

ESTRATEGIAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DESARROLLADAS POR LOS INSTRUCTORES DEL CENTRO AGROEMPRESARIAL Y ACUÍCOLA SENA SEDE FONSECA



ESTRATEGIAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DESARROLLADAS POR LOS INSTRUCTORES DEL CENTRO AGROEMPRESARIAL Y ACUÍCOLA SENA SEDE FONSECA

Karil Osiris Aragón Fernández¹.
Rosa Maria Socarras Epinayu²
Edwin Ricardo Garrido Weber³

Resumen

El objetivo de la investigación fue establecer las estrategias de resolución de conflictos desarrolladas por los instructores del Centro Agroempresarial y Acuícola SENA sede Fonseca. La investigación fue de tipo descriptivo, con diseño no experimental transaccional. La población estuvo conformada por (110) instructores aplicándose el censo poblacional. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, la observación, la guía de entrevista y el diario de campo utilizándose un instrumento tipo cuestionario con opciones de respuestas de escalas de selección múltiples. Los resultados

determinaron que las estrategias de negociación, mediación y conciliación son utilizadas por los instructores para la resolución de conflictos dentro de la institución, con el propósito de establecer un ambiente de convivencia en armonía. Finalmente se concluye que los instructores aplican este tipo de estrategias de resolución de conflictos, ya que, generan cambios importantes en el proceso interdisciplinario de los estudiantes, como creatividad, mente más comunicativa, participativa, dinámica en la obtención de nuevas soluciones.

Palabras clave: estrategias, resolución, conflictos, instructores

¹ Especialista en Seguridad y Salud en el Trabajo, Psicóloga. Centro Agroempresarial y Acuícola - Regional Guajira Servicio Nacional de Aprendizaje SENA – Colombia. Correo: karagon@sena.edu.co

² Especialista en Gestión Humana, Trabajador Social, Instructor del Centro Agroempresarial y Acuícola- Regional Guajira Servicio Nacional de Aprendizaje SENA – Colombia. Correo: rsocarras@sena.edu.co

³ Msc Gerencia de Proyectos de Investigación y Desarrollo. Líder Sennova - Centro Agroempresarial y Acuícola- Regional Guajira Servicio Nacional de Aprendizaje SENA – Colombia. Correo: egarrido@sena.edu.co

CONFLICT RESOLUTION STRATEGIES DEVELOPED BY THE INSTRUCTORS OF THE AGRO-BUSINESS CENTER AND ACUICOLA SENA FONSECA

Abstract

The objective of the research was to establish the conflict resolution strategies developed by the instructors of the Centro Agroempresarial and Acuicola SENA Fonseca headquarters. The investigation was descriptive, with a non-experimental transactional design. The population consisted of (110) instructors applying the population census. The data collection technique was the survey, the observation, the interview guide and the field diary, using a questionnaire-type instrument with multiple selection scale response options. The results determined that the negotiation, mediation and conciliation strategies are used by the instructors for the resolution of conflicts within the institution, with the purpose of establishing a harmonious coexistence environment. Finally, it is concluded that instructors apply this type of conflict resolution strategies, since they generate important changes in the interdisciplinary process of students, such as creativity, a more communicative, participatory mind, dynamic in obtaining new solutions.

Keywords: strategies, resolution, conflicts, instructors

Introducción

En la dinámica de la sociedad, dentro del desarrollo de las relaciones entre los individuos, el conflicto es un proceso inherente a la misma, es así

como en todos los estamentos de la sociedad mundial puede ser observado. El conflicto es “La lucha, desacuerdo, incompatibilidad aparente, confrontación de intereses, percepciones o actitudes hostiles entre dos o más partes” (Vi 2001, p. 129, citado por Souza Barcelar 2009). Continuando con las ideas, el conflicto es una condición de los seres humanos por sus características personales y ligadas a la vida de todo individuo, vinculados de una u otra manera con la satisfacción de las necesidades, las cuales están relacionadas con condiciones de estrés y/o temor pueden conllevar a comportamientos de agresividad y violencia.

Igualmente, para tener una visión más amplia de los alcances que tiene el conflicto y su resolución en el ámbito educativo, es necesario saber la visión que se tiene del tema en las esferas mundiales y latinoamericanas. Es así como, la resolución de conflictos en el ambiente educativo, surge como respuesta a los altos índices de violencia generada por la pérdida de valores y por la intención de buscar estrategias de solución las cuales contribuyan a la reconciliación y a la paz, dentro de las Instituciones Educativas.

