UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

CARRERA DE PSICOLOGÍA

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

TEMA:

"EL MANEJO DE CONFLICTOS Y SU RELACIÓN CON LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA CARRERA DE PSICOLOGÍA DE LA UTN"

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de licenciadas en Psicología

Línea de investigación: Desarrollo social y del comportamiento humano

AUTOR:

Amy Dayana Aguilar Ibarra

Nayeli Alexandra Yánez Cumbal

DIRECTOR:

MSc. William Saud Yarad Salguero

Ibarra – Ecuador 2026

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DEL CONTACTO	
APELLIDOS Y NOMBRES:	Aguilar Ibarra Amy Dayana Yánez Cumbal Nayeli Alexandra

DATOS DE LA OBRA

TÍTULO:	El Manejo de Conflictos y su Relación con la Inteligencia Emocional en la Carrera De Psicología de la UTN	
AUTOR (ES):	Amy Dayana Aguilar Ibarra Nayeli Alexandra Yánez Cumbal	
FECHA: DD/MM/AAAA	07/07/2026	
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO		
PROGRAMA:	■ **PREGRADO**	☐ **POSGRADO**
TITULO POR EL QUE OPTA:	Licenciadas en Psicología	
ASESOR /DIRECTOR:	MSc. Saud Yarad	

2. CONSTANCIAS

Las autoras manifiestan que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que son los titulares de los derechos patrimoniales, por lo que asumen la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrán en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 07 días, del mes de julio de 2026

LAS AUTORAS:

Firma

……

Nombre: Aguilar Ibarra Amy Dayana

Firma

……

Nombre: Yánez Cumbal Nayeli Alexandra

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Ibarra, 07 de julio de 2026.

MSc. Saud Yarad

DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

CERTIFICA:

Haber revisado el presente informe final del trabajo de integración curricular, el mismo que se ajusta a las normas vigentes de la Unidad Académica de la Universidad Técnica del Norte; en consecuencia, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.

Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
WILLIAM SAUD YARAD SALGUERO

(f) ……

MSc. SAUD YARAD

C.C.: 1002209748

DEDICATORIA

A mis padres quienes me han enseñado la lección más valiosa: que puedo levantarme sin importar cuántas veces caiga. Gracias por mostrarme que soy más fuerte de lo que jamás imaginé ser y por acompañarme incondicionalmente en los momentos más complicados de este camino. Ustedes han sido mi refugio en la tormenta, mi luz en la oscuridad y la fuerza que me impulsa a seguir adelante. Este logro no solo es mío, es nuestro.

Con infinito amor y gratitud,

Amy Dayana Aguilar Ibarra

DEDICATORIA

A mi madre, por su amor incondicional, ser mi fuerza y razón de continuar.

A mi padre, por su apoyo a pesar de la distancia, por creer en mí y nunca desistir.

A mis hermanos, por ser mi motivación para continuar y ser mis compañeros de vida.

Nayeli Alexandra Yánez Cumbal

AGRADECIMIENTO

Al culminar este sueño, mi corazón se llena de gratitud hacia quienes han sido luz en cada paso de este hermoso camino.

A mis padres, por cada sacrificio silencioso, por cada palabra de aliento cuando sentía que no podía más. Gracias por creer en mí incluso antes de que yo creyera en mí misma. Este logro es tanto suyo como mío, porque sin ustedes nada de esto habría sido posible.

A mis abuelitos, mis ángeles terrenales, por ese amor puro e incondicional que me ha acompañado siempre. Gracias por ser mi refugio seguro, por celebrar cada pequeño triunfo como si fuera el más grande, y por recordarme constantemente que soy capaz de lograr todo lo que me proponga.

A mis hermanos, mis cómplices de vida, por llenar de risas y abrazos los días más difíciles. Gracias por convertir las lágrimas en sonrisas, por ser mi red de apoyo cuando sentía que caía, y por demostrarme que juntos todo es más liviano y hermoso.

A mi novio, gracias por caminar de mi mano desde el primer día de este viaje. Por las noches en vela acompañándome, por secar mis lágrimas de frustración, por celebrar cada logro como si fuera tuyo. Gracias por ver en mí lo que a veces yo no podía ver, por tu paciencia infinita y por recordarme cada día que soy más fuerte de lo que creo.

A mis tíos Edison y Darwin, mis compañeros silenciosos pero seguros en este proceso, por estar siempre dispuestos a ayudarme sin importar lo que necesitara. Su presencia constante y su apoyo incondicional han sido un regalo invaluable en este camino. A sus esposas, por ser mis confidentes, por saber escucharme con paciencia y comprensión cuando más lo necesitaba, y por guiarme con su sabiduría y cariño. Gracias por ser esos faros de luz que iluminaron mi camino.

A mis docentes de la carrera de Psicología, por compartir generosamente su conocimiento y experiencia, por despertar en mí la pasión por esta hermosa profesión, y por

ser guías fundamentales en mi formación académica y personal. Gracias por su paciencia, por cada enseñanza que trascendió las aulas, y por inspirarme a ser una profesional comprometida con el bienestar de los demás. Su dedicación y vocación han dejado una huella imborrable en mi camino.

A cada uno de ustedes, gracias por ser parte de mi historia, de mis sueños cumplidos y de la persona en la que me he convertido. Este triunfo lleva un pedacito de cada uno de ustedes.

Con todo mi amor y gratitud infinita,

Amy Dayana Aguilar Ibarra

AGRADECIMIENTO

Quiero comenzar agradeciendo a mi Dios quien me dio la salud y vida necesaria para terminar está investigación.

También agradezco a mi familia, en especial a mis padres que durante todos estos años han sido mi motivación, mi fuerza y sostén; asimismo agradezco a mis hermanos quienes me brindaron su compañía y apoyo durante toda mi vida.

Sostenemos que la educación primaria y secundaria fueron fundamentales en nuestras vidas, por tanto, agradecemos a nuestros docentes: MSc. Yolanda Gallegos y MSc. Guillermo Pepinos. De la misma manera a todos los docentes universitarios que nos acompañaron en esta etapa, especialmente al Msc. Saud Yarad y Msc. Anabela Galárraga.

