



FACULTAD DE HUMANIDADES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CIENCIAS DE
LA COMUNICACIÓN**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN EN EL
CONTEXTO UNIVERSITARIO DE UNA
UNIVERSIDAD LOCAL.**

**PARA OBTENER EL GRADO DE
BACHILLER EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

Autor (es):

Villalobos Díaz, Melissa.

Asesor:

Torres Mirez, Karl Friederick.

Línea de Investigación:

Comunicación y Desarrollo Humano.

Pimentel – Perú

2019

Resumen

El presente trabajo de investigación cualitativo con diseño fenomenológico, titulado “Importancia de la Comunicación en el Contexto Universitario de una Universidad Local”, tiene como objetivo general determinar la importancia de la comunicación en el contexto universitario de una universidad local, apoyado de los objetivos específicos de conocer algunas causas recurrentes que generan los conflictos, además de comparar estrategias de comunicación para finalmente analizar las habilidades para resolver los conflictos.

Esto debido a que no se generan con frecuencia investigaciones que analicen los conflictos entre los estudiantes dentro de la universidad y las causas que los generan, en este sentido, para lograrlo, se utilizó una metodología cualitativa usando la técnica de Grupos Focales con una muestra de 10 estudiantes del V ciclo de Ciencias de la Comunicación, quienes brindaron sus testimonios en relación a las causas de los conflictos en la universidad y sus métodos para superarlos.

Palabras Clave: Comunicación, Conflicto, Entorno universitario.

Abstract

The qualitative research work with phenomenological design, entitled “Importance of Communication in the University Context of a Local University”, has as a general objective to determine the importance of communication in the university context of a local university, supported by specific objectives of knowing some recurring causes that generate conflicts, in addition to comparing communication strategies to finally analyze the skills to resolve conflicts.

This is because research is not frequently generated that analyzes the conflicts between students within the university and the causes that generate them, in this sense, to achieve this, a qualitative methodology was used using the Focus Groups technique with a sample of 10 students of the V cycle of Communication Sciences, who gave their testimonies in relation to the causes of the conflicts in the university and their methods to overcome them.

Keywords: Communication, Conflict, University environment.

INDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	4
II. MATERIAL Y MÉTODOS	8
III. RESULTADOS	9
IV. DISCUSIÓN.....	12
V. CONCLUSIONES.....	13
VI. REFERENCIAS	14

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación pretende responder a la interrogante ¿Qué piensan los estudiantes sobre la importancia de la comunicación en la resolución de conflictos en el entorno universitario?

El conflicto tiene una naturaleza colectiva, por ende sólo puede surgir a partir de la interacción en conjunto y no únicamente de acciones o impulsos individuales. (Coser, 1970). Este es además, un elemento fundamental que sostiene la dinámica de grupos y su persistencia a través del tiempo.

Es así como, se puede clasificar al conflicto bajo dos criterios: El volumen de la unidad social: roles, grupos, sectores, sociedades, asociaciones y la categoría de los grupos: iguales frente a iguales, superiores frente a inferiores. (Cadena, 1993). El autor también señala que el conflicto constituye un rasgo esencial en toda estructura social, por lo que resulta idílico eliminarlo, pues la opción adecuada es transformarlo y adaptarlo de modo que sea un aporte positivo en la sociedad.

Un aspecto fundamental en el manejo de conflicto es sin duda, la gestión adecuada de los procesos comunicacionales, desde los interpersonales hasta los sociales, en este sentido Rojas, L., Díaz, B., Arapé, E., Romero, S., Rojas, A y Rojas, R. (2006), señalan que “los conflictos conducidos sin entendimiento comunicacional y sin valores parecen desgastar las relaciones, corroen la convivencia, y alejan el bienestar y la paz, las rupturas del entendimiento no pacíficas debilitan la comunicación bilateral” (p. 54). En este contexto, la cultura comunicacional parece ser incomprendida y termina presentando a la comunicación misma como una de las principales causas de los conflictos, y, paradójicamente, como una de las principales vías para la superación de los mismos.

