



Las cooperativas y sus prácticas de resolución de conflictos desde el enfoque cualitativo.

Cooperatives and its dispute resolution practices from the qualitative approach

Jesús González y Unaldo Coquies

Resumen.

En las cooperativas existen condiciones sociales que dan cuenta del conflicto y sus procesos sociales constitutivos en este tipo de organizaciones comunitarias, que por lo general no se alcanzan a percibir ni a comprender tan categóricamente bajo el enfoque de la metodología cuantitativa; de allí que el objeto del presente trabajo sea presentar los lineamientos generales para el estudio de las cooperativas y sus prácticas de resolución de conflictos desde el enfoque cualitativo. La metodología es de tipo teórico-documental dentro del cual se recurrió a técnicas como la revisión documental y el análisis de fuentes primarias. Entre los planteamientos más sobresalientes de este trabajo se tiene que el enfoque cualitativo favorece el desarrollo de categorías analíticas que no resultan del interés del investigador sino de los señalamientos de los propios sujetos participantes.

Palabras claves: cooperativas; conflictos; subjetividad; cualitativo; métodos.

Abstract.

In cooperatives there are social conditions that account for the conflict and its constituent social processes in this type of community organization, which generally are not quite perceived or understood very strongly under the focus of quantitative methodology; hence the object of this paper is to present general guidelines for the study of cooperatives and its dispute resolution practices from the qualitative approach. The methodology is a theoretic-documentary in which resorted to techniques such as document review and analysis of primary sources. Among the most prominent approaches of this work is the qualitative approach favors the development of analytical categories that are not self-interest of the researcher but the signs of the participating subjects themselves.

Keywords: cooperatives; conflict; subjectivity; qualitative; methods.

Introducción

Las prácticas de resolución de conflictos son un ejercicio efectivo de la convivencia que tiende a incrementar los procesos de organización, participación, diálogo y potenciación de personas, grupos e instituciones de diversa naturaleza, que se hayan asentados en un tipo de sociedad en particular. De allí que su abordaje se constituya en el prefacio obligado de los estudios que han de desarrollarse. Es por así decirlo, un método de control social en el que se trata de ajustar todas las formas de gobierno a la realidad del poder individual; en este sentido, se intenta, desde los espacios en que se actúa y tiene capacidad de acción, apoyar la formación, organización y participación de las gentes en su propia vida, influyendo en el curso de los acontecimientos y en la justicia política y social.

El objeto de la investigación científica es poder abrir los espacios del conocimiento hacia fórmulas y mecanismos que propendan a la construcción de una sociedad más justa, solidaria, democrática, organizada y productiva, con la que sea posible la sana convivencia de las comunidades, pueblos y países del mundo. Por ello, las prácticas de resolución de conflictos que se han desarrollado en las cooperativas de Venezuela son un punto de considerable valor heurístico a la que pueden recurrir los estudiosos del campo para dar cuenta de dichos aspectos. En la medida en que se puedan prever las problemáticas en las cooperativas y las formas de afrontarlas, se estará realizando un aporte para la comprensión en sus esquemas de organización y funcionamiento, que son vitales para el desarrollo.

Ahora bien, en las cooperativas como organizaciones funcionales de economía social, los conflictos que se generan internamente entre sus miembros, así como las prácticas que se realizan o ejercen para darle resolución, se tienen como realidades tan complejas, dinámicas y relacionales, constitutivas de procesos orgánicos, estructurales, cognitivos, afectivos, sociales y hasta espirituales imperceptibles al mundo de lo humanamente visible, que bajo el esquema o paradigma positivista sólo pueden ser abordadas bajo la visión fragmentada o reducida de algunas dimensiones e indicadores teóricamente desarrolladas. Ello vendría a ser como una visión incompleta, pues las dimensiones y los indicadores son sólo una categoría científica que complace la satisfacción del investigador de hacer tangible su objeto de estudio mediante la cuantificación.

El enfoque cualitativo provee al investigador de una multiplicidad de técnicas que le permiten conocer extensamente la particularidad de las situaciones y las técnicas de análisis más apropiadas para su tratamiento, con las cuales se pueden realizar explicaciones más exhaustivas y densas de cada realidad estudiada. Los estudios de corte cualitativo, si bien es cierto no se caracterizan por disponer de un enfoque monolítico que ate de pies y manos al investigador con el objeto que es interés de su estudio y la manera de abordarlo, muchas veces precisan de investigaciones previas que permitan tener referencias sobre la manera de ir decantando las posibilidades de tratamiento de los datos, los procedimientos analíticos e interpretativos y el informe de los resultados de la investigación.

Ante los planteamientos anteriormente esbozados, el objeto de este trabajo es presentar los lineamientos generales para el estudio de las cooperativas y sus prácticas de resolución de conflictos desde el enfoque cualitativo. El alcance del propósito esbozado para este trabajo se hizo posible mediante la elaboración de los siguientes apartados: El paradigma que permite el abordaje de las prácticas de resolución de conflictos en las cooperativas, nivel ontológico y epistemológico de la investigación cualitativa en las prácticas de resolución de conflictos en las cooperativas, y nivel metodológico y proceso de investigación cualitativa en las prácticas de resolución de conflictos en cooperativas.

El Paradigma que permite el abordaje de las Prácticas de Resolución de Conflictos en las Cooperativas

El hombre en su búsqueda del conocimiento y en la necesidad de desentrañar la esencia de los diferentes hechos o fenómenos que se suceden tanto en el ámbito natural como social, ha creado diversas técnicas y métodos de investigación que, sin duda alguna, han contribuido a ampliar y potencializar en diferentes momentos históricos, las maneras de llegar a conocer científicamente. Este punto en particular ha sido reseñado por Rojas de la siguiente manera:

...el hombre es el centro del debatir que día a día se acrecienta con el devenir de la historicidad científica; considerando desde lo mitológico de la antigüedad hasta el espíritu científicista propio de la contemporaneidad. Aspecto que ha generado y continuará generando multiplicidad de respuestas y perspectivas en relación a la comprensión de todo fenómeno inherente a lo humano (Rojas, 2007: 244).

