

CONFLICTOS ENTRE ESTUDIANTES EN LOS GRUPOS DE TRABAJO DE LOS  
PROGRAMAS DE GASTRONOMÍA EN LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO  
MAYOR DE ANTIOQUIA

Laura Jaramillo Gaviria<sup>1</sup>

Claudia Cecilia Montoya Gómez<sup>2</sup>

Verónica María Arango Montoya<sup>3</sup>

RESUMEN

Este artículo es resultado de la investigación que se realizó en la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, puesto que se percibieron violencias que surgieron de la no tramitación pacífica de los conflictos que se dan entre estudiantes en los grupos de trabajo. Es por ello que surgió la pregunta ¿Cuáles son las causas y efectos de los conflictos entre estudiantes en los grupos de trabajo de los programas de gastronomía? dando origen al objetivo general: Comprender los conflictos entre estudiantes en los grupos de trabajo de los programas de gastronomía de la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia.

La investigación se suscribió en un paradigma histórico hermenéutico, bajo un enfoque cualitativo, una metodología etnográfica y se utilizaron técnicas como la observación no participante, entrevista semiestructurada y los grupos focales; para analizar la información se empleó el método de codificación abierta y axial, de allí emergieron dos categorías centrales, siendo éstas: grupos de trabajo y conflictos. Y se pudo concluir que el proceso del conflicto en estos grupos no es mecánico, es un conflicto multicausal y ocasiona muchos efectos; esos efectos cuando el conflicto no se tramita se pueden convertir en causas del mismo conflicto inacabado. Esas causas provienen tanto de los dilemas y problemas externos de cada uno de sus integrantes como a partir de la interacción de éstos; los efectos pueden generar aprendizajes cuando se transforma el conflicto en paz o violencias al no tramitarse adecuadamente.

Palabras Clave: Conflictos, causas de los conflictos, efectos de los conflictos, grupos de trabajo.

---

<sup>1</sup> Profesional en gastronomía y culinaria, especialista en pedagogía y didáctica.

[laurajaramillo6@gmail.com](mailto:laurajaramillo6@gmail.com)

<sup>2</sup> Licenciada en educación básica con énfasis en ciencias naturales y educación ambiental, especialista en pedagogía y didáctica. [cmonyotag@gmail.com](mailto:cmonyotag@gmail.com)

<sup>3</sup> Licenciada en educación preescolar, Especialista en pedagogía y didáctica. [vero.arango26@gmail.com](mailto:vero.arango26@gmail.com)

## ABSTRACT

This paper is the outcome of research conducted in the university institution Colegio Mayor de Antioquia since cases of violence stemming from the failure to deal peacefully with conflicts between students in working groups have been observed. Thus, the following question arose: What are the causes and effects of student conflicts in the working groups of the gastronomy programs? From which the overall goal originated: Comprehend the conflicts between students in the working groups of the gastronomy programs of the university institution Colegio Mayor de Antioquia.

This research was developed considering a hermeneutical historical paradigm, under a qualitative approach, an ethnographic methodology, and using techniques such as the non-participant observation, semi-structured interviews, and focus groups; to analyze the information the method of open and axial coding was used, from which emerged two central categories, these being: working groups and conflicts. It could be concluded that the process of conflict in these groups is not linear, a conflict is multi-causal and has many effects that could become causes of the same unfinished conflict if they're not properly dealt with. These causes stem both from the external dilemmas and problems of each of its members and the interaction of these; the effects could produce learning when conflict is transformed into peace, or violence when they are not managed properly.

Key words: Conflicts, causes of conflicts, effects of conflicts, working groups.

## INTRODUCCIÓN

En los programas de gastronomía de la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia (IUCMA), las prácticas culinarias se desarrollan con una metodología de trabajo en grupo que se conoce con el nombre de mesada, en la que los estudiantes cocinan en colectivos para poder desarrollar actividades que se plantean en las clases. Una de las problemáticas que surgen en estos espacios son las violencias entre estudiantes que se presentan a partir de esos conflictos. A raíz de esto emergió la pregunta: ¿Cuáles son las causas y efectos de los conflictos entre estudiantes en los grupos de trabajo de los programas de gastronomía en IUCMA? Dando origen al objetivo general: Comprender los conflictos entre estudiantes en los grupos de trabajo de los programas de gastronomía de IUCMA, cuyos objetivos específicos fueron: describir los grupos de trabajo de los programas de gastronomía en el Colegio Mayor, caracterizar los conflictos entre

estudiantes en los grupos de trabajo en los programas de gastronomía en IUCMA y por último relacionar los conflictos entre estudiantes y los grupos de trabajo en los programas de gastronomía en el Colegio Mayor.

El rastreo de los antecedentes se realizó inicialmente a través del enunciado: “conflictos entre estudiantes en los grupos de trabajo”, luego se emplearon palabras clave más específicas, como: conflictos, causas de los conflictos, efectos de los conflictos y grupos de trabajo en las siguientes bases de datos: ScienceDirect, EBSCO, Virtual-Pro, CLACSO, Agencia Española de ISBN, Proquest, Redalyc, Dialnet y Google Académico; y en algunas bibliotecas: Biblioteca Pública Piloto, Biblioteca Pública Municipal Juan Carlos Montoya, Biblioteca Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, Biblioteca Central Arturo Rodríguez Echavarría y la Biblioteca de la Universidad de Antioquia Carlos Gaviria Díaz; seleccionando siete antecedentes: “La mediación escolar como herramienta de educación para la paz” (Vásquez, 2012), “A propósito del conflicto escolar” (Salinas, Posada e Isaza, 2002), “Perspectivas pedagógicas del conflicto y la violencia en el contexto escolar” (Rosero, Montenegro y Caicedo, 2016), “La percepción del conflicto escolar en tres comunidades de aprendizaje” (Vizcarra, Rekalde y Macazaga, 2018), “Violencia, conflicto y agresividad en escenario escolar” (Ramirez, 2013), “Percepciones de estudiantes universitarios sobre una evaluación formativa en el trabajo en equipo” (Asún, Rapún y Romero, 2019) y “El trabajo colaborativo en el aula universitaria” (Maldonado, 2007).

Ninguno de los anteriores antecedentes buscaba la comprensión de los conflictos en grupos o equipos, la mayoría de los antecedentes que reflexionaron acerca del conflicto estaban inmersos en un contexto escolar, más no universitario, otras investigaciones estaban preocupadas por la resolución más no por la tramitación del conflicto y ninguno profundizó acerca de los efectos del mismo. En cuanto a elementos en común en los antecedentes encontramos reflexiones teórico conceptuales acerca de las características y componentes del conflicto y de los grupos de trabajo en el ámbito educativo, al igual que la búsqueda de herramientas que ayudaran a tramitar el conflicto como lo es la mediación, también buscaban reconocer las diferentes formas de violencia en la escuela y entendían la importancia del trabajo colaborativo, sus beneficios y aportes a la educación.

La investigación por su naturaleza tuvo como categorías grupos de trabajo y conflictos del cual, se desprendieron dos subcategorías: causas de los conflictos y efectos de los conflictos. Los grupos de trabajo se asumieron como varias personas que trabajan juntas para lograr objetivos

comunes, que a su vez es una técnica didáctica que busca fomentar el trabajo colaborativo y, que le permite a los estudiantes ser protagonistas de su aprendizaje. El conflicto por su parte se entendió como un proceso inherente a los seres humanos tanto interpersonal como intrapersonal. Dentro de las causas de los conflictos se encontraron tres motivos: lucha de recursos, oposiciones éticas y desacuerdos de autoridad y como efectos de los conflictos, se encontraron dos posibilidades: la de generar violencia o la transformación del conflicto para la “Paz”.

La investigación se realizó desde el paradigma histórico hermenéutico, siendo en este caso la situación a investigar desde la hermenéutica la comprensión de los conflictos dentro de los grupos de trabajo, especialmente sus causas y efectos; con enfoque cualitativo, de manera directa con los estudiantes, para comprender desde su punto de vista los conflictos; se utilizó el diseño metodológico de la etnografía debido a que permitió realizar una inmersión en los grupos de trabajo de los estudiantes. Se aplicaron las técnicas de observación no participante, entrevistas y grupos focales. La población de la investigación fueron todos los estudiantes de los programas de gastronomía de IUCMA; la muestra fue de cuatro mesas compuestas por dieciocho estudiantes y cinco docentes.

## GRUPOS DE TRABAJOS Y CONFLICTOS

### Grupos de trabajo

Los grupos de trabajo son una técnica didáctica utilizada en los programas de Gastronomía de IUCMA, que buscan fomentar el trabajo colaborativo de los estudiantes en los cursos que demandan ejercicios prácticos, las mesas son grupos de trabajo de cuatro a cinco estudiantes que se denominan de esa manera, porque se ubican en una mesa separada de los otros grupos que cuenta con sus propios quemadores, equipos y utensilios, se conforman de manera semestral por asignatura práctica, en donde los mismos estudiantes trabajan juntos durante el semestre realizando las actividades prácticas que se plantean en los laboratorios de gastronomía, emulando el trabajo en grupo con el que se van a enfrentar en su vida laboral. Éstos pueden formarse de manera instituida o instituyente (Castoriadis, 2013).

