

Gestión y Estrategias de Resolución de Conflictos en Funcionarios de la Unidad de Laboratorios  
de la Universidad de Pamplona Norte de Santander, Colombia



Leidy Johana Vera Velásquez

Universidad de Pamplona

Facultad de Artes y Humanidades

Maestría en Paz, Desarrollo y Resolución de Conflictos

Pamplona

2022

Gestión y Estrategias de Resolución de Conflictos en Funcionarios de la Unidad de Laboratorios  
de la Universidad de Pamplona Norte de Santander, Colombia

Leidy Johana Vera Velásquez

Trabajo de grado para optar el título de Magister en Paz, Desarrollo y Resolución de  
Conflictos

Director

Ph.D. Juan Francisco Díaz González

Universidad de Pamplona

Facultad de Artes y Humanidades

Maestría en Paz, Desarrollo y Resolución de Conflictos

Pamplona

2022

### **Dedicatoria**

A mi hijo Andrés, por ser mi mayor inspiración y soporte.

A mis Padres, por su apoyo y por inculcarme a que todo lo que se hace con esfuerzo y dedicación se alcanza.

A mi esposo Edwin Giovanny, quien con su amor me ha acompañado en tantas etapas de mi vida y por impulsarme a ser mejor profesional.

Leidy Johana

### **Agradecimiento**

A mi familia que siempre ha creído en mí y me ha apoyado de manera incondicional.

A mi tutor, el profesor Juan Francisco Diaz, quien con sus virtudes, constancia y orientación me orientó para culminar de manera satisfactoria esta investigación.

Al profesor Fredy Solano Ortega, Coordinador de Laboratorios de la Universidad de Pamplona, por brindarme los espacios necesarios para realizar la investigación en su dependencia.

A los auxiliares de laboratorio de la Universidad de Pamplona, quienes colaboraron en los diferentes instrumentos aplicados.

Leidy Johana

## Contenido

	<b>P.</b>
Resumen.....	12
Abstract.....	13
Capítulo I.....	14
1. Introducción.....	14
1.1 Planteamiento del Problema.....	15
1.1.1 Descripción del Problema.....	15
1.1.2 Formulación de Pregunta de Investigación.....	18
1.2 Justificación.....	18
1.3 Objetivos.....	21
1.3.1 Objetivo General.....	21
1.3.2 Objetivos Específicos.....	21
Capítulo II.....	23
2. Marco Teórico.....	23
2.1 Antecedentes Investigativos.....	23
2.1.1 Antecedentes Internacionales.....	23
2.1.2 Antecedentes Nacionales.....	26
2.1.3 Antecedentes Regionales.....	28
2.2 Bases Teóricas.....	31
2.2.1 Conflictos.....	31
2.2.1.1 Conflicto de Intereses.....	32
2.2.1.2 Conflicto de Relación.....	32
2.2.1.3 Conflictos de Información.....	33
2.2.1.4 Conflictos Estructurales.....	33
2.2.1.5 Conflictos de Valores.....	33
2.2.2 Resolución de Conflictos.....	35
2.2.2.1 Resolución de Conflictos Laborales.....	36
2.2.2.2 Relaciones Laborales.....	36

2.2.2.3 Gestión de Conflictos.....	36
2.2.3 Transformación de Conflictos.....	37
2.2.4 Paz laboral.....	40
2.2.5 Laboratorios Universitarios .....	41
2.3 Marco Contextual.....	42
2.4 Marco Legal .....	44
Capítulo III.....	46
3. Metodología .....	46
3.1 Tipo de Investigación.....	46
3.2 Diseño Metodológico.....	47
3.2.1 Fase 1. Diseño de la Investigación.....	47
3.2.2 Fase 2. Trabajo de Campo .....	47
3.2.3 Fase 3. Análisis de la Información.....	48
3.2.4 Fase 4. Presentación de los Resultados.....	48
3.3 Técnicas e Instrumentos para la Recolección de la Información.....	49
3.3.1 Técnicas .....	49
3.3.2 Instrumentos.....	51
3.3.2.1 Instrumento N°1 .....	51
3.3.2.2 Instrumento N°2 .....	51
3.3.3 Informantes Clave.....	51
3.3.4 Validación de Instrumentos .....	52
3.3.5 Categorías de Análisis.....	53
Capítulo IV.....	55
4. Resultados.....	55
4.1 Resultados Entrevista a Funcionarios Administrativos .....	55
4.1.1 Categoría 1 Laboratorios Universitarios.....	55
4.1.1.1 Análisis de la Categoría Laboratorios Universitarios .....	56
4.1.2 Categoría 2 Vinculación del Personal.....	58
4.1.2.1 Análisis de la Categoría Vinculación del Personal .....	62
4.1.3 Categoría 3 Conflictos .....	66

4.1.3.1 Análisis de la Categoría Conflictos.....	67
4.1.4 Categoría 4 Gestión de Conflictos .....	70
4.1.4.1 Análisis de la Categoría Gestión de Conflictos .....	72
4.1.5 Categoría 5 Resolución de Conflictos.....	74
4.1.5.1 Análisis de la Categoría Resolución de Conflictos.....	75
4.1.6 Categoría 6 Paz laboral .....	77
4.1.7 Categoría 1 Laboratorios Universitarios .....	83
4.1.7.1 Análisis de la categoría laboratorios universitarios .....	86
4.1.8 Categoría 2 Relaciones Laborales.....	88
4.1.8.1 Análisis de la categoría Relaciones laborales .....	90
4.1.9 Categoría 3 Conflictos .....	92
4.1.9.1 Análisis de la Categoría Conflictos.....	94
4.1.10 Categoría 4 Gestión de Conflictos .....	96
4.1.10.1 Análisis de la Categoría Gestión de Conflictos .....	97
4.1.11 Categoría 5 Resolución de Conflictos.....	99
4.1.11.1 Contra Pregunta. ....	100
4.1.11.2 Análisis de la Categoría Resolución de Conflictos.....	101
4.1.12 Categoría 6 Paz Laboral.....	103
4.1.12.1 Contra Pregunta. ....	105
4.1.12.2 Análisis de la Categoría Paz Laboral .....	108
4.2 Triangulación .....	109
Capitulo V.....	115
5. Propuesta.....	115
5.1 Estrategias Propuestas.....	116
5.2 Resultados de la Socialización.....	120
5.3 Discusión.....	128
Conclusiones .....	130
Recomendaciones .....	132
Bibliografía .....	133
Anexos .....	139

**Listado de tablas**

	<b>P.</b>
<b>Tabla 1.</b> Informantes clave.....	52
<b>Tabla 2.</b> Expertos para la validación de los instrumentos.....	53
<b>Tabla 3.</b> Categorías y Subcategorías .....	54
<b>Tabla 4.</b> Triangulación .....	110
<b>Tabla 5.</b> Pregunta 1 post - socialización .....	125
<b>Tabla 6.</b> Pregunta 2 post - socialización .....	126
<b>Tabla 7.</b> Pregunta 3 post - socialización .....	127

**Listado de figuras**

	<b>P.</b>
<b>Figura 1.</b> Categoría 1 Laboratorios Universitarios .....	58
<b>Figura 2.</b> Categoría 2 Vinculación del Personal .....	65
<b>Figura 3.</b> Categoría 3 Conflictos.....	70
<b>Figura 4.</b> Categoría 4 Gestión de Conflictos.....	74
<b>Figura 5.</b> Categoría 5 Resolución de Conflictos .....	77
<b>Figura 6.</b> Categoría 6 Paz laboral.....	82
<b>Figura 7.</b> Categoría 1 Laboratorios Universitarios .....	88
<b>Figura 8.</b> Categoría 2 Relaciones Laborales .....	92
<b>Figura 9.</b> Análisis de la Categoría Conflictos .....	96
<b>Figura 10.</b> Categoría 4 Gestión de Conflictos.....	99
<b>Figura 11.</b> Categoría 5 Resolución de Conflictos .....	103
<b>Figura 12.</b> Categoría 6 Paz Laboral .....	109
<b>Figura 13.</b> Solicitud para Socialización .....	121
<b>Figura 14.</b> <i>Respuesta a solicitud de socialización</i> .....	122
<b>Figura 15.</b> Evidencias Socialización .....	123
<b>Figura 16.</b> Listado Asistentes Socialización .....	124

**Listado de Anexos**

	<b>P.</b>
Anexo A. Consentimiento informado .....	139
Anexo B. Entrevista a funcionarios Administrativos .....	140
Anexo C. Grupo focal a Auxiliares de Laboratorio .....	144
Anexo D. Validación de Expertos .....	146
Anexo E. Evidencia Grupo Focal .....	152

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo analizar la forma en que se gestionan e implementan estrategias de resolución de conflictos en la unidad de laboratorios de la Universidad de Pamplona. para tal efecto se partió de una revisión bibliográfica acerca del objeto de estudio, tomando en cuenta sus características, su clasificación y su incidencia en los diferentes ámbitos. Seguidamente, se planteó una metodología basada en el enfoque cualitativo por medio del método Investigación- Acción, a partir del cual se aplicaron dos instrumentos: entrevista a directivos administrativos; y grupo focal a Auxiliares de Laboratorio. el primero fue estructurado por veintiuna preguntas organizadas en seis categorías: Laboratorios universitarios; Vinculación del personal; Conflictos; Gestión de conflictos; Resolución de conflictos; y Paz laboral. El segundo, por seis preguntas organizadas en seis categorías: Laboratorios universitarios; Relaciones laborales; Conflictos; Gestión de conflictos; Resolución de conflictos; y Paz laboral. En lo que respecta a los resultados, se destaca que en la Unidad de Laboratorios no existen protocolos para la gestión y resolución de conflictos; que hay plena disposición del personal para resolver los conflictos mediante el diálogo, y que la principal afectación del personal tiene que ver con el tipo de contratación. Con base en los resultados, se diseñó una propuesta de intervención, la cual fue socializada y percibida por directivos y auxiliares como muy pertinente y oportuna para fortalecer las relaciones interpersonales al interior de la Unidad.

**Palabras clave:** Gestión de conflictos, resolución de conflictos, Relaciones laborales, paz laboral, propuesta de intervención.

### **Abstract**

The objective of this research was to analyze the way in which conflict resolution strategies are managed and implemented in the laboratory unit of the University of Pamplona. For this purpose, a bibliographic review of the object of study was started, taking into account its characteristics, its classification and its incidence in the different areas. Next, a methodology based on the qualitative approach was proposed through the Research-Action method, from which two instruments were applied: interviews with administrative managers; and focus group to Laboratory Assistants. The first was structured by twenty-one questions organized into six categories: University laboratories; Staff bonding; conflicts; Conflict management; Conflict resolution; and labor peace. The second, for six questions organized into six categories: University laboratories; Labor Relations; conflicts; Conflict management; Conflict resolution; and labor peace. Regarding the results, it is highlighted that in the Laboratory Unit there are no protocols for the management and resolution of conflicts; that the staff is fully willing to resolve conflicts through dialogue, and that the main affectation of the staff has to do with the type of contract. Based on the results, an intervention proposal was designed, which was socialized and perceived by managers and assistants as very pertinent and timely to strengthen interpersonal relationships within the Unit.

**Keywords:** Conflict management, conflict resolution, labor relations, labor peace, intervention proposal.

## **Capítulo I**

### **1. Introducción**

Todas las organizaciones están conformadas por personas las cuales desempeñan funciones que contribuyen a lograr los objetivos institucionales, al darse las relaciones laborales entre el personal, es común que surjan diferentes conflictos al tener distintas opiniones, intereses o criterios; aspectos que inciden en la productividad de la empresa.

Teniendo en cuenta la importancia que tiene para las organizaciones la forma en que sus trabajadores gestionan los diferentes conflictos surgidos de las relaciones laborales que a diario se presentan, se plantea la presente investigación, la cual busca aportar a la Universidad de Pamplona y a la dependencia de los laboratorios, un estudio detallado de los conflictos presentes en las relaciones laborales de sus trabajadores y la forma en que estos los gestionan.

Así las cosas, se debe mencionar que la investigación es un análisis a la forma en que los trabajadores de los laboratorios vinculados a la sede principal de la Universidad de Pamplona, Norte de Santander, gestionan los conflictos que surgen de las relaciones laborales, para ello se caracterizaron los diferentes tipos de conflictos que se presentan entre ellos y las conductas y comportamientos que estos afrontan en las relaciones laborales. A la par con ello, se identificaron los estilos de gestión de conflictos y se diseñó una propuesta para la resolución de los conflictos.

La investigación se desarrolló a partir de un enfoque cualitativo, para tal efecto, se aplicó una entrevista semiestructurada que fue respondida por dos funcionarios administrativos de la Unidad de Laboratorios de la Universidad de Pamplona, y un grupo focal en el que participaron cinco auxiliares de laboratorio de la misma institución.

Por otra parte, es preciso anotar que la investigación guarda coherencia con la línea de investigación de conflicto, siendo un aporte relevante hacia la investigación para la Paz en el ámbito de gestión y transformación de los conflictos laborales y la búsqueda de la Paz laboral en las organizaciones y, en el caso seleccionado para esta investigación, en los laboratorios de la sede principal de la Universidad de Pamplona.

En lo que se refiere a la organización, el presente trabajo está estructurado en cinco capítulos: en el primero se describe el problema y los elementos que justifican la investigación, asimismo, se plantean los objetivos, general y específicos. En el segundo se hace todo el abordaje teórico, partiendo de los antecedentes investigativos y haciendo referencia a los aspectos teóricos más relevantes desde los conflictos y la resolución y gestión de los mismos.

Ya en el tercer capítulo, se hace alusión al proceso metodológico: enfoque, método, informantes clave, instrumentos para la recolección de la información y categorías de análisis. Posterior a ello, en el cuarto capítulo se presentan los resultados de la aplicación de los instrumentos a los diferentes grupos de informantes.

Para finalizar, en el quinto capítulo se presenta la propuesta de intervención surgida de los resultados, así como la discusión. De la misma manera, se relacionan las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

## **1.1 Planteamiento del Problema**

### ***1.1.1 Descripción del Problema***

La Universidad de Pamplona es reconocida a nivel nacional como una de las mejores del nororiente Colombiano, cuenta con siete facultades: Artes y Humanidades, Ciencias agrarias,

Ciencias básicas, Ciencias económicas y empresariales, ciencias de la educación, Ingenierías y arquitectura y la facultad de salud, estas ofertan 42 programas académicos en pregrado y 18 en posgrado, tiene como modalidades educativas la educación presencial, a distancia y con apoyo virtual permitiéndole distinguirse en varias regiones de Colombia y del hermano país de Venezuela.

El proceso de crecimiento de la Universidad de Pamplona ha ido acompañado por la construcción de una infraestructura moderna, dotada de laboratorios idóneos y un equipo de profesionales altamente calificados para llevar a cabo una gestión administrativa y académica eficiente. Dentro de la universidad se encuentra la Unidad de los Laboratorios, esta dependencia es una de las más importantes de la academia, puesto que todos los programas de formación ya sea en pregrado o posgrado, desarrollan diferentes prácticas e innumerables trabajos de investigación, contribuyendo así a la formación académica y científica de los estudiantes.

Teniendo en cuenta la responsabilidad que la Unidad de Laboratorios tiene en el funcionamiento de la Universidad de Pamplona, así como la significativa cifra de funcionarios a cargo, es fácil inferir que se presentan diversas formas de conflicto, en tal sentido, es preciso mencionar que los conflictos surgidos de las relaciones laborales se presentan en todas las organizaciones, siendo inevitables ya que es normal que estos se den en la interacción entre personas, afectando su estabilidad emocional e incluso su rendimiento y productividad, en tal sentido, la Secretaría de Salud Laboral y Desarrollo Territorial de Madrid (2019) menciona que los conflictos laborales:

acaban en insatisfacción laboral, depresión, ansiedad, infelicidad, etc. generando un daño en la salud de los trabajadores, perjudicando tanto a su salud física como

mental, a su entorno laboral y familiar, llegando a afectar también a la organización y producción de la empresa (pág.5).

De acuerdo con lo anterior, se infiere que, si bien es cierto que el rol laboral supone un bienestar para el trabajador y para su familia, también lo es que tener algún conflicto en este, puede traer inestabilidad, desinterés, negligencia y rechazo, lo cual, de manera contundente, afectará su productividad.

Por su parte, Caicedo (2015) argumenta que los conflictos están presentes en todas las compañías, y están dados por emociones personales dentro de las que se cuentan egoísmo, envidia, creencias y tolerancia, entre otras; aspectos que necesariamente generan disputas entre los trabajadores, independiente del área o del rango que ocupen, perjudicando los intereses de la empresa a corto, mediano o largo plazo.

Junto con las causas y consecuencias ya mencionadas, los conflictos laborales inciden en aspectos más generales, tal como lo expresan Muñoz y Vásquez (2010) cuando argumentan que dichos conflictos tienen un impacto muy significativo en la dinámica social, toda vez que afecta el aspecto social, económico, político y jurídico, es decir, estas situaciones, si no son tratadas de forma oportuna y efectiva, pueden tener unas implicaciones de alta incidencia, no solo personal sino social.

Por su parte, la unidad de los laboratorios no está exenta de dichos conflictos, pues la misma cantidad de personal y los diferentes roles que deben desempeñar, generan conflictos, mayormente cuando se trata de organización y cumplimiento de horarios de trabajo, elaboración y entrega de informes y asistencia a reuniones entre otras. Dichas situaciones generan malestar entre compañeros, llevando consigo comentarios malintencionados o malinterpretados y disputas

de poder, de saber y de querer que afectan tanto la disponibilidad general para trabajar, como los deseos de llegar, permanecer y cumplir con sus labores.

A lo anterior se suma el hecho de los tipos de contratación que maneja la Universidad de Pamplona, específicamente para los OPS, pues sus periodos son cortos y relación contractual es muy limitada en términos de tiempo y dinero; aspectos que generan inestabilidad, irascibilidad y desinterés por el cumplimiento de las funciones asignadas, generando de esta manera conflictos con los compañeros que tienen contrato de periodo o de planta.

Lo anteriormente expuesto lleva a pensar en la necesidad de determinar el origen de los conflictos que se presentan en la unidad de laboratorios de la Universidad de Pamplona, con el fin de proponer alternativas que hagan más llevaderas las relaciones interpersonales y, así mismo, fortalezcan los indicadores de rendimiento laboral.

### ***1.1.2 Formulación de Pregunta de Investigación***

Tomando como base la descripción de la problemática y atendiendo los propósitos de la presente investigación, se plantea la siguiente pregunta problematizadora:

¿Qué gestiones y estrategias de resolución de conflictos se utilizan en la Unidad de Laboratorios de la Universidad de Pamplona?

## **1.2 Justificación**

El presente trabajo se vincula con la investigación para la Paz y los conflictos por estudiar una de las manifestaciones más comunes del conflicto, como es el conflicto laboral siendo este constante en las organizaciones, las clases de conflictos presentes en las relaciones laborales, las formas de gestionar los conflictos y todo lo referente a la Paz laboral como

elemento integrador para el crecimiento en la productividad de las empresas y la satisfacción del personal.

Al respecto, es preciso mencionar que los conflictos laborales son definidos por Dávalos (1997) como las diferencias que se presentan entre trabajadores y patrones, entre estos y los otros o solo entre estos, “como consecuencia o con motivo del nacimiento, modificación o cumplimiento de las relaciones individuales o colectivas de trabajo” (pág.216); aspecto que deja claro que el solo hecho de existir una interacción de personas en el escenario laboral, lo hace proclive a un conflicto, ya sea entre pares o entre empleados y mandos medios o altos; aspectos que, sin duda, se configuran como factores que justifican la presente investigación.

En tal sentido, se percibe la necesidad de identificar los conflictos que por las razones ya expuestas se presentan en la Unidad de laboratorios de la Universidad de Pamplona, obligando a realizar un análisis profundo a la forma en que los funcionarios que allí trabajan gestionan los diferentes conflictos que surgen por las relaciones laborales, y de esta manera determinar si existen formas de resolverlos o no.

Al respecto, la Organización Internacional del Trabajo OIT (2013) sostiene que “establecer procesos eficaces de prevención y resolución de conflictos es fundamental para minimizar la incidencia y las consecuencias de los conflictos en el lugar de trabajo” (pág. 3), es decir, que la mejor forma de tratar los conflictos, es prevenirlos, lo cual ha de redundar en la eficacia de los funcionarios. asimismo, menciona que dicha prevención y adecuado tratamiento hace posible mantener relaciones laborales sólidas y productivas.

Por otra parte, y atendiendo los preceptos de Toro (2017) es necesario tener en cuenta que los conflictos son inevitables y naturales en la interacción entre personas, por lo tanto, cuando son de tipo laboral, tienen diferentes efectos según la forma en que se gestionen, es decir, pueden

representar un beneficio o una desventaja para cualquiera de las partes; por ello es necesario buscar un punto de equilibrio donde exista un gana-gana, donde los implicados queden satisfechos con la decisión que se tome en una mediación.

En línea con lo anterior, Redorta (2011) señala que la gestión de conflictos debe configurarse desde acciones que, de una u otra manera produzcan un cambio en las relaciones entre las partes afectadas, con el fin de que la situación tienda a la pacificación o reducción del conflicto; dicho aspecto coincide con la apreciación antes hecha respecto a la equidad en la mediación, logrando que las partes en conflicto queden satisfechas después de resuelto este.

Por otra parte, es preciso mencionar que, siendo la Unidad de Laboratorios la responsable de un alto porcentaje de la actividad académica de la Universidad de Pamplona, se hace necesario que la interacción entre compañeros y el ambiente laboral debe ser en los mejores términos de cordialidad, camaradería y cooperación, todo en aras de un óptimo funcionamiento de los procesos educativos que desde allí se desarrollan.

Asimismo, es procedente mencionar que cuando se trabaja en un medio adecuado y con relaciones interpersonales adecuadas, los indicadores y rendimiento laboral es mayor. Con lo dicho, coincide Montes (2016) cuando afirma que “las relaciones interpersonales constituyen un papel crítico en una empresa. Aunque la calidad de las relaciones interpersonales en sí no basta para incrementar la productividad, sí se pueden contribuir significativamente a ella, para bien o para mal” (Pág1). Así las cosas, se puede entender que existe una relación directa entre la productividad y las buenas relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo.

Así las cosas, y de acuerdo con la exploración realizada, se propondrán estrategias para resolver los conflictos que se presenten en el marco de dichas relaciones laborales, contribuyendo a mejorar la convivencia y a proporcionar un ambiente de paz y bienestar laboral

en el entorno. En dicho sentido, es importante desarrollar un trabajo de investigación como este, puesto que no se ha elaborado ningún análisis sobre gestión de conflictos con la población seleccionada (funcionarios de la Unidad de laboratorios de la Universidad de Pamplona) siendo de gran utilidad para la comunidad universitaria en general, debido a la relevancia que tiene esta dependencia en la academia para el desarrollo integral de la formación académica y científica.

En lo que se refiere al impacto que la investigación causará en la población universitaria, se espera que, por un lado, se fortalezcan las relaciones interpersonales entre funcionarios, lo cual, necesariamente ha de redundar en la optimización del servicio que se presta en cada unidad de laboratorio y, por ende, se favorecerá el proceso académico que allí desarrollan docentes y estudiantes.

### **1.3 Objetivos**

#### ***1.3.1 Objetivo General***

Analizar la forma en que se gestionan e implementan estrategias de resolución de conflictos en los funcionarios de la unidad de laboratorios de la Universidad de Pamplona Norte de Santander, Colombia.

#### ***1.3.2 Objetivos Específicos***

Caracterizar las funciones, tipo de contratación y las relaciones laborales entre los funcionarios de la Unidad de Laboratorios de la Universidad de Pamplona.

Describir el origen, incidencia y la forma en que se resuelven los conflictos que se presentan en las relaciones laborales entre el personal en mención.

Identificar la forma en que se gestionan y resuelven los conflictos en la unidad de trabajo mencionada.

Plantear una propuesta de intervención para la resolución de conflictos de los auxiliares de laboratorio de la sede principal de la Universidad de Pamplona.

Socializar los resultados de la investigación, así como la propuesta de intervención, con los funcionarios de la Unidad de Laboratorios de la Universidad de Pamplona.

## Capítulo II

### 2. Marco Teórico

#### 2.1 Antecedentes Investigativos

A continuación, se relación tesis y trabajos de grado en los ámbitos internacional, nacional y regional que, de una u otra manera se relacionan con el objeto de estudio de la presente investigación, los cual han de ser muy útiles en la construcción del marco teórico, la metodología y en el análisis de los resultados.

##### *2.1.1 Antecedentes Internacionales*

Se inicia citando el trabajo titulado *“Propuesta para el manejo de conflictos laborales en el área de Mantenimiento de la Universidad Central del Ecuador”* presentado por Toro (2017) para la Universidad Andina Simón Bolívar de Ecuador, cuyo objetivo fue desarrollar una propuesta para el manejo de conflictos laborales en el área de Mantenimiento de la Universidad Central del Ecuador. La investigación se la llevó a cabo a través de un estudio cualitativo, en el que se utilizaron herramientas de recolección de la información como: entrevistas estructuradas a informantes calificados y líderes informantes de grupos de trabajo, y reuniones de grupos llamados comúnmente como grupos focales, los mismos que permitieron rescatar del personal del área de Mantenimiento su sentir, su opinión, su experiencia, su actitud y pensamientos con respecto al tema de conflictos laborales.

Las técnicas de recolección de la información tuvieron la participación de tres entrevistados y nueve participantes para el grupo focal. Posterior a la aplicación de las entrevistas, el grupo focal y el análisis de los resultados, se determinaron ocho dimensiones relevantes que aquejan a los trabajadores del área de Mantenimiento de la UCE, y lo que se pretendió fue mejorar y fortalecer cada una de las dimensiones que los participantes manifestaron tener problemas. Cabe mencionar que estas dimensiones tienen mucho que ver más con su actitud, que con su aptitud como se lo ilustra a través del modelo deliceberg de Martha Alles y HayGroup, es por ello que se realizó una descripción de las competencias conductuales que deberían poseer los colaboradores del área de Mantenimientos de la UCE, ya que al no existir estas competencias conductuales en el manual de clasificación de puestos del Código de Trabajo, se tomó del diccionario de competencias laborales del Ministerio de Trabajo del Ecuador las competencias conductuales que deberían poseer. Como conclusión fue necesario un plan de acción que mitigue los conflictos que afectan las relaciones laborales en el área de Mantenimientos de la UCE.

Respecto al aporte que el trabajo en mención hace a la presente investigación, se debe mencionar la implementación de la técnica de grupo focal para recolectar la información, toda vez que esta se constituye en una forma dinámica y muy cercana a la realidad que se pretende investigar.

Por otra parte, se toma el trabajo titulado ***“Conflicto laboral y desempeño de los trabajadores de las MYPES familiares del sector calzado del distrito El Porvenir 2016”***, presentado por (Torres, 2016) para la Universidad César Vallejo de Perú, El cual tuvo como objetivo identificar las causas principales que generan los conflictos laborales abordados de la

constitución de las MYPES familiares y la relación que guarda con el desempeño de los trabajadores de esta misma que desempeña sus funciones dentro del Distrito del Porvenir.

La investigación fue correlacional con diseño no experimental. Para medir la Variable de Conflicto Laboral se tomó el instrumento de cuestionario con escala de Likert y la variable de desempeño se evaluó aplicando el método de escala gráficas de Chiavenato se aplicó el instrumento de cuestionario. La investigación realizada indica que existe un nivel regular de desempeño de los trabajadores, pero la generación de conflicto si existen dentro de la organización siendo la incompatibilidad de objetivos una causa principal. Además, se pudo comprobar que la correlación entre las dos variables es negativa baja de  $-0,056$ , lo cual indica que no existe correlación directa entre las variables.

