



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN,  
HUMANAS Y TECNOLOGÍAS**

**CARRERA DE PSICOPEDAGOGÍA**

**Estilos De Resolución De Conflictos Predominantes En Estudiantes De  
La Carrera De Psicopedagogía En La Universidad Nacional De  
Chimborazo**

**Trabajo de Titulación para a la obtención del título de Licenciada en  
Psicopedagogía**

**Autoras:**

**Evelyn Paola Cuacés Castillo  
Caterin Michélie Usca Pomatoca**

**Tutor:**

**Dr. Claudio E. Maldonado Gavilanez**

**Riobamba, Ecuador. 2022**

## DECLARATORIA DE AUTORÍA DE INVESTIGACIÓN

Nosotras, Evelyn Paola Cuacès Castillo, con cédula de ciudadanía N°. 172582488-0 y Caterin Michélie Usca Pomatoca, con cédula de ciudadanía N°. 060465695-9, autoras del trabajo de investigación titulado: **ESTILOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS PREDOMINANTES EN ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE PSICOPEDAGOGÍA EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de nuestra exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, de forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el beneficiario no podrá alcanzar beneficios económicos. La posible petición de terceros respecto de los derechos de autoras de la obra referida, será de nuestra entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, a los 18 días del mes de julio 2022.



Evelyn Paola Cuacès Castillo

C.I. 1725824880



Caterin Michélie Usca Pomatoca

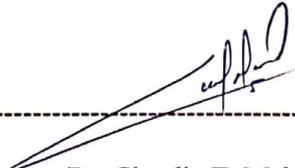
C.I. 0604656959

## **DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR**

Quien suscribe, Dr. Claudio Eduardo Maldonado Gavilanez catedrático adscrito a la Facultad de Ciencias de la Educación, Humanas y Tecnologías, por medio del presente documento, certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación titulado: **“ESTILOS DE RESOLUCION DE CONFLICTOS PREDOMINANTES EN ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE PSICOPEDAGOGIA EN LA UNIVVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO”**, bajo la autoría de Evelyn Paola Cuacés Castillo y Caterin Michelie Usca Pomatoca; por lo que se autoriza ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo cuanto puedo informar en honor a la verdad.

Riobamba; a los 29 días del mes de Junio de 2022.



---

Dr. Claudio E. Maldonado G.

**TUTOR**

## CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, docentes designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación titulado: **ESTILOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS PREDOMINANTES EN ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE PSICOPEDAGOGIA EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**, presentado por Evelyn Paola Cuacés Castillo, con cédula de identidad N° 172582488-0 y Caterin Michélie Usca Pomatoca, con cédula de identidad N°. 060465695-9, bajo la tutoría de Dr. Claudio E. Maldonado G.; certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, 18 de julio del 2022

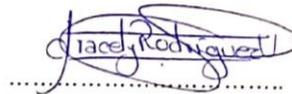
Dr. Oliver Jara Montes  
**Presidente del tribunal**



Dr. Patricio Marcelo Guzmán Yucta  
**Miembro del tribunal**



Mgs. Aracely Carolina Rodríguez Veintimilla  
**Miembro del tribunal**



# CERTIFICADO ANTIPLAGIO



Dirección  
Académica  
VICERRECTORADO ACADÉMICO



UNACH-RGF-01-04-08.15  
VERSIÓN 01: 06-09-2021

## CERTIFICACIÓN

Que, **CUACÉS CASTILLO EVELYN PAOLA** con CC: **1725824880**, y, **CATERIN MICHELIE USCA POMATOCA** con CC: **0604656959**, estudiante de la Carrera de **PSICOPEDAGOGÍA**, Facultad de **CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, HUMANAS Y TECNOLOGÍAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado **"ESTILOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS PREDOMINANTES EN ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE PSICOPEDAGOGÍA EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO"**, cumple con el **N 5%**, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **URKUND**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 13 de Mayo de 2022



Firmado electrónicamente por:  
CLAUDIO EDUARDO  
MALDONADO  
GAVILANEZ

---

Dr. Claudio E. Maldonado G.  
**TUTOR**

## **DEDICATORIA**

A mis padres ya que ellos han sido los principales inspiradores de mis sueños, gracias a ellos por cada día confiar y creer en mí. A mi madre Angelita por acompañarme cada noche de estudio, ya que su compañía era reconfortarle en esos momentos, por cada palabra que me supo expresar en todo momento. A mi padre Antonio por siempre desear y anhelar lo mejor para mi vida, por tenerme paciencia y creer en mí.

A mis hermanos Alison Mabel, Bryan Joel y Bryan Stalyn por su cariño y apoyo incondicional durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento.

A mis tíos, primos y abuelitos porque siempre me apoyaron con sus oraciones, consejos y palabras de aliento, que hicieron de mí una mejor persona y me acompañan en todos mis sueños que quiero cumplir.

A mi compañera de tesis Paola, ya que aparte de brindarme su amistad ha estado en los momentos buenos y malos, gracias a su apoyo y conocimientos hizo de esta experiencia una de las mejores para culminar esta etapa universitaria.

A mis amigos universitarios, especialmente a Fabián ya que me han apoyado cuando más lo necesitaba, por extender su mano en momentos difíciles y por el cariño brindado cada día, siempre los llevaré en mi corazón.

**“Hoy termina una etapa y empieza otra”**

**Caterin Michélie Usca Pomatoca**

## **DEDICATORIA**

A mis padres Silvia e Hipólito, por su amor incondicional, trabajo y sacrificio en todos estos años, la fuerza y por el apoyo brindado en cada uno de los pasos que he dado para seguir avanzando y lograr cumplir uno de mis sueños.

A mis hermanas, por ser esas amigas incondicionales, por la motivación constante, por ser el ejemplo a seguir de las cuales aprendí tantas cosas y agradezco hoy en día.

A mis amigas, por todos los buenos momentos compartidos juntos, por todo el aprendizaje brindando durante este camino.

A mi amiga y compañera de tesis Caterin por esa amistad tan maravillosa e incondicional que me brindó, por cada risa y momento juntas, por enseñarme que aún existen personas extraordinarias y que valen la pena, estas han sido unos de las mejores experiencias en las cuales hemos podido compartir.

**Evelyn Paola Cuacès Castillo**

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestros Padres, ya que han sido siempre el motor que impulsan nuestros sueños y esperanzas, quienes estuvieron siempre en los días y noches más difíciles durante las horas de estudio.

A la Universidad Nacional de Chimborazo, por habernos acogido fraternamente y de manera especial en la carrera de Psicopedagogía, por brindarnos los mejores conocimientos y servicios para nuestra vida estudiantil.

A los docentes que tuvimos durante el proceso universitario, más que docentes fueron amigos, los cuales generaban una confianza absoluta, ya que de manera especial nos inculcaron valores y compartieron sus conocimientos.

A nuestro tutor de tesis Dr. Claudio Eduardo Maldonado Gavilanez ya que fue el principal colaborador durante todo este proceso, quien nos brindó su conocimiento, enseñanza y colaboración para el desarrollo de este trabajo de investigación.

**Evelyn Paola Cuacès Castillo**  
**Caterin Michélie Usca Pomatoca**

## ÍNDICE GENERAL

PORTADA

DECLARATORIA DE AUTORÍA DE INVESTIGACIÓN

DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

DEDICATORIA

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE CUADROS

ÍNDICE DE GRÁFICOS

RESUMEN

CAPÍTULO I.....	16
1. INTRODUCCIÓN.....	16
1.1. ANTECEDENTES.....	17
1.1.1. Antecedentes a nivel internacional:.....	17
1.1.2. Antecedentes a nivel nacional:.....	17
1.1.3. Antecedentes a nivel local.....	18
1.2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	19
1.2.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	19
1.2.2. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	19
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	20
1.4. OBJETIVOS.....	21
1.4.1. OBJETIVO GENERAL.....	21
1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	21
CAPÍTULO II.....	22
2. MARCO TEÒRICO.....	22
2.1. CONFLICTO.....	22
2.1.1. Generalidades.....	22

2.2. CARACTERÍSTICAS DEL CONFLICTO.....	22
2.3. CLASES DE CONFLICTO.....	23
2.3.1. Los conflictos de relación.....	23
2.3.2. Los conflictos de información. ....	23
2.3.3. Conflictos de intereses.....	24
<b>2.3.4. Conflictos estructurales.....</b>	<b>24</b>
2.3.5. Conflictos de valores. ....	24
2.4. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.....	24
2.5. NIVELES DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.....	25
2.5.1. Negociación.....	25
2.5.2. La Conciliación.....	25
2.5.3. La Mediación.....	25
2.5.4. El arbitraje. ....	25
2.6. ESTILOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.....	25
2.6.1. Estilo Competitivo (Competir o Forzado). ....	25
2.6.2. Estilo Colaborativo (Resolución de Problemas).....	26
2.6.3. Estilo Compromiso (Compartir).....	27
2.6.4. Estilo Evasión (Retractarse) ....	27
2.6.5. Estilo Acomodativo (Alivio). ....	28
2.7. ENFOQUE DE CADA ESTILO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS .....	28
2.7.1. Atracción-evasión.....	28
2.7.2. Atracción-atracción. ....	28
2.7.3. Evasión – evasión. ....	28
CAPÍTULO III .....	30
3. METODOLOGÍA.....	30
3.1. ENFOQUE O CORTE.....	30
3.1.1. Cuantitativo. ....	30
3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	30
3.2.1. No experimental. ....	30
3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	30
3.3.1. Por el Nivel o Alcance.....	30
3.3.1.1. Descriptiva.....	30
3.3.2. Por el objetivo.....	30

3.3.2.1. Básica.....	30
3.3.3. Por el lugar: .....	30
3.3.3.1. De campo.....	30
3.3.3.2. Bibliográfica. ....	31
3.4. TIPO DE ESTUDIO.....	31
3.4.1. Por el tiempo.....	31
3.4.1.1. Transversal.....	31
3.5. UNIDAD DE ANÁLISIS.....	31
3.5.1. Población de estudio.....	31
3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	33
3.7. TÉCNICAS PARA PROCESAMIENTO DE INTERPRETACIÓN DE DATOS..	33
CAPÍTULO IV .....	34
4. RESULTADOS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS. ....	34
4.1. Interpretación del estilo predominante de resolución de conflictos. ....	35
4.2. Porcentajes de utilización de estilos de resolución de conflictos .....	36
4.3. Interpretación del estilo predominante de varones y mujeres. ....	38
CAPÍTULO V.....	40
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES. ....	40
5.1. CONCLUSIONES.....	40
5.2. RECOMENDACIONES. ....	41
BIBLIOGRAFÍA .....	42
ANEXOS .....	45

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Cuadro 1.</b> Tamaño de la muestra	322
<b>Cuadro 2.</b> Técnicas e instrumentos	33
<b>Cuadro 3.</b> Sexo	34
<b>Cuadro 4.</b> Estilos predominantes de resolución de conflictos	35
<b>Cuadro 5.</b> Orden de utilización en estilos de resolución de conflictos	36
<b>Cuadro 6.</b> Relación del estilo predominante de varones y mujeres	38

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1.</b> Sexo	34
<b>Gráfico 2.</b> Estilo de resolución de conflictos predominantes	35
<b>Gráfico 3.</b> Nivel de utilización	36
<b>Gráfico 4.</b> Estilos de resolución de conflictos	38

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar los estilos de resolución de conflictos predominantes en los estudiantes de la carrera de Psicopedagogía en la Universidad Nacional de Chimborazo. Los estilos de resolución de conflictos son cinco, los cuales nos indican como es el comportamiento de una persona al momento de afrontar o resolver algún desacuerdo. Se utilizó como metodología el enfoque cuantitativo, se elaboró con un diseño no experimental, el tipo de investigación por su nivel o alcance fue de carácter descriptivo, por los objetivos fue básica, por el lugar fue bibliográfica y de campo, el tamaño de la muestra fue de tipo no probabilístico intencional ya que se logró aplicar a 155 estudiantes, de primero, segundo, sexto, séptimo y octavo semestre de la carrera de Psicopedagogía en la Universidad Nacional de Chimborazo. La técnica e instrumento para la recolección de datos fue el cuestionario de estilos de resolución de conflictos de Thomas & Kilmann, concluyendo que el estilo predominante dentro de los estudiantes es el estilo evitativo, es decir que actúan de manera evasiva y no afrontan los conflictos.