Ahora bien, los diferentes métodos y técnicas de investigación científica desarrollados bajo los criterios y lógicas del intelecto humano se hallan inmersos dentro de un paradigma científico, es decir comunidades de hombres que se agrupan en función de determinadas creencias y valores acerca de lo que es y debe ser el conocimiento científico.

Así pues para el conocimiento de las realidades sociales se han desarrollado una serie de paradigmas o "programas de investigación", que ha sido el término utilizado por Imre Lakatos, citado por Bisquerra (1989: 46), para referirse a los distintos géneros de investigación, los cuales a su vez han quedado sintetizados o subsumidos en los dos mega-paradigmas que se han podido producir: el paradigma positivista y el post-positivista, a través de los que se ha llegado a marcar una gran brecha o ruptura en cuanto a conocimiento científico se refiere.

El paradigma positivo se caracteriza básicamente por su distancia entre el investigador y lo investigado, entre el observador y lo observado, entre el sujeto y el objeto estudiado, según lo cual el proceso de investigación adquiere un carácter de estructura fija, estática o mecanicista. Este paradigma como tal valora, privilegia y propugna la objetividad del conocimiento, el determinismo de los fenómenos, la experiencia sensible, la cuantificación aleatoria de las medidas, la lógica formal y la verificación empírica de lo investigado. Respecto a la filosofía positivista Martínez señala:

...que fuera de nosotros existe una realidad totalmente hecha, acabada y plenamente externa y objetiva, y que nuestro aparato cognoscitivo es como un espejo que la refleja dentro de sí, o como una cámara fotográfica que copia pequeñas imágenes de esa realidad exterior. De esta forma, ser objetivo es copiar bien esa realidad sin deformarla, y la verdad consistiría en la fidelidad de nuestra imagen interior a la realidad que representa (Martínez, 2008a: 14).

Por su parte el paradigma post-positivista persigue un acercamiento a la realidad social de forma múltiple, holística y construida cualitativamente. Asimismo, el paradigma post-positivista acepta la intervención de los valores tanto del investigador con el contexto que lo condiciona, como la relación cercana que establece con los sujetos investigados, lo que los configura como realidades más libres y autónomas. En atención a este aspecto, Martínez ha expresado:

La orientación post positivista efectúa un rescate del sujeto y de su importancia. La mente construye la percepción, o el objeto conocido, informando o moldeando la materia amorfa que le proporcionan los sentidos, por medio de formas propias o categorías, como si inyectara sus propias leyes a la materia... implicaría una inserción de lo observado en un marco referencial o fondo, constituido por nuestros valores, intereses, actitudes y creencias, que es el que le daría el sentido que tiene para nosotros (Martínez, 2008a: 21).

En cada paradigma se manifiesta una forma racional y sistematizada del quehacer científico, el cual queda evidenciado a través de los niveles que lo integran. Esos niveles son, según Valles (1997: 49), "ontológico", el cual se refiere a la forma y naturaleza de la realidad social, "epistemológico", que son los criterios a través de los cuales se determinan la validez y bondad del conocimiento, "metodológico" que es el que atiende las distintas vías y formas de investigar la realidad a través de las técnicas, instrumentos y obtención de información; niveles todos que

permiten que el paradigma tenga una estructura internamente coherente, ya que los mismos se hallan entrelazados.

Una vez hecho el esbozo de lo que ha de entenderse por paradigma, las tipologías existentes y los niveles que lo integran, se considera necesario explicitar que la investigación cualitativa en prácticas de resolución de conflictos en las cooperativas debe hacerse aceptando sus principios ontológicos, epistemológicos y metodológicos, por cuanto es este el paradigma de investigación que permite tener una aproximación más cercana con dicho objeto de estudio, que si bien alude a aspectos conductuales tiene también parte de significados, motivos y fines, a través de los cuales se debe intentar comprenderlas.

Nivel Ontológico y Epistemológico de la Investigación Cualitativa en las Prácticas de Resolución de Conflictos en las Cooperativas

En este apartado se pretende especificar cuál es la forma y naturaleza de la realidad social estudiada, a través de una serie de postulados teóricos contemporáneos que la conciben de manera compleja, dinámica, sistémica y relacional a partir de los cuales queda totalmente condicionada la forma en que será abordada; es decir, la manera como ha de ser estudiada.

Al decir de Ander-Egg (2001: 65) las cuestiones ontológicas "hacen referencia a la naturaleza del objeto que se estudia (...) o sea, se procura responder a la cuestión de qué clase de realidad es la realidad social (...) la concepción de la realidad será determinante para el método..." El aspecto ontológico, según Martínez (2008b: 160) se tiene como una "teoría sobre la naturaleza de la realidad".

En consideraciones de Sierra, el aspecto ontológico puede ser explicado desde diferentes ópticas:

Se puede contestar en la explicación refiriéndose ya al origen, a lo que ha producido o dado lugar al fenómeno explicado, o bien a la intensión o fin pretendido por el agente productor, cuando éste es racional, o finalmente, determinando por qué es como es el fenómeno en cuestión, es decir, en términos modernos, qué variables lo forman y cuáles son sus relaciones o estructura (Sierra, 2005: 98).

Desde tales consideraciones, el aspecto ontológico de la investigación cualitativa en las prácticas de resolución de conflictos en las cooperativas es explicado desde la propia naturaleza de la realidad que se estudia, que es en sí la realidad social, la cual ha sido previamente caracterizada como compleja, dinámica, sistémica y relacional. La realidad es de carácter complejo, según Navarro (1996: 7) dada "su capacidad para generar elementos emergentes nuevos y nuevas relaciones también emergentes entre esos elementos"; es decir, para crear y relacionarse con nuevas realidades.

