

INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA
UNIDAD DE POSGRADO

**ESTUDIO COMPARATIVO DE RESOLUCIÓN DE
CONFLICTOS EN ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS DE LAS
CARRERAS DE INGENIERÍA Y PSICOLOGÍA DE LA
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR, DURANTE EL AÑO
2021, EN LIMA PERÚ**



**PRESENTADO POR
PIERINA SOLEIL DEL CARMEN LAZO ROJAS**

**ASESORA
DELIA MUÑOZ MUÑOZ**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRA EN SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

LIMA – PERÚ

2022



CC BY

Reconocimiento

El autor permite a otros distribuir y transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra, incluso con fines comerciales, siempre que sea reconocida la autoría de la creación original

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



**INSTITUTO DE GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA
SECCIÓN DE POSGRADO**

**ESTUDIO COMPARATIVO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN
ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS DE LAS CARRERAS DE
INGENIERÍA Y PSICOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA
DEL SUR, DURANTE EL AÑO 2021, EN LIMA PERÚ**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL
GRADO DE MAESTRA EN SOLUCIÓN DE
CONFLICTOS**

**PRESENTADO POR:
PIERINA SOLEIL DEL CARMEN LAZO ROJAS**

**ASESORA:
DRA. DELIA MUÑOZ MUÑOZ**

**LIMA, PERÚ
2022**

**ESTUDIO COMPARATIVO DE RESOLUCION DE CONFLICTOS
EN ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS DE LAS CARRERAS DE
INGENIERÍA Y PSICOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA
DEL SUR, DURANTE EL AÑO 2021, EN LIMA PERÚ**

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR(A):

Mg. Delia Muñoz Muñoz

PRESIDENTE DEL JURADO

Grado académico abreviado y (Nombre completo)

MIEMBROS DEL JURADO

Grado académico abreviado y (Nombre completo)

Grado académico abreviado y (Nombre completo)

DEDICATORIA

A mi padre, Jorge Lazo Manrique, el primer y el mejor solucionador de conflictos que la vida me regalo. Gracias a tu empuje y motivación hemos podido trascender.

AGRADECIMIENTOS

A mi esposo José Luis por su comprensión y palabras de aliento, a mi madre por su apoyo incondicional, a la Dra Muñoz por su apoyo y a la universidad por formar parte de mi crecimiento.

ÍNDICE

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTOS	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	10
1.1 Antecedentes de la investigación.....	10
1.2 Bases teóricas.....	16
1.3 Definición de términos básicos	27
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	30
2.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas	30
2.2 Variables y definición operacional.....	31
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	32
3.1 Diseño metodológico.....	32
3.2 Diseño muestral	32
3.3 Población	32

3.4 Muestras	32
3.5 Técnicas de recolección de datos.....	33
3.6 Aspectos éticos	34
3.7 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información.....	35
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	36
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	43
CONCLUSIONES.....	47
RECOMENDACIONES	48
FUENTES DE INFORMACIÓN	49
ANEXOS:	53

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Estilos de resolución de conflictos predominantes en los estudiantes de Ingeniería	36
Tabla 2 Estilos de resolución de conflictos predominantes en los estudiantes de Psicología.....	38
Tabla 3 Prueba de normalidad	40
Tabla 4 Resultados de la prueba de Mann-Whitney	41
Tabla 5 Estilos de resolución de conflictos por carrera.....	42

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Estilos de resolución de conflictos predominantes en los estudiantes de Ingeniería	37
Gráfico 2 Estilos de resolución de conflictos predominantes en los estudiantes de Psicología.....	39
Gráfico 3 Estilos de resolución de conflictos por carrera	43

RESUMEN

La actual investigación tuvo como propósito general comparar qué estilos de la resolución de conflictos utilizan los estudiantes universitarios de ingeniería y psicología en la Universidad Científica del Sur de Lima, 2021. Con el fin de demostrar dicho objetivo se ejecutó una investigación de tipo descriptiva-comparativa, con enfoque mixto cuantitativo, transeccional y no experimental, en la cuál se utilizó el cuestionario de Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument (TKI), como estrategia de recolección de data, realizándose a una muestra compuesta por 45 alumnos de ingeniería y 115 estudiantes de psicología. Se obtuvo que el estilo de resolución de conflictos que predomina entre los estudiantes de ingeniería es el comprometido, con una media de 8.000; y entre los estudiantes de psicología también predomina este estilo con una media 7.748. Se estableció que no existen contrastes significativos entre las medianas de los estilos de resolución de conflictos entre los estudiantes de las dos facultades. Se concluye que no hay diferencias entre los estilos que usan los estudiantes, ya que en ambos casos predominan los mismos estilos en el siguiente orden: comprometido, competidor, evitador, colaborador y acomodador.

Palabras clave: conflictos; estilos; estudiantes; solución.

ABSTRACT

The overall goal of this research was to compare the styles of conflict resolution between engineering and psychology university students at the Universidad Científica del Sur de Lima, 2021. To demonstrate this objective, descriptive-comparative research was performed, with a mixed method. quantitative, transactional and non-experimental, where the Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument (TKI) questionnaire was used as a data collection method, applied to a sample integrated by 45 engineering students and 115 psychology students. The results obtained were that the style of conflict resolution that prevails among engineering students is compromised, with an average of 8,000; among psychology students this style also predominates with an average of 7.748. It was resolved that there is a lack of significant differences between the medians of the conflict resolution styles of the students of both bachelor degrees. It is concluded that there are no differences in the styles carried by the students, since in both cases the same styles predominate in the following order: committed, competitor, avoider, collaborator and accommodator.

Keywords: conflicts; styles; students; solution.

Similarity Report

PAPER NAME	AUTHOR
LAZOROJAS_ESTUDIO COMPARATIVO U CSUR_151222.pdf	PIERINA SOLEIL DEL CARMEN LAZO RO JAS

WORD COUNT	CHARACTER COUNT
11826 Words	68624 Characters

PAGE COUNT	FILE SIZE
70 Pages	2.7MB

SUBMISSION DATE	REPORT DATE
Dec 15, 2022 2:05 PM GMT-5	Dec 15, 2022 2:06 PM GMT-5

● 14% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 13% Internet database
- 3% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 9% Submitted Works database

● Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Quoted material
- Cited material
- Small Matches (Less than 9 words)



Delia Munoz
Coordinadora

Summary

INTRODUCCIÓN

El conflicto y sus diversas expresiones son circunstancias que se pueden exhibir en las dinámicas de los vínculos humanos, desde el nivel interpersonal, por intereses opuestos, o en forma multidimensional, esto como consecuencia de ciertas condiciones, como ejemplo la necesidad y la constante búsqueda de mejores oportunidades tanto laborales como de vida, así como las múltiples situaciones que se puedan generar en las áreas educativas, recreacionales y el resto del entorno en el que los individuos desarrollan sus distintas actividades (Torres, 2021).

En este sentido, Martínez (2020) entiende que los seres humanos reaccionan como seres sociales por naturaleza, lo cual resulta comprensible que su desarrollo estará sustentado por la interrelación permanente con el resto de las personas. De esta manera, se considera que en las relaciones humanas todos y cada uno de los individuos tienen intereses, capacidades, conductas personales, que en buena medida inciden en la convivencia con sus semejantes.

Ante este planteamiento, Parra y Jiménez (2016) indican que precisamente de esta interacción entre las personas es donde emergen los conflictos, y es por ello, que se considera que estas situaciones de disputas son inherentes a la naturaleza humana. Estos últimos autores destacan el rol de las autoridades gubernamentales de los distintos países, en la promoción de ambientes y espacios donde pueda establecerse una convivencia ideal, la paz, y el desarrollo cultural y social; para ello se han dispuesto a diseñar e implementar planes estratégicos orientados a la capacitación y adiestramiento a la población en función de disminuir los índices de violencia, el bullying y otras situaciones conflictivas.

En las universidades, como en todas las organizaciones que conforman una parte importante de la sociedad, puede ser evidente que se produzcan conflictos, debido a la multiplicidad y heterogeneidad de las quienes hacen vida en ella, e imperantemente, por la estrecha relación entre la creación, divulgación y conservación del conocimiento que en esta se genera y las perspectivas y requerimientos sociales que engloba (Montoya et al., 2014).

Las instituciones educativas conjuntamente con otros intermediarios propician entornos esenciales para el aprendizaje integral, que incluye capacidades y técnicas para el mantenimiento de una relación de cordialidad entre todas los usuarios que realizan actividades en estas entidades. De esta manera, el aprendizaje educativo debe englobar ciertos elementos si la intención es mitigar la violencia y elevar la empatía dentro de la comunidad estudiantil, por lo que es fundamental el fomento de valores como; el respeto, la cooperación, , la colaboración, la creatividad con el fin de incrementar las relaciones interpersonales y el grado de comunicación (Zamora, 2020).

Dentro del contexto universitario propiamente dicho, los conflictos son ocasionados principalmente por las discrepancias en los juicios de valor entre los docentes y los estudiantes, perspectivas y normas establecidas, disputas pasadas que no han sido resueltas, enseñanza deficiente, apoyo académico inadecuado, discordancias sobre actividades asignadas y los contenidos de una determinada temática, por lo que se podría decir que todos estos elementos conllevan a la generación de situaciones conflictivas que ocasionan discordias en el ámbito académico (Javed y Akhta, 2019).

Según Arias y Arias (2017), los conflictos entre los estudiantes a nivel de la educación superior son ocasionados por eventos académicos, situaciones personales, inconvenientes entre los distintos subgrupos, entre otras. De manera que, dichos conflictos son manifestados de forma física, verbal o simbólica, y van a ser afrontados por medio de diferentes acciones que van desde la evasión hasta el enfrentamiento directo entre los estudiantes, lo que usualmente ocasiona la disolución de sus relaciones.

De acuerdo a lo apreciado en algunos países desarrollados, como Australia, los niveles de conflictos entre muchos de sus estudiantes universitarios han sido realmente significativo, de hecho, se han aplicado innumerables programas de resolución de conflictos en gran cantidad de institutos universitarios relacionados al área de la salud (Vandergoot et al., 2017).

En lo que respecta a países que presentan un menor nivel de desarrollo, se puede evidenciar como en la mayor parte de los institutos de educación superior de Nigeria se suscitan conflictos de manera reiterativa, no sólo entre los estudiantes, sino que trasciende al resto de los individuos que proporcionan sus servicios en estas organizaciones, lo que a menudo conllevan a la destrucción de propiedades e incluso a la pérdida de vidas, distorsionando en consecuencia la naturaleza de las actividades escolares (Afolabi & Awolola, 2021).

En el caso de algunas experiencias de América Latina, Torres (2021) expone que la discusión así como los resultados del conflicto en el ámbito universitario de Colombia puede expresarse de múltiples maneras, como, por ejemplo, acudiendo a situaciones violentas ante la incapacidad de obtener resoluciones consensuadas o simplemente al emplear las manifestaciones sociales para poder resolver las

disputas. Asimismo, Sotomayor & Águila (2022) han evidenciado algunas situaciones de conflictos entre estudiantes que cursan la carrera de Sociología en Cuba, que ameritaron la implementación de programas orientados a desarrollar actitudes, capacidades y valores en la resolución de conflictos.