El aporte que el trabajo citado hace, guarda relación con la incidencia de los conflictos en el contexto laboral con el desempeño de los trabajadores, toda vez que, al no existir armonía en el lugar de trabajo, las personas muestran tendencia al bajo rendimiento, siendo ello uno de los elementos a determinar en la presente investigación.

Se cita también el trabajo titulado “*Técnicas de Resolución de Conflictos en el Área Laboral de la Empresa Procongelados S.A*” presentado por (Pacheco & Zapata, 2015) para la Universidad Técnica de Cotopaxi de Ecuador. su objetivo fue elaborar un Instructivo de Resolución de Conflictos Laborales en la empresa Procongelados S.A con el fin de dar soluciones eficientes a los problemas existentes dentro del ámbito laboral. El trabajo realizado en su etapa inicial fue desarrollado con base en la necesidad que tiene el personal de mejorar las relaciones entre compañeros, dentro del cual los autores se enfocaron en temas como: la

empresa, relaciones comunicativas internas, los conflictos, resolución de conflictos, y la mediación.

Para obtener información real y objetiva se utilizó el método deductivo, inductivo y descriptivo el cual ayudó a analizar el problema de manera objetiva, a su vez se utilizaron técnicas como la encuesta y la observación, para una mejor comprensión de los resultados se efectuó el respectivo análisis e interpretación de cada uno de ellos, los resultados obtenidos se convirtieron en la base fundamental para la elaboración de la propuesta investigativa. Es así que se creó un Instructivo de Resolución de Conflictos Laborales.

En lo que se refiere a los aportes, se toma el diseño de un instructivo para la resolución de conflictos, lo cual será tomado en la presente investigación, pues como se mencionó en los objetivos específicos, aquí se presenta una propuesta para fortalecer los vínculos dentro del personal y dar algunas pautas para la óptima resolución de problemas.

### ***2.1.2 Antecedentes Nacionales***

En el contexto nacional, se menciona el trabajo desarrollado por Quintero y Romero, (2020) **titulado La reconciliación en la resolución de conflictos para el fortalecimiento de la convivencia escolar**, cuyo objetivo fue aportar al desarrollo de las relaciones sociales entre los estudiantes de quinto grado de la Institución Educativa Distrital Pozos Colorados de la ciudad de Santa Marta, mediante la apropiación de la reconciliación como mecanismo para la resolución de sus conflictos interpersonales.

La investigación se desarrolló mediante el paradigma pragmático, se implementó la observación, la lectura de contexto, la entrevista y la encuesta para conocer las principales problemáticas presentes en su convivencia escolar, sus causas y su proyección en el ámbito

educativo. en lo que se refiere a los resultados, las autoras destacan la importancia de asumir una posición crítica frente a la interacción de los estudiantes y la eficacia del perdón en la reconciliación para el restablecimiento de sus vínculos socioafectivos.

En lo que respecta al aporte que el trabajo citado hace a la presente investigación, se menciona la importancia que las autoras dan a la postura crítica que, mediante el diálogo, se puede asumir en medio de un conflicto, lo cual supone el planteamiento de argumentos y la defensa de los mismos, siempre bajo los parámetros del respeto por la opinión de los demás.

Por otra parte, Jiménez y Mercado, (2018) presentaron su trabajo titulado “**La mediación y resolución de conflictos, una alternativa para minimizar los problemas de convivencia en la IETI Moisés Cabeza Junco de Villanueva, Bolívar**”. El objetivo fue contribuir desde la gestión educativa, a la resolución pacífica de los conflictos que se presentan entre los educandos de básica secundaria de la institución mencionada, mediante el diseño de una propuesta para la construcción de una guía institucional basada en la mediación.

La investigación se desarrolló bajo el enfoque cualitativo, mediante el método estudio de caso. Para el análisis se utilizó la herramienta atlas.tic, teniendo como base las categorías problemas personales, problemas institucionales y problemas familiares.

Dentro de los resultados se destaca que los conflictos escolares, se presenta por la falta de tolerancia; agresión verbal en lo que respecta a burlas y apodos que conduce a agresión física. Por otra parte, se evidenció la falta de acciones individuales asertivas para la resolución de conflictos, sumado a que en la institución no existen lineamientos claros o rutas de atención para solucionar las diferencias entre los miembros de la comunidad educativa lo cual constituye un obstáculo para propiciar una sana convivencia.

Respecto a los aportes de la investigación, se pueden mencionar las diferentes categorías plateadas por las autoras, toda vez que a partir de ellas se puede hacer un análisis más objetivo de cada uno de los aspectos a evaluar, lo cual permite identificar proponer soluciones efectivas.

Asimismo, se cita el trabajo titulado “*Modelo de gestión educativa para la prevención y resolución de conflictos escolares en el grado cuarto de educación primaria de la IE Las Villas de Soacha*”, presentado por Bazurdo (2016) para la Universidad Libre de Colombia. La investigación tuvo como objetivo implementar un modelo de gestión educativa para la prevención y resolución de conflictos escolares en el grado cuarto en la IE las Villas de Soacha.

Para el logro de su objetivo, la autora desarrolló una investigación cualitativa bajo el método Investigación Acción. dentro de los resultados, se menciona una significativa prevención de conflictos de convivencia, el cual estuvo basado en las causas del origen de los conflictos (atmósfera competitiva, ambiente intolerante, comunicación precaria, expresión inadecuada de los sentimientos, carencia de habilidades para la resolución de conflictos y el abuso de poder de parte del maestro).

Dentro de los aportes que el citado trabajo hace a la presente investigación, se destaca la identificación del origen de un posible conflicto; aspecto que se torna de gran relevancia para poder plantear soluciones que favorezcan a ambas partes.

### ***2.1.3 Antecedentes Regionales***

En el ámbito regional se menciona el trabajo desarrollado por (Flórez, 2020), titulado “*Análisis del ultimate como elemento para la transformación de conflictos en el Club Halley Ultimate Frisbee de Pamplona*”, presentado para la Maestría en Paz, Desarrollo y Resolución de

Conflictos de la Universidad de Pamplona, cuyo objetivo fue analizar la incidencia del Ultimate en la transformación de conflictos. Para tal efecto, desarrolló una investigación cualitativa mediante el método etnográfico, tomando como informantes a integrantes del Club Halley Ultimate Frisbee de Pamplona, quienes, por medio de la observación directa y la entrevista, otorgaron información valiosa respecto a la forma en que este deporte se convierte en herramienta básica para la transformación de conflictos.

Respecto a los resultados, el autor menciona que pudo evidenciar que, efectivamente, las personas que practican este deporte manifiestan cambios significativos en su vida, en su comportamiento y en la forma en que asumen y transforman un conflicto, mencionando como parte fundamental de ello el diálogo, la concertación y la paz como medios para la sana convivencia en cualquier contexto, ya sea social, educativo o familiar.

En lo que respecta al aporte que el trabajo citado hace a la presente investigación, se puede mencionar que son diversas las estrategias que se pueden implementar para la transformación de conflictos, entre ellas las actividades de grupo, tales como el deporte, toda vez que, a partir de estas, se trabaja el respeto por las normas, así como por la acción, postura y pensamiento de los demás.

Asimismo, se cita el trabajo realizado por Zapata (2018)), titulado “*La inteligencia emocional como estrategia de afrontamiento en la resolución de conflictos de tipo vecinal del municipio de Villa del Rosario del Norte de Santander*”, presentado para la Maestría en Paz, Desarrollo y Resolución de Conflictos de la Universidad de Pamplona. el objetivo de esta investigación fue explorar las estrategias de afrontamiento que utilizan las personas del

municipio de Villa del Rosario, Norte de Santander para la resolución de conflictos de tipo vecinal.

En aras de cumplir con el objetivo, el autor desarrolló una investigación cualitativa de tipo narrativo, contó con cinco participantes del municipio con la característica de haber presentado conflicto de tipo vecinal, a quienes aplicó entrevistas semiestructuradas, grupo focal y análisis documental. Dentro de los resultados se destaca que la confrontación directa es la estrategia más utilizada por los participantes de este estudio. Sin embargo, estas confrontaciones fueron reguladas por estados emocionales que generaron respuestas poco adaptativas para la solución de los conflictos. Por otra parte, las emociones regularon la conducta durante el proceso del conflicto, dichas emociones conllevaron a la generación de actos violentos, que en alguno de los casos generó violencia física, sin que hubiera algún control sobre dichas emociones y por consiguiente, sin uso de la inteligencia emocional. El resultado final de esta investigación dejó como producto la creación de una cartilla en donde se enseña cómo desarrollar la inteligencia emocional como estrategia en la resolución de conflictos.

Desde la perspectiva del aporte del trabajo citado a la presente investigación, se debe mencionar la propuesta que presenta el autor como resultado de su investigación, con el ánimo de que sea interpretada y aplicada con el fin de resolver los conflictos de la manera más adecuada, utilizando para ello la inteligencia emocional, lo cual a de redundar en el fortalecimiento de las relaciones interpersonales.

Por otra parte, se menciona el trabajo realizado por Maldonado (2018), titulado “*El teatro foro y la pedagogía activa como estrategia didáctica de transformación sociocultural. Un aporte a la gestión de conflictos y la construcción de cultura de paz*”, presentado para la

Maestría en Paz, Desarrollo y Resolución de Conflictos de la Universidad de Pamplona. el objetivo general de la investigación estuvo enfocado a la implementación del teatro foro como estrategia para la gestión de conflictos.

La investigación fue de tipo cualitativo con alcance exploratorio. Respecto a los resultados, se evidencia que, mediante lineamientos teórico- prácticos fundamentados en la pedagogía activa y las técnicas juegos, y a través de ejercicios asociados al teatro foro, se puede implementar una estrategia didáctica que contribuya a la formación de conocimiento y a la transformación de las experiencias vividas y observadas en dicha población.

En lo que respecta al aporte, se menciona la aplicación de una estrategia didáctica, la cual estuvo basada, entre otras cosas, en el juego, factores estos que hacen un aporte significativo a la resolución de conflictos y a la cultura de paz en los contextos en que se desarrollan.

## **2.2 Bases Teóricas**

Para la construcción del marco teórico se tienen en cuenta aspectos relacionados con los conflictos y su clasificación; La resolución de conflictos y los diferentes contextos en que se puede dar; la gestión de conflictos; la transformación de conflictos; paz laboral y los laboratorios universitarios.

### **2.2.1 Conflictos**

Los conflictos han permanecido como constantes a través de la historia de la humanidad, varios investigadores de las ciencias sociales han tratado de definirlo con el ánimo de poder explicar fenómenos sociales. Desde el origen del hombre el conflicto ha estado presente en las relaciones entre los individuos, en este sentido (Muñoz, 2004) afirma que la especie humana

puede ser definida como “conflictiva”, pues los conflictos están siempre presentes en todas las sociedades y actividades humanas, menciona, además que su presencia se da en todo el tiempo y espacio humano (p 152).

El ser humano, al ser una especie conflictiva, es apenas obvio que los conflictos surjan en todas las esferas sociales y en todos los ámbitos en el que el hombre se desenvuelve, en la familia, estudio y trabajo. La palabra conflicto según el contexto puede tener diferentes interpretaciones, en la mayoría de sus definiciones se asocia como un concepto negativo, Fuquen (2003) lo define como un estado doloroso producido por la contraposición de intereses que genera contratiempos ya sea personales o sociales, además, el conflicto surge como resultado de incompatibilidades entre conductas, percepciones y propósitos entre personas o grupos que tienen diferentes metas por cumplir. Es así como se evidencia que el conflicto es tan diverso y se presenta en todas las esferas de la sociedad, por ello hay varias clases de conflictos. Moore (1994) los clasifica de la siguiente manera:

**2.2.1.1 Conflicto de Intereses:** se generan por la competición entre necesidades. Resultan cuando dos o más personas consideran que para satisfacer sus necesidades deben ser sacrificadas las de su contraparte, este tipo de conflictos es común en temas de dinero, recursos y trabajo entre otros.

**2.2.1.2 Conflicto de Relación:** surgen por fuertes emociones negativas entre personas que están en contacto frecuentemente, en consecuencia, se dan por falta de comunicación y conductas negativas repetitivas, el autor los llama conflictos innecesarios, pues estos pueden ocurrir, aunque no estén presentes las condiciones para un conflicto.

**2.2.1.3 Conflictos de Información:** se dan cuando al individuo le falta información necesaria para tomar una adecuada decisión, está mal informado o tienen criterios de información diferente, también son causados por una información insuficiente entre las partes del conflicto.

**2.2.1.4 Conflictos Estructurales:** según Galtung (2003) son causados por estructuraciones opresivas de las relaciones humanas, en varias ocasiones estas estructuras están configuradas por fuerzas externas a las personas en conflicto. La falta de autoridad, de recursos, condicionamientos geográficos, estructuras organizativas, etc., se encargan de incitar conductas conflictivas.

**2.2.1.5 Conflictos de Valores:** son los que se generan por sistemas de creencias incompatibles, Moore (1994) indica:

Los valores son creencias que la gente emplea para dar sentido a sus vidas. Los valores explican lo que es bueno o malo, verdadero o falso, justo o injusto. Valores diferentes no tienen por qué causar conflicto. Las personas pueden vivir juntas en armonía con sistemas de valores muy diferentes. Las disputas de valores surgen solamente cuando unos intentan imponer por la fuerza un conjunto de valores a otros, o pretende que tenga vigencia exclusiva un sistema de valores que no admite creencias divergentes (p. 5-6).

Es muy común que esta clase de conflicto surja debido a que el individuo tiene unos valores adquiridos por el factor cultural en el que se desenvuelve y al encontrar a otro que tenga

unos valores totalmente diferentes a los suyos este puede tratar de imponerlos ya sea a la fuerza por la falta de tolerancia y de respeto a la diversidad.

**2.2.1.6 Conflictos Laborales:** en el ámbito laboral específicamente, por su naturaleza misma, Dávalos (1997) presenta una clasificación de los conflictos, los cuales se describen a continuación:

*En Razón de los Sujetos Involucrados:* referida a las diversas combinaciones que se presentan cuando los sujetos que intervienen en las relaciones laborales entran en conflicto. En tal sentido, los conflictos de trabajo pueden darse entre trabajadores y patrones, entre trabajadores, y entre patrones.

En los conflictos entre trabajadores y patrones normalmente están de por medio factores del proceso productivo, trabajo y capital.

Los conflictos entre trabajadores pueden ser entre personal de una misma empresa (preferencia, antigüedad, ascensos); entre sindicatos (titularidad de derechos y acciones sindicales); entre trabajadores y sindicatos (indebida aplicación de las cláusulas de ingreso o separación, o de los estatutos).

*En Función de la Naturaleza del Conflicto:* pueden ser de orden jurídico o de orden económico. Los jurídicos surgen por la aplicación o interpretación de las normas, tal como inconformidad con el pago de tiempo extraordinario; negativa a entregar los uniformes pactados en el contrato. Los económicos se refieren al establecimiento o a la modificación de las condiciones laborales, o bien, a la suspensión o terminación de las relaciones colectivas de

trabajo, tal como la nivelación salarial de un trabajador en relación con sus compañeros y la reducción de personal.

***Por el Tipo de Interés que se Afecta:*** se refiere a la jerarquía del interés que se ve afectado con el conflicto, sin que sea una afectación numérica, lo que se traduce en que no responde al número de contendientes. se dividen en individuales y colectivos. los primeros son los que afectan el interés particular de uno o varios trabajadores (aplicación de un descuento indebido, el despido de empleados). Los segundos son los que afectan el interés sindical, gremial, de los trabajadores (negativa patronal a celebrar un contrato de trabajo, cierre arbitrario de una empresa o negociación por parte del patrón).

### ***2.2.2 Resolución de Conflictos***

Según lo expuesto por Mendia y Areizaga (1995) La resolución de conflictos es fundamental para mantener el orden en la sociedad, en tal sentido, enuncian que se trata de un proceso mediante el cual un conflicto, independientemente de sus características, origen o clase, es resuelto pacíficamente por medio del análisis de sus causas y sus consecuencias, teniendo en cuenta que las partes queden satisfechas y en igualdad de condiciones.

Para resolver conflictos es necesario contar con determinados conocimientos y habilidades. Para tal efecto, se han de buscar las causas y posterior a ello hacer su respectivo análisis, para de esta manera establecer medidas con el fin de que los intereses de las partes implicadas sean satisfechos. La resolución de conflictos se da en todos los ámbitos familiares, sociales, laborales, estatales, etc.

**2.2.2.1 Resolución de Conflictos Laborales:** los conflictos laborales se presentan con frecuencia debido a las discrepancias de intereses entre los empleadores y los trabajadores. Para resolverlos se han establecido algunos métodos, los cuales se seleccionan teniendo en cuenta el las causas que lo provocan.

**2.2.2.2 Relaciones Laborales:** las relaciones laborales son definidas por Trebilcock (1998) como el “sistema en el que las empresas, los trabajadores y sus representantes y, directa o indirectamente, la administración, interactúan con el fin de establecer las normas básicas que rigen las relaciones de trabajo” (p.21.2). Dichas relaciones son reguladas por la legislación de cada país, en Colombia ellas se tipifican en el Código Sustantivo del Trabajo y de la Seguridad Social. Para tal efecto, se formalizan por medio de un contrato donde se tienen en cuenta aspectos tales como la actividad personal del trabajador, la continuada subordinación o dependencia del trabajador respecto del patrono y un salario como retribución del servicio.

**2.2.2.3 Gestión de Conflictos:** la gestión de los conflictos, según (2004) es un concepto que reconoce que el conflicto no puede resolverse en el sentido de librarse de él, y que pone el acento en limitar las consecuencias destructivas del conflicto. Es un concepto que no recoge el sentido amplio de pacificación, y se limita a los aspectos técnicos y prácticos del esfuerzo.

Con base en lo anterior, se entiende la necesidad de que las organizaciones cuenten con estrategias para la gestión de conflictos con el fin de resolver las controversias que surjan entre el personal que allí labora. al respecto Mendia y Areizaga (1995) argumentan que la gestión busca disminuir el conflicto y reorientarlo hacia un escenario en el que se pueda entrar a solucionarlo. Al ser un conflicto posible de solucionar se habla de la transformación de los conflictos, es decir,

que pasa de ser un conflicto intratable a ser susceptible de ser resuelto ya sea por los medios tradicionales como el judicial o mediante alternativas de resolución de conflictos como la negociación, mediación o conciliación.

De acuerdo con lo planteado por Mendia y Areizaga (1995) existen algunas disposiciones que se deben utilizar en la gestión de conflictos: clarificación de las metas de cada una de las partes enfrentadas; establecimiento o mejora de los canales de comunicación entre ellas; la búsqueda y verificación de hechos; y la promoción del diálogo.

Para la gestión de los conflictos se entiende el dialogo como vía para lograr que las partes inmersas en un conflicto se reúnan para hablar y escucharse entre sí junto a una tercera persona totalmente neutral que busca facilitar el proceso. Es indispensable que se busque mejorar los canales de comunicación y así será más sencillo y eficiente la gestión a los conflictos que surjan en los diferentes ámbitos.

### ***2.2.3 Transformación de Conflictos***

La Paz, la guerra, la violencia y los conflictos son tan antiguos como la misma humanidad; pero el interés académico con el objetivo de prevenir, analizar y abordar los conflictos, en su resolución negociada, es relativamente reciente, aparece después de la primera guerra mundial, sin embargo, dichos esfuerzos no fueron del todo fructíferos en la práctica, pues años más tarde se presenta la segunda guerra mundial, y es allí donde inician formalmente los estudios sobre el tema y el interés por el aporte científico a la negociación Valencia, Gutiérrez y Johansson (2012).

Según Fisas (2004) el análisis de los conflictos, en su naturaleza, no implica que aporte a la solución de manera directa, se necesita la participación de los actores para lograr la

transformación del conflicto, lo cual da la idea que el apoyo científico y académico en la resolución, gestión y transformación de conflictos, es parte fundamental; pero no un todo para la correcta transformación, es necesaria la participación de todas los implicados en las contradicciones.

Gracias a Galtung (2003), se sabe que en algún lugar de un conflicto hay una contradicción, y en algún lugar de la contradicción hay dinamismo, con el que se puede buscar un equilibrio para evolucionar los conflictos, por lo cual se denomina al conflicto como algo en continuo cambio. Ahora bien, la transformación de conflictos es un proceso sin fin, y en el que es necesario tener en cuenta que las contradicciones se presentarán una y otra vez, por lo que pensar un escenario dónde se resuelvan todas, no es natural y por ende ajeno a la realidad.

Para hacer un acercamiento al tema, también es necesario mencionar la gestión y transformación, y los procesos de análisis por lo que los estudios del área han esbozado Fisas (2004) citando a Lederach (1996) resume el significado de los tres conceptos más representativos en el abordaje de los conflictos.

***Resolución de Conflictos:*** este concepto indica la necesidad de entender como el conflicto empieza y termina, y busca una convergencia de los intereses de los actores.

***Gestión de Conflictos:*** es un concepto que reconoce que el conflicto no puede resolverse en el sentido de librarse de él, y que pone el acento a limitar las consecuencias destructivas del conflicto. Es un concepto que no reconoce el sentido amplio de pacificación, y se limita a los aspectos técnicos y prácticos del esfuerzo.

***Transformación de Conflictos:*** pone el acento en la naturaleza dialéctica del conflicto. El conflicto social es un fenómeno de la creación humana que forma parte natural de las

relaciones humanas. El conflicto es un elemento necesario de la construcción y reconstrucción transformativa humana de la organización y de las realidades sociales. El conflicto puede tener patrones destructivos que pueden ser canalizadas hacia una expresión constructiva. La transformación es un concepto descriptivo de la dinámica del conflicto, al tiempo que es prescriptivo de todos los propósitos que persigue la construcción de paz. Al respecto Fernandez, Cancino, Botero y Prada (2015) argumentan que un conflicto puede escalar y puede ser difícil su tratamiento, llegando hasta el punto máximo de violencia.

El espectro de mecanismos para el abordaje de conflictos es diverso, va desde los intentos de suprimir el conflicto hasta su transformación y prevención, pasando por la gestión y la resolución, según si el manejo que se pretende es más proactivo o reactivo. Desde el nivel reactivo las soluciones se encuentran en una escala baja para la solución del conflicto con el uso de la fuerza a través de la violencia, en nivel medio la gestión del conflicto con el arbitraje, en nivel proactivo se encuentran la resolución de conflicto, haciendo uso de la negociación y mediación, en un nivel alto se encuentra la prevención y transformación Prada, Unger, & Gómez (2014).

Partiendo de la base de que el conflicto puede ser una oportunidad para evolucionar, tal como lo afirma Fisas (2006) las situaciones conflictivas, también son depositarias de oportunidades positivas, en la medida que la situación de conflicto es el detonante, de procesos de conciencia, de participación e implicación que transforman una situación inicial negativa, en otra con mayor carga positiva.

### **2.2.4 Paz laboral**

De acuerdo con lo planteado con la Fundación Ideas para la Paz FIP (2020), las empresas tienen la responsabilidad ética y moral de construir paz, pues esta también se constituye en una oportunidad de negocios, por lo que asegura:

En el actual contexto colombiano, aquellas empresas que sepan capitalizar las oportunidades de negocio que brinda la paz, no solo aportarán al desarrollo socioeconómico justo e inclusivo, sino que además harán una apuesta a largo plazo que traerá importantes retornos (pág.5).

En tal sentido, menciona que aportar a la paz desde las empresas va más allá de la generación de empleo y del pago de impuestos. Asimismo, aduce que las empresas que construyen paz invierten en el desarrollo socioeconómico de sus áreas de influencia; respetan las instituciones sociales, económicas, políticas y culturales de su contexto más próximo; viven y comparten sus valores corporativos; dialogan con los diferentes actores de la empresa y del entorno.

Desde la perspectiva del capital humano, la FIP (2020) resalta que, en la construcción de la paz, las empresas deben invertir en programas de educación para el trabajo; hacer alianzas con instituciones públicas y privadas para mejorar la calidad de la oferta educativa y de formación vocacional; y promover programas de salud ocupacional que tengan en cuenta necesidades específicas de población.

En línea con lo anterior, menciona que, desde la reconciliación y convivencia se deben llevar a cabo acciones que fortalezcan la capacidad de solucionar conflictos sin recurrir a

conductas agresivas o violentas, así como organizar diálogos entre directivas y trabajadores con el objetivo de superar estigmas, conflictos y diferencias.

### ***2.2.5 Laboratorios Universitarios***

En la educación superior los laboratorios cumplen un papel fundamental en la enseñanza, se pueden definir como sitios que se encuentran dotados con una gran variedad de instrumentos en los cuales se desarrollan diversas investigaciones y experimentos según la ciencia en la que se trabaje (Lugo, 2006a). En la academia los laboratorios son utilizados para transmitir los conocimientos y profundizar las enseñanzas de manera práctica para complementar las clases impartidas y contribuyendo en la investigación, Lugo señala:

Varias universidades y escuelas de graduados en todo el mundo están equipadas con diversos aparatos de investigación —desde los más moderados o tradicionales hasta los más avanzados— para servir a las necesidades de cada nación en términos de investigación y futuros investigadores y profesores universitarios. En el sector educativo, la experiencia en laboratorio también brinda la valiosa oportunidad para que los estudiantes desarrollen, además, habilidades de comunicación —tanto oral como escrita—, liderazgo y cooperación (p.20).

Es así como se evidencia la importancia de los laboratorios en las Universidades siendo un factor relevante para la formación de futuros profesionales e investigadores en todos los campos de la ciencia. Para el buen funcionamiento de los laboratorios es indispensable seleccionar un personal idóneo y capacitado, Lugo (2006b) aclara:

La experiencia en un laboratorio de alta calidad requiere de instituciones de educación superior comprometidas, de miembros interesados en el éxito de un programa de laboratorio para estudiantes, de la asistencia del personal del laboratorio como técnicos, mecánicos o analistas de cómputo. De igual manera, la ayuda del personal calificado permitirá a las universidades centrarse en la planeación y la ejecución (p21).

En el trabajo de investigación que se va a desarrollar se seleccionó a los laboratorios de la dese principal de la Universidad de Pamplona debido a la trascendencia que estos tienen para la academia ya que todos los programas de formación en sus diferentes modalidades llevan a cabo sus prácticas y un gran número de trabajos de investigación favoreciendo a los estudiantes para recibir una formación académica y científica de calidad.

### **2.3 Marco Contextual**

La presente investigación se llevó a cabo en el municipio de Pamplona; ubicado en el departamento de Norte de Santander, tiene una extensión total de 318 Km<sup>2</sup> y la extensión de su área urbana es de 59.214 ha. Km<sup>2</sup>, presentando una temperatura media de 16°C.

La economía del municipio se basa en la producción manufacturera que representa menos del 10% de los establecimientos y del empleo de la ciudad. La tercera parte de la industria corresponde a la producción de tejidos y el Segundo renglón es el de Producción de Alimentos particularmente de panaderías, dulcerías y salsamentarías, Alcaldía de Pamplona (2020).

La economía de Pamplona gira en torno a la Universidad de Pamplona, la cual genera gran cantidad de empleo y alberga a más de doce mil estudiantes, quienes en alto porcentaje provienen de otras regiones del país y generan ingresos significativos para los comerciantes, tanto formales como informales.

La Universidad de Pamplona fue fundada en 1960, como institución privada y en 1970 fue convertida en Universidad Pública del orden departamental. En las siguientes dos décadas amplió significativamente su oferta académica en diversas licenciaturas, para posteriormente dar el salto hacia la formación profesional en otros campos del saber.