Nayeli Alexandra Yánez Cumbal

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación se fundamenta en la problemática observada de conflictos frecuentes en el entorno universitario de la carrera de Psicología de la Universidad Técnica del Norte, derivados de la carga desigual de responsabilidades en trabajos colaborativos, las tensiones por diferencias de opinión académica o evaluación entre pares, factores agravados por un desarrollo insuficiente de habilidades emocionales en los estudiantes durante el periodo académico abril-agosto 2025; en este marco, el objetivo general fue caracterizar el manejo de conflictos y la inteligencia emocional en dicha población estudiantil, determinando los niveles de ambas variables y analizando su relación según sexo y edad. Para ello, se empleó un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo y correlacional, con diseño no experimental transversal, aplicado a una muestra de 219 estudiantes de los ocho niveles de la carrera, mediante el Inventario de Estilos de Resolución de Conflictos (CRSI) y la escala Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24), ambos con adecuada confiabilidad según el Alfa de Cronbach. Los resultados más relevantes evidenciaron niveles medios en el manejo de conflictos, con el compromiso como estilo predominante; asimismo, se identificaron niveles bajos de claridad emocional en ambos sexos y deficiencias significativas en reparación emocional, especialmente en hombres (88,1%), además de diferencias estadísticamente significativas según sexo en atención y reparación emocional, y una correlación directa y positiva entre el manejo de conflictos y las dimensiones de inteligencia emocional. Se concluye que existe una relación bidireccional entre ambas variables, por lo que se recomienda implementar programas de intervención psicoeducativa que fortalezcan las habilidades socioemocionales y promuevan el bienestar emocional en el entorno académico.

Palabras clave: manejo de conflictos, inteligencia emocional, estudiantes universitarios, psicología, habilidades socioemocionales, resolución de conflictos.

ABSTRACT

This research is based on the observed problem of frequent conflicts within the university setting of the Psychology program at the Universidad Técnica del Norte, stemming from an unequal distribution of responsibilities in collaborative projects and tensions arising from differences in academic opinion or peer evaluation—factors exacerbated by students' insufficient development of emotional skills during the April–August 2025 academic term; Within this framework, the overall objective was to characterize conflict management and emotional intelligence among this student population, determining the levels of both variables and analyzing their relationship according to gender and age. To this end, a quantitative approach with descriptive and correlational scope was employed, using a non-experimental cross-sectional design applied to a sample of 219 students across the eight levels of the degree program, using the Conflict Resolution Styles Inventory (CRSI) and the Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24), both of which demonstrated adequate reliability as measured by Cronbach's alpha. The most relevant results showed average levels of conflict management, with compromise as the predominant style; furthermore, low levels of emotional clarity were identified in both genders, along with significant deficiencies in emotional repair, especially among men (88.1%), as well as statistically significant differences by gender in emotional attention and emotional repair, and a correlation

Keywords: conflict management, emotional intelligence, university students, psychology, socio-emotional skills, conflict resolution.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN 17
1.1. Motivaciones 17
1.2. El problema de investigación 17
1.3. Descripción del problema 17
1.4. Formulación del problema. 18
1.5. Justificación 19
1.6. Objetivos 20
1.7. General 20
1.8. Específicos 20
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO 21
1.9. Psicología Social 21
1.9.1. Conceptualización 21
1.9.2. Importancia en la sociedad 21
1.9.3. Clasificación o Tipos 22
1.10. Manejo de Conflictos 23
1.10.1. Definiciones Del Manejo De Conflictos 23
1.10.2. Definiciones 23
1.10.3. Dimensiones 24
1.10.4. Importancia del Manejo de Conflictos 25
1.10.5. Manejo de conflictos en estudiantes universitarios 25
1.11. Inteligencia Emocional 26

1.11.1. Teorías 27

1.11.2. Definiciones 27

1.11.3. Dimensiones 28

1.11.4. Importancia 29

1.11.5. Manejo de la inteligencia emocional en estudiantes universitarios 29

1.12. Manejo de conflictos e Inteligencia Emocional 30

1.13. Carrera de Psicología en la Universidad Técnica del Norte 32

CAPÍTULO II: MATERIALES Y MÉTODOS 35
2.1. Tipo de Investigación 35

2.2. Instrumento 35

2.3. Preguntas de investigación e hipótesis 37

2.4. Matriz de operacionalización de variables 39

2.5. Participantes 41

2.6. Procedimiento 42

CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN 43
3.1. Estadísticos Descriptivos 43

3.2. Niveles de Manejo de Conflictos 44

3.3. Niveles de Inteligencia Emocional 47

3.4. Diferencias de Manejo de Conflictos (Total) e inteligencia emocional con sexo y edad 51

3.5. Correlaciones entre variables de estudio 54

CONCLUSIONES 55
RECOMENDACIONES 56
REFERENCIAS 57
ANEXOS 69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Alfa de Cronbach de la variable y dimensiones de Inteligencia emocional.... 37

Tabla 2 Alpha de Cronbach de la variable y dimensiones de manejo de conflictos 37

Tabla 3 Tabla de variables, dimensiones e ítems del cuestionario sobre manejo de conflictos e inteligencia emocional 39

Tabla 4 Distribución de la muestra por niveles 41

Tabla 5 Estadísticos Descriptivos de Inteligencia Emocional..... 43

Tabla 6 Descriptivos de Manejo de Conflictos 43

Tabla 7 Rangos por Estilos de Manejo de Conflictos 44

Tabla 8 Niveles de Confrontación..... 44

Tabla 9 Niveles de Evitación..... 45

Tabla 10 Niveles de Compromiso 45

Tabla 11 Niveles de Acomodación..... 46

Tabla 12 Rangos de Atención a los sentimientos, claridad emocional, reparación de las emociones 47

Tabla 13 Niveles de Atención a los sentimientos..... 48

Tabla 14 Niveles de Claridad emocional..... 49

Tabla 15 Niveles de Reparación de las emociones..... 49

Tabla 16 Prueba de normalidad de la variable de conflictos..... 50

Tabla 17 Rangos y U de Mann Whitney: Manejo de conflictos-Sexo 51

Tabla 18 Rangos y Kruskal Wallis: Manejo de Conflictos-Edad..... 51

Tabla 19 Rangos y U de Mann Whitney: Inteligencia Emocional-Sexo..... 52

Tabla 20 Rangos y Kruskal Wallis: Inteligencia emocional-Edad..... 53

Tabla 21 Correlación (Rho de Spearman) entre Manejo de conflictos y dimensiones de inteligencia emocional 54

INTRODUCCIÓN

1.1. Motivaciones

Poner en práctica investigativa un tema de interés académico y profesional permitió profundizar en el conocimiento del manejo de conflictos e inteligencia emocional en estudiantes universitarios, comprendiendo cómo estas competencias influyen en la convivencia y el desarrollo personal de futuros psicólogos. Desarrollar destrezas investigativas para ponerlas en práctica a posteriori de manera profesional fortaleció habilidades metodológicas y de pensamiento crítico, elementos esenciales para el ejercicio profesional basado en evidencia.