Por otra parte, la situación en el Perú no ha sido muy distinta y es que tal como lo señalan Talavera-Salas et al. (2021), este país ha evidenciado un incremento de la conflictividad social a todo nivel (incluyendo el ámbito educativo) en los últimos 10 años, por lo que se ha tratado de establecer mayores niveles de negociación en los distintos espacios donde se suscitan confrontaciones, a efecto de prevenir y reducir las situaciones de violencia que se presentan diariamente.

A pesar de los esfuerzos ejecutados por las autoridades gubernamentales del Perú en promover un mejor funcionamiento de las instituciones de educación superior, a través de la Ley 30220 (denominada Ley Universitaria) promulgada en el año de 2014, las situaciones de conflicto dentro de estas entidades siguen siendo recurrente, por lo que se ha tenido que acudir en mayor medida a las políticas de mediación y resolución de conflicto (Muñoz & Mendieta, 2021).

Ante estas consideraciones se entiende que la resolución de conflictos en el ámbito universitario, engloba la instauración de iniciativas asociadas a la pacificación y mediación, con lo cual es conveniente establecer la cantidad de personas que han participado del conflicto dentro de la entidad; las relaciones de poder a las que están supeditados; los recursos que son utilizados durante el conflicto; la modalidad específica del conflicto; las perspectivas; el origen del conflicto; la valoración de si el conflicto se lleva a cabo al interior o fuera del grupo, los procedimientos o

estrategias de negociación que han sido empleadas, entre otras (Parra y Jiménez, 2016).

Al respecto, Bao et al. (2019) plantean que la capacidad para solucionar los conflictos es fundamental para el desarrollo psicológico de los estudiantes universitarios, a efecto de garantizar el mantenimiento de sus relaciones con el porcentaje restante de sus compañeros de estudio.

En definitiva, se requiere de iniciativas que mejoren el proceso de resolución de conflictos dentro del contexto universitario del país, al reforzar las capacidades de los estudiantes en la gestión y manejo del conflicto, y sobre todo en seguir inculcando valores esenciales como la tolerancia, el respeto y la solidaridad en el campus universitario. De esta realidad no escapa, la Universidad Científica del Sur en Lima, particularmente en las facultades de ingeniería y psicología, las cuales necesitan de un conocimiento integral acerca de los procedimientos y técnicas necesarias para dirimir las controversias que acontecen en la convivencia cotidiana de los estudiantes.

Una vez realizadas las consideraciones anteriores, surge el presente estudio, el cual intenta comparar el estado de la solución de conflictos en estudiantes universitarios de ingeniería y psicología en la Universidad Científica del Sur de Lima, 2021, en función de tener mayores indicios sobre aquellos factores que originan los conflictos en cada una de estas instancias, al tiempo de poder proveer a los estudiantes de las estrategias que se requieren para resolver sus disputas de un modo conciliador. En cuanto al problema general de la investigación: ¿Cómo son los estilos de la resolución de conflictos en estudiantes universitarios de ingeniería y psicología en la Universidad Científica del Sur de Lima, 2021? Siendo los específicos:

- ¿Cuál es el estilo de resolución de conflictos en estudiantes universitarios de ingeniería en la Universidad Científica del Sur de Lima, 2021?
- ¿Cuál es el estilo de la resolución de conflictos en estudiantes universitarios de psicología en la Universidad Científica del Sur de Lima, 2021?
- ¿Cuáles son las diferencias entre los estilos de la resolución de conflictos en estudiantes universitarios de ingeniería y psicología en la Universidad Científica del Sur de Lima, 2021?

Es así como el objetivo general es Comparar los estilos de la resolución de conflictos en estudiantes universitarios de ingeniería y psicología en la Universidad Científica del Sur de Lima, 2021. Y los objetivos específicos:

- Identificar el estilo de resolución de conflictos en estudiantes universitarios de ingeniería en la Universidad Científica del Sur de Lima, 2021.
- Identificar el estilo de resolución de conflictos en estudiantes universitarios de psicología en la Universidad Científica del Sur de Lima, 2021.
- Analizar las diferencias entre los estilos de la resolución de conflictos en los estudiantes universitarios de ingeniería y psicología en la Universidad Científica del Sur de Lima, 2021.

Esta investigación resulta importante, ya que, para la elaboración de este trabajo de investigación se analizan las diversas estrategias teóricas sobre los aspectos inherentes a la resolución de los conflictos en los centros de educación superior, y puntualmente en lo referente a las situaciones de controversias que se presentan en las facultades de ingeniería y psicología de la Universidad Científica del Sur. Por consiguiente, parte de la relevancia de esta investigación radica en las limitaciones

que muestra la población estudiantil de esta institución en la aplicación de estrategias para dirimir sus conflictos, lo cual incide en el desempeño de los jóvenes universitarios y sobretodo sus relaciones interpersonales.

Por otro lado, en vista de la trascendencia que tiene la universidad en la alineación de los futuros profesionales, al ser una entidad orientada a la creación, desarrollo y transferencia del conocimiento, se puede decir que el análisis que se intenta realizar puede servir de sustento no sólo a los estudiantes, sino al resto de las personas que realizan alguna actividad dentro de esta institución para resolver sus disputas en condiciones más cordiales, donde prevalezca la sana convivencia y en la que las acciones violentas puedan ser reducidas a la mínima expresión.

El presente estudio también aportará una herramienta de recolección de datos sometida al proceso de validez y confiabilidad; que podrán ser aplicados en futuras investigaciones para medir la variable resolución de conflictos.

En lo concerniente a la viabilidad de la investigación, a nivel general, se tiene que el trabajo planteado es viable, ya que, al proceder a solicitar la debida autorización a las direcciones de las Facultades de Ingeniería y Psicología de la Universidad Científica del Sur, se podrá acceder a la población y muestra objeto de estudio que se necesita para su desarrollo, tomando en consideración las medidas sanitarias establecidas por la posible propagación de nuevas variantes del Covid-19.

Al mismo tiempo, el investigador dispone del tiempo suficiente para llevar a cabo el proceso investigativo, así como de la experiencia académica-laboral que se necesita para desarrollar un trabajo de esta envergadura. Por otra parte, las autoridades y los propios estudiantes de este instituto universitario se han mostrado

muy receptivos ante las expectativas de los resultados obtenidos, justamente por la importancia que presentan los procesos de solución de conflictos en dichos escenarios.

En última instancia, los recursos económicos que se requieren para financiar el trabajo están garantizados en su totalidad, visto lo asequible que resulta la adquisición de los materiales y el resto de insumos, por lo cual el investigador no tendrá inconvenientes en asumir cada uno de los costos asociados al proyecto en cuestión.

En lo que respecta a las limitaciones que se pudieran presentar y en su defecto obstaculizar el desarrollo de la investigación, se tienen a las restricciones extraordinarias que podrían establecer las autoridades gubernamentales ante la aparición de nuevas variantes del Covid-19, y que en buena medida restringiría el acceso a la población objeto de estudio. No obstante, como acciones complementarias se ha considerado recurrir a la aplicación de instrumento de recopilación de datos de forma virtual, empleando Google Form para tal propósito. Al mismo tiempo, se puede considerar que una cantidad significativa de estudios previos responden al ámbito de la educación inicial y secundaria, otorgándole un menor nivel de importancia al entorno universitario, por lo que se hace más atractivo la realización del presente trabajo. En definitiva, el poder ofrecer un mayor nivel de conocimiento a los estudiantes universitarios en la resolución de los conflictos presentados en la cotidianidad, puede ayudarlos en las disputas laborales, académicas e incluso personales, que seguramente van a tener que enfrentar en el futuro.

La actual investigación es de enfoque cuantitativo, diseño transeccional, no experimental y de tipo descriptivo-comparativo. Siendo la hipótesis general del estudio: el estilo de solución de conflictos difiere entre los estudiantes universitarios de ingeniería y psicología en la Universidad Científica del Sur de Lima, 2021.

La tesis ha sido estructurada en capítulos, así: Capítulo I: Marco Teórico, contentivo de los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y los términos básicos; Capítulo II: Hipótesis y Variables, donde se exponen las mismas; Capítulo III: Metodología de la investigación: contentivo del diseño metodológico, diseño muestral, técnicas de recolección y análisis de datos, así como también los aspectos éticos de la misma; Capítulo IV: Resultados y Capítulo V: Discusión. Finalmente se exponen las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la investigación

Zegarra, T. (2018) en su trabajo denominado “Estrategias de resolución de conflictos en la convivencia en el aula de los estudiantes de contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Honorio Delgado Espinoza-Arequipa 2018”, para optar al grado de Maestro en Educación Superior en la Universidad Nacional de San Agustín, establece como propósito comprobar el nivel de relación entre las estrategias de resolución de conflictos en la convivencia en el aula de los estudiantes de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Honorio Delgado Espinoza – Arequipa 2018.

De acuerdo al abordaje metodológico, el estudio resultó ser aplicado, con un enfoque cuantitativo y diseño no experimental – correlacional, la población quedó compuesta por 311 estudiantes de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Honorio Delgado Espinoza, y una muestra delimitada por 110 estudiantes de dicha institución educativa. De esta forma, se utilizaron dos instrumentos tipo cuestionario para estimar la convivencia en el aula y las variables estrategias de resolución de conflictos. En tal sentido, el estudio determinó lo siguiente:

1. Al aplicar la prueba paramétrica de correlación de Pearson se comprobó la relación significativa y baja entre la resolución de conflictos y el nivel de convivencia en el Instituto Superior Tecnológico Honorio Delgado Espinoza, al obtenerse un coeficiente de 0.217 con un p-valor < 0.05 .
2. El 53% de los consultados apreciaron que el nivel de resolución de conflictos en el Instituto Superior Tecnológico Honorio Delgado Espinoza

resultaba bueno, por lo que se entiende que la institución emplea estrategias de negociación, mediación y constructo de consensos para resolver conflictos dentro del aula.

3. El 45% de los estudiantes encuestados manifestaron que la convivencia en el aula presentó un nivel bueno, lo que en cierto modo reflejaba la importancia que tiene la inclusión de todos los integrantes del aula en la generación de una convivencia adecuada.

Pegalajar, M. (2018) en un artículo científico titulado “Evaluación del estilo de gestión del conflicto interpersonal en estudiantes universitarios”, cuya publicación estuvo a cargo de la Revista Iberoamericana de Educación, y que tuvo la intención de identificar qué estilo para afrontar y gestionar los conflictos interpersonales en estudiantes de primer ciclo de la carrera de Educación Infantil de la Universidad de Jaén.

En la revisión del marco metodológico se tiene a un estudio sustentado en un diseño metodológico con carácter cuantitativo-correlacional, que en esta oportunidad empleó un cuestionario “Rahim Organizational Conflict Inventory” (ROCI-II) para estimar el nivel de solución de conflictos en una muestra de 226 estudiantes pertenecientes al primer ciclo del Grado en Educación Infantil de la Universidad de Jaén. El autor determinó lo siguiente:

1. Se comprobó que el factor servilismo tuvo la puntuación más alta en lo que respecta a la aplicación del cuestionario ROCI-II, al obtenerse puntuaciones medias de ($M=4.95$; $DT=.580$).
2. Se demostró que el factor dominación presentó la puntuación más baja

en lo que se refiere a la aplicación del cuestionario ROCI-II, al registrarse puntuaciones medias de ($M=2.59$; $DT=.647$).