Ahora bien, la cualidad compleja de la realidad social se produce no única o exclusivamente por el nivel de interrelaciones o interconexiones que se suscitan desde ella misma, sino también por su capacidad para estar en equilibrio, cerca del equilibrio, o lejos del equilibrio. En relación a este punto en concreto, Espina (2006: 26) refiere que significa que los elementos constitutivos del mismo están fuertemente asociados entre sí, formando redes (no atados por una estructura rígida de determinaciones) y tienen a la vez la capacidad potencial de actuar individualmente como agentes autónomos e influir sobre los demás...

La complejidad entendida así, privilegia los procesos auto-organizativos, y entre éstos la cooperación, con los cuales se abre un nuevo modo de ver la vida, que pretende y puede hacer frente a los desequilibrios presentados. Es así como, a partir de una realidad social, se puede crear un nuevo orden y nueva ideología y por lo tanto se crea otra nueva realidad social, reflejada en instituciones.

Desde el planteamiento según el cual la complejidad en la realidad social se auto-produce, se desprende un aspecto de carácter racionalista y construccionista que ha sido identificado por Navarro, cuando señala:

La complejidad característica de la socialidad humana y de sus productos –las sociedades humanas– tiene un doble carácter que se concreta en dos tipos de realidades siempre presentes en estas sociedades. Por una parte, las sociedades humanas son culturas materiales, que modifican su entorno ecológico a menudo de manera profunda, creando un ecosistema en buena medida artificial: el ecosistema social humano. Por otra parte, las sociedades humanas son realidades de conciencia, alojadas en las mentes de los individuos que las integran (Navarro, 1996: 13).

A fin de evitar que la realidad sea confundida con la complejidad, en este estudio se considera que la realidad es lo que ha existido y lo que puede existir dentro de determinado contexto, sociedad, organización, grupo, o sujeto, y la complejidad es existencia natural y social o para decirlo en palabras de Denise Najmanovich, citado por Espina (2006: 35), trata de formas de experimentar el mundo y producir sentido, de interactuar y de convivir, una transformación multidimensional en una permanente evolución.

En sí, la realidad es el objeto todo y la complejidad es sólo una dimensión o cualidad de esa realidad, la cual comprende en general un gran número de elementos de la realidad en cuestión. De dicha idea subyace que esa realidad es también dinámica, cambiante; lo que constituye una cara de una misma realidad que se complementa y permite tener distintas perspectivas sobre ella en el transcurrir del tiempo.

Dado el carácter dinámico de la realidad social, se da una configuración transitoria de los hechos, que sólo es posible llegar a apreciar por medio de un riguroso procedimiento de indagación y registro de todos aquellos aspectos internos o externos implicados que son imperceptibles al campo visual, olfativo, gustativo, auditivo, y táctil del ser humano.

Desde la dimensión dinámica de la realidad, el hombre se presenta como un ser activo que trasciende los espacios e instancias a través de diversos actos o acciones, las cuales están cargadas o impregnadas de una orientación o sentido de vida para ellos y los que los rodean. Según M. Weber, citado en Rusque (2003: 28), la actividad humana, puesto que nunca termina, no es un objeto pasivo. Ahora bien, la acción humana productora de relaciones sociales tiene una cualidad: sentido.

Bajo esta concepción, la realidad social se presenta como una manifestación humana que está llena en gran parte de significados. En ella los sujetos son participantes, en cierto modo, en la creación de la realidad en la que participan. Esto quiere decir que auto-organizan individual y colectivamente su visión de la realidad y en su interior hacen uso del lenguaje y la comunicación para su construcción. Este aspecto ha sido señalado por Beltrán (1985: 38) de la manera siguiente: "la realidad social es, pues, una realidad con significados compartidos intersubjetivamente y expresados en el lenguaje; significados que no son simplemente creencias o valores subjetivos, sino elementos constitutivos de la realidad social".

En esa realidad social el hombre es considerado como sujeto, es decir una entidad autónoma que piensa, siente y decide por sí mismo, interconectado a las estructuras de su entorno familiar, cultural y social de manera proporcionada; es decir, los elementos que la componen se hallan en relación funcional, donde cada una de las partes es interdependiente de las otras, y es lo que concibe como subjetividad.

En consideraciones de Fuentes (2000: 281-283), el elemento subjetivo o la propia subjetividad del hombre es "la consecuencia y condición de un proceso de construcción individual y social que, partiendo de inserciones sociales específicas determina la forma particular y singular en que un individuo percibe, interpreta y da sentido a su realidad, interioriza un sistema de valores y organiza su vida y su acción personal."

Tal subjetividad es un elemento que emerge y se hace presente cuando el investigador intenta la búsqueda del conocimiento auténtico del fenómeno que se ha propuesto estudiar, observándolo e interpretándolo desde sus conocimientos, experiencias, valoraciones y consideraciones, que dan cuenta de su existencia sociocultural y época histórica, y con los cuales se hace efectivo el proceso de construcción y asimilación activa de esa realidad.

Igualmente la subjetividad se hace presente en el investigador en la medida en que su unidad no es designada desde una observación externa sino producto de su propia actividad, es

decir, en la medida en que se diferencia o separa negativamente contra el entorno. Según Hegel, citado en Aguirre (2003: 132), "lo negativo de lo negativo es, como algo, solo el comienzo del sujeto; –el ser-en-sí– pero sólo completamente indeterminado. Se determina más tarde primero como ser-para-sí etc., hasta que recién en el concepto adquiere la intensidad concreta del sujeto".