Por otro lado, la universidad, contexto donde se sitúa la investigación, es una organización de educación superior cuyos objetivos decantan en fines responsables orientados a la investigación, entendimiento, diseño y ejecución de estilos creativos y ágiles de intervención social. (Moreno, 2011), donde sus integrantes deben alinearse en un trabajo serio y exigente para la fiscalización a través de la investigación científica aplicada a la sociedad y por ende al Estado.

De acuerdo a esta premisa, la educación en la universidad debe ser un proceso de socialización que no sólo consista en la instrucción teórica de conocimientos, sino que debe proporcionar herramientas que permitan a las futuras generaciones seguir fomentando cambios de transformación social en el marco de una cultura de paz.

Por ende, la importancia de la comunicación en la sociedad es innegable, debido a que las sociedades humanas, se fundamentan en el lenguaje.

Las leyes, las normas, las actas, decretos, entre otros documentos, están todos escritos. El saber se transmite comunicándolo, verbal o escrito. El afecto se manifiesta, verbal, escrito o gestualmente. (Gómez, 2015, p. 25).

Por lo que es imposible imaginar una invención humana sin la comunicación. El poder de comunicarse es el mayor don del ser humano.

Lo descrito subraya la importancia de la comunicación en la gestión de conflictos en el entorno universitario, ya que el contexto representa el último eslabón de formación educativa en el proceso académico regular que la mayoría de personas experimenta, poniendo sobre la mesa la necesidad de formar a estudiantes para la resolución asertiva de los conflictos que pudieran suscitarse.

Por su parte, Barger y Little (2002) presentan un estudio sobre la importancia de la cultura del diálogo comunicacional y destacan “la necesidad de entrenamiento en comunicación para mejorar la vida en comunidad” (p. 34), concibiendo el diálogo como una forma libre de comunicación interpersonal y grupal para crear significados comunes.

Así tenemos que, los estudiantes son parte activa de amplios procesos de diálogo comunicacional (Arapé y Rojas, 2008). Interacciones dentro de un contexto de aprendizaje y sociabilización en la institución educativa convierten al estudiante universitario en un protagonista y no espectador de los procesos de comunicación que como ideal social, debería desarrollarse a favor de la convivencia pacífica.

Respecto al tema, el proyecto “Tuning Educational Structures in Europa Project” (2009), habla en relación a las competencias transversales que debería tener un universitario, refiriéndose a las de carácter instrumental, sistémico e interpersonal, estando las dos últimas relacionadas a habilidades comunicativas y críticas que previenen una convivencia hostil producto de los conflictos.

Es así como, las competencias interpersonales, resultan de vital importancia debido que dependerá de esta la formación y construcción del perfil de un buen profesional, el cual deberá trabajar en equipo y sumar activamente dentro de una organización.

¿Qué estimula la capacidad interpersonal? El que los estudiantes sepan gestionar los conflictos, de manera asertiva y eficaz. (Navarro, López, Climent y Ruiz, 2012). De no ser así estarían arriesgando sus objetivos, intereses y necesidades propios de su etapa académica y probablemente sus metas futuras.

Por su parte, Rahim y Bohoma (1979), comentan acerca de los estilos para el manejo de los conflictos, que para los autores quedan distribuidos en cinco categorías:

- La integración: Implicando la colaboración entre actores.
- El servilismo: No considera las diferencias existentes con la otra parte, destacando así sólo los aspectos en común.
- La dominación: Procura por todos los medios lograr su objetivo, llegando a ignorar y pasar por encima de los intereses de su adversario.
- El compromiso: Ambas partes ceden y llegan a un consenso.

No obstante, el análisis del actual contexto en el entorno universitario, para Delpino (2011), permite determinar cómo los universitarios reconocen sus conflictos a modo de los resultados producto de las dificultades de convivencia o identificando su potencial constructivo. Coincidiendo con autores como Peterson (2014) y Arias-Cardona y Arias-Gómez (2017) quienes entienden los conflictos como umbrales que permiten el ingreso de beneficios y oportunidades para que los estudiantes encuentren la dimensión transformadora del conflicto.