**Palabras claves:** estilos, conflicto, resolución, niveles

## ABSTRACT

The objective of this research was to determine the predominant conflict resolution styles in the students of the Psychopedagogy career at the National University of Chimborazo. There are five conflict resolution styles, which indicate how a person behaves when facing or resolving a disagreement. The quantitative approach was used as a methodology, it was developed with a non-experimental design, the type of research due to its level or scope was descriptive, due to the objectives it was basic, for the place it was bibliographic and field, the size of the sample it was of an intentional non-probabilistic type since it was possible to apply to 155 students, from the first, second, sixth, seventh and eighth semesters of the Psychopedagogy career at the National University of Chimborazo. The technique and instrument for data collection was the Thomas & Kilmann conflict resolution styles questionnaire, concluding that the predominant style among the students is the avoidant style, that is, they act evasively and do not face conflicts.

**Keywords:** styles, conflict, resolution, levels



Formado electrónicamente por:  
**NELLY ESTELA  
MOREANO OJEDA**

Reviewed by:  
Dra. Nelly Moreano  
**ENGLISH PROFESSOR**  
C.C. 1801807288

# CAPÍTULO I.

## 1. INTRODUCCIÓN.

El conflicto es una situación que se puede dar entre dos o más personas interdependientes, convirtiéndose en una parte natural e inevitable de la vida humana, es seguro que los conflictos se dan cuando las personas tienen diferentes objetivos, intereses u opiniones en la vida. Hace algún tiempo atrás en nuestro país se presentaron conflictos los cuales se han llevado con violencia o a su vez ocultando las situaciones por las que se estaba pasando, por lo que el conflicto ha sido considerado como un agente negativo y no de cambio.

A pesar de que los conflictos pueden terminar en destrucción e incluso en la muerte, estos también pueden resultar de manera positiva, mejorando así las relaciones y a su vez logrando que se cumplan los objetivos deseados. En otros términos, se puede considerar al conflicto como uno de los “motores de la evolución” que nos permite aprender, progresar y crecer.

La presente investigación, es de suma importancia, ya que se determinó los estilos de resolución de conflictos predominante en estudiantes de la carrera de Psicopedagogía en la Universidad Nacional de Chimborazo, se indagó las generalidades de los conflictos, los cuales ayudaran a comprender de una manera más eficiente los diversos estilos de resolución de conflictos que pueden presentar los estudiantes universitarios, de modo que, no se busca terminar con el conflicto, sino más bien manejarlo hábilmente para promover su potencial constructivo. Por ende, puede ser una fuerza creativa para un equipo cuando es gestionado con eficacia ya que alguno de los conflictos puede aumentar significativamente el pensamiento creativo e innovación, alentando a las personas a compartir perspectivas y desafiar lo que está sucediendo actualmente.

Esta investigación está estructurada de cinco capítulos, los cuales se detallan a continuación:

**Capítulo I**, está conformado por la introducción en la que se detalla los puntos que se van a tratar, seguido de los antecedentes de investigaciones anteriores de temas similares, de igual manera se describe la problemática a nivel macro, meso y micro, su justificación, así como su objetivo general y específicos los mismos que se orientan a la investigación.

**Capítulo II**, en este apartado se encuentra el marco teórico, el cual expone los fundamentos teóricos de la variable a tratar mediante diversas fuentes bibliográficas que ayudó a enriquecer el conocimiento.

**Capítulo III**, está conformado por la metodología, con la que se explicó su enfoque, diseño y tipo de investigación, tipo de estudio, unidad de análisis, técnicas de recolección, análisis e interpretación de datos.

**Capítulo IV**, presenta los resultados obtenidos y discusión, lo cual permitió el poder identificar la realidad de nuestro estudio mediante cuadros y gráficos.

**Capítulo V**, conformado por conclusiones y recomendaciones en base a los objetivos planteados en el estudio, al igual que los anexos.

## **1.1. ANTECEDENTES.**

Por medio de fuentes bibliográficas investigadas se localizó estudios relacionados al presente trabajo:

### **1.1.1. Antecedentes a nivel internacional:**

Revisada la información de fuentes internacionales se presenta el trabajo de Geraldine Sebastián Lanazca (2017), en el trabajo de fin de posgrado realizado en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle (UNE EGYV)-Lima, titulada “La inteligencia emocional y el estilo de manejo de conflictos” tuvo como objetivo: determinar qué relación existe entre la inteligencia emocional y el manejo de conflictos. En la cual se investiga la relación de la inteligencia emocional y como se manejan los conflictos de los docentes, ya que se considera relevante la manera en la cual muestran sus habilidades emocionales, esto permitiéndose manejar de manera correcta sus emociones y al mismo tiempo el descubrir cómo es su actuar.

Los resultados obtenidos podrán ser útiles al momento de estudiar a una población educativo en las instituciones, de modo que se permitirán abordar con precisión las debilidades que se presentan en el campo de la inteligencia emocional y el manejo de conflictos, en cuanto a la metodología implementada se utilizó instrumentos los cuales cuentan con una validez confiable, estos permitieron llegar a varios resultados sosteniendo que quienes manejan mejor sus emociones tienden a usar más el estilo comprometido para la resolución de conflictos.

Otro importante estudio desarrollado en México, por Alejandro César Antonio y Luna Bernal (2017) versa sobre: “Relación entre estilos de manejo de conflictos y empatía multidimensional en adolescentes bachilleres” (RICSH). La investigación indica que su objetivo es evaluar la relación entre los estilos de manejo de conflictos que presentan los adolescentes con sus compañeros de aula en el bachillerato. De este modo se ejecutó un análisis correlacional entre las variables determinadas anteriormente. El resultado fue un vínculo positivo de la empatía total con los estilos complaciente e integrativo, encontraron congruente este hallazgo con investigaciones en las cuales los estilos de manejo de conflictos de tipo cooperativo y pasivo se relacionan positivamente con la empatía en adolescentes.

### **1.1.2. Antecedentes a nivel nacional:**

Se destaca la investigación realizada en por María Oña y Mercedes Serrano (2018), como trabajo de titulación realizado en la Universidad Central del Ecuador (UCE)-Quito, el cual se titula “Estilos de Resolución de Conflictos en estudiantes de primer y segundo semestre de las carreras de psicopedagogía y pedagogía de las ciencias experimentales matemáticas y física de la facultad de filosofía, letras y ciencias de la educación de la universidad central del ecuador, durante el semestre abril-agosto 2018.” En la que se utilizó un enfoque cuantitativo, fue una investigación de campo y un nivel de investigación

descriptivo, en él se utilizó un cuestionario como instrumento, en este caso fue el cuestionario de Estilos de resolución de conflictos de Thomas-Kilman, el cual se basa en una escala Likert, dando como resultado en orden de mayor uso a menor uso: Comprometido, Acomodativo, seguido de Colaborativo, Evitativo y en menor frecuencia Competitivo.

### **1.1.3. Antecedentes a nivel local**

En el trabajo de titulación de la Universidad Nacional de Chimborazo denominado “Convivencia escolar y resolución de conflictos de los estudiantes de la unidad educativa Fernando Daquilema, período abril - agosto 2019” por Andrea Macas y Karen Sampedro (2020). Tuvieron el siguiente objetivo, determinar los estilos de convivencia escolar y la modalidad de resolución de conflictos de los estudiantes de 10° de E.G.B.

Esta investigación utilizó como metodología el enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, con un tipo de investigación correlacional, básica y de campo, mediante un estudio transversal, la muestra obtenida es no probabilística intencional. Se utilizó una encuesta como técnica de recolección de datos y como instrumento las modalidades de resolución de conflictos de Sergio Rojas Rachel.

De acuerdo al objetivo general dio como resultado una correlación entre variables de estudio, mostrando una buena convivencia escolar, lo cual ayudó a solucionar con mayor facilidad y eficacia un problema.

Las investigaciones expuestas como antecedentes manifiestan que existe y ha existido un interés sobre el manejo de conflictos y a su vez han sido utilizado como un referente teórico en la presente investigación.

## **1.2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.**

No se puede clasificar a los conflictos como buenos o malos, por lo que es necesario aprender a resolverlos desde la comunicación. Como menciona la Unicef no es posible que cualquier iniciativa educativa logre erradicar todos los conflictos, puesto que forman parte de nuestra vida cotidiana. Sin embargo, las instituciones educativas pueden impartir conocimientos que ayuden a los jóvenes a aprender que se puede elegir entre varios métodos de reaccionar ante un conflicto, pueden desarrollar varias habilidades de resolución de problemas que les permitan considerar al conflicto no como algo negativo, sino como una oportunidad de cambio positivo (Pérez de Guzmán, Amador, & Vargas, 2011, p.4).

A nivel nacional las instituciones educativas se han visto afectadas directamente por los conflictos educativos y a su vez el contexto que lo rodea, por esta situación se llevó a cabo una investigación sobre la gestión del profesor como mediador en la solución pacífica de los posibles conflictos que se pueden dar en el ámbito educativo, que a su vez el Ministerio de Educación ampara en la L.O.E.I. en el artículo 2 del literal m y t, en el cual se determinan como principios de la actividad educativa la “Educación para la Democracia”, y la “Cultura de Paz y Solución de Conflictos”; en los artículos antes mencionados cada docente debe ejercer un rol que ayude al cumplimiento de los derechos humanos, contribuir en la formación de un ambiente digno de convivencia para la comunidad educativa (Iza & Maldonado, 2015, p.3-4).

Vivimos en una época en la que el deterioro de las relaciones interpersonales es el denominador común en las aulas de clases, lo cual genera un aumento de conflictos en todas las áreas sociales. En la Universidad Nacional de Chimborazo en la Carrera de Psicopedagogía, no se ha realizado ningún tipo de estudio hacia los estudiantes universitarios. En este contexto, resulta importante analizar este tema de investigación debido a que los estudiantes universitarios configuran la búsqueda de estilos de afrontamiento dentro del entorno en relación a las habilidades cognitivas, emocionales, obstáculos y desafíos que demanda la vida universitaria, específicamente en los estudiantes de la carrera de Psicopedagogía, ya que generalmente deben afrontar estas situaciones de manera efectiva, para el logro de las metas propuestas y el cumplimiento de las aspiraciones académicas.

### **1.2.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.**

¿Cuál es el estilo de resolución de conflictos predominante en estudiantes de primero, segundo, sexto, séptimo y octavo semestre de la carrera de Psicopedagogía en la Universidad Nacional de Chimborazo?

### **1.2.2. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.**

- ¿Cuál es el orden de utilización de los estilos de resolución de conflictos en los estudiantes de primero, segundo, sexto, séptimo y octavo semestre de la carrera de Psicopedagogía en la Universidad Nacional de Chimborazo?
- ¿Qué relación tienen los estilos de resolución de conflictos predominantes entre varones y mujeres de primero, segundo, sexto, séptimo y octavo semestre de la carrera de Psicopedagogía en la Universidad Nacional de Chimborazo?

### **1.3. JUSTIFICACIÓN.**

Los conflictos se presentan en diferentes ámbitos, uno de ellos es el educativo, en este espacio se ha originado diferentes tipos de conflictos, por cual la presente investigación es de gran importancia ya sé que enfocó en conocer como los estudiantes universitarios manejan los conflictos que se van desarrollando en el aula de clases provocando así diversas disputas entre profesor-estudiante o estudiante-estudiante y en este caso estudiaremos los conflictos existentes entre estudiante-estudiante o también llamado entre pares.

