

# Estudio de caso. Desarrollar alternativas para la resolución de problemas en diferentes contextos

Danny Julián Perilla Mikán

Abril, 2025

## 1. Introducción

En contextos comunitarios como residencias universitarias, la convivencia requiere normas claras y participación activa. Este documento propone soluciones creativas para conflictos derivados de la compartición de espacios, horarios diversos y necesidades individuales, aplicando principios de comunicación asertiva y mediación colaborativa.

## 2. Análisis del Caso

### Caso de estudio:

En una residencia que renta cuartos para estudiantes universitarios, conviven treinta y cinco personas que estudian diferentes carreras y tienen diversos horarios. Las áreas sociales dentro de la residencia son escasas y los tres baños que hay, deben ser compartidos. El ingreso a altas horas de la noche de algunas personas, también es un problema, ya que interrumpen el descanso de los que se acuestan temprano.

## 3. Método de Estudio Colaborativo

### Objetivo

Involucrar a los 35 residentes en la generación de soluciones mediante:

- **Foro abierto:** Reunión presencial para identificar problemas prioritarios (ruido nocturno, uso de baños).
- **Encuesta diagnóstica:**
  - Horarios de estudio/sueño.
  - Uso preferente de baños por turnos.
  - Propuestas de normas de convivencia.
- **Grupos de trabajo:** Equipos por áreas (baños, ruido, limpieza) para diseñar soluciones específicas.

## 4. Acciones para Solución Pacífica

### Normas Consensuadas

Cuadro 1: Propuesta de Normas

Problema	Solución
Ruido nocturno	- "Horario silencioso": 11 PM - 6 AM - Zona de estudio abierta 24h
Uso de baños	- Turnos rotativos por piso - Tablero de ocupación magnético
Limpieza	- Calendario compartido - Kit de limpieza en cada baño

### Criterios de Objetividad

1. **Equidad:** Distribución equitativa de turnos (ej. baños matutinos rotan semanalmente).
2. **Evidencia:** Basar decisiones en datos de la encuesta (ej. 85 % apoya horario silencioso).
3. **Flexibilidad:** Revisión mensual de normas mediante votación.

## 5. Plan de Implementación

### Fase 1: Diagnóstico (Semana 1)

- Recopilar encuestas y analizar datos con gráficos circulares (ej. horarios de sueño).
- Preparar infografía con hallazgos clave.

### Fase 2: Acuerdos (Semana 2)

- Presentar resultados en foro usando **Google Jamboard** para lluvia de ideas.
- Sistema de votación con **Mentimeter** (requiere 75 % de aprobación por norma).

### Fase 3: Ejecución (Semana 3-4)

- Crear **tablero Kanban** físico para seguimiento de tareas.
- Designar **embajadores** de pisorotativos cada 2 semanas.

## 6. Reflexión: Comunicación Asertiva

*"La comunicación asertiva en espacios pluralistas requiere reconocer que las normas son dinámicas sociales, no imposiciones. En este caso, el uso de 'mensajes yo' ('Yo necesito dormir para rendir en clases') promueve empatía, mientras que las herramientas visuales (como los tableros) sustituyen la confrontación por coordinación objetiva."*

## **Anexos (Ejemplo de Encuesta)**

1. ¿En qué horario sueles dormir?

10 PM - 6 AM    12 AM - 8 AM    Otro: \_\_\_\_\_

2. ¿Cómo mejorarías el uso de los baños?

Turnos fijos    Limpieza diaria asignada    Otro: \_\_\_\_\_