Los grupos de trabajo son fundamentales para la construcción de conocimiento, en especial en el ámbito educativo. Es por esto, que en algunas instituciones de educación a partir del trabajo en grupo se busca dar respuesta a fenómenos que generaban preocupación tanto en estudiantes como en profesores, referidos a la poca cooperación en el trabajo y a la distancia entre el profesor

y estudiantes (Gilles, 1971). Es una práctica educativa importante, ya que a través de esta forma en las aulas como lo expone Morales se brinda la posibilidad a cada estudiante de que desarrolle su potencial, entendiendo la importancia que tiene dentro de este y dándole valor a sus ideas y conocimientos; además, nutriendo los aprendizajes colectivos, teniendo igualmente un compromiso en el fortalecimiento de la emocionalidad y autoimagen (1971).

El trabajo en grupo fortalece la naturaleza de la persona humana que se ha entendido como un ser colectivo, Manz afirma “los miembros (...) necesitan comunicarse de modo eficaz entre ellos. A través de la comunicación, los miembros del equipo controlan sus procesos interpersonales para coordinar esfuerzos y aumentar la motivación” (2003, p.98). Así, los grupos de trabajo no son excluyentes del trabajo individual, y deben entenderse como una estrategia que fortalece la formación del estudiante y que se diferencia del trabajo individual, porque exhorta el trabajo colaborativo (Collazos y Mendoza, 2006).

Si el individuo se encuentra en un grupo de trabajo desestructurado, sin un lineamiento claro de las tareas y de los roles de los integrantes; puede conllevar a operaciones defensivas que afectarán el funcionamiento del grupo de trabajo. De manera estructurada dentro del grupo se toman decisiones en cuanto a los roles y tareas asignadas para cumplir los objetivos del grupo (Kernberg, 1999).

Es necesario que el grupo de trabajo brinde estabilidad emocional, en el que cada integrante pueda desenvolverse dentro de los grupos de trabajo, Blanco argumenta que los grupos tienen una dimensión emocional, que le dan satisfacción a sus integrantes de necesidades afectivas como: el sentimiento de pertenencia, el apoyo emocional y el reconocimiento (2005). De esos procesos de relación entre los estudiantes, se desprenden aspectos importantes, como lo son: el fortalecimiento de las relaciones interpersonales y el reconocimiento del otro como ser cultural.

Los grupos transitan por una serie de etapas, las cuales surgen según las vivencias o el entorno del cual hacen parte sus integrantes, por ello Gómez y Acosta identifican las fases: formación, se empiezan a conocer las dinámicas del grupo; formación de subgrupos, se conforman de acuerdo a las similitudes que se identifican entre cada integrante; conflictos y confrontación, surge la resistencia al control y al liderazgo; diferenciación, se logra superar las diferencias; y por último, realización y responsabilidad compartida, se centran en la búsqueda de los objetivos propuestos (2003).

Los conflictos son expresiones habituales en los grupos de trabajo, estos son necesarios dentro de las dinámicas de los grupos, es precisamente de ellos que se nutre el grupo de trabajo (López, 2000). Al grupo entender la importancia y naturaleza del conflicto puede llegar a construir sujetos que acepten y puedan cohabitar con el otro.

### Conflictos

El conflicto para Galtung es inherente a los seres humanos tanto dentro de sí mismos donde se persiguen fines incompatibles entre sí “dilemas” como con otros cuando persiguen un fin que es escaso “disputas” (Calderón, 2009), los anteriores conflictos no se pueden entender por separado ya que tienen una estrecha relación entre sí (Caicedo, 2017). La existencia hace que se presenten los dilemas y la coexistencia hace que se den las disputas.

Fernández conceptualiza el conflicto como la vida misma, invita a acogerlo y a elaborarlo; como aspecto necesario para vivir, convivir y sobre todo para que la sociedad prospere; pero al mismo tiempo pone en peligro la capacidad de ser humano, puede abrir la puerta para lo mejor pero igualmente para lo peor de nosotros mismos (2006).

Mientras el conflicto es positivo, para la violencia no hay consenso académico si es o no positiva, desde lo abordado se asumió como negativa, para eso Salinas, Posada e Isaza expresan que: El carácter positivo del conflicto se opone al carácter negativo de la violencia. La confrontación no es lo mismo que el ejercicio del poder ilegítimo. La esencia humana del conflicto no es un nivel inferior de agresividad injustificada y cruel. Conflicto y violencia no son grados distintos de un mismo fenómeno (2002, p.247).

Así las cosas, el conflicto para De Souza Bacelar difiere según sus autores, pero la mayoría llegan al acuerdo que los conflictos son posiciones contrarias que se encuentran en algún momento, ya sea por sus diferencias o porque van en búsqueda del mismo interés (2009). Complementariamente el conflicto para Galtung citado en Calderón presenta dos niveles, el observable y el latente y lo compone en tres elementos: las actitudes, consideradas como el aspecto motivacional; el comportamiento, como aspecto objetivo relacionado directamente con la actuación; y la contradicción, como raíz o generador del conflicto. De estos tres elementos usualmente solo se suele observar el comportamiento, dejando en muchas ocasiones a un lado las contradicciones y actitudes que están de manera deducible en un conflicto pero que son críticas a la hora de entenderlo (2009); a su vez divide los conflictos en tres niveles, los micro conflictos que

se producen dentro de cada persona o entre dos personas, los meso conflictos que son los que surgen en grupos o sociedades y los macro conflictos que son los que se desarrollan entre Estados y Naciones (Galtung en Hueso, 2000).

Los conflictos como disputas se presentan por lo general por la lucha de recursos (condiciones objetivas), oposiciones éticas y desacuerdos de autoridad. Es así como, Redorta (2004) presenta dos miradas con siglos de diferencia, pero con los anteriores puntos de encuentro en cuanto a las causas de los conflictos en la naturaleza del hombre: para Hobbes existen tres grandes fuentes: la competencia, la desconfianza y la gloria; en cambio para Fisher, estos se dan por diferencias económicas, divergencias en valores y el poder.

Las instituciones educativas como espacios de existencia y coexistencia de personas humanas presentan connaturalmente los conflictos que emergen desde cada uno y fruto del encuentro entre distintos, además de las tensiones y contradicciones propias de los roles asignados institucionalmente. Las causas de esos conflictos se dan tanto dentro de las instituciones como por fuera de ellas, buscar las causas de los conflictos únicamente dentro del ámbito educativo sería simplificar demasiado la comprensión y limitar los intentos de transformación de las acciones para evitar la violencia (Ramírez y Arcila, 2013), al igual que entenderlas como espacios violentos por naturaleza, que será parte de la crítica a la categoría de violencia escolar (Kaplan, 2015). Se hace una invitación al interior de estas para que los conflictos se entiendan como naturales y evitar las visiones negativas (Sandoval y Garro, 2017).

Los *dilemas* son experiencias personales inevitables, sus causas se generan porque se persigue un objetivo incompatible entre sí (Redorta, 2004). Estos dilemas están relacionados directamente con los sistemas de creencias de los individuos, se generan por el enfrentamiento entre ideales y concepciones éticas, tienen que ver con la exigencia de tomar decisiones morales. (Hirsch, 2020). No obstante, este enfoque importante, no se desarrolló en la investigación.

Así mismo, las causas de las *disputas*, es decir de los conflictos que surgen a partir de la coexistencia, se asumieron desde el análisis mismo que desde violencias en las escuelas se ha hecho para Colombia y Medellín, por ser esta la ciudad donde se encuentra el objeto de investigación. Para esto se tuvo que las causas de los conflictos en los espacios educativos entre estudiantes según Ruiz estaban “relacionadas con asuntos referidos a las relaciones interpersonales como son: los intereses distintos, los desacuerdos y las diferencias; la imposición del pensamiento y limitación de la

expresión al diferente; los problemas de comunicación, entendimiento y la falta de claridades en las posiciones de los sujetos” (2006, p. 315). No obstante, esto no quiere decir que no haya aspectos exógenos que inciden significativamente en los conflictos y violencias que se expresan en las instituciones educativas, movidos por el derecho a la ciudad, a la educación, diferencias políticas, diferencias culturales, control de territorios entre otros (Ruiz, 2006). Debe entenderse el conflicto en estas instituciones como parte del contexto social, por eso en muchos casos permite develar problemáticas sociales por fuera de las instituciones.

Por su parte los efectos de los conflictos son *observables* o *latentes* (Galtung en Hueso, 2000); se pueden clasificar en violencia con sus múltiples formas y la transformación del conflicto en herramienta para construir paz y sus posibilidades de generar aprendizajes.

