

**ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA COMO INSTRUMENTO PARA LA MEDIACIÓN DE LOS CONFLICTOS INTERPERSONALES**

**Autor: Noel Méndez**  
[nmdj1971@gmail.com](mailto:nmdj1971@gmail.com)

**RESUMEN**

Es estudio se basa en analizar la orientación como instrumento de mediación de conflictos interpersonales dirigida a los docentes de la Unidad Educativa Nacional Bolivariana Caroní Bajo. La naturaleza del estudio adoptó el paradigma positivista, en una metodología cuantitativa. Se apoyó en un estudio descriptivo de diseño de campo. La población y muestra está comprendida por veintidós (22) docentes siendo la misma muestra. Las técnicas que se utilizaron fueron por una parte la documental y la descriptiva a través de la aplicación de un cuestionario tipo Likert, previa validación de expertos y la confiabilidad con el alfa de Cronbach. La recolección fue la encuesta a través de un instrumento tipo cuestionario. Se concluye que, para resolver los conflictos es necesario reformular el rol de los docentes, en función de obtener mejor calidad de convivencia utilizando para ello la mediación en la optimización de las relaciones interpersonales.

**PALABRAS CLAVE:**

Orientación estratégica,  
mediación, conflictos  
interpersonales

## STRATEGIC ORIENTATION AS AN INSTRUMENT FOR THE MEDIATION OF INTERPERSONAL CONFLICTS

---

**Autor: Noel Méndez**  
[nmdj1971@gmail.com](mailto:nmdj1971@gmail.com)

### ABSTRACT

This study is based on the analysis of the orientation as an instrument of mediation of interpersonal conflicts directed to the teachers of the Bolivarian National Educational Unit Caroní Bajo. The nature of the study adopted the positivist paradigm, in a quantitative methodology. It was supported by a descriptive study of field design. The population comprised of twenty-two (22) teachers, being the same sample. The techniques were used documentary and a Likert questionnaire was applied, prior expert validation and reliability with Cronbach's alpha. The survey was collected through a questionnaire type instrument. It is concluded that, in order to resolve conflicts, it is necessary to reformulate the role of teachers, in order to obtain a better quality of coexistence by using mediation in the optimization of interpersonal relationships.

**Keywords:** Strategic orientation as an instrument for mediating interpersonal conflicts.

## INTRODUCCIÓN

Desde tiempos remotos se viven procesos amplios de transformación a nivel de la sociedad que exhortan a la reflexión, organización de ideas y a la acción, no para adaptar el hombre al medio sino para adaptarlo a éste, requiriéndose formar un individuo proactivo, con competencias promovedoras, estimulen y dirijan su desarrollo como ente social, enfocado en todo proceso humano, con la capacidad de influir sobre la dinámica para lograr el perfeccionamiento pleno del ser humano orientado en la educación.

En tal sentido Díaz citado por Sandoval (2012), señala “El mundo actual está necesitado de una educación diferente con un fuerte contenido ético e inicial que le permita facilitar formas de convivencia con nuevas dimensiones determinadas por aquellas correcciones básicas de la cultura, el saber científico y tecnológico”. (p. 14). En virtud a lo expuesto, es obligatorio revisar los contenidos curriculares utilizados por el docente con la finalidad de facilitar

al estudiante la formación de su propio entorno y proporcionar satisfacción en cada uno de los objetivos alcanzados.

De esta manera, la enseñanza en el proceso educativo cumpliría con una de las acciones más complejas de la sociedad al trabajar con un recurso como la capacidad humana, donde además de instruir, la tarea del docente implica asistir, acompañar y estimular el saber, hacer, aprender a interactuar con otros, a convivir, a ser, es decir logrando una actitud favorable. A escala mundial, el pensamiento de Corsi (2010), refleja:

La situación de las consultas acerca de los múltiples problemas conductuales que se dan diariamente en las aulas no es nuevo, por el contrario pareciera agudizarse, porque el docente o con frecuencia se siente sólo ante grupos de estudiantes que colectiva o individualmente pueden presentar conductas disruptivas y arrastrar a otros para la formación de conflictos; aunque las instituciones educativas suelen algunas de disponer de equipos multidisciplinares de

asesoramiento e  
intervención (p. 62)

Por lo antes expuesto, se hace necesario dotar a los docentes de herramientas prácticas, centradas en el aquí y ahora, con fines de optimizar su trabajo y afrontar con mayor éxito el reto diario de intentar educar en la sociedad actual; basado en una planificación de estrategias como instrumento para la mediación de conflicto en el mejoramiento de las relaciones interpersonales de los estudiantes; porque la actividad educativa en ocasiones se visualiza entre desconocimiento e ignorancia en la solución de problemas reales existentes en la vida de los estudiantes, pudiendo ser dificultades en el hogar, aula o comunidad.