Es importante tomar en cuenta, además que por lo general, las situaciones conflictivas son más comunes al inicio del semestre, esto debido a múltiples motivos, ya sea los choques de la dinámica del colegio con la universitaria, como explica Adriana Banguero coordinadora del área de Desarrollo Humano del Departamento de Bienestar Institucional de la Universidad de San Buenaventura, para el artículo de El País, publicado en el 2012, o las diferencias socio económicas y culturales entre los mismos estudiantes, además de reestructuraciones al nivel afectivo pues en la Universidad se inician nuevos noviazgos, la mayor parte del tiempo.

Finalmente la presente investigación cita un antecedente similar realizado en Antioquía, Colombia, donde los investigadores:

Arias Cardona y Arias Gómez (2017), realizaron un estudio acerca del conflicto y educación superior: narrativas y vivencias de jóvenes universitarios, estudiantes de ciencias sociales y humanas, desarrollándose con el objetivo de caracterizar las expresiones del conflicto en las relaciones entre jóvenes, particularmente, los sentidos, las causas, las consecuencias que le otorgan y la manera como le hacen frente a sus conflictos, bajo un metodología cualitativa a partir del método hermenéutico, con una población de 119 estudiantes de cuadro universidades de Antioquia. Los hallazgos se centran en: a) la tensión entre la evasión individualista y la movilización por el “entre nos”; b) la polarización entre el “deber ser” y el “real hacer”; c) la tendencia de los estudiantes a homologar conflicto y violencia, y d) el difícil tránsito de la queja a la responsabilidad subjetiva.

De esta forma, considerando la relevancia social y académica que implica el tomar consciencia sobre la importancia de la comunicación en el entorno universitario, se planteó los siguientes objetivos:

Como objetivo general tenemos el: Determinar la importancia de la comunicación en el contexto universitario de una universidad local.

Además de los objetivos específicos de:

- Conocer las causas recurrentes que generan los conflictos en el contexto universitario.
- Comparar las estrategias comunicacionales que se plantean los estudiantes ante los conflictos que tienen lugar en el contexto universitario.
- Analizar las habilidades para resolver los conflictos en el contexto universitario, que poseen sus integrantes.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

El presente trabajo de investigación, se fundamenta en el paradigma naturalista, siendo de tipo no experimental, estudiándose la variable en su estado original sin haber cambios en ella. Se optó por la metodología cualitativa, dado que se trabajará con una población universitaria de características claramente complejas, en este sentido la autora de la investigación se apoya en las teorías de Hernández, Fernández y Baptista (2014), quienes señalan que, la metodología cualitativa, “aporta un punto de vista fresco, natural y holístico de los fenómenos así como flexibilidad” p. (16). Características que potenciarán el estudio de la variable conflicto en el entorno universitario.

En cuanto al diseño de la investigación, se optó por el diseño fenomenológico, el cual sirve para identificar mediante el análisis, las experiencias múltiples de nuestra población, traduciéndolas en significados y finalmente en conclusiones (Salgado, 2017).

Para la investigación, se aplicó la técnica de Grupos Focales con sus instrumentos de Guía de Preguntas para Grupos Focales y una ficha de registro de la información, se optó por la técnica debido a que se diferencia por su naturaleza colectiva así como nuestra variable “conflicto”, así lo explican Hamui y Varela (2012), quienes afirman que la técnica es “útil para explorar los conocimientos y experiencias de las personas en un ambiente de interacción, que permite examinar lo que la persona piensa, cómo piensa y por qué piensa de esa manera” (p. 56).

La población fueron 10 estudiantes del quinto ciclo de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Señor de Sipán.

El instrumento de Guía de Preguntas para Grupos Focales, responde a 4 dimensiones, cada una compuesta por cinco preguntas. La primera dimensión: Origen del Conflicto; la segunda: Postura individual y colectiva de las partes; la tercera: Estilo para la Gestión del Conflicto y finalmente la cuarta, Desarrollo de acuerdos.