En su Proyecto Institucional la Universidad expresa un espíritu abierto y democrático, además del compromiso con el desarrollo regional y nacional; lo mismo, en sus estrategias se proyecta la dinámica organizacional, administrativa y operativa mediante la cual logra la eficiencia en el cumplimiento de sus propósitos académicos, sociales y productivos.

Es preciso mencionar que la visión de la Universidad de Pamplona es ser una institución de alta calidad, líder en procesos académicos, de investigación y extensión, tomando como base el desarrollo social y tecnológico.

Por otra parte, en su misión, la Universidad de Pamplona, en su carácter público y autónomo, suscribe y asume la formación integral e innovadora de sus estudiantes, derivada de la investigación como práctica central, articulada a la generación de conocimientos, en los campos de las ciencias, las tecnologías, las artes y las humanidades, con responsabilidad social y ambiental Universidad de Pamplona (2020).

Respecto a la Unidad de Laboratorios, es preciso señalar que esta es una de las más grandes de la Universidad de Pamplona; cuenta con 198 escenarios especializados en su sede principal. A su equipo de trabajo se encuentran vinculados 91 auxiliares, de los cuales 5 son de planta, 41 tienen contrato por periodo y 45 por Orden de Prestación de Servicios (OPS). Para la efectiva operación, cuenta con tres subcoordinadores y el coordinador general.

## 2.4 Marco Legal

Se inicia mencionado que la **Declaración Universal de los Derechos Humanos** adoptada por la Asamblea General de Organización de las Naciones Unidas, ONU (1948), en su **Artículo 1** menciona que, con base en la igualdad, las personas deben comportarse fraternalmente los unos con los otros.

De la misma manera, en su **Artículo 23** menciona el derecho que tienen las personas para elegir su trabajo, así como el derecho a las condiciones equitativas y satisfactorias para desempeñarlo. además, en el artículo 26 asume la paz como precepto fundamental en el reconocimiento de la dignidad y los derechos que tiene todo ser humano.

Por su parte, la **Constitución Política de Colombia de 1991** en su **Artículo 2**, aduce que uno de los fines del Estado es asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. Asimismo, en el **Artículo 22** enuncia que la paz es un derecho, a la vez que lo percibe como un deber obligatorio, es decir, que todos los ciudadanos colombianos están en la obligación de propender por la paz en cualquier contexto.

De la misma manera, en el **Artículo 67**, asume la responsabilidad de la educación de los ciudadanos, la cual habrá de estar fundada en el respeto por los derechos humanos, la paz y la democracia. Lo anterior se traduce en la responsabilidad que toma para sí el Estado de formar en temas de paz y hacerla visible en el diario vivir de las personas.

A la par con lo anterior, la carta magna, deja ver claramente que, así como el Estado asume gran responsabilidad en la educación en y para la paz, los ciudadanos también tienen deberes para con ella, es así como expresa en su **Artículo 95** que las personas tienen el deber de propender por el logro y mantenimiento de la paz. Corte Constitucional (2016).

Por su parte, el **Proyecto Educativo Institucional (PEI) (2018) de la Universidad de Pamplona**, en el **numeral 3** (Compromisos fundamentales), otorga, desde los principios de la democracia, garantías para la búsqueda del consenso y la resolución de conflictos, así como para la construcción de la paz.

De la misma manera, en el **numeral 5**, plantea el principio de la práctica de valores, donde por medio del trabajo interdisciplinar se propende por el mejoramiento de las relaciones interpersonales, así como el respeto a las personas, encaminado este a la generación de un óptimo clima organizacional.

## Capítulo III

### 3. Metodología

#### 3.1 Tipo de Investigación

Teniendo en cuenta los objetivos planteados y con la manera en que fue recogida la información, la presente investigación se configura desde el enfoque cualitativo, el cual, desde la óptica de Hernández, Fernández y Baptista (2014), busca comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto.

Este enfoque es utilizado cuando se pretende examinar la forma en que los individuos perciben y experimentan los fenómenos que los rodean, profundizando en sus puntos de vista, interpretaciones y significados. La investigación cualitativa es recomendable cuando el tema del estudio ha sido poco explorado o no se ha hecho en un grupo social específico. Hernández, Fernández, & Baptista, (2014).

Respecto al método, la investigación se ajusta a las características propias de la etnografía, la cual es definida por Rodríguez, Gil y García (1996), como el método de investigación por el que se aprende el modo de vida de una unidad social concreta. En dicho sentido, los autores mencionan que a través de la etnografía se persigue la descripción o reconstrucción analítica de carácter interpretativo de la cultura, formas de vida y estructura social del grupo investigado. Con base en lo anterior, y teniendo en cuenta que la investigación se desarrolló con los funcionarios de la Unidad de Laboratorios de la Universidad de Pamplona, se puede asegurar que el trabajo se ajusta plenamente a las intenciones de esta.

Por su parte, Martínez (2005), menciona que el método etnográfico, describe e interpreta las modalidades de vida de los grupos de personas habituadas a vivir juntas. Así mismo,

menciona que el enfoque etnográfico se apoya en la convicción de que las tradiciones, roles, valores y normas del ambiente en que se vive, se van internalizando poco a poco y generan regularidades que pueden explicar la conducta individual y de grupo en forma adecuada; dichos aspectos guardan relación con los colaboradores de la Unidad de Laboratorios, toda vez que, por su misma naturaleza, las actividades que allí se desarrollan hace que dichas personas compartan una cantidad significativa de tiempo en el desarrollo de las actividades laborales.

### **3.2 Diseño Metodológico**

El diseño metodológico se configura desde lo expuesto por Restrepo (2009), quien propone las fases que a continuación se relacionan:

#### ***3.2.1 Fase 1. Diseño de la Investigación***

Consiste en la elaboración de un proyecto que plasma la formulación de manera consistente y sistemática de un problema de investigación. Para el caso de la presente investigación se formuló un problema basado en la gestión y estrategias de resolución de conflictos en la Unidad de Laboratorios de la Universidad de Pamplona. A partir de ello, se diseñaron distintos instrumentos para recolectar la mayor cantidad de información posible y así proporcionar una solución a dicha problemática.

#### ***3.2.2 Fase 2. Trabajo de Campo***

Para el trabajo de campo, un principio ético nodal consiste en que las personas con las cuales se lleva a cabo el estudio deben tener pleno conocimiento de lo que se pretende hacer Restrepo (2009). En consonancia con lo anterior, se abordó a los diferentes informantes y se les

expuso la intención de la investigación, así como la forma en que harían parte de ella, haciendo claridad de la confidencialidad de la información y de la nula afectación que su participación supondría.

### ***3.2.3 Fase 3. Análisis de la Información***

Consiste en organizar e interpretar la información resultante del trabajo de campo en aras de definir las líneas descriptivas y argumentativas que serán plasmadas en la presentación Restrepo (2009). En la presente investigación la información fue analizada según lo planteado por Huberman y Miles, citados por Amezcua y Gálvez (2002), quienes, dentro de otras, proponen la reducción de datos, enfocando ello, entre otros a definir las preguntas, seleccionar los participantes y los instrumentos de recogida de datos y reducir la información desde los aspectos más relevantes de tal forma que otorguen lo estrictamente necesario.

### ***3.2.4 Fase 4. Presentación de los Resultados***

Se trata de la exposición de los resultados obtenidos en la investigación. De acuerdo con los planteamientos de Restrepo (2009), es recomendable dar a conocer estos resultados a las personas con quienes se ha realizado el estudio, así como proteger su identidad cuando los mencionados resultados sean socializados con otras comunidades. Para tal efecto, una vez sustentado este trabajo, sus resultados serán dados a conocer a los funcionarios de la Unidad de Laboratorios de la Universidad de Pamplona.

### **3.3 Técnicas e Instrumentos para la Recolección de la Información**

A continuación, se mencionan y describen las técnicas y los instrumentos que se han de utilizar en la presente investigación, en aras de dar cumplimiento a los objetivos propuestos:

#### **3.3.1 Técnicas**

Según los planteamientos de Arias (2006), “las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información, siendo los instrumentos los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información” (p. 53). De esta forma, para el caso de la presente investigación, y teniendo en cuenta el planteamiento de los objetivos, las técnicas que se utilizarán serán la entrevista y el grupo focal.

La técnica de la entrevista será implementada en esta investigación debido a que a partir de esta se podrá hacer un contacto directo entre el investigador y los informantes clave, lo cual permitirá hacer contrapreguntas y ampliar los tópicos abordados según lo exija el momento específico en que esta se desarrolle, logrando de esta manera la obtención de la información necesaria para su posterior análisis.

En tal sentido, es preciso citar a Cerda (1991), quien aduce que la entrevista es una conversación que tiene un propósito definido. Dicho propósito se da en función del tema que se investiga. En general, la entrevista es planteada como un proceso de transacción donde se da y se recibe información; de pregunta-respuesta; de emisor receptor, hasta alcanzar los objetivos que se proponga el investigador. Asimismo, expresa que las funciones de la entrevista son, entre otras: obtener información de individuos y grupos; facilitar opiniones, e influir sobre ciertos aspectos de la conducta de una persona o un grupo (opiniones, sentimientos, comportamientos,

etc.). Para el caso de la presente investigación, la entrevista se aplicó a funcionarios administrativos de la Universidad de Pamplona.

En línea con lo anterior, el trabajo investigativo fue desarrollado mediante el diseño de campo a través un grupo focal, entendido este como una técnica de investigación cualitativa, donde la discusión grupal se utiliza como medio para generar entendimiento profundo de las experiencias y creencias de los participantes. Al respecto, Morgan (1998), los investigadores usan sus juicios para seleccionar “muestras propositivas” de participantes en vista de las necesidades de un determinado proyecto, luego se seleccionan los tópicos con los cuales se elaborará la guía de discusión, siendo los participantes del grupo focal los que proveen los datos. Una vez que los datos son obtenidos es tarea de los investigadores analizar esa información y relacionar los resultados con las interrogantes planteadas en la investigación.

Para la conformación de los grupos focales, se solicitó convocó a los funcionarios de la Unidad de Laboratorios de la Universidad de Pamplona mediante la plataforma MS TEAMS. Una vez reunido el grupo, se hizo una presentación de la investigadora y se expusieron los objetivos, tanto de la investigación, como el grupo focal. Posteriormente, se procedió al planteamiento de las preguntas, dándole la oportunidad a todos los asistentes para que expresaran libremente sus opiniones. Toda la información fue registrada en grabación en la misma plataforma, para luego ser transcrita tal cual de su original.

En este punto, es procedente anotar que los grupos focales permiten considerable flexibilidad en cómo formular las preguntas. Además, la naturaleza de las respuestas depende de los participantes mismos. Respecto del análisis, los grupos focales llevan a un proceso más subjetivo de escuchar opiniones y captar los significados de lo que se está diciendo en las discusiones de los participantes.

### **3.3.2 Instrumentos**

Los instrumentos a utilizar en la presente investigación son los que se relacionan a continuación:

**3.3.2.1 Instrumento N°1:** formato de entrevista a funcionarios administrativos de los laboratorios de la sede principal de la Universidad de Pamplona. Consta de veintiuna preguntas organizadas en seis categorías: Laboratorios universitarios; Vinculación del personal; Conflictos; Gestión de conflictos; Resolución de conflictos; y Paz laboral (Anexo B).

**3.3.2.2 Instrumento N°2:** formato Grupo focal a auxiliares de laboratorio sede principal Universidad de Pamplona. consta de seis preguntas organizadas en seis categorías: Laboratorios universitarios; Relaciones laborales; Conflictos; Gestión de conflictos; Resolución de conflictos; y Paz laboral. (Anexo C).

### **3.3.3 Informantes Clave**

Los informantes clave, según, Rodríguez, Gil y García (1996), son personas o grupos de personas que se eligen porque cumplen con ciertos requisitos que, en el mismo contexto o en la misma población, no cumplen otros miembros de la misma población o comunidad. Para el caso de la presente investigación, las informantes clave fueron dos funcionarios administrativos y cinco auxiliares de laboratorios de la Universidad de Pamplona.

Respecto al tipo de muestreo, y teniendo en cuenta que se trata de una investigación cualitativa, se optó por el “Intencionado y Razonado”, toda vez que los informantes clave se eligieron teniendo en cuenta la representatividad de su discurso y el aporte que pueden otorgar a

la investigación desde su rol en el programa. Dichos informantes se identificaron con la codificación relacionada en la tabla 1.

**Tabla 1.**

*Informantes clave*

<b>Tipo de informante</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Código</b>
Coordinador de laboratorios	1	CLAB
Secretaria laboratorios	1	SLAB
Auxiliares de laboratorio	5	AULAB 1-5

La codificación anterior permite la identificación de los informantes dentro del análisis de los resultados, logrando así, asignar discursos propios de cada uno de ellos, sin la necesidad de personalizarlos, toda vez que ello no es la intención de la investigación, a lo cual se adicionan las consideraciones éticas desde la confidencialidad de la información recabada.

### **3.3.4 Validación de Instrumentos**

Teniendo en cuenta que los instrumentos para la recolección de información, revisten gran importancia para la efectividad y validez de los resultados, se acudió a tres expertos para su correspondiente validación, los cuales se relaciona en la siguiente tabla.

**Tabla 2.***Expertos para la validación de los instrumentos*

<b>Nombre</b>	<b>Perfil académico</b>	<b>Perfil profesional</b>
<b>Omar Alberto Peña Monroy.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Abogado de la Universidad Autónoma de Bucaramanga.</li> <li>➤ Magíster en Derechos Humanos de la Universidad de Pauda.</li> </ul>	Docente programa de Derecho Universidad de Pamplona.
<b>Yamal Elías Leal Esper</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Abogado Universidad Libre.</li> <li>➤ Magíster en Derecho Constitucional</li> <li>➤ Magíster en calidad de la Educación Superior</li> </ul>	Docente tiempo completo Programa de Derecho Universidad de Pamplona.
<b>Sandra Buitrago</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ PhD. en Educación</li> </ul>	Docente Programa Licenciatura en Humanidades y Lengua Castellana Universidad de Pamplona.

Cabe aquí anotar que los mencionados profesionales revisaron los instrumentos para la recolección de la información, dando así el correspondiente aval para su aplicación y posterior análisis (Anexo D).

### **3.3.5 Categorías de Análisis**

De acuerdo con los planteamientos de Romero (2005), las categorías son las diferentes formas de clasificar conceptuar o codificar un término o expresión de manera clara que no se

preste para confusiones a los fines de determinada investigación. En dichas alternativas serán ubicados, clasificados, cada uno de los elementos sujetos a estudio (las unidades de análisis).

Para el caso de la presente investigación, las categorías que se tendrán en cuenta para el análisis de la información se relacionan a continuación:

**Tabla 3.**

*Categorías y Subcategorías*

<b>Categoría</b>	<b>Código</b>	<b>Subcategoría</b>	<b>Código</b>
<b>Laboratorios universitarios</b>	LBU	Pertinencia	PRT
		Condiciones generales	CGR
<b>Vinculación del personal</b>	VNC	Vinculación	VNC
		Funciones	FNC
		Valoración	VLC
<b>Conflictos</b>	CNF	Origen	ORG
		Tipo	TP
		Diagnóstico y prevención	DYPR
<b>Gestión de conflictos</b>	GCNF	Forma de gestión	FDG
		Requisitos	RQS
		Mecanismos	MGT
<b>Resolución de conflictos</b>	RSCNF	Estrategias	EST
		Mecanismos	MCR
<b>Paz laboral</b>	PZLB	Mecanismos	MPZ
		Promoción	PRM
		Estímulos	ESTM

## Capítulo IV

### 4. Resultados

A continuación, se presentan los resultados de la investigación, lo cual se hace de acuerdo con el planteamiento de las categorías. Es preciso aclarar que el análisis de datos se realizó mediante la reducción y categorización, utilizando a su vez la técnica de la comparación/contraste.

En tal sentido, y en respuesta a los tres primeros objetivos específicos planteados en la investigación, se presentan los resultados de la entrevista a los funcionarios administrativos de los laboratorios y, posteriormente, los obtenidos en el grupo focal aplicado a los auxiliares. Así las cosas, se inicia presentando una tabla con la transcripción literal de las respuestas dadas por los informantes en cada categoría, posteriormente se hace un análisis general de la misma; aspecto que es respaldado por los verbatim más relevantes, para posteriormente generar una gráfica que la resuma en su totalidad.

#### 4.1 Resultados Entrevista a Funcionarios Administrativos

##### 4.1.1 Categoría 1 Laboratorios Universitarios

Pregunta	Respuesta
<p><b>¿Qué opinión le merece la existencia de laboratorios en la universidad de Pamplona?</b></p>	<p><b>CLAB</b>            Bueno la opinión es, qué es una unidad muy importantísima, que sin los laboratorios pues no habría esos escenarios de corroborar esa parte teórica enfrentada a un hecho real que es una práctica de laboratorio, en lo más posible pues uno trata en una práctica de laboratorio llevar a ese estudiante a que se inmiscuya en ese concepto teórico y realmente lo desarrolle como una realidad tal vez cotidiana.</p>

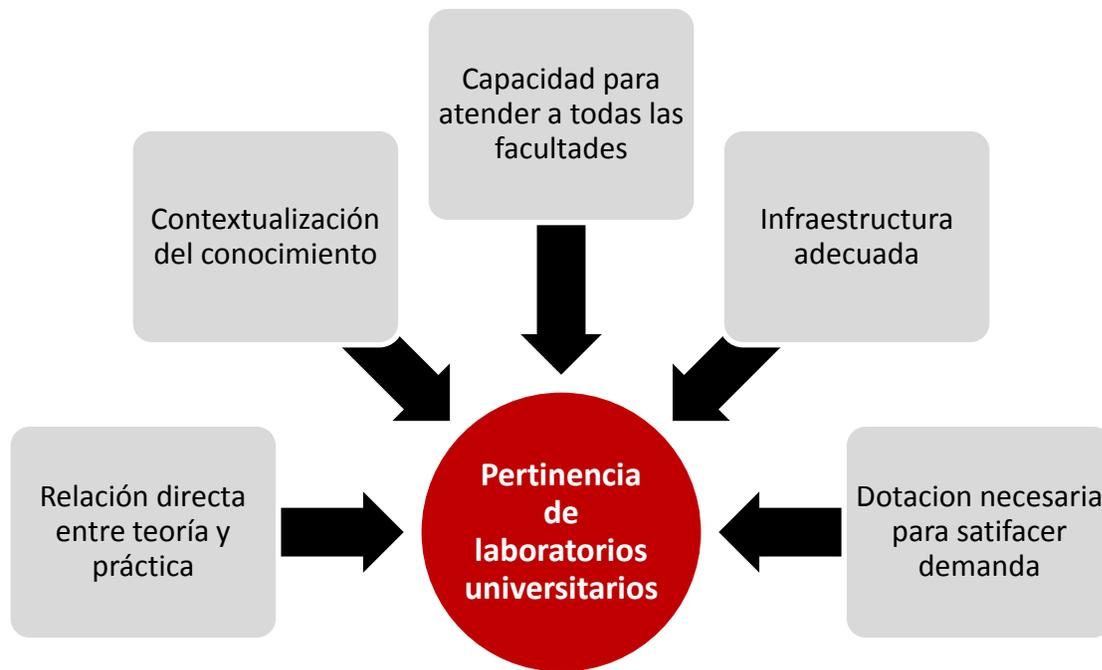
<p><b>¿Cuáles son las condiciones físicas, espaciales y dotacionales que deben tener los laboratorios de la Universidad de Pamplona?</b></p>	<p><b>SLAB</b></p> <p>Pues es algo muy importante, porque de todas formas la teoría se debe contrastar con la práctica, entonces pues de esta forma es algo diría yo súper necesario para una correcta orientación de todas las carreras que hay en la universidad.</p>
	<p><b>CLAB</b></p> <p>Bueno es muy diversa, pues tenemos 6 facultades tenemos agrarias, tenemos básicas, ingenierías, tenemos educación, salud, artes y humanidades, entonces cada uno estas facultades ofrece una cantidad de programas y de hecho pues los laboratorios que existen en la universidad pues son muy diversos y podemos decir que son laboratorios de docencia específicamente los que apoyan la realización de prácticas docentes, laboratorios de investigación aquellos que efectivamente son los escenarios para desarrollar y generar nuevos conocimientos y los laboratorios de interacción social que efectivamente nos ayudan a interrelacionar la universidad con su medio que lo rodea.</p>
	<p><b>SLAB</b></p> <p>Pues al momento la mayoría de laboratorios están dotados de una forma adecuada, de pronto ahorita con hay ciertas falencias de pronto parte estructural, pero pues se ha intentado solicitar estos ciertos arreglos a la oficina recursos físicos, sería por eso aparte porque pues espacial y dotada como tal si están la mayoría de las dependencias.</p>

**4.1.1.1 Análisis de la Categoría Laboratorios Universitarios:** de acuerdo con las palabras de los informantes, los **LBU** representan total **PRT** en los procesos académicos, tanto de para los estudiantes como para los docentes, toda vez que allí, se complementa la teoría con lo práctica, tal como lo expone **SLAB** cuando expresa: “Pues es algo muy importante, porque de

*todas formas la teoría se debe contrastar con la práctica*". En el mismo sentido, la **PRT** de los **LBU** se percibe desde la inmersión del estudiante en su realidad y en su contexto tal como lo expresa **CLAB**: *"llevar a ese estudiante a que se inmiscuya en ese concepto teórico y realmente lo desarrolle como una realidad tal vez cotidiana"*.

En línea con lo anterior, los informantes reconocen que, aunque existen algunas falencias de tipo estructural, las **CGR** de los **LBU** son buenas, pues cuentan con los elementos necesarios para el desarrollo óptimo de las practicas que allí se realizan. Así lo corrobora **SLAB** cuando enuncia: *"Pues al momento la mayoría de laboratorios están dotados de una forma adecuada"*. Asimismo, **CLAB** hace énfasis en que la Universidad cuenta con la capacidad para atender la demanda de laboratorios, lo que se evidencia en la atención eficiente y eficaz a las diferentes facultades y programas. Aquí su voz: *"podemos decir que son laboratorios de docencia específicamente los que apoyan la realización de prácticas docentes, laboratorios de investigación ...y los laboratorios de interacción social que efectivamente nos ayudan a interrelacionar la universidad con su medio que lo rodea"*.

De acuerdo con lo expresado por los informantes, se infiere que los **LBU** son totalmente pertinente, toda vez que atiende la totalidad de la demanda académica, para lo cual cuentan con la infraestructura y dotación necesaria para dar cumplimiento a los ejes misionales de docencia e investigación. Dicho lo anterior, en la figura 1 se visualiza tal afirmación.

**Figura 1.***Categoría 1 Laboratorios Universitarios**4.1.2 Categoría 2 Vinculación del Personal*

Pregunta	Respuesta
<p><b>¿Cómo se selecciona al personal que va a laborar en los diferentes laboratorios de la sede principal de la Universidad de Pamplona?</b></p>	<p><b>CLAB</b></p> <p>Existen unos parámetros para seleccionar a las personas que colaborarán con los laboratorios, esos parámetros están estrechamente relacionados con, primero la necesidad del servicio y la naturaleza de la unidad que requiere al funcionario y, segundo con el perfil de la persona misma, para lo cual se tiene en cuenta su formación académica, así como su experiencia laboral y su disponibilidad para aceptar las condiciones bajo las cuales se le contrata.</p> <p><b>SLAB</b></p> <p>La coordinación de laboratorios tiene establecido una guía, donde se especifica para cada laboratorio que perfil debe</p>

**¿Qué tipo de vinculación tienen los trabajadores de los laboratorios de la sede principal de la Universidad de Pamplona?**

trabajar y pues de esta forma se ha venido contratando el personal dependiendo de laboratorio y del perfil.

**CLAB**

Bueno, tenemos una vinculación que son auxiliares o personal administrativo de planta en carrera administrativa, tenemos personal provisional, tenemos un personal por periodo y también se nos vincula un personal por lo de contratación de OPS orden de prestación de servicios.

**SLAB**

Está el perfil OPS, está el perfil de periodo, está carrera administrativa, está provisional y ya.

**¿Cómo se lleva a cabo el proceso de vinculación de un auxiliar de laboratorios en la Universidad de Pamplona?**

**CLAB**

Se define la necesidad de acuerdo al perfil cómo lo mencionaba anteriormente, los criterios de perfil en cada una de las unidades porque no es lo mismo el auxiliar de fisioterapia que el de química, que el de el de escenarios deportivos en ciencias agrarias o de ingenierías, entonces de acuerdo a esto ya están definidos los perfiles, en registro y control nos envía una comunicación donde están asignadas las cargas laborales o las horas o los horarios en cada uno de estos escenarios de trabajo, entonces de acuerdo a eso se selecciona o se definen efectivamente cuánto personal se necesita, esto sé cómo le decía se envía a la oficina de talento humano, a rectoría y a contratación y allá hacen el proceso de vinculación de acuerdo a los criterios de perfiles necesarios para cada uno de las unidades.

**SLAB**

Pues en el caso de los compañeros de período esa vinculación se hace por talento humano y los OPS si lo realiza directamente a la oficina de contratación.

---

<b>¿Cuál es la valoración que se da a los auxiliares de laboratorio en la Universidad de Pamplona?</b>	<b>CLAB</b> Se debe tener en cuenta que la valoración del personal no se da únicamente desde la perspectiva económica, pues es claro que los salarios no son los mejores, sin embargo, se debe tener en cuenta que se les valora como personas, se les respetan los derechos que les asisten como trabajadores y se les reconoce verbalmente y en ocasiones por escrito, su óptimo desempeño.
<b>¿Cuáles son las funciones de un auxiliar de laboratorio en la Universidad de Pamplona? y ¿En qué norma están establecidas?</b>	<b>SLAB</b> Pues yo pensaría que de pronto no se le está dando el valor que de verdad tienen, porque pues, los sueldos no son diría yo los más adecuados, ya que en laboratorios hay gente que son profesionales, muchos tienen especialización y muchos tienen maestría y son gente idónea, competente y trabajadora, entonces por eso creo que no se le está dando el valor que en realidad merece. <b>CLAB</b> Bueno, hay un manual de funciones y requisitos, efectivamente, pero también tenemos como proceso definido en nuestra caracterización del proceso lo que son las funciones y todas las operaciones que realiza un auxiliar, cómo es planificar la prestación del servicio ya sea preparando reactivos, preparando materiales para la práctica, disponiendo y mantenimiento los equipos, arreglando todo el escenario o manteniendo el escenario disponible para efectivamente desarrollar o garantizar el desarrollo de la práctica pedagógica, además de eso tiene que estar el auxiliar atento a las capacitaciones que se realizan, cumplir con las políticas de seguridad y salud en el trabajo, así como toda la reglamentación interna de nuestra universidad, entregar informes cuando se requieran

---

por parte de la coordinación o por los entes que así lo requieran, hacer uso racional de los elementos de mantener en buen estado los equipos, llevar toda la documentación del sistema de gestión de calidad, entre otras, funciones que pues en estos momentos no me acuerdo.

#### **SLAB**

Pues precisamente en la guía de talento humano, que está elaborada para cada laboratorio, bueno ahí vienen especificados en los perfiles y precisamente las actividades que debe realizar cada auxiliar, hay unas que son muy específicas para todos, pero dependiendo de laboratorio, hay unas que son pues de cada dependencia.