Dentro de la mencionada situación, se requiere de docentes modernos, pueden asumir una actitud de cambio ante la nueva concepción de enseñar o aprender, con la finalidad de hacer de su discípulo un individuo activo - participativo en la construcción de su propio conocimiento y comportamiento apropiado. En estas

circunstancias no escapa el papel del guía educativo la cual enfatiza que es vital para ayudar a los estudiantes a desarrollar la empatía, discutir, argumentar, respetar las ideas, creencias de los demás, participar, exponer sus pensamientos sin temor, buscando incentivar el aprender a vivir juntos dentro de una cultura democrática.

Al respecto, autores como Lopera (2013), sostiene que “El conflicto se considera el esfuerzo de una persona para lograr su resultado preferido, el cual, si se logra, impide que otros el resultado deseado, originando la hostilidad” (p. 13), los problemas desde un punto de vista psicológico; son vistos como un acontecimiento natural en todos los órdenes importantes de la naturaleza humana; sin embargo, se requiere proporcionar estabilidad, cambio y fortaleza en avanzar ante los obstáculos entorpecedores; esto afianzado al interés por contrarrestar los hechos de una manera acertada; donde las dificultades dejen de ocasionar conflictos a la convivencia.

En las observaciones realizadas por el investigador logró conocer en la Unidad Educativa Nacional Bolivariana Caroní Bajo, estado Barinas; se presentan una serie de inconvenientes relacionados con el comportamiento del estudiante; pudiéndose evidenciar la carencia de normas de convivencia, dificultad para controlar el grupo, excesivo desorden al momento de estar en clase, horas de entrada y salida del aula o institución; de igual forma existe irrespeto hacia los compañeros al personal docente, directivo, obrero - administrativo de la institución; por otra parte, se detectó deficiente apoyo de los padres y dificultades al momento de interrelacionarse con los estudiantes.

En consecuencia, la orientación como instrumento para la mediación de conflictos interpersonales dirigida a los docentes de la Unidad Educativa Nacional Bolivariana Caroní Bajo, municipio Barinas, estado Barinas, se considera relevante y se justifica en el marco de la actuación de los estudiantes, requiriendo de la disposición el docente, el cual debe

promover orientaciones a todos los niveles para alcanzar la interconexión entre las partes y poder lograr las metas; así como enfatizar los medios fortalecedores y reestructuradores el comportamiento de los estudiantes.

En tal sentido, es necesario promover la responsabilidad inmediata en el mantenimiento de la disciplina en la clase, en la mayoría de las situaciones le corresponde al docente, el objetivo final de lograr que el estudiante asuma o comparta el compromiso de alcanzar acuerdos. De allí, la práctica y habilidades de la autodisciplina es una función de la madurez de ellos, la cual debe ser fomentada por el profesor. Por lo planteado anteriormente, cabe realizarse las siguientes preguntas:

¿Cómo es mediación de conflictos interpersonales dirigida a los docentes de la Unidad Educativa Nacional Bolivariana Caroní Bajo?; ¿Cuál es la importancia de la orientación en el proceso educativo y su incidencia en la mediación de conflictos interpersonales de los estudiantes? y ¿Cuál es el tipo de conflictos interpersonales existentes

en la Unidad Educativa Nacional Bolivariana Caroní Bajo?

De igual forma, se plantea el objetivo general, destacándose: Analizar la orientación como instrumento de mediación de conflictos interpersonales dirigida a los docentes de la Unidad Educativa Nacional Bolivariana Caroní Bajo y entre los específicos: Diagnosticar como es mediación de conflictos interpersonales dirigida a los docentes de la Unidad Educativa Nacional Bolivariana Caroní Bajo; indagar la importancia de la orientación en el proceso educativo y su incidencia en la mediación de conflictos interpersonales de los estudiantes y determinar el tipo de conflictos interpersonales existentes en la Unidad Educativa Nacional Bolivariana Caroní Bajo.

## DESARROLLO

Se parte del siguiente antecedente de Arteaga (2013), quien en su tesis doctoral titulada "Modelo pedagógico para desarrollar la educación para la paz centrada en los

valores morales en la Escuela Bolivariana Menca de Leoni del estado Lara". La metodología responde a la lógica cualitativa, combinada sistemáticamente con métodos y técnicas de corte cuantitativo (encuestas, entrevistas, sociograma, prueba pedagógica).

Se concluye que el problema de la educación para la paz constituye una tarea de primer orden tanto para los sistemas sociales como de los sistemas educativos producto del auge de la violencia tanto estructural como directa a nivel macro y microsocia en el mundo contemporáneo. La violencia, como alternativa para la solución de conflictos, constituye un problema presente y se manifiesta de diferentes formas en los contextos familiar y comunitario y a ella se exponen los estudiantes que de una u otra manera son sus portadores y la introducen en la escuela.