3. Se constató que la mayoría de los encuestados emplean estrategias de negociación de conflictos sustentadas en el progreso de comportamientos de adaptación, unificación y tramitación de inconvenientes, así como de prórroga para la adecuada solución del problema entre sus compañeros.

Georgieva, S. et al. (2019) en un artículo científico titulado “Parameters of the conflicting competency of the students - future teachers in technologies and entrepreneurship”, publicado en su oportunidad por la Revista International Conference On Innovations In Science And Education, y que tuvo el propósito de estudiar los parámetros de la cultura del conflicto en el estudiante y futuro docente de educación tecnológica en una universidad de la República Checa.

El estudio se caracterizó por presentar un enfoque cuantitativo y diseño no experimental, con un corte transversal, delimitado por una muestra de 26 alumnos universitarios pertenecientes a la Facultad Técnica de una universidad a los que les fue aplicado el cuestionario Thomas-Kilmann para comparar los resultados individuales de dos grupos de estudiantes en la correspondiente a la resolución de conflictos. De esta manera, los autores concluyeron lo siguiente:

1. Los estudiantes del grupo perteneciente a la gestión de proyectos registraron un nivel elevado de estilo adaptativo de comportamiento (más del 75%), al tiempo que reflejaron un nivel moderado de compromiso, competencia y evitación (entre el 25 y el 75%) con respecto al grupo de estudiantes pertenecientes al curso de capacitación de proyectos.

2. Los estudiantes universitarios que fueron formados en la capacitación de proyectos muestran un mayor grado de trabajo en equipo, buena comunicación, cooperación habilidades y compromisos mutuos en la resolución de situaciones conflictivas que los estudiantes que integraron el curso de gestión de proyectos.
3. Se demostró que la formación en conflicto de los estudiantes y futuros docentes en educación en tecnologías representa una parte fundamental de su formación pedagógica, por lo que la absorción de este conocimiento permitirá a los alumnos adquirir habilidades vinculadas a la empatía, la asertividad, respeto mutuo y tolerancia en el trabajo en equipo.

Briones, M. (2020) en su trabajo de investigación denominado “Inteligencia emocional en el manejo de conflictos en los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico Paulo Freire en Lima, 2019”, para optar al grado de Magister en Docencia Universitaria en la Universidad César Vallejo, cuyo enfoque estuvo orientado a comprobar como influye la inteligencia emocional en el control de problemas en los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico Paulo Freire en la ciudad de Lima durante el año 2019.

En función a los objetivos planteados el estudio resultó ser de tipo descriptivo, de diseño no experimental - correlacional con un corte transversal y sustentado en un enfoque cuantitativo. Asimismo, la población estuvo conformada por 140 alumnos pertenecientes al Instituto Superior Pedagógico Paulo Freire, mientras que la muestra se delimitó a 88 estudiantes que permanentemente asistían a sus clases, a los que se le aplicó un cuestionario para la variable inteligencia emocional a través de sus indicadores (autoconocimiento de emociones,

dirección de emociones, beneficio fructífero de las emociones, empatía y conducción de las relaciones personales) y otro para la variable manejo de conflictos por medio de sus dimensiones (competición, colaboración, transigir, evitar, ceder). De la investigación el autor concluye lo siguiente:

1. Se evidenció como influye significativamente la inteligencia emocional y el manejo de conflictos de los alumnos del Instituto Superior Pedagógico Paulo Freire, al obtenerse un puntaje Wald de 6.737 mayor que 4 y un p-valor < 0.01 .
2. Se determinó que no hay relación significativa entre la inteligencia emocional con la competición de los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico Paulo Freire, al obtenerse un puntaje Wald de 0.457 menor que 4 y un p-valor > 0.01 .
3. Se comprobó que la inteligencia emocional influye significativamente en la colaboración de los alumnos pertenecientes al Instituto Superior Pedagógico Paulo Freire, al registrar un puntaje Wald de 20.767 mayor que 4 y un p-valor < 0.01 .
4. Los resultados descriptivos demostraron que el 36.36% de los estudiantes tiene un rango inferior de manejo de conflictos, en tanto que el 57.95% presenta un nivel medio en lo concerniente a manejo del conflicto.

Choi, H. & Hee Ahn, S. (2021) desarrollaron un estudio titulado "Effects of a conflict resolution training program on nursing students: A quasi-experimental study based on the situated learning theory", el cual fue publicado por la revista Nurse Education Today, y cuyo objetivo radicó en desarrollar un programa de formación en resolución de conflictos basado en el aprendizaje situado (SLT)

para estudiantes de enfermería de un instituto universitario de Corea del Sur, a efecto de comprobar el impacto del programa en las habilidades para comunicarse, solución de problemas y resolución de conflictos.

El estudio respondió a un diseño cuasi-experimental, el cual requirió el diseño de una prueba previa y posterior de grupo de control no aleatorizado. En tal sentido, la población estuvo integrada por alumnos del último año de enfermería que cursaban estudios para el año 2017 en una universidad en Seúl, en tanto que la muestra se delimitó por 24 de estos estudiantes que finalizaban los estudios de enfermería. Los autores concluyeron lo siguiente:

1. Se constató que al aplicar el programa de entrenamiento de resolución de conflictos - STL en los estudiantes de enfermería de la entidad, la capacidad objetiva de resolución de conflictos fue significativamente mayor en el grupo experimental que en el control grupo ($p < 0.001$).
2. Se comprobó que posterior a la aplicación del programa de entrenamiento de solución de problemas - STL en los alumnos de enfermería la capacidad de comunicación se incrementó en 0.19 puntos en el grupo experimental y 0.03 puntos en el grupo control, al tiempo que se evidenció una interacción entre grupos y tiempo ($p = 0.046$), no obstante, en la prueba post-hoc no se encontraron diferencias significativas entre ambos grupos ($p = 0,083$).
3. Se determinó que la implementación de un programa de entrenamiento de resolución de conflicto basado en SLT, resultó un método eficaz para mejorar las capacidades de solución de problemas y resolución de conflictos de los estudiantes de enfermería.

1.2 Bases teóricas

1.2.1 Solución de conflicto

Definición de conflicto

En una definición inicial el conflicto puede ser considerado como un proceso interactivo que se expresa en disconformidad, discrepancias o antagonismos al interior o entre entidades sociales (Ilgan, 2020). En este sentido, Calle-Abril et al. (2020) concuerdan al indicar que el conflicto es una situación caracterizada por las diferencias que se pueda presentar entre dos o más personas, bien sea que sea originado por asuntos personales o económicos.

Según estos últimos autores, en la mayoría de las veces estas circunstancias conflictivas pueden solucionarse entre las partes, sin tener que acudir a una entidad mediadora, en otras ocasiones si se requiere de la colaboración de un tercero, que pueda plantear una solución imparcial para la terminación del conflicto.

Para Villalobos & Pertuz (2019) el conflicto es un estado ineludible en cualquier entidad, no obstante; dado que puede representar una fuerza negativa, los líderes tienen que realizar su mayor esfuerzo en eliminar todos aquellos elementos que afecten el ritmo normal de las organizaciones. Al respecto, el conflicto constituye un modo de competencia donde cada participante que discrepe admite tener objetivos mutuamente discordantes. Es importante resaltar que durante el transcurso de éste conflicto se generan diversas modalidades de procesos (de facilitación, de negociación, de mediación o de

realización de acuerdos) y acciones orientadas a soluciones, que conducen a las distintas formas de modificar, gestionar y finalizar la disputa.

La resolución de conflictos enfocada al contexto educativo

La resolución de conflicto es un proceso destinado a la finalización de un conflicto por medio de procedimientos analíticos, los cuales son aplicados al origen del problema presentado. Como quiera, que esta metodología procura acceder a la raíz de los problemas, la resolución de conflicto va a intentar no solamente resolver el conflicto de una forma rápida, sino que a su vez, determinará indicios acerca de la naturaleza genérica del problema y, de esta manera, ayudar en la anulación de sus fuentes y a la previsión de otros procesos (Mendoza & Milicua, 2018).

El proceso de resolución de conflictos pasa por diversas fases y necesita de ciertas capacidades para aminorar los efectos negativos. Al respecto, es prudente considerar que no existe una vía única para lograr la resolución de un problema; por lo que es fundamental analizar la naturaleza del conflicto para poder proponer una resolución. Por lo que, si el conflicto se origina por variables individuales, como, por ejemplo, un comportamiento agresivo, se debe establecer una acción represiva para solucionarlo, en tanto que, si está asociado a la naturaleza humana, se propondrán soluciones sustentadas en el ajuste del contexto; en consecuencia, resulta esencial examinar las circunstancias concretas de cada caso para delinear la estrategia adecuada (Ramón et al., 2019).

La resolución de conflictos va a englobar un conjunto de capacidades referidas a: la comunicación asertiva, la toma de decisiones, el trabajo en equipo, la

escucha activa, etc. Las personas involucradas tendrán que elegir si pueden o aspiran a solucionar el conflicto entre ellos o acudir a la intervención de un tercero (Sotomayor & Águila, 2022).

En el entorno formativo, Peribáñez (2016) citado por Sotomayor & Águila, (2022) asevera que los estudiantes aprenden a utilizar las estrategias emocionales como la asertividad, la regulación emocional, la resolución de conflictos y la empatía con la intención de afrontar las circunstancias emocionales complicadas que se presentan tanto en el contexto educativo, laboral o personal.

De esta manera, el proceso de resolución de conflictos es un escenario adecuado para que los alumnos aprendan a ponerse de acuerdo ante algún planteamiento en particular, en desacuerdo o inclusive puedan reconocer que discrepan de las opiniones del resto de los compañeros (Rahmat, 2020).

Modelos y estilos asociados a la resolución de conflictos

En el contexto de la resolución de conflictos, se puede aseverar que el Modelo de Intereses Doble -Dual Concern Model- (Blake y Mouton, 1964; Pruitt, 1983; Pruitt y Rubin, 1986), ha resultado la perspectiva predominante que más se ha empleado para conceptualizar la preferencia de los estilos de gestión de conflictos. De este modo, esta fundamentación teórica propone que los individuos seleccionan las múltiples formas, acciones o estilos manejar los conflictos apoyándose en dos motivaciones o intereses primarios, que reside en el interés propio y el interés por los demás, los cuales son aspectos independientes entre sí y pueden cambiar en cuanto a su intensidad en una categoría de débil a fuerte (Mendoza & Milicua, 2018).

De acuerdo a estos últimos autores, la Red Gerencial más ampliamente conocida como Managerial Grid (Blake y Mouton, 1964), constituye el primer enfoque conceptual que categorizó los estilos de gestión de conflictos y fue el modelo precursor del Modelo de Intereses Dobles. Al respecto, se puede visualizar cinco modos de manejo de conflictos dependiendo del grado en que los sujetos tuviesen interés por la producción e interés por las personas.

Cabe resaltar, que desde su concepción, este modelo ha experimentado diversas reformulaciones sustentadas en diferentes puntos de vista. Por una parte, se tiene el interés por la producción, el interés por los logros personales, el interés por los resultados propios, la asertividad y el interés propio, mientras que por la otra, se van a considerar a los elementos externos como el interés por las relaciones, el interés por las personas, el interés por los resultados obtenidos por otras personas y la la cooperación con los demás (Mendoza & Milicua, 2018).