De la misma manera, la resolución de Conflictos a través de la cual se establecen herramientas y mecanismos para solucionar una problemática de manera pacífica ha tenido que verse enfrentada a diversas situaciones, según Viñas (2008) “los conflictos de los centros educativos, se agrupan en cuatro grandes categorías: conflictos interpersonales, de rendimiento, de relación y de poder”.

El Centro Agroempresarial y Acuícola SENA sede Fonseca no es ajeno a los conflictos entre los aprendices, tal como lo expresan los instructores manifestando que los mismos surgen día a día con mayor relevancia entre los aprendices, convirtiéndose en un obstáculo para la buena interacción e integración, lo cual trae como consecuencia problemas mayores que afectan el desarrollo de su proceso formativo. Los conflictos surgen debido a una mala comunicación entre los aprendices, sobre todo porque hoy en día los intereses, pensamientos y actitudes de cada uno de ellos influyen de manera positiva o negativa en su actuar, todo esto conlleva que a la hora de las interacciones o en su relación con los demás miembros.

Asimismo, al consultar algunos de los instructores que imparten formación en el Centro Agroempresarial y Acuícola SENA sede Fonseca expresaron lo siguiente:

- Los aprendices están siendo pocos asertivos a la hora de expresarse, respetar a los demás en el uso de su derecho a manifestar su opinión, aceptar con humildad los propios errores con una actitud crítica.
- Se debe trabajar con esmerada atención los conflictos y buscar mecanismos para la resolución de los mismos en los aprendices de la Institución porque están causando sentimientos de inseguridad, exclusión, deserción, irritación y frustración.

En este sentido, los instructores tienen el deber de desempeñar funciones encaminadas a manejar de la mejor manera la información, diseño y puesta en práctica de las diferentes estrategias que permitan la resolución de conflictos con las cuales se pueda garantizar que el estudiante sea más participativo, independiente y responsable.

De no aplicarse los procedimientos adecuados, para lograr en los aprendices un cambio en su comportamiento, se incrementará el bajo rendimiento estudiantil, la desmotivación, el ausentismo, pérdida de la matrícula de estudios en las instituciones de educación

De este modo se plantea establecer las estrategias de resolución de conflictos desarrolladas por los instructores en el Centro

Agroempresarial y Acuícola SENA sede Fonseca.

Fundamentación Teórica

Resolución de conflictos

Al respecto, Meléndez, Yubero y Lascorz (1999, p. 105), señalan que la resolución de conflictos “es el compendio de conocimientos de todo tipo sobre el conflicto, así como de técnicas, métodos y sistemas de resolución pacífica”. De allí que, se puede entender la resolución de conflictos como un conjunto de estrategias que se ponen en práctica en los centros educativos con el propósito de posibilitar el desarrollo y el conocimiento tanto individual como colectivo, para la superación de dificultades que se presentan dentro de la comunidad educativa. Cabe destacar que para solucionar un problema debe tenerse un conocimiento del origen y las causas de dicho problema, sino este persistirá.

Por su parte, Vinyamata (2015) expresa que comprender los conflictos exige construir una Conflictología o Resolución de conflictos preparada para entender el origen y las causas de los conflictos, su evolución y comportamiento, con la finalidad de encontrar el método más adecuado para intervenir. De la misma manera, manifiesta que lo importante es encontrar el modo para que las partes enfrentadas solucionen su conflicto sin

violencia lo antes posible y definitivamente; además que las víctimas o las personas afectadas vean resarcidos los inconvenientes ocasionados, así como llegar por sí mismas, a encontrar la solución a sus problemas de convivencia de manera cooperativa la cual conduzca hacia la reconciliación.

Es por ello, que la resolución de conflictos es un tema interesante, por lo tanto, los gerentes educativos deben tomar decisiones para desarrollar en cada uno de sus actores escolares habilidades pacíficas para buscar solución a las situaciones que se presenten. Por consiguiente, al aplicar estrategias para la resolución de conflictos se contribuye a mejorar el clima organizacional, al convertir a sus protagonistas en dialogantes, mediadores y conciliadores ante cualquier divergencia.