Por otra parte, la realidad social también es relacional y contextualizada por los actores que la suscriben. Los sujetos no se encuentran aislados los unos de los otros por muchas diferencias que puedan tener, siempre existe un hilo conductor que logra vincularlos. Según Sierra (2005: 81) "los seres y fenómenos que observamos en el universo son diferentes, pero no dejan de tener algo en común que los une y vincula y, por lo tanto, relaciona de muy diverso modo entre sí".

La relación social como tal es un comportamiento recíproco entre actores sociales que orientan sus conductas según las de los otros y dan así sentido a sus actos. En el contexto de la realidad social se presentan relaciones sociales de distinta naturaleza que aunque se materialicen de diversa manera, su raíz es inmaterial, por cuanto se generan a partir de principios, creencias, reglas morales y jurídicas, etc., que están ancladas en los valores, las ideas y el deber ser.

Lo esencial en la realidad social es la propia relación, es decir lo que se produce o genera en ella. En atención a este aspecto, Montero ha señalado lo siguiente:

La ontología de la relación considera que el sujeto individual no es ni la última ni la primera residencia del ser. El ser reside en la relación. La relación es una condición en la cual varios elementos (personas, cosas) existen debido al nexo que los une y que a la vez que las constituye, les da existencia. De modo que la unidad básica no es el sujeto individual sino la relación (Montero, 2002: 48).

Por lo anteriormente expuesto, puede afirmarse que el aspecto ontológico de la investigación cualitativa sobre la práctica en la resolución de conflictos en las cooperativas se establece como una relación social, en la cual los investigadores e investigados son y actúan como complemento uno del otro. Desde esta perspectiva, el investigador se hallará implicado directamente con los sujetos de la investigación, produciéndose en consecuencia, una intersubjetividad.

Con respecto a la intersubjetividad, Campo (2004: 5) indica que el concepto de la intersubjetividad está construido sobre la noción de que la experiencia subjetiva de vida de cada persona se conforma en función de la interacción con los otros.

Por su parte A. Schutz, citado en Rusque (2003: 46), la concibe como "el proceso por el cual se produce la interpretación de la acción en el sentido subjetivo que tiene para los actores y para el investigador". Con lo cual se infiere que intersubjetividad es una fuente de conocimiento científico, que se logra cuando el sujeto trata de observar, interpretar y fijar los hechos vividos por él, dándoles a estos un significado propio, de acuerdo a sus criterios y valores que norman su existencia y su vida; y el investigador realiza sus interpretaciones de acuerdo a parámetros y teorías, insertándolas dentro de un esquema o marco referencial que tiene también para él sentido y significado.

La intersubjetividad también tiene sobre los sujetos de investigación aspectos comunicacionales fundamentales que tienen que ver con la capacidad de anticipar e interpretar creencias, motivos e intenciones de las personas con las que se tiene comunicación, así como también procesos de influjo, correspondencia o implicación que de alguna manera influyen entre los sujetos que participan en el proceso de investigación, con los que de otra manera se generan aprendizajes.

Igualmente es oportuno indicar que entre los sujetos y el investigador se sucede un proceso dinamizador en la comunicación basado en los juegos del lenguaje, donde las palabras tienen su significado sólo en el flujo de la vida. Siguiendo un poco los planteamientos de Maturana (2001), se diría que los procesos vividos llevan al descubrimiento del otro y a la experiencia del encuentro "el lenguajear". Ahora bien, no todo en el lenguaje son palabras, sino que existen otras formas como los gestos y las señas, las cuales alteran, precisan, complementan y ofrecen sentido o significados a los mensajes emitidos.

Este aspecto ha sido señalado por Miguel Martínez de la siguiente manera:

"En toda comunicación siempre hay una meta-comunicación –comunicación acerca de la comunicación– que acompaña al mensaje. La meta-comunicación generalmente es no-verbal (como la que proviene de la expresión facial, gestual, mímica, de la entonación, del contexto, etc.). Esta meta-comunicación altera, precisa, complementa y, sobre todo, ofrece el sentido o significado del mensaje" (Martínez, 1997).

Para el caso del aspecto ontológico de la investigación cualitativa en la práctica de resolución de conflictos en las cooperativas, la realidad social que se constituye objeto de interés es las prácticas de resolución de conflictos, las cuales son una sub-especie de la realidad social, que ha sido concebida de manera compleja, dinámica, sistémica, relacional, y con la que se intenta dar una explicación concisa a través de los valores, análisis, comprensión, creencias, propósitos, intereses, aspiraciones, deseos, entre otros, desde procesos dinamizadores que tienen para los sujetos y el investigador la interpretación de la acción.

Respecto al nivel epistemológico, ha de decirse que toda investigación requiere identificar los fundamentos del conocimiento en las que se ha de basar su desarrollo con el fin de evitar sesgos que impidan una mejor claridad y comprensión de los sucesos que componen el hecho del fenómeno a estudiar; de allí que Martínez (2009: 129) haya señalado "una epistemología de fondo es absolutamente necesaria, ya que es la que le da sentido a la metodología y a las técnicas que se utilicen, como, igualmente, a las reglas de interpretación que se usen".

La epistemología, de acuerdo a Acuña (2007), puede concebirse como el referente que es sostenido bajo la rigurosidad de caracterizaciones científicas, necesario para conocer, interpretar los orígenes, las estructuras, métodos y la validez del saber, en un espacio, en un momento, en una realidad compleja y con una dinámica determinada, pasando a ser el soporte orientativo que pone en marcha los mecanismos de interpretación y aprendizaje de los saberes sociales y naturales.

En tal sentido, el nivel epistemológico es el apartado donde se definen los conceptos relacionados con el problema de estudio, se analizan las fuentes primarias de información, se establecen los criterios específicos sobre los tipos de referencias teóricas que existen y el grado en que cada una de ellas logra aproximarse a la realidad social investigada, partiendo sobre todo de la relación que existe entre el que conoce y el conocido.