Para el caso de las violencias se presentan tres tipos en Galtung: la violencia directa, es la que se puede evidenciar claramente de manera visible; la violencia estructural que se da de manera indirecta debido a la desigualdad; y la violencia cultural se entiende como la que se da por medio de estructuras sociales que normalizan los otros dos tipos de violencia. “La violencia directa es un suceso; la violencia estructural es un proceso con sus altibajos; la violencia cultural es inalterable, persistente, dada la lentitud con que se producen las transformaciones culturales” Galtung (1985, p.154).

Para que el conflicto se transforme en paz y genere aprendizaje se deben usar herramientas no violentas y creativas en el contexto donde se generó el conflicto para evitar violencias (Galtung en Hueso, 2000). Educar en el conflicto se hace indispensable para muchos autores debido a las posibilidades de transformación y aprendizajes que permite, con respecto a lo anterior Cascón detalla que “los conflictos son una oportunidad educativa, una oportunidad para aprender a construir otro tipo de relaciones, así como para prepararnos para la vida, aprendiendo a hacer valer y respetar nuestros derechos de una manera no violenta” (2000, p.5). En donde por medio de él se pueden enfrentar estructuras, personas o situaciones injustas; educando en la desobediencia sin perder la autoridad, pero si el autoritarismo.

## RUTA METODOLÓGICA

La investigación se realizó desde el paradigma histórico hermenéutico con un interés que cómo lo define Vasco “busca comprender más profundamente las situaciones para orientar la



práctica social, la práctica personal, la práctica del grupo o de la clase dentro del proceso histórico” (1990, p.11). Al ser esta la situación a investigar desde la hermenéutica, la comprensión de los conflictos dentro de los grupos de trabajo.

El enfoque fue cualitativo debido a que busca la comprensión de la realidad a partir de las lógicas de los protagonistas, desde una mirada interna y teniendo en cuenta las diversidades y particularidades (Galeano, 2003). Al comprender los conflictos desde su punto de vista, con sus vivencias y experiencias, abiertas a las diferentes lógicas que emergieron durante el proceso de investigación y poder así, construir la teoría desde la inducción analítica.

El diseño metodológico más pertinente para esta investigación fue la etnografía debido a que había una inmersión previa de una de las investigadoras en el problema de investigación, así los estudiantes y los docentes fueron la fuente de la generación de información en su realidad social, teniendo las investigadoras en su trabajo de campo la capacidad de observar, participar, comunicar y dialogar para poder captar, interpretar y comprender a los otros con los significados que emergieron a medida que se realizó la investigación.

Se aplicaron las siguientes técnicas con un previo consentimiento informado en donde se les daban a conocer sus derechos y deberes: 18 entrevistas a estudiantes y 5 a docentes, como herramienta de diálogo fluido y sin sesgos, con el fin de escucharlos a profundidad, para conocer el punto de vista de cada uno; 5 grupos focales para generar debates dentro y entre los grupos de trabajo, siendo los estudiantes los protagonistas del debate y las investigadoras las mediadoras y la observación no participante, que permitió reconocer ciertos comportamientos, formas de relacionarse entre otras de los estudiantes que hacían parte de las mesadas.

La población de la investigación fue todos los estudiantes de los programas de gastronomía de IUCMA, los criterios de selección de la muestra de profesores fueron: docentes contratados tiempo completo que llevaran más de dos años en las asignaturas prácticas de los programas de gastronomía; y en la muestra de estudiante, se seleccionó grupos en los cuales las investigadoras tuvieran acceso a las mesadas y una mesada en cada grupo en donde se observarán mayores conflictos.

El análisis de la información se realizó inicialmente con una transcripción natural de las entrevistas y de los grupos focales, que se codificó en una matriz inicial, luego se identificaron ideas a través de conjuntos de palabras, relacionando esas ideas en una segunda matriz, se continuó

con una jerarquización obteniendo un sistema categorial emergente empírico que se contrastó con el sistema categorial teórico. Sobre las semejanzas y diferencias entre ambos sistemas se realizó la comprensión de los conflictos en los grupos de trabajo.

### HALLAZGOS Y DEBATES

Los hallazgos, debates y comprensión de los conflictos en los grupos de trabajo en los programas de gastronomía de IUCMA, se presentan desde las categorías iniciales, grupos de trabajos y conflictos.

#### Grupo de trabajo

La categoría de grupos de trabajo se desarrolló a partir de las categorías secundarias de la misma, describiendo los tipos de grupos de trabajo, luego a través de sus características y finalizando con las relaciones, roles y toma de decisiones que se dan en los grupos.

#### *Tipos de grupo de trabajo*

La conformación de los grupos de trabajo en los programas de gastronomía en IUCMA, se conocen como mesadas, estas son una técnica didáctica o un método de aprendizaje destinado al trabajo colaborativo, que se conforman por materia práctica durante el semestre lectivo, se clasificaron como instituidas e instituyentes. En el caso de los grupos instituidos, es decir, los que fueron definidos por el docente, una voz manifestó: “Un grupo lo decidió el profesor (...) no había mucha comunicación para relacionarnos, me marcó el semestre pasado” (Entrevista estudiante 5, 2020).

Es de mencionar que las mesadas cuando son instituidas por el profesor son un reto para los estudiantes integrantes de esos grupos, como lo sugieren Gómez y Acosta (2003), en este caso ese reto puede ser positivo al desarrollar la pretensión de favorecer el trabajo colaborativo, pero en el caso donde los grupos de trabajo o mesadas no presentan unas características adecuadas, dificultan el cumplimiento de dicho ideal, por lo anterior la responsabilidad del profesor no termina en la conformación del grupo, sino que demanda un acompañamiento permanente para solucionar los problemas que emergen, es decir, la responsabilidad del docente no se reduce al saber disciplinar, sino que incluye el saber pedagógico.

En el caso de los grupos instituyentes además de favorecer el trabajo colaborativo, se presume que hay un mejor entendimiento entre los integrantes y de esa manera se previenen los conflictos y se reduce la responsabilidad de acompañamiento, aunque ésta sigue estando presente.

Yo siempre los dejo que escojan, trabajan mejor, ya que se conocen y tienen una comunicación entre ellos, entre semestres anteriores generan ese reconocimiento de las habilidades de cada uno y van sabiendo con quienes pueden trabajar, me evito un conflicto. (Entrevista profesor 1, 2020).

Los grupos instituyentes resultan de mayor interés para los estudiantes que los instituidos, al respecto una de las voces manifestó “a mí siempre me gusta trabajar con las personas que yo conozco, una vez la mesada se formó al azar y fue una mala experiencia, prefiero trabajar con personas con las que me entiendo” (Entrevista estudiante 1, 2020).

Cuando los estudiantes tienen la posibilidad de conformar sus grupos de trabajo lo hacen de acuerdo con las similitudes que se identifican entre cada integrante, (Gómez y Acosta, 2003). A pesar de que los grupos instituidos e instituyentes favorecen el trabajo colaborativo, se presentan más conflictos en los instituidos, que, en los instituyentes, en ambos demanda una responsabilidad desde el saber pedagógico del profesor para su acompañamiento, pero resulta menos exigente aparentemente en el caso de los grupos instituyentes, queda la gran pregunta si el grupo de trabajo instituyente, redundante en un mayor trabajo colaborativo y aprendizaje o, resulta una fórmula de adaptación, conformismo mutuo a la diversidad de actitudes, comportamientos y contradicciones (Galtung, 2009).

### *Características de los grupos de trabajo*

Dentro de las características que se encontraron en las mesadas, se destaca que: generan diálogos, aportan apoyo emocional, surgen aprendizajes a través de la interacción con el otro y no siempre se realiza un trabajo en equipo.

En los procesos de interacción de los estudiantes en los grupos de trabajo, es natural que se creen espacios en los que se *generan diálogos*, que les posibilita escuchar al otro, intercambiar ideas y conocimientos previos. Al respecto, uno de los estudiantes mencionó “es válido que demos el punto de vista, que cada uno sea partícipe de lo que estamos haciendo” (Entrevista estudiante 1, 2020). Manz afirma que parte del logro de un grupo depende de la comunicación entre ellos con el propósito de que organicen las estructuras, tareas del grupo y su motivación (2003). Los diálogos que se generan dentro del grupo de trabajo permiten compartir y relacionar saberes que posibilitan nutrir el trabajo del colectivo.

En los grupos de trabajo se genera una unidad conformada por sus integrantes, esta unidad, aporta apoyo emocional a los estudiantes, “en las mesadas en las que yo he trabajado hay mucha comprensión, con los problemas que uno pueda tener en la casa o problemas personales” (Entrevista estudiante 2, 2020), al respecto Blanco argumenta que los grupos tienen una dimensión emocional, que satisfacen necesidades afectivas como: el sentimiento de pertenencia, el apoyo emocional y el reconocimiento. (2005). Debido al relacionamiento continuo de los integrantes de la mesada se crean vínculos entre ellos, generando empatía con los otros, sintiéndose parte de algo más grande que ellos mismos y apoyando las necesidades emocionales de los demás integrantes.