Así, el presente trabajo permitió mostrar los estilos más utilizados y los menos utilizados al momento de resolver un conflicto, siendo estos varones o mujeres, ya que la utilización de los estilos de resolución de conflictos es diferente en todos los estudiantes, no existen estilos positivos ni negativos por lo cual estos cuentan con distintas características y van modificándose según el entorno, el problema a resolver, la manera de ser y la decisión que toma cada persona para resolver los problemas.

De esta manera se contribuirá con la comunidad universitaria para así facilitar la convivencia entre pares y a su vez utilizar al conflicto como base para el cambio y desarrollo de cada individuo, siendo esta una oportunidad para mejorar en el diario vivir. Una de las ventajas puede ser que para resolver un conflicto se pueda utilizar lo que llaman “Círculos Restaurativos” en la cual los estudiantes darán su punto de vista del problema en el que se encuentran y así buscaran soluciones para esta.

Por consiguiente, brinda la oportunidad de llevar a cabo nuevas investigaciones tomando como eje central este tema, dado que, existen trabajos enfocados únicamente en los conflictos de estudiantes en unidades educativas, mas no en centros universitarios, por ende, se necesita indagar más a fondo los conflictos presentados en estudiantes universitarios y las características presentes en estos.

## **1.4. OBJETIVOS.**

### **1.4.1. OBJETIVO GENERAL.**

Determinar los estilos de resolución de conflictos predominantes en estudiantes de la carrera de Psicopedagogía en la Universidad Nacional de Chimborazo.

### **1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

- Establecer el orden de utilización en los estilos resolución de conflictos en estudiantes de la carrera de Psicopedagogía en la Universidad Nacional de Chimborazo.
- Analizar la relación de los estilos de resolución de conflictos predominantes entre varones y mujeres de la carrera de Psicopedagogía en la Universidad Nacional de Chimborazo.

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO.**

#### **2.1. CONFLICTO.**

##### **2.1.1. Generalidades.**

Para iniciar este proceso debemos conocer una serie de conceptos sobre el conflicto. El término «conflicto» etimológicamente viene del latín *conflictus* que quiere decir chocar, infligir, afligir; es decir que lleva a una confrontación o discusión de un problema. Generalmente, existe un conflicto cuando hay una interacción entre dos o más individuos, grupos u organizaciones en las que al menos un lado ve que su pensamiento, ideas, percepciones, sentimientos o voluntad se contradicen con los del otro lado y siente que no puede obtener lo que quiere debido al otro lado.

Desde el punto de vista de Gómez y Gutiérrez (2005, p.43), definen al conflicto como un contexto que se ocasiona en cuanto se generan insuficiencias individuales de un grupo en particular o un sujeto perteneciente a alguno. Empieza a prevalecer por encima de los otros individuos y se forma una atmósfera de incomodidad general en donde sólo se desea encontrar y dar gusto a deseos específicos sin discurrir hasta qué punto impresiona los deseos de una persona contra otra que se encuentre dentro del mismo entorno ( p.43). En otras palabras, los conflictos surgen cuando no hay un acuerdo o una de las partes no se siente satisfecho con alguna opinión llegando a interpretar esto como una competencia en la cual uno de los participantes debe tener la victoria.

Por otro lado, citando a los investigadores Kilmann y Thomas (1977) en su definición de conflicto indican que es “una sucesión de hechos concatenados que inicia cuando una parte descubre que la otra la ha presumido en forma prejuiciosa, o está por impresionar en la misma forma, en algo que la inicial parte considera importante para sí” (p.1).

Los conflictos están presentes en el transcurso de nuestra vida cotidiana; para definir el conflicto se habla de oposición, lucha, agresividad, reflexión o desacuerdo, el conflicto se da de manera recíproca entre dos o más partes que pueden ser personas, grupos de personas ya sean grandes o pequeños en cualquier combinación, algunas veces se llega a la agresión mutua, donde los seres que intervienen lo hacen como personas totales con sus acciones, discursos o pensamientos. De esta manera Suárez identifica, los elementos esenciales del conflicto es la conducta y el efecto (Fuquen, 2003, p.267).

#### **2.2. CARACTERÍSTICAS DEL CONFLICTO.**

El conflicto está presente en nuestra vida diaria, al momento en que las personas, instituciones y organizaciones interactúan entre sí, por lo cual es fundamental observar todo en nuestro alrededor para así poder darnos cuenta de que el mayor tiempo lo utilizamos al ser actores principales de los conflictos con el prójimo. El conflicto también demuestra lo

que es importante y relevante para los demás, dándose en las diferentes necesidades entre individuos o grupos, siendo habitual equiparar un argumento de intereses con aspectos destructivos. Como consecuencia de una cultura, el conflicto se considera como algo malo, que sea causante de sufrimiento, temor, desaliento y desconfianza; perjudicando la convivencia entre las personas. (Siguenza & Crespo, 2012, p.31-32).

Los conflictos pueden surgir en cualquier parte del mundo, en una variedad de espacios en donde puedan interactuar las personas, desde los micro-conflictos (familia, escuela, comunidad hasta los macro-conflictos (naciones), o mega-conflictos (civilizaciones o religiones). Los conflictos pueden incluir o no la violencia y pueden estar ocultos o ser públicos, existe también una extensa tipología en la actualidad, entre ellos esta los conflictos familiares, raciales, jurídicos y sociales (Acevedo & Rojas, 2016, p.7)

Por otra parte, para José Antonio Esquivel Guerrero, Francisco Jiménez Bautista y José Antonio Esquivel-Sánchez (2009), las características que pueden generar conflictos se resumen en las siguientes:

- Pueden aparecer de forma sutil o explícitamente, ya que entre ambos surgen una gran gama de conflictos que comparten características entre sí, esta gama incluye o no la violencia verbal, psicológica o física.
- En la actualidad existe una tipología inmensa que está formada por conflictos familiares, étnicos, raciales, sociales, internacionales, entre vecinos, por una propiedad o por generar riqueza, etc (p.7).

### **2.3. CLASES DE CONFLICTO.**

Se han realizado varias investigaciones sobre las clases de conflictos, pero a continuación citaremos lo indicado por Moore en el año (1994) y tomado como referencia por el Profesor Alzate Sáez de Heredia Ramón.

#### **2.3.1. Los conflictos de relación.**

En lo manifestado por Moore en el año (1994) y ratificado por Alzate (2013) dicen que “Se deben a fuertes emociones negativas, percepciones falsas o estereotipos, a escasa comunicación, o conductas negativas repetitivas” (p. 5-6). Aquí se presentan los conflictos por prejuicios, lo que significa que una o más personas están en desacuerdo con otras debido a ideas que creen que son verdaderas, que no conocen el contexto en profundidad o que se sienten emocionalmente arrastrados. En este tipo de conflictos se ven especialmente afectadas personas pertenecientes a grupos minoritarios o en situación de vulnerabilidad.

#### **2.3.2. Los conflictos de información.**

“Se dan cuando a las personas poseen escasa información que necesita para tomar decisiones adecuadas, no tienen buena información, difieren sobre si la información es relevante, o tienen distintos tipos de criterios” (Alzate, 2013, p. 5). Los conflictos de información pueden poco importantes, siendo así que, en la mayoría de los conflictos, se dan al momento en que las partes simplemente por falta de información presentan conflictos, es decir que, se puede evitar el debate cuando se revela la información necesaria y se llegue al

origen del problema. En otros casos puede ser justificado el conflicto debido a que no todas las personas tienen los mismos criterios sobre el tema, ni piensan de la misma manera.

### **2.3.3. Conflictos de intereses.**

Según Alzate Ramón (2013) “Los conflictos de intereses resultan cuando una o más partes creen que para satisfacer sus necesidades, deben ser sacrificadas las de un oponente” (p. 5-6), suele ser bastante común encontrar este tipo de conflictos en el campo de la educación dado que, muchos jóvenes quieren demostrar su superioridad sobre los demás ganando. Las personas se vuelven muy competitivas y quieren lograr sus objetivos a toda costa. Para resolver estos conflictos de manera equitativa, la mediación debe establecerse con una persona capacitada y justa.

### **2.3.4. Conflictos estructurales.**

Están causados por razones alejadas a las personas participantes, es decir, por causas externas que no son capaces de controlar directamente. Los agentes que impiden la resolución de estos conflictos no se pueden modificar, pero se pueden organizar. (Alzate, 2013)

### **2.3.5. Conflictos de valores.**

Los valores rigen a las personas, estos les permiten o prohíben realizar ciertas actividades, cada persona aprende un sistema de valores diferente pero importante para la misma. El autor Alzate (2013) toma como referencia lo indicado por Moore aludiendo que “Las disputas de valores surgen solamente cuando unos intentan imponer por la fuerza un conjunto de valores a otros, o pretende que tenga vigencia exclusiva a un sistema de valores que no admite creencias divergentes” (p. 5-6).

## **2.4. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.**

La resolución de conflictos es un método que da a entender cómo funcionan las relaciones entre las personas, este no juzga, analiza o sanciona ya que trata de resolver los problemas de manera eficaz y sin dominación, si no que de manera pacífica. La Unesco dispone de un programa para la resolución de conflictos, esta se aplica en la mayoría de los ámbitos en la cual este presente una relación de pares, siendo internacional o familiar, también puede darse en espacios de política.

La esperanza en la educación es la resolución de conflictos ya que se visualiza como una práctica educativa que mejoraría la calidad pedagógica, mientras se enfocan en la atención para contribuir en una mejora del alumnado en la institución, pudiendo así desarrollarse plenamente; a su vez fomentar la convivencia armónica y los valores basados en una comunicación eficaz, poniendo en práctica lo dicho anteriormente conjuntamente con un ambiente en el cual profesores como padres de familia y estudiantes busquen que exista una sana convivencia entre pares y que esto se vea reflejado en sus aprendizajes. (Carrillo, 2016, p.198)

## **2.5. NIVELES DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.**

### **2.5.1. Negociación.**

Es el proceso mediante el cual las partes involucradas llegan a un acuerdo. Es un método de resolución pacífica, manejado mediante la comunicación, facilitando el intercambio para satisfacer objetivos sin recurrir a la violencia.

La negociación es una habilidad que consiste en poseer buena comunicación, la capacidad para entender, escuchar y encontrar soluciones que beneficien a todas las partes. Cuando las personas acuden a la violencia los conflictos se complican, “todo se daña”, y no hay vuelta atrás (Rozenblum, 1998, p. 8-9)

### **2.5.2. La Conciliación.**

La conciliación es otro mecanismo auto-compositivo, por el que las partes, resuelven los conflictos de manera autónoma siempre y cuando sea posible, se puede evitar el comienzo de una discusión o darle fin a un juicio ya iniciado (San Cristobal, 2013, p.45-49).

### **2.5.3. La Mediación.**

La Mediación, es un método de gestión de conflictos voluntario, los involucrados, acuden a la ayuda de un tercero (el mediador), asume un papel activo en una disputa para ayudar a las partes a manejar sus diferencias, formando un espacio de dialogo necesario para que los involucrados puedan expresar su versión de la situación, expresen opiniones, puntos de vista, intereses y necesidades, para así llegar a un acuerdo (San Cristobal, 2013, p.45-49).

### **2.5.4. El arbitraje.**

En el arbitraje, es un método para resolver disputas entre partes que han acordado presentar sus controversias a procedimientos arbitrarios pueden ser elegidas directamente por las partes, o en su defecto, por el juez o designadas por la institución que administra el arbitraje institucional al que se han sometido las partes. El arbitraje ayuda a las partes cuando necesitan un experto opinión o consejo técnico sobre un asunto que es motivo de discordia entre ambas partes. El arbitraje también es bueno cuando las partes no quieren tener el control del proceso, pero son más preocupados por la solución del conflicto (San Cristobal, 2013, p.45-49).