Nivel Metodológico y Proceso de Investigación Cualitativa en las Prácticas de Resolución de Conflictos en Cooperativas

Toda investigación que se precie de ser científica debe dar explicación de los aspectos técnico-metodológicos a que hace uso para obtener la información y los datos que se requieren en su proceso de desarrollo o realización; de allí que el objeto de este apartado sea dar una explicación sobre el método a utilizar, las técnicas e instrumentos y el proceso de investigación.

La investigación cualitativa se caracteriza por poseer una diversidad de métodos para abordar sus objetos de estudio, lo que posibilita su aplicabilidad en las más diversas áreas del conocimiento humano; no obstante, señalan Rodríguez, Gil y García (2005: 69), cada uno de esos métodos "presenta sus ventajas y desventajas, cada uno descubre aspectos que otros mantienen velados, produce un tipo de resultado más adecuado que otros, y se ajusta mejor a un tipo de datos que otro".

La herramienta metodológica que se considera ha de aplicarse en el caso particular de este trabajo es el método hermenéutico-dialéctico, en razón de que este método tiene como misión descubrir los significados de las cosas en un contexto particular, interpretando lo mejor posible las palabras, los escritos, los textos, los gestos, y los actos, los cuales son cuestiones que se adecúan más a los estudios discursivos, textuales, legales y psicológicos que dan cuenta de los cambios y transformaciones que a los referidos a los elementos culturales, como lo son en este caso concreto las prácticas de resolución de los conflictos en las cooperativas.

A través de las palabras o prácticas discursivas las personas revelan sus creencias, pensamientos, actitudes e intenciones sobre determinados hechos o acciones que de alguna manera proyectan la esencia de su manera de relacionarse o de ser en su entorno social. Para Martínez (2009: 121) dicho método se considera "la ciencia de la correcta interpretación y

comprensión", de lo que se infiere que con este tipo de método se trata de evitar lo más que se pueda los malentendidos y desentrañar a través de una exhaustiva interpretación, los asuntos de las prácticas de resolución que es el constructo teórico que se trata de dilucidar con esta investigación.

Este método, de acuerdo a Contreras (2004: 13) está diseñado como un sistema constituido por insumos, procesos, productos, ambiente y retroalimentación. El *insumo* del sistema es en sí la propia historia, es decir, es ese transcurrir en la realidad social de los propios sujetos. Los *procesos* se constituyen básicamente por las actividades de interpretación de los datos históricos tales como levantamiento de información, análisis de esa información y obtención de conclusiones. El *producto* viene a ser el resultado de la interpretación de un determinado evento histórico. El *ambiente* es el contexto que rodea tanto al intérprete como al acto de interpretación. La *retroalimentación* es la función del sistema que compara el producto obtenido con las expectativas del sistema.

En consideraciones de Gutiérrez (1984), citado por Hurtado y Toro (1999: 101), este método como sistema de conocimiento se caracteriza por transitar en el camino de los siguientes principios:

- 1.- El ser humano por naturaleza es interpretativo y, por lo tanto, es objeto de una multiplicidad de sentidos.
- 2.- El discurso hermenéutico no puede formalizarse, por cuanto no existe método científico sino que todo hay que interpretarlo.
- 3.- El círculo hermenéutico es infinito, en este sentido no existe la verdad, sino que el hermeneuta dice su verdad.
- 4.- La hermenéutica es deconstructiva porque sólo deconstruyendo la vida se construirá de otra manera.

Es importante señalar que dentro del método expuesto no existe como tal un recorrido o procedimiento rígidamente estructurado que pueda seguirse. Con respecto a este punto en particular Peña y Calzadilla indican lo siguiente:

En su origen el problema hermenéutico no es en modo alguno un problema metódico. No se interesa por un método de la comprensión que permita someter los textos, igual que cualquier otro objeto de la experiencia, al conocimiento científico. Ni siquiera se ocupa básicamente de construir un conocimiento seguro y acorde con el ideal metódico de la ciencia (Peña y Calzadilla, 2006: 191).

Entonces si bien dentro de este método, la investigación no puede llevarse a la manera de una estructura rígida, precisa esclarecer mínimamente las estrategias metodológicas que permiten acercarse al objeto de estudio y dar explicación de su realidad, a fin de evitar todo tipo de mal entendidos. Con respecto a este punto en concreto Moreno indica:

Es claro que la dispersión del acontecer de la vida dispersa la reflexión y no permite una mínima sistematización. Es necesario, por tanto, identificar puntos o centros de condensación sobre los que reflexionar. En este sentido, en el sentido de centros de condensación, puede hablarse de técnicas (Moreno, 2009: 500).

Bajo los términos señalados anteriormente, en los siguientes apartados se hará un tratamiento detallado sobre las técnicas y los instrumentos empleados para obtener información sobre la realidad social estudiada así como el proceso de investigación que se debe seguir para tratar las informaciones que soportan el análisis y las interpretaciones realizadas.

En la recolección de información en investigación cualitativa en prácticas de resolución de conflictos en cooperativas debe utilizarse como técnica fundamental la entrevista a profundidad, conocida también como no estructurada o libres, en consideraciones de Rodríguez, Gil y García es aquella en que

...el entrevistador desea tener información sobre determinado problema y a partir de él establece una lista de temas, en relación con los que se focaliza la entrevista, quedando ésta a la libre discreción del entrevistador, quien podrá sondear razones y motivos, ayudar a establecer determinado factor, etc., pero sin sujetarse a una estructura formalizada de antemano (Rodríguez, Gil y García, 2005: 168).

Con respecto a los instrumentos, se utiliza la Guía de Preguntas la cual consiste según Strauss y Corbin (2002: 223) en "una lista de preguntas (...) o de áreas de observación (...) que pueden basarse en conceptos derivados de la literatura, de la experiencia, o mejor aún, de trabajo de campo preliminar."