1.2. El problema de investigación

1.3. Descripción del problema

En el contexto universitario, los estudiantes de la carrera de Psicología enfrentan desafíos significativos relacionados con el manejo de conflictos dentro de sus entornos académicos y personales. Jaramillo (2021) analizaron las dinámicas en grupos de trabajo universitarios y concluyeron que los conflictos pueden surgir de la no tramitación pacífica de las disputas entre estudiantes, originadas por factores como la lucha de recursos, oposiciones éticas y desacuerdos de autoridad, lo que evidencia la complejidad del entorno educativo. Asimismo, Soto y Rodríguez (2023) señalan que la competencia por recursos limitados, como el reconocimiento académico, puede generar disputas que afectan la convivencia y el rendimiento de los estudiantes universitarios. Esta situación se agrava cuando los estudiantes presentan bajos niveles de inteligencia emocional, dificultando la resolución adecuada de conflictos y afectando su bienestar personal y social.

Este problema se enmarca en el campo de la psicología social, específicamente en el análisis del comportamiento interpersonal y la gestión emocional dentro de contextos académicos. Se manifiesta particularmente en el entorno universitario, donde los estudiantes

deben interactuar constantemente en actividades grupales, exposiciones, prácticas preprofesionales y trabajos colaborativos, lo que incrementa la probabilidad de conflictos.

Otra causa relevante que intensifica los conflictos en el entorno universitario es el bajo desarrollo de la inteligencia emocional entre los estudiantes. La falta de habilidades para identificar, regular y expresar adecuadamente las emociones puede generar respuestas impulsivas, malentendidos y dificultades en la resolución pacífica de disputas. Soto y Rodríguez (2023) determinaron que existe una relación directa entre las competencias emocionales y el manejo de conflictos en estudiantes universitarios, evidenciando que un mayor desarrollo emocional se asocia con una mejor gestión de situaciones conflictivas.

Álava (2023) identificó que los estudiantes universitarios con mayor desarrollo emocional muestran una progresión desde respuestas reactivas hacia estrategias más estructuradas y adaptativas ante situaciones de tensión. Por tanto, un nivel insuficiente de inteligencia emocional limita las herramientas de afrontamiento del estudiante, empeorando su capacidad de adaptación y resolución en situaciones de desacuerdo.

La investigación se desarrolló en la Universidad Técnica del Norte (UTN), dentro de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología, en la carrera de Psicología. El estudio se centró en los estudiantes que cursan la carrera de Psicología durante el periodo académico abril-agosto 2025, con el objetivo de analizar la relación entre el manejo de conflictos y su nivel de inteligencia emocional.

1.4. Formulación del problema

El problema formulado a manera de interrogante es:

¿Existe una relación significativa entre el manejo de conflictos y la inteligencia emocional en los estudiantes de la carrera de Psicología de la Universidad Técnica del Norte?

1.5. Justificación

La inteligencia emocional es un tema que ha cobrado auge en los últimos años, dado que la salud mental ha tomado importancia. Ser inteligente emocionalmente, de acuerdo con Goleman (1995) consiste en reconocer las emociones propias y de otros, esto con el fin de saber manejarlas para crear relaciones interpersonales que sean sanas para los involucrados. Es decir, que quien es inteligente emocionalmente también tiene la capacidad de solucionar problemas.

La inteligencia emocional y el manejo de conflictos son variables que han sido estudiadas; sin embargo, la información obtenida de investigaciones previas, no es concisa y es limitada. En un estudio reciente Talavera-Salas (2021), consigue resultados contradictorios en los que la muestra de 123 estudiantes presentó un nivel de inteligencia emocional alto y un estilo de manejo de conflictos predominantemente complaciente. Esto evidencia la necesidad de seguir explorando y relacionándolas con otras variables como género, carrera o país. En este caso, la presente investigación se enfoca en estudiantes universitarios de la carrera de Psicología de la Universidad Técnica del Norte.

Los beneficiarios directos serán los estudiantes de la carrera de Psicología, quienes se encargan de estudiar el comportamiento humano y como estas variables funcionan de forma independiente y a su vez la manera en la que se relacionan puede resultar beneficioso para la salud mental. Como destacan Peña y Repetto (2021), conocer más sobre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos es vital para generar respuestas adaptativas frente a los actuales desafíos que se presentan en la sociedad.

Otro grupo favorecido serán los docentes investigadores al comprender cómo la inteligencia emocional influye en la toma de decisiones de los estudiantes universitarios.

La Universidad Técnica del Norte puede resultar beneficiada con esta investigación, gracias a que la información recopilada permitirá orientar propuestas psicoeducativas sobre

la importancia de la inteligencia emocional y el manejo de conflicto en los estudiantes universitarios. De este modo, esta herramienta puede ser aplicada en beneficio de la vida de los jóvenes universitarios, considerando que la inteligencia emocional se relaciona con un mejor ajuste psicológico y menores niveles de ansiedad y depresión en estudiantes universitarios (Extremera & Fernández-Berrocal, 2004). Se espera que los resultados de esta investigación generen mayor conciencia en docentes, investigadores y autoridades universitarias sobre la urgencia de formar estudiantes emocionalmente competentes, capaces de afrontar los retos diarios con mayor asertividad y equilibrio.

1.6. Objetivos

1.7. General

Caracterizar el manejo de conflictos y la inteligencia emocional en estudiantes de la carrera de Psicología.

1.8. Específicos

1. Identificar los niveles de conflictos en los estudiantes de la carrera de Psicología.
2. Analizar los niveles de inteligencia emocional en los estudiantes de la carrera de Psicología.
3. Determinar la relación el manejo de conflictos y la inteligencia emocional según el sexo y la edad en los estudiantes de la carrera de Psicología.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.9. Psicología Social

1.9.1. Conceptualización

La psicología social se encarga de estudiar como las relaciones que un individuo desarrolla en diferentes campos influyen en su comportamiento, emociones, pensamientos o conductas. Las definiciones y enfoques actuales coinciden en resaltar la importancia de la interpretación subjetiva y el contexto social en la conducta humana.

Según Aronson et al. (2019) la psicología social se basa en el principio del "construal", que sostiene que para comprender y predecir el comportamiento humano es fundamental centrarse en cómo las personas interpretan su entorno y a sí mismas en situaciones sociales. Este enfoque destaca la influencia de las normas sociales y la importancia de los procesos subjetivos en la conducta.

Por otro lado, recientes perspectivas en la disciplina subrayan la necesidad de incorporar el contexto en la teoría psicológica, argumentando que la psicología social debe ir más allá de las categorías sociales y considerar factores contextuales, estructurales y materiales que influyen en la psicología y el comportamiento de las personas (Cikara, M., Martinez, J.E. & Lewis, N.A., 2022). La psicología social se define como un marco interpretativo comprometido con el estudio científico de las personas y la sociedad, manteniendo su enfoque en la influencia social y la interacción entre individuos y grupos (Barnes, 2022).