Este proceso de interacción entre los estudiantes permite que surjan aprendizajes, debido a que se encuentran las experiencias, saberes y conocimientos de los estudiantes y se ponen en escena en un mismo espacio, algunos estudiantes reconocen que esos grupos de trabajo son herramientas educativas en sí.

En cuanto a las mesadas en las que he estado siempre he visto un crecimiento, hacemos preparaciones más elaboradas, vamos cogiendo confianza con los compañeros y en las aptitudes que ellos tienen, también he visto el crecimiento de todos en cuanto a conocimiento (Entrevista Estudiante 15, 2020).

Como lo propone Morales al estar en un grupo se brinda la posibilidad a cada estudiante de que explore y desarrolle su potencial, entendiendo la importancia que tiene dentro de este y dándole valor a sus ideas y conocimientos; además, nutriendo los aprendizajes colectivos, teniendo igualmente un compromiso en el fortalecimiento de la emocionalidad y autoimagen (1971). La mesada brinda a los estudiantes las herramientas útiles para fortalecer, no solo la interacción entre ellos, sino también la posibilidad de ser estudiantes activos que construyen conocimientos en grupo, a partir de la información que reciben, como la que ellos mismos descubren, intercambiando conocimientos y facilitando los procesos de enseñanza-aprendizaje.

Aunque el objetivo de los grupos es generar trabajo colaborativo, es decir, trabajo en equipo, las mesadas estaban caracterizadas más por la división de tareas y de roles que en trabajar de manera conjunta “en realidad no veo un trabajo en equipo en ninguna mesada, no sé si es por la forma en la que se plantea el ejercicio o si depende del grupo” (Entrevista profesor 3, 2020). Para esto, es relevante comprender la diferenciación entre un grupo de trabajo y un equipo, pues el primero, son varias personas que trabajan juntas con objetivos en común y el segundo hace

referencia al conjunto de personas que a través del trabajo colaborativo y democrático buscan cumplir esas metas propuestas. Gómez y Acosta caracterizan el equipo de la siguiente manera:

“En sentido general, los equipos comparten identidades, metas y objetivos comunes, éxitos y fracasos, cooperan y colaboran, establecen tareas específicas para cada miembro, toman decisiones colectivas y desempeñan diferentes funciones de acuerdo con sus conocimientos y características personales. Por ello, no deben ser individualistas, deben ostentar un alto grado de compromiso y tomar decisiones por consenso y no por imposiciones” (2003, p. 5).

Es entonces que debería ser el objetivo de las mesadas, dejar de trabajar como grupo para empezar a aprender a moverse como equipo, de manera cooperativa y armónica buscando aprovechar las fortalezas de cada integrante y del talento colectivo para impulsarse en favor del grupo. Lo que les permitirá obtener aprendizajes de trabajo cooperativo para su vida en sociedad, aumentando tanto su bienestar como el de los otros, formando estudiantes con y para los demás.

#### *Relaciones, roles y toma de decisiones en los grupos de trabajo*

Dentro de las mesadas en los programas de gastronomía de IUCMA se evidenciaron varios roles que identificaron tanto estudiantes como profesores, entre ellos está el líder que puede ser autoritario o democrático, quien se somete a las decisiones de él, quien se opone al líder de manera crítica o sin proponer, el mediador y el que evade su trabajo; a partir de esos roles, se presentan también las relaciones que se dan en interacción entre los estudiantes.

El rol que más resaltaron fue el del líder, quien dirige y direcciona el trabajo en grupo, el docente no asigna ese rol, no es una figura que se instituye, si no que de manera espontánea dentro de la mesada se establecen esos líderes, siendo o no apoyados por sus integrantes, al respecto un estudiante expresa “siempre hay una persona que quiere tomar el mandato, a veces puede ser un mal líder o un buen líder” (Entrevista estudiante 10, 2020). Un docente agrega "de manera informal se establecen unos líderes y quienes siguen las indicaciones, cuando no hay una jerarquía se hace una organización natural, se acomodan las partes" (Entrevista profesor 5, 2020). Desde ese liderazgo se presentaron también algunas situaciones que generaban conflicto y relaciones dominantes dentro del grupo, al respecto López afirma que el líder es quien sanciona incluso excluyendo al transgresor del grupo, establece normas grupales fuera de las institucionales

generando conflictos al interior del grupo, estas normas muchas veces se asumen simplemente por seguir al líder (2000).

El líder en la mesada es una figura favorable para el desarrollo y crecimiento del grupo cuando tenía un diálogo constante con los demás integrantes, siendo entonces un líder democrático, podría considerarse incluso como le exponen Gómez y Acosta en un líder que realiza un trabajo de liderazgo compartido que permite la entrada de nuevas ideas, reconociendo las diferencias e incorporándolas y cuyo objetivo debe ser siempre el de mantener una relación fuerte y abierta que busque un acuerdo entre sus integrantes (2003). Y en otras ocasiones era un líder autoritario, con relación se plantea que esa personalidad autoritaria es potencialmente antidemocrática y etnocentrista (Adorno et al, 2006), suponía un rol que podía llegar a afectar o a entorpecer el trabajo de la mesada, ese rol de autoridad podía acomodar intereses en disputa.

En relación con el líder, también aparecen otros roles: quienes se someten a sus decisiones por el solo hecho de ser el líder y quienes se oponen de manera crítica o no. Para el caso de los que someten al líder un estudiante manifiesta "en las mesadas siempre va a existir uno que va a querer ser el líder, que toma el liderazgo y existen personas que aceptan las ideas de quien lidera" (Intervención 3, grupo focal 1, 2020); este rol podría relacionarse con el pacto del gregario que según Nietzsche en Talaya se da en la agrupación, en donde unos integrantes siguen ciegamente al líder, permite la fuerza de los débiles que necesitan a un líder para rebajar su carga, por medio de una actitud servil (2020). El rol de quien sigue al líder sin ningún tipo de oposición se presenta en las mesadas como un rol pasivo, que simplemente acepta y realiza lo que el líder dice, esta manera de inactividad propositiva no contribuye al crecimiento o transformación del grupo.

Al respecto de quienes se oponen a las decisiones del líder aparecen unos que se oponen, pero proponen de manera crítica y basados en la razón y otros que sólo se oponen sin plantear nuevas ideas. "Uno de esos roles es esa persona que le quiere llevar la contraria, no sé si por gusto, pero siempre está en contra del líder" (Intervención 3, grupo focal 2, 2020). Dentro de las etapas por las cuales transita el grupo de trabajo, aparece la confrontación que exponen Gómez y Acosta en donde surge una resistencia y un control al liderazgo (2003). Estos roles de resistencia hacia el líder pueden llegar a ser muy beneficiosos para el grupo cuando se aportan nuevas ideas, debido a que pueden

develar injusticias o hacer proposiciones que beneficien al grupo, pero el rol que se opone sin proponer suele generar un conflicto innecesario y obstaculizar el desarrollo de la mesada.

En los grupos de trabajo se presentan conflictos de manera natural, por lo tanto, espontáneamente es común que aparezca también la figura del *mediador* dentro del grupo o que busquen un mediador por fuera de él, cuando los estudiantes al ver que no eran capaces de tramitar el conflicto por sí solos, pero con el deseo de hacerlo, buscan una figura de autoridad en este caso el docente para que les ayude en el proceso. "Es muy positivo cuando hay personas mediadoras, he tenido la oportunidad de trabajar con personas así, de todos se aprenden cosas diferentes" (Intervención 1, grupo focal 1, 2020). A lo cual un estudiante agregó "sentía una carga grande, me cansé de trabajar con esas personas, me afectaba el ánimo, hablé con el docente y conversé con los compañeros y se notó un cambio" (Intervención 4 grupo focal 1, 2020). Este mediador abre la puerta para que como plantea Galtung en Calderón se transforme o trascienda el conflicto ayudando a emerger capacidades en los integrantes que han sido olvidadas en el momento del mismo (2009). Es así como el interés del mediador en la mesada suele ser el transformar los conflictos para evitar violencias y favorecer el grupo de trabajo.

A si mismo es evidente, el rol del integrante del grupo de trabajo que evita cumplir sus tareas o que incluso no las realiza, al respecto un profesor expone "otros roles pasivos, de los cuales temo, es de los que al final son solo los que lavan y evitan hacer otras tareas" (Entrevista profesor 5, 2020). A partir de lo anterior Olson nombra a este rol como el polizón, gorrón o "free rider" y lo caracteriza como el integrante que disfruta de los beneficios de una acción colectiva realizando un esfuerzo menor que los demás, de manera intencionada (1985). Este es otro rol pasivo que no aporta al grupo de trabajo, además genera molestia en los otros integrantes debido a que los recarga de trabajo y está relacionado con un desinterés hacia la materia o hacia la profesión.