Cabe resaltar que cada dimensión y pregunta formulada responde a los autores citados en la parte introductoria de la investigación.

III. RESULTADOS

En el presente trabajo de investigación se tomó en cuenta una matriz de pre categorías para elaborar el instrumento de aplicación, que para efectos de la investigación fue un grupo focal que reunió a 10 alumnos del V ciclo de Ciencias de la Comunicación, en este sentido las preguntas se dividieron en dos dimensiones: la dimensión del “Origen del Conflicto” y la dimensión del “Comportamiento frente al Conflicto”.

En este sentido, se obtuvieron los siguientes resultados:

Dimensión I: Origen del Conflicto:

En la dimensión se cuestionó a los estudiantes acerca de sí consideraban que los conflictos eran más abundantes en la etapa escolar que en la universidad a lo que respondieron unánimemente que consideran que en la etapa escolar los conflictos son más abundantes pues, en la universidad existe un compromiso más grande respecto a la carrera que están llevando, además que tienen en la universidad una etapa de madurez más avanzada que en el colegio, por lo que saben lidiar de manera más asertiva con los conflictos.

En este sentido, mencionaron que las causas más comunes que denotan los conflictos en la Universidad son a causa de los “trabajos grupales”, pues aún muchos estudiantes son irresponsables, asimismo opinaron que los factores que influyen en la difícil comunicación en el aula son la falta de habilidad para escuchar y la inmadurez de algunos alumnos.

Por otro lado, se preguntó acerca de sí consideran que los conflictos son ocasionados por “personas” o “situaciones específicas”, en este apartado mencionaron que los problemas se originan con mayor frecuencia por causa de “personas problemáticas” que no saben lidiar con su negatividad y obstaculizan el ambiente de concertación que debería primar en el aula.

Finalmente se les pidió que mencionen una causa específica que origina los conflictos en el aula, a lo que en su mayoría respondió que la causa principal es la “irresponsabilidad”, y en segundo lugar estuvo “la voluntad”.