Estrategias de Resolución de Conflictos

Al respecto, Vinyamata (2015) señala que las estrategias para la resolución de conflictos constituyen un mecanismo efectivo e innovador al momento de dirimir las controversias que se presentan entre las personas de la sociedad, su implantación ha revelado que se trata de una herramienta valiosa en la solución de los conflictos que se presentan en el quehacer humano.

En consecuencia, estas estrategias de resolución de conflictos brindan la posibilidad de abordar las situaciones problemáticas que puedan surgir en todo contexto desde la negociación, mediación, conciliación e incluso a través de la justicia de paz como función socio comunitaria de toda organización e institución.

Desde esa perspectiva, debe considerarse que el tiempo empleado por directivos y docentes al aprendizaje de estrategias para la resolución de conflictos, disminuye en buena medida el número de los mismos y libera tiempo para otras tareas educativas, independientemente de la mejora que se produce en las habilidades comunicativas.

Por ello, las estrategias de resolución de conflictos son indispensables, pues permiten a los individuos asumirse en calidad de ciudadanos y copartícipes de los cambios sociales, conductas en los cuales se encuentran inmersos, esta intervención no abarca solamente la conflictividad en el lugar y tiempo determinado en que se produce, sino que genera una nueva forma de relacionamiento entre los sujetos, el colectivo y la sociedad afectada, imbricándoles a una forma de relacionamiento que contribuya o construya su ser, hacer ciudadanía, participación en la realidad que les afecta y sean quienes encuentren una solución consensuada y acordada en

beneficio de sí mismos y del resto del equipo de pares.

Se entiende que las estrategias de resolución de conflictos benefician, en cualquier caso, para manejar actuales responsabilidades de toma de decisiones y comunicaciones, pero estas estrategias son aún más vitales para el manejo de cambios más generalizados dentro de las organizaciones escolares. Por consiguiente, reconocer que en las instituciones educativas existe actores competentes ganados para mediar y participar en la resolución de sus propias divergencias, alienta el crecimiento de los estudiantes y otros docentes, por cuanto les aporta aptitudes como pensar, escuchar, dialogar, ser reflexivos y solucionar problemas que son básicos para su formación.

Negociación

Según Murro (2006), este proceso se caracteriza por la inexistencia de personas ajenas al problema, en donde cada negociador representa, al menos un interés diferente, el proceso culmina cuando se llega a un acuerdo o desacuerdo. Por su parte, el negociador debe realizar un diagnóstico para determinar el origen y las causas de la situación, además de formular los objetivos a alcanzar para establecer alternativas, así como, las pautas en la toma de decisiones, también se debe planear y tener el control de la decisión tomada. No obstante, la negociación es una

herramienta para resolver conflictos, puede ser una opción apropiada dada a que en una situación en la que dos partes, sean grupales o individuales puedan llegar a un acuerdo en cuanto a su comportamiento frente a la otra parte.

Del mismo modo Puchol (2009), define la negociación como una actividad en la que dos porciones cuyos beneficios son en parte complementarios y en parte contradictorios, tratan de conseguir un convenio que satisfaga al máximo los intereses de cada uno, al lapso que facilita la ejecución de nuevas negociaciones en el futuro, asimismo, expresa que la negociación es un procedimiento voluntario de la resolución de problemas, cuyo objetivo radica en alcanzar un acuerdo que reconozca los intereses comunes de ambas partes. Dentro de este orden de ideas, la negociación es una herramienta estratégica o un medio para apoyar la experiencia de un supervisor o gerente, en tal sentido puede decirse que la comunicación es una herramienta de negociación básica para complementar a los integrantes de una organización con el propósito de obtener resultados favorables.

Siguiendo el orden de las ideas la investigadora considera que la negociación es una herramienta estratégica caracterizada porque no existen personas indiferentes al

problema, en donde cada negociador representa los intereses de cada uno, así como, tratan de conseguir un convenio que sea satisfactorio para ambas partes, cabe destacar que la negociación es un procedimiento voluntario para solucionar un problema cuyo propósito es alcanzar un acuerdo satisfactorio para ambas partes.

Mediación

Según Martínez (2008), es un proceso en el cual un tercero imparcial ayuda a organizar y mantener un espacio el cual permita a las partes abordar el conflicto de una manera constructiva y resolverlo, se asevera que es una negociación apoyada por un tercero que debe conocer a profundidad las reglas de las negociaciones. Asimismo, considera que en el ámbito educativo es una técnica de resolución de conflictos la cual no se agota en enseñar el procedimiento, sino que tiene un sentido más amplio, se encuentra estrechamente relacionado con la formación integral del alumno, además en la educación en valores.