**¿Qué apreciación tiene sobre la modalidad de contratación por la que han sido vinculados a la Universidad de Pamplona los auxiliares de laboratorio?**

#### **CLAB**

Bueno, se nos presenta algunas situaciones de alguna complejidad es con la parte de los OPS, porque hay un concepto de OPS que esta persona que no cumple horarios que aparentemente no tiene un jefe, o sea cosas como esas y resulta que los horarios de laboratorio de la universidad, pues sí hay que cumplir un horario, cierto, hay que estar todos los días dinamizando su funcionalidad, entonces todo esto pues crea, pues alguna no sé con qué manera lo voy a decir pero alguna contradicción, sí entonces eso pues genera alguna complejidad, algunos problemas pero no tan graves, sea en el caso de que el OPS no pide permiso y de todas formas si necesitamos que así no pida permiso, nos comunique que no va a venir a laborar, y entonces eso pues no genera también conflicto en la prestación de servicio, pero es solamente los OPS, porque el resto es personal o está vinculado por carrera o está vinculado provisional o está vinculado como periodo y la verdad pues que este tipo de contratación pues da cierta estabilidad y por lo tanto

como un poco más de compromiso un poco más no, porque yo la verdad que debo decir lo que tengo un equipo que la universidad tiene un equipo humano en laboratorios muy comprometido.

**SLAB**

La verdad la parte qué es OPS es una contratación pues pensaría yo que no debería para auxiliares de laboratorio, ya que un OPS es un contratista y está limitado de hacer muchas cosas que de pronto una persona que sea de planta las puede hacer, un OPS inicia en determinada fecha y termina en determinada fecha y ellos a veces no se comprometen por lo mismo en cada dependencia, lo mismo los compañeros de período aunque tienen de pronto una contratación un poco más estable, pero no debería ser el tipo de contratación deberían ser en los laboratorios personales que sean contratados de planta.

**4.1.2.1 Análisis de la Categoría Vinculación del Personal:** según lo expresado por los informantes, la VNC en los LBU está dada por dos aspectos: el primero tiene que ver con la necesidad del servicio en las diferentes unidades y el segundo por el perfil académico y laboral del candidato a ocupar el puesto. Aquí la voz de **CLAB**: *“primero la necesidad del servicio y la naturaleza de la unidad que requiere al funcionario y, segundo con el perfil de la persona misma”*. por su parte, **SLAB** menciona que existe un protocolo previamente establecido, en el cual se encuentra registrado el perfil que debe tener cada candidato a ocupar la labor de auxiliar en un laboratorio específico, lo cual expresa así: *“la coordinación de laboratorios tiene establecido una guía, donde se especifica para cada laboratorio que perfil debe trabajar”*.

En lo que respecta al tipo de **VNC**, los informantes mencionan que existen diversas formas dentro de las que se cuenta la figura de planta, personal provisional, por periodo y por orden de prestación de servicios OPS, en esta respuesta coinciden **CLAB** y **SLAB**, esta última expresa textualmente: *“está el perfil OPS, está el perfil de periodo, está carrera administrativa, está provisional y ya”*.

Referente al proceso de **VNC** de los auxiliares de laboratorio, los informantes mencionan que, con base en la comunicación enviada por la Oficina de Registro y Control Académico, se define la necesidad del personal en cada laboratorio, posterior a ello, se revisan los perfiles y se definen quien o quienes ocuparan dichos espacios, lo cual se envía a la Oficina de Talento Humano, a Rectoría y a la Oficina de Contratación, siendo ellos quienes se encargan de las formalidades legales y contractuales del personal. Por su parte, **SLAB** destaca que, de acuerdo con el tipo de contratación se hace por diferentes oficinas. Aquí sus palabras: *“pues en el caso de los compañeros de período esa vinculación se hace por talento humano y los OPS si lo realiza directamente a la oficina de contratación”*.

En lo que respecta a la **VLC** que se les da a los auxiliares de laboratorio de la Universidad, los informantes difieren en su apreciación, lo cual se evidencia en la opinión de **SLAB** quien enfoca su apreciación desde la perspectiva estrictamente económica, mientras que **CLAB** otorga valor e importancia al buen trato y al respeto por sus derechos personales y laborales. Aquí sus palabras: *“la valoración del personal no se da únicamente desde la perspectiva económica...se les valora como personas, se les respetan los derechos...”* Contrario a ello, **SLAB** enuncia: *“no se le está dando el valor que de verdad tienen, porque pues, los sueldos no son diría yo los más adecuados”*.

Respecto a lo anterior, es necesario anotar que, si bien es cierto que los salarios no son los mejores, la Universidad genera una cantidad significativa de empleos en la ciudad de Pamplona, siendo casi que la única entidad que lo hace, otorgando beneficios a las familias que de allí dependen.

En cuanto a las **FNC** que desarrollan los auxiliares de laboratorio y la norma por la cual se rigen, los informantes expresan que existe un manual general de **FNC**. Así lo expresa **SLAB**: *“pues precisamente en la guía de talento humano, que está elaborada para cada laboratorio, bueno ahí vienen especificados en los perfiles y precisamente las actividades que debe realizar cada auxiliar”*. Peso a lo anterior, se debe anotar que las **FNC** están supeditadas a la naturaleza y exigencias de cada unidad. De acuerdo con ello, existen **FNC** generales que deben ser acatadas por todo el personal, dentro de las que **CLAB** menciona entre otros: *“planificar la prestación del servicio, asistir a capacitaciones, cumplir con las políticas de seguridad y salud en el trabajo, entregar informes, hacer uso racional de los elementos y llevar toda la documentación del sistema de gestión de calidad”*.

Para finalizar la categoría, y en referencia a la apreciación respecto al tipo de contratación los informantes coinciden en que no es la mejor, pues existe cierta inestabilidad, especialmente en aquellos que son contratados bajo la figura de OPS, pues la misma naturaleza del contrato no permite hacer un seguimiento de su asistencia ni del cumplimiento puntual de sus funciones; aspecto que, de una u otra manera, inciden en los indicadores de los laboratorios. Aquí la voz de **CLAB**: *“esta persona que no cumple horarios que aparentemente no tiene un jefe, o sea cosas como esas y resulta que los horarios de laboratorio de la universidad, pues sí hay que cumplir un horario”*. En concordancia con lo anterior, **SLAB** enuncia que el tipo de contratación OPS guarda relación directa con el grado de compromiso del servidor, toda vez que aplica sus

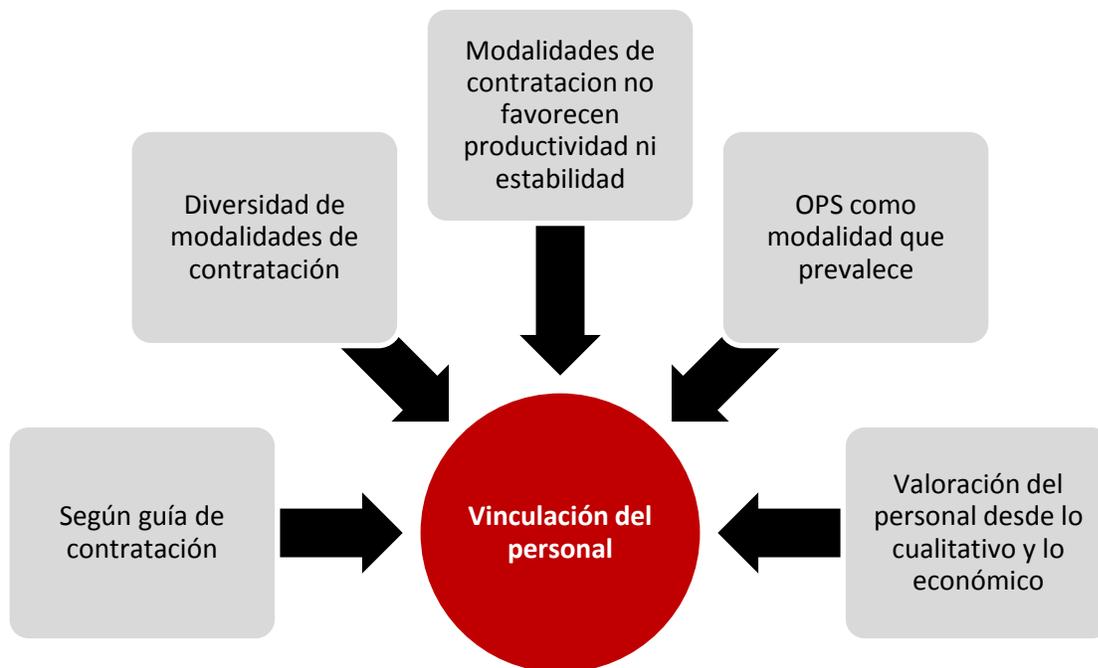
limitaciones contractuales a sus obligaciones laborales. Aquí su voz: “*un OPS es un contratista y está limitado de hacer muchas cosas que de pronto una persona que sea de planta las puede hacer... ellos a veces no se comprometen por lo mismo*”.

Para concluir esta categoría, se debe decir que, aunque la unidad de laboratorios funciona de acuerdo con las exigencias misma de la universidad, este aspecto no es mejor y no funciona de una manera más dinámica debido a la modalidad de contratación que, en su mayoría, no garantiza una continuidad laboral, a lo que se adhiere los montos de los salarios, los cuales no dan respuesta a las reales necesidades de los funcionarios, ni a su perfil profesional y académico.

La figura 2 resume la conclusión de la presente categoría:

## Figura 2.

### *Categoría 2 Vinculación del Personal*



### 4.1.3 Categoría 3 Conflictos

Pregunta	Respuesta
<p><b>¿Qué conflictos se presentan entre los trabajadores de los laboratorios de la sede principal de la Universidad de Pamplona?</b></p>	<p><b>CLAB</b></p> <p>Bueno, la verdad pues que, hay pues un cierto ambiente laboral favorable, pero de todos modos se presentan algunos inconvenientes de índole de información o de alguna parte de intolerancia o cositas muy sencillas, como la incompatibilidad de alguno de los compañeros, eso es lo que yo veo ahí como el conflicto más predominante dentro de nuestra unidad de trabajo.</p>
	<p><b>SLAB</b></p> <p>Conflictos pues pueden ser interpersonales, por opiniones diferentes, por de pronto tipo de contrataciones diferentes.</p>
<p><b>¿Cómo se originan los conflictos entre los empleados de los laboratorios de la Universidad de Pamplona?</b></p>	<p><b>CLAB</b></p> <p>Como lo dije anteriormente, se origina a través de pronto no la falta información sino que no se lee los correos, que no se atiende efectivamente las comunicaciones que se envían entre unos compañeros y otros y entre la misma coordinación y los compañeros de los laboratorios, entonces al no estar atentos a esta información, no se entregan informes a tiempo, no se atiende la jornada laborales, no se atienden proceso de solicitud de permisos, no hay colaboración en algunos momentos de algunos compañeros, cuando alguien tiene que ausentarse entonces, ayudarlos a cubrir, eso es como la mayor parte.</p> <p><b>SLAB</b></p> <p>Se originan precisamente por lo anteriormente mencionado de pronto por organización de horarios, puede ser porque hay compañeros que no llegan a retomar el horario que les corresponde, entonces el compañero por ejemplo de la</p>

<p><b>¿Cuáles son los planes, programas o proyectos que tiene o maneja su dependencia para el diagnóstico y prevención de los conflictos surgidos en el entorno laboral?</b></p>	<p>jornada de la mañana le toca quedarse más, puede ser también porque en un principio se dicen los problemas o las cosas que hay entre los compañeros de la unidad, entonces por esos motivos se originan.</p> <p><b>CLAB</b></p> <p>Bueno, la verdad que pues me agrada mucho lo de la entrevista, porque sería interesante pues que nos acompañarán en estos procesos, porque la verdad no tenemos, tenemos un manual de convivencia, tenemos una política y convivencia de la parte de acoso laboral y esto, pero por parte del COPAS o seguridad y salud en el trabajo, pero la verdad, que la coordinación o el proceso laboratorio, no cuenta en este momentos con unos planes, unos programas o unos proyectos, que nos puedan permitir el manejo de algunos conflictos, lo hacemos así espontáneamente a través de algunas actividades, a través de las capacitaciones, a través de la sensibilización, con los diferentes compañeros pues para que no ocurra en esta clase de conflicto, pero como tal planes programas y proyectos no tenemos.</p> <p><b>SLAB</b></p> <p>Planes como tal, lo que ahí, en ese caso se haría es que las personas que tengan conflicto se reunirían con el coordinador de laboratorios, pues para expresar las molestias que tienen y de esa forma solucionar las diferentes problemáticas.</p>
--	---

**4.1.3.1 Análisis de la Categoría Conflictos:** para iniciar esta categoría, se indagó a los informantes respecto a los CNF que se presentan entre los compañeros de trabajo en los

laboratorios, a lo que **CLAB** respondió que, pese a que en términos generales el ambiente laboral es bueno, los conflictos que se presentan están dados por la intolerancia, por la desinformación.

Aquí su voz: *“se presentan algunos inconvenientes de índole de información o de alguna parte de intolerancia o cositas muy sencillas”*.

Por su parte, **SLAB** mencionó que los conflictos se dan específicamente por diferencias en opiniones respecto a temas específicos, a lo que adiciona que el tipo de contratación también es un factor determinante para ello. Aquí sus palabras: *“por opiniones diferentes, por de pronto tipo de contrataciones diferentes”*.

En continuidad con la temática, se indagó por la forma en que se originan los **CNF** en la mencionada unidad de laboratorios, al respecto **CLAB**, retomando el tema de la desinformación, aduce que los funcionarios no leen los correos y que no están atentos a las comunicaciones generales, lo cual genera el incumplimiento en la entrega de informes y no se atienden solicitudes que por allí se hacen, generando de esta manera problemas y trabas en los procesos.

Así lo expresa textualmente: *“no se lee los correos... entonces al no estar atentos a esta información, no se entregan informes a tiempo, no se atiende la jornada laboral, no se atienden proceso de solicitud de permisos...”*

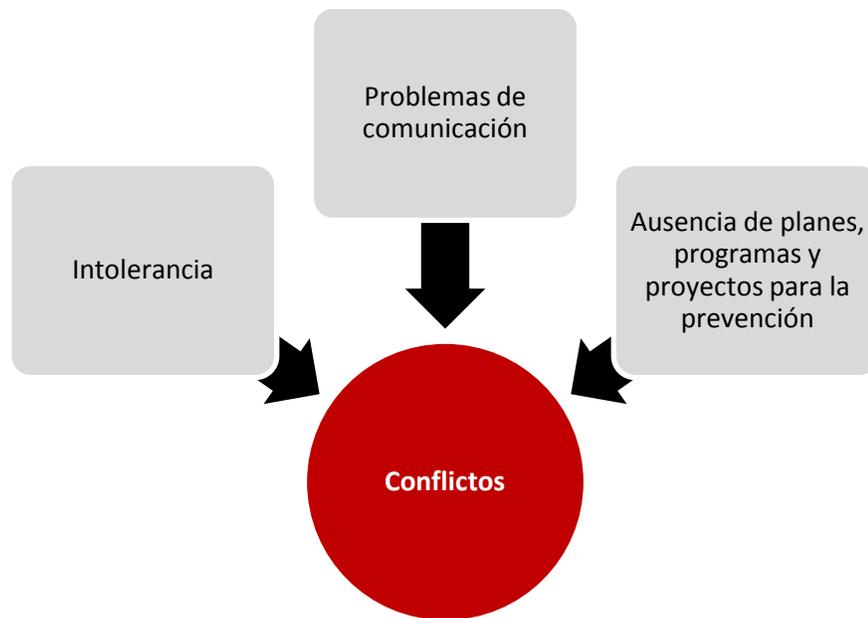
Aunado a lo anterior, **SLAB** hace énfasis en que los **CNF** se presentan mayormente debido al incumplimiento de horarios en los cuales tienen que reemplazar a sus compañeros, lo cual genera incomodidad y prolongación de su horario normal. Aquí sus aportes: *“hay compañeros que no llegan a retomar el horario que les corresponde, entonces el compañero por ejemplo de la jornada de la mañana le toca quedarse más”*.

En la parte final de esta categoría, se indagó a los informantes en referencia a los planes, programas y proyectos para el diagnóstico y prevención de los **CNF**, al respecto **CLAB**

argumenta que no existen tales. Aquí sus palabras: *“el proceso laboratorio, no cuenta en este momento con unos planes, unos programas o unos proyectos, que nos puedan permitir el manejo de algunos conflictos”*, sin embargo, menciona que a nivel institucional hay documentos como el manual de convivencia, una política de convivencia y de acoso laboral. De la misma manera, menciona que el trato a los **CNF** se hace de forma espontánea, por medio de actividades, capacitaciones y sensibilizaciones.

Lo antes mencionado es confirmando por **SLAB** cuando argumenta que la intervención del coordinador de laboratorios es la única forma en que se median los **CNF**, expresando, de forma implícita que no existen planes ni proyectos enfocados a ello.

Según lo expresado por los informantes, se infiere que los **CNF** al interior de la Unidad de Laboratorios de la Universidad de Pamplona no son de mayor envergadura, sin embargo, los que se presentan se dan por intolerancia, problemas de comunicación e incumplimiento de horarios. de la misma manera, se pudo detectar que la mencionada unidad no cuenta con protocolos específicos para el manejo de estos. La información anterior se resume en la figura 3.

**Figura 3.***Categoría 3 Conflictos**4.1.4 Categoría 4 Gestión de Conflictos*

Pregunta	Respuesta
<p><b>¿Cómo gestionan los conflictos los colaboradores de los laboratorios de la Universidad de Pamplona?</b></p>	<p><b>CLAB</b></p> <p>Bueno, ellos tienen una primera instancia que es la prestación del servicio y en esa prestación de servicios pues hay que cumplir algunos procedimientos, algunas normas , que a veces cuando se va a prestar ese servicio, algunos docentes, algunos estudiantes, a veces como que no nos gusta estar como encasillados o tener que cumplir cierta normatividad, como de bioseguridad, como los tiempos de entrega de la solicitudes, como la revisión de materiales, entonces cada rato toca estar efectivamente llamando la atención, haciendo cumplir la norma, entonces todo esto genera un poquito de complejidad en el laboratorio, pero</p>

**¿Qué se requiere para gestionar los conflictos surgidos entre el personal de los laboratorios de la sede principal de la Universidad de Pamplona?**

los compañeros una de las cosas que siempre hemos inculcado es la tolerancia, cierto manejar todo pues con cierta prudencia, para no llegar pues hacer una situación más compleja.

**SLAB**

Pues como ya había hecho anteriormente, en algunos casos pues se gestiona directamente en la coordinación, todo depende pues de pronto el grado y problemática que se presente y otros y pues, yo creo que internamente pues ellos el medio pues lograrán hacer sus respectivos diálogos.

**CLAB**

Bueno, yo lo que diría es que efectivamente la universidad debe contar con una planta de auxiliares en planta, cómo lo estoy diciendo una planta de personas vinculadas valga la redundancia en planta, que efectivamente les dé más estabilidad, porque la situación de la OPS o de algunos período, esta situación de incertidumbre pues genera a veces cierta desesperanza de las personas, hay cierta pues como apatía, pues no total pero si, a veces pues la persona si no se siente segura pues voy a trabajar este periodo académico no sé el otro, entonces, yo si diría que la mejor gestión sería tener una un personal vinculado de planta, que efectivamente, pues se le puede exigir más y la persona pues pueda comprometer más con la institución y específicamente con los laboratorios.

**SLAB**

Pues no sé ahí en un caso eso sería de pronto cómo realizar talleres continuos donde se hable de la resolución de problemas entre compañeros, no sé de pronto sería como esos

**CLAB**

<p><b>¿Existen mecanismos claramente definidos para gestionar los conflictos surgidos entre los colaboradores de los laboratorios?</b></p>	<p>No, en la actualidad la gestión de conflictos no se encuentra mediada por ningún mecanismo oficial.</p> <p><b>SLAB</b></p> <p>No, hasta el momento, no porque como dije anteriormente pues cualquier problemática o conflicto que se presente, pues ahí directamente ya sean los colaboradores entre ellos o en casos más extremos con el coordinador de laboratorio.</p>
--	--

**4.1.4.1 Análisis de la Categoría Gestión de Conflictos:** Para dar respuesta a esta categoría se inició interrogando a los informantes sobre la forma en que se hace la **GCNF** al interior de la Unidad de Laboratorios. En tal sentido, **CLAB** enuncia que se hace por medio del cumplimiento de la normativa que existe para el óptimo funcionamiento de cada una de las unidades, en lo cual incluye, entre otras, las normas de bioseguridad, entrega de solicitudes y revisión de materiales, lo cual genera cierto grado de incomodidad, sin embargo, se hace énfasis en la tolerancia y en la importancia de desarrollar de forma correcta los procesos.

A la par con lo anterior, **SLAB** anota en que la **GCNF** se hace directamente con el con el coordinador de los laboratorios. Aquí su voz: *“pues se gestiona directamente en la coordinación”*. Asimismo, menciona que, en algunas ocasiones, los funcionarios acuden al diálogo, lo cual se configura claramente como **GCNF**. Aquí sus palabras: yo creo que internamente...lograrán hacer sus respectivos diálogos.

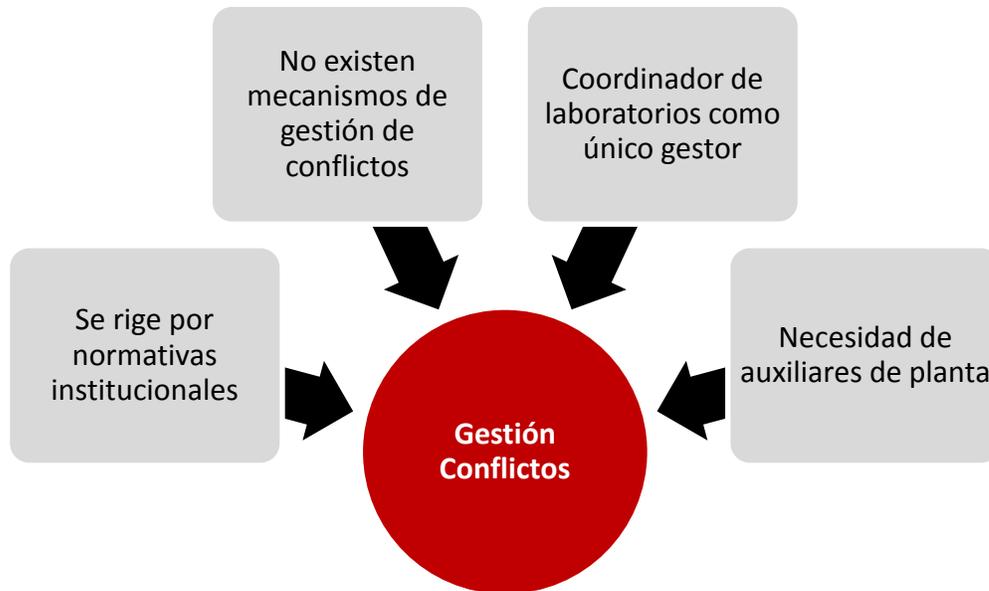
En lo que se refiere a los **RQS** para la **GCNF**, El informante **CLAB** menciona que lo ideal sería tener auxiliares de laboratorio contratados bajo la figura de planta, pues ello traería estabilidad laboral y emocional a los trabajadores, lo cual a su vez redundaría en la eficiencia y eficacia laboral. Aquí su voz: *“yo lo que diría es que, efectivamente, la universidad debe contar*

*con una planta de auxiliarles en planta...personas vinculadas, valga la redundancia, en planta, que efectivamente les dé más estabilidad...”.*

Por su parte, **SLAB** expresa que, dentro de los **RQS** para la **GCNF**, deberían desarrollarse talleres donde se sensibilice a los funcionarios sobre la importancia de resolver los conflictos y la incidencia que ello tendría en su desempeño laboral. Estas son sus palabras “*sería de pronto cómo realizar talleres continuos donde se hable de la resolución de problemas entre compañeros*”.

Como parte final de este apartado, se interrogó sobre la existencia o no de **MGT** para la **GCNF**, de lo cual ambos informantes coincidieron en que dichos mecanismos no existen y que no hay ninguna mediación oficial por parte de la Unidad ni de la universidad como tal. Aquí las palabras de **CLAB** “*no, en la actualidad la gestión de conflictos no se encuentra mediada por ningún mecanismo oficial*”.

De esta categoría se infiere que no existen **MGT** para la **GCNF**, limitándose ello a la intermediación de **CLAB** y a documentos establecidos por la universidad de manera muy general. La figura 4 resume los aspectos básicos de ello.

**Figura 4.***Categoría 4 Gestión de Conflictos**4.1.5 Categoría 5 Resolución de Conflictos*

Pregunta	Respuesta
<p><b>¿Cómo resuelven los conflictos los colaboradores de los laboratorios de la sede principal de la Universidad de Pamplona?</b></p>	<p><b>CLAB</b></p> <p>Bueno, una de las cosas que siempre se les ha inculcado, siempre se la orientado pues es el diálogo, no, tratar de aclarar las situaciones que se están presentando.</p>
	<p><b>SLAB</b></p> <p>Pues en algunos casos, es con diálogo entre ellos mismos, en otros casos a veces de pronto podría pasar a mayores y esto, estas personas se dejarían de hablar y el en algunos momentos las soluciones serían de pronto trasladar a un compañero de esa unidad a otra, como para de pronto, limar ciertas asperezas esa sería una forma.</p>
	<p><b>CLAB</b></p>

<p><b>¿Qué mecanismos de resolución de conflictos utilizan los empleados de los laboratorios de la Universidad de Pamplona?</b></p>	<p>Es el mecanismo del dialogo, es como la estrategia que nosotros utilizamos o como el escenario, pues propicio pues, qué dialoguen, que se pongan de acuerdo, que establezcan una comunicación es más claras.</p>
	<p><b>SLAB</b></p> <p>Pues no, hasta el momento no hay establecido mecanismos para resolución de conflictos en laboratorios.</p>
<p><b>¿Qué estrategias ha aplicado su dependencia para afrontar la resolución de conflictos?, ¿Cuáles han sido exitosas y cuáles no?</b></p>	<p><b>CLAB</b></p> <p>Lo que hemos trabajado más que todo es la sensibilización, frente a analizar la situación del otro y ponerse en los zapatos de la otra persona, pero eso lo hacemos cómo en las inducciones, en las capacitaciones, en el diálogo informal, donde pues para encontrar una solución al conflicto a las situaciones laborales que se presentan, pues es buscar un punto de encuentro como que analizamos bien la situación y le demos como esa solución exitosa se puede tener.</p>
	<p><b>SLAB</b></p> <p>Pues en casos de que sean peleas, así como ya muy repetidas y que sean como ya del plano mayor, desde la coordinación se cita a las personas que estén involucradas y se hace una reunión para que cada una de su punto de vista e intentar de esta forma solucionar la problemática en la dependencia de laboratorio.</p>

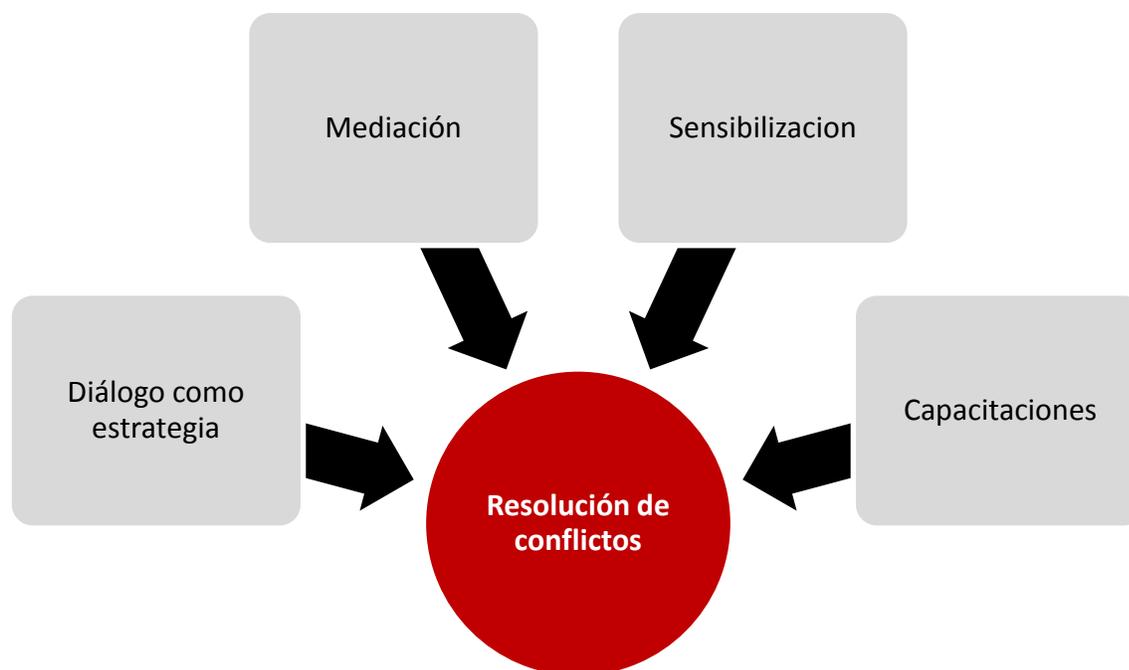
**4.1.5.1 Análisis de la Categoría Resolución de Conflictos:** para esta categoría, se inició preguntando a los informantes acerca de las **EST** para la **RSCNF** que utilizan los funcionarios que colaboran en los laboratorios, en lo cual coinciden en responder que ello se da mediante el diálogo. Aquí las palabras de **CLAB**: “siempre se la orientado pues es el diálogo”. por su parte,

**SLAB** asegura que cuando los **CNF** pasan a mayores, se traslada a alguno de los implicados de unidad, con el fin de evitar roces mayores. Aquí su voz: *“en otros casos a veces de pronto podría pasar a mayores y esto, estas personas se dejarían de hablar y el en algunos momentos las soluciones serían de pronto trasladar a un compañero de esa unidad a otra”*.