Un primer modelo que se puede tomar en cuenta en la resolución de conflictos, es precisamente el diseñado por Kenneth Thomas y Ralph Kilmann (1974), los cuales diseñaron e implementaron cinco estrategias destinadas a la resolución de conflictos de las personas, y que tienen que ver con; competir, acomodar, evitar, comprometer y colaborar (Rahmat, 2020).

Tal como lo plantea León (2016), la propuesta de Thomas es una de las más nombradas, al incluir dos dimensiones esenciales: asertividad (nivel de asertividad o medida en la que trata de cubrir sus propios intereses), con dos extremos (asertivo y no asertivo); y cooperación (nivel de cooperatividad o

pretención de cubrir los intereses de la otra parte), con dos extremos (cooperativo y no cooperativo).

Según este último autor, los estilos de gestión de conflictos resultantes se derivan de las combinaciones extremas de las dimensiones brindadas y un estilo central, a saber:

- Colaboración (asertivo y cooperador).
- Competición (asertivo y no cooperador).
- Evitación (no asertivo y no cooperador).
- Acomodación (no asertivo y cooperador).
- Compromiso (medianamente asertivo y medianamente cooperador).

De acuerdo a Rahmat (2020), estas cinco estrategias pueden ser utilizadas ampliamente en la resolución de conflictos en el entorno educativo en general, por lo que se entiende que los alumnos pueden emplearlos en la resolución de sus conflictos. A continuación, se describen de manera breve cada una de las iniciativas que han sido tomadas en cuenta por Thomas y Kilmann, y que tratan de estimar el nivel de resolución de conflictos en las instituciones educativas.

- 1) Competir: tiene que ver con la conducta asertiva y poco cooperativa de una persona frente al conflicto generado, lo cual podría entenderse como la defensa absoluta de la opinión personal frente al resto de las personas.
- 2) Acomodar: esta situación se refiere a la posición no asertiva y cooperativa que adopta un individuo frente al resto de las personas, en consecuencia;

se concibe un comportamiento generoso y desinteresado al ceder a las órdenes de otra persona cuando ésta preferiría no hacerlo.

- 3) Evitar: está relacionado a la conducta poco asertiva y poco cooperativa que toma una persona al enfrentar un conflicto, y va a optar por no tratar con la disputa, por lo que procede a eludir de una manera diplomática los inconvenientes que se hayan presentado.
- 4) Comprometer: es una posición intermedia entre la asertividad y la cooperación, por lo que se puede decir que ambas partes reciben algo pero no todo, dicha conducta se puede interpretar como un intercambio de concesiones o lo que es lo mismo buscar una solución intermedia expedita.
- 5) Colaborar: este enfoque se caracteriza por ser asertivo y colaborador, por lo que se entiende que es un extremo opuesto al evitar, de manera que, el miembro del equipo está dispuesto a trabajar en la consecución de una solución que complazca a ambas partes, y para ello debe desarrollar capacidades de resolución de conflictos sustentadas en el respeto mutuo, la voluntad de oír a los demás y la creatividad en la búsqueda de soluciones (Rahmat, 2020).

En segundo lugar, se presenta el modelo de Van de Vliert (1998) el cual plantea que dos personas, una persona y un grupo o dos grupos se encuentran en una situación conflictiva, al momento en que al menos una de las partes percibe que está siendo obstaculizado o irritado por la otra. De esta forma, Van de Vliert realiza una distinción entre los conflictos centrados en las actividades, los cuales

contribuyen al mejoramiento de los resultados (funcionales), y los conflictos centrados en las personas, que impiden el logro de los resultados (disfuncionales) (González, 2020).

En tal sentido, este último autor plantea que el modelo de Van de Vliert se sustenta en la diferenciación entre comportamientos que pueden ser espontáneos o estratégicos, siendo a su vez de tipo de-escalativas o escalativas. A continuación, son presentadas algunas condiciones vinculadas a las conductas o comportamientos expuestos en el modelo de Van de Vliert, a saber:

- 1) Conductas de-escalativas: a) disminuyen la probabilidad de que la otra parte pueda llegar a frustrarse; b) disminuyen la probabilidad de una situación de conflicto en el futuro; c) ayudan a solucionar los conflictos actuales; d) disminuyen o advierten la intensificación del conflicto actual.
- 2) Conductas escalativas: a) incrementan la probabilidad que la otra parte también llegue a un grado de frustración; b) incrementan la probabilidad de un evento de conflicto en el futuro; c) generan los conflictos actuales; d) incrementan o crean la intensificación del conflicto actual.
- 3) Conductas espontáneas: son comportamientos no intencionales.
- 4) Conductas Estratégicas: constituyen un comportamiento orientado a diseñar un planeamiento consciente para prevenir o inducir el conflicto.

Posteriormente, se tiene una tercera reinterpretación del modelo de intereses doble, el cual fue propuesto en su oportunidad por Rahim y Bonoma (1986), y que distingue los estilos de dirección del conflicto en función a dos dimensiones, el interés propio y el interés de los otros. La primera dimensión establece la

magnitud (alta o baja) en que un individuo intenta satisfacer su propio interés, mientras que la segunda dimensión, describe la magnitud (alta o baja) en que una persona pretende satisfacer el interés de las demás personas. En definitiva, se entiende que estas dos dimensiones va a ayudar a las personas a expresar sus orientaciones motivacionales en el momento que se produzca la situación de conflicto (Mendoza & Milicua, 2018).

De acuerdo a lo indicado por estos últimos autores, Rahim y Bonoma (1986) argumentan a favor de cinco estilos de resolución de conflictos, los cuales son:

- 1) Integración: es un estilo de resolución de conflicto que se caracteriza por pretender un alto interés por uno mismo y por los demás, por lo que, se fomenta la colaboración entre los actores para lograr la apertura y el intercambio de información, a efecto de intentar conseguir una solución al problema.
- 2) Servilismo: este aspecto está condicionado por un bajo interés por uno y alto interés por el resto de las personas, de tal manera; que el individuo opta por no considerar las discrepancias existentes con el resto de las personas y se centra en resaltar los elementos coincidentes que hay entre ambos.
- 3) Dominación: este estilo se caracteriza por presentar un alto interés por uno y un bajo interés por las demás personas, con lo cual, se tiene a un individuo que procurará satisfacer sus intereses e ignorará los requerimientos del resto de los compañeros.

- 4) Evitación: es un elemento que percibe un bajo interés por los resultados propios y por los de los demás, de tal forma, que el individuo intenta eludir por todos los medios posibles el conflicto.
- 5) Tendencia al compromiso: dicho estilo refleja un rango intermedio en interés propio y de los demás, en tal sentido, las partes ofrecen algo en su actitud de poder tomar una decisión que sea admisible para ambas (Mendoza & Milicua, 2018).

La negociación y la mediación como acciones para la resolución de los conflictos

La negociación es un proceso que se lleva a cabo en el momento en que dos o más partes interdependientes, aceptan apreciaciones y opiniones diferentes en sus intereses y pretenden alcanzar un acuerdo a través de una comunicación más fluida, a efecto de impedir el conflicto. En tal sentido, cada una de las partes dispone de sus propios recursos, pero requieren algunos recursos de la otra parte, por lo que estarán abiertos a intercambiar los mismos (González, 2020).

Al respecto, Álvarez-Santana (2019) señala que la acción de la negociación define la forma en que cada parte intenta conducir la misma con la intención de lograr sus objetivos, estableciendo en definitiva dos estrategias representativas en función a los tipos de negociación presentados, los cuales son: la negociación por posiciones (ganar-perder) y la negociación por intereses (ganar-ganar).

La negociación por posiciones (ganar-perder) está basada en la utilización de estrategias conducentes a: solicitar cosas imposibles; demandar y demandar para tratar de obtener mayores concesiones de la otra parte; no otorgar nada a

cambio y emplear recursos emocionales como los gritos, insultos e improperios. Por otra parte, la negociación por intereses (Ganar-Ganar) se caracteriza por la presentación de alternativas que signifique un beneficio mutuo para las partes involucradas en el conflicto, por lo que es necesario promover un clima de confianza, suavizar los intereses, intercambiar información; y en última instancia, concretar los puntos de acuerdo (Alvarez-Santana, 2019).

En otro orden de ideas, se tiene a la mediación como un mecanismo alternativo en la solución de los conflictos. Ante esta consideración Chiavenato (2013) citado por Villalobos y Pertuz (2019), argumenta que la mediación puede ser concebida como un proceso por medio del cual, el líder puede dirigir una negociación asistida, que en esta oportunidad es conducida por un tercero, quien intentará encontrar una solución al conflicto, tratando de satisfacer a las partes, a partir del control e intercambio de la información y fomentando la cooperación de los equipos de trabajo.

La mediación representa una opción para solucionar situaciones de discordantes, intentando que las partes (personas naturales o jurídicas) que han expresado abiertamente que mantienen un conflicto, puedan disponerse de forma voluntaria a reunirse en un lugar neutral, para que, por consenso mutuo, puedan elegir a una tercera (o varias) personas que tengan un conocimiento profesional e imparcial, y que es denominado mediador (Torres, 2021).

En consecuencia, dicho mediador debe orientar y asistir acerca de las posibles soluciones que se pueden tener a la situación de conflicto, salvaguardando permanentemente que los convenios a los que lleguen no quebranten los derechos indiscutibles de cada una de las partes (Torres, 2021)

Tipos de conflicto en el ámbito universitario

En una primera aproximación a los tipos de conflictos que se presentan en el entorno universitario, se plantea lo referente al conflicto de valores, conflicto de información, conflicto de poder, conflicto interpersonal, conflicto normativo.

De este modo, el conflicto de valores es causado por sistemas de creencias diferentes o que pueden apreciarse como discordantes, en este caso puntual, una de las partes aspira imponer por la vía de la fuerza a la otra un conjunto de valores (Torres, 2021).

Seguidamente, se tiene el conflicto de información, el cual redundará en un desconocimiento de las personas ante la falta de información, lo que va a conllevar a juicio de valores desacertados (Montoya et al., 2014), como por ejemplo; las controversias que se generan en las redes sociales por motivos económicos, sociales, religiosos, políticos, etc., que van a crear situaciones de tensión entre los grupos de estudiantes (Torres, 2021).

El conflicto de poder está relacionado a la actitud autoritaria asumida por una de las partes del conflicto, al querer ordenar, dominar o fiscalizar en mayor medida a la otra parte (Montoya et al., 2014).

Por su parte, el conflicto interpersonal, requiere de la intervención de dos o más partes, en las que se fusionan factores subjetivos y objetivos, realidades racionales e irracionales, valores y motivaciones personales, y que en buena

medida se caracteriza por lograr el cometido en las disputas, no importando si se tiene que perjudicar a la otra parte (Torres, 2021).

Por último, se plantea el conflicto normativo que se caracteriza por incumplir una disposición social o legal. Esta modalidad de conflicto se presenta al interpretar de manera diferente una determinada norma, o al producirse el desacato de sus mandatos, lo que va a generar una reacción en una de las partes dicho incumplimiento (Montoya et al., 2014).