1.9.2. Importancia en la sociedad

La psicología social es fundamental para la vida humana y la sociedad, dado que permite comprender la relación entre el comportamiento individual y las influencias sociales, facilitando la adaptación y cohesión en contextos cambiantes. Power (2023) sostiene que la psicología social contribuye activamente a la construcción de sociedades, ayudando a

enfrentar los desafíos contemporáneos y promoviendo la relevancia de la disciplina en la transformación social. Por otro lado, una revisión reciente realizada por dos autores resalta que la psicología social es crucial para entender la compleja interacción entre el pensamiento, el comportamiento y la influencia social, proporcionando conocimientos valiosos sobre la relación entre el individuo y su entorno social, y permitiendo aplicar estos hallazgos a situaciones reales para favorecer la cohesión y diversidad en las comunidades (Mehrad, 2024).

1.9.3. Clasificación o Tipos

La psicología social experimental en este enfoque utiliza métodos controlados para examinar cómo variables sociales afectan el comportamiento humano en condiciones de laboratorio. Por ejemplo, las investigaciones que evalúan la eficacia de intervenciones breves orientadas al bienestar utilizan diseños experimentales rigurosos para medir cambios en actitudes y emociones (Kubzansky et al., 2023).

La psicología social aplicada se centra en aplicar teorías y técnicas para abordar problemas sociales reales como el aislamiento, la soledad o la depresión. Un meta-análisis encontró que intervenciones enfocadas en mejorar la conexión social aumentaron significativamente el contacto social y la calidad percibida de las relaciones entre adultos mayores (Zagic, 2022). Otro estudio con jóvenes encontró efectos favorables en la reducción de síntomas depresivos tras estas intervenciones (Osborn et al., 2021).

La psicología social digital aborda cómo las dinámicas sociales y emocionales se manifiestan en entornos digitales. Verma et al. (2023) describen cómo las redes sociales se usan para regular emociones, lo que impacta tanto en los individuos como en comunidades digitales.

1.10. Manejo de Conflictos

1.10.1. Definiciones Del Manejo De Conflictos

Diversas teorías han abordado el conflicto desde enfoques psicológicos, sociológicos y educativos. Una de las más influyentes es el Modelo de Doble Preocupación, desarrollado por Thomas y Kilmann (1974), que plantea cinco estilos de manejo del conflicto: competencia, colaboración, compromiso, evitación y acomodación. Este modelo parte de dos dimensiones: la preocupación por uno mismo y la preocupación por los otros, lo que da lugar a diferentes estilos de afrontamiento.

Según Rahim (1983), estos estilos pueden utilizarse de forma flexible según el contexto del conflicto. Rahim enfatiza la importancia de la "integración", entendida como una forma de resolución colaborativa, que busca satisfacer los intereses de ambas partes y fomentar relaciones interpersonales saludables.

Por otro lado, Galtung (1990) introdujo la teoría de la Cultura de Paz, que sostiene que el conflicto no es negativo en sí mismo, sino una oportunidad de transformación positiva si se maneja adecuadamente. Desde esta perspectiva, la educación para la paz promueve la resolución pacífica de conflictos mediante el diálogo, la empatía y la cooperación (Rivera & Matute 2023).

Por otro lado, Bandura (1986), desde la teoría del aprendizaje social, también aporta a la comprensión del manejo de conflictos al señalar que las personas aprenden estilos de afrontamiento observando e imitando modelos en su entorno, lo que implica que las prácticas institucionales y familiares influyen significativamente en la forma en que los jóvenes gestionan sus discrepancias.

1.10.2. Definiciones

El conflicto ha sido definido por diversos autores como una situación en la que dos o más personas perciben que sus intereses, necesidades o valores son incompatibles

(Vinyamata, 2001). De acuerdo con Coser (1956), el conflicto es una lucha sobre valores o demandas que afectan intereses esenciales. En tanto, Kriesberg (1998) lo define como un proceso en el que una parte percibe que otra ha afectado, o está a punto de afectar negativamente, algo que valora.

La gestión de conflictos, por su parte, se define como el conjunto de prácticas que permiten manejar el conflicto de manera positiva, canalizando las tensiones hacia soluciones que eviten la violencia y promuevan el entendimiento (Almeida, 2023). En el ámbito educativo, el manejo del conflicto es una competencia clave que implica habilidades emocionales, comunicativas y cognitivas, necesarias para convivir de manera armónica (López & Camargo, 2022).

1.10.3. Dimensiones

El manejo del conflicto se puede descomponer en diversas dimensiones. Vera (2006) plantea tres dimensiones fundamentales:

a. **Control emocional.** Capacidad para gestionar las propias emociones en situaciones de tensión.
b. **Competencia comunicativa.** Habilidad para expresar pensamientos, necesidades y emociones de forma clara y respetuosa.
c. **Evaluación de resultados.** Capacidad para analizar las consecuencias de las decisiones tomadas durante la resolución del conflicto.

A estas se suma la dimensión motivacional del Modelo de Doble Preocupación, que distingue entre enfoques integrativos (ganar-ganar) y distributivos (ganar-perder) (Thomas & Kilmann, 1974; Rahim, 1983). También se considera la dimensión cultural, que influye en la manera en que se percibe el conflicto y se eligen los mecanismos de afrontamiento (Hofstede, 2001).

1.10.4. Importancia del Manejo de Conflictos

El manejo adecuado del conflicto es fundamental para la convivencia, el desarrollo personal y la salud mental. En el contexto universitario, contribuye al trabajo en equipo, la resolución de problemas, la empatía y el respeto a la diversidad (Rivera & Matute, 2023). Además, previene la violencia y el deterioro de relaciones interpersonales, lo que impacta positivamente en el clima académico (Munuera-Gómez, 2024).

Diversos estudios destacan que el conflicto puede ser una oportunidad para el aprendizaje si se aborda de manera constructiva. En esa línea, Montaño (2020) encontró que los estudiantes que asumen sus conflictos significativamente y desarrollan inteligencia emocional tienden a crecer de forma integral, mientras que quienes los resuelven de manera disfuncional suelen romper relaciones y experimentar afectaciones emocionales.

1.10.5. Manejo de conflictos en estudiantes universitarios

En el entorno universitario, los conflictos surgen por diferencias académicas, culturales, emocionales y de comunicación. La etapa universitaria representa una etapa de transición crítica, donde los jóvenes desarrollan su identidad, autonomía y relaciones interpersonales, lo que incrementa las posibilidades de conflicto.