En línea con lo anterior, y respecto a los **MCR** para la **RSCNF**, el informante **CLAB** insiste en el diálogo como factor fundamental. de la misma manera, otorga gran importancia a la comunicación asertiva para fortalecer las relaciones interpersonales. aquí sus palabras: *“el diálogo es como la estrategia que nosotros utilizamos... que dialoguen, que se pongan de acuerdo, que establezcan una comunicación”*. Por su parte, **SLAB** asegura que en la actualidad no está establecido ningún mecanismo para la resolución de conflictos.

En la parte final de esta categoría, se indagó por las **EST** que la Unidad de Laboratorios ha implementado y sobre el éxito o no de las mismas para la **RSCNF**, de lo cual enumeraron sensibilización, capacitaciones, el diálogo informal y la mediación. en tal sentido **CLAB** menciona: *“eso lo hacemos cómo en las inducciones, en las capacitaciones, en el diálogo informal, donde pues para encontrar una solución al conflicto”*. por su parte, **SLAB** enuncia que cuando se presentan conflictos se cita a las partes para mediar y lograr acuerdos que las favorezcan en igualdad de condiciones.

Para finalizar esta categoría, se puede concluir que el diálogo es la **EST** más utilizada para la **RSCNF**, a lo cual sigue la mediación, y las capacitaciones por medio de las cuales se sensibiliza a los funcionarios. la figura 5 ilustra de mejor manera lo antes dicho.

**Figura 5.***Categoría 5 Resolución de Conflictos**4.1.6 Categoría 6 Paz laboral*

Pregunta	Respuesta
<p><b>¿Qué mecanismos emplea la Universidad de Pamplona para estimular promover y alcanzar la paz laboral en los laboratorios de la sede principal?</b></p>	<p><b>CLAB</b></p> <p>Bueno nosotros tenemos el manual de convivencia laboral, tenemos el comité también organizado, tenemos también la política de seguridad y salud en el trabajo, desde la coordinación se orienta al auxiliar que para mí como jefe de ellos, pues todos son iguales efectivamente con las diferencias de cada uno, pero tenemos una funcionalidad del cual todos debemos cumplirla, en ese orden de ideas pues teniendo todo estos mecanismos y teniendo todas estas orientaciones y el ejemplo de la resolución de conflicto de la mejor manera, pues generamos específicamente que en el laboratorio se necesita un ambiente de bien muy favorable.</p> <p><b>SLAB</b></p> <p>Pues la verdad no sé de pronto bienestar universitario con todos los programas que ofrecen, puede ser esto, es lo que ofrecen en el</p>

**¿Cómo se promueve la Paz laboral al personal de los laboratorios de la sede principal de la Universidad de Pamplona?**

gimnasio, lo de hacer aeróbicos y demás y para eso pues ellos ofrecen servicio de psicología, que de pronto eso sería como un mecanismo en un caso que sea requerido.

**CLAB**

Bueno, lo que le estaba diciendo conocer las normas, conocer la función, pues efectivamente conlleva a que la persona pues sepa lo que está haciendo y que no se le presenten conflictos lo cual le genere pues ciertas complejidades en su estado de ánimo, siempre se les habla en las capacitaciones de que no hay que confundir a veces los problemas personales, o problemas familiares con los problemas laborales, aunque es un poco complejo para muchas personas, de todas formas siempre estamos tratando de buscarle solución a cualquier situación por más sencilla que sea, pues darle solución y que la persona pues este en un ambiente laboral favorable.

**SLAB**

Pues en ese caso sería cuando el coordinador de laboratorios, cita todo el personal y que se hace una reunión, él siempre estaba recordando eso sobre los conflictos que se presenten, la forma de pronto de solucionarlo, y eso, eso sería en el caso de los compañeros de laboratorio.

**¿Qué estímulos tienen los auxiliares de laboratorios en la Universidad de Pamplona?**

**CLAB**

Bueno, como tal estímulo pues yo diría que el único o el único no, una parte que siempre se le favorece a ellos es la elaboración de sus propios horarios, en unidades dónde hay varios auxiliares, pues efectivamente ellos pueden cuadrar sus horarios, elaborar sus horarios de acuerdo a sus necesidades personales, hay personas que estudian, que tienen sus niños, que tienen que atender sus hogares, u otro trabajo por la situación financiera que tienen, entonces a ellos pues le colocamos la demanda laboral de cada unidad y ellos se ponen de acuerdo a qué hora va a venir cada uno a laborar y siempre estarán ellos como tratando de solucionar los problemas que se presenten en cada unidad de laboratorio, entonces eso para ellos es un estímulo, el cual pues la coordinación es lo único que puede

hacer, porque pues está el estímulo de permiso que eso por ley lo tienen que dar, esta pues todas situaciones laborales que se presentan de la remuneración y toda esa cosa, pues eso es legal, eso es lo mínimo que debe recibir un trabajador, bueno para los que son de carrera, para lo que son de provisionales y de periodo pues esta los estímulos de matrículas para estudiar en la universidad, eso también es un gran estímulo, a fe que muchos de ellos lo están haciendo y están haciendo uso de ese estímulo, entonces es importante porque todos los compañeros sepan que si hay esos estímulos y siempre lo estamos recalcando, yo soy uno que les estoy diciendo a cada rato que estudien que aprovechen estas situaciones y el otro estímulo es que se le asignan algunas responsabilidades académicas, pueden dictar algunas clasecitas, aunque no se aplica la norma porque la norma dice que si debe darse a todos los compañeros auxiliares de laboratorio y administrativos, primero se le da a otras personas que a lo mismos compañeros auxiliares que están en capacidad o están capacitados o se están capacitando a través de las maestrías, de la especializaciones, inclusive de los doctorados qué se están haciendo en la universidad y a veces no se les tiene en cuenta, entonces esos estímulos si deberían aplicársele como tal de darles unas horas cátedras efectivamente, pues eso le da mucha confianza al trabajador, le da mucho estilo y estímulo y también los proyecta a realizarse como profesionales en las áreas en las cuales están formados.

### **SLAB**

Pues yo creo que serían los estímulos que tienen todo el personal, pues no sé si eso sea estímulos o no, bueno en el caso de los laboratorios de pronto ahí hay algo que en otras dependencias no tienen, que escoger los horarios dependiendo de las necesidades, hay muchos que los escogen de 6 a 2, otros de 2 a 10, otros de 8 a 2 y de 2 a 6, entonces eso sería pues como digamos una especie estímulo, de resto pues no sé creo que por ser trabajadores de la universidad tienen la posibilidad de que se les descuente en su matrícula, o bueno por ley, pero eso sí ya es para todo mundo, la

<p><b>¿A cuáles programas de bienestar universitario que ofrece la universidad de Pamplona tienen acceso los auxiliares de laboratorio?</b></p>	<p>posibilidad de solicitar permisos remunerados creería yo que sería eso.</p> <p><b>CLAB</b></p> <p>Todos, no solamente los auxiliares, todos los trabajadores de la universidad pues efectivamente tenemos acceso a esos programas de bienestar ya, entonces sí, tenemos estos programas lo que pasa es que a veces nosotros como trabajadores pues no hacemos uso de estos escenarios que nos favorecen en nuestras vidas.</p> <p><b>SLAB</b></p> <p>A todos los programas es así tienen acceso al que pues ellos requieran o que les guste</p>
---	--

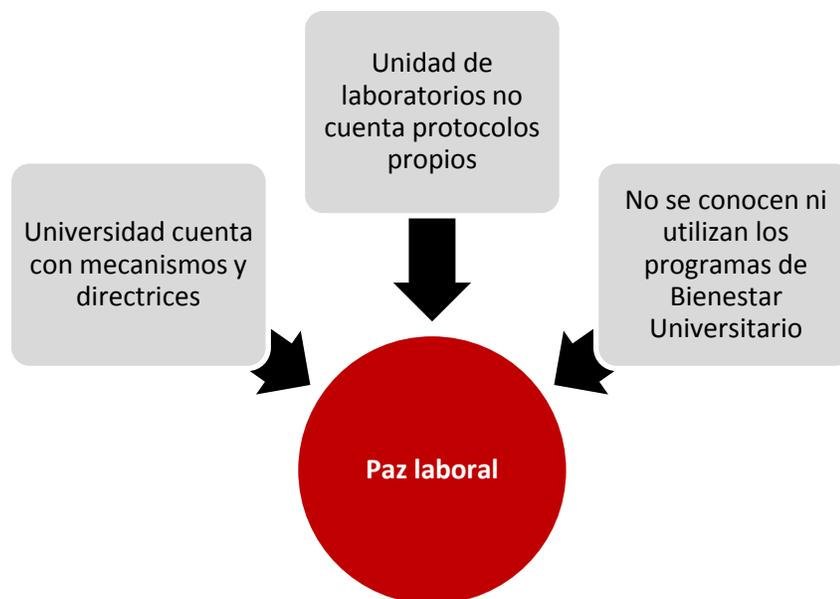
**4.1.6.1 Análisis de la Categoría Paz laboral:** para el inicio de esta categoría se interrogó a los informantes acerca de los **MPZ** que emplea la Universidad de Pamplona para estimular, promover y alcanzar la **PZLB**, a lo cual **CLAB** menciona el manual de convivencia laboral, la política de seguridad y salud en el trabajo. Por su parte, **SLAB** alude a los programas que desarrolla la oficina de Bienestar Universitario. aquí sus palabras: *“es lo que ofrecen en el gimnasio, lo de hacer aeróbicos y demás y para eso pues ellos ofrecen servicio de psicología”*.

Enfocados específicamente en la Unidad de Laboratorios, se indagó por la forma en se desarrolla la **PRM** de la **PZLB**, a lo que **CLAB** vuelve a responder que, por medio de la normativa general de la Universidad, el conocimiento de las funciones que atañen a su cargo y por medio de capacitaciones. Aquí su voz: *“conocer las normas, conocer la función, pues efectivamente conlleva a que la persona pues sepa lo que está haciendo y que no se le presenten conflictos”*. Respecto al aporte de **SLAB**, esta menciona que ello se hace en las reuniones generales, donde **CLAB** insiste en la importancia de la pronta y pacífica resolución de los conflictos.

La siguiente pregunta planteada estuvo enfocada a determinar los **ESTM** que tienen los auxiliares de laboratorio de la Universidad de Pamplona. Al respecto, **CLAB** y **SLAB** coinciden en mencionar la autonomía que se les da para establecer sus propios horarios, los permisos a que, por ley, tienen derecho, becas para estudiar en la Universidad, asignación de responsabilidades académicas (horas cátedra), a nivel de pregrado y posgrado.

Como última pregunta de esta categoría y, por ende, de la entrevista, se les interrogó sobre los programas de la Oficina de Bienestar Universitario a los cuales los auxiliares de laboratorio tienen derecho. Al respecto, los informantes coincidieron en responder que, a todos, sin embargo, **CLAB** aclara que en muchas ocasiones los funcionarios no hacen uso de dichos programas y, en consecuencia, no se obtienen beneficios de ellos.

Para concluir con esta última categoría, es procedente mencionar que la Universidad de Pamplona cuenta con algunos **MPZ** para para lograr la **PZLB**, sin embargo, la Unidad de laboratorios no, a lo que se suma el desconocimiento y poco aprovechamiento de los programas con los que cuenta la oficina de Bienestar Universitario. Lo anterior se resume en la figura 6.

**Figura 6.***Categoría 6 Paz laboral*

Después del análisis de la entrevista a los funcionarios administrativos de los laboratorios, se presentan a continuación los resultados del grupo focal aplicado a los auxiliares de laboratorio de la sede principal de la Universidad de Pamplona. Para tal efecto, se transcribe textualmente lo expresado por los informantes clave, posteriormente se hace el respectivo análisis y, finalmente, en cada categoría se grafican los aspectos más relevantes de estas. Cabe aclarar que, por la misma naturaleza de la técnica del grupo focal, algunos informantes no opinaron o no respondieron determinadas preguntas y, en aras de la fidelidad de la investigación, no fueron obligados a ello.

#### 4.1.7 Categoría 1 Laboratorios Universitarios

Pregunta	Respuesta
<p><b>En el contexto de los laboratorios, discutamos ¿qué significado tiene para ustedes hacer parte de los Laboratorios de la Universidad de Pamplona?</b></p>	<p><b>AULAB 1</b></p> <p>Gracias, bueno pues la verdad es que para nosotros o por lo menos para mí, es en parte de un gran orgullo pertenecer a los laboratorios, la verdad es que en la universidad somos de gran importancia realmente porque somos un soporte para los docentes para los estudiantes incluso para toda la comunidad, desafortunadamente para los ojos de muchos, no representamos tanto, entonces se nos en parte pienso yo sé de nos ha excluido de mucha cómo digo yo en muchas oportunidades o no sé no sé cómo expresarlo pero a veces nos sentimos muy excluidos de la universidad, cuando realmente somos el apoyo de mucha gente, tanto en lo académico, como en lo laboral, nosotros incluso en tiempos cuando no hay actividad no hay actividad administrativa o tienen cosas distintas lo que es laboratorios siguen laborando, pero en el momento en que no hay esto academia no se no sé, nos ven como como también un cero a la izquierda cuando realmente somos, la base de tantas carreras, el preparar material, el estar pendiente de las clases de los docentes, el cuidar y el tener sentido de pertenencia de cada una de las unidades que se manejan, todo eso es un trabajo que poco a poco se ve como perdido, entonces sería bueno y no sé cómo fijarse más en todas estas personas que estamos allí, que valemos y que realmente yo diría que el 99% hacemos muy bien nuestro trabajo.</p>
	<p><b>AULAB 2</b></p> <p>Bueno como decía mi compañera, pues si todas las personas que estamos aquí pues llevamos no uno ni dos años</p>

---

laborando en la universidad y haciendo parte del equipo de trabajo de los laboratorios, sino llevamos muchos años, de pronto cuando nosotros iniciamos en los laboratorios pensamos que era un trabajo por poco tiempo, un trabajo temporal, pero al pasar el tiempo uno le va tomando muchísimo cariño al equipo de trabajo, a sus compañeros, al laboratorio dónde está asignado, a los estudiantes, algunas veces a los docentes aunque tenga se tenga algún tipo de conflicto, entonces para mí es un trabajo pues que yo amo, amo hacerlo tengo la fortuna pues de trabajar en un laboratorio de la carrera que a mí me formó, como bacterióloga, entonces para mí es muy satisfactorio poder cómo devolver algo del conocimiento que me impartió en el momento que yo fui estudiante de mi programa, devolverlo como de pronto como auxiliar en los laboratorios, ayudar a los estudiantes, poder de pronto también solucionar algunas inquietudes de los docentes y pero el punto malo como decía Cheli es que muchas veces nos ven como no sé, no con la importancia que de pronto debieran vernos sino solamente como los que entregamos el material, sí y no solamente en el programa sino en la universidad, a nosotros de pronto nos catalogan como que no hacemos nada o lo que nosotros hacemos o lo que se hacen en los laboratorios lo puede hacer cualquier persona y pues se ha visto a través del tiempo que muchas veces se contratan personas que no tienen de pronto el perfil, aunque no todo el mundo porque algunas veces algunas personas que no tienen un perfil específico para un laboratorio, pues demuestran el amor por su trabajo y lo hacen muy bien, pero de todas formas nos tienen como si como dice Cheli, como dice como un cero a la izquierda, como los que menos importamos pero no ven lo que hay

---

detrás del trabajo de un auxiliar de laboratorio, que no solamente es entregar material, que implica también mucha función administrativa, mucha función profesional para resolver conflictos, inconvenientes que se puedan presentar en el momento de hacer una clase, que se acaba algún material, algún reactivo, solucionar algún impase que se presente, eso de pronto no lo ven, sea solamente se ve que es la parte como que lo desilusiona un poquito a uno del trabajo, pero a pesar de eso pues el compromiso que nosotros tenemos tanto con la universidad como por nuestros laboratorios pues es inmenso y la importancia que tienen nuestras vidas también es bastante grande.

### **AULAB 3**

Nuestro compromiso como auxiliar es hacer el trabajo de la mejor manera de brindar el mejor servicio que se puede a la comunidad estudiantil, tanto, como profesional como laboralmente y pues estoy de acuerdo con la compañera que dijo eso, a veces hay oportunidades de pronto para mejorar nuestra calidad laboral o nuestra oportunidad profesional, y pues muchas veces no se tiene en cuenta como la trayectoria, que se tiene acá en la academia para ocupar ciertos puestos, no o para acceder a ciertos beneficios que la universidad le brinda otros empleados y que pues por motivos cómo dicen los compañeros de que no nos dan la importancia que se debe tener en el cargo laboral que ocupamos, pues no las brindan a nosotros también de la misma manera que a los otros compañeros que están de pronto ocupando otros cargos, como que siento que a veces la universidad tiene un poco subvalorado la capacidad o el trabajo que nosotros entregamos día a día, aunque pues igual lo estamos haciendo de la misma manera.

---

**AULAB 4**

Sí, pues yo estoy acuerdo con todo lo que los compañeros han dicho si, personalmente para mí trabajar en los laboratorios es un orgullo inmenso, porque así como pues ha dicho muchas veces el líder del proceso, los laboratorios es una parte fundamental de la universidad, porque como quien dice es el riel que soporta toda la parte académica, si no estuviese en los laboratorios mejor dicho la universidad no sería nada porque el aprendizaje real está en contrarrestar la parte teórica con la parte práctica y estoy de acuerdo con lo que dicen los compañeros que pues a los auxiliares nos toman como un cero a la izquierda, según somos como un personal oculto, no nos tienen en cuenta en muchas actividades que a veces de pronto la universidad realiza, no sé, se olvida de nosotros y en realidad en laboratorios los profesionales que hay son totalmente idóneos, están capacitados para estar en cada área de laboratorio, son muy responsables, son profesionales, son colaboradores, entonces esa es la opinión que tengo en cuanto al significado que tiene laboratorios para mí.

---

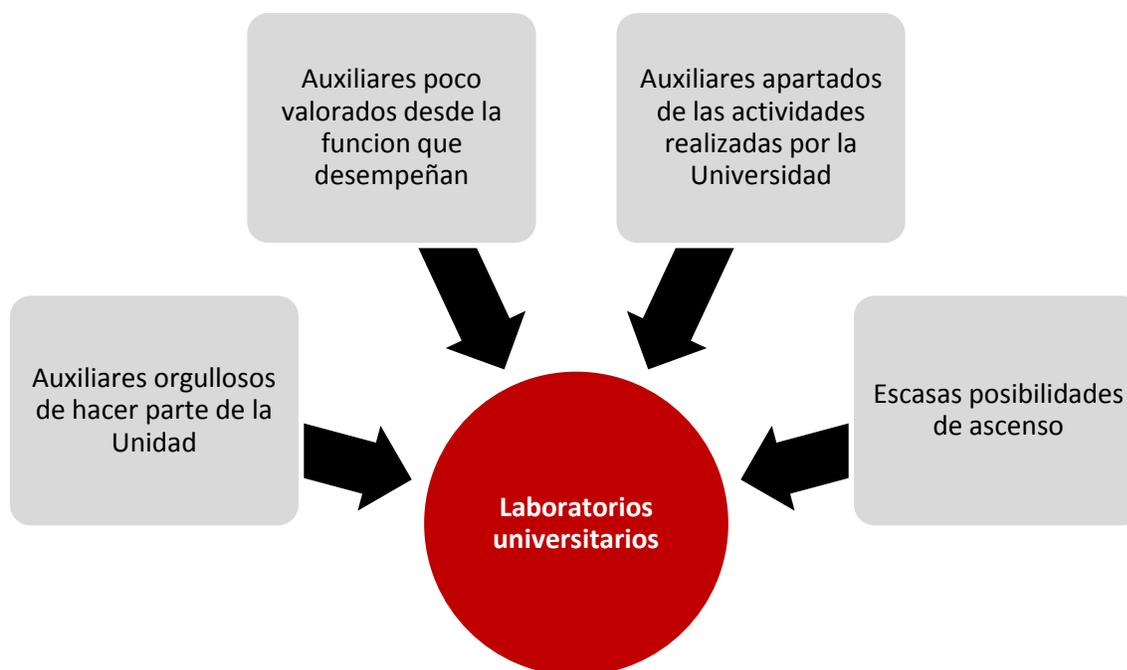
**4.1.7.1 Análisis de la categoría laboratorios universitarios:** dentro del grupo focal, en esta categoría se interrogó a los informantes acerca del significado que para ellos tiene el hacer parte del equipo de **LBU**. Al respecto, la totalidad de quienes opinaron coincidieron en que se sienten orgullosos de pertenecer a dicha unidad, toda vez que esta es parte fundamental dentro del desarrollo académico de la universidad. En tal sentido, **AULAB 1** expresa: "*un gran orgullo pertenecer a los laboratorios...en la universidad somos de gran importancia realmente porque somos un soporte para los docentes para los estudiantes incluso para toda la comunidad*".

Pese a lo anterior, los informantes expresan que muy a pesar del gran apoyo que representan para los procesos académicos dentro de la Universidad, los auxiliares de laboratorio no son valorados como tal, que son mirados de forma despectiva y que no se les tiene en cuenta para algunas actividades que se realizan en la institución. al respecto **AULAB 1** dice:

*desafortunadamente para los ojos de muchos, no representamos tanto. Asimismo, AULAB 4 expresa textualmente: “pues a los auxiliares nos toman como un cero a la izquierda...somos como un personal oculto, no nos tienen en cuenta en muchas actividades que a veces de pronto la universidad realiza”.*

Cónsono con lo anterior, los informantes sienten que en la universidad no se tiene en cuenta su experiencia y conocimientos, pues no son tenidos en cuenta para ascensos o para algunos beneficios que brinda la Universidad. Aquí la voz de **AULAB 3**: *“no se tiene en cuenta como la trayectoria, que se tiene acá en la academia para ocupar ciertos puestos, no o para acceder a ciertos beneficios que la universidad le brinda otros empleados”.*

De acuerdo con lo expresado por los informantes se concluye que, a pesar del orgullo que sienten los auxiliares por pertenecer a la mencionada unidad, no están conformes con el trato que se les da, así como tampoco con las pocas oportunidades para demostrar su potencial laboral y académico. La figura 7 resume lo antes expuesto.

**Figura 7.***Categoría 1 Laboratorios Universitarios**4.1.8 Categoría 2 Relaciones Laborales*

Pregunta	Respuesta
<b>Ahora dialoguemos sobre estas relaciones entre compañeros de trabajo ¿Cómo son o como se desenvuelven ustedes en las relaciones que tienen con sus compañeros de los laboratorios?</b>	<p><b>AULAB 1</b></p> <p>Gracias, bueno yo creo que la relación entre compañeros sobre todo lo que más influye es el respeto gracias a Dios ese valor como que si está activo, la verdad es que cada uno en su trabajo pues están sus unidades y no está como pendiente del trabajo de las demás, pero lo bonito es que han surgido amistades que no precisamente son de los mismos laboratorios, amistades que nos apoyamos nos tenemos un gran sentimiento, pasamos momentos bonitos fuera del del trabajo y allá dentro de la universidad pues el apoyo es bastante grande y esto sí esto desde el momento de la inducción que tenemos en</p>

---

cada semestre con el jefe, pues el ambiente siempre se ha tornado excelente en ese sentido.

#### **AULAB 2**

Pues, igual es un ambiente de compañerismo, de ayuda, de solidaridad, de tratar de en cada unidad resolver las cuestiones que se puedan presentar, de sentir el apoyo incondicional de las compañeras y los compañeros que estén en nuestras unidades, pues personalmente he corrido con muchísima suerte porque he tenido compañeras y compañeros hombres también, que han sido pues que han estado siempre presentes en todos los momentos, tanto en los momentos profesionales, en algún inconveniente que se presentó en el trabajo, como en las cuestiones personales, como dice Chely después ya uno ya no siente que está yendo a trabajar y que tienes un compañero sino que ya es un poco más familiar, más cercano, ya son amigos con personas que de pronto uno cuenta y qué hace de pronto más fácil el trabajo y la convivencia durante el período académico, y pues con las compañeros de las otras unidades también creo que es igual o sea el compañerismo el tratar de ayudarnos, es pues yo lo puedo resaltar con las unidades que he tenido la oportunidad de compartir en la parte laboral, así como muy son muy cercanos y pues que tratamos de escucharnos y de resolver los inconvenientes que se nos puedan presentar.

#### **AULAB 4**

Pues yo diría que en su mayoría son de compañerismo, colaboración, ayuda mutua sí o sea se presentan conflictos, pero pues de pronto si se presentase se arreglan inmediatamente sí, entonces yo diría que en su

---

mayoría pues son de cordialidad de comprensión y de ayuda.

#### **AULAB 5**

Gracias, pues realmente la relaciones personales y laborales con mis compañeros de trabajo hasta el momento han sido bastante bonitas, pues gracias a Dios he contado con buenas compañeras, qué hemos podido pues coordinar todo nuestro trabajo, como un engranaje en el cual pues sabemos cuáles son nuestras funciones, cómo debemos pues realizarlas, nos colaboramos en nuestros trabajos si hay algún inconveniente pues buscamos la solución en equipo, somos pues una parte muy humana y ese compañerismo y ese afecto pues hace que nos permita trabajar con gusto, que nos permite trabajar en un ambiente pues bastante a pesar de los inconvenientes o las cosas que a veces sucede pues siempre podemos nosotros contar con un compañero de trabajo, qué pues no hay como problemas o algún altercado por si se presenta digamos yo tengo un inconveniente y no, mi compañera me ayuda y podemos solucionar pues nuestros inconvenientes personales y laborales también pues con el resto de compañeros de las otras unidades pues cada quien tiene su tarea, su responsabilidad y pues teniendo claro esto creo que se minimiza los conflictos que pueden suceder no.