En una óptica distinta, Puerta Lopera (2014) citado por estos últimos autores sugiere dos tipologías de conflictos que se pueden ocurrir en la universidad, los cuales son: conflictos cotidianos y conflictos estructurales. El primer tipo de conflicto se originan entre la población estudiantil, entre profesores, entre estudiantes y profesores e incluso entre el resto de las personas que realizan alguna actividad en este entorno. Por otro lado, en lo que se refiere al conflicto estructural, se puede decir que procede de circunstancias diferentes al ejercicio cotidiano del contexto universitario, de tal forma, que la propia universidad se muestra por momento incapaz de afrontarlos, como por ejemplo; el conflicto que se presenta con los vendedores ambulantes, las situaciones que involucra el microtráfico de sustancias estupefacientes, o las disputas por las tendencias políticas que se generan al interior de estas instituciones.

1.3 Definición de términos básicos

Acomodar

Corresponde a un estilo de resolución de conflicto condicionado por un grado bajo de asertividad y un nivel elevado de colaboración, en tal sentido; la persona tiende a complacer las pretensiones e intereses de la otra parte, acatando todas

sus órdenes, aunado de mostrarse bondadoso o generoso (Chávez & Norzagaray, 2022).

Colaborar

Es una acción realizada por una persona dirigida a trabajar con otra, para buscar alguna solución a un conflicto que se ha presentado, esperándose que pueda satisfacer completamente las preocupaciones de ambas partes (Mabunga & Mabunga, 2019).

Competir

El estilo orientado a competir en el marco de la resolución de conflicto muestra a un individuo ambicioso, donde predomina sus intereses particulares en detrimento a los del resto de los compañeros, por lo que el realizar actividades en equipo les resulta una acción muy complicada (Georgieva et al., 2019).

Comprometer

Es un estilo de resolución de conflicto que se caracteriza por presentar un grado intermedio entre la asertividad y la colaboración, ya que se intenta encontrar una solución que sea conveniente y admisible para las partes, estableciendo niveles de obligaciones para cada una de estas (Chávez & Norzagaray, 2022).

Conflicto

El conflicto nace cuando una persona o un conjunto de personas se conciben negativamente afectados por otro individuo o grupo, o cuando aprecia que las actividades que lleva a cabo para el logro de sus metas, son opuestas con las actividades de otras personas o grupos (Mendoza & Milicua, 2018).

Conflicto de valores

Es un tipo de conflictos que se origina por sistemas de creencias discordantes (León, 2016).

Evitación

Es un factor vinculado a un comportamiento esquivo por parte de una de las partes que participan de un conflicto, de manera que, procura retrasar su intervención hasta el instante que considere más adecuado (Pegalajar, 2018).

Negociación

Es un proceso orientado a la búsqueda de soluciones favorables para las dos partes que presentan una situación de conflicto (Ramón et al., 2019).

Mediación

Es una técnica inherente a la resolución de conflictos en el que una tercera persona, especialista en el manejo de conflictos, que muestra una tendencia imparcial a las partes y al problema, contribuye a la obtención de una solución que es beneficioso para ambas partes (León, 2016).

Resolución de conflictos

Representa una serie de capacidades y técnicas que permiten explotar el potencial de oportunidades con beneficios asociadas al conflicto, que en su oportunidad permite finalizar con la situación de disputa (Camps et al., 2019).

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas

Hipótesis general:

El estilo de solución de conflictos difiere entre los estudiantes universitarios de ingeniería y psicología en la Universidad Científica del Sur de Lima, 2021.

Hipótesis específicas

- El estilo de la resolución de conflictos es competitivo en estudiantes universitarios de ingeniería en la Universidad Científica del Sur de Lima, 2021.
- El nivel de la resolución de conflictos es colaborativo en estudiantes universitarios de psicología en la Universidad Científica del Sur de Lima, 2021.
- No existe correspondencia entre los estilos de la resolución de conflictos en estudiantes universitarios de ingeniería y psicología en la Universidad Científica del Sur de Lima, 2021.

2.2 Variables y definición operacional

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Técnicas e instrumentos utilizados
Solución de conflictos	La resolución de conflicto es un proceso destinado a la finalización de un conflicto por medio de procedimientos analíticos, los cuales son aplicados al origen del problema presentado (Mendoza & Milicua, 2018)	Es un procedimiento conducente a la terminación de un conflicto, para lo cual se recurre a la aplicación de un cuestionario diseñado por Kenneth Thomas y Ralph Kilmann (1974), sustentado en cinco estrategias o estilos destinados a la resolución de conflictos de las personas, y que tienen que ver con; competir, acomodar, evitar, comprometer y colaborar (Rahmat, 2020).	Competir Colaborar Comprometer Evitar Acomodar	La técnica utilizada estará a cargo de la encuesta, mediante la aplicación del cuestionario de Thomas y <u>Kilmann</u> , el cual consta de 30 ítems, y que está enfocada en estimar el estilo de resolución de conflictos en grupos de estudiantes.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

La investigación presentó un diseño transeccional, dado que según lo planteado por Hernández et al. (2014), la información se recopiló en un solo momento. Asimismo, fue un estudio descriptivo-comparativo, ya que, para este último autor, pretende investigar la incidencia de las modalidades o grados de una o más variables en una población.

De igual manera, va a corresponder a un diseño no experimental, ya que para Carrasco (2017) no se tiene la intención de manipular la variable y no se va a considerar la existencia de grupos de control y experimental.

Por otro lado, el trabajo estuvo sustentado en un enfoque cuantitativo, dado que se realizó la recopilación de data numérica para luego ser procesada y sistematizada, para en definitiva proceder a la comprobación de hipótesis que fueron formuladas anticipadamente en fundamento a las bases teóricas que han sido elegidas (Carrasco, 2017).

3.2 Diseño muestral

3.3 Población

De acuerdo a lo planteado por Carrasco (2017), la población no es más que un grupo de individuos o elementos relacionados al contorno espacial en el cual se pretende realizar la investigación, en este caso particular, estuvo conformada en su totalidad por alumnos activos que pertenezcan a las Facultades de Ingeniería y Psicología de la Universidad Científica del Sur.

3.4 Muestras

La muestra está referida a un subgrupo de la población, por lo que tendrá como principal atributo, que sea representativa con respecto a la población

(Hernández et al., 2014). En el particular caso de este trabajo, se recurrirá a un muestreo de tipo Intencional, al poder acceder directamente a ambos grupos de estudiantes.

De esta manera, la muestra estará integrada de la siguiente forma:

- 45 estudiantes de ingeniería
- 115 estudiantes de psicología

3.5 Técnicas de recolección de datos

En cuanto a las técnicas de recopilación de información, se puede decir que estas representan una serie de procedimientos empleados para recolectar datos, que en su momento son aplicadas por el investigador a efecto de obtener una visión aproximada de los eventos en estudio y de esta forma acceder integralmente al conocimiento. En lo concerniente a la presente investigación se utilizará la encuesta, dado que se trata de una técnica que indaga, explora y recolecta datos mediante la formulación de preguntas aplicadas de forma directa o indirecta a los individuos que forman parte del análisis de la investigación (Hernández et al., 2014).

De esta manera, se empleará el cuestionario de Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument (TKI) en la versión realizada por Camps et al. (2019), como instrumento que permitirá estimar los estilos de resolución de conflictos. Dicha herramienta metodológica ha sido de las más empleadas en el ámbito de la gestión de conflictos, y consiste en el planteamiento de 30 ítems de respuestas cerradas que valoran cada uno de los estilos de resolución de conflicto. Para cada uno de estos ítems, el estudiante debe seleccionar, entre dos opciones, la afirmación que se aproxima más a su patrón de comportamiento ante situaciones de conflicto, de tal forma, que las puntuaciones se van a estimar al

contar las veces que cada estilo ha sido preferido con una puntuación que va de 0 a 12.

3.6 Aspectos éticos

El presente estudio tiene una orientación científica por naturaleza, por lo que se tomarán todas las acciones necesarias para respetar el derecho de autor, empleando para ello, lo establecido en el Manual de Publicaciones de la American Psychological Association (APA), en su séptima edición.

Asimismo, se procede a resguardar cada una de los juicios de valor y apreciaciones de los encuestados, al no revelarse la información suministrada. Por lo que, se notificó a través de medios electrónicos a los consultados, la relevancia de la información que proporcionaron; así como la condición de confidencialidad que caracteriza a la misma. En última instancia, se indicó que, al momento de haber concluido el procesamiento de la información, la misma va a ser resguardada en un lugar seguro, hasta tanto se haya decidido la decisión de descartarla.

Seguidamente, se enfatiza que los datos que se presentan serán semejantes a los que se reproduzcan, considerándose en todo momento la autenticidad de los mismos, y asegurando que sean reflejo fiel de las opiniones que han manifestado los consultados.

Por último, se tiene que, en base al principio de beneficencia, se garantizará que el estudio pueda aportar elementos positivos a la institución, en el sentido de inducir a métodos más efectivos para la resolución de los conflictos que puedan darse entre los estudiantes pertenecientes a las Facultades de Ingeniería y Psicología de la Universidad Científica del Sur.

3.7 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

En primera instancia se tiene que la información obtenida será clasificada y ordenada mediante una base de información con el software Microsoft Excel, con la finalidad de procesar la data que corresponde a cada variable en estudio. Seguidamente, se hará uso del programa el Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 26 para determinar la puntuación media del nivel de resolución de conflictos en cada uno de los grupos de estudiantes, así como las diferencias estadísticas que existen entre cada uno de ellos.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

En la actual sección se muestran los resultados del estudio. En primer lugar, lo que corresponde a la comprobación de la primera hipótesis específica.

Hipótesis específica 1

- El estilo de la resolución de conflictos es competitivo en estudiantes universitarios de ingeniería en la Universidad Científica del Sur de Lima, 2021.

Los resultados estadísticos de manera descriptiva para los cinco estilos de resolución de conflictos, para los estudiantes universitarios de ingeniería de la Universidad Científica del Sur de Lima, 2021; se observan en la tabla 2 y gráfico 1.