### **Orientación Estratégica para la Mediación de Conflictos Interpersonales.**

Las estrategias son instrumentos que permiten negociar con frecuencia

dejan a la gente insatisfecha, fatigada o enemistada, y a menudo, experimentan las tres cosas a la vez; por eso es necesario planificarlas en función de las necesidades de la persona o grupo que lo requiere, para lograr los objetivos propuestos. Por eso, para tener una negociación más eficaz se tener claro: el establecimiento de las metas, objetivos y los límites a los que se quiere llegar, así como los valores que van a guiar la acción; lo que se va a pedir; la forma en que se va a hacer; y tener alternativas para evitar el cierre en una sola acción y dar otra propuesta en caso que la que se presente no sea aceptada o la más correcta, así como lo propone Cátedra de la Paz (2010), cuando dice que son el:

Arbitraje: es un mecanismo mediante el cual los conflictos pueden ser resueltos por particulares que no revisten la calidad de jueces estatales conforme a reglas de equidad. Se trata, por tanto, de una jurisdicción privada (individual o colegiada), instituida por voluntad de las partes, por la que se desplaza la potestad de

juzgar hacia órganos diferentes de los tribunales estatales, pero que revisten cierta legitimidad desde el punto de vista de las partes en conflicto.

Como procedimiento, el arbitraje es similar a un juicio, en el sentido de que es un tercero quien decide sobre el caso que se le presenta y las partes aceptan esa decisión, llamada laudo. No existe comunicación directa entre las partes - preferiblemente sino a través de los representantes (especialistas en una determinada materia) que hacen su presentación ante el árbitro, porque de alguna manera son concedores de una determinada área y se les puede facilitar la comunicación con el tercero.

La mediación: consiste en un proceso por el cual una o varias personas intervienen como entes neutrales y objetivos en un conflicto que no lo afecta directamente. Generalmente se realiza cuando las partes en conflicto no logran ponerse de acuerdo y solicitan la intervención de un tercero que guíe la dinámica de comunicación, propuestas y establecimiento de una solución al mismo. Es decir en los espacios

comunitarios y escolares permite el desarrollo de sus miembros en tanto personas responsables de su propio desarrollo, así como de su compromiso con las soluciones.

En cuanto a la naturaleza del estudio, adoptó el paradigma positivista en una metodología cuantitativa. En relación a la naturaleza, la misma se orientó a juicio de González y Rodríguez citado por Hurtado y Toro, (2010), como “Los que utilizan instrumentos de medición y comparación de datos cuyo estudio requiere el uso de modelos matemáticos y de la estadística, para poder establecer los principios que deben ordenar la medición (p. 29).

Asimismo, se apoyó en un estudio descriptivo de diseño de campo, consistiendo en la mención de un diagnóstico de las necesidades. Según el Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales U.P.E.L. (2014), define la Investigación de Campo “El análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores

constituyente, explicar sus causas y afectar o predecir su ocurrencia,... (p. 5).

Por otra parte, se destaca la aplicación de este estudio, donde permitió, ubicar, obtener y conocer elementos de trascendencia como la población, estando comprendida por un total de veintidós (22) docentes. La muestra, en este caso, se tomó el 100%. Para el cálculo de la muestra se aplicó la fórmula de Kish, cita por Hernández, Fernández y Baptista (2014), que establece una muestra probabilística, la cual es considerada en los diseños de investigación por encuestas.

Dentro de este mismo orden, las técnicas de la investigación fue documental quienes consisten en: el resumen analítico y de análisis crítico, además de una serie de operacionales para manejar las fuentes escritas. Para recoger la información necesaria se aplicó un cuestionario tipo Likert, estructurado con los criterios Siempre= S, Casi Siempre= C.S., Algunas Veces= A.V., Casi Nunca= C.N. y Nunca= N, previa validación de expertos.

La validación, se realizó mediante el juicio de expertos y la confiabilidad con el alfa de Cronbach, la técnica de recolección fue la encuesta a través de un instrumento tipo cuestionario, el cual permitió obtener información de los sujetos involucrados. Una vez recogida el

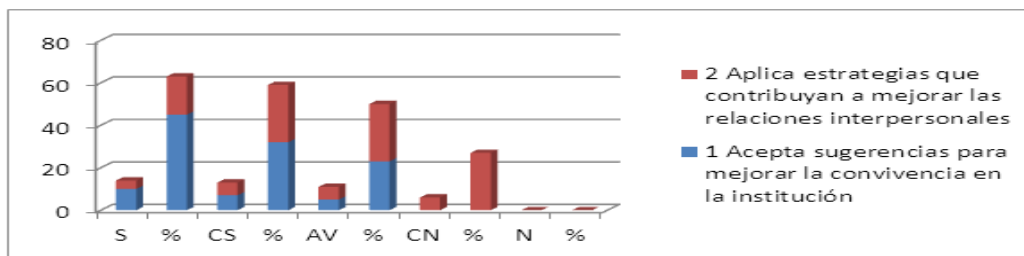
trabajo de información mediante la aplicación del instrumento, se procedió a tabular, vaciándola en cuadros trabajados bajo estadístico. En relación con los datos logrados en el resultado de la investigación se presenta los siguientes aspectos:

**Cuadro N° 1**

**Distribución de la Variable: Estrategias de Orientación. Dimensión: Educativa. Indicador: Aceptación, Aplicación y Alternativa. Ítem: 1, 2 y 3.**

N°	ÍTEMS	S	%	CS	%	AV	%	CN	%	N	%
1	Acepta sugerencias para mejorar la convivencia en la institución	10	45	7	32	5	23	0	0	0	0
2	Aplica estrategias que contribuyan a mejorar las relaciones interpersonales	4	18	6	27	6	27	6	27	0	0

*Fuente: Instrumento para aplicado a los Docentes (2016)*



*Fuente cuadro N° 1*

De acuerdo a lo observado en el ítem N° 1 cabe señalar que un cuarenta y cinco (45%) de los entrevistados aseveraron que “Siempre” acepta sugerencias para mejorar la convivencia en la institución; mientras que un treinta y dos (32%) puntualizó que “Casi Siempre” toma en consideración aspectos positivos que vayan en pro de la convivencia dentro de las instalaciones educativa. Para finalizar, un veintitrés (23%) de los entrevistados mencionó que “Algunas Veces” acepta las sugerencias.

En el ítem N° 2 se demuestra que un veintisiete (27%) aseveró “Casi Siempre”, “Algunas Veces” y “Casi Nunca” aplican estrategias que contribuyan a mejorar las relaciones interpersonales, trayendo esto aspectos positivos a la convivencia y teniendo un mejor ambiente laboral; por último un dieciocho (18%) aseveró que “Siempre” toma en consideración el uso de estrategias que vayan en pro de las relaciones interpersonales.

## CONCLUSIONES

Es necesario efectuar las conclusiones, las cuales se efectúan tomando en consideración cada uno de los elementos; tal como se menciona a continuación:

En relación con el diagnóstico, se pudo conocer que los docentes hasta el momento de la ejecución del estudio carece del dominio y manejo de técnicas y procedimientos eficaces para resolver los conflictos; por lo que ellos deben enfrentar nuevos problemas para los cuales muchas veces no se les han dado herramientas, por lo que el conflicto se hace cada día mayor.

De acuerdo con el análisis de la importancia de la orientación en el proceso educativo se tiene que la mediación, le facilitará al docente una alternativa que permite repensar en el mejoramiento de las relaciones interpersonales; así como manejar el malestar del personal y estudiantes para poder utilizar herramientas en la optimización del proceso educativo.

Para concluir se considera que, se puedan resolver los conflictos

reconociendo la necesidad de reformular el rol de los docentes en los procesos de enseñanza-aprendizaje, en función de obtener mejor calidad de convivencia utilizando para ello la mediación como una alternativa en la optimización de las relaciones interpersonales.

Dentro de las recomendaciones se encuentra: Buscar la cohesión e integración, confianza, autoestima, autonomía, empatía, buenas relaciones, crecimiento, aprendizaje cooperativo, como parte del proceso de logro positivo; evitándose la exclusión, miedo, indiferencia, sumisión, dominio, ridiculización, humillación y competitividad interpersonal; partiendo de agentes de cambio.

#### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arteaga, J. (2013). **Modelo Pedagógico para Desarrollar La Educación para la Paz Centrada en los Valores Morales en la Escuela Bolivariana Menca de Leoni del estado Lara**. Tesis no publicada. Universidad de Carabobo.

Cátedra de la Paz y Derechos Humanos "Mons. Oscar Arnulfo

Romero" (2010) **Mediación Comunitaria y Otras Técnica Alternativas de Resolución de Conflictos. Manual para Facilitadores**. Universidad de Los Andes, Dirección de Cultura y Extensión. Mimeo: Mérida, Venezuela.

Corsi, D. (2010). **Respeto a los Demás Criterios**. Editorial Buenaventura. España.

Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). **Metodología de la Investigación**. 2° ed. Editorial McGraw-Hill. Colombia.

Hurtado, J. y Toro, J. (2010). **Metodología de la Investigación Holística**. Caracas Venezuela. SYPAL.

Lopera, J. (2013). **El Lado Humano del Conflicto**. Editorial Intermedio. Bogotá-Colombia.

**Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (U.P.E.L. 2014)**. FUNDAUPEL.

Sandoval, C. (2012). **Investigación Cualitativa**. Santafé de Bogotá, Icfes/Ascun.