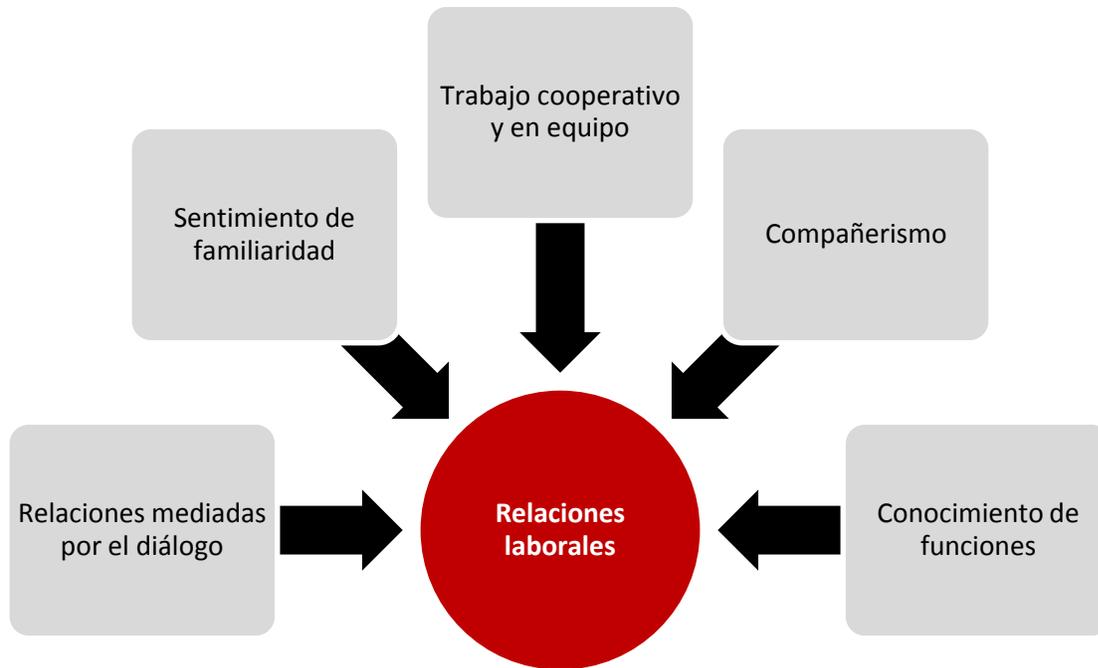
**4.1.8.1 Análisis de la categoría Relaciones laborales:** en esta categoría se abordó a los informantes con una pregunta respecto a las relaciones entre compañeros en el ámbito laboral específico dentro de los **LBU**. En tal sentido, la totalidad de los informantes que tomaron la palabra coincidieron que dichas relaciones son buenas, que se percibe amistad, respeto y

compañerismo, a tal punto que lo equiparan con un trato familiar; así lo deja ver **AULAB 2** cuando menciona de forma textual: *“uno ya no siente que está yendo a trabajar y que tienes un compañero, sino que ya es un poco más familiar, más cercano”*.

Otro aspecto a destacar dentro de esta categoría es el relacionado con la forma en que se sortean algunas situaciones adversas, toda vez que, según **AULAB 4**, acuden al diálogo. Aquí sus palabras: *“sí o sea se presentan conflictos, pero pues de pronto si se presentase se arreglan inmediatamente sí, entonces yo diría que en su mayoría pues son de cordialidad de comprensión y de ayuda”*.

Como último aspecto, se destaca la importancia que los informantes dan al conocimiento de sus funciones, lo cual hace que las relaciones sean más cordiales, toda vez que eso lleva a que cada quien haga lo que le corresponde, minimizando la posibilidad de algún conflicto. Así lo expresa **AULAB 5**: *“sabemos cuáles son nuestras funciones, cómo debemos pues realizarlas, nos colaboramos en nuestros trabajos si hay algún inconveniente pues buscamos la solución en equipo”*.

Con base en lo dicho, se concluye esta categoría mencionando que, en términos generales, los informantes consideran que las relaciones laborales entre los funcionarios de **LBU** es buena, lo cual se sustenta en el diálogo, la cooperación, el trabajo en equipo y el compañerismo. Lo dicho se resume en la figura 8.

**Figura 8.***Categoría 2 Relaciones Laborales**4.1.9 Categoría 3 Conflictos*

Pregunta	Respuesta
<p><b>Hablemos de los conflictos que se presentan dentro de los Laboratorios de la sede principal de la Universidad de Pamplona</b></p>	<p><b>AULAB 1</b></p> <p>Buenas tardes otro de los conflictos que tenemos, es por ejemplo la división de cargas por así decirlo, sí a veces no hay una balanza entre la mañana y la tarde, entonces las tareas muchas veces se recargan en una sola jornada o ellos lo ven así, entonces las tareas no son como equitativas en ciertos laboratorios, cosa que lleva conflicto, porque los mismos compañeros se quejan de que el uno hizo, que el otro no hizo y eso pasa también por lo que decía también Alexa, la contratación de algunos es tarde entonces al entrar al ingresar al laboratorio pues entonces ya hay como un horario</p>

---

establecido, entonces desordenan la jornada y terminan no haciendo sus labores como debe ser.

#### **AULAB 2**

Buenas tardes, pues siguiendo como la idea de mi compañera Sandra en relación a los horarios pues muchas veces también hay un conflicto en cuanto en algunas personas por el tipo de contratación entonces algunos se contratan primero, otros están después, se organiza como primero el horario de una persona y por el tipo de contratación llega un OPS entonces muchas veces se quieren imponer horarios a las otras personas y allí es donde empiezan pues como un pequeño conflicto como decía mi compañera Sandra en cuadrar como ese esos horarios, otro conflicto sería de pronto también en el momento de que alguno necesite pedir un permiso pues no se presenta así como muy seguido pero que de pronto las personas no comenten ese permiso con tiempo y pues que se ven dificultades para prestar el servicio, organizar los horarios con los compañeros.

#### **AULAB 4**

Buenas tardes, pues yo creería que se presentan varios conflictos si, pero en este caso pues voy a nombrar uno, que sería pues en cuanto a los horarios laborales, pues ya que todos tenemos la posibilidad de escoger los horarios, entonces, hay compañeros que a veces se escogen un horario y a los demás compañeros no le sirve precisamente el horario que se escogió, entonces muchas veces por eso son los conflictos porque a veces compañeros no pueden venir o en la mañana o en la tarde entonces a medida de esa situación se presentaría pues un conflicto en laboratorios.

---

---

**AULAB 5**

Buenas tardes, también uno de los conflictos que podemos nosotros observar, aparte pues de los que se pueden generar con los compañeros o en el la disposición de los horarios o de las cargas del trabajo como mencionaban mis compañeras, también están los conflictos que se pueden encontrar por parte, con los docentes o algunos estudiantes, pues nosotros en nuestra unidad de Laboratorios tenemos un instructivo, tenemos manual de procedimientos, tenemos pues varias normatividades que debemos seguir, algunas personas pues no las cumplen a pesar de que se le explica al inicio de semestre, muchas personas pues no toman con seriedad pues todos estos tipos de recomendaciones que se dan y el instructivo para el manejo del laboratorio por parte de algunos docentes o de algunos estudiantes.

---

**4.1.9.1 Análisis de la Categoría Conflictos:** Para el desarrollo de esta categoría se interrogó a los integrantes acerca de los **CNF** que se presentan en la Unidad de Laboratorios, de lo cual, la totalidad de quienes respondieron expresaron los inconvenientes que se presentan con los horarios, ya que al ser asignada la autonomía para que estos sean acordados entre compañeros dentro de una misma unidad, se presentan dificultades para acordarlos, toda vez que en ocasiones coinciden en sus deseos y necesidades para un horario específico, generando de esta manera algunos **CNF**. en tal sentido, **AULAB 4** comenta: *“hay compañeros que a veces se escogen un horario y a los demás compañeros no le sirve precisamente el horario que se escogió, entonces muchas veces por eso son los conflictos”*.

Por su parte, **AULAB 1** enuncia que otro **CNF** que se presenta es el relacionado con la distribución de las responsabilidades laborales, pues en algunas unidades se hay mayor carga

laboral en algunos horarios que en otros, generando así **CNF** por exceso de trabajo en unos funcionarios y menor labor en otros. Aquí su voz: *“a veces no hay una balanza entre la mañana y la tarde, entonces las tareas muchas veces se recargan en una sola jornada...entonces las tareas no son como equitativas en ciertos laboratorios”*.

Otro factor importante dentro de esta categoría es el relacionado con los permisos, toda vez que en ocasiones estos no son solicitados con tiempo, lo cual genera trastornos en la prestación del servicio y, por ende, en la relación entre compañeros. Aquí las palabras de **AULAB 2**: *“pedir un permiso pues no se presenta, así como muy seguido pero que de pronto las personas no comenten ese permiso con tiempo y pues que se ven dificultades para prestar el servicio”*.

Para finalizar, los informantes mencionan que también se presentan **CNF** con estudiantes y docentes, quienes, a pesar de ser conocedores de las normas que se les presentan al inicio del semestre, las infringen o, sencillamente no las cumplen. Aquí las palabras de **AULAB 5**: *“los conflictos que se pueden encontrar por parte con los docentes o algunos estudiantes, pues nosotros en nuestra unidad de Laboratorios tenemos un instructivo, tenemos manual de procedimientos, tenemos pues varias normatividades que debemos seguir, algunas personas pues no las cumplen a pesar de que se le explica al inicio de semestre”*.

Se concluye esta categoría mencionando que, en resumen, los **CNF** que se presentan en la Unidad de Laboratorios de la Universidad de Pamplona se relacionan específicamente con el cumplimiento de horarios, la recarga laboral en algunas horas específicas, las dificultades para cubrir permisos y el incumplimiento de las normas por parte de docentes y estudiantes que utilizan el servicio. La figura 9 representa lo antes mencionado.

**Figura 9.***Análisis de la Categoría Conflictos**4.1.10 Categoría 4 Gestión de Conflictos*

Pregunta	Respuesta
<p><b>Mencionen aspectos importantes que trae el diagnóstico, la resolución y la gestión de los conflictos para los auxiliares de laboratorio de la sede principal de la Universidad de Pamplona.</b></p>	<p><b>AULAB 3</b></p> <p>Pues, por lo menos a mí me parece que es muy importante, porque de esa manera se mejora el ambiente y el clima laboral no, pues de igual manera como digamos yo considero de mi parte pues tenemos muchas personas que estamos abiertas al diálogo y se hace de pronto fácil solucionaron un altercado, un inconveniente o algo con nuestros compañeros y si hay de pronto personas que son un poquito más sensibles a estos temas, pues sería buena que hubiera una forma de gestionarlos para las personas que de pronto tienen esa dificultad social, dificultad de comunicación sería una forma de</p>

ayuda para mejorar el ambiente laboral en cuanto al desempeño profesional.

#### **AULAB 4**

Pues, yo pensaría que, pues que el principal aspecto para diagnosticar la resolución de los conflictos en un laboratorio sería la prevención y el manejo de los conflictos dentro de ellos, esa sería mi opinión.

#### **AULAB 5**

Sería importante que desde la gestión del recurso humano se puedan dar también sensibilización sobre lo que es el manejo de los conflictos, que se pueden ocurrir dentro de una unidad de trabajo y cuáles pueden ser las o desde bienestar, pues mirar cuáles son esas alternativas que uno puede tener si, sensibilizar cuáles son los aspectos en los que se deben tener en cuenta para resolver un inconveniente que se pueda presentar en el trabajo diario, cuáles son algunas formas de trabajar ya que esto pues facilita también pues, que algunas personas puedan tener como qué es una sensibilidad de tocar, puede empezar a tratar algunos inconvenientes que ellos, tienen muchas veces pues no hablan porque de las personas no tienen como esa sensibilidad o no quieren mencionar o hacer partícipe de alguna de estas resoluciones de problemas o conflictos en el ámbito laboral.

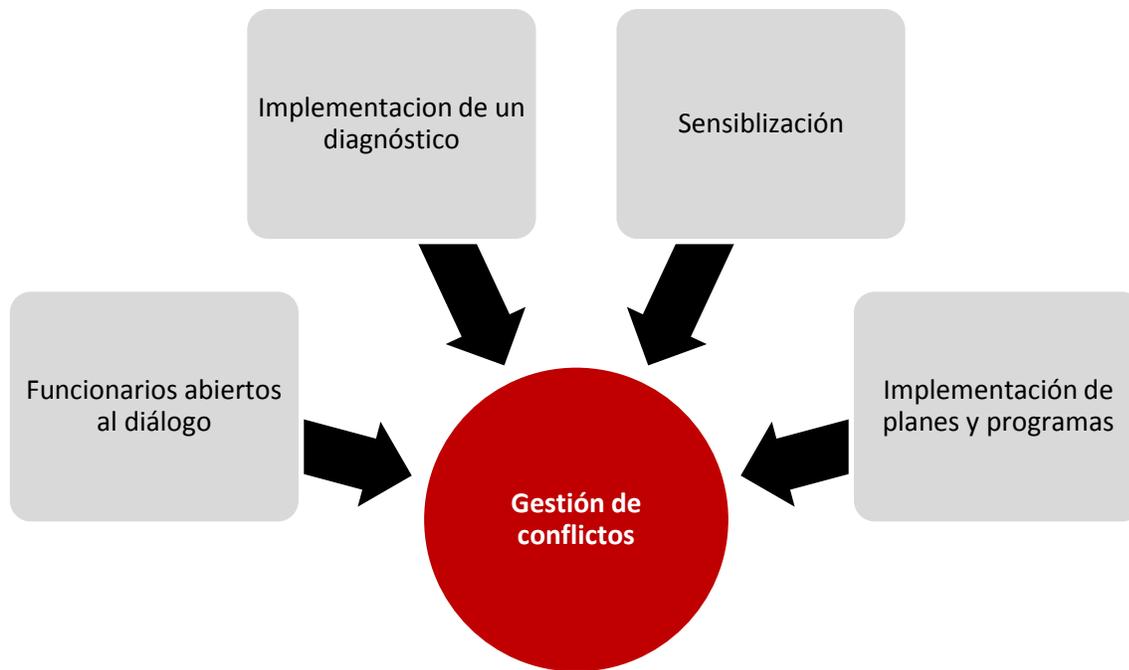
**4.1.10.1 Análisis de la Categoría Gestión de Conflictos:** en esta categoría se cuestionó a los informantes acerca de los aspectos importantes en la **GCNF** al interior de la Unidad de Laboratorios. Al respecto, las respuestas estuvieron encaminadas a la importancia que ello tiene en aras del fortalecimiento de las relaciones interpersonales y el clima laboral. En dicho sentido

**AULAB 3** enuncia: *“me parece que es muy importante, porque de esa manera se mejora el ambiente y el clima laboral”*. A la par con ello, el informante destaca la plena disponibilidad de los funcionarios al diálogo y a la concertación. Aquí su voz: *“estamos abiertas al diálogo y se hace de pronto fácil solucionaron un altercado”*.

Por su parte, **AULAB 4** destaca la importancia de hacer un diagnóstico para determinar la presencia de **CNF** en los laboratorios, lo cual haría un aporte significativo a su prevención y manejo. Aquí sus palabras textuales: *“diagnosticar la resolución de los conflictos en un laboratorio sería la prevención y el manejo de los conflictos dentro de ellos”*.

Desde otra visión, **AULAB 5**, hace énfasis en las capacitaciones, programas y charlas de sensibilización, lo cual, desde su perspectiva, ayudaría a la **GCNF**. Sus palabras así lo confirman: *“se puedan dar también sensibilización sobre lo que es el manejo de los conflictos, que se pueden ocurrir dentro de una unidad de trabajo y cuáles pueden ser las o desde bienestar, pues mirar cuáles son esas alternativas”*.

De acuerdo con lo expresado por los informantes, se puede inferir que la **GCNF** es de gran importancia dentro de la Unidad, y que esta depende en gran medida de la buena disposición del personal, la forma en que se detecten y los planes y programas que se implementen para su óptimo manejo. La figura 10 resumen lo dicho.

**Figura 10.***Categoría 4 Gestión de Conflictos**4.1.11 Categoría 5 Resolución de Conflictos*

Pregunta	Respuesta
<p><b>¿De acuerdo al análisis que acaban ustedes de hacer de los conflictos ahora conversemos sobre la forma en la que ustedes resuelven los conflictos que surgen dentro del contexto laboral?</b></p>	<p><b>AULAB 2</b></p> <p>Bueno yo creo que como, en todos los ámbitos, en el trabajo, en la familia y todos los lugares que nosotros nos encontremos, pues creo que hay que seguir como un conducto y el principal es yo creo que tratar de conciliar o de hablar con el compañero, llegar a un acuerdo entre los dos, para evitar pues que el conflicto, el problema crezca y se generen pues como rencillas peores y pues sí ya si entre las dos personas que se surge este inconveniente no se puede solucionar, pues yo creo que ya y pues lo que se hace o lo que nosotros naturalmente hacemos es comunicarnos pues con el</p>

jefe para que sea como un intermediario en la solución del inconveniente.

#### **AULAB 4**

Pues yo creo que la forma más idónea y pues la más utilizada diría yo en este caso personalmente sería la del diálogo si, el diálogo directo con el compañero con la persona con la que se tuvo el problema o la pelea digámoslo así y como decía la compañera Alexandra en caso de que de pronto pues ya sea difícil esa resolución entonces ahí sí ya se haría saber directamente al líder del proceso al jefe de nosotros, el coordinador de laboratorio para que el de pronto de una forma idónea, nos colabore con la resolución de este conflicto y pues que no llegue pronto a mayores.

#### **4.1.11.1 *Contra Pregunta.***

<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>
<p><b>¿Bueno sí, es el caso ustedes evidencian que hay alguna forma de resolverlos en los laboratorios específica? o es solamente las opciones que ustedes me dan?</b></p>	<p><b>AULAB 2</b></p> <p>Pues como tal, no hay digamos como un instructivo o manual en el cual nos indican cómo debemos resolver esos inconvenientes, pero si cuando nos hacen la reunión de inducción de cada semestre el jefe o el líder del proceso, pues él nos da algunos consejos, algunas indicaciones en cuanto si se llega a presentar algún inconveniente y pues yo creo que sin necesidad de esos lineamientos, como por lógica, como por paz para todas las personas que trabajan en cualquier circunstancia específicamente en los laboratorios lo principal es el diálogo, si uno no habla con la otra persona no da su punto de vista, no escucha las opiniones o las necesidades de la otra persona, pues es</p>

---

complicado llegar a un acuerdo, entonces yo creo que lo principal es hablar entre los implicados.

**AULAB 4**

Sí yo estoy de acuerdo con la compañera Alexandra, pues hasta el momento no hay un lineamiento o algo que diga bueno si se llega a presentar un inconveniente en la parte de los laboratorios se hace esto y esto no, eso yo creo que pues en las inducciones o en las reuniones que el líder del proceso realiza, él siempre enfoca esas reuniones o esas charlas en el respeto hacia los compañeros en la colaboración y la ayuda en el diálogo entonces pues sí, se llega como decía anteriormente a presentar un inconveniente pues sobre todo se utiliza el diálogo sí y en llegado caso de que ya pasé de pronto un poquito ya mayores, entonces sería el líder del proceso de pronto con el grupo de mejoramiento quiénes analizarían la situación, se llamarían a las partes y pues se resolvería de la mejor manera el conflicto.

---

**4.1.11.2 Análisis de la Categoría Resolución de Conflictos:** para el caso de esta categoría se indagó sobre las **EST** que los funcionarios utilizan para la **RSCNF** que se presentan entre ellos. A propósito de ello, los informantes coincidieron en que la primera opción es el diálogo y la búsqueda de alternativas que favorezcan a las partes implicadas. Aquí la voz de **AULAB 2:** *“un conducto y el principal es yo creo que tratar de conciliar o de hablar con el compañero, llegar a un acuerdo entre los dos”*.

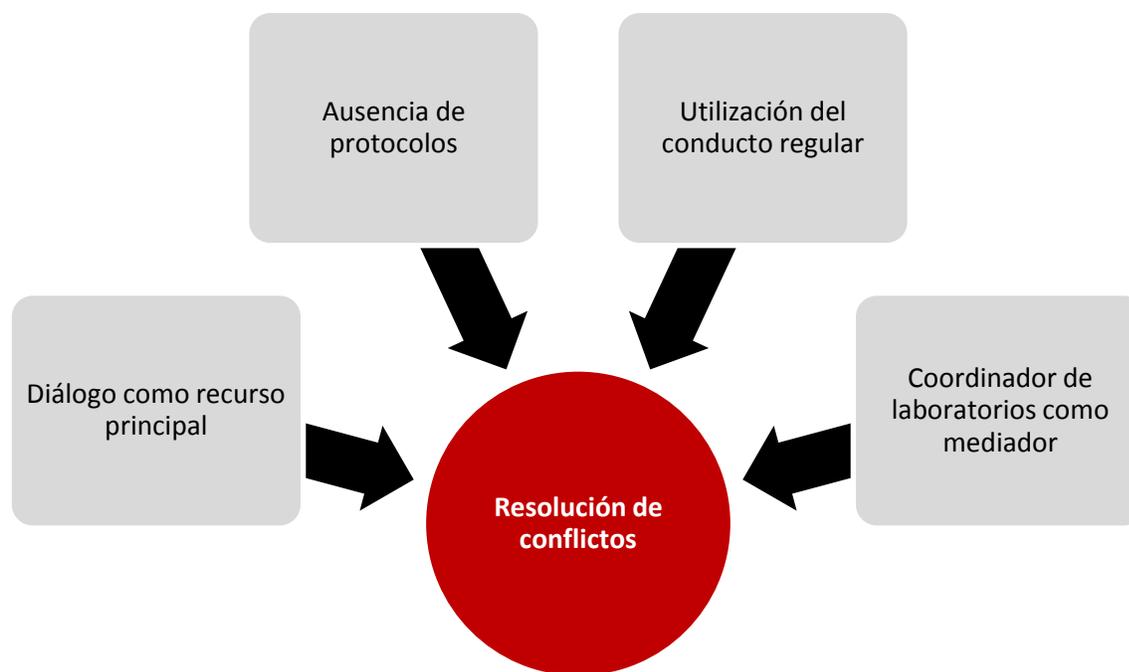
En línea con lo anterior, coincidieron en que, en caso de no llegar a una **RSCNF**, se entra en contacto con el jefe inmediato para que este medie y se pueda llegar a un acuerdo favorable. aquí la voz de **AULAB 4:** *“de que de pronto pues ya sea difícil esa resolución entonces ahí sí ya*

*se haría saber directamente al líder del proceso al jefe de nosotros, el coordinador de laboratorio”.*

En el caso de esta categoría, se planteó una contra pregunta, la cual estaba enfocada a si existía alguna otra manera para **RSCNF**, en lo que los informantes coincidieron en que no hay tal. En dicho sentido, expresaron que en la Unidad de Laboratorios no existe protocolos para ello.

Así lo corrobora **AULAB 2**: *“no hay digamos como un instructivo o manual en el cual nos indican cómo debemos resolver esos inconvenientes”*. En concordancia con lo anterior, **AULAB 4** Expresó: *“no hay un lineamiento o algo que diga bueno si se llega a presentar un inconveniente en la parte de los laboratorios se hace esto y esto no”*.

Para finalizar, se concluye que, en ausencia de protocolos, lineamientos o instructivos, el diálogo se constituye en la manera más utilizada para la **RSCNF** y que, en caso de no prosperar este, según el conducto regular, se acude al **CLAB**. Lo dicho se visualiza de mejor manera en la figura 11.

**Figura 11.***Categoría 5 Resolución de Conflictos**4.1.12 Categoría 6 Paz Laboral*

Pregunta	Respuesta
Para finalizar, opinemos sobre la forma en que la Universidad de Pamplona promueve la Paz laboral entre el personal vinculado a los laboratorios.	<p><b>AULAB 2</b></p> <p>Bueno yo creo que para una paz laborar la universidad en un inicio sería por ejemplo una excelente inducción que la que se hace cada vez que valga la redundancia se inicia el semestre, está para qué es para tener claro las funciones de cada auxiliar, teniendo usted clara las funciones teniendo clara las normas, pues es una base para empezar una paz, una paz laboral, Si, ya la otra parte viene siendo cómo digo yo los conflictos individuales que vienen a ser reflejados en el trabajo entonces ya eso es otro tema, que ya es como una parte psicológica, que empieza afectar ya el trabajo, la universidad como tal pues hace cosas, hace eventos, invitan al personal a participar en muchas cosas, pero desafortunadamente el auxiliar no tiene esa</p>

---

oportunidad, porque la auxiliar siempre va a estar ocupado, por eso siempre tenemos dos jornadas y en esas dos jornadas la gente está en su sitio de trabajo, entonces los auxiliares de laboratorio como tal no tienen como ese espacio para distraer un poco la mente por así decirlo, distraer el cuerpo físicamente de su sitio de su rutina, entonces esta rutina lleva de pronto a eso a conflictos, pero en cuestión de trabajo yo creo que teniendo las normas y teniendo un excelente inducción, lo que es laboralmente, pues el trabajo se puede ser llevadero y sin problema, pero ya de parte de la universidad que diga esto va directo para laboratorios, para auxiliares de laboratorio no se ve, se ve en comunidad pero nunca se puede participar de nada por los horarios.

#### **AULAB 5**

Bueno gracias, pues la universidad realiza campañas actividades en general para todas las unidades de trabajo, para todas las oficinas de la universidad, pero específicamente, pues como que solo para los laboratorios pues nos han generado como este tipo de estrategias, igual la universidad tiene cada año elige, cada año cada dos años elige un comité de convivencia universitario en el cual está integrado por la parte administrativa y la parte docente, que pues se encarga pues de la resolución de los problemas que puedan surgir en las diferentes oficinas o estamentos de la universidad, pero pues así como decir específicamente los laboratorios pues no se, no conozco una actividad que ellos hayan realizado de pronto no tengo conocimiento, si la hay, pero pues eso es lo que se.

---

**4.1.12.1 Contra Pregunta.**

<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>
<p><b>¿Ustedes consideran que la universidad de Pamplona les brinda a ustedes como como auxiliares de laboratorio algún tipo de estímulo para hacerlo sentir bien y tener aparte de ser digamos de la parte económica, de la parte emocional, una paz laboral qué es como tal ese es el concepto emocional una paz laboral que, como tal, ese es el concepto de la paz la hora de estar felices y de tener estabilidad dentro de la institución?</b></p>	<p><b>AULAB 2</b></p> <p>Muchas gracias, pues como dicen los compañeros un estímulo así como específico que resalte de pronto la labor que se desempeña en los laboratorios no, tristemente al pasar los años en algunas actividades han dado algunos reconocimientos por el trabajo a los diferentes funcionarios de la universidad y pues como decía tristemente los laboratorios la mayoría de las veces son excluidos o sea no no nos nombran, entonces pues uno no ve como esa parte del estímulo de pronto emocional y el económico como decía Sandrita, no vemos es estímulo también depende del tipo de contratación, es complejo en algunas ocasiones esperar que será que si nos van a llamar a trabajar será que no nos van a llamar, pues eso también pues genera como cierto inconformismo, pues por la falta de estar seguro, si uno va a laborar o no y pues las actividades que se realizan se realizan en forma general para toda la universidad, que en algunas ocasiones pues no se pueden participar porque se hacen entre semana, la academia no para, nosotros no podemos dejar solo los laboratorios Y pues sí es difícil participar y ya pues los descuentos que dan para estudio pues son cómo beneficios que se han ganado por conversaciones o por negociaciones que se han hecho por los</p>

sindicatos y que no son exclusivas para los laboratorios, sino para todos los administrativos y para los docentes y no han surgido directamente de la universidad sino por estas negociaciones que se han hecho a solicitud de los mismos trabajadores.