En algunas ocasiones se presentan mesadas donde no se identifican fácilmente roles, la mesada trabaja en equipo sin ningún tipo de jerarquía aparente, acerca de esto un profesor comenta "cuando no hay un líder, pero todos aportan el grupo crece más fuerte, trabajan entre todos aportan entre todos y dan muy buenos resultados" (Entrevista profesor 2, 2020). Esta relación Gómez y Acosta la proponen como la realización del grupo de trabajo y como la última conformación de un grupo significativo, en donde se centran en la realización de las tareas en búsqueda de los objetivos propuestos (2003). Los integrantes de estas mesadas, respetan las opiniones de todos y reconocen

las habilidades de cada uno de los integrantes. Es importante aclarar que un estudiante puede presentar varios roles, dependiendo de la postura que asume en los diferentes encuentros dentro de los grupos de trabajo.

En las mesas para el desarrollo de los objetivos propuestos en la clase, los estudiantes deben tomar muchas decisiones en grupo. Esta toma de decisiones se evidenció que está directamente relacionada con los roles de la mesa, es el caso del líder que en ocasiones toma las decisiones sin tomar en cuenta a los otros o que los otros aceptan que el líder tome las decisiones por ellos, también en ese rol de líder puede tomar decisiones teniendo en cuenta las posturas e ideas de los demás integrantes de la mesa o cuando buscan al profesor por el rol que tiene de autoridad en ese espacio, para que sea él, quien tome la decisión por ellos.

En cuanto al líder autoritario, un profesor expone, “toman decisiones que no son pensadas por el otro, que tienen una justificación desde los gustos propios, tienen una postura muy individualista” (Entrevista profesor 5, 2020). Al respecto Gómez y Acosta consideran que se presenta una desventaja en el grupo cuando la toma de decisiones o discusiones son dominadas por uno o pocos integrantes (2003). Cuando el líder de la mesa toma decisiones pensadas únicamente en su bienestar o gustos propios, impone un rol autoritario evitando la voz de los demás integrantes y entorpeciendo el diálogo en el grupo, que permite el crecimiento de éste.

Ese rol de líder puede tomar decisiones teniendo en cuenta las posturas e ideas de los demás integrantes de la mesa, poniéndolas a dialogar entre sí. “la mayoría de las veces alguien tiene que tomar la voz, se da una idea, se tienen en cuenta las opiniones de los demás y por último se llega a un acuerdo” (Entrevista estudiante 8, 2020). Al respecto Morales plantea:

Cuando el grupo trabaja como equipo toman las decisiones en conjunto, teniendo en cuenta las voces de todos los integrantes y buscando el bien común de la mesa debido a que el trabajo lo hacen ellos, corrigiendo y ayudándose entre sí con consultas de unos a otros. Mientras tratan de solucionar sus problemas, ellos ven que esa solución es fruto de su inteligencia y experimentan gran satisfacción” (1971, p. 138).

El diálogo de ideas permite que las decisiones se tomen en conjunto, generan satisfacción en sus integrantes debido a que son fruto de la construcción colaborativa, así todos sienten que pertenecen y son escuchados en la mesa.



Por último, se presenta una situación en donde los integrantes buscan al profesor por el rol que tiene de autoridad en ese espacio, para que sea él, quien tome la decisión por ellos “si llegamos a que no tenemos un consenso le preguntamos al profesor, también cuenta su opinión” (Entrevista estudiante 9, 2020). Como mesada no son capaces de tomar decisiones ya sea por falta de liderazgo, porque no logran ponerse de acuerdo o porque no les dan suficiente valor a sus ideas, en este caso, los estudiantes buscan esa figura de poder para que tome o valide su decisión. Es entonces, en los momentos en donde se deben tomar decisiones donde suelen generar muchos conflictos, debido al alto nivel de interacción que debe haber entre ellos para llegar a un acuerdo.

### Conflictos en los grupos de trabajo

Las mesadas en IUCMA transitan por los conflictos como parte natural de su relacionamiento como grupo de trabajo. “Algunos grupos pueden ser más propensos al conflicto o incluso operan a partir de él y lo experimentan de una manera natural; otros grupos pueden ser muy sensibles al conflicto y, por tanto, vulnerables ante situaciones problemáticas” (López, 2000, p 46). La categoría se desarrolló desde las subcategorías emergentes, tipos de conflictos, sus causas y sus efectos.

### *Tipos de conflictos*

Los tipos de conflictos se presentan desde los átomos del conflicto de dilemas y disputas de Galtung (2009). Aunque solo se presentaron los casos de disputas, es importante aclarar la existencia de esos conflictos internos dentro de cada uno de los estudiantes de los grupos de trabajo, que se manifiesta en síntomas como la agresividad, la agresión o la ansiedad; estos conflictos no se pueden entender por separado ya que tienen una estrecha relación entre sí (Caicedo, 2017).

Se encontró que las disputas que se generaron en las mesadas en los programas de gastronomía se presentaron por lucha de recursos y la otra disputa surgió al momento de realizar una actividad deseada por todos los integrantes del grupo o a su vez al momento de evadir una tarea no deseada. La lucha de recursos se manifestó tanto dentro de los integrantes del grupo como entre las mesadas que se relacionan en el laboratorio de gastronomía, ocasionadas porque a veces no hay suficientes implementos en la cocina para todos al mismo tiempo o porque a la hora de repartir los insumos o las preparaciones no lo hacen de manera equitativa. Al respecto un docente expone:

"un conflicto que he detectado entre mesadas es la falta de equipos (...), entonces no se ponen de acuerdo y empiezan esas peleas que le toca a uno como docente intervenir para que no se acalore más el alegato" (Entrevista profesor 4, 2020).

Y un estudiante agrega "la repartición de insumos generaba conflicto con todas las mesadas, en general, se volvía un corrillo en el laboratorio, un cuchicheo, mira es que ellos tienen más y nosotros no" (Entrevista estudiante 4, 2020). Esta disputa está relacionada con la actividad competitiva y también desde la inducción a la competencia que se generaba por la escasez de recursos o por situaciones competitivas que planteaban docentes dentro de los laboratorios para conseguir el objetivo, y no se presenta solamente entre miembros de diferentes grupos, sino también dentro de los mismos integrantes de la mesada, sobre todo cuando lo que necesitan conseguir lo deben hacer a expensas del otro, también se identificó una violencia estructural de la institución hacia los estudiantes, debido a que en muchas ocasiones la dotación de los laboratorios o los insumos no son suficientes para que ellos cumplan con su objetivo.

Otra disputa que se genera es ocasionada al momento de realizar una actividad deseada por todos los integrantes del grupo. Al respecto un estudiante expresaba "quieren simplemente tomar el mando de todo y cogerlo a uno como el lavaplatos prácticamente" (Entrevista estudiante 10, 2020). Cuando los integrantes desean imponer sus acciones e ideas sobre los otros lo hacen por creer que son superiores que sus compañeros en el quehacer práctico del laboratorio, ocasionado por tener estudios previos, experiencia laboral, o por una necesidad de controlar la actividad y a los demás, consideran que los otros deben realizar las tareas operativas como el aseo y las preparaciones previas de los alimentos (mise en place) y le dan menos valor a las propuestas e ideas de compañeros.

Al momento de evadir una tarea no deseada, dejan de realizar funciones que no consideran interesantes y recargan a los otros integrantes del grupo de trabajo. Dentro de las acciones que dejan de hacer los estudiantes recargando a los otros, se presentó que evaden las tareas teóricas, debido a que varios consideran que su aprendizaje consiste sólo en cocinar y también evitan tareas operativas que consideran aburridas o desgastantes como lo es hacer el aseo.

A la hora de hacer aseo, todo el mundo se quita porque no les gusta y no es justo. En la asignatura de carnes, solo dos trabajábamos, aunque la mesada era de cuatro integrantes, a la hora de enviar las recetas estándar nadie se presentó y a mí me tocó hacer (...) todo (Entrevista estudiante 1, 2020).

El hecho de que algunos estudiantes dejen de hacer tareas teóricas o que consideren aburridas o desgastantes, desequilibra las funciones de la mesada, recargando a otros integrantes y generando conflictos, esto también evidencia el dilema que tienen algunos estudiantes acerca de su proyección en la carrera, en donde se matricularon porque fue la opción que se les presentó sin ser necesariamente sus intereses o deseos. Los anteriores tipos de conflictos no son excluyentes entre sí, en una misma mesada y en un mismo momento se pueden presentar simultáneamente varios conflictos.

El conflicto debe analizarse con una estructura compleja y no lineal, muchos conflictos son espirales en donde es inacabado y un efecto podría volverse causa de otra forma del mismo conflicto.

### *Causas de los conflictos en los grupos de trabajo*

Las causas de los conflictos en los grupos de trabajo de IUCMA, no se presentaron únicamente dentro de los laboratorios de gastronomía, muchas causas de los conflictos se evidenciaron por fuera. Se clasificaron entonces las causas teniendo en cuenta y relacionando los problemas externos, los internos relacionados con la interacción del grupo, y las causas planteadas desde Fisher que son el poder, las divergencias en valores y las diferencias económicas.