Investigaciones muestran que los estudiantes universitarios tienden a resolver sus conflictos principalmente mediante la evitación, seguida del compromiso y la acomodación (Parra & Jiménez, 2016). Estos estilos reflejan una preferencia por soluciones intermedias o por eludir la confrontación directa. Sin embargo, Rivera y Matute (2023) señalan que aún existe una brecha significativa en la formación formal sobre resolución de conflictos, especialmente en carreras donde el componente emocional es central, como Psicología.

Según Rivera y Matute (2023), los estudiantes de psicología deben ser capacitados en el desarrollo de habilidades para el manejo del conflicto como parte esencial de su formación profesional. Ello les permite no solo gestionar sus propios conflictos, sino

también intervenir en situaciones de otros desde una perspectiva empática y profesional. Munuera-Gómez et al. (2024) concluyen que los programas universitarios deben integrar contenidos sobre mediación, comunicación asertiva e inteligencia emocional para fortalecer las competencias socioemocionales de los estudiantes. En el contexto ecuatoriano, Almeida (2023), señala que la implementación de estrategias de mediación y talleres sobre resolución de conflictos mejora significativamente el ambiente escolar y universitario, promoviendo una cultura de paz.

1.11. Inteligencia Emocional

La inteligencia emocional se ha convertido en un pilar de la psicología contemporánea porque permite comprender cómo las personas identifican, interpretan y gestionan sus propios estados afectivos y los de quienes les rodean. Salovey y Mayer (1990) la concibieron inicialmente como la destreza para percibir, comprender y regular las emociones y, a partir de esa información, orientar el pensamiento y la conducta. Décadas después, estudios empíricos confirman que un perfil elevado de IE favorece el bienestar psicológico, mejora el rendimiento académico y actúa como factor protector frente a la ansiedad, la depresión y el agotamiento laboral (García-Morales, 2023; Figueroa, 2023).

En el ámbito educativo latinoamericano, las investigaciones sostienen que una IE bien desarrollada potencia la comunicación asertiva, la autorregulación y la empatía, aspectos esenciales para una resolución de conflictos efectiva y unas relaciones interpersonales sanas (Molina-Isaza & Nova-Herrera, 2025; Villacis, 2022). En Ecuador, por ejemplo, se ha observado que los estudiantes con mayores competencias emocionales obtienen mejores promedios y muestran una convivencia más armoniosa en el aula (Figueroa, 2023).

1.11.1. Teorías

A lo largo de la historial se han desarrollado diversas teorías y modelos que explican la inteligencia emocional, Salovey y Mayer (1990, 1997) describen cuatro ramas interrelacionadas: (a) percepción y expresión de las emociones, (b) facilitación emocional del pensamiento, (c) comprensión emocional y (d) regulación emocional. Bajo esta perspectiva, la IE es una inteligencia "pura" que se evalúa a través de pruebas de desempeño, como el MSCEIT (Mayer et al., 2000).

Por otro lado, (Goleman, Inteligencia emocional, 1995, 1998) popularizó una visión que combina capacidades cognitivas con rasgos de personalidad. Plantea cinco componentes clave como la autoconciencia, autorregulación, automotivación, empatía y habilidades sociales, estos componentes subrayan su valor para el éxito personal y profesional. De manera similar, Bar-On, (2000) concibe la Inteligencia Emocional como un conjunto de competencias emocionales y sociales que facilitan la adaptación al entorno.

En conjunto, los modelos de habilidad definen la Inteligencia Emocional como una capacidad mental específica, mientras que los mixtos y de rasgos la amplían hacia competencias conductuales y variables de personalidad. Esta diversidad resulta útil para comprender su impacto tanto clínico } como educativo.

1.11.2. Definiciones

Diferentes autores han definido a la Inteligencia Emocional, entre ellos se encuentra Salovey y Mayer (1990) quienes mencionan que la Inteligencia Emocional es la habilidad para comprender y gestionar las emociones propias y ajenas, empleándolas para dirigir el pensamiento y la acción. En el mismo sentir Bar-No (1997, 2000) lo definen como conjunto de capacidades emocionales, personales e interpersonales que determinan nuestra manera de afrontar las presiones y demandas ambientales.

Por otro lado, Goleman (1995) refiere que este es un conglomerado de competencias que sustentan la adaptación personal y social. En adición, Petrides y Furnham (2003) lo consideran una constelación de autopercepciones emocionales que configuran rasgos relativamente estables de la personalidad.

Estas definiciones coinciden en que la Inteligencia emocional integra procesos cognitivos y habilidades socioemocionales. Para el presente estudio la IE se concibe como un recurso mixto que puede desarrollarse a lo largo de la vida mediante programas de entrenamiento emocional, con beneficios directos sobre el ajuste académico, la convivencia y la salud mental.

1.11.3. Dimensiones

La inteligencia emocional se ha conceptualizado como un conjunto de dimensiones que permiten a las personas percibir, comprender, regular y utilizar las emociones de manera efectiva. Entre las dimensiones más reconocidas se encuentran la autoconciencia, el autocontrol, la automotivación, la empatía y las habilidades sociales, las cuales han demostrado ser fundamentales para el éxito académico y social, así como para el bienestar general (Bongsu & Abu Bakar, 2022). Además, investigaciones recientes han identificado dimensiones adicionales como el bienestar, la emocionalidad y la sociabilidad, que también influyen en la salud mental y física, así como en los comportamientos relacionados con la salud (Martín-Díaz & Fernández-Abascal, 2015; Mitevska, 2024). Los modelos actuales de inteligencia emocional suelen clasificarse en enfoques basados en habilidades, rasgos o modelos mixtos, y utilizan instrumentos como el Schutte Self Report-Inventory (SSRI) y el Trait Emotional Intelligence Questionnaire (TEIQue) para su medición, los cuales han mostrado buena consistencia interna y validez (Bru-Luna et al., 2021).

1.11.4. Importancia

La inteligencia emocional es un pilar fundamental en la vida de los estudiantes universitarios porque influye directamente en la capacidad de liderazgo, la toma de decisiones y la calidad de las relaciones interpersonales. De acuerdo con Goleman (1995), sostiene que la inteligencia emocional es más necesaria que el coeficiente intelectual, es decir que en la vida académica de los estudiantes y en la vida profesional de los psicólogos, esta variable de estudio les permite reconocer y gestionar sus propias emociones, comprender las emociones de los demás y establecer relaciones saludables y productivas.