### **AULAB 3**

Siento que individualmente no es muy poco digamos esos estímulos de pronto se den un poco más grupal, en cuanto a veces pues que hacen integraciones o eventos pues como tal grupales y capacitaciones y cosas así, pero individual pues no, no es muy fuerte digamos el estímulo que brinda la universidad de Pamplona, además que pienso que también la calidad en cuanto a la forma de contratación es un poco baja para generar ese estímulo también.

### **AULAB 4**

La verdad estímulos económicos no, porque pues nosotros estamos catalogados de pronto como técnicos administrativos, auxiliares administrativos y tenemos un grado sí, y pues no tenemos la posibilidad de pronto de ascender en el puesto o económicamente, entonces por parte de la administración de la universidad no se le brinda esa ayuda o no sé cómo se podrá decir, a los auxiliares como decía el compañero si de pronto se hacen eventos en los cuales son invitados todo el personal que a veces los compañeros de laboratorio no tenemos la posibilidad de asistir precisamente por eso,

---

porque, pues nosotros apoyamos la academia entonces, no podemos dejar nuestro sitio de trabajo para ir de pronto a disfrutar de uno de esos y de ahí lo único de pronto pero pues eso es para toda la parte de la universidad, tenemos los descuentos en cuanto a matrículas o diplomados o cualquier actividad académica que vayamos a realizar tenemos un descuento grande, entonces pues esa sería de pronto como un incentivo pero no es solamente para los auxiliares si no para todo el personal de la Universidad de Pamplona.

#### **AULAB 5**

En cuanto lo de los incentivos pues no no hay ningún tipo económico también pues por lo menos este semestre hemos podido ver que la contratación de todos los auxiliares, pues no se hizo pues cómo se realizaba normalmente, muchos auxiliares tuvieron que trabajar o doblar los turnos y trabajar horas extras, de las cuales pues no se hizo ninguna posibilidad para el pago de estas horas extras, que se podían pues tener en cuenta así porque pues trabajaron más del tiempo laboral requerido y pues como por el compromiso que tenemos y los años que tenemos en la universidad pues hemos realizado este trabajo mientras se solventaba y se trataba de llegar pues todo el personal para cada unidad de trabajo.

---

**4.1.12.2 Análisis de la Categoría Paz Laboral.** Para abordar esta última categoría, se interrogó a los informantes clave sobre la forma en que la Universidad de Pamplona promueve la **PZLB** en los laboratorios. En respuesta a ello, los participantes del grupo focal mencionan que el hecho de que cada funcionario tenga claras sus funciones (actividad que se desarrolla al inicio de cada semestre) es un indicador significativo de la labor que desarrolla la Universidad respecto a la paz, así lo afirma **AULAB 2**: *“teniendo usted clara las funciones teniendo clara las normas, pues es una base para empezar una paz, una paz laboral”*, de la misma manera, el informante menciona que, efectivamente, la Universidad desarrolla diversas actividades, pero que, por los horarios asignados, se les dificulta asistir.

Por su parte, **AULAB 5** menciona que las actividades programadas y desarrolladas por la Universidad de Pamplona son generales, mas no existen de manera particular para la Unidad de Laboratorios. Pese a lo anterior, el informante destaca la existencia del Comité de Convivencia, el cual se encarga de la resolución de problemas que surgen al interior de las diferentes dependencias.

Cabe mencionar que dentro de esta categoría se formuló una segunda pregunta, encaminada está a conocer si la Universidad brinda algún tipo de estímulo a los auxiliares. Al respecto, la totalidad de los participantes en el grupo focal coincidieron en que no existe tal, sin embargo, mencionan estímulos generales para docentes y administrativos en cuestión de becas.

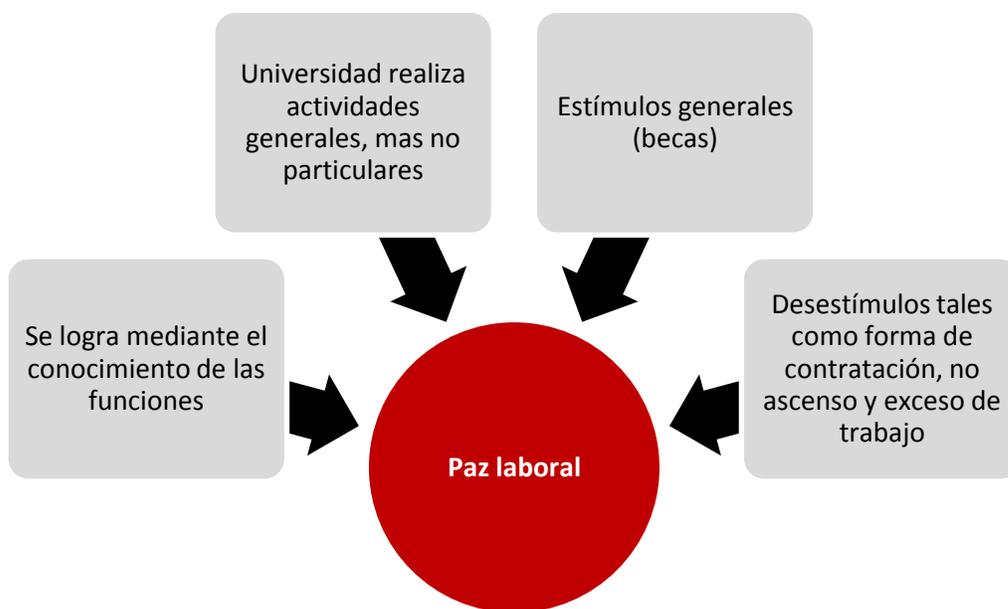
Aquí la voz de **AULAB 2**: *“pues los descuentos que dan para estudio pues son cómo beneficios que se han ganado por conversaciones o por negociaciones que se han hecho por los sindicatos y que no son exclusivas para los laboratorios”*.

En contraste con los estímulos por los cuales se les interrogó, los informantes mencionaron una serie de aspectos que se configuran como desestimulantes tales como el tipo de

contratación, la poca posibilidad de ascender, exceso de trabajo y horas extras laboradas que no pagan. Aquí la voz de **AULAB 5**: “*muchos auxiliares tuvieron que trabajar o doblar los turnos y trabajar horas extras, de las cuales pues no se hizo ninguna posibilidad para el pago de estas horas extras*”. Los aspectos más relevantes se visualizan de mejor manera en la figura 12.

### Figura 12.

#### *Categoría 6 Paz Laboral*



### 4.2 Triangulación

Luego de analizados los resultados, tanto de la entrevista a funcionarios administrativos, así como del grupo focal aplicado a los auxiliares de laboratorio de la sede principal de la Universidad de Pamplona, se procede a triangular dicha información, con el ánimo de extraer conclusiones globales. Para tal efecto, se toman textualmente los aspectos relacionados en las gráficas que se generaron en cada una de las categorías planteadas, a lo cual sigue un análisis propio de la investigadora.

**Tabla 4. Triangulación**

<b>Categoría</b>	<b>Entrevista a funcionarios administrativos</b>	<b>Grupo focal auxiliares de laboratorio</b>	<b>Análisis</b>
<b>Pertinencia de los laboratorios universitarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Relación directa entre teoría y práctica.</li> <li>➤ Contextualización del conocimiento</li> <li>➤ Capacidad para atender a todas las facultades.</li> <li>➤ Infraestructura adecuada.</li> <li>➤ Dotación necesaria para satisfacer demanda.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Auxiliares orgullosos de hacer parte de la Unidad.</li> <li>➤ Auxiliares poco valorados desde la función que desempeñan.</li> <li>➤ Auxiliares apartados de las actividades realizadas por la Universidad.</li> <li>➤ Escasas posibilidades de ascenso.</li> </ul>	<p>La pertinencia de los laboratorios al interior de la Universidad de Pamplona es vista desde dos perspectivas bien marcadas, la primera desde su función académica, la infraestructura y la dotación con que cuentan las distintas unidades; la segunda desde la óptica de los auxiliares, quienes, a pesar de expresar sentido de pertenencia, no se sienten satisfechos por el trato que se les da, tanto desde lo económico, como desde las dinámicas mismas de la institución.</p> <p>Por lo anterior, se concluye que para que la Unidad de laboratorios de la Universidad sea totalmente pertinente, se requiere que exista sinergia entre los procesos académicos que desde allí se apoyan y el trato, valoración y estímulos para quienes hacen posible su funcionamiento, esto en términos de contratación, salarios y estímulos en general.</p>

<b>Conflictos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Intolerancia.</li> <li>➤ Problemas de comunicación.</li> <li>➤ Ausencia de planes, programas y proyectos para la prevención.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Distribución y cumplimiento de horarios.</li> <li>➤ Recarga laboral en horarios específicos.</li> <li>➤ Dificultad para cubrir el servicio durante el tiempo de permisos.</li> <li>➤ Incumplimiento de normas (docentes y estudiantes).</li> </ul>	<p>Al reconocer los funcionarios administrativos que no existen planes ni programas para el manejo de los conflictos, estos se evidencian en la intolerancia por casos como un horario asignado que no le conviene a un funcionario, recarga laboral y el incumplimiento de las normas establecidas para el óptimo funcionamiento de cada unidad.</p> <p>Con base en lo anterior, se percibe la necesidad de generar un protocolo que esté encaminado a evitar los conflictos, donde se dejen claras las funciones de cada auxiliar, así como los derechos, deberes y límites que tienen docentes y estudiantes que hacen uso del servicio y de las instalaciones de cada unidad.</p>
<b>Gestión de conflictos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se rige por normativas institucionales.</li> <li>➤ No existen mecanismos de gestión de conflictos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Funcionarios abiertos al diálogo.</li> <li>➤ Implementación de un diagnóstico.</li> <li>➤ Sensibilización.</li> <li>➤ Implementación de planes y programas.</li> </ul>	<p>Si bien es cierto que, según los informantes, la gestión de los conflictos se desarrolla según lineamientos institucionales, también lo es que no existen mecanismos propios de y para la Unidad de Laboratorios, toda vez que ello se limita a gestión que desarrollo el coordinador.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Coordinador de laboratorios como único gestor.</li> <li>➤ Necesidad de auxiliares de planta.</li> </ul>		<p>En tal sentido, y según lo sugieren los mismos funcionarios, se hace necesaria la implementación de un diagnóstico serio y objetivo que determine cuales son los conflictos más comunes, sus causas, consecuencias y formas de gestionarlos. En tal sentido, es importante desarrollar jornadas de sensibilización que lleven a la creación de programas que fortalezcan las relaciones interpersonales.</p>
<p><b>Resolución de conflictos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Diálogo como estrategia.</li> <li>➤ Mediación.</li> <li>➤ Sensibilización.</li> <li>➤ Capacitaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Diálogo como recurso principal.</li> <li>➤ Ausencia de protocolos.</li> <li>➤ Utilización del conducto regular.</li> <li>➤ Coordinador de laboratorios como mediador.</li> </ul>	<p>Para el caso de la resolución de conflictos, se percibe coincidencia entre la opinión de los informantes, específicamente en lo que tiene que ver con el diálogo como elemento principal, sin embargo, se debe destacar la importancia que se le da al hecho de acatar los conductos regulares en caso de que el diálogo no cumpla las expectativas de las partes en conflicto.</p> <p>Por otra parte, y en consonancia con la categoría inmediatamente anterior, se percibe la total ausencia de un protocolo para la</p>

resolución de conflictos, así como de jornadas de sensibilización y capacitación respecto al tema.

### **Paz laboral**

- Universidad cuenta con mecanismos y directrices.
- Unidad de laboratorios no cuenta protocolos propios.
- No se conocen ni utilizan los programas de Bienestar Universitario.

- Se logra mediante el conocimiento de las funciones.
- Universidad realiza actividades generales, mas no particulares.
- Estímulos generales y no particulares.
- Desestímulos tales como forma de contratación no ascenso y exceso de trabajo.

A pesar de la universidad, a nivel institucional cuenta con mecanismos y directrices para lograr la paz laboral, esta no se logra, según los informantes, debido a que no hay lineamientos particulares para las distintas dependencias, en especial para la Unidad de Laboratorios.

Asimismo, se destaca que los auxiliares no conocen ni utilizan los distintos programas que ofrece la Oficina de Bienestar Universitario, lo cual no les permite hacer aportes a la paz dentro de la institución.

Por otra parte, es necesario mencionar que los auxiliares perciben que aspectos como el tipo de contratación, salarios y pocas oportunidades de proyección laboral, impiden que la paz laboral dentro de la Universidad no se pueda alcanzar.

En continuidad con la información triangulada, se hace necesario aclarar que, en el planteamiento de las categorías, se destinó una exclusiva para cada grupo de informantes dada la naturaleza de cada uno de ellos. En tal sentido, para los funcionarios administrativos se planteó el tema de la vinculación del personal, la cual, según los informantes, se hace de acuerdo con una guía institucional que existe para ello, sin embargo, mencionan que las distintas modalidades de contratación, especialmente la de OPS, ponen en riesgo la productividad en las diversas unidades. De la misma manera, mencionaron que la valoración del personal no se hace exclusivamente desde lo económico, pues también existen estímulos cualitativos, tales como el manejo de horarios, permisos y demás aspectos legales.

Por otra parte, a los auxiliares de laboratorio se les planteó la categoría Relaciones laborales, las cuales, según sus respuestas, están mediadas por el diálogo; aspecto que genera sentimientos de familiaridad, trabajo cooperativo y en equipo y compañerismo, de lo que se infiere que las condiciones personales y de grupo, están dadas para el fortalecimiento de las relaciones y el logro de la paz y la sana convivencia dentro de la Unidad.

## **Capítulo V**

### **5. Propuesta**

En respuesta al cuarto objetivo específico, es decir, plantear estrategias de resolución de conflictos para los trabajadores de los laboratorios de la sede principal de la Universidad de Pamplona, se presentan a continuación sugerencias para el desarrollo de algunas actividades que generen, de una u otra manera, la gestión y resolución de conflictos en la Unidad de Laboratorios de la Universidad de Pamplona.

#### **Propuesta para la Gestión y Resolución de Conflictos en la Unidad de Laboratorios de la Universidad de Pamplona**

##### **Justificación**

Con base en los resultados de la entrevista aplicada a los funcionarios administrativos y el grupo focal a los auxiliares de laboratorio de la Universidad de Pamplona, queda claro que, aunque los conflictos que en dicha unidad se presentan no son de alta envergadura, se hace necesario fortalecer algunos aspectos tales como las relaciones interpersonales, el sentido de pertenencia, y la forma en que se gestionan y se resuelven los conflictos. Al respecto, es preciso anotar la insistencia de los entrevistados respecto a la ausencia de un protocolo que los guíe en dichos aspectos, y que les otorgue las herramientas necesarias para tal fin.

Lo anterior es corroborado por Toro (2017) cuando enuncia que los conflictos en el ámbito laboral merecen especial atención, toda vez que la misma naturaleza de la palabra es negativa y, por ende, puede llegar a afectar el desempeño de las personas en sus labores, así

como la sana convivencia y la cooperación, aspectos que en dicho ámbito son de especial relevancia.

Así las cosas, la presente propuesta queda abierta para que sea considerada por los administrativos y auxiliares, en tal sentido, es proclive a ajustes, modificaciones y aplicación de acuerdo con el contexto, las necesidades y expectativas de cada unidad y cada funcionario en específico.

### Objetivo

Presentar una propuesta para la gestión y resolución de conflictos en la Unidad de Laboratorios de la Universidad de Pamplona.

### 5.1 Estrategias Propuestas

1. Identidad	
Objetivo	Intervenciones
Fortalecer la identidad y el sentido de pertenencia de los auxiliares de laboratorio de la Universidad de Pamplona.	<p><b>a) Día del auxiliar de laboratorios.</b> Promover y celebrar el día del auxiliar de laboratorios, el cual ha sido establecido a nivel nacional el 25 de mayo.</p> <p><b>b) Reconocimientos.</b> En la celebración del día del auxiliar de laboratorio se reconocerá y premiará a los auxiliares que se destaquen en el desempeño de sus funciones así:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sentido de pertenencia.</li> <li>➤ Puntualidad.</li> <li>➤ Compañerismo.</li> <li>➤ Efectividad en su desempeño.</li> <li>➤ Compromiso.</li> <li>➤ Aportes a los procesos.</li> </ul>

	<p><b>c) Uniformes.</b> Teniendo en cuenta que los auxiliares de laboratorio tienen derecho a dotación, se entregarán camisas y chaquetas con logos propios de la Unidad de Laboratorios, los cuales deben ser utilizados todos los días para llegar a su trabajo, con el fin de que sean identificados por todos los funcionarios como parte fundamental del proceso educativo dentro de la Universidad.</p> <p><b>d) Sensibilización.</b> Charlas de capacitación respecto a la importancia del trabajo en el crecimiento personal, así como del reconocimiento de la Universidad como entidad que aporta al crecimiento personal y familiar de sus funcionarios.</p>
<b>2. Protocolos</b>	
<b>Objetivo</b>	<b>Intervenciones</b>
<p>Generar documentos de los procesos que se desarrollan para la resolución y gestión de conflictos.</p>	<p><b>a)</b> Desarrollar un diagnóstico amplio y objetivo respecto a las causas y consecuencias de los conflictos que se generan en la Unidad de Laboratorios de la Universidad de Pamplona.</p> <p><b>b)</b> Con base en los resultados del diagnóstico generar documentos señalando la ruta para la resolución de los conflictos, teniendo en cuenta la asignación de líderes que, por sus capacidades y conocimientos, apoyen al coordinador de laboratorios en su gestión.</p> <p><b>c)</b> Socializar los documentos generados con la totalidad de los auxiliares de laboratorio.</p> <p><b>d)</b> Hacer seguimiento regular al cumplimiento de los protocolos elaborados.</p>

	e) Hacer revisión y los ajustes necesarios a los documentos, atendiendo sugerencias y aportes de los auxiliares.
<b>3. Resolución de Conflictos</b>	
<b>Objetivo</b>	<b>Intervenciones</b>
Establecer un conducto regular para la resolución de conflictos en la Unidad de Laboratorios de la Universidad de Pamplona.	<p>a) Seguir el siguiente conducto para la resolución de conflictos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Diálogo entre las partes implicadas, teniendo en cuenta el respeto y la tolerancia, así como el tono y el volumen de la voz.</li> <li>➤ Revisión y aplicación de los protocolos para la resolución de conflictos generados según la actividad N°2</li> <li>➤ Intervención y mediación por parte del líder responsable según lo establecido en el ítem B de la estrategia 2 (protocolos).</li> <li>➤ Intervención y mediación por parte del coordinador de laboratorios.</li> </ul>
<b>4. Actividades Deportivas, Recreativas y Sociales</b>	
<b>Objetivo</b>	<b>Intervenciones</b>
Fortalecer las relaciones interpersonales al interior de la Unidad de Laboratorios de la Universidad de Pamplona, por medio de la implementación de actividades deportivas, recreativas y sociales.	<p>a) Desarrollar actividades deportivas como campeonatos mixtos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Microfútbol.</li> <li>➤ Baloncesto.</li> <li>➤ Voleibol.</li> <li>➤ Tenis de mesa.</li> <li>➤ Ajedrez.</li> <li>➤ Jornadas de aeróbicos.</li> </ul> <p>b) Desarrollar actividades recreativas como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Caminatas.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Paseos (utilizar escenarios de la Universidad como la finca de Villa Marina).</li> <li>➤ Tarde de cometas.</li> </ul> <p>c) Desarrollar actividades sociales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Celebración del día de la mujer y del hombre.</li> <li>➤ Celebración del día de la madre y del padre.</li> <li>➤ Día de la familia.</li> <li>➤ Celebración del día del amor y la amistad.</li> <li>➤ Celebración del día del niño y Halloween (para hijos de los funcionarios).</li> <li>➤ Novenas navideñas.</li> <li>➤ Desayunos, almuerzos y/o comidas de integración.</li> </ul>
<b>5. Articulación Institucional</b>	
<b>Objetivo</b>	<b>Intervenciones</b>
<p>Articular las actividades y el personal de la Unidad de laboratorios con los programas desarrollados por los diferentes estamentos de la Universidad.</p>	<p><b>a)</b> Articulación de los documentos y protocolos generados para la Unidad de Laboratorios con los ya establecidos por y para la Universidad de Pamplona Así:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Estatuto general.</li> <li>➤ Misión y Visión institucional.</li> <li>➤ Proyecto Educativo Institucional.</li> <li>➤ Plan de Desarrollo 2021-2030</li> </ul> <p><b>b)</b> Articulación de las actividades mencionadas en la estrategia N°4 con los programas de la oficina de Bienestar Universitario Así:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Área promoción de la actividad física, el deporte y la recreación.</li> <li>➤ Área promoción de la salud integral y autocuidado.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Área de promoción de las expresiones culturales y artísticas.</li> <li>➤ Área desarrollo humano, inclusión y diversidad.</li> </ul> <p>c) Articulación con los diferentes programas que ofrece la Universidad de Pamplona, con el ánimo de capacitar al personal que labora en la Unidad de Laboratorios así:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Derecho:</b> mecanismos alternativos para la resolución de conflictos.</li> <li>➤ <b>Programa de Psicología:</b> asesorías y ayudas motivacionales</li> <li>➤ <b>Programa de Idiomas:</b> capacitaciones en el manejo de una segunda lengua (inglés-francés).</li> <li>➤ <b>Programa de Lengua Castellana:</b> Comunicación escrita y oral.</li> <li>➤ <b>Programa de Educación Física:</b> Deportes y recreación.</li> <li>➤ <b>Programa de Terapia ocupacional:</b> higiene postural.</li> <li>➤ <b>Programa de nutrición y dietética:</b> hábitos alimenticios.</li> </ul>
--	--

## 5.2 Resultados de la Socialización

Con el ánimo de dar respuesta al quinto y último objetivo, es decir, “socializar los resultados de la investigación con los funcionarios de la Unidad de Laboratorios de la Universidad de Pamplona”, se procedió a presentar los hallazgos más importantes, así como la

propuesta de intervención, tanto a los funcionarios administrativos, como a los mismos auxiliares de laboratorio; acción que se llevó a cabo en reunión general de la mencionada unidad.

El procedimiento inició con la solicitud de un espacio para la socialización de la investigación, la cual fue enviada al Coordinador de laboratorios de la Universidad de Pamplona, tal como consta en la figura 13.

**Figura 13.** *Solicitud para Socialización*

**De:** Leidy Johana Vera Velasquez <leidy.vera@unipamplona.edu.co>

**Enviado:** martes, 23 de agosto de 2022 8:45

**Para:** Coordinacion de Laboratorios <clab@unipamplona.edu.co>

**Asunto:** Solicitud espacio para socializar resultados de Investigación

Profesor

**FREDY SOLANO ORTEGA**  
Coordinador de Laboratorios  
Universidad de Pamplona

Por medio del presente me permito enviar adjunto, solicitud de espacio con el fin de socializar los resultados del Proyecto de Investigación denominado "**GESTIÓN Y ESTRATEGIAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA UNIDAD DE LABORATORIOS DE LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA**"

Cordialmente,

Leidy Johana Vera Velásquez  
Abogada, Conciliadora en Derecho  
Candidata a Magister en Paz, Desarrollo y Resolución de Conflictos  
Universidad de Pamplona

Luego de presentada la solicitud en mención, se recibió respuesta positiva por parte de la Coordinación de Laboratorios, donde, además, fueron asignados fecha y espacio físico, tal como lo muestra la figura 14.

**Figura 14.***Respuesta a solicitud de socialización*

RE: Solicitud espacio para socializar resultados de Investigación

Coordinacion de Laboratorios <clab@unipamplona.edu.co>

Jue 25/08/2022 8:43

Para: Leidy Johana Vera Velasquez <leidy.vera@unipamplona.edu.co>

Buenos Días

Respetuosamente informo que el día martes 30 de agosto se realizará la reunión de inicio de periodo académico 2-2022 a las 2:00 pm en el Salón Rojo, por tal motivo puede utilizar dicho espacio para la realización de la socialización de los resultados del Proyecto de Investigación denominado **“GESTIÓN Y ESTRATEGIAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA UNIDAD DE LABORATORIOS DE LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA”**.

Atentamente;

**Fredy Solano Ortega**  
**Coordinador de Laboratorios**  
**Universidad de Pamplona**  
**Ciudadela Universitaria Km 1 Vía Bucaramanga**  
**Pamplona, Colombia**  
**Tel. (+57) 097 5685303 Ext. 700**



Una vez autorizada la actividad, se procedió a la socialización de los resultados de la investigación, así como de la propuesta con la que hace un aporte a la prevención, gestión y resolución de conflictos en la Unidad de Laboratorios de la Universidad de Pamplona, tal como lo evidencian los siguientes registros fotográficos y el listado de asistencia a la mencionada actividad.

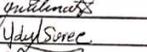
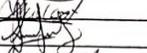
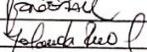
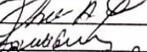
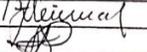
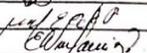
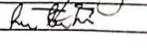
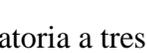
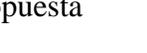
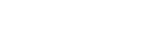
**Figura 15.**

*Evidencias Socialización*



Figura 16.

Listado Asistentes Socialización

 Control de Asistencia		Código	FGH-07 v 03			
		Página	1 de 1			
FECHA: 30 de agosto de 2022		ASUNTO: Socialización resultados Investigación "GESTION Y ESTRATEGIAS DE RESOLUCION DE CONFLICTOS EN LA UNIDAD DE LABORATORIOS DE LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA"				
Nº	DOCUMENTO	NOMBRES Y APELLIDOS ASISTENTE	DEPENDENCIA	CARGO	CORREO	FIRMA
21	60264719	Lady Johana Nieto Vero	Lab. Bioterrio	Auxiliar	lady.nieto@unipamplona.edu.co	
22	60264719	Sandra Patricia Cruz Valdeolmillos	Lab. Química	Auxiliar	sandra.cruz@unipamplona.edu.co	
23	60266880	Johana Jirett Palo Sánchez	Lab. Reactivos	Auxiliar	johana.pinto@unipamplona.edu.co	
24	60264719	Yennifer Helena León Hernández	Lab. Idiomas	Auxiliar	yennifer.leon@unipamplona.edu.co	
25	60264719	Yudith Suárez Contreras	Lab. Idiomas	Auxiliar	yudith.suarez@unipamplona.edu.co	
26	60252110	María Lourdes Angarito G	Lab. Alimentos	Auxiliar	maria.lourdes@unipamplona.edu.co	
27	60264719	Rubén Flores B	Lab. Vitaminas	Auxiliar	ruben.flores@unipamplona.edu.co	
28	60264719	Joselyn Rodríguez	Lab. SGA	Auxiliar	joselyn.rodriguez@unipamplona.edu.co	
29	60259490	Yolanda Pico Jarama	Lab. Control Calidad	Aux. Administrativa	yolanda.pico@unipamplona.edu.co	
30	60264719	Enrique Luis	PGIRIAS	Aux. Administrativa	enrique.luis@unipamplona.edu.co	
31	60264719	Sergio Velasco J	PGIRIAS	Lab. Adm.	sergio.velasco@unipamplona.edu.co	
32	60264719	Fabian Henandez J	Antiteatro	Aux. Admin	fabian.henandez@unipamplona.edu.co	
33	60264719	Paula Gomez Aponte	Lab. de Informativa	tes. Admin	paucagomez@unipamplona.edu.co	
34	60254421	Andrés Stella Capacho Peña	Lab. Informática	Auxiliar	andrescapacho@unipamplona.edu.co	
35	60264719	Andrés Rea Jiménez	Lab. Música	Auxiliar	andresrea@unipamplona.edu.co	
36	60264719	Isabel Zuleima Lizcano Arce	Lab. Anatomía	Aux. Tec. Adm.	zuleima.lizcano@unipamplona.edu.co	
37	60264719	Tatiana Alejandra Galvis Pineda	Lab. Mecánica	Aux. Lab.	tatiana.galvis64@gmail.com	
38	60253631	Reneys Carrero Cortés	Lab. Química	Auxiliar	reneys.cort@unipamplona.edu.co	
39	60253631	Orlando Emilio Villanueva Comargo	Laboratorio CIGVEB	Técnico Administrativo	ocarrillan@unipamplona.edu.co	
40	60265035	Sandra Lelina Jarama López	Lab. Física	Auxiliar	Sandra.Lelina@unipamplona.edu.co	

Una vez finalizada la actividad de socialización, se abordó, de forma aleatoria a tres personas asistentes con el fin de interrogarlos acerca de la investigación y la propuesta presentada. A continuación, se presentan las preguntas planteadas, así como las respuestas textuales proporcionadas por dichos informantes.