Dentro de las causas presentadas como problemas externos en los estudiantes pudimos reconocer, dificultades económicas, familiares y falta de empatía que tenían los estudiantes entre sí para comprender las diferencias en los estilos de vida de los otros. Algunas de las causas que se han abordado por fuera de la institución como problemas externos, son la falta de formación desde los hogares, el maltrato en la familia, frustración de objetivos o de realización personal, diferencias de género, entre otros aspectos; buscar las causas de los conflictos sólo dentro del ámbito educativo sería reducir su comprensión y restringir las posibilidades de transformación para evitar la violencia (Ramírez et al., 2013).

En los estudiantes pertenecientes a las mesadas, las causas externas más evidentes fueron dificultades económicas y familiares que incluso han llegado a violencias dentro de sus hogares. Al respecto un profesor comentó

No se puede desconocer que muchos de ellos vienen con problemas muy fuertes de sus hogares, violencia familiar, falta de comida, que no tienen para los pasajes y viene otro personaje a incomodarlos y ellos revientan, o por el contrario vienen con problemas y se quieren desquitar con otros compañeros (Entrevista profesor 4, 2020).

Estas causas externas están relacionadas con violencias estructurales que sufren los estudiantes por fuera y que las llevan hasta las aulas de clase. Al respecto Galtung plantea estas violencias como una privación de los derechos humanos alrededor de necesidades de supervivencia, de bienestar, identitarias y de libertad (2009).

Estas causas externas permiten no sólo comprender en parte el conflicto, sino que develan problemáticas culturales y sociales del contexto de los estudiantes que en algunos casos les permite a los mismos legitimar sus actitudes conflictivas en clase.

Otra de las causas que se presentó por fuera del laboratorio fue la falta de empatía que tenían los estudiantes entre sí para comprender las diferencias en sus estilos de vida es el caso puntual de diferencias de edades, de los que trabajan y de los que sólo estudian, de estudiantes que ya son padres, de sus diferentes niveles socioeconómicos y la última fue la diferencia entre los que son completamente becados y los que pagan su semestre de manera regular o por medio de horas de trabajo social. Al respecto de esta falta de empatía un estudiante nos expresaba:

Hay compañeros que estudian y trabajan, otros que solo estudian y cuando hay esas diferencias los que solo estudian quieren hacer los trabajos en un mismo horario en un día, en un momento específico y claramente los que estudian y trabajan no pueden, entonces eso siempre va a generar un conflicto" (Intervención 1 grupo focal 2, 2020).

Esta falta de empatía, aunque en ocasiones se da por no reconocer las limitaciones, necesidades, intereses y deseos del otro, también se presenta por el desconocimiento de estas. Otro profesor agregaba:

Cuando integraron los estudiantes de la comuna con los de la universidad generó muchos conflictos, porque los de la universidad sentían que estaban más avanzados y al pedirles que trabajaran en grupo no se integraban y mantenían la diferencia con los estudiantes becados, se ve que muchas niñas están en embarazo o tienen hijos o trabajan, así que tienen más responsabilidades que muchos otros estudiantes (Entrevista profesor 1, 2020).

Dentro de esas causas que se plantean al interior del grupo de trabajo a partir de su relacionamiento, aparecen claramente problemas de comunicación y causas relacionadas con la falta de estructura de la mesada cómo equipo de trabajo. De manera que un estudiante expresa "una causa es la falta de comunicación y de escucha para llegar a acuerdos al momento de hacer los laboratorios, para tener en cuenta las opiniones de todos" (Entrevista estudiante 17, 2020). Las causas relacionadas con la comunicación se evidenciaron principalmente, debido a que no escuchan

al otro, no toman o dan la palabra o incluso evitan al máximo el diálogo entre ellos. En cuanto a la falta de estructura cómo equipo de trabajo se presentaban conflictos cuando no había un líder que favoreciera al grupo, cuando no eran capaces de trabajar con el otro y cuando no realizaban de manera clara la repartición de roles ni de tareas.

Además, Fisher en Redorta define a las diferencias económicas, las divergencias en valores y el poder como las bases de las causas de los conflictos (2004). Las diferencias económicas se presentaron anteriormente como una de las causas externas al momento del laboratorio. Las divergencias en valores se presentaron como calificativos de la conducta que los estudiantes se daban entre sí, dentro de los que encontramos que consideraban que sus compañeros eran: egoístas, individualistas, ambiciosos, deshonestos, impacientes, perezosos, machistas, irrespetuosos y que no tenían sentido de pertenencia al grupo. "Para mí los conflictos se dan por ese egoísmo, esa ambición, falta de honestidad, cogían más de lo que en realidad se debía coger" (Entrevista estudiante 4, 2020). Estos calificativos de la conducta podían ser reales, pero también se presentaban como prejuicios e imaginarios que tenían del otro. Estas conductas están muy relacionadas con la manera con la que los integrantes confrontan su dilema y cómo se relaciona con el del otro. Por último, algunos de los calificativos eran comportamientos de violencias culturales como es el caso del machismo.

La causa de poder que plantea Fisher también se evidencia en las mesadas de trabajo como lo menciona un estudiante "en las mesadas se tiende a ser muy competitivo, de quién termina primero, quién lo hace mejor, entonces esto no es una competencia sino aprender entre todos" (Entrevista estudiante 15, 2020). Esta causa está muy relacionada con los roles, relaciones y toma de decisiones de los grupos de trabajo, en donde en ocasiones se imponen como líderes, quieren ser el centro de atención y no tienen en cuenta las ideas de los demás.

#### *Efectos de los conflictos en los grupos de trabajo*

Los efectos de los conflictos Galtung en Hueso los divide en unos visibles que se reconocen fácilmente como lo son las violencias directas y unos invisibles que están latentes en el conflicto (2000). Al analizar la visibilidad de los efectos de los conflictos en los grupos de trabajo, fue complejo definir si eran visibles o invisibles y para quienes, en ocasiones eran visibles para el grupo de trabajo, pero no para el profesor o para los otros grupos o viceversa.

Es debido a esto, que se planteó realizar una clasificación de los efectos en dos grupos: el primero relacionado a los diferentes tipos de violencias ocasionadas y las afectaciones que generan estas violencias en los actores del conflicto; el segundo grupo está caracterizado por los aprendizajes o las posibles afectaciones del aprendizaje, en los integrantes de los grupos de trabajo que se generan después de los conflictos.

El primer grupo de efectos está relacionado con las violencias. En los grupos de trabajo se presentaron varios tipos de violencias, las que se observaban fácilmente tanto para estudiantes como profesores eran las violencias directas. Entre ellas se identificaron: discusiones, muchas de esas se llevaban a las diferentes redes sociales, insultos, amenazas a la integridad del otro, sabotajes del trabajo de sus compañeros, dañando sus preparaciones o escondiendo la materia prima. Un estudiante relató “existen personas que utilizan las redes sociales para expresar algo o para dañar a una persona porque no se sienten capaces de comunicar las situaciones personalmente” (Intervención 3, grupo focal 1, 2020). Y un profesor comentó “se crearon situaciones en las que se dañaron los trabajos entre ellos y se alteraban las recetas” (Entrevista profesor 3, 2020). En ocasiones esas violencias directas, eran tan notables que afectaban la integridad de los estudiantes, fue entonces necesario que una figura de autoridad como un docente o coordinador interviniera “algunos problemas me ha tocado llevarlos a coordinación, por ejemplo, cuando una estudiante le apuntó con un cuchillo a otra en medio de una discusión, ya no hubo diálogo fue una amenaza” (Entrevista profesor 2, 2020).

Estas violencias directas se vuelven repetitivas en las mesadas, hasta el punto de convertirse en venganzas, esto demuestra la importancia de transformar los conflictos para evitar el daño hacia el otro. Estas tenían implicaciones negativas hacia la integridad de los estudiantes y sus relaciones con los otros integrantes del grupo. Los estudiantes comentaban que en algunas ocasiones después de un conflicto sentían una afectación personal, se sentían solos, agotados, con rabia, al punto de querer cancelar una materia o el semestre completo o incluso llegar a hacerlo; también se deterioraron las relaciones del grupo, se presentó pérdida de comunicación dentro de este, los momentos de encuentro entre los estudiantes se consideraban incómodos, se rompían relaciones de amistad y de trabajo, se dividía el grupo y algunos estudiantes abandonaban la mesada. Un estudiante comentaba

Es algo muy incómodo trabajar con una persona con la que uno ya tuvo un conflicto, por lo que decidí cancelar materias y repetirlo completo, como venía trabajando en las

diferentes mesas con las mismas personas llegué al punto en que no las quería ver, ni quería ir a la universidad ya no me la disfrutaba (Intervención 1 grupo focal 2, 2020).

Otro estudiante agregaba “en el caso de la estudiante conflictiva, terminó aislada de los grupos y trabajando sola porque no se acomodaba en ninguna mesa” (Entrevista estudiante 1, 2020). Todos los tipos de violencia en las mesas dañan y destruyen, pero esos efectos superan las afectaciones visibles, incluso son las que no se visibilizan fácilmente que pueden tener una mayor incidencia a largo plazo en los estudiantes.