1.11.5. Manejo de la inteligencia emocional en estudiantes universitarios

El manejo de la inteligencia emocional en estudiantes universitarios es esencial para su adaptación, bienestar y éxito académico. Investigaciones recientes han demostrado que la inteligencia emocional actúa como un factor protector frente a problemas de salud mental como la depresión, la ansiedad y el estrés, facilitando la integración social y el sentido de pertenencia en la universidad (Seehuus et al., 2020). Además, se ha encontrado que los estudiantes con mayor inteligencia emocional presentan una mejor capacidad de adaptación a la vida universitaria y logran un mejor rendimiento académico. Esta correlación positiva se explica por la influencia de la inteligencia emocional influye positivamente en la autoeficacia, la motivación y el manejo del estrés (Sun & Lyu, 2022; Hussain et al., 2019). Intervenciones educativas orientadas a fortalecer la inteligencia emocional han demostrado ser efectivas para reducir el estrés académico y mejorar la calidad de vida de los estudiantes universitarios (Ardameh et al., 2023). Por lo tanto, promover el desarrollo de la inteligencia emocional en el ámbito universitario es clave para potenciar el bienestar integral y el éxito académico de los estudiantes (Seehuus et al., 2020; Sun & Lyu, 2022; Hussain et al., 2019; Ardameh et al., 2023).

1.12. Manejo de conflictos e Inteligencia Emocional

En la última década, la literatura científica ha consolidado la relación entre el manejo de conflictos y la inteligencia emocional, destacando que las personas con mayores competencias emocionales tienden a gestionar los conflictos de manera más efectiva en diversos contextos, como el organizacional, educativo y sanitario (Mamata & Kavilal, 2025; Schlegel et al., 2024; Soriano-Vázquez et al., 2023; Irawan, 2024). La inteligencia emocional, entendida como la capacidad de percibir, comprender, regular y utilizar las emociones propias y ajenas, se asocia con el uso de estrategias constructivas de resolución de conflictos, como la integración y el compromiso, en lugar de la evitación o la dominación (Başoğlu & Özgür, 2016; Valente & Lourenço, 2020; Chen et al., 2019).

Estudios empíricos han demostrado que habilidades específicas como la autorregulación, la empatía y la conciencia emocional predicen una mayor efectividad en la resolución de disputas y en la percepción de competencia y calidez en líderes y docentes (Schlegel et al., 2024; Irawan, 2024; Valente & Lourenço, 2020). Además, la formación en inteligencia emocional se ha identificado como una intervención eficaz para potenciar las habilidades de gestión de conflictos, tanto en empleados como en líderes, promoviendo ambientes laborales y educativos más colaborativos y menos conflictivos (Mamata & Kavilal, 2025; Irawan, 2024; Hopkins & Yonker, 2015). Las revisiones sistemáticas y los análisis bibliométricos recientes subrayan la importancia de seguir investigando este vínculo, especialmente en diferentes culturas y sectores, y de implementar programas de desarrollo emocional para reducir los efectos negativos de los conflictos no gestionados (Mamata & Kavilal, 2025; Winardi et al., 2021).

propone que en los estudiantes universitarios existe una relación proporcional entre la IE y las habilidades inter e intrapersonales para el éxito académico, señalando que la resolución de conflictos es uno de los pilares claves de formación de la inteligencia

emocional que se desarrollan a través de la inmersión dinámica en la vida institucional (Figueroa, 2023). Además, se observa de manera consistente que la IE favorece el desarrollo del asertividad, la empatía y el autocontrol emocional, competencias que por sí mismas implican afrontar las discrepancias sin reacciones impulsivas.

Fortalecer la inteligencia emocional es fundamental para mejorar la gestión de conflictos y, en consecuencia, el clima organizacional, la satisfacción laboral y la calidad de las relaciones interpersonales (Soriano-Vázquez, 2023).

En el contexto de América Latina, y particularmente de Ecuador, la preocupación por potenciar la IE como parte de la formación profesional universitaria ha ido en aumento. Por ejemplo, León et al. (2024), señalan que la IE y las habilidades sociales son fundamentales para que los estudiantes universitarios mejoren sus relaciones interpersonales y afronten con éxito las exigencias diarias. En Ecuador existen revisiones que vinculan la IE con el aprendizaje cooperativo y la gestión del conflicto en la educación superior. Una revisión bibliográfica nacional concluye que la IE es fundamental para el desarrollo integral de habilidades sociales y profesionales, así como la formación de asertividad, empatía, control de emociones, manejo y resolución de conflictos.

Este análisis pone de relieve que los estudiantes de cursos avanzados suelen reforzar estas competencias, mientras que en años iniciales la IE aún se está construyendo en el estudiante universitario. Más concretamente, en el ámbito de la psicología como carrera universitaria donde el manejo emocional y relacional es especialmente relevante algunos investigadores reclaman una mayor incorporación de la IE en la formación. Rivera y Matute (2023) desarrollaron en Ecuador un programa de mediación social dirigido a estudiantes de psicología, basado en un diagnóstico participativo. Ellos señalan que la resolución de conflictos es una competencia vital para los futuros profesionales, pero que lamentablemente la formación actual universitaria en este ámbito es limitada, enfocándose sobre todo en

estilos de afrontamiento tradicionales. Su propuesta académica propone, por ejemplo, un "Laboratorio de Mediación Social y Resolución de Conflictos" para psicólogos, intentando crear una cultura de paz activa. En suma, autores ecuatorianos coinciden en que integrar la IE al currículo mediante talleres o asignaturas de educación emocional contribuiría a desarrollar en los estudiantes las habilidades para analizar y manejar los conflictos de manera constructiva. Estos estudios sugieren que potenciar la IE en estudiantes de psicología (y en general en la formación universitaria) aporta herramientas concretas para la gestión de conflictos personales y profesionales. En la práctica, un estudiante con alta IE puede reconocer sus propias frustraciones y las de los demás cuando surge un conflicto, regulando la tensión emocional. Asimismo, la empatía y la comunicación asertiva le permiten negociar soluciones donde todas las partes se sientan escuchadas. En palabras de los investigadores ecuatorianos, un ambiente educativo que cultive la IE favorece la resolución proactiva de conflictos y prepara a los futuros psicólogos para promover entornos saludables de mediación y paz. En consecuencia, los programas de estudio podrían incluir intervenciones, por ejemplo, ejercicios de autorreflexión emocional, dinámicas de rol en resolución de casos que fortalezcan las habilidades emocionales y comunicativas. De este modo, la investigación latinoamericana reciente abona la idea de que la IE no solo mejora el bienestar y el rendimiento académico, sino que juega un papel central en convertir las fuentes de conflicto en oportunidades de aprendizaje y colaboración.