**Tabla 5.***Pregunta 1 post - socialización*

<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>
<b>¿Qué percepción general tiene de los resultados de la investigación socializados en la jornada de hoy?</b>	<b>Informante 1</b> Se abordaron temas muy importantes para la resolución de conflictos para el personal de laboratorios como lo son la comunicación, la tolerancia el respeto, que son el pan de cada día de cada uno de los auxiliares de los Laboratorios.
	<b>Informante 2</b> Se realizó un estudio bien elaborado y teniendo en cuenta las problemáticas actuales y las opiniones de los participantes.
	<b>Informante 3</b> Reflejan el problema planteado, en el cual se puede evidenciar las diferentes perspectivas del trabajo en los laboratorios de la Universidad de Pamplona

Según lo expuesto por los informantes, se percibe que la investigación fue totalmente pertinente y estuvo acorde con la realidad y las exigencias del contexto laboral en el cual se desarrolló. se destaca además la importancia que dieron los informantes al trato que se dio a temas tales como la tolerancia, la comunicación y el respeto, de lo cual se infiere que son aspectos de gran sensibilidad al interior de la Unidad de Laboratorios de la Universidad de Pamplona.

**Tabla 6.***Pregunta 2 post - socialización*

<b>¿Qué opinión le merece la propuesta de intervención presentada como resultado de la investigación?</b>	<b>Informante 1</b> <b>Una propuesta muy buena e interesante que va a servir para mejorar mucho el ámbito laboral en cuanto a resolución de conflictos para los auxiliares de laboratorio se refiere.</b>
	<b>Informante 2</b> Se dan opciones viables y flexibles que se pueden colocar en práctica para la resolución de conflictos.
	<b>Informante 3</b> Fue una intervención acertada ya que la investigadora indagó en cada una de las problemáticas que se presentan en el trabajo diario y proyecta soluciones con el fin de mejorar el ambiente de trabajo en los laboratorios de la universidad de Pamplona

Indagados los informantes acerca de la propuesta de intervención, estos coinciden en su calidad, pertinencia y aplicabilidad, toda vez que, como resultante del proceso investigativo, da respuesta a las necesidades de los funcionarios respecto a la forma en que se gestionan y resuelven los conflictos al interior de los laboratorios. En el mismo sentido, destacan que son actividades flexibles y cotidianas, las cuales, por su misma naturaleza, se pueden llevar a cabo de forma sencilla y flexible.

**Tabla 7.***Pregunta 3 post - socialización*

<b>¿Qué aportes adicionales hace a la investigación y a los resultados de la misma?</b>	<b>Informante 1</b> <b>Ojalá esta investigación sirva para que la Universidad de Pamplona se dé cuenta de la verdadera importancia que tiene el personal de los diferentes laboratorios ya que hacen parte fundamental de los pilares de nuestra institución.</b>
	<b>Informante 2</b> Ninguno, los resultados y aportes son pertinentes para la investigación.
	<b>Informante 3</b> Socialización de los resultados a las directivas, en especial a bienestar universitario

En la tercera y última pregunta, se interrogó a los informantes sobre los aportes adicionales que pueden hacer, tanto a la investigación como a la misma propuesta, dentro de lo que se destaca la importancia que, a partir de esta, se da al personal de laboratorios. Asimismo, es importante destacar la sugerencia que se hace acerca de la socialización de la investigación con otras dependencias de la Universidad, tales como la Oficina de Bienestar Universitario, de lo cual se infiere la necesidad que sienten los auxiliares por ser escuchados y tenidos en cuenta como parte fundamental de la Universidad en el cumplimiento de sus ejes misionales.

Para concluir, se debe mencionar que la actividad de socialización de los resultados de la investigación, así como la propuesta de allí generada, fue de total agrado y satisfacción para el personal que labora en la Unidad de Laboratorios de la Universidad de Pamplona, toda vez que se sintieron identificados con las problemáticas que, a diario, en el cumplimiento de sus

funciones, se presentan, a la vez que perciben como muy adecuada y contextualizada la propuesta de intervención.

### **5.3 Discusión**

De acuerdo con los planteamientos de (Muñoz, 2004) los conflictos están siempre presentes en todas las sociedades y actividades humanas, menciona, además, que su presencia se da en todo el tiempo y espacio humano, dicho postulado se puede evidenciar claramente en los funcionarios de las Unidades de Laboratorio de la Universidad de Pamplona, toda vez que manifiestan que en su mayoría se presentan por la intolerancia y en situaciones específicas como por ejemplo, cuando van a cuadrar los horarios de trabajo o cuando van a distribuir las responsabilidades laborales, lo que claramente va en línea con lo expuesto por Fuquen (2003) cuando menciona que los conflictos se producen por la contraposición de intereses que genera contratiempos ya sea personales o sociales, además, el conflicto surge como resultado de incompatibilidades entre conductas, percepciones y propósitos entre personas o grupos que tienen diferentes metas por cumplir.

Unido a lo anterior, se configura un aspecto de gran relevancia en la presente investigación, la cual tiene que ver con la resolución de los conflictos que, de una u otra manera, se generan al interior de las unidades de trabajo; aspecto que, en su mayoría, los informantes mencionaron que lo hacen a través del diálogo y los acuerdo a los cuales llegan mediante este.

Así lo reconocen Mendia y Areizaga (1995) cuando mencionan que la resolución de conflictos es un proceso mediante el cual un conflicto, independientemente de sus características, origen o clase, es resuelto pacíficamente por medio del análisis de sus causas y sus consecuencias, teniendo en cuenta que las partes queden satisfechas y en igualdad de

condiciones; aspectos en los que coincide Fisas (2004) cuando argumenta que el análisis de los conflictos, en su naturaleza, no implica que aporte a la solución de manera directa, pues es necesaria la participación de los actores para lograr su transformación.

En lo que se refiere a la gestión de conflictos, los informantes fueron claros e insistentes al mencionar que no existen mecanismos ni protocolos que puedan ser implementados para su prevención y resolución. Al respecto, Mendia y Areizaga (1995) argumentan que la gestión busca disminuir el conflicto y reorientarlo hacia un escenario en el que se pueda entrar a solucionarlo; aspecto que es visualizado por los informantes desde las normativas y procesos que se establezcan oficialmente desde la Universidad y que sean debidamente implementados.

Referente a la paz laboral, los informantes mencionaron que, a pesar de que la Universidad cuenta con normativas y lineamientos que propenden por la paz, estas son muy generales y que no existen algunas en particular para la Unidad de Laboratorios, lo cual ya es un indicador negativo en tal aspecto. Lo anterior va en contravía de lo expuesto por la FIP (2020) cuando aseguran que las empresas tienen la responsabilidad ética y moral de construir paz, pues de esa manera, “no solo aportarán al desarrollo socioeconómico justo e inclusivo, sino que además harán una apuesta a largo plazo que traerá importantes retornos” (pág.5).

Por último, es procedente mencionar que los funcionarios que laboran en los laboratorios, también mencionaron que la universidad ofrece escasas oportunidades de ascenso y de cualificación del personal, lo cual dista en gran medida de lo expuesto por la FIP (2020) cuando menciona que en la construcción de la paz, las empresas deben invertir en programas de educación para el trabajo; hacer alianzas con instituciones públicas y privadas para mejorar la calidad de la oferta educativa y de formación vocacional; y promover programas de salud ocupacional que tengan en cuenta necesidades específicas de población.

## Conclusiones

Tomando como base el planteamiento de los objetivos específicos planteados en la presente investigación, se presentan a continuación las conclusiones que de allí se obtienen.

Para iniciar, se debe mencionar que las funciones de los auxiliares de laboratorio de la Universidad de Pamplona están establecidas en documentos formalizados para tal fin, y estas se encuentran fijadas según la necesidad de cada unidad, así como del perfil del mismo auxiliar.

En lo que se refiere al tipo de contratación, existe alto grado de inconformidad, toda vez que, en su mayoría, los contratos son a término fijo o por la modalidad de OPS, lo cual resta estabilidad laboral y emocional al personal, haciendo lo propio con el grado de compromiso para el cumplimiento de sus obligaciones.

En cuanto a las relaciones laborales, aunque, en términos generales, se perciben como buenas, existen ciertas situaciones que las afectan, tales como el incumplimiento de horarios y obligaciones, el exceso de trabajo en algunos horarios y las falencias en los procesos de comunicación.

Referente al origen de los conflictos, se logró establecer que el principal factor que incide en ello, es el tipo de contratación, pues los funcionarios alcanzan altos grados de incertidumbre sobre la continuidad de su contrato laboral; aspecto que incide de forma directa en su desempeño al interior de la unidad asignada.

En relación con la forma en que los Auxiliares de Laboratorio resuelven sus conflictos, se destaca el diálogo como principal recurso; aspecto que resulta de gran relevancia según los objetivos de la presente investigación. En este punto se debe destacar que, aun sin existir un protocolo al respecto, el personal sigue un conducto regular para dirimir cualquier diferencia que

se presente, lo cual indica que existe alto nivel de conciencia respecto a la importancia de resolver los conflictos por vías pacíficas.

Respecto al planteamiento de la estrategia para la resolución de conflictos, se debe mencionar que esta se basó en la información suministrada por los informantes clave, tanto en la entrevista, como en el grupo focal, donde se identificaron elementos de gran importancia, tales como la amistad que existe entre los funcionarios, la flexibilidad en la asignación de horarios laborales y el alto sentido de pertenencia; aspectos que, de una otra manera, facilitarán el desarrollo de las actividades allí planteadas.

Por último, y en referencia a la socialización de los resultados de la investigación, así como de la propuesta de intervención, se concluye que es necesario implementar las actividades propuestas, toda vez que resultaron atractivas para los funcionarios, y vieron en ella una alternativa para fortalecer los vínculos afectivos con sus compañeros y, de esta manera, generar ambientes apropiados para el desarrollo de sus actividades laborales.

## **Recomendaciones**

Las recomendaciones se hacen a la luz de aspectos que por diferentes razones no se desarrollaron o no se tuvieron en cuenta en la presente investigación. en tal sentido se recomienda:

### **A directivos**

Diseñar protocolos para la gestión y resolución de conflictos en todas y cada una de las dependencias de la Universidad de Pamplona, tomando como base la normativa interna vigente.

Generar una ruta de gestión y resolución de conflictos en cada unidad, con el fin de agilizar el proceso y la solución que se pueda dar a los mismos.

Integrar todos los programas que ofrece la Oficina de Bienestar Universitario a los planes y proyectos para la gestión y resolución de conflictos que se gesten en cada dependencia.

Articular los planes y proyectos para la gestión y resolución de conflictos con los diferentes programas de la universidad, tal como derecho, psicología, medicina y educación física entre otros, teniendo en cuenta el gran aporte que dichos programas, desde sus áreas de conocimiento, pueden hacer al fortalecimiento de las relaciones interpersonales en cada unidad.

### **A los Auxiliares de laboratorio**

Sugerir estrategias que fortalezcan la propuesta de intervención presentada, con el fin de darle viabilidad en el tiempo y en cada uno de los espacios.

Participar activamente de cada una de las actividades planteadas en la propuesta, percibiendo en ellas los beneficios que representan en el cumplimiento de sus labores diarias.

## Bibliografía

- Alcaldía de Pamplona. (Noviembre de 2012). *http://pamplona-nortedesantander.gov.co/informacion\_general.shtml*. Recuperado el 10 de Octubre de 2014
- Amezcuca, M., & Gálvez, A. (2002). Los modos de análisis en investigación cualitativa en salud. *Revista española de salud pública*, 423-436. Recuperado el 22 de Junio de 2022
- Arias, F. (2006). *Introducción a la Técnica de Investigación en ciencias de la Administración y del Comportamiento*. México: Trillas.
- Bazurdo, D. (2016). *Modelo de gestión educativa para la prevención y resolución de conflictos escolares en el grado cuarto de educación primaria de la IE Las Villas de Soacha* . Recuperado el 15 de Diciembre de 2019, de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/8243/TESIS%20CON%20CORRECCIONES%20DE%20LA%20JURADO%20A%20MARZO%202023%20DE%202016.pdf?sequence=1>
- Caicedo, E. (2015). *La Resolución de Conflictos Laborales: Un verdadero desafío para el área de Talento Humano en las empresas*. Recuperado el 11 de Junio de 2022, de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6397/TRABAJOFINALDEGRADOEduardoCaicedoGarcia.pdf;jsessionid=02E84DB02254365DF07602D23D397DFB?sequence=1>
- Cerda, H. (1991). *Instrumentos, técnicas y Métodos de recolección de datos e información*. Recuperado el 23 de Julio de 2022, de <https://silو.tips/download/capitulo-7-medios-instrumentos-tecnicas-y-metodos-en-la-recoleccion-de-datos-e-i>

- Corte Constitucional. (2016). *Constitución Política de Colombia*. Recuperado el 16 de Junio de 2022, de <http://extwprlegs1.fao.org/docs/pdf/col127440.pdf>
- Dávalos, J. (1997). *Conflictos de trabajo*. Recuperado el 11 de Junio de 2022, de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/1/139/15.pdf>
- FIP. (2020). *¿Cómo construir paz desde las empresas?* Recuperado el 17 de Febrero de 2022, de <https://cdn.ideaspaz.org/media/website/document/590fb882ac88a.pdf>
- Fisas, V. (2004). *Procesos de paz y negociación en conflictos armados*. España: Paidós.
- Flórez, D. (2020). *Análisis del ultimate como elemento para la transformación de conflictos en el club Halley Ultimate Frisbee de Pamplona*. Pamplona: Unipamplona.
- Fuquen, M. (2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. 265-278. Recuperado el 11 de Junio de 2021, de <https://revistas.unicolmayor.edu.co/index.php/tabularasa/article/view/1694/2190>
- Galtung, J. (2003). *Paz por medios pacíficos. Paz y conflicto, desarrollo y civilización*. Bilbao: Genika Gogoratuz.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Jiménez, R., & Mercado, B. (2018). *La mediación y resolución de conflictos, una alternativa para minimizar los problemas de convivencia en la IETI Moisés Cabeza Junco*. Recuperado el 22 de Junio de 2022, de <https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0074433.pdf>
- Maldonado, J. (2018). *El teatro foro y la pedagogía activa como estrategia didáctica de transformación sociocultural. un aporte a la gestión de conflictos y la construcción de cultura de paz*. Pamplona: Unipamplona.

- Martínez Miguélez, M. (12 de Diciembre de 2005). *El Método Etnográfico de Investigación*. Recuperado el 27 de Julio de 2022, de [https://www.uis.edu.co/webUIS/es/investigacionExtension/comiteEtica/normatividad/documentos/normatividadInvestigacionenSeresHumanos/13\\_Investigacionetnografica.pdf](https://www.uis.edu.co/webUIS/es/investigacionExtension/comiteEtica/normatividad/documentos/normatividadInvestigacionenSeresHumanos/13_Investigacionetnografica.pdf)
- Mendia, I., & Areizaga, M. (1995). *Diccionario de acción humanitaria y cooperación al desarrollo*. Recuperado el 12 de Junio de 2021, de Resolución de conflictos: <https://www.dicc.hegoa.ehu.eus/listar/mostrar/190>
- Montes, F. (2016). *Relaciones interpersonales en el trabajo*. Recuperado el 29 de Junio de 2022, de <https://visionindustrial.com.mx/industria/capital-humano/relaciones-interpersonales-en-el-trabajo>
- Moore, C. (1994). *Negociación y mediación*. Gernika Gogoratz.
- Morgan, D. (1998). *El libro guía de grupos focales*. California: Salvia.
- Muñoz, A., & Vásquez, R. (2010). Conflictos Laborales, Conciliación y Derechos Humanos. *Justicia, Juris*, 102-111. Recuperado el 12 de Junio de 2022, de <file:///C:/Users/Juan/Downloads/Dialnet-ConflictosLaboralesConciliacionYDerechosHumanosInd-3634164.pdf>
- Muñoz, F. (2004). *Manual de paz y conflictos*. Madrid: Editores Universidad de Granada.
- OIT. (2013). *Sistema de resolución de conflictos laborales. directrices para la mejora del rendimiento*. Recuperado el 14 de Junio de 2022, de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_dialogue/---dialogue/documents/publication/wcms\\_337941.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---dialogue/documents/publication/wcms_337941.pdf)
- ONU. (1948). *Declaración Universal de Derechos Humanos*. Recuperado el 13 de Junio de 2022, de [https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR\\_Translations/spn.pdf](https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Translations/spn.pdf)

- Pacheco, M., & Zapata, J. (Abril de 2015). *Técnicas de Resolución de Conflictos en el Área Laboral de la Empresa Procongelados S.A.* Recuperado el 14 de Diciembre de 2019, de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/3016/1/T-UTC-00474.pdf>
- Quintero, A., & Romero, D. (2020). *La reconciliación en la resolución de conflictos para el fortalecimiento de la convivencia escolar.* Recuperado el 23 de Junio de 2022, de <https://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/7750?show=full>
- Redorta, J. (2011). *Gestión de Conflictos: lo que necesita saber.* Barcelona: Editorial UOC.
- Restrepo, E. (2009). *El proceso de investigación etnográfica.* Recuperado el 12 de Julio de 2022, de <http://www.ram-wan.net/restrepo/documentos/consideraciones.pdf>
- Restrepo, E. (2009). *El proceso de investigación etnográfica.* Recuperado el 12 de Julio de 2022, de <http://www.ram-wan.net/restrepo/documentos/consideraciones.pdf>
- Rodríguez, G., Gil, J., & García, E. (1996). *Método de la investigación cualitativa.* . Malaga (España): Aljibe.
- Romero, C. (2005). *La categorización, un aspecto crucial en la investigación cualitativa.* Recuperado el 30 de Junio de 2022, de [https://proyectos.javerianacali.edu.co/cursos\\_virtuales/posgrado/maestria\\_asesoria\\_familiar/Investigacion%20I/Material/37\\_Romero\\_Categorizaci%C3%B3n\\_Inv\\_cualitativa.pdf](https://proyectos.javerianacali.edu.co/cursos_virtuales/posgrado/maestria_asesoria_familiar/Investigacion%20I/Material/37_Romero_Categorizaci%C3%B3n_Inv_cualitativa.pdf)
- Secretaría de Salud Laboral y Desarrollo Territorial de Madrid. (2019). *Cuadernillo de resolución de conflictos laborales.* Recuperado el 11 de Julio de 2022, de [https://madrid.ugt.org/sites/madrid.ugt.org/files/cuaderno\\_resolucion\\_conflictos\\_corregido.pdf](https://madrid.ugt.org/sites/madrid.ugt.org/files/cuaderno_resolucion_conflictos_corregido.pdf)
- Toro, C. (2017). *Propuesta para el manejo de conflictos laborales en el área de Mantenimiento de la Universidad Central del Ecuador.* Recuperado el 24 de Junio de 2022, de

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6151/1/T2581-MDTH-Toro-Propuesta.pdf>

Toro, E. (2017). *Propuesta para el manejo de conflictos laborales en el área de Mantenimiento de la Universidad Central del Ecuador*. Recuperado el 14 de Diciembre de 2019, de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6151/1/T2581-MDTH-Toro-Propuesta.pdf>

Torres, Y. (2016). *Conflicto laboral y desempeño de los trabajadores de las MYPES familiares del sector calzado del distrito El Porvenir 2016*. Recuperado el 14 de Diciembre de 2019, de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/459/torres\\_ry.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/459/torres_ry.pdf?sequence=1)

Trebilcock, A. (1998). *Gestión y política*. Recuperado el 17 de Agosto de 2021, de Relaciones laborales y gestión de recursos humanos: <https://www.insst.es/documents/94886/161958/Cap%C3%ADtulo+21.+Relaciones+laborales+y+gesti%C3%B3n+de+recursos+humanos>

Universidad de Pamplona. (2015). Recuperado el 10 de Julio de 2015, de <http://www.unipamplona.edu.co/>

Universidad de Pamplona. (2018). *Proyecto Educativo Institucional*. Recuperado el 11 de Julio de 2022, de [https://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portaIIG/home\\_9/recursos/2018/documentos/25012018/pei.pdf](https://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portaIIG/home_9/recursos/2018/documentos/25012018/pei.pdf)

Universidad de Pamplona. (2020). *Sitio oficial*. Recuperado el 15 de Julio de 2022, de <http://www.unipamplona.edu.co/>

Valencia, G., Gutiérrez, A., & Johansson, S. (2012). Negociar la paz: una síntesis de los estudios sobre la resolución negociada de conflictos armados. *Estudios políticos*, 149-174. Recuperado el 15 de Febrero de 2022

Zapata, J. (2018). *La inteligencia emocional como estrategia de afrontamiento en la resolución de conflictos de tipo vecinal del municipio de Villa del Rosario del Norte de Santander.*

Pamplona: Unipamplona.

## *Anexo B. Entrevista a funcionarios Administrativos*

### **Objetivo**

Conocer la percepción de los funcionarios administrativos de la Unidad de Laboratorios de la Universidad de Pamplona acerca de la gestión, resolución de conflictos y paz laboral en dicha dependencia.

#### **1. Categoría Laboratorios Universitarios**

- a.** ¿Qué opinión le merece la existencia de laboratorios en la universidad de Pamplona?

---

---

---

- b.** ¿Cuáles son las condiciones físicas, espaciales y dotacionales que deben tener los laboratorios de la Universidad de Pamplona?

---

---

---

#### **2. Categoría Vinculación del Personal**

- a.** ¿Cómo se selecciona al personal que va a laborar en los diferentes laboratorios de la sede principal de la Universidad de Pamplona?

---

---

---

- b.** ¿Qué tipo de vinculación tienen los trabajadores de los laboratorios de la sede principal de la Universidad de Pamplona?

---

---

---

- c.** ¿Cómo se lleva a cabo el proceso de vinculación de un auxiliar de laboratorios en la Universidad de Pamplona?

---

---

---

- d. ¿Cuál es la valoración que se da a los auxiliares de laboratorio en la Universidad de Pamplona?

---

---

---

- e. ¿Cuáles son las funciones de un auxiliar de laboratorio en la Universidad de Pamplona?, y ¿En qué norma están establecidas?

---

---

---

- f. ¿Qué apreciación tiene sobre la modalidad de contratación por la que han sido vinculados a la Universidad de Pamplona los auxiliares de laboratorio?

---

---

---

### 3. Categoría Conflictos

- a. ¿Qué conflictos se presentan entre los trabajadores de los laboratorios de la sede principal de la Universidad de Pamplona?

---

---

---

- b. ¿Cómo se originan los conflictos entre los empleados de los laboratorios de la Universidad de Pamplona?

---

---

---

- c. ¿Cuáles son los planes, programas o proyectos que tiene o maneja su dependencia para el diagnóstico y prevención de los conflictos surgidos en el entorno laboral?

---

---

---

### 4. Categoría Gestión de Conflictos

- a. ¿Cómo gestionan los conflictos los colaboradores de los laboratorios de la Universidad de Pamplona?

---

---

---

- b. ¿Qué se requiere para gestionar los conflictos surgidos entre el personal de los laboratorios de la sede principal de la Universidad de Pamplona?

---

---

---

- c. ¿Existen mecanismos claramente definidos para gestionar los conflictos surgidos entre los colaboradores de los laboratorios?

---

---

---

## 5. Categoría Resolución de Conflictos

- a. ¿Cómo resuelven los conflictos los colaboradores de los laboratorios de la sede principal de la Universidad de Pamplona?

---

---

---

- b. ¿Qué mecanismos de resolución de conflictos utilizan los empleados de los laboratorios de la Universidad de Pamplona?

---

---

---

- c. ¿Qué estrategias ha aplicado su dependencia para afrontar la resolución de conflictos? ¿Cuáles han sido exitosas y cuáles no?

---

---

---

## 6. Categoría Paz Laboral

- a. ¿Qué mecanismos emplea la Universidad de Pamplona para estimular promover y alcanzar la paz laboral en los laboratorios de la sede principal?

---

---

---

**b.** ¿Cómo se promueve la Paz laboral al personal de los laboratorios de la sede principal de la Universidad de Pamplona?

---

---

---

**c.** ¿Qué estímulos tienen los auxiliares de laboratorios en la Universidad de Pamplona?

---

---

---

**d.** ¿A cuáles programas de bienestar universitario que ofrece la universidad de Pamplona tienen acceso los auxiliares de laboratorio?

---

---

---

### ***Anexo C. Grupo focal a Auxiliares de Laboratorio***

#### **Objetivo**

Conocer la percepción de los funcionarios administrativos de la Unidad de Laboratorios de la Universidad de Pamplona acerca de la gestión, resolución de conflictos y paz laboral en dicha dependencia.

#### **7. Categoría Laboratorios Universitarios**

- c. ¿En el contexto de los laboratorios, discutamos ¿qué significado tiene para ustedes hacer parte de los Laboratorios de la Universidad de Pamplona?

#### **8. Categoría Relaciones laborales**

Ahora dialoguemos sobre estas relaciones entre compañeros de trabajo ¿Cómo son o como se desenvuelven ustedes en las relaciones que tienen con sus compañeros de los laboratorios?

#### **9. Categoría Conflictos**

Hablemos de los conflictos que se presentan dentro de los Laboratorios de la sede principal de la Universidad de Pamplona

#### **10. Categoría Gestión de Conflictos**

Mencionen aspectos importantes que trae el diagnóstico, la resolución y la gestión de los conflictos para los auxiliares de laboratorio de la sede principal de la Universidad de Pamplona.

#### **11. Categoría Resolución de Conflictos**

- d. ¿De acuerdo al análisis que acaban ustedes de hacer de los conflictos ahora conversemos sobre la forma en la que ustedes resuelven los conflictos que surgen dentro del contexto laboral?
- e. ¿Bueno sí, es el caso ustedes evidencian que hay alguna forma de resolverlos en los laboratorios específica o es solamente las opciones que ustedes me dan?

## 12. Categoría Paz Laboral

- e. Para finalizar, opinemos sobre la forma en que la Universidad de Pamplona promueve la Paz laboral entre el personal vinculado a los laboratorios.
- f. ¿Ustedes consideran que la universidad de Pamplona les brinda a ustedes como como auxiliares de laboratorio algún tipo de estímulo para hacerlo sentir bien y tener aparte de ser digamos de la parte económica, de la parte emocional, una paz laboral qué es como tal ese es el concepto emocional una paz laboral que, como tal, ese es el concepto de la paz la hora de estar felices y de tener estabilidad dentro de la institución?

*Anexo E. Evidencia Grupo Focal*