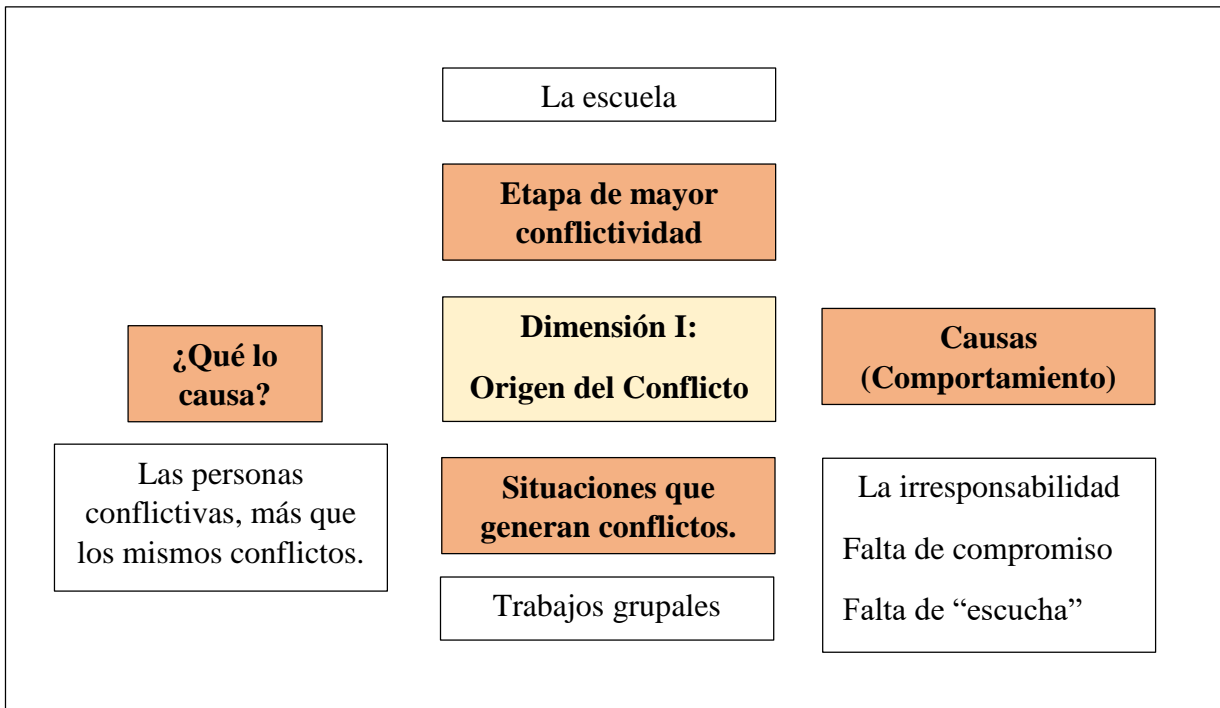


Figura 1: Resultados de la dimensión I, Origen del conflicto.

Dimensión II: Comportamiento frente al Conflicto.

En la segunda dimensión se trató acerca del comportamiento de los estudiantes frente a los conflictos del entorno universitario, en este sentido todos coincidieron que la asertividad es importante para resolver un conflicto, no obstante aseguran que es mejor retirar a los miembros conflictivos de sus equipos. Acto seguido, se les preguntó acerca de si estudiar la carrera de Ciencias de la Comunicación tenía algún tipo de influencia en la rápida gestión de los conflictos, en este aspecto la gran mayoría respondió que sí, pues la carrera los preparaba para saber llegar a acuerdos de forma asertiva, en este sentido señalaron que las tres habilidades de comunicación que más practican en aula son saber escuchar, ser empático y dar su opinión de forma asertiva. Por otro lado, respecto a las estrategias utilizadas para solucionar los conflictos señalaron que sentar y escuchar a ambas partes es la estrategia que mejor les funciona, la otra mitad opinó que para solucionar los conflictos en aula recurrían a los docentes del curso donde se generó el problema, asimismo consideran de vital importancia hacer uso siempre de estrategias de comunicación.

Finalmente se les preguntó respecto a su entorno, donde calificaron su convivencia como código como buena, no obstante recalcaron que con el tiempo el grupo se ha ido fragmentando, asimismo consideran que practican una buena comunicación a pesar de que todos concuerdan de que tienen un carácter fuerte. Por otro lado, señalan que la mayor cantidad de conflictos se dan entre los mismos estudiantes más que en el binomio “estudiante – docente”. Finalmente señalan que su ruta de ayuda respecto a los conflictos, está en primera instancia sus docentes, después la directora de escuela y finalmente si el caso pasara a mayores el ente de defensoría universitaria.