## **2.6. ESTILOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.**

En este apartado se presenta los cinco estilos más utilizados al momento de afrontar un conflicto, señalando que sólo el último es el más adecuado para reconvertirlo en un proceso positivo y en una oportunidad para aprender.

### **2.6.1. Estilo Competitivo (Competir o Forzado).**

Desde la posición de Thomas Kilmann y citado por Palomar Delgado (2021, p.71) en el estilo competir “Supone imponerse y ser poco cooperante: el individuo busca sus propios

intereses. Este estilo supone defender los propios derechos, de igual manera una posición que se cree que puede ser la correcta, se basa en un ganador y un perdedor” (. 71)

Una parte de los conflictos se dan en asociaciones las cuales cuentan con un amplio negocio, aquí pueden verse involucradas terceras personas o también llamados competidores los cuales se manifiestan de forma directa o indirecta. Es relativo que en las negociaciones competitivas solo esté presente el factor económico; sin embargo, a pesar de que exista una competencia y esta sea agresiva, aún se respeta la opinión de las otras partes (Martín, 2019, p.1).

Una de las características de la persona con estilo competitivo es que suele ser muy asertivo y poco cooperativo. Al momento de competir, el individuo procura satisfacer sus necesidades e intereses antes que las de los demás, siendo así busca emplear el medio que sea necesario para que le parezca más apropiado. El competir puede significar defender sus derechos, una postura que se cree es la correcta o simplemente tratar de ganar. La persona mantiene su posición firme, trata de utilizar amenazas y sanciones para persuadir la otra persona a que acepte su solución.

Es especialmente útil:

- Al momento de llevar a cabo acciones equivocadas.
- Al ser su asunto vital para la persistencia o bienestar.
- Para estar protegido de personas que en su momento se aprovecha de las conductas no competitivas.

Teniendo en cuenta se puede referir a las personas competitivas con las siguientes características:

- Egoísta y poco colaborador
- El competir puede ser para alcanzar objetivos personales, defender una idea que considera correcta, o necesidad por ganar.
- Exagera el conflicto y lo discrepa
- Interrumpe a su mediador

### **2.6.2. Estilo Colaborativo (Resolución de Problemas).**

Consiste en ser tanto asertivo como cooperante, es justamente lo opuesto a evitar. Esto da paso al poder trabajar conjuntamente con la otra persona o parte involucrada ya que busquen el cómo solucionar el conflicto con el fin de que puedan satisfacer sus objetivos o intereses planteados. En este estilo es considerable el poder identificar el tema por el cual existen los desacuerdos entre ambos actores y plantear una solución que beneficie a todos, al momento de colaborar los sujetos implicados puede que exista un modo de desacuerdo al conocer las opiniones de cada uno y esto puede llevar a que se dé un problema interpersonal (Palomar, 2021, p.71).

Es todo lo contrario a una persona evasiva. Este estilo implica el intento por trabajar conjuntamente con su adversario para así lograr buscar una solución que sea adecuada para los intereses de ambos. Siendo así un pensamiento que dice “para ganar yo, tiene que ganar también el otro” (Linares & Albarracín, 2021, p.7).

Busca una colaboración entre dos personas para conocer cuáles son sus puntos de vista y que es lo que los pone en desacuerdo, tratando así de resolver una situación

que en otra situación los haría competir por tratar de encontrar una solución creativa a un problema interpersonal. Es todo lo opuesto al estilo evasor, este puede llegar hasta las últimas consecuencias para encontrar medios alternativos y lidiar con todas las preocupaciones.

Se encuentra presente cuando:

- Ambas partes tienen objetivos importantes y quieren llegar a un acuerdo que beneficie a todos los involucrados.
- Intenta cambiar la opinión de otra persona cuando se presenta un problema.

### **2.6.3. Estilo Compromiso (Compartir)**

Como señala (Camps, Selvam, & Sheymardanov, 2019) el estilo compromiso son “personas en un rango medio de asertividad y colaboración” (p. 7).

Está entre el asertividad y la cooperación, tiene como objetivo encontrar una solución que sea aceptada mutuamente y logre satisfacer de forma parcial ambas partes, por ello, trata el conflicto de una forma más directa, evitando la exploración a fondo como en la colaboración. El estilo compromiso puede significar dividir el desacuerdo, intercambiar concesiones, o buscar de forma rápida una posición a medio camino.

Compromiso puede significar que todas las partes traten de estar satisfechas y por ende tienen que renunciar a algo tarde o temprano, siendo esto útil al momento que hablan de objetivos, este enfoque es más probable que sea utilizado durante la fase de entrega del ciclo de vida de proyectos. (Manzanera, 2019, p.1).

### **2.6.4. Estilo Evasión (Retractarse)**

Su actitud ante el conflicto es distinta ya que no hace nada y espera que este se desvanezca, este estilo no busca satisfacer sus intereses ni que la otra persona los satisfaga. El eludir o evasivo no es asertivo, ni cooperativo, una persona con este estilo puede poner a un lado un asunto, aplazarlo o simplemente apartarse de una situación que lo amenace (Cadavid & Pastor, 2019, p.10).

Trata de no lidiar con el conflicto a ningún nivel que sea posible observar. Los evasores tienen un comportamiento sumiso y no colabora o muestra poco de apoyo, si evita el conflicto perderá la oportunidad de participar en un conflicto participativo que puede llevar a resolver problemas o a tomar decisiones.

Trata de utilizar la evasión para retrasar una disputa para que ocurra en algún momento más propicio, pero evitarla por completo es, por lo general, poco productivo (Cadavid & Pastor, 2019, p.10).

Si decide evitar el conflicto, debe ser específico en cuanto al límite que establezca y manejarlo en otro momento o con personas específicas.

Se encuentra presente cuando:

- Una persona tiene posibilidades nulas de lograr sus metas u objetivos.
- Los involucrados están alterados y necesitan que se calmen, de igual manera al momento de buscar información que les interese.

- Existe asuntos de suma importancia que necesiten ser resueltos (Cadavid & Pastor, 2019, p.10).

### **2.6.5. Estilo Acomodativo (Alivio).**

Consiste en que la persona con estilo acomodativo debe ser cooperativo y no tributario, es decir, contrario a la competencia. Durante la acomodación, un individuo tendrá que ceder o negar sus ideas u opiniones para que el adversario pueda saciar sus ideales planteados.

La acomodación puede tomar la forma de generosidad o también puede tornarse como un acto de obediencia de otra persona, a veces se elige este estilo para que la otra parte deba algo (Arango, 2017, p.69).

## **2.7. ENFOQUE DE CADA ESTILO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

### **2.7.1. Atracción-evasión.**

Este enfoque está determinado en que las partes buscan resolver sus necesidades y satisfacerlas, incluso si esto puede perjudicar a la persona contraria, o considera más los objetivos del rival y relación que mantiene con el otro, sacrificándose para conservarla (Casanova & Coello, 2018, p.37-38, pág. 46).

Al presentarse el conflicto ambas partes inician con la búsqueda de una solución, pero eso no es tan fácil, ya que en el proceso uno muestra desinterés y poca importancia, la misma que es aprovechada por la otra parte que busca un beneficio propio, y salir airoso antes los demás mostrando su poder para solucionar conflictos (Casanova & Coello, 2018, p.37-38, pág. 46).

### **2.7.2. Atracción-atracción.**

Al ser protagonistas de un conflicto ambas partes dan a conocer cuáles pueden ser las posibles alternativas de solución a elegir en el que todos salgan beneficiados, es así que cada individuo se hace responsable de su función en la búsqueda de una solución, no siempre funciona la designación de responsabilidades ya que muchos pueden o no cumplir o delegan a otros sus funciones (Casanova & Coello, 2018, p.37-38, pág. 46).

“Es predominantemente colaborativo o cooperativo. Las partes quieren resolver el problema creando opciones de beneficios mutuos; en este enfoque se separa los problemas de las personas, siendo suave con las personas y duros con el problema, centrándose en los intereses y no en las posiciones”. Según Cantillo, J. & Romero, A, pág. 151, citado en (Casanova & Coello, 2018, p.37-38, pág. 46).

### **2.7.3. Evasión – evasión.**

En este tipo de enfoque, las partes no se quieren involucrar en resolver el conflicto, por lo cual muestran desinterés para así no quedar como la persona protagonista que busca una solución, pero lo único que logran es posponer la solución y seguir acumulando cierto malestar por la escasa o nula comunicación (Casanova & Coello, 2018, p.37-38, pág. 46).

Es utilizado en una tabla de estilos de comportamiento y en el cual encasilla al estilo de resolución de conflictos evitativo. En este estilo ninguna de las partes gana debido a que solo se evita el conflicto y no se consideran los intereses propios ni los de los demás (Casanova & Coello, 2018, p.37-38, pág. 46).

## **CAPÍTULO III**

### **3. METODOLOGÍA.**

#### **3.1. ENFOQUE O CORTE.**

##### **3.1.1. Cuantitativo.**

Porque se recogió los datos a través de técnicas e instrumentos, los cuales se analizaron e interpretaron con procedimientos matemáticos y estadísticos, que además fueron representados en cuadros y gráficos.

#### **3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.**

##### **3.2.1. No experimental.**

Porque se realizó sin manipular la variable, donde se observó los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado.

#### **3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN.**

##### **3.3.1. Por el Nivel o Alcance.**

###### **3.3.1.1. Descriptiva.**

Ya que permitió precisar las características y aspectos importantes de los estilos de resolución de conflictos.

Se aplicaron los siguientes tipos de acuerdo a una clasificación técnica-metodológica:

##### **3.3.2. Por el objetivo.**

###### **3.3.2.1. Básica.**

Esta investigación se dedicó al desarrollo del conocimiento científico en sí; los logros de este tipo de investigación, son los análisis de información y la ampliación de la fundamentación teórica ya que así se conocerá los estilos de resolución de conflictos.

##### **3.3.3. Por el lugar:**

###### **3.3.3.1. De campo.**

Es una investigación de campo porque la información se la obtuvo en el lugar de los hechos, que fue en la Universidad Nacional de Chimborazo, en la carrera de Psicopedagogía con los estudiantes de primero, segundo, sexto, séptimo y octavo semestre.

### **3.3.3.2. Bibliográfica.**

La información se tomó de varias fuentes o referencias bibliográficas, libros y resultados de otras investigaciones tomando como referencia la información correspondiente a las variables de estudio, fundamentando de esta manera el marco teórico- conceptual.

## **3.4. TIPO DE ESTUDIO.**

### **3.4.1. Por el tiempo.**

#### **3.4.1.1. Transversal.**

La investigación se efectuó en un periodo de tiempo determinado y solo se aplicó una vez a la población.

## **3.5. UNIDAD DE ANÁLISIS.**

Según Arias, Villasís y Miranda (2016), nos dicen “La población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados” (p.1).

### **3.5.1. Población de estudio.**

La población de estudio fueron los estudiantes de la carrera de Psicopedagogía Universidad en la Nacional de Chimborazo.

### **3.5.2. Tamaño de Muestra.**

La muestra es no probabilística e intencional o por conveniencia, es importante precisar que esta técnica de muestreo no probabilístico y no aleatorio es utilizada para crear muestras de acuerdo a la facilidad de acceso, siendo así los estudiantes de Primero, Segundo, Sexto, Séptimo y Octavo semestre de la Carrera de Psicopedagogía, dando un total de 155 estudiantes.