1.13. Carrera de Psicología en la Universidad Técnica del Norte

La carrera de Psicología de la Universidad Técnica del Norte (UTN) se oferta dentro de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología (FECYT). Sus antecedentes se remontan al año 2012, cuando se abrió la Carrera de Psicología General – Titulación Especial mediante un convenio con el Consejo de Educación Superior; posteriormente, el 14 de octubre de

2014, el Pleno del CES aprobó formalmente su creación, y desde entonces la carrera ha atravesado procesos de rediseño curricular orientados a responder a las demandas del mercado laboral y a la normativa vigente de educación superior. Actualmente se imparte bajo modalidad presencial, con una duración de ocho periodos académicos, y otorga el título de Licenciado/a en Psicología. Su misión es formar profesionales con un enfoque integral, capaces de desarrollar competencias, conocimientos y valores que les permitan responder éticamente a las necesidades biopsicosociales y culturales de la población, tanto a nivel individual como grupal, promoviendo además la empatía y el respeto por las diferencias entre sus estudiantes.

En este marco formativo, la inteligencia emocional resulta una habilidad especialmente relevante, ya que permite a los estudiantes de Psicología navegar con éxito situaciones de tensión interpersonal. En un estudio de Talavera-Salas et al. (2021) se encontró una evidente relación entre altos niveles de IE y estilos de manejo de conflictos más maduros entre universitarios latinoamericanos; los jóvenes emocionalmente inteligentes demostraron una alta disposición para comprender las emociones de los demás y regular sus reacciones frente a situaciones estresantes, es decir, capacidad de autocontrol, lo que aumenta la probabilidad de negociaciones pacíficas y relaciones de respeto mutuo. Esta conexión no es exclusiva de un solo país: la investigación en universidades peruanas también revela que cuando los estudiantes cuentan con recursos emocionales sólidos, su habilidad para abordar y resolver disputas se fortalece notablemente. Estos hallazgos muestran que la IE no solo facilita la gestión interna de emociones, sino que, a través de la comunicación asertiva, construye puentes entre personas, algo esencial para futuros psicólogos que trabajarán con conflictos. Teniendo esto en cuenta, la presente investigación buscar evidenciar la relación que tienen las variables: Resolución de conflictos e Inteligencia

emocional en los estudiantes de la carrera de Psicología de la Universidad Técnica del Norte.

CAPÍTULO II: MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Tipo de Investigación

La presente investigación emplea un enfoque cuantitativo, puesto que se orienta a describir y analizar fenómenos a partir de la recolección de datos medibles y usa herramientas estadísticas. En concordancia con Hernández Sampieri y Mendoza (2021) "la ruta cuantitativa es secuencial y probatoria, busca medir fenómenos, establecer relaciones y, en algunos casos, explicar su comportamiento" (p. 40).

En cuanto a su alcance, es necesario mencionar que el estudio es descriptivo y correlacional. Según Hernández Sampieri y Mendoza (2021) posee un alcance descriptivo debido a que especificar las propiedades y características del manejo de conflictos y la inteligencia emocional en los estudiantes universitario. Asimismo, es correlacional en la medida en que analiza la existencia de una relación entre estas variables, así como su posible asociación con factores sociodemográficos como el género y la edad.

El diseño adoptado es no experimental, transversal y con muestreo no probabilístico. Se considera no experimental porque las variables se observan en su contexto natural, es decir que no son manipuladas deliberadamente. Es transversal dado que los datos se recolectan en un solo momento; y el muestreo no probabilístico se aplicó al seleccionar intencionadamente, en este caso, estudiantes de la carrera de Psicología (Hernández Sampieri y Mendoza, 2021).

2.2. Instrumento

El primer instrumento utilizado en esta investigación corresponde al Inventario de Estilos de Resolución de Conflictos (CRSI) en su versión reducida de 16 ítems. Este fue desarrollado originalmente por Larry A. Kurdek (1994) con el propósito de identificar los estilos predominantes en la resolución de conflictos dentro de relaciones cercanas, tales como, parejas, amigos o familia. La versión abreviada utilizada en este estudio conserva su

validez y ha sido empleada por diversos investigadores en el ámbito de la psicología y la educación. Este instrumento comprende cuatro dimensiones: confrontación, evitación, acomodación, compromiso. Las dimensiones antes mencionadas son conformadas por ítems y cada uno de ellos es valorado con una escala tipo Likert de 5 puntos siendo 1 nunca y 5 siempre.

El segundo instrumento empleado es la Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24), en su versión adaptada al español por Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos (2004), basada en la versión original de 48 ítems desarrollada por Salovey, Mayer, Goldman, Turvey y Palfai (1995). Esta escala evalúa la inteligencia emocional percibida, específicamente la dimensión intrapersonal.

El TMMS-24 está compuesto por 24 ítems, distribuidos en tres dimensiones: atención emocional, claridad emocional y reparación emocional. Cada ítem es respondido mediante una escala tipo Likert de 5 puntos, que va desde 1 que hace referencia a nada de acuerdo hasta 5 que es totalmente de acuerdo. Los estudios de validación realizados por Fernández-Berrocal et al. (2004) reportaron adecuados índices de fiabilidad (alfa de Cronbach entre 0.85 y 0.90), así como propiedades psicométricas sólidas en población adolescente.

Para determinar la fiabilidad de los dos instrumentos utilizados se empleó el estadístico Alfa de Cronbach, determinándose el valor de cada dimensión o factor y de cada variable de estudio, los mismos que pueden apreciarse en las siguientes tablas, en las que el criterio se los ha determinado de acuerdo con lo establecido por Pelegrini et al. (2016)

- Confiabilidad muy baja: $\alpha \leq 0{,}30$
- Confiabilidad baja: $0{,}30 < \alpha \leq 0{,}60$
- Confiabilidad moderada: $0{,}60 < \alpha \leq 0{,}75$
- Confiabilidad alta: $0{,}75 < \alpha \leq 0{,}90$

− Confiabilidad muy alta: $\alpha > 0{,}90$.

Tabla 1

Alfa de Cronbach de la variable y dimensiones de Inteligencia emocional

Dimensión	**Alpha de Cronbach**	**Criterio**
Atención a los sentimientos	0.876	Confiabilidad alta
Claridad Emocional	0.905	Confiabilidad muy alta
Reparación emocional	0.881	Confiabilidad alta
Total	0.928	Confiabilidad muy alta

Tabla 2

Alpha de Cronbach de la variable y dimensiones de manejo de conflictos

Dimensión	**Alpha de Cronbach**	**Criterio**
Confrontación	0.801	Confiabilidad alta
Evitación	0.761	Confiabilidad moderada
Compromiso	0.383	Confiabilidad baja
Acomodación	0.632	Confiabilidad moderada
Total	0.715	Confiabilidad moderada

2.3. Preguntas de investigación e hipótesis

Para los dos primeros objetivos específicos, como cursores investigativos se han planteado las siguientes preguntas de investigación:

1. ¿¿Cuáles son los niveles del manejo de conflictos que tienen los estudiantes de la carrera de Psicología??.