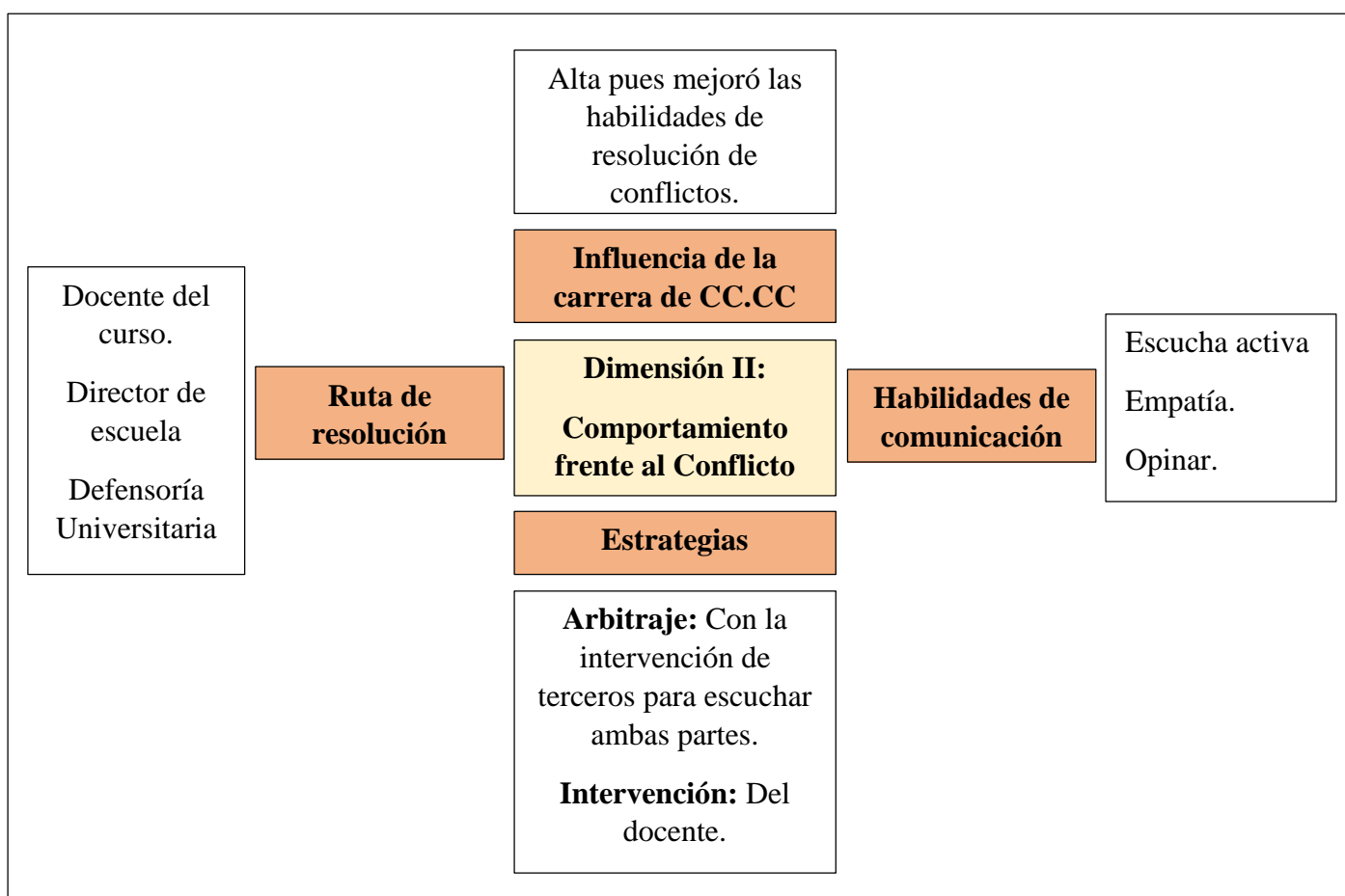


Figura 2: Resultados de la dimensión II, Comportamiento frente al Conflicto.

IV. DISCUSIÓN

En el trabajo de investigación se plantearon diversos autores que abordaron el tema de los conflictos en el entorno universitario, en este sentido en relación a los resultados obtenidos el estudiar la carrera de Ciencias de la Comunicación aporta un valor significativo en relación a la resolución de los conflictos en la universidad, pues respecto a lo expuesto por los entrevistados, estos aseguran que el estudiar comunicaciones los ha dotado de habilidades de comunicación que antes no tenían, testimonio que guarda relación con lo señalado con autores como Barger y Little (2000), que indican que es importante la formación en diálogo y habilidades de comunicación interpersonal para asegurar la óptima convivencia en entornos como el universitario.

Asimismo tenemos que, los estudiantes indican que un ambiente donde hay una óptima gestión de los conflictos favorece el aprendizaje pues trabajan con mayor eficacia en los equipos. Esto es corroborado por Arapé y Rojas (2008), quien señala que la buena comunicación en las universidades favorece la convivencia pacífica y por ende aumenta los niveles de aprendizaje.