Al respecto, Schnitman (2008), expone que este procedimiento está ligado a la necesidad de fomentar y asegurar ambientes de trabajo sumamente colaborativos; en otras palabras, es un procedimiento para que los equipos puedan manejar constructivamente su conflicto disputa de modo creativo, colaborador y útil,

es decir, que el mediador posee un papel fundamental, puesto que del mismo parte la mayor responsabilidad, la cual es resolver dicha problemática dentro de la organización. En este sentido, sugiere a los docentes como mediadores pueden ser útiles al momento de producirse un conflicto entre los alumnos, mismos docentes o comunidad, o en dado caso cuando surjan desacuerdos entre los docentes y el directivo, ya que su rol es encontrar una solución satisfactoria para ambas partes en la mediación de los conflictos que se presentan en las instituciones educativas.

Debe señalarse que los autores antes mencionados coinciden en que la mediación es una herramienta que permite dar solución satisfactoria a un conflicto. Dentro de este orden de ideas, la investigadora opina que la mediación es una estrategia que sirve de guía en la búsqueda de una resolución consecuente al conflicto y esto se da a través del dialogo con la otra persona de manera respetuosa, de la misma manera considera que el docente puede servir de mediador en un conflicto entre estudiantes.

Conciliación

Según Martínez (2008), la conciliación está prevista en los códigos de procedimientos y se desarrolla ante un juez, existe otra acepción del término para describir un procedimiento similar a la mediación,

en el que el conciliador puede proponer fórmulas de arreglos conservando las partes el poder de aceptarlas o no; en algunos países se utiliza el término conciliación en lugar de mediación.

Es por ello que, Murro (2006) plantea que “es un proceso caracterizado por la existencia de por lo menos dos partes con intereses, de un tercero (mediador)”. Es decir, que el mediador determina el problema producido y busca las técnicas necesarias para contrarrestarlo, esta herramienta se logra a través de la comunicación, la cual es de mayor relevancia puesto que a través de ella se logran acuerdo por parte de las partes afectadas, para darle solución y afianzar las relaciones personales del personal que forma parte de la organización.

Asimismo, la investigadora expresa que la conciliación es una herramienta para la solución de las diferencias que surjan de un determinado conflicto la cual debe llevarse a cabo a través de un dialogo mediante el proceso de negociación. Por ende, la conciliación como un mecanismo alternativo a la resolución de conflictos investiga la forma de solucionarlos dentro de una institución educativa, a través de la solución directa abordando las diferencias existentes en el determinado conflicto educativo, mediante el cual las partes (docentes-personal directivo- administrativo,

estudiantes entre otros), ponen fin al problema llegando a un acuerdo.

Métodos

La investigación se enmarca dentro del enfoque mixto que de acuerdo a Hernández, Fernández y Batista (2016), involucra un proceso de recolección, análisis y vinculación de datos cuantitativos y cualitativos, estos se pueden unir de manera que, las aproximaciones cuantitativas y cualitativas conserven sus estructuras y procedimientos originales, en un mismo estudio para responder al planteamiento del problema.

Asimismo, la investigación fue de tipo descriptivo, que según Arias (2012, p.24) considera que los estudios descriptivos “consisten en la caracterización de un hecho, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento”, es decir, el cual se presenta cuando el investigador conociendo de antemano las características de la situación detectada, profundiza en ella para medir las variables que intervienen el estudio.

El diseño del estudio, según Hurtado (2010), establece que depende de los aspectos operativos relacionados con la recolección de los datos. Hernández et al (2016), define diseño de investigación como el plan o la estrategia que se desarrolla para

obtener la información requerida en una investigación.

De acuerdo con Hernández et al (2016), las investigaciones no experimentales se realizan sin manipular deliberadamente las variables, es decir, se trata de una investigación donde no se hacen variar intencionalmente las variables independientes, solo se observa el fenómeno tal como se da en su contexto natural para después ser analizados” (p. 188). La presente investigación, se considera no experimental debido a que la variable estudiada, no fue manipulada ni provocada intencionalmente por la investigadora, solo se describen los datos mediante la aplicación del instrumento.