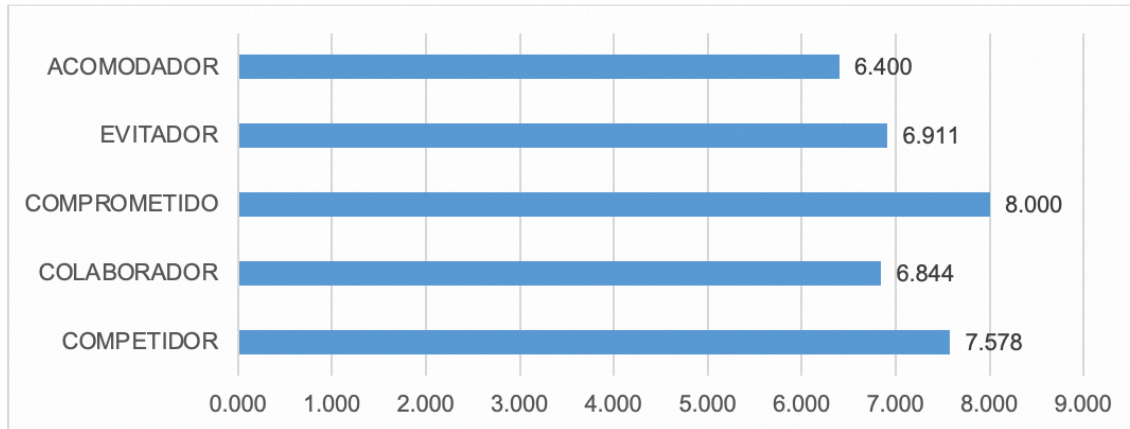
Tabla 1

Estilos de resolución de conflictos predominantes en los estudiantes de Ingeniería

Estilo TKI	Media	Desviación estándar
Competidor	7.578	1.936
Colaborador	6.844	1.665
Comprometido	8.000	1.523
Evitador	6.911	1.635
Acomodador	6.400	1.483

Gráfico 1

Estilos de resolución de conflictos predominantes en los estudiantes de Ingeniería



Tal como se observa en la tabla y gráfico 1, de acuerdo a la media de la muestra, el estilo predominante en los estudiantes de ingeniería es el estilo comprometido, con una media de 8.000. Es decir, el resultado de la aplicación del test difiere de la hipótesis del estudio, por lo tanto, esta no se demostró, ya que predomina el estilo comprometido y no el competitivo. En segundo lugar, el estilo competitivo con una media de 7.578, seguido de evitador (media = 6.911), colaborador (media = 6.844) y acomodador (media = 6.400). Esto implica que los estudiantes de ingeniería les prestan atención a las preocupaciones de sus compañeros, tratan de buscar soluciones a los conflictos que sean de aceptación y de provecho general en el grupo y siempre buscan salidas que recojan las necesidades de todos.

Hipótesis específica 2

- El nivel de la resolución de conflictos es colaborativo en estudiantes universitarios de psicología en la Universidad Científica del Sur de Lima, 2021.

Los resultados estadísticos descriptivos para los cinco estilos de resolución de conflictos, para los estudiantes universitarios de psicología de la Universidad Científica del Sur de Lima, 2021; se observan en la tabla 2 y gráfico 2.

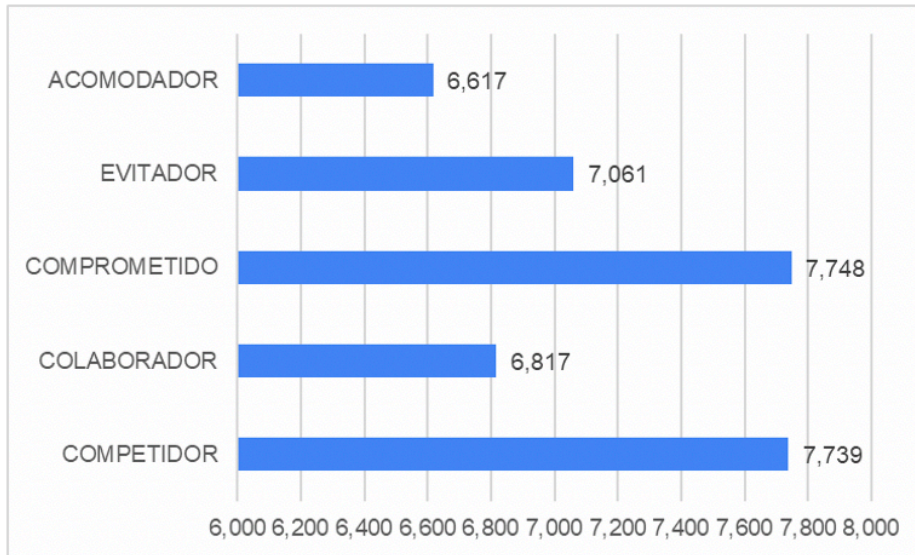
Tabla 2

Estilos de resolución de conflictos predominantes en los estudiantes de Psicología

Estilo TKI	Media	Desviación estándar
Competidor	7.739	2.022
Colaborador	6.817	1.843
Comprometido	7.748	1.616
Evitador	7.061	1.759
Acomodador	6.617	1.699

Gráfico 2

Estilos de resolución de conflictos predominantes en los estudiantes de Psicología



Se puede observar en la tabla y gráfico 2, que el estilo predominante en los estudiantes de psicología es el estilo comprometido, con una media de 7.748. Es decir, el resultado de la aplicación del test difiere de la hipótesis del estudio, por lo tanto, esta no se demostró, ya que predomina el estilo comprometido y no el colaborador. Le sigue el estilo competidor con una media de 7.739, seguido de evitador (media = 7.061), colaborador (media = 6.817) y acomodador (media = 6.617).

Hipótesis específica 3

- No existe correspondencia entre los estilos de la resolución de conflictos en estudiantes universitarios de ingeniería y psicología en la Universidad Científica del Sur de Lima, 2021

<Prueba de normalidad

Con el fin de determinar el tipo de prueba a utilizar para comprobar la hipótesis específica 3, se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, la cual arrojó los resultados que se muestran en la tabla 3 a continuación. Para ello se realizaron las siguientes hipótesis estadísticas:

H_0 = La distribución de las variables no se comporta como una normal

H_A = La distribución de las variables se comporta como una normal

Nivel de significancia establecido = 0.05 (5%)

Regla de decisión = se acepta la hipótesis nula si el valor de significancia obtenido es menor a 0.05; en caso contrario, si el nivel de significación es mayor a 0.05, se acepta la hipótesis alternativa.

Tabla 3

Prueba de normalidad

Estadísticos	Competidor	Colaborador	Comprometido	Evitador	Acomodador
Estadístico de prueba	0.142	0.126	0.141	0.114	0.137
Sig. asintótica	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

Tal como se desprende de la tabla 3, en todas las variables, $p < 0.05$, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula, y las variables no se comportan como una normal. En este caso, se utilizó una prueba no paramétrica para comparar las variables en ambas carreras.

Los resultados estadísticos para comprobar si existe o no correspondencia entre los estilos de la resolución de conflictos en estudiantes universitarios de ingeniería y psicología en la Universidad Científica del Sur de Lima, 2021.; se observan en la

tabla 4, donde se muestran los resultados de la prueba no paramétrica para muestras independientes U de Mann Whitney. Adicionalmente, se construyeron las siguientes hipótesis estadísticas:

H_0 = No hay diferencias entre las medianas de las variables

H_A = Hay diferencias entre las medianas de las variables

Nivel de significancia establecido = 0.05 (5%)

Regla de decisión = se rechaza la hipótesis nula si el valor de significancia obtenido es menor a 0.05; en caso contrario, si el nivel de significación es mayor o igual a 0.05, se rechaza la hipótesis alternativa.

Tabla 4

Resultados de la prueba de Mann-Whitney

Estadísticos	Competidor	Colaborador	Comprometido	Evitador	Acomodador
U de Mann-Whitney	2441.500	2580.500	2389.500	2490.500	2415.000
Sig. asintótica	0.575	0.978	0.443	0.709	0.505

Tal como se desprende de la tabla 4, en todos los casos $p \geq 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la nula, no hay diferencias importantes entre las medianas de las variables. Por esta razón, el estilo predominante es el mismo en los estudiantes de psicología e ingeniería. Por lo tanto, no se cumplió la hipótesis del estudio, puesto que, si hay correspondencia entre los estilos de resolución de conflictos en estudiantes universitarios de ingeniería y psicología en la Universidad Científica del Sur de Lima, 2021. Usan los mismos estilos.

Hipótesis general:

- El estilo de solución de conflictos difiere entre los estudiantes universitarios de ingeniería y psicología en la Universidad Científica del Sur de Lima, 2021.

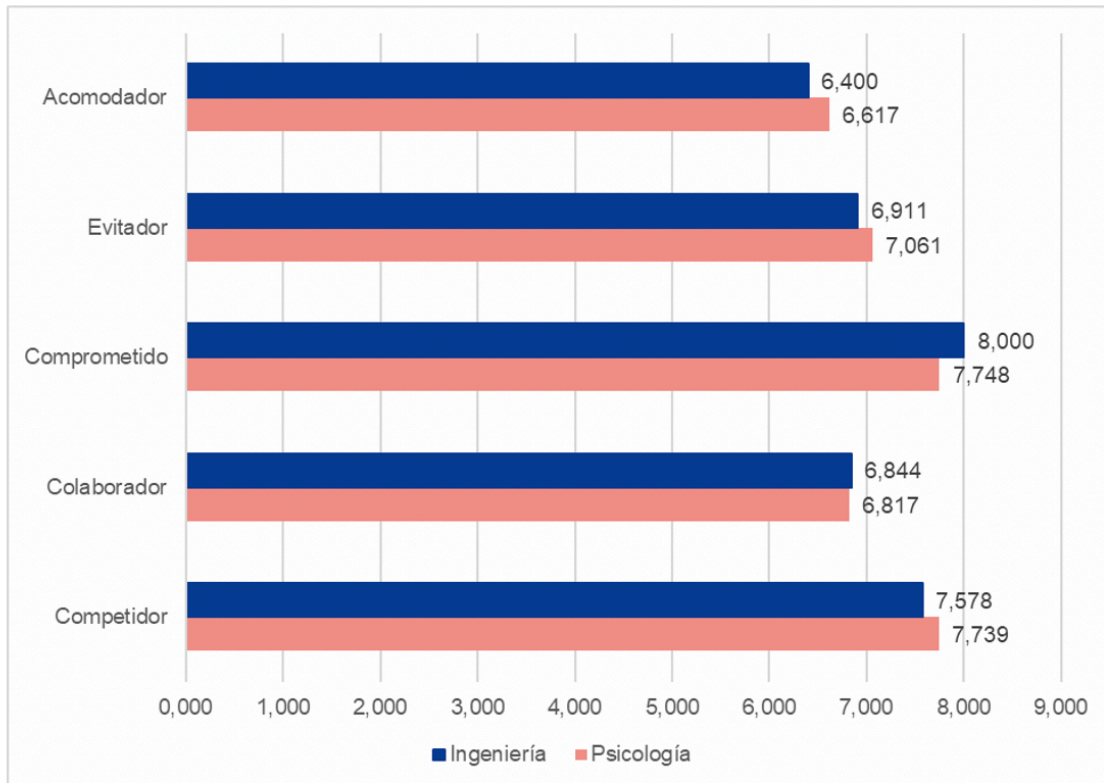
En la tabla 5 y gráfico 3, que sigue, se muestran los cinco estilos de resolución de conflictos por carrera, para comprobar la hipótesis general.