Finalmente encontramos que los autores como Rahim y Bohoma (1979), entre sus cinco categorías para el manejo de conflictos indican una especialmente importante: el compromiso, que es justamente la que se usa con mayor frecuencia en el entorno universitario de los estudiantes de Ciencias de la Comunicación.

V. CONCLUSIONES

- Los conflictos en el entorno universitario son menos frecuentes que en la etapa escolar.
- Los conflictos en la universidad son ocasionados en su mayoría por “irresponsabilidad” en los trabajos grupales, seguido de la falta de compromiso.
- Los alumnos aseguran que los conflictos son generados más por personas conflictivas que por situaciones en sí.
- Estudiar Ciencias de la Comunicación aumenta considerablemente las habilidades para resolver los conflictos del entorno universitario.
- Las habilidades de comunicación más utilizadas en la universidad son la empatía, la escucha activa y la opinión tolerante y alturada.
- Las estrategias más utilizadas por los alumnos son las de arbitraje mediante un tercero que intenta mediar entre las partes y a través de la intervención del docente del curso.
- La ruta para solucionar los conflictos es: docente del curso, director de escuela y como recurso final el departamento de Defensoría Universitaria.

VI. REFERENCIAS

- Arapé, E y Rojas, L. (2008). Estudiantes: Comunicación y Cultura de Paz. *Revista Orbis*, volumen (4). 28-65.
- Arias, A. y Arias, M. (2017). Conflicto y Educación Superior: narrativas y vivencias de jóvenes universitarios estudiantes de Ciencias Sociales y Humanas. *Revista CES Psico*, 11(1), 56-78.
- Barge, J y Little, M. (2002). Dialogical Wisdom, Communicative Practice, and Organization Life. *Revista Communication Theory*, volumen (4), 375-397.
- Cadena, E. (1993). *La teoría del Conflicto*. Convergencia, volumen (2). 36-51.
- Coser, L. (1970). *Nuevos aportes a la teoría del conflicto social*. Buenos Aires. Argentina. Amorrortu Editores.
- Delpino, M. (2011). Inmigración y educación. El conflicto en la escuela española y sus percepciones. (Tesis doctoral). Universidad de Salamanca, Salamanca, España.
- Gómez, B. (2015). *La Comunicación en La Resolución de Conflictos entre los docentes y La Gerencia Escolar*. (Tesis de maestría). Universidad de Carabobo. Valencia, España.
- Moreno, W. (2011). *Estrategias de comunicación interpersonal y manejo de conflictos en la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional Federico Villareal*. (Tesis de maestría). Universidad Federico Villareal, Lima, Perú.

Navarro, Y., López, M., Climent, A. y Ruíz, J. (2012). Desarrollo de competencias de gestión de conflictos en la formación universitaria. *Revista Iberoamericana de Educación*, 60(2), 1-11. Recuperado de: <https://rieoei.org/RIE/article/view/1322>

Peterson, J. (2014). Why conflict is good for business. Stanford Business School. Recuperado de: <https://www.linkedin.com/pulse/20140328060449-11846967-why-conflictis-good-for-business>. (Consultado el 10 de Mayo de 2018).

Rahim, M. A. y Bohoma, T. V. (1979). Managing Organizational Conflict: A Model for Diagnosis and Intervention. *Psychological Reports*, 16, 143-155

Redacción de Temas Especiales. (30 de abril del 2012). Los Conflictos en la Universidad. El País.

Rojas, L., Díaz, B., Arapé, E., Romero, S., Rojas, A y Rojas, R. (2006). Comunicación, conflicto y cultura de paz. *Red de Revistas Científicas de América Latina, El Caribe, España y Portugal, volumen (8)*, pp. 52-63

Tuning, P. (2009). Tuning Educational Structures in Europe. Recuperado de: http://www.unideusto.org/tuningeu/images/stories/Publications/Tuning_brochure_en_espanol_listo.pdf. (Consultado el 9 de Junio de 2018).