Por otra parte, el período en el cual se recolecta la información conlleva a clasificar los diseños no experimentales en longitudinales y transaccionales, según Hernández et al (2016), “los diseños de investigación transeccional recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir la variable y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”; debido a que el investigador reúne los datos en un solo momento la presente investigación es transeccional.

Para el desarrollo de una investigación, uno de los elementos que deben establecerse es la población o sujetos que van a aportar

la información necesaria para dar respuesta a los objetivos trazados al inicio de la investigación, siendo seleccionada dentro de las instituciones educativas de interés. Según Hernández et al (2016) expresan que la población es un conjunto de todo aquello que concuerda con determinadas especificaciones, de igual manera la

población debe efectuarse claramente en torno a sus características, de contenido, lugar y tiempo. En el caso de la presente investigación, la población estuvo constituida por los instructores adscritos al Centro Agroempresarial y Acuícola SENA sede Fonseca Colombia, tal como se observa en el cuadro N° 1:

Cuadro 1. *Distribución de la población*

Institución	Instructores
Centro Agroempresarial y Acuícola SENA sede Fonseca	110
Total	110

Fuente: elaboración propia (2020)

En cuanto a la muestra, dado el número de sujetos considerados como unidad de observación para esta investigación será de ciento quince (115), la población se considera finita y de fácil acceso para el investigador, en razón a lo cual se trabajó con criterio de censo poblacional, asumiéndose la totalidad de los sujetos como unidades de información, tal como lo refiere Tamayo y Tamayo (2008) quien señala que en ocasiones resulta posible estudiar cada uno de los elementos constituyentes de la población, realizándose lo que se denomina censo, con lo cual en poblaciones relativamente pequeñas se garantiza la confiabilidad de los datos”.

Para efectos de recopilación de la información en esta investigación, se utilizó la guía de observación, la guía de entrevista, diario de campo y la técnica de la encuesta. Cabe inferir, que la aplicación de estas técnicas ofrecerá al investigador, el medio de consulta para captar la opinión natural de las unidades informantes pertenecientes a la población objeto de estudio, mediante las pertinencias determinantes del análisis de los datos recogidos en el instrumento para el logro de los objetivos planteados.

En términos de la referencia, la entrevista estructurada, de acuerdo a Hernández, et al (2016), afirma que “es una técnica que consiste en obtener información acerca de una

parte de la población o muestra mediante el uso del cuestionario". Según Hurtado (2010), los instrumentos constituyen la vía mediante la cual es posible aplicar una determinada técnica de recolección de información. A este respecto, el instrumento que se considerará para la recolección de los datos en la presente investigación será el cuestionario. El mismo está compuesto por treinta y seis (36) preguntas; uno dirigido a los instructores, estructurado con opciones de respuestas de escalas de selección múltiples, entre estas, S: siempre, CS: casi siempre, AV: a veces, CN: casi nunca, N: nunca.

Para la presente investigación, el procedimiento a utilizar para determinar la confiabilidad de los instrumentos dirigidos a los instructores se realizó a través de la aplicación de una prueba piloto que se hizo a una población con características similares a la de la

población en estudio, se utilizó un cuestionario con un escalamiento tipo Likert.

Finalmente, para orientar el análisis de los resultados obtenidos en la investigación, se procedió al análisis de las observaciones obtenidas a través de la entrevista informal, la guía de observación y las fotografías, además se precisan los procedimientos estadísticos, de tabulación de datos, inferencia e interpretación. En cuanto al tratamiento estadístico de los resultados obtenidos a través del cuestionario en esta investigación, se realizaron a través de la estadística descriptiva y la aplicación del paquete estadística SPSS versión 21, calculando el porcentaje y frecuencia de los indicadores en estudio, así como la media aritmética.