Tabla 5*Estilos de resolución de conflictos por carrera*

Estilo TKI	Psicología		Ingeniería	
	Media	Desviación estándar	Media	Desviación estándar
Competidor	7.739	2.022	7.578	1.936
Colaborador	6.817	1.843	6.844	1.665
Comprometido	7.748	1.616	8.000	1.523
Evitador	7.061	1.759	6.911	1.635
Acomodador	6.617	1.699	6.400	1.483

Gráfico 3

Estilos de resolución de conflictos por carrera



Se puede observar en la tabla 5 y gráfico 3, que en ambas carreras el estilo de resolución de conflictos predominante entre los estudiantes fue el comprometido, con medias de 8.000 en ingeniería y 7.748 en psicología; luego el estilo competidor, con medias de 7.578 en ingeniería y 7.739 en psicología; seguido del estilo evitador, con medias de 6.911 en ingeniería y 7.061 en psicología; continúa el estilo colaborador, con 6.844 en ingeniería y 6.817 en psicología; siendo el estilo con menor predominio en ambas carreras el acomodador con 6.400 en ingeniería y 6.617 en psicología. En suma, no se cumple la hipótesis del estudio, ya que los estilos de solución de conflictos no difieren entre los estudiantes universitarios de ingeniería y psicología, siendo utilizados en este orden: comprometido, competidor,

evitador, colaborador y acomodador. Siendo el más utilizado el comprometido y el menos frecuente el acomodador.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

Los resultados del estudio muestran que el estilo de resolución de conflictos predominante en estudiantes de ingeniería en la Universidad Científica del Sur de Lima, 2021, es el comprometido con media de 8.000, este resultado difiere al obtenido por Pegalajar (2018), quien constató que la mayoría de los estudiantes de su investigación emplean estrategias de resolución de conflictos sustentadas en el uso de los estilos acomodatorio, tratando de integrar y solucionar los problemas, seguido del estilo evitador. Así mismo, Georgieva (2019) demostró que los estudiantes, que fueron objeto de estudio en su investigación, tuvieron un nivel elevado de estilo acomodador de comportamiento.

En lo concerniente al segundo objetivo específico de la investigación, se determinó que el estilo de resolución de conflictos en estudiantes universitarios de psicología en la Universidad Científica del Sur de Lima, 2021, es el estilo comprometido con media de 7.748. Resultado que de la misma manera, difiere de los obtenidos por Pegalajar (2018) y Georgieva (2019), quienes determinaron el estilo más utilizado por los estudiantes de su estudio fue el acomodatorio. En el estudio de Zegarra (2018) se pudo comprobar que los estudiantes tienen un nivel bueno en la variable resolución de conflictos, ya que la institución maneja técnicas para la negociación, mediación y construcción de consensos, que permiten resolver los conflictos en el aula.

A razón del tercer objetivo específico, se estableció que hay correspondencia entre los estilos de la resolución de conflictos en estudiantes universitarios de ingeniería y psicología en la Universidad Científica del Sur de Lima, 2021, ya que de acuerdo

con la prueba U de Mann-Whitney no hay diferencias entre las medianas de las variables, $p > 0.05$. Por el contrario, Georgieva (2019), si pudo determinar diferencias entre los estilos de resolución de conflictos que usaban los dos grupos de estudiantes de su estudio, prevaleciendo más el estilo acomodador en un grupo, que en el otro.

En lo que respecta al objetivo general, se pudo comprobar que el estilo de solución de conflictos no difiere entre los estudiantes universitarios de ingeniería y psicología en la Universidad Científica del Sur de Lima, 2021, ya que en ambas carreras predominaron los mismos estilos, siendo el orden así: comprometido, competidor, evitador, colaborador y acomodador. Si bien en los estudios que anteceden al presente, solo el de Georgieva (2019) comparó el estilo de resolución en dos grupos diferentes, determinando que si había diferencias entre las formas de resolución de conflictos utilizados entre un grupo y otro; cabe destacar que en otros estudios si se pudo determinar la importancia del manejo de los conflictos en los estudiantes y se midió el nivel de la variable; de esta manera, en el estudio de Briones (2020) se demostró que el mayor número de los estudiantes presenta en un nivel medio el manejo de conflictos; y en el de Choi y Hee (2021), se demostró que al aplicar un entrenamiento de resolución de conflictos aumenta la capacidad de los estudiantes para resolver los mismos, lo que aporta relevancia a los resultados de este estudio y lo justifica.

CONCLUSIONES

Una vez analizados los resultados, se realizan las siguientes conclusiones:

- El estilo de resolución de conflictos predominante en los estudiantes de ingeniería es el estilo comprometido, con una media de 8.000.
- El estilo de resolución de conflictos predominante en los estudiantes de psicología el estilo comprometido, con una media de 7.748.
- Existe correspondencia entre los estilos de la resolución de conflictos en estudiantes universitarios de ingeniería y psicología en la Universidad Científica del Sur de Lima, 2021, visto que $p < 0.05$, por lo tanto, no existe diferencia significativa entre las medianas de las dos variables. Los estilos predominantes fueron los mismos en ambas carreras.
- En ambas carreras el estilo de resolución de conflictos predominante entre los estudiantes fue el comprometido, con medias de 8.000 en ingeniería y 7.748 en psicología; luego el estilo competidor, con medias de 7.578 en ingeniería y 7.739 en psicología; seguido del estilo evitador, con medias de 6.911 en ingeniería y 7.061 en psicología; continúa el estilo colaborador, con 6.844 en ingeniería y 6.817 en psicología; siendo el estilo con menor predominio en ambas carreras el acomodador con 6.400 en ingeniería y 6.617 en psicología.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones del estudio se realizan las siguientes recomendaciones:

- Una vez conocido los estilos de resolución de conflictos que predominan en los estudiantes de psicología e ingeniería, se recomienda a las autoridades de la universidad y de estas dos facultades, realizar talleres donde se enseñen técnicas para la gestión y manejo del conflicto por parte de los estudiantes. De esta manera fomentar la armonía, la tolerancia, el respeto, y la solidaridad en el campus universitario.
- Se recomienda al resto de las facultades de la universidad realizar estudios de este tipo, para conocer los estilos de resolución de conflictos de los estudiantes y poder planificar talleres, con las técnicas de manejo de conflictos y mediación que se requieran, para garantizar el ambiente armonioso, ya que está comprobado que la capacidad para resolver los conflictos es relevante para el crecimiento del desarrollo psicológico de los estudiantes.
- Se recomienda las autoridades de las facultades de ingeniería y psicología a difundir entre sus profesores los resultados de este estudio, con el fin de que conozcan los estilos de resolución de conflictos que utilizan sus estudiantes, y poder coadyuvar a la mediación, la gestión de los conflictos y construir un ambiente de paz y armonía, que facilite el aprendizaje.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Afolabi, R. A., & Awolola, O. I. (2021). Conflicts in Nigerian Public Universities: Need for peaceful co-existence. En Z. Faridah, *Kiu Journal Of Education* (Vol. 16, págs. 143-160). Tanzania: Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Kampala.
- Alvarez-Santana, C. (2019). Efectividad de estrategias para el manejo y resolución de conflictos basado en la negociación. *FIPCAEC*, 4(4), 49-66.
- Arias, M., & Arias, M. (2017). Conflicto y educación superior: narrativas y vivencias de jóvenes universitarios, estudiantes de ciencias sociales y humanas. *Revista CES Psicología*, 11(1), 56-68.
- Bao, Y., Zhu, F., Hu, Y., Cui, N., & Gu, Y. (2019). Validation of the Dutch Test of Conflict Handling in Chinese college students. *Social Behavior and Personality*, 47(4), 1-7 <https://doi.org/10.2224/sbp.7768>.
- Briones, M. (2020). *Inteligencia emocional en el manejo de conflictos en los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico "Paulo Freire" Lima, 2019*. Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejos, Lima, Perú.
- Calle-Abril, D., Erazo-Álvarez, J., & Narváez-Zurita, C. (2020). Estrategias de mediación y solución de conflictos para el sector industrial de pinturas. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 513-534. <https://doi.org/10.35381/r.k.v5i10.704>.
- Camps, J., Selvam, R., & Sheymardanov, S. (2019). Resolución de conflictos en la adolescencia: Aplicación de un cuestionario en centros escolares coeducativos y diferenciados por sexo en España. *Revista Páginas de Educación*, 12(2), 1-22. <https://doi.org/10.22235/pe.v12i2.1833>.
- Carrasco, S. (2017). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Chávez, D., & Norzagaray, C. (2022). Construyendo ciudadanía en la universidad: Una propuesta para la convivencia y resolución de conflictos. *Vértice*

universitario, 23(92), http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2683-26232021000400028&script=sci_arttext.

Choi , H.-G., & Hee Ahn, S. (2021). Effects of a conflict resolution training program on nursing students: A quasi-experimental study based on the situated learning theory. *Nurse Education Today*, 103, 1-7. <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2021.104951>.

Georgieva, S., Mitova, D., Plachkov, S., & Zoneva, L. (2019). Parameters of the conflicting competency of the students - future teachers in technologies and entrepreneurship. *International Conference On Innovations In Science And Education*, 7, 423-427. <https://doi.org/10.12955/cbup.v7.1395>.

González, A. (2020). El Conflicto y la Negociación desde la Complejidad en las Organizaciones Pública. *Revista Metrópolis*, 39-59. <http://www.metropolis.metrouni.us/index.php/metropolis/article/view/25/18>.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. D.F. México: McGraw-Hill Interamericana.

Ilgan, A. (2020). Examining Principals' Conflict Management Styles: A Study of Turkish Administrators. *Bulletin of Education and Research*, 42(1), 1-16. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1258024.pdf>.

Javed, S., & Akhta, N. (2019). Conflict management styles pf students with teachers in universities, a study of universities of Lahore Pakistan. *JEES*, 1(1), 29-39. <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/669611>.

León, C. (2016). *La gestión del conflicto en las organizaciones complejas*. Andalucía: Universidad Nacional de Andalucía. https://dspace.unia.es/bitstream/handle/10334/3593/0719_Leon.pdf?sequence=3.

Mabunga, R., & Mabunga, M. (2019). Conflict Management among Selected Officials of State Universities and Colleges in the Philippines. *Mimbar Pendidikan: Jurnal Indonesia untuk Kajian Pendidikan*, 4(1), 1-20.

- Martínez, D. (2020). La mediación como estrategia de resolución de conflictos pacífica en el ámbito escolar. *Revista Educare*, 24(1), 222-244.
- Mendoza, L., & Milicua, S. (2018). Modelos Y Estilos De Resolución De Conflictos En El Marco De Una Cultura De La Paz Para Los Líderes De Las Unidades Habitacionales Del Municipio De Puebla, México. *European Scientific Journal*, 14(23), 178-195. <http://dx.doi.org/10.19044/esj.2018.v14n23p178>.
- Montoya, M., Cossio, N., & Montoya, J. (2014). Los Conflictos en la Universidad de Antioquia: Administración Central vs Estudiantes, período 2006-2012. Fuentes y tipología. *Revista de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Antioquia.*, LXXI(158), 98-117.
- Muñoz, I., & Mendieta, L. (2021). La mediación en las instituciones de educación superior. Estudio comparado entre España, Perú y Ecuador. *Revista Horizontes*, 5(21), <https://revistahorizontes.org/index.php/revistahorizontes/article/view/323/76> 9.
- Parra, H., & Jimenez, F. (2016). Estilos de resolución de conflictos en estudiantes universitarios. *Revista Logos, Ciencia & Tecnología*, 8(1), 1-13. <https://doi.org/10.22335/rlct.v8i1.275>.
- Pegalajar, M. (2018). Análisis del estilo de gestión del conflicto interpersonal en estudiantes universitarios. *Revista Iberoamericana de Educación*, 77(2), 9-30. <https://rieoei.org/RIE/article/view/3178/3977>.
- Rahmat, N. (2020). Conflict Resolution Strategies in Class Discussions. *International Journal of Education*, 12(3), 49-66. <https://doi.org/10.5296/ije.v12i3.16914>.
- Ramón, M., García, M., & Olalde, A. (2019). Algunas consideraciones sobre la resolución de los conflictos escolares. *Conrado*, 15(67), 135-142 <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>.
- Sotomayor, D., & Aguila, A. (2022). Competencia resolución de conflictos: pautas teórico-metodológicas para su formación en estudiantes de Sociología.