**Cuadro 1.**  
Tamaño de la muestra.

Extracto	Hombres		Mujeres		Total	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Primero	9	5.81	22	14.19	31	20
Segundo	5	3.23	39	25.16	44	28.39
Sexto	8	5.16	31	20	39	25.16
Séptimo	5	3.23	13	8.39	18	11.61
Octavo	6	3.87	17	10.97	23	14.84
<i>Total</i>	<b>33</b>	<b>21.29</b>	<b>122</b>	<b>78.71</b>	<b>155</b>	<b>100</b>

**Fuente:** UNACH - Carrera de Psicopedagogía

**Elaborado por:** Evelyn Cuacés y Caterin Usca (2022)

### 3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.

**Cuadro 2.**  
Técnicas e Instrumentos.

VARIABLE	TÉCNICAS	INSTRUMENTO	DESCRIPCIÓN
<b>ESTILOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS</b>	Encuesta	Cuestionario de resolución de conflictos de Thomas & Kilmann	Son formas en que una persona o grupo de personas solucionan una situación de conflicto, el cuestionario consta de 30 preguntas que miden los 5 Estilos de Resolución de Conflictos: Al Estilo Compromiso le corresponde desde la pregunta 1 a la 6; al Estilo Colaborativo, le pertenece desde las preguntas 7 a la 12; al Estilo Competitivo le corresponde desde las preguntas 13 a la 18; al Estilo Acomodativo le pertenece desde las preguntas 19 a la 24 y al Estilo Evitativo le corresponde desde la pregunta 25 a la 30.

**Fuente:** Cuestionario de estilos de resolución de conflictos de Thomas & Kilmann (1974)

**Elaborado por:** Evelyn Cuacès y Caterin Usca (2022)

### 3.7. TÉCNICAS PARA PROCESAMIENTO DE INTERPRETACIÓN DE DATOS.

Se utilizaron técnicas que nos sugiere la estadística en el procesamiento de los datos de información obtenidos; se complementó con la elaboración y el registro en estadígrafos de representación gráfica como son: cuadros y gráficos, a partir del análisis y cumplimiento de actividades como:

- Codificación de la información donde se realizó un primer ordenamiento de sus indicadores con sus respectivas categorías y objetivos.
- Selección del test psicométrico.
- Aprobación por parte del tutor.
- Aplicación de los instrumentos
- Tabulación y representación gráfica de los resultados
- Análisis e interpretación de los resultados obtenidos
- Conclusiones y recomendaciones

## CAPÍTULO IV

### 4. RESULTADOS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

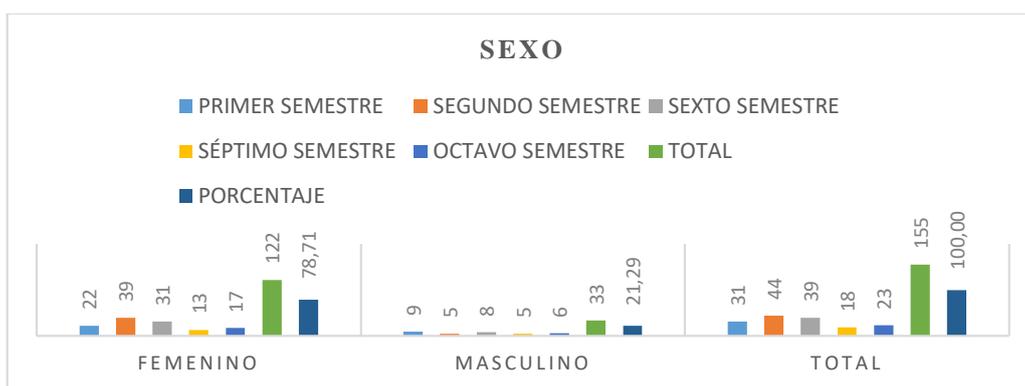
De acuerdo con la aplicación de las técnicas e IRD se ha obtenido los siguientes resultados basados a las preguntas de investigación como también en sus objetivos planteados:

**Cuadro 3.**  
Sexo.

SEXO	PRIMER SEMESTRE	SEGUNDO SEMESTRE	SEXTO SEMESTRE	SÉPTIMO SEMESTRE	OCTAVO SEMESTRE	TOTAL	PORCENTAJE
<b>MUJER</b>	22	39	31	13	17	122	78,71
<b>VARÓN</b>	9	5	8	5	6	33	21,29
<b>TOTAL</b>	31	44	39	18	23	155	100,00

**Fuente:** UNACH - Carrera de Psicopedagogía  
**Elaborado por:** Evelyn Cuacés y Caterin Usca (2022)

**Gráfico 1.**  
Sexo.



**Fuente:** Cuadro N° 3  
**Elaborado por:** Evelyn Cuacès y Caterin Usca (2022)

#### Análisis

De los 155 estudiantes (100%) pertenecientes al primero, segundo, sexto, séptimo y octavo semestre de la carrera de psicopedagogía; 122 estudiantes de sexo femenino representan el (78,71%) y 33 estudiantes de sexo masculino, representan el (21,29%).

#### Interpretación

Como se puede evidenciar en los resultados obtenidos el sexo femenino tiene predominancia dentro de los cinco semestres en comparación del sexo masculino.

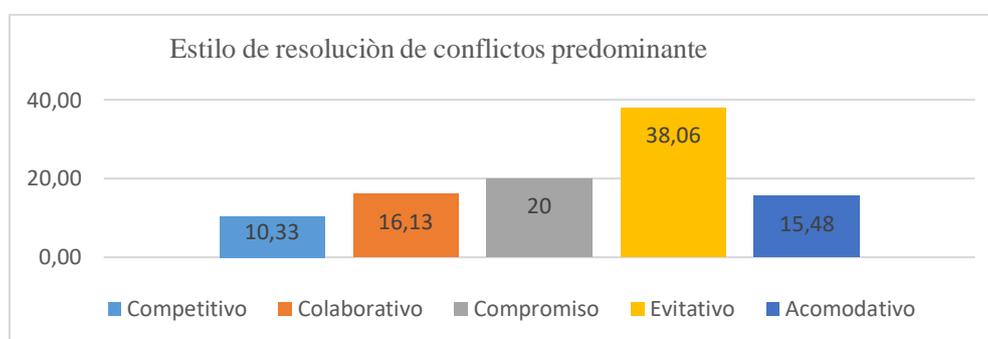
#### 4.1. Interpretación del estilo predominante de resolución de conflictos.

**Cuadro 4.**  
Estilo predominante de resolución de conflictos

Estilos de resolución de conflictos	Frecuencia	Porcentaje
Competitivo	16	10,33
Colaborativo	25	16,13
Compromiso	31	20
Evitativo	59	38,06
Acomodativo	24	15,48
<b>Total</b>	<b>155</b>	<b>100</b>

**Fuente:** UNACH - Carrera de Psicopedagogía  
**Elaborado por:** Evelyn Cuacés y Caterin Usca (2022)

**Gráfico 2.**  
Estilo de resolución de conflicto predominante.



**Fuente:** Cuadro N° 4  
**Elaborado por:** Evelyn Cuacés y Caterin Usca (2022)

#### **Análisis:**

De los 155 estudiantes (100%) pertenecientes al primero, segundo, sexto, séptimo y octavo semestre de la carrera de Psicopedagogía; su perfil muestra que obtuvo el resultado más alto en el estilo evitativo con un total de 59 estudiantes (38,06%).

#### **Interpretación**

En base a los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario de estilos de resolución de conflictos de Thomas & Kilmann, se evidenció que el estilo predominante en los estudiantes es el estilo evitativo, es decir evita por completo cualquier tipo de enfrentamiento, al momento de utilizar este estilo no se persigue ni las creencias propias como tampoco las de la otra persona. Simplemente, se pospone o esquiva totalmente el conflicto cada vez que se presente. Cabe destacar que todas las personas pueden utilizar los cinco estilos, nadie se caracteriza por utilizar un único estilo.

## 4.2. Porcentajes de utilización de estilos de resolución de conflictos

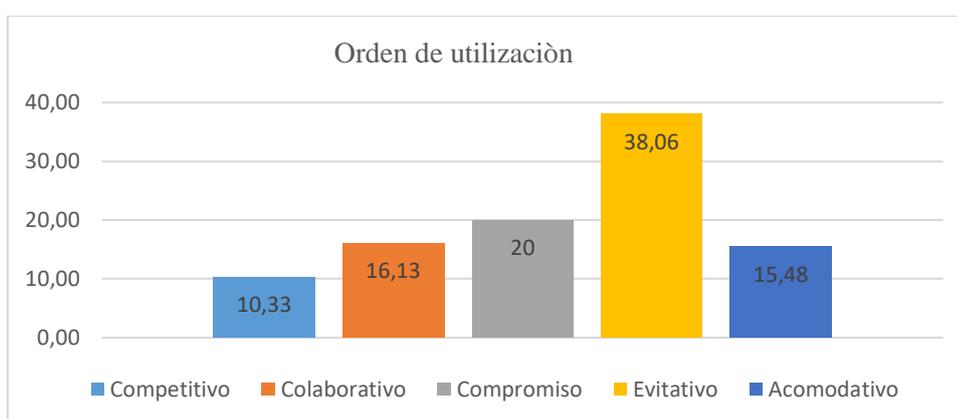
**Cuadro 5.**  
Orden de utilización en estilos de resolución de conflictos

Estilos de resolución de conflictos	Frecuencia	Porcentaje
Competitivo	16	10,33
Colaborativo	25	16,13
Compromiso	31	20
Evitativo	59	38,06
Acomodativo	24	15,48
<b>Total</b>	<b>155</b>	<b>100</b>

Fuente: UNACH - Carrera de Psicopedagogía

Elaborado por: Evelyn Cuacés y Caterin Usca (2022)

**Gráfico 3.**  
Nivel de utilización.



Fuente: Cuadro N° 5

Elaborado por: Evelyn Cuacés y Caterin Usca (2022)

### Análisis

De los 155 estudiantes (100%) pertenecientes al primero, segundo, sexto, séptimo y octavo semestre de la carrera de Psicopedagogía; obtuvo el resultado más alto el estilo evitativo con un total de 59 estudiantes (38,06%); el estilo compromiso con un total de 31 estudiantes (20%); el estilo colaborativo con un total de 25 estudiantes (16,13%); el estilo acomodativo con un total de 24 estudiantes (15,48%) y finalmente el estilo competitivo con un total de 16 estudiantes (10,33%)

### Interpretación

Todas las personas poseen los cinco modos de manejo de conflicto, ya que nadie se puede caracterizar por usar un solo estilo, esto va variando según las habilidades que

desarrolla cada persona dependiendo la situación de conflicto presentado. Se encuentran el estilo evitativo con el resultado más alto, es decir no buscan satisfacer sus intereses o el de otras personas, al contrario, prefieren alejarse de los conflictos para así evitar enfrentamientos.

Seguido por el estilo compromiso, el cual busca que todas las partes se encuentren satisfechas, tiene como objetivo encontrar una solución que sea aceptada y logre satisfacer de forma parcial ambas partes. Continuando con el estilo colaborativo, este trata de encontrar un punto medio para resolver la situación y que esto satisfaga los objetivos de las partes involucradas.

Entre los estilos menos utilizados está el estilo acomodativo, el cual es característico por ser cooperativo y no tributario, tendrá que ceder, negar o sacrificar sus propios intereses para satisfacer los intereses de la otra persona.

Para finalizar se encuentra el estilo competitivo, en el que las partes implicadas se imponen y no son cooperantes ya que buscan satisfacer sus propios intereses y defender su posición o tratar de ganar, no ceden hasta que exista un ganador y un perdedor.