Resultados

Tabla 1. Variable Resolución de Conflictos. Dimensión: Estrategias de Resolución de Conflictos

Indicador	Media	Interpretacion de la media
Negociación	3,75	Alto Nivel
Mediación	4,2	Alto Nivel
Conciliación	3,6	Alto Nivel
Dimensión	3,85	Alto Nivel

Fuente: elaboracion propia (2019)

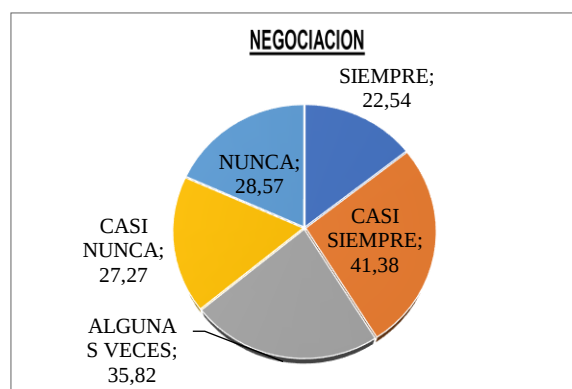


Figura 1. Gráfico indicador Negociación
Fuente: Elaboración propia (2019)

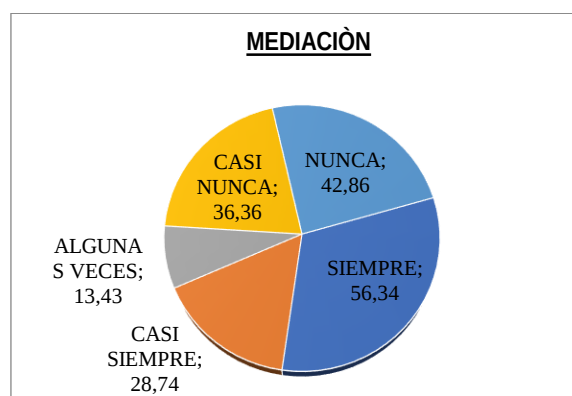


Figura 2. Gráfico Indicador Mediación
Fuente: elaboración propia (2019)

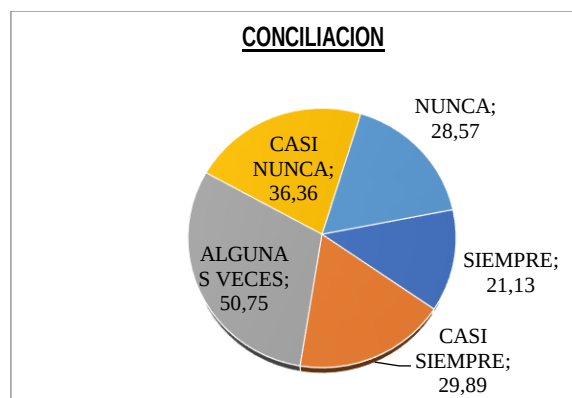


Figura 3. Gráfico Indicador Conciliación
Fuente: Elaboracion propia (2019)

En relación al indicador negociación, el 41,38% de los sujetos encuestados manifestaron que casi

siempre se impone la voluntad para el logro de la resolución de conflictos, de la misma manera 35,82% algunas

veces, el 22,54 siempre, asimismo 28,57% nunca, igualmente 27,27% casi nunca, por otra parte, la media del indicador obtuvo un valor de 3,75 ubicándose en la categoría alto nivel.

Asimismo, el indicador mediación con un 56,34% de las personas opinaron que siempre se establecen alianzas a fin de beneficiar la situación que se presente, por su parte 42,86% dice nunca, 36,36% casi nunca, 28,74% casi siempre y 13,43% algunas veces, la media obtenida para este indicador es igual a 4.2 se ubica en la categoría alto nivel del baremo de interpretación de la media aritmética.

En lo referido al indicador conciliación, el 50,75% de las personas manifestaron que algunas veces se busca conciliar a los integrantes de la comunidad educativa que presenten conflictos, así como 36,36% casi nunca, igualmente 29,89% casi siempre, de la misma manera 28,57% nunca y 21,13% siempre, también se observa el valor de la media del indicador igual a 3.6 ubicándose en la categoría alto nivel.

En este sentido, el valor de la media para la dimensión estrategias de resolución de conflictos igual a 3,85 que de acuerdo al baremo de interpretación de la media se ubica en la categoría alto nivel, esto significa que las diversas estrategias de resolución de conflictos de acuerdo con lo manifestado por los instructores

están presentes en el Centro Agroempresarial y Acuícola SENA sede Fonseca.