Revista Mendive, 20(1), <http://scielo.sld.cu/pdf/men/v20n1/1815-7696-men-20-01-69.pdf>.

Talavera-Salas, I., Zela-Pacori, C., Parillo-Sosa, E., & Calcina-Cuevas, S. (2021). Inteligencia emocional y estilos para el manejo de conflictos sociales en estudiantes universitarios. *Dominio de las Ciencias*, 7(2), 180-194. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i2.1789>.

Torres, E. (2021). Alternativas de resolución de conflictos desde una perspectiva holística en los entornos universitarios colombianos. *Hallazgos*, 18(35), 371-399. <https://doi.org/10.15332/2422409X.5511>.

Vandergoot, S., Sarris, A., Kirby, N., & Ward, H. (2017). Exploring undergraduate students' attitudes towards interprofessional learning, motivation to-learn, and perceived impact of learning conflict resolution skills. *Journal of Interprofessional Care*, 1-9. <http://dx.doi.org/10.1080/13561820.2017.1383975>.

Villalobos, M., & Pertuz, F. (2019). Manejo de los conflictos en el emprendimiento de empresas del sector gastronómico de Santa Marta. *Sapientiae: Ciências sociais, Humanas e Engenharias*, 5(1), 31-57.

Zamora, N. (2020). Estrategias de aprendizaje colaborativo y los estilos de solución de conflictos escolares. *San Gregorio*(40), 90-100. <https://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/artic le/view/1382/7-nestor>.

Zegarra, T. (2018). *Estrategias de resolución de conflictos en la convivencia en el aula de los estudiantes de contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Honorio Delgado Espinoza-Arequipa 2018*. Tesis de Maestría, Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú.

ANEXOS:

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Estudio comparativo de resolución de conflictos en estudiantes universitarios de las carreras de Ingeniería y Psicología de la Universidad Científica del Sur, durante el año 2021, en Lima - Perú					
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Dimensiones	Metodología	Población
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	Competir Acomodar Evitar Comprometer Colaborar	Nivel: Descriptivo – comparativo Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental, Corte Transversal	Los estudiantes que forman parte de las carreras de Ingeniería Económica, Ingeniería de Sistemas y Psicología de la Universidad Científica del Sur.
¿Cuál es el estado de la resolución de conflictos en estudiantes universitarios de ingeniería y psicología en la Universidad Científica del Sur de Lima, 2021?	Comparar el estado de la resolución de conflictos en estudiantes universitarios de ingeniería y psicología en la Universidad Científica del Sur de Lima, 2021	El estado de la solución de conflictos es satisfactorio en los estudiantes universitarios de ingeniería y psicología en la Universidad Científica del Sur de Lima, 2021.			Muestra
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS			25 estudiantes de la carrera de Ingeniería Económica.
¿Cuál es el nivel de la resolución de conflictos en estudiantes universitarios de ingeniería en la Universidad Científica del Sur de Lima, 2021?	Determinar el nivel de la resolución de conflictos en estudiantes universitarios de ingeniería en la Universidad Científica del Sur de Lima, 2021.	El nivel de la resolución de conflictos es satisfactorio en estudiantes universitarios de ingeniería en la Universidad Científica del Sur de Lima, 2021.			20 estudiantes de la carrera de Ingeniería de Sistemas.
¿Cuál es el nivel de la resolución de conflictos en estudiantes universitarios de psicología en la Universidad Científica del Sur de Lima, 2021?	Determinar el nivel de la resolución de conflictos en estudiantes universitarios de psicología en la Universidad Científica del Sur de Lima, 2021.	El nivel de la resolución de conflictos es satisfactorio en estudiantes universitarios de psicología en la Universidad Científica del Sur de Lima, 2021.			115 estudiantes de la Facultad de Psicología
¿Cuál es la diferencia entre los niveles de la resolución de conflictos en estudiantes universitarios de ingeniería y psicología en la Universidad Científica del Sur de Lima, 2021?	Establecer la diferencia entre los niveles de la resolución de conflictos en estudiantes universitarios de ingeniería y psicología en la Universidad Científica del Sur de Lima, 2021.	Existen diferencias significativas entre los niveles de la resolución de conflictos en estudiantes universitarios de ingeniería y psicología en la Universidad Científica del Sur de Lima, 2021.			

ANEXO 2: INSTRUMENTO DE RECOPIACIÓN DE DATOS

Cuestionario Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument (TKI) para medir los estilos de resolución de conflictos en estudiantes universitarios de la Universidad Científica del Sur en Lima

En las siguientes páginas se plantean diferentes frases que describen respuestas a circunstancias en las que los deseos de uno discrepan de los de otra persona. Para cada número, marca en la hoja de respuestas la afirmación A o B; la que se ajuste más a su manera de ser. Por favor responder con la mayor sinceridad cada una de las preguntas formuladas.

- **Pregunta 1**

A. En ocasiones dejo que otras personas tomen decisiones para resolver el problema.

B. Prefiero insistir en las cosas en las que estamos de acuerdo que discutir sobre aquellas en la que estamos en desacuerdo.

- **Pregunta 2**

A. Trato de encontrar un punto medio que beneficie a todos por igual.

B. Para resolver una diferencia, intento explicar mi opinión y tratar de comprender la de la otra persona.

- **Pregunta 3**

A. Usualmente soy firme para perseguir mis metas

B. Intento no herir los sentimientos del otro y preservar nuestra relación.

• **Pregunta 4**

A. Intento encontrar un punto medio que beneficie a todos por igual.

B. Generalmente sacrifico mis propios deseos por los de otra persona.

• **Pregunta 5**

A. Recurrentemente busco la ayuda del otro para encontrar una solución.

B. Trato de hacer lo necesario para evitar situaciones incómodas.

• **Pregunta 6**

A. Trato de no generar situaciones incómodas para mí.

B. Intento que mi posición sea la que gane.

• **Pregunta 7**

A. Trato de posponer el asunto hasta que he tenido algún tiempo para pensar.

B. Abandono algunos de mis puntos de vistas a cambio de otros.

• **Pregunta 8**

A. Generalmente persigo mis metas hasta alcanzarlas.

B. Intento inmediatamente de traer a la mesa todos los asuntos y preocupaciones.

• **Pregunta 9**

A. Siento que no siempre vale la pena preocuparse por las diferencias.

B. Realizo un esfuerzo para que las cosas se hagan como yo deseo.

• **Pregunta 10**

A. Usualmente persigo insistentemente mis metas.

B. Trato de encontrar una solución que beneficie a todos por igual.

• **Pregunta 11**

A. Intento inmediatamente de traer a la mesa todos los asuntos y preocupaciones.

B. Intento no herir los sentimientos del otro y preservar nuestra relación.

- **Pregunta 12**

- A. Algunas veces evito tomar posiciones que puedan generar controversias,
- B. Algunas veces dejo valer algunas opiniones de otras personas si me dejan que algunas de las mías valgan

- **Pregunta 13**

- A. Propongo una solución a los problemas que me gusten a mí y a los otros.
- B. Presiono para obtener mis metas.

- **Pregunta 14**

- A. Hablo de mis ideas y le pregunto a los demás por las suyas.
- B. Intento demostrar a la otra persona la lógica y el beneficio de mi posición.

- **Pregunta 15**

- A. Prefiero tranquilizar al otro y mantener nuestra relación.
- B. Trato de hacer lo necesario para evitar situaciones incómodas.

- **Pregunta 16**

- A. Trato de no lastimar los sentimientos del otro.
- B. Trato de convencer a la otra persona de los beneficios de mi postura.

- **Pregunta 17**

- A. Generalmente me muestro firme para perseguir mis metas.
- B. Realizo lo necesario para evitar discusiones inútiles.

- **Pregunta 18**

- A. Si hace feliz a la otra persona, tal vez le permita mantener sus puntos de vista
- B. Dejare que la otra persona mantenga algunas de sus posturas si acepta algunas de las mías.

- **Pregunta 19**

- A. Trato inmediatamente de poner sobre la mesa todos los asuntos y preocupaciones
- B. Trato de posponer el asunto hasta que he tenido algún tiempo para pensar.

- **Pregunta 20**

- A. Trato inmediatamente de trabajar sobre nuestras diferencias
- B. Trato de encontrar una combinación justa de ventajas e inconvenientes para ambos.

- **Pregunta 21**

- A. Cuando negociamos, trato de tomar en cuentas las aspiraciones de la otra persona.
- B. Generalmente intento discutir abiertamente el problema que me incomoda.

- **Pregunta 22**

- A. Trato de encontrar una postura intermedia entre la de la otra persona y la mía.
- B. Defiendo mis deseos de forma firme, pero educada y clara.

- **Pregunta 23**

- A. Con frecuencia me preocupo por satisfacer las necesidades de todos y que todos queden contentos.
- B. Trato de posponer el asunto hasta que he tenido algún tiempo para pensar.

- **Pregunta 24**

- A. Si la postura del otro parece muy importante para esa persona, trato de cumplir sus aspiraciones.
- B. Trato de que la otra persona tome una posición intermedia que nos beneficie a ambos.

- **Pregunta 25**

- A. Trato de mostrarle la lógica y beneficios de mi posición.
- B. Cuando negociamos, trato de tomar en cuenta los deseos de la otra persona.

- **Pregunta 26**

- A. Propongo un arreglo intermedio en el que ambos nos sintamos satisfechos.
- B. Casi siempre me preocupo por satisfacer los deseos de todos.

- **Pregunta 27**

- A. A veces evito tomar posturas que puedan crear controversias.
- B. Dejo que la otra persona mantenga sus puntos de vista si eso la hace feliz

- **Pregunta 28**

- A. Usualmente persigo insistentemente mis metas.
- B. Generalmente busco la ayuda del otro para encontrar una solución.

- **Pregunta 29**

- A. Propongo una solución intermedia en el que ambos estemos satisfechos.
- B. Pienso que no vale la pena preocuparse por las diferencias.

- **Pregunta 30**

- A. Trato de no ofender los sentimientos de la otra persona.
- B. Intento comunicarme con la otra persona para buscar soluciones a los conflictos.

ANEXO 3: HOJA DE RESPUESTAS

Hoja de respuestas.

Marca con un círculo la letra de la respuesta que has escogido en cada pregunta del cuestionario; posteriormente, se debe sumar debajo de cada columna la cantidad de letras que se ha marcado.

1				A	B
2		B	A		
3	A				B
4			A		B
5		A		B	
6	B			A	
7			B	A	
8	A	B			
9	B			A	
10	A		B		
11		A			B
12			B	A	
13	B		A		
14	B	A			
15				B	A
16	B				A
17	A			B	
18			B		A
19		B		A	
20		A	B		
21		B			A
22	B		A		
23		A		B	
24			B		A
25	A				B
26		B	A		
27				A	B
28	A	B			
29			A	B	
30		B			A
	Compitiendo:	Colaborando:	Comprometiendo:	Evitando:	Acomodando