Entre los planteamientos de algunos estudiantes entrevistados expresaban que evitaban los conflictos porque consideraban que si los afrontaban podía ser peor, les daba miedo hacerlo ya que no sabían cómo iba a reaccionar la otra persona o para evitar ser visto como los conflictivos del grupo, “no sabía cómo hablar con ellos dos, porque conociéndolos son personas orgullosas. Fue más que todo de aguantar, porque se les dice algo y se lo toman mal” (Entrevista estudiante 5, 2020). Para Galtung en Calderón evitar el conflicto se considera un tipo de agresión que puede convertirse fácilmente en un futuro en violencia (2009). No solo los estudiantes evitaban la confrontación del conflicto, también los docentes ignoran los conflictos de las mesas para no tener que entrar como mediadores, esto demuestra la visión negativa que se mantiene del conflicto de manera general tanto al interior como al exterior de los grupos, evitarlo puede llevar a violencias en el futuro o a no abrirse a la posibilidad de transformar el conflicto y poder aprovechar los aprendizajes que surgen de él.

El segundo grupo, como se expuso anteriormente, está caracterizado por los aprendizajes que surgen del conflicto o sus posibles afectaciones, tanto en los integrantes, como en el grupo. Dentro de los aprendizajes que los estudiantes reconocieron a nivel personal a partir del conflicto, se presentaron: aprendizajes en términos comunicativos, generaron empatías con las diferencias del otro, aceptaron sus errores, a ser creativos para transformar los conflictos que se dieron en ese momento, o que se pueden presentar en el futuro. Cuando los grupos de trabajo lograban transformar el conflicto por medio del diálogo, para que trascendiera, se generaron muchos aprendizajes a nivel grupal. Un estudiante expuso “de un conflicto se aprende, al haber vivido esa situación te permite evitar esos errores, conversar con los integrantes de la mesa para llegar a acuerdos” (Entrevista estudiante 11, 2020). Otro estudiante agregó "me pasó una vez que cuando el problema se soluciona, el trabajo es muy bueno, uno queda trabajando mejor, se genera amistad" (Entrevista estudiante 1, 2020). Al respecto Segura plantea

Es necesario que los grupos atraviesen por conflictos, pues éstos les permiten “aprender a aprender”, a acceder a la información de una forma diferente a la cual estaban acostumbrados de manera individual y empezar a construir en conjunto una nueva forma de generar conocimiento, permitiéndoles entender los conflictos desde un punto de vista formativo y como oportunidad de aprendizaje (2004).

Entonces cuando los estudiantes lograban tramitar el conflicto de manera deseada lograban mejorar el resultado del trabajo en grupo, al igual que las relaciones de amistad y de estudio, fortalecer los procesos de aprendizaje y de comunicación, permitiéndoles reflexionar sobre las dinámicas del conflicto, para ésto es necesario que los integrantes usen medios positivos como lo son la empatía, la creatividad y no violencia con el fin de que el conflicto se transforme en constructivo y positivo.

Pero esos conflictos no tramitados de manera adecuada pueden llegar a afectar los procesos de enseñanza-aprendizaje, los estudiantes expresaban que algunos conflictos afectaban el resultado final del trabajo en grupo como las preparaciones en los laboratorios, por lo cual se veían en algunas ocasiones afectadas sus notas y podría llegar a tal punto en donde evitaban ir a clase, perdiendo espacios de aprendizaje con tal de evitar el conflicto, "para evitar algún roce con ellos en muchas ocasiones me perdía una clase o una explicación para no compartir el mismo espacio con esas personas" (Entrevista estudiante 7, 2020). Debemos considerar la importancia de no evitar los conflictos, se debe buscar tramitarlos, sino son tramitados se presentan afectaciones muy variadas incluso hasta en los procesos de enseñanza y aprendizaje. Se hace indispensable que se generen procesos educativos en la práctica desde el conflicto para la “paz”.

Son entonces los efectos de los conflictos muy variados, algunos que se visualizan claramente y otros difícilmente observables, generando desde aprendizajes para el grupo de trabajo hasta afectaciones personales a cada uno de sus integrantes, un solo conflicto puede tener múltiples efectos, incluso uno diferente para cada uno de los estudiantes de la mesada dependiendo de la reflexión que cada uno haga del conflicto.

## CONCLUSIONES

Los conflictos en los grupos de trabajo no son mecánicos, un conflicto es multicausal y ocasiona muchos efectos, los efectos de unos conflictos pueden ser las causas de otros tantos. Al no gestionarse adecuadamente los conflictos posibilitan la generación de violencias, por eso el



círculo de conflictos y las violencias resultantes parecen infinitos, por lo anterior es difícil delimitar el conflicto, sus causas y efectos.

Las causas de los conflictos provienen tanto de los dilemas y disputas que se relacionan entre sí; los efectos por su parte pueden causar aprendizajes cuando se transforman en paz o la generación de violencias cuando no se tramitan adecuadamente o el conflicto se tramita por sí solo a través de la violencia, estado no deseado.

Los grupos de trabajo en IUCMA, son instituidos por los profesores o pactos instituyentes entre estudiantes. Se relacionan por medio del diálogo, sus integrantes cuentan con un apoyo emocional que brinda el grupo, obtienen aprendizajes a través de la interacción con el otro; pero no siempre logran decisiones democráticas para alcanzar a constituirse en equipo de trabajo.

Dentro de los roles que se encontraron están: los líderes democráticos o autoritarios, quienes se someten al líder en su condición de gregario, quienes se oponen al líder de manera crítica y constructiva o sin proponer, los mediadores y quienes evaden realizar su trabajo en condición de polizón. La toma de decisiones de los grupos está relacionada con los roles de estos, en donde el líder toma las decisiones teniendo o no en cuenta al grupo, en donde unos las aceptan por el hecho de ser el líder, en donde otros se oponían a esas decisiones de manera crítica o los que se oponían a esas decisiones sin proponer.

Los conflictos en las mesadas de IUCMA, se presentaron tanto al interior del grupo, como entre ellos, estas disputas se presentan cuando los estudiantes persiguen un fin común, es el caso de la lucha de recursos dentro del laboratorio por implementos, insumos y preparaciones que a veces son escasos; el deseo de realizar ciertas actividades imponiéndose sobre los otros y finalmente el evitar las tareas menos deseadas recargando a los demás compañeros. Estas disputas mencionadas tienen una estrecha relación con los dilemas o conflictos internos de cada uno de los integrantes del grupo, no se pueden entender por separado.

En los grupos de trabajo, los conflictos tienen múltiples causas y efectos; dentro de las causas se presentaron unas por fuera de la Institución Educativa como lo fueron problemáticas por dificultades económicas y familiares relacionadas a violencias estructurales, falta de empatía que tenían los estudiantes entre sí para comprender las diferencias en los estilos de vida y diferentes calificativos de la conducta que en ocasiones eran prejuicios. También se encontraron causas dentro

de los laboratorios como la imposición del poder de algunos estudiantes, problemas de comunicación y falta de estructura en la mesada como equipo de trabajo.

A partir de los conflictos en los grupos de trabajo, se presentaron unos efectos relacionados con las violencias y otros relacionados con los aprendizajes. Las violencias generadas en las mesadas podían ser visibles, como es el caso de las discusiones e insultos o tipos de violencias culturales y estructurales que, aunque no eran tan observables, podían llegar a generar mayores afectaciones a nivel personal o en las relaciones del grupo. Pero a partir de la reflexión y la postura que asumen los integrantes y el grupo acerca del conflicto, se generan aprendizajes significativos, cuando el conflicto se transforma de manera pacífica, pero cuando se fracasa en la transformación del conflicto se pueden ver afectados los procesos de enseñanza-aprendizaje que se dan dentro de los laboratorios de gastronomía.

Los conflictos en los grupos de trabajo de IUCMA tienen sus particularidades con respecto a otros conflictos. Muchas de las causas y efectos de esos conflictos están relacionadas con las dinámicas de los grupos de trabajo y su interacción. Momentos como la conformación de las mesadas que se dan al inicio del semestre, con una permanencia de todo el periodo académico y la toma de decisiones base del desarrollo de las actividades dentro de la mesada, posibilitan la aparición de conflictos, debido a que en la conformación del grupo apenas se comienza a establecer relaciones, generando angustia en cada uno de los integrantes por no conocer cómo van a ser las dinámicas del grupo. Cuando el grupo debe tomar decisiones tiene que haber un alto nivel de interacción entre ellos para llegar a un acuerdo y si el grupo no cuenta con suficientes habilidades comunicativas o si la estructura del grupo y sus roles no están bien definidos por ellos mismos o aceptados por el resto de los integrantes se van a ocasionar conflictos que trascenderán a violencias.

