericana de Población, 12(22), 50-68.



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

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



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



Redorta, J. (2004). *Cómo analizar los conflictos. La tipología de conflictos como herramienta de mediación.* Editores Barcelona: Paidós Ibérica.

Soto Muñoz, A. L., & Guevara Sipion, C. M. (2018). Percepción del conflicto interparental e inteligencia emocional en estudiantes de primer y segundo año de una universidad privada de Arequipa. *Universidad Católica San Pablo en Arequipa, Perú.*

Villamediana, J., Donado, A., & Zerpa, C. E. (2015). Estilos de manejo de conflictos, inteligencia emocional y desarrollo moral. *Dimensión Empresarial*, 13(1), 73-94.

Vilanova, J. C. (2012). Revisión bibliográfica del tema de estudio de un proyecto de investigación. *Radiología*, 54(2), 108-114.

Yurrita, p. (2016) *Ecocentrismo versus egocentrismo: I. origen y definición del conflicto.* Facultad de Ciencias Naturales, Universidad Autónoma de Querétaro. México.

6.4. ANEXOS



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

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



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



Anexo #1 Instrumentos

Universidad de Pamplona

Facultad: Educación

Programa: Licenciatura de ciencias sociales y desarrollo local

Guía de la entrevista semiestructurada para identificar los diferentes conflictos presentes en el barrio cristo rey parte alta

Entrevistador (a): JHON JAIRO CABRALES PAUSAYU
FREDDY BAUTISTA CARVAJAL

Objetivo del proyecto: Describir los conflictos comunales entre los habitantes del barrio Cristo Rey en el municipio de Pamplona, Norte de Santander.

Objetivo del instrumento: El presente instrumento tiene como finalidad identificar los diferentes tipos de conflictos presentes en el barrio cristo rey parte alta. Proceso importante en la descripción de conflictos comunales, donde la mediación será instrumento para el dialogo y manejo de conflictos. Referente teórico de este estudio: Ana Elene Fierro Ferraez para las categorías de conflicto y mediación.

Categoría: Conflicto

Características de la entrevista:



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



Este tipo de entrevista se caracteriza por tener un enfoque más abierto y dirigida no solo al contenido de la pregunta o el esquema de preguntas, si no al entrevistado y la singularidad de sus aportes, siendo pues esta técnica de recolección de información personalizadas en cuanto a las necesidades de contextualizar los procesos desde el punto de vista del sujeto, recogiendo a su vez creencias, tradiciones y posturas que de otra manera no se podrían registrar y constatar, siendo pues este tipo de información enfocado en lo humano.

CUERPO DE LA ENTREVISTA

Aspectos generales del conflicto

1. ¿Qué entiende usted por conflicto?

Respuesta _____

2. ¿Qué conflictos se presentan en el barrio?

Respuesta _____

3. ¿Por qué se generan estos conflictos?

Respuesta _____

4. ¿Si se presenta un conflicto dentro de su comunidad a quien acude usted para que sirva de mediador?

Respuesta _____

5. ¿Cómo cree usted que se podría resolver un conflicto en su comunidad?

Respuesta _____

6. ¿Qué sucede si no se resuelve un conflicto?

Respuesta _____

7. ¿De qué maneras puede evitarse un conflicto?



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

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



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



Respuesta _____

8. ¿Desde su casa como ayudaría a la resolución de los conflictos presentes en la comunidad?

Respuesta _____



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

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



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



Universidad de Pamplona

Facultad: Educación

Programa: Licenciatura de ciencias sociales y desarrollo local

Guía de la entrevista semiestructurada para identificar los diferentes conflictos presentes en el barrio cristo rey parte alta

Entrevistador (a): JHON JAIRO CABRALES PAUSAYU
FREDDY BAUTISTA CARVAJAL

Objetivo del proyecto: Describir los conflictos comunales entre los habitantes del barrio Cristo Rey en el municipio de Pamplona, Norte de Santander.

Objetivo del instrumento: El presente instrumento tiene como finalidad identificar la capacidad de intervención de las personas en un enfrentamiento. Proceso importante en la descripción de conflictos comunales, donde la mediación será instrumento para el dialogo y manejo de conflictos. Referente teórico de este estudio: Ana Elene Fierro Ferraez para las categorías de conflicto y mediación.

Categoría: mediación

Características de la entrevista:

Este tipo de entrevista se caracteriza por tener un enfoque más abierto y dirigida no solo al contenido de la pregunta o el esquema de preguntas, si no al entrevistado y la singularidad de sus aportes, siendo pues esta técnica de recolección de información personalizadas en cuanto a las necesidades de contextualizar los procesos desde el punto de vista del sujeto, recogiendo a su vez creencias, tradiciones y posturas que de otra manera no se podrían registrar y constatar, siendo pues este tipo de información enfocado en lo humano.

CUERPO DE LA ENTREVISTA



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

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



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



Aspectos generales de la mediación

1. ¿Qué entiende usted por mediación de conflictos?

Respuesta _____

2. ¿Qué ventajas tiene la mediación?

Respuesta _____

3. ¿En la comunidad del barrio existe alguien al cual llamar mediador?

Respuesta _____

4. ¿Cree usted que el dialogo es la mejor forma de mediación?

Respuesta _____

5. ¿Dentro de su núcleo familiar al haber un conflicto, quien hace de mediador para buscar una solución?

Respuesta _____

6. ¿La policía, que papel cumple en la resolución de conflictos dentro del barrio?

Respuesta _____

7. ¿Usted cree que la mediación es el mejor camino para la resolución de conflictos?

Respuesta _____

8. ¿Qué ocurre si el conflicto no se puede resolver a través de la mediación?

Respuesta _____



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

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



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



Anexo #6: Evidencias aplicación de entrevista



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



Anexo#7: Evidencias aplicación de entrevista



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

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



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



Anexo#8: Grupo focal