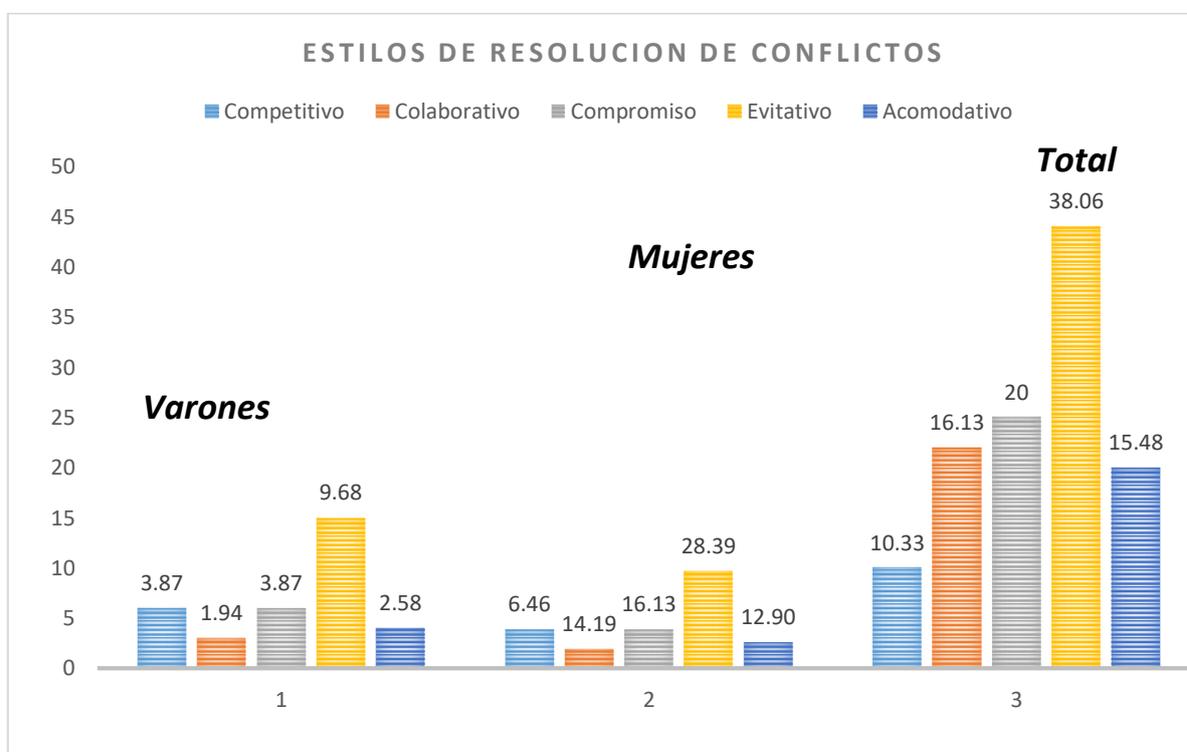
### 4.3. Interpretación del estilo predominante de varones y mujeres.

**Cuadro 6.**  
Relación del estilo predominante de varones y mujeres.

Estilos	Varones	Porcentaje de varones	Mujeres	Porcentaje de mujeres	Total, de estudiantes	Porcentaje
<b>Competitivo</b>	6	3,87	10	6,45	16	10,32
<b>Colaborativo</b>	3	1,94	22	14,19	25	16,13
<b>Compromiso</b>	6	3,87	25	16,13	31	20,00
<b>Evitativo</b>	15	9,68	44	28,39	59	38,06
<b>Acomodativo</b>	4	2,58	20	12,90	24	15,48
<b>Total</b>	34	21,94	121	78,06	155	100

Fuente: UNACH - Carrera de Psicopedagogía  
Elaborado por: Evelyn Cuacés y Caterin Usca (2022)

**Gráfico 4.**  
Estilos de resolución de conflictos.



Fuente: Cuadro N° 7  
Elaborado por: Evelyn Cuacés y Caterin Usca (2022)

## **Análisis**

De los 155 estudiantes (100%), pertenecientes al primero, segundo, sexto, séptimo y octavo semestre de la carrera de Psicopedagogía son un total de 59 (38,06%), los cuales son 15 varones (9,68%) y 44 mujeres (28,39%) los que eligieron como su estilo más utilizado el evitativo.

## **Interpretación**

En base a los resultados obtenidos los estilos predominantes de varones y mujeres si se encuentran relacionados, ya que ambos sexos eligieron el estilo evitativo como el estilo utilizado con más frecuencia, lo que significa que optan por ignorar el conflicto en el que se pueden llegar a encontrar, ya que si es posible evitarlo no existirán disputas y así todo se lograría dispersar de una manera adecuada.

## **CAPÍTULO V**

### **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

#### **5.1. CONCLUSIONES.**

- Mediante la aplicación del Cuestionario de Estilos de Resolución de Conflictos de Thomas & Kilmann se puede establecer que el estilo predominante es el “EVITATIVO” ya que presenta mayor utilización por los estudiantes universitarios, el cual se caracteriza por evitar las situaciones de conflicto en su entorno social, evadir es no asertivo y no cooperativo. Es decir, no satisface de inmediato sus propios intereses ni tampoco los intereses de los demás, evita las situaciones y no las confronta, puede ser favorable ante los problemas cuando se quiere aplazar algo o hay alguna situación de amenaza, este modo de conflicto puede ser ineficaz y menos recomendado ya que intenta que el problema se solucione sin interacción.
- Al relacionar los estilos predominantes de varones y mujeres se llegó a la conclusión que, ambos sexos utilizan el mismo estilo de resolución de conflictos, lo que significa que prefieren actuar como observadores más que como una parte involucrada, cuando es posible evitan o se retiran dejando que los conflictos se resuelvan mediante pase el tiempo.

## **5.2. RECOMENDACIONES.**

- Realizar talleres psico-socioeducativos con equipo cooperativo, en los cuales los estudiantes puedan conocer los distintos tipos de resolución de conflictos, sus características y el momento adecuado para utilizar cada uno de ellos, esto dependiendo de la situación o el contexto en el se lo ejerza, para fortalecer la confianza entre pares, docentes y personal universitario, con la finalidad de encontrar soluciones asertivas ante los conflictos.
- Promover estrategias y actividades en las que se involucren los estudiantes de manera directa en los estilos de resolución de conflictos que utilizan, mediante la aplicación del cuestionario de Thommas & Kilmann en todos los semestres de la carrera de Psicopedagogía, ya que se trabajaría con mayor número de estudiantes para constatar si otros factores ejercen alguna influencia en el estilo de resolución de conflictos.

## BIBLIOGRAFÍA

- Acevedo, A., & Rojas, Z. M. (21 de Enero de 2016, p.7). Generalidades del conflicto, los procesos de paz y el posconflicto. *Revista Facultad de Derecho y Ciencias Políticas*, 46(124), 10. doi:<https://doi.org/10.18566/rfdcp.v46n124.a03>
- Alzate, R. (21 de Abril de 2013). *Introducción al Conflicto*. Recuperado el 15 de Septiembre de 2021, de Los conflictos de intereses: <https://mediacionesjusticia.files.wordpress.com/2013/04/alzate-el-conflicto-universidad-complutense.pdf>
- Arango, J. I. (20 de Abril de 2017, p.69). *Seminario Competencias Gerenciales: Liderazgo, Toma de Decisiones y Negociación (Solución de Conflictos)*. Recuperado el 05 de Noviembre de 2021, de Acomodarse: <http://sirecec2.esap.edu.co/admon/archivos/20170707111300.pdf>
- Arias, J., Villasís, M., & Miranda, M. (07 de Junio de 2016). *The research protocol III. Study population*. doi:10.29262/ram.v63i2.181
- Brioso Vital, T. (2015). LA GESTIÓN DE CONFLICTOS: ESTILOS DE GESTIÓN E INTELIGENCIA EMOCIONAL. ESTUDIO DE UN CASO. (tesis de licenciatura). Universidad de Cadiz, Cadiz.
- Cadavid, N., & Pastor, A. (09 de Noviembre de 2019, p.10). *Cuestionario Thomas-kilman*. Recuperado el 25 de Diciembre de 2021, de Método Thomas-Kilman: <https://idoc.pub/documents/cuestionario-thomas-kilman-1-x4e6o715qyn3>
- Camps, J., Selvam, R., & Sheymardanov, S. (17 de Diciembre de 2019). Resolución de conflictos en la adolescencia: aplicación de un cuestionario en centros escolares coeducativos y diferenciados por sexos en España. *Scielo- Uruguay*, vol.12(2), 1-10. doi:<http://dx.doi.org/10.22235/pe.v12i2.1833>
- Carrillo, R. (10 de Junio de 2016, p.198). Resolución de conflictos: hacia una cultura de paz en niños de primaria. *Ra Ximhai*, 12(3), 195-205. doi:ISSN: 1665-0441
- Casanova, S. G., & Coello, K. T. (2018, p.37-38). *Estilos de resolución de conflictos predominantes en los estudiantes de educación básica superior y bachillerato de la Unidad Educativa "Santa educación básica superior y bachillerato de la Unidad Educativa (...)*. Trabajo de Titulación, Universidad Central del Ecuador, 2018, Carrera de Psicología Educativa y Orientación, Quito. Recuperado el 29 de Noviembre de 2021, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/14151/1/T-UCE-0010-PEO027-2018.pdf>
- Deutsch, M. (1973). *The Resolution of Conflict: Constructive and Destructive Processes*. New Haven; London.
- Esquivel, J. A., Jiménez, F., & Esquivel, J. (17 de Abril de 2009). La relación entre conflictos y poder. *Revista de Paz y Conflictos*, 20. Recuperado el 10 de Septiembre de 2021, de <https://revistaseug.ugr.es/index.php/revpaz/article/view/428/471#:~:text=Adem%C3%A1s%2C%20se%20propone%20la%20relaci%C3%B3n,surgimiento%20del%20conflicto%20como%20el>

- Fuquen, M. E. (Diciembre de 2003, p.267). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. *Tabula Rasa*(1), 265-278. doi:ISSN:1794-2489
- Gómez, C., & Gutiérrez, S. (2005, p.43). *Inteligencia emocional y los estilos de abordaje de conflictos organizacionales adoptados por gerentes exitosos de Venezuela*. Trabajo de Grado , Universidad Católica Andrés Bello, Escuela de Ciencias Sociales, Caracas- Venezuela. Recuperado el 03 de Agosto de 2021, de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAN7774.pdf>
- Iza, L. M., & Maldonado, N. B. (Diciembre de 2015, p.3-4). *Importancia de la gestión del docente como mediador en la solución pacífica de conflictos en los estudiantes del sexto año en la escuela de educación básica “Quito” de la provincia, Cotopaxi cantón Latacunga, parroquia ..* Tesis de Grado, Universidad Técnica de Cotopaxi, Carrera de Ciencias de la Educación mención Educación Básica, Latacunga. Recuperado el 03 de Agosto de 2021, de <https://docplayer.es/162878205-Universidad-tecnica-de-cotopaxi.html>
- Kilman, R., & Thomas, K. (01 de Julio de 1977). *Medición Educativa y Psicológica*. doi:ISSN: 0013-1644
- Linares, R., & Albarracín, D. (26 de Octubre de 2021, p.7). *Gestión y resolución de conflictos: ¿Cómo resuelves los conflictos?* (Diego, Editor) Recuperado el 26 de Octubre de 2021, de Quien presenta alto grado tanto de afirmación como de cooperación tendría un estilo colaborador: <https://www.elpradopsicologos.es/blog/resolucion-conflictos/>
- Manzanera, I. (2019, p.1). *Thomas-Kilman*. Recuperado el 05 de Noviembre de 2021, de Comprometiéndose: <https://www.praxisframework.org/es/library/thomas-kilman>
- Martín, J. (24 de Octubre de 2019, p.1). *¿Cuál es el mejor estilo de negociación?* (Cerem.ec) Recuperado el 05 de Octubre de 2021, de Principales estilos de negociación: <https://www.cerem.ec/blog/cual-es-el-mejor-estilo-de-negociacion>
- Muldoon, B. (1998). El corazón del conflicto. En M. B, *El corazón del conflicto* (pág. 45). Barcelona: Paidòs.
- Palomar, D. (2021, p.71). *Gestión de conflictos en los proyectos*. (AQ-238, Ed.) Salamanca, España: Ediciones Universidad de Salamanca. doi:ISBN: 978-84-9012-858-9
- Pérez de Guzmán, V., Amador, L., & Vargas, M. (2011, p.4). Resolución de conflictos en las aulas: un análisis desde la Investigación-Acción. *Revista Interuniversitaria Sociedad Iberoamericana de Pedagogía Social*(18), 99-114. doi:ISSN: 1139-1723
- Rahim, M. (2002). Toward a Theory of Managing Organizational. *Conflict International Journal of Conflict Management*,.
- Rozenblum, S. (1998, p. 8-9). *Mediación en la Escuela: Resolución de conflictos en el ámbito educativo adolescente*. (Aique S.A, Ed.) Recuperado el 28 de Septiembre de 2021, de Negociación: <http://www.terras.edu.ar/biblioteca/29/29ROZENBLUMdeHOROWITZSara-Cap6-Que-es-el-conflicto.pdf>
- Ruiz, M. D. (2015). EL CONFLICTO Y SUS TIPOS EN EL AMBITO ESCOLAR. *ARISTA DIGITAL*(60), 32.