El estudio desarrollado en referencia a este tipo de investigación y en relación a este objeto de estudio es producto de una serie de pasos, los cuales no son de carácter rígido, sino que deben ser realizados de manera secuencial con el propósito de darle estructura y viabilidad irrefutable al proceso investigativo emprendido. Tales pasos fueron los siguientes:

1.- Análisis del problema en general:

Este punto debe ser el principal aspecto que se produce en el proceso de investigación, el cual se define y se determina con claridad a partir de una necesidad surgida dentro de la realidad social de las organizaciones cooperativistas, en la cual se encuentran dificultades por resolver. En esta fase como tal se realizó específicamente la caracterización del problema que se presenta con las prácticas de resolución de conflictos en cooperativas, apuntándose que existen condiciones sociales que articulan determinados comportamientos o subjetividades, que permiten visibilizar y significar el conflicto interpersonal y darle solución desde las propias relaciones.

2.- Determinación del objetivo que se persigue:

Esta fase o punto de la investigación consiste básicamente en establecer o precisar con claridad las pretensiones científico-académicas de la misma, es decir, el objetivo a lograr en sus dimensiones más concretas y explícitas. En consecuencia debe proceder a la formulación del objetivo general que es básicamente el que indica el camino a seguir en el proceso de investigación, y los objetivos específicos que son pasos que han de cumplirse para lograr el alcance del objetivo general.

Sobre el establecimiento de los objetivos en la investigación, Martínez (2009: 128) señala que "es deseable que los objetivos a lograr estuvieran siempre relacionados con el conocimiento, el desarrollo y la promoción de las potencialidades de la persona o grupo de personas". Igualmente sobre este punto en particular refiere que existen dos tipos de problema, el primero que es el que atiende al fondo filosófico y ético y se haya referido a su justificación, es decir, por qué se va a estudiar lo que se pretende estudiar, y el segundo, se relaciona directamente con las estrategias metodológicas y que no son otra cosa que llegar a delimitar de manera clara lo que se quiere investigar.

3.- Selección de las Unidades de Análisis:

Las unidades de análisis se constituyen como tal en el objeto específico de estudio de la investigación. En consideraciones de Rusque (2003: 177), esta dimensión o etapa atiende "a quiénes se va investigar, porque es imposible observar toda la realidad. Por lo tanto, cada unidad representa un aspecto particular de la realidad y no toda la realidad".

En la determinación de las unidades de análisis es significativo apelar a la continua relación con la cual se permita lograr la identificación de una estructura humana (psíquica o social) más o menos generalizable. Con respecto a esta cuestión, Martínez ha expuesto lo siguiente:

Es necesario tener muy en cuenta que una estructura individual o universal nunca podrá ser inducida del estudio de elementos aislados en muchas personas (...) Sería algo similar a lo que acontece con nuestra propia firma, donde los trazos, rasgos o partes cambian casi siempre, pero la estructura, forma o gestalt permanece la misma, y por eso nos identifica (Martínez, 2006: 131).

De manera que en el establecimiento de las unidades de análisis debe haber una correspondencia consustancial con la realidad y los sujetos sociales; aspecto que se haya determinado en sí por la idea del investigador de que éstas pueden ser significativas y aportan

información relevante a los fines de la investigación. En este punto en particular Martínez (2009: 126) indica que el establecimiento de las unidades de análisis "dependerá de lo que pensamos hacer con ella y de lo que creemos que se puede hacer con ella, lo cual deja entrever que el establecimiento de las unidades de análisis dependen como tal de los criterios desarrollados por el investigador".

4.- Elección de los Instrumentos y Procedimientos:

El instrumento que se debe aplicar para obtener la información se encuentra determinado en función del objetivo planteado en esta investigación. Al considerar este punto en particular, Hurtado y Toro (1999: 102) refieren que esta fase particularmente "se hará de acuerdo con las necesidades particulares de cada proyecto de investigación. En primer lugar, deben ser procedimientos que no alteren el fenómeno estudiado y en segundo lugar, deben permitir realizar las observaciones repetidas veces."

En este sentido se deben elaborar las pautas de las entrevistas o guías de preguntas, las cuales no son en sí una estructura formalizada sobre las prácticas de resolución de conflictos en las cooperativas, sino un listado de temas de carácter general que pueden ser cubiertos por todas las unidades de análisis seleccionadas.

5.- Práctica Hermenéutica o de Interpretación:

Para lograr cumplir con esta fase o etapa de la investigación se deben efectuar las siguientes actividades:

a) Transcripción de las entrevistas:

La realización de esta actividad estuvo regida por las indicaciones de D. Bertaux, citado por Hurtado y Toro (1999: 117), que sugiere "que la transcripción de las grabaciones se haga de inmediato o en caliente", llevándose de la manera objetiva posible, por cuanto cada entrevista se plasmó tal y como fue absorbida por el medio técnico, sin introducir modificaciones ni correcciones de carácter gramatical o sintáctico.

Esta labor debe ser de gran valor para el proceso de investigación, ya que mediante ella se aprecian algunos aspectos meta-comunicacionales que permitieron una mejor comprensión del significado emitido por las unidades de análisis.

b) Categorización y Sub-Categorización:

El desarrollo de esta fase se cumple bajo la premisa de que no hay categorías ni sub-categorías previamente establecidas a la investigación, sino que estas emergen del análisis de la información que se recoge al establecer la tipificación. Al respecto, Martínez (2006: 133) ha indicado lo siguiente:

No hay, por lo tanto, categorías previas a la investigación, (ni variables, o dimensiones, o indicadores) preconcebidos, ya sea que se consideren independientes o dependientes (...) Las verdaderas categorías que conceptualizarán nuestra realidad deben emerger del estudio de la información que se recoja, al realizar el proceso de "categorización" y durante los procesos de "contrastación" y de "teorización", es decir, cuando se analicen, relacionen, comparen y contrasten las categorías.