De acuerdo a lo expresado por los instructores de la institución, la negociación, mediación y la conciliación son utilizadas como estrategias para la resolución de conflictos en la mencionada institución, con el propósito de establecer un ambiente de convivencia en armonía, estos resultados están en concordancia con lo expresado por Martínez (2008) cuando puntualizan que las estrategias y técnicas de solución de conflicto, con la finalidad de transmitir conocimientos y pautas de conducta para resolver los problemas de manera básica cooperativa, tratando de evitar respuestas erróneas, es decir se busca la posibilidad de que los actores educativos aprendan a desarrollar capacidades que permitan llegar a acuerdo entre las partes.

Conclusiones

Se puede deducir que los instructores muestran respeto por los valores establecidos dentro de la institución y aplican estrategias de resolución de conflictos cuando estos surgen, interactuando de esta manera para que exista buenas relaciones entre los involucrados. Entonces, según los resultados obtenidos los instructores casi siempre utilizan las estrategias de resolución de conflictos

ante las situaciones presentadas en la institución.

Los instructores consideran que la institución es un centro conflictivo, en la cual se ven afectados todos los miembros de la misma, lo que afecta de una u otra manera en el convivir pacífico en el proceso de enseñanza aprendizaje y sobre todo en el medio disciplinario de los aprendices. Tratar de resolver estos conflictos que se presentan, por medio de la negociación, mediación y conciliación resulta muy interesante, ya que, generan cambios importantes en el proceso interdisciplinario de los aprendices, como creatividad, mente más comunicativa, participativa, dinámica en la obtención de nuevas soluciones.

Asimismo, refieren que la estrategia negociación es una vía para resolver conflictos dentro de la institución, de manera que la aplicación de la misma busca entablar un diálogo para formular acuerdos que satisfagan los intereses de las partes involucradas. Sin embargo, es difícil que se produzcan compromisos si no existe comprensión entre las partes, por lo tanto, para manejarlo es necesario realizar un buen manejo de la comunicación.

De igual forma, estas estrategias no son suficientes y sugieren que se adopten nuevas formas de solucionar los conflictos como son hacer talleres, charlas educativas; implementar la

mediación estudiantil, los juegos pedagógicos; las cuales, si se estructuran de forma adecuada, orientadas por personas especialistas capacitadas se logrará reducir aún más los conflictos en la institución.

Finalmente, desde una perspectiva educativa, se espera que los estudiantes ubiquen la importancia de afrontar conflictos de una manera deseable, es decir, a través del diálogo, mediación o negociación, como parte de una cultura de la paz y de la no violencia. Por todo esto, se hace necesario emplear estrategias que canalicen adecuadamente los conflictos que se presentan en el Centro Agroempresarial y Acuícola SENA sede Fonseca, como talleres, seminarios e integraciones que contribuyan a mejorar la comunicación entre los instructores y aprendices

Referencias bibliográficas

- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. Caracas. 6ta Edición. Editorial Episteme.
- Borja, M. y Martín, M. (2007). La intervención educativa a partir del juego. Participación y Resolución de Conflictos. 1era Edición. España. Publicaciones Ediciones de la Universidad de Barcelona.
- Chávez, N. (2011). Introducción a la Investigación Educativa. Maracaibo. Editorial Ars Gráfica S. A. -.

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2016). Metodología de la investigación. 6ta Edición. México Editorial Mc. Graw-Hill.
- Hurtado, J. (2010). Metodología de la investigación holística. Caracas. Sypal/Fundacite.
- Martínez, D (2008). Mediación Educativa y Resolución de Conflictos. México. Ediciones novedades educativas.
- Mélendez, Yubero, Lascorz (1999). Ayuda humanitaria y cooperación al desarrollo. España. Cuenca: Ediciones de la universidad de Castilla-La Mancha.
- Murro, C (2006). Negociémonos, Herramienta eficaz para soluciones reales. 1era Edición. Buenos Aires Argentina. Editorial del Nuevo Extremo S.A.
- Puchol (2009), Dirigir es educar: Madrid Mc Graw Hill.
- Schinitman (2008) Resolución de conflictos. Nuevos diseños, nuevos contextos. Buenos Aires Argentina. Ediciones Gránica S.A.
- Tamayo y Tamayo (2008). El proceso de la investigación Científica. Incluye evaluación y administración de proyectos de investigación. 5ta.ed. México: Editorial Limusa.
- Viñas (2008). Comunicación oral para el liderazgo en el mundo moderno.
- Vinyamata Camp, Eduard. (2015). Conflictología. Revista de Paz y Conflictos. Vol. 8, n°1, pp. 9-24