- San Cristobal, S. (2013, p.45-49). Sistemas alternativos de resolución de conflictos: negociación, conciliación, mediación, arbitraje, en el ámbito civil y mercantil. *Anuario Jurídico y Económico Escurialense*, 45-49. doi:ISSN: 1133-3677
- Siguenza, W., & Crespo, J. (2012, p.31-32). *La mediación como alternativa de resolución de conflictos*. Proyecto de Investigación, Universidad de Cuenca, Carrera de Psicología Educativa, Cuenca.  
doi:<http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/2261>
- Tschannen, M. (2001). *Los efectos de una iniciativa estatal de gestión de conflictos en la organización en la educación secundaria estadounidense*.
- UNESCO. (2020). Programa Nacional de Mediación Escolar. En *Actividades para el aula* (pág. 7).

## ANEXOS

### Anexo 1. Aprobación de los temas del proyecto de investigación



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN,  
HUMANAS Y TECNOLOGÍAS

**DECANATO**



3	CUACÉS CASTILLO EVELYN PAOLA	ESTILOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS PREDOMINANTES EN ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE PSICOPEDAGOGÍA EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO	MGS. MALDONADO GAVILÁNEZ CLAUDIO EDUARDO.
4	FERNÁNDEZ BUSTOS JEREMY CAMILO	SOCIALIZACIÓN PARENTAL EN LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE PSICOPEDAGOGÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO.	MGS. UREÑA TORRES VICENTE RAMÓN
5	GUAPI BAGUA PAUL FABIÁN	AUTOESTIMA Y ASERTIVIDAD EN ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE PSICOPEDAGOGÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO.	MGS. MALDONADO GAVILÁNEZ CLAUDIO EDUARDO.
6	GUERRERO CÁRDENAS MARÍA GABRIELA	INTELIGENCIAS MÚLTIPLES EN LOS ESTUDIANTES LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO.	MGS. JANETA PATIÑO PACO FERNANDO.
7	KAREN DAYANA LEÓN PINDUISACA	INTELIGENCIA VERBAL EN LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL CHIMBORAZO.	MGS. BRAVO MANCERO PATRICIA CECILIA
8	LÓPEZ RAMOS ERIKA ISABEL	HABILIDADES SOCIALES EN ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE PSICOPEDAGOGÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO.	MGS. UREÑA TORRES VICENTE RAMÓN
9	MÁRQUEZ ESCOBAR GABRIELA ESTHEFANIA	BIENESTAR PSICOLÓGICO EN DOCENTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO.	MGS. MARCILLO COELLO JUAN CARLOS
10	MONCADA ZÚÑIGA KARLA LISSETH	SEXUALIDAD REPRIMIDA EN ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE PSICOPEDAGOGÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO.	MGS. PAREDES ROBALINO MARCO VINICIO
11	MUQUINCHE PAUCAR JENNIFER MARIBEL	ESTRÉS ACADÉMICO EN ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE PSICOPEDAGOGÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO.	MGS. GUZMÁN YUCTA PATRICIO MARCELO
12	NAVAS GARCÍA JENNIFER TAMARA	ESTILOS DE APRENDIZAJE DE LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE PSICOPEDAGOGÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO.	MGS. JANETA PATIÑO PACO FERNANDO.
13	PALACIOS SÁNCHEZ BELÉN ALEXANDRA	AUTOESTIMA EN ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE PSICOPEDAGOGÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO.	MGS. RODRIGUEZ VINTIMILLA ARACELY CAROLINA
14	PILCO TIXI PRISCILA LIZETH	ESTABILIDAD EN LOS ESTUDIANTES	MGS. PAREDES ROBALINO



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN,  
HUMANAS Y TECNOLOGÍAS

DECANATO

*en movimiento*



		DE LA CARRERA DE PSICOPEDAGOGÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO.	MARCO VINICIO
15	SAMANIEGO NAULA RANDY GEOVANNY	RASGOS CARACTEROLÓGICOS EN LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO.	MGS. GUZMÁN YUCTA PATRICIO MARCELO
16	SEGURA MARTÍNEZ EVER ALEJANDRO	CONDUCTA SOCIAL EN ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO.	MGS. DE LEÓN NICARETTA FABIANA MARÍA.
17	SIGCHO RAMÓN JANETH ELIZABETH	INTELIGENCIA EMOCIONAL EN ESTUDIANTES DE CARRERA DE PSICOPEDAGOGÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO.	MGS. MARCILLO COELLO JUAN CARLOS
18	USCA POMATOCA CATERIN MICHELIE	ESTILOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS PREDOMINANTES EN ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE PSICOPEDAGOGÍA EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO	MGS. MALDONADO GAVILÁNEZ CLAUDIO EDUARDO.
19	VILLAGRES GODOY DOMENIKA MISHHELL	AGRESIVIDAD EN ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO.	MGS. MORENO ARRIETA LUZ ELISA.
20	ZAMBRANO LÓPEZ MARÍA ALEXANDRA	PERCEPCIÓN DE VENTAJAS DESVENTAJAS EN LA EDUCACIÓN VIRTUAL EN LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE PSICOPEDAGOGÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO.	MGS. BRAVO MANCERO PATRICIA CECILIA
21	ZAMBRANO ROJAS PRISCILA FÁTIMA	ESTILOS DE AFRONTAMIENTO EN ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO.	MGS. MALDONADO GAVILÁNEZ CLAUDIO EDUARDO.
22	ZÚNIGA HIDALGO LENIN PAÚL	PERCEPCIONES SOBRE LA INCLUSIÓN EDUCATIVA EN ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO.	MGS. BRAVO MANCERO PATRICIA CECILIA

2. Remitir a través de correo electrónico, la presente resolución a la señora Directora de carrera de Psicopedagogía, para su conocimiento y aplicación correspondiente.
3. Comunicar por medio de correo electrónico a los señores tutores y estudiantes, para su conocimiento y cumplimiento.

Dada en la ciudad de Riobamba, a los veintiséis días del mes de agosto 2021.



Firmado electrónicamente por:  
**AMPARO LILIAN  
CAZORIA  
BASANTES**



Dra. Amparo Cazoria Basantes, PhD.

**DECANA**

Elaborado: Mgs. Zoila Jácome.

## Anexo 2. Matriz de consistencia

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, HUMANAS Y TECNOLOGIAS**  
**CARRERA: LICENCIATURA EN PSICOPEDAGOGIA**

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO – TEMA:** Estilos de resolución de conflictos predominantes en estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, período académico 2021.

**AUTOR/A:** Evelyn Paola Cuacès Castillo y Caterin Michélie Usca Pomatoca

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	3. HIPÓTESIS	4. MARCO TEÓRICO	5. METODOLOGÍA	6. TÉCNICAS E IRD – INSTR-RECOLEC-DATOS
<b>1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuáles es el estilo de resolución de conflictos predominante en estudiantes de primero y segundo semestre carrera de Psicopedagogía Universidad Nacional de Chimborazo?</li> </ul>	<b>2.1 OBJETIVO GENERAL</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar los estilos de resolución de conflictos predominantes en Estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo.</li> </ul>	<b>3.1 HIPÓTESIS GENERAL</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>H1: Los estilos de resolución de conflictos más utilizados colaboración y acomodación.</li> </ul>	<b>4.1 Variable ESTILOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Conflicto                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Definición</li> <li>Características de conflicto</li> <li>Clases de conflicto</li> </ul> </li> <li>Resolución de conflictos                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Definición</li> <li>Niveles de resolución de conflictos</li> </ul> </li> <li>Concepto de estilo</li> <li>Estilos de resolución de conflictos                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Estilo Colaborativo</li> <li>Estilo Competitivo</li> <li>Estilo Acomodativo</li> <li>Estilo Evitativo</li> <li>Estilo Compromiso</li> </ul> </li> <li>Enfoque de cada estilo de resolución de conflictos                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Enfoque Ganar-Perder</li> <li>Enfoque Ganar-Ganar</li> <li>Enfoque Perder-Perder</li> </ul> </li> </ul>	<b>5.1 Enfoque o corte</b> Cuantitativo <b>5.2 Diseño</b> No experimental <b>5.3 Tipo de investigación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Por el nivel-alcance Descriptivo, Correlacional</li> <li>Por el objetivo Básico</li> <li>Por el tiempo Transversal</li> <li>Por el lugar De campo</li> </ul> <b>5.4 Unidad de análisis</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Población de estudio Universidad Nacional de Chimborazo.</li> <li>Tamaño de Muestra Estudiantes de primero y segundo semestre de la carrera de psicopedagogía</li> </ul>	<b>6.1 Variable ESTILOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS</b>  Técnica: Encuesta  Instrumento: Cuestionario de preguntas  Descripción general Instrumento de Thomas IJmann Estilos de manejo de conflicto, describe cómo afronta el individuo los conflictos que se le presenta, mediante un cuestionario de 30 ítems.
<b>1.2. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Qué nivel de resolución de conflictos es más utilizado en estudiantes de primero y segundo semestre carrera de Psicopedagogía Universidad Nacional de Chimborazo?</li> <li>¿Qué diferencias presentan los estilos de resolución de conflictos tomando en cuenta varones y mujeres?</li> <li>¿Cuáles son las relaciones que existen entre los estilos de resolución de conflictos en estudiantes de primero y segundo semestre carrera de Psicopedagogía Universidad Nacional de Chimborazo?</li> </ul>	<b>2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluar el nivel de utilización de cada estilo de resolución de conflictos en los y las estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo.</li> <li>Comparar el estilo de resolución de conflictos entre varones y mujeres de la Universidad Nacional de Chimborazo.</li> <li>Establecer las relaciones que existen entre los diferentes estilos de resolución de conflictos.</li> </ul>	<b>3.2 HIPÓTESIS DE TRABAJO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>H1: El arbitraje es el nivel de resolución de conflictos menos utilizado.</li> <li>H2: Los estudiantes varones y mujeres poseen diferentes estilos de resolución de conflictos.</li> <li>H3:</li> </ul>			

### Anexo 3. Matriz de operacionalización de variables

#### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES: INDEPENDIENTE

**TÍTULO – TEMA:** Estilos de resolución de conflictos predominantes en estudiantes de la carrera de Psicopedagogía en la Universidad Nacional de Chimborazo.