Así, este punto que significa clasificar o codificar mediante un término claro el contenido de cada unidad temática, se deben revisar todos los contenidos de los diálogos, también hay que escuchar las grabaciones y captar detalles precisos no escuchados con anterioridad necesarios para mejorar el significado expresado por cada uno de los sujetos sociales que se consideraron como unidades de análisis.

Una vez procesada la información, se procede a realizar la interpretación, ya que no es posible quedarse solamente con la mera expectación de unos datos que hablan por sí mismos, sino que es, como señala Martínez (2006: 135), "la mente humana es, por su propia naturaleza, interpretativa, es decir, hermenéutica: trata de observar algo y buscarle significado".

Tratando de orientar el proceso de interpretación bajo un esquema de comprensibilidad, se deben seguir ciertos cánones o reglas que, en criterio de Radnitzky (1970) citado por Martínez (2009: 135), se circunscriben entre la teoría y la práctica, y entre las que se encuentran:

- a.- Utilizar el procedimiento dialéctico que va del significado global al de las partes y viceversa.
- b.- Preguntar al hacer una interpretación: que es lo que la hace máximamente buena, o qué es lo que la hace razonable.
- c.- Autonomía del Objeto: ello implica que el texto debe comprenderse desde adentro, tratando de entender lo que el texto dice acerca de las cosas a las que se refiere.
- d.- Importancia de la tradición: esto es llegar a considerar las normas, costumbres y estilos que son anteriores al texto en sí y que dan significado a ciertos términos.
- e.- Empatía con el autor del texto (acción): implica ponerse imaginariamente en su situación para comprender desde su marco interno de referencia.
- f.- Contrastar la interpretación provisional de las partes con el significado global del texto o de la conducta de la persona como un todo.
- g.- Toda interpretación implica innovación y creatividad, ya que son analizados desde otros puntos de vista, los cuales enriquecen su descripción o comprensión.

Con el fin de lograr estructurar un modelo teórico sobre la realidad estudiada, se debe avanzar hacia la fase de Teorización, pudiendo llegar a las conclusiones y hacia una visión más completa de la realidad social investigada.

6.- Validación de la Investigación:

En esta etapa se busca evaluar qué tan adecuado fue el proceso de investigación y qué tan bien fundamentados sus hallazgos. Según Rusque (2003: 134) la validez "se define en función de la capacidad de un procedimiento de tener como efecto una respuesta correcta, es decir, al grado en que los resultados de una referida investigación son interpretados correctamente".

En relación con este aspecto Martínez (2008b: 171), refiere que el estudio "tiene alto nivel de validez si al observar la realidad social estudiada se aprecia esa realidad en sentido pleno, y no sólo un aspecto o parte de la misma", lo que obliga a considerar hasta qué punto las conclusiones son aplicables a otros grupos similares a los estudiados.

En este sentido, es oportuno proceder a utilizar el proceso de triangulación que, de acuerdo a Rusque (2003: 140), "...implica reunir una variedad de datos y métodos referidos al mismo tema o problema, evitando que el investigador se desvíe hacia otro objetivo (...), considera que el uso de los mismos instrumentos debe producir resultados semejantes, y por ello se hace necesario una confrontación de los datos a partir de la variedad de técnicas".

El tipo de triangulación que debe ser desarrollado para la investigación cualitativa en prácticas de resolución de conflictos en cooperativas es la triangulación de investigadores, la cual consiste en la participación de diferentes evaluadores con formación, pericia y visión distinta a la del principal. En este proceso se tomará en cuenta, además, el momento de validación teórica, para la cual se revisan cada uno de los hechos encontrados en el estudio con respaldo de la teoría utilizada como aproximación a la realidad social.

Conclusiones

Las prácticas de resolución de conflictos en las cooperativas no son un ejercicio relacional de los miembros tan simple como se cree, por el contrario, es profundamente complejo y rico en diversidades de procesos orgánicos, cognitivos, motivacionales, sociales y espirituales que difícilmente podrán ser perceptibles a simple vista; de allí que estudiarlas de manera cuantificada bajo un cuestionario, produce una visión reducida o incompleta de su realidad.

En sí, el paradigma cualitativo no posee un sólo procedimiento para recolectar la información sobre las prácticas de resolución de conflictos, ni tampoco para darles tratamiento a los mismos; en este sentido, puede tipificarse de amplio o extensible, toda vez que dispone de tantos métodos de estudios como realidades intersubjetivas existan; flexible, por cuanto no se constituye en un recetario rígido, sino que se adapta a las particularidades y propias necesidades del investigador.