Una vez el conflicto se genere, va a empezar a tener efectos no sólo en cada uno de los integrantes sino en el grupo en sí, es el caso del efecto deseado del conflicto en donde el grupo logra transformarlo en paz evitando violencias y generando crecimiento, aprendizaje y unidad en la mesada; al igual que efectos no deseados en el grupo al fracasar la tramitación del conflicto, el grupo evita espacios de diálogo, aislando a sus integrantes llegando a separar el grupo de trabajo y hasta violentándose entre ellos.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda tanto a los docentes como a los estudiantes entender el conflicto como un proceso inherente al ser humano tanto dentro de sí, como en la interacción con los otros, cambiar la visión negativa que tienen de él, entendiendo que el conflicto permite generar aprendizajes y develar injusticias y en lugar de evitarlo intentar siempre tramitarlo para poderlo transformar y así evitar esas violencias que se pueden generar. Específicamente a los estudiantes se les invita a realizar siempre una reflexión del conflicto que están experimentando, especialmente analizando sus causas para que dialoguen como grupo y así evitar violencias, y a los docentes a que eviten asumir el rol de control y de disciplina en los grupos cuando se presente el conflicto, queriendo llegar a darle finalización al mismo para evitar problemáticas que puedan alterar la dinámica de su clase, sino actuar en un rol de mediador que acompañe al grupo para que puedan transformar el conflicto de manera pacífica y generadora de aprendizaje.

A los programas de gastronomía en IUCMA se les recomienda continuar con los trabajos en mesadas, sin embargo, es importante que se realicen de manera más intencionada y reflexiva, dando a conocer los beneficios del trabajo en grupo, del conflicto y aportando herramientas tanto para los estudiantes como para los docentes, para tramitar los conflictos de manera pacífica y transformadora, comprendiendo la riqueza del trabajo en grupo y de los conflictos como posibilitadores de aprendizajes no sólo en el campo del saber específico de la gastronomía sino también en la formación de estudiantes en el ser para el otro, aportando sus capacidades individuales a un bien común.

Se hace una recomendación a los programas de formación de docentes de incluir en su currículo contenidos acerca de la cultura de la paz, especialmente de la tramitación de conflictos como mediadores ya que lo consideramos muy importante en el saber pedagógico, teniendo en cuenta el contexto violento y naturalizado en muchos casos en el que estamos inmersos en el país y en la ciudad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Adorno, T. W., & Frenkel- Brunswik, Else, & Levinson, Daniel J., & Nevitt Sanford, R. (2006). La personalidad autoritaria (Prefacio, Introducción y Conclusiones). *EMPIRIA. Revista de Metodología de las Ciencias Sociales*. (12), 155-200.

Asún, D.S., Rapún, L.M., y Romero, M.R. (2019). Percepciones de estudiantes universitarios sobre una evaluación formativa en el trabajo en equipo. *Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa*, 12 (1), 175-192. Recuperado de <https://revistas.uam.es/riee/article/view/riee2019.12.1.010>

Blanco, A. (2005). *Psicología de los grupos*. Madrid, España: Editorial Pearson Educación, S.A.

Caicedo, J. (2017). El conflicto psíquico y el lazo social. En F.A. Pérez. (Ed), *Lo humano y el conflicto propedéutico filosófica* (pp.61-66). Rionegro, Colombia: Universidad Católica de Oriente.

Calderón, P. (2009). Teoría de conflictos de Johan Galtung. *Revista paz y conflictos*, (2). 60-80. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2050/205016389005.pdf>

Cascón, P. (2000). *Educación en y para el conflicto. Cátedra UNESCO sobre paz y derechos humano*. Universidad Autónoma de Barcelona, Barcelona, España. Recuperado de <http://portal.unesco.org/es/files/32675/11455277791edconflicto.pdf/edconflicto.pdf>

Castoriadis, C. (2013). *La institución imaginaria de la sociedad*. Buenos aires: Tusquets Editores.

Collazos, C. Mendoza, J. (2006) *Cómo aprovechar el aprendizaje colaborativo en el aula*. Educación y Educadores. 9 (2), 61-76.

De Souza Barcelar, L. (2009). Una mirada genérica de los conflictos. *Contribuciones a las ciencias sociales*, 1-9. Recuperado de [www.eumed.net/rev/cccss/04/lb.htm](http://www.eumed.net/rev/cccss/04/lb.htm)

Fernández, J. (2006). *Ser humano en los conflictos: Reflexión ética tras una vivencia directa en el conflicto Vasco*. Madrid, España: Alianza Editorial, S.A.S

Galeano, M.E. (2003). *Diseño de Proyectos en la Investigación Cualitativa*. Medellín, Colombia: Fondo Editorial Fundación EAFIT.

Galtung, J. (1985). *Johan Galtung sobre la paz*. Barcelona, España: Editorial Fontamara.

Gilles, F. (1971). *El trabajo en grupo hacia la autogestión educativa*. Barcelona, España: Editorial Fontanela.

- Gómez, M., Acosta, H. (2003). Acerca del trabajo en grupos o equipos. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 11 (6). Cuba. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3173380>
- Hirsch, D. A. (2020, 28 de febrero). Dilemas éticos expresados por académicos de la Universidad Nacional Autónoma de México. *Sinéctica*. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/sine/n54/2007-7033-sine-54-e1025.pdf>  
[http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/189328/TFG\\_2020\\_AlbiolTalaya\\_Jose.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/189328/TFG_2020_AlbiolTalaya_Jose.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hueso, V. (2000). *Johan Galtung. La transformación de los conflictos por medios pacíficos*. En Seminario “transformación pacífica de conflictos”, llevado a cabo en Ministerio de Justicia, Tucumán, Argentina.
- Kaplan, C. (2015). *Violencias en plural, sociología de las violencias en la escuela*. Buenos Aires, Argentina: Editores Niño y Davila
- Kernberg, O. (1999). *Ideología, conflicto y liderazgo en grupos y organizaciones*. Barcelona, España: Ediciones Paidós Ibérica, S.A
- López, M. (2000). *Dinámicas de grupo en el aula*. México: Editorial Trillas.
- Maldonado, M. (2007). El trabajo colaborativo en el aula universitaria. *Revista Laurus*, 13 (23). 263-278. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/761/76102314.pdf>
- Manz, S. (2003) *Trabajo en equipo y dinámica de grupos*. México: Editorial Limusa, S.A
- Morales, J. (1971). Trabajo en grupos. *Boletín de Matemáticas*, 5 (2-6), 136-140. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6957325>
- Olson, M. (1985). *La lógica de la acción colectiva*, Ariel. Barcelona. Recuperado de [https://www.ses.unam.mx/docencia/2018II/OlsonMarcur1985\\_LaLogicaDeLaAccionColectiva.pdf](https://www.ses.unam.mx/docencia/2018II/OlsonMarcur1985_LaLogicaDeLaAccionColectiva.pdf)
- Ramírez, C.A., y Arcila, W.O. (2013). Violencia, conflicto y agresividad en el escenario escolar. *Educación y Educadores*, 16 (3), 421-429. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/834/83429830002.pdf>  
Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=297124008008>
- Redorta, J. (2004). *Cómo analizar los conflictos*. Madrid, España: Espasa Libros.
- Rosero, A.R., Montenegro, G., Caicedo, J. (2016). Perspectivas pedagógicas del conflicto y la violencia en el contexto escolar. *Revista UNIMAR*, 34 (2), 13-25. Recuperado de <http://editorial.umariana.edu.co/revistas/index.php/unimar/article/view/1238>
- Ruiz, L. (2006). *La escuela territorio en la frontera: tipología de conflictos escolares según estudio comparado en Bogotá, Cali y Medellín*. Editorial IPC, Instituto popular de capacitación. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/Colombia/ipc/20121207051848/ruiz.pdf>

Salinas, S.M., Posada, G.M., y Isaza, M. L. (2002). A propósito del conflicto escolar. *Revista Educación y pedagogía*, 14, (33), 245- 273.

Sandoval, L, Y., y Garro, N. (2017). La Teoría Relacional: Una propuesta para la comprensión y resolución de los conflictos en la institución educativa. *Estudios sobre Educación, Vol. 3, 135-154*.

Segura, D. (2004). El trabajo con grupos heterogéneos. *Nodos y nudos: revista de la red de calificación de educadores*, 2(16), 14-22. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/revista?codigo=19254>

Talaya, J. A. (2020). El pacto gregario como método de supervivencia Grado en Humanidades: Estudios Interculturales. Universitat Jaume I, España. Recuperado de [http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/189328/TFG\\_2020\\_AlbiolTalaya\\_Jose.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/189328/TFG_2020_AlbiolTalaya_Jose.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vasco, C. (1990). Tres Estilos de Trabajo en las Ciencias Sociales. *Revista Documentos Ocasionales del Cinep*, 54, 1-19.

Vásquez, R. (2012). Tesis doctoral: “la mediación escolar como herramienta de educación para la paz”. Universidad de Murcia. Recuperado de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/85718/TRLVG.pdf>

Vizcarra, M., Rekalde, I., Macazaga, A. (2018). La percepción del conflicto escolar en tres comunidades de aprendizaje. *Magis, Revista Internacional de Investigación en Educación*, 10 (21), 95-108. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6516365>