**AUTOR/A:** Evelyn Paola Cuacès Castillo y Caterin Michelie Usca Pomatoca

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TECNICAS E INSTRUMENTOS
Variable Independiente: <b>ESTILOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS:</b> De acuerdo con el modelo de manejo de conflictos de Thomas <b>KITANO</b> , (1981), las "situaciones de conflicto" son aquellas en las que los intereses de dos personas parecen ser incompatibles. En dichas situaciones, podemos describir el comportamiento de una persona con base a dos dimensiones: (1) asertividad, el grado hasta el cual una persona intenta satisfacer sus propios intereses y (2) cooperación, el grado hasta el cual la persona intenta satisfacer los intereses de la otra persona. Estas dos dimensiones básicas de comportamiento pueden usarse para definir cinco métodos específicos de	COOPERACIÓN	Evasivo	El individuo no busca inmediatamente ni sus intereses ni los de la otra persona. No aborda el conflicto.	1: 4;7;12;14;24;29	<b>Técnica</b> • Encuesta • Descripción general <b>Instrumento</b> • Cuestionario Instrumento de Thomas <b>KITANO</b> , estilos de manejo de conflicto. -Evalúa la conducta del individuo en situaciones de conflicto, mediante un cuestionario de 30 ítems. Se debe marcar una alternativa ya sea "A" o "B" <b>describiendo</b> , así su comportamiento habitual.
		Complaciente	Deja de lado sus propios intereses para satisfacer los de la otra persona.	1: 3; 11;15;23;28	
	Concesivo	La persona tiene el objetivo de encontrar una solución conveniente, de aceptación mutua que satisfaga parcialmente a ambas partes.	2: 6;10;17;20;25;30		
	Competidor	Está orientado hacia el poder. Al competir, el individuo procura satisfacer sus propios	3:5;8;14;19;22;26		

manejar el conflicto. Estas cinco métodos o estilos para manejar el conflicto son: Evasivo, complaciente, concesivo, competitivo y colaborador.	ASERTIVIDAD		Intereses a expensas de los de la otra persona		
		Colaborador	El individuo intenta trabajar con la otra persona para encontrar una solución que satisfaga plenamente los objetivos de Ambos.	2:4;9;13;18;21;27	

## Anexo 4. Encuesta Estilos de resolución de conflictos Thomas & Kilmann

*Cuestionario de Resolución de conflictos realizada por Kenneth Thomas y Ralph Kilmann (1974)*

### INSTRUCCIONES:

1. Considere algunas situaciones en las cuales sus decisiones no concuerdan con las de los demás ¿Cómo reacciona habitualmente en esos casos?
2. En las páginas siguientes hay varios pares diferentes de situaciones que describen posibles respuestas que pueden coincidir con Ud. En la que coincida con Ud. O le sea más cercana a su forma de ser, por favor encierre con un círculo la alternativa (A o B).
3. Por favor, conteste las preguntas del recuadro. Gracias por su participación.

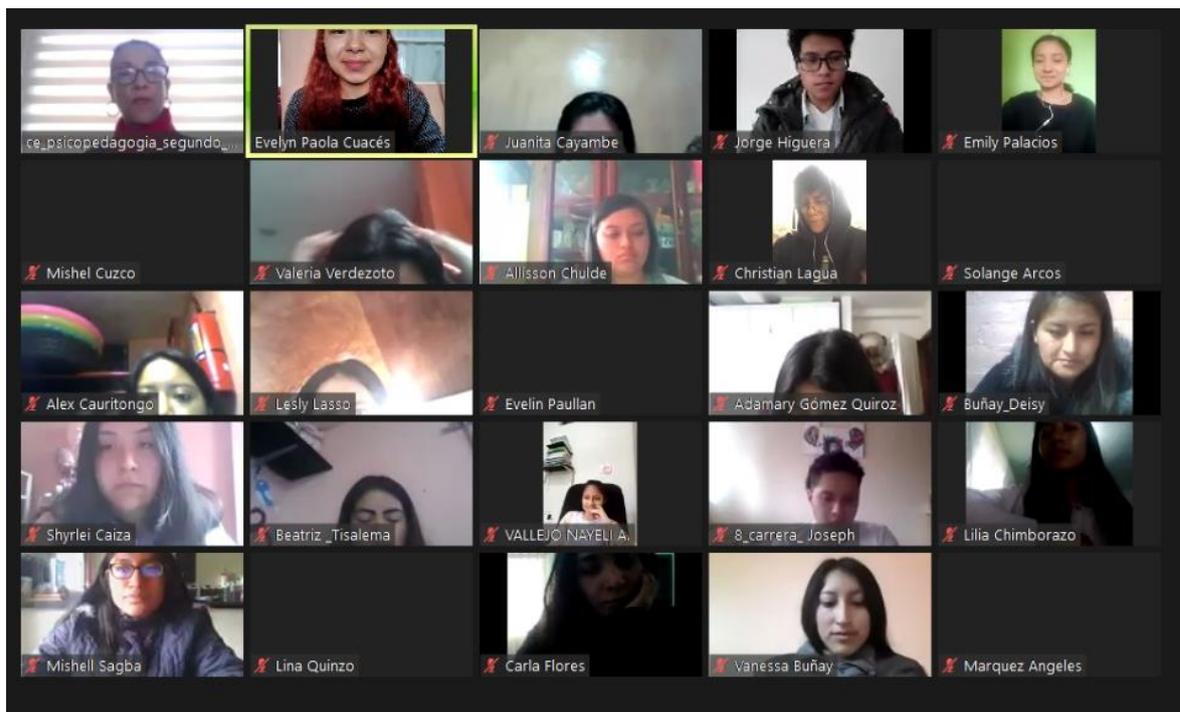
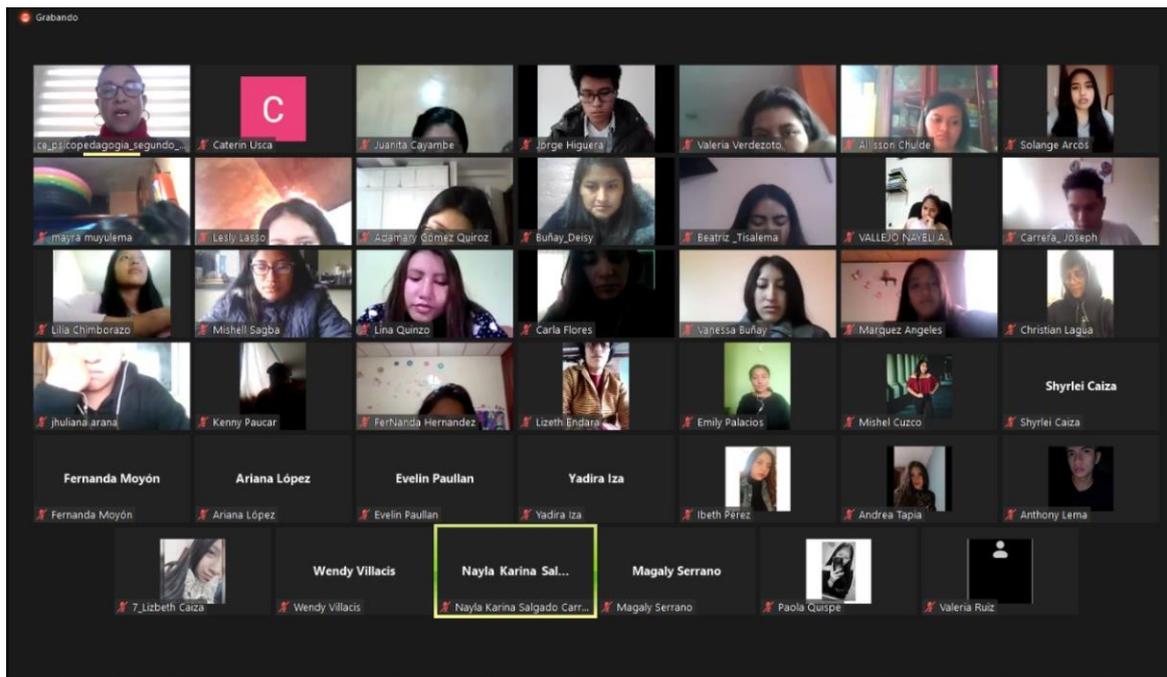
¿Qué edad tiene?		
¿Vive en el Distrito de Ancón?	Así es	no

### CUESTIONARIO

- 01  
A. Hay oportunidades en que dejo que otros asuman la responsabilidad para resolver el problema.  
B. En vez de negociar los puntos en desacuerdo, trato de enfatizar los aspectos en que concordamos.
- 02  
A. Trato de buscar una solución de compromiso  
B. Trato de tomar en cuenta todos los puntos que me preocupan a mí y al otro.
- 03  
A. Habitualmente, soy decidido para lograr mis objetivos.  
B. Puedo tratar de limar asperezas y mantener la relación.
- 04  
A. Trato de buscar una solución de compromiso.  
B. A veces sacrifico mis propios deseos en favor de los del otro
- 05  
A. Consistentemente, busco la ayuda del otro para encontrar una solución.  
B. Trato de hacer lo que pueda para evitar tensiones inútiles.
- 06  
A. Trato de evitarme desagradados.  
B. Trato de imponer mi posición.
- 07  
A. Trato de postergar el tema hasta que haya tenido tiempo para meditarlo.  
B. Cedó en algunos puntos a cambio de lograr otros.
- 08  
A. Habitualmente, soy decidido para lograr Mis objetivos.  
B. Trato de que todas las dudas y problemas salgan a la superficie en forma inmediata.
- 09  
A. Siento que no siempre vale la pena preocuparse de las diferencias.  
B. Hago esfuerzos para salirme con la mía.
- 10  
A. Soy decidido para lograr mis objetivos.  
B. Trato de encontrar una solución de compromiso.
- 11  
A. Trato que todas las dudas y problemas salgan a la luz en forma inmediata.

- B. Puedo tratar de limar las asperezas y mantener una relación.
- 12  
A. A veces evito tomar posiciones que puedan crear controversia.  
B. Le acepto al otro algunos de sus argumentos si él me permite mantener alguno de los míos.
- 13  
A. Propongo una posición intermedia.  
B. Hago presión por mis puntos de vista.
- 14  
A. Le expreso mis ideas y solicito las suyas.  
B. Trato de demostrarle la lógica y los beneficios de mi posición.
- 15  
A. Puedo tratar de limar las asperezas y mantener la relación.  
B. Trato de hacer lo que sea necesario para evitar tensiones.
- 16  
A. Trato de no herir los sentimientos del otro.  
B. Trato de convencer a la otra persona sobre los méritos de mi posición.
- 17  
A. Habitualmente, soy decidido para lograr mis objetivos.  
B. Trato de hacerlo que pueda para evitar tensiones inútiles.
- 18  
A. Si hacer feliz a la otra persona, podría dejarlo mantener sus puntos de vista.  
B. Le acepto al otro algunos de sus argumentos si él me permite mantener alguno de los míos.
- 19  
A. Trato que todas las dudas y problemas salgan a la superficie en forma inmediata.  
B. Trato de postergar el tema hasta que haya tenido tiempo para meditar.
- 20  
A. Trato de resolver nuestras diferencias en forma inmediata.  
B. Trato de encontrar una combinación justa de ganancias y pérdidas para ambos.
- 21  
A. Al iniciar negociaciones trato de ser considerado respecto de los deseos de la otra persona.  
B. Siempre me inclino por una discusión directa del problema.
- 22  
A. Trato de encontrar una posición que sea intermedia entre la mía y la de él.  
B. Impongo mis deseos.
- 23  
A. A menudo me preocupo de satisfacer todos nuestros deseos.  
B. Hay oportunidades en que dejo que otros asuman la responsabilidad para resolver el problema.
- 24  
A. Si la posición de la otra persona parece serle muy importante trato de cumplir tus deseos.  
B. Trato de que él se avenga a una solución de compromiso.
- 25  
A. Trato de demostrarle la lógica y los beneficios de mi posición.  
B. Al iniciar negociaciones trato de ser considerado respecto de los deseos de la otra persona.
- 26  
A. Propongo una proposición intermedia.  
B. Casi siempre me preocupo de satisfacer todos nuestros deseos.
- 27  
A. A veces evito tomar posiciones que puedan crear controversia.  
B. Si hace feliz a la otra persona podría dejarlo mantener sus puntos de vista.
- 28  
A. Habitualmente, soy decidido para lograr mis objetivos.  
B. Habitualmente, busco la ayuda del otro para encontrar una solución.
- 29  
A. Propongo una posición intermedia.  
B. Siento que no siempre vale la pena preocuparse.
- 30  
A. Trato de no herir los sentimientos del otro.  
B. Siempre comparto el problema con la otra persona de manera que podemos resolverlo.

## Anexo 5. Aplicación del reactivo a estudiantes de la Carrera de Psicopedagogía



## Anexo 6. Tutorías del proyecto de investigación