A través del paradigma cualitativo y sus métodos en las prácticas de resolución de conflictos en las cooperativas, el investigador puede llevar sin ninguna complicación formalista la sistematización y engranaje teórico de sus aspectos característicos que le permiten enriquecer la labor científica-académica, lo cual favorece la potenciación de su análisis teórico y alcance epistemológico.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- ACUÑA, Percy (2007) "Niveles epistemológicos del conocimiento científico" *Hatún Llaqta*. Revista Electrónica. Disponible en: <http://www.urbanoperu.com/filesitos/Niveles%20del%20conocimiento%20cient%3%ADfico.pdf>
- AGUIRRE, Marcos (2003) "La subjetividad en la Fenomenología del Espíritu de Hegel" *Revista de la Academia*. Número 8, Pp. 121- 138.
- ANDER-EGG, Ezequiel (2001) *Métodos y técnicas de investigación social I. Acerca del Conocimiento y del Pensar Científico*. Buenos Aires: Grupo Editorial Lumen Hvmánitas.
- BELTRÁN, Miguel (1985) "Cinco vías de acceso a la realidad social" *REIS* Número 29, Págs. 7- 41.
- BISQUERRA, Rafael (1989) *Métodos de investigación educativa. Guía Práctica*. Perú: CEAC.
- CAMPO, María (2004) "La dimensión intersubjetiva en la educación de orientadores de la violencia familiar" *Encuentro Educacional* Volumen 11, Número 3, Págs. 1- 15.
- CONTRERREAS, Néstor (2004) *Aprenda estrategia de la historia*. Caracas: Escuela Superior del Ejército "Libertador Simón Bolívar".
- ESPINA, Mayra (2006) "Complejidad y Pensamiento Social" *COMPLEXUS Revista de complejidad, ciencia y estética*, Número 2, Págs. 1-38.
- FUENTES AVILA, Mara (2000) "Subjetividad y realidad social. Un modelo psicosocial para su estudio" *Revista cubana de psicología*, Volumen 17, Número 3, Págs. 281- 287.
- HURTADO, Iván y TORO, Josefina (1999) *Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio*. Caracas: Clemente Editores, C.A.
- MARTÍNEZ, Miguel (1997) *El paradigma emergente: Hacia una Nueva Teoría de la Racionalidad Científica*. México: Editorial Trillas.
- _____ (2006) "La investigación cualitativa (síntesis conceptual)" *Revista de Investigación en Psicología*, Volumen 9, Número 1, Págs. 123- 146.
- _____ (2008a) *La Investigación cualitativa etnográfica en educación*. México: Editorial Trillas.
- _____ (2008b) *Epistemología y metodología cualitativa en las Ciencias Sociales*. México: Editorial Trillas.
- _____ (2009) *Comportamiento Humano. Nuevos Métodos de Investigación*. México: Editorial Trillas.
- MATURANA, Humberto (2001) *Emociones y lenguaje en educación y política*. Santiago de Chile: Editorial Dolmen.
- MONTERO, Maritza (2002) "Construcción del otro, liberación de sí mismo" *Utopía y Praxis Latinoamericana*, Volumen 7, Número 016, Págs. 41- 51.
- MORENO, Alejandro (2009) "El Método de las Historias de Vidas", en: Miguel Martínez, *Comportamiento humano. Nuevos métodos de investigación*. México: Editorial Trillas. Págs. 259- 284.
- NAVARRO, Pablo (1996) *El fenómeno de la complejidad social humana*. San Sebastián. Curso de Doctorado Interdisciplinar en Sistemas Complejos. Facultad de Informática de la UPV. Área de

Sociología. Universidad de Oviedo. Disponible en:
<http://www.netcom.es/pnavarro/Publicaciones/ComplejidadSocial.html>

PEÑA, José y CALZADILLA, Ramón (2006) "Lo cualitativo del discurso pedagógico en la Dialéctica-Hermenéutica" *Sapiens*, Volumen/ Año 7, Número 001, Págs. 181- 202.

RODRÍGUEZ, Gregorio; GIL FLORES, Javier y GARCÍA JIMÉNEZ, Eduardo (2005) *Metodología de la investigación cualitativa*. Málaga: Editorial Aljibe.

ROJAS, Luisa (2007) "Reflexiones para una nueva visión de la Orientación" *Revista Ciencias de la Educación*, Año 6, Volumen 1, Número 29, Págs. 243- 252.

RUSQUE, Ana María (2003) *De la diversidad a la unidad en la investigación cualitativa*. Caracas: Vadell Hermanos Editores.

SIERRA, Restituto (2005) *Tesis doctorales y trabajos de investigación científica: Metodología general para su elaboración y documentación*. Madrid: Editorial Paraninfo.

STRAUSS, Anselm y CORBIN, Juliet (2002) *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Medellín: Editorial Universidad de Antioquia.

VALLÉS, Miguel (1997) *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid: Editorial Síntesis.

Autores.

Jesús González.

Universidad del Zulia. Venezuela

Lic. en Ciencias Políticas y Administrativas. Mención: Ciencias Políticas egresado de la Universidad Rafael Urdaneta (URU). Abogado egresado de la Universidad del Zulia (LUZ). Magíster en Ciencias para el Desarrollo Estratégico. Mención: Organización Comunitaria y del Poder Popular, título conferido por la Universidad Bolivariana de Venezuela (UBV). Estudiante del Programa de Maestría en Ciencia Política y Derecho Público. Mención: Derecho Público de la Universidad del Zulia (LUZ).

E-mail: jealgourd@yahoo.es

Unaldo Coquies.

Universidad Bolivariana de Venezuela; Sede Zulia. Venezuela.

Lic. en Trabajo Social egresado de la Universidad del Zulia (LUZ). Magíster Scientiarum en Intervención Social título conferido por la Universidad del Zulia (LUZ). Magister en Sociología y Desarrollo Humano Sostenible (Universidad de la Habana). Profesor Asistente de la Universidad Bolivariana de Venezuela (UBV). Sede Zulia. Estudiante del Doctorado en Ciencias para el Desarrollo Estratégico. Mención: Gestión de Políticas Públicas.

E-mail: unaldocoquies@hotmail.com

Citado.

GONZÁLEZ, Jesús y Unaldo COQUIES (2011). "Las cooperativas y sus prácticas de resolución de conflictos desde el enfoque cualitativo". *Revista Latinoamericana de Metodología de la Investigación Social - ReLMIS*. N° 2. Año 1. Oct. 2011 - Marzo 2012. Argentina. Estudios Sociológicos Editora. ISSN 1853-6190. Pp. 44 - 58. Disponible en:
<http://www.relmis.com.ar/ojs/index.php/relmis/article/view/23/20>

Plazos.

Recibido: 28 / 06 / 2011. Aceptado: 20 / 09 / 2011.