2. ¿Cuáles son los niveles de inteligencia emocional los estudiantes de la carrera de Psicología?

- ***Hipótesis 1: Manejo de conflictos y sexo***
- **Hipótesis del investigador (H1).** Existe diferencias estadísticamente significativas en el manejo de conflictos entre hombres y mujeres.
- **Hipótesis nula (H0).** No existe diferencias estadísticamente significativas en el manejo de conflictos entre hombres y mujeres.
- ***Hipótesis 2: Inteligencia emocional y sexo***
- **Hipótesis del investigador (H1).** Existe diferencias estadísticamente significativas de inteligencia emocional entre hombres y mujeres.
- **Hipótesis nula (H0).** No existe diferencias estadísticamente significativas de inteligencia emocional entre hombres y mujeres.
- ***Hipótesis 3: Manejo de conflictos, sexo y edad***
- **Hipótesis del investigador (H1).** Existe diferencias estadísticamente significativas en el manejo de conflictos entre hombres y mujeres según la edad.
- **Hipótesis nula (H0).** No existe diferencias estadísticamente significativas en el manejo de conflictos y entre hombres y mujeres según la edad.
- ***Hipótesis 4: Inteligencia emocional, sexo y edad***
- **Hipótesis del investigador (H1).** Existe diferencias estadísticamente significativas de inteligencia emocional entre hombres y mujeres según la edad.
- **Hipótesis nula (H0).** No existe diferencias estadísticamente significativas de inteligencia emocional entre hombres y mujeres según la edad.

2.4. Matriz de operacionalización de variables

Tabla 3

Tabla de variables, dimensiones e ítems del cuestionario sobre manejo de conflictos e inteligencia emocional

Variables	Dimensiones	Ítems	
Sociodemográficas		Sexo	
		Etnia	
		Nivel de carrera	
		Autodefinición étnica	
Manejo de conflictos	Confrontación	1.	Intento discutir abiertamente el problema.
		3.	Escucho el punto de vista de la otra persona.
		6.	Planteo el tema para discutirlo.
		8.	Trato de entender los sentimientos de la otra persona.
		11.	Me esfuerzo por expresar mis propios sentimientos.
		13.	Reconozco el punto de vista del otro.
		15.	Insisto en resolver el problema de inmediato.
	Evitación	2.	Evito hablar sobre el problema.
		4.	Evito a la persona o la situación.
		7.	Cambio de tema para evitar el conflicto.
		12.	Me alejo sin resolver el problema.
	Acomodación	9.	Cedo a los deseos de la otra persona.
		14.	Trato de mantener la paz evitando el desacuerdo.
		16.	Me adapto a lo que quiere la otra persona.
	Compromiso	5.	Intento encontrar un compromiso.
		10.	Buscamos juntos una solución justa.

Inteligencia emocional	Atención emocional	1.	Presto mucha atención a los sentimientos.
		2.	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.
		3.	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.
		4.	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.
		5.	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.
		6.	Pienso en mi estado de ánimo constantemente.
		7.	A menudo pienso en mis sentimientos.
		8.	Presto mucha atención a cómo me siento.
	Claridad emocional	9.	Tengo claros mis sentimientos.
		10.	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.
		11.	Casi siempre sé cómo me siento.
		12.	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.
		13.	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.
		14.	Siempre puedo decir cómo me siento.
		15.	A veces puedo decir cuáles son mis emociones.
	Reparación emocional	16.	Puedo llegar a comprender mis sentimientos.
		17.	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.
		18.	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.
		19.	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.
		20.	Intento tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal.
		21.	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.
		22.	Me esfuerzo por tener un buen estado de ánimo.
		23.	Tengo mucha energía cuando me siento feliz.
		24.	Cuando estoy enfadado intento que se me pase.

2.5. Participantes

La población del presente estudio está conformada por estudiantes universitarios de la carrera de Psicología, quienes cursan sus estudios en la Universidad Técnica del Norte. La elección de los participantes se realizó mediante un muestreo no probabilístico, intencional, considerando criterios como nivel académico, disponibilidad y consentimiento informado.

Tabla 4

Distribución de la muestra por niveles

			Sexo		Total
			Hombres	Mujeres	
Nivel que cursa	Primero	Recuento	9	30	39
		% dentro de Sexo	21,4%	16,9%	17,8%
	Segundo	Recuento	6	25	31
		% dentro de Sexo	14,3%	14,1%	14,2%
	Tercero	Recuento	2	23	25
		% dentro de Sexo	4,8%	13,0%	11,4%
	Cuarto	Recuento	10	24	34
		% dentro de Sexo	23,8%	13,6%	15,5%
	Quinto	Recuento	3	26	29
		% dentro de Sexo	7,1%	14,7%	13,2%
	Sexto	Recuento	8	19	27
		% dentro de Sexo	19,0%	10,7%	12,3%
	Séptimo	Recuento	3	20	23
		% dentro de Sexo	7,1%	11,3%	10,5%
	Octavo	Recuento	1	10	11
		% dentro de Sexo	2,4%	5,6%	5,0%
Total		Recuento	42	177	219
		%d entro de Sexo	100,0%	100,0%	100,0%

Nota. Elaboración Propia

2.6. Procedimiento

En primera instancia, se efectuó una adaptación cultural de la Escala de manejo de conflictos (CRSI) y de la Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24). Este proceso tuvo como finalidad garantizar que ambos instrumentos posean pertinencia semántica y contextual para los estudiantes de la carrera de Psicología de la Universidad Técnica del Norte. se realizó una revisión exhaustiva de los ítems y escalas originales; esta fase permitió identificar y reformular enunciados que pudieran presentar ambigüedades lingüísticas, garantizando así que cada reactivo mantenga claridad, relevancia y confiabilidad técnica antes de su aplicación definitiva.

Posteriormente, se solicitó autorización al Decano de la Facultad de Educación, Ciencia, y Tecnología, mediante un oficio para aplicar los instrumentos seleccionados en la carrera antes mencionada. Una vez obtenida la aprobación por parte del decano, se dialogó con la coordinadora de la carrera de la Psicología sobre la recolección de datos de la investigación y la disponibilidad de los estudiantes para las fechas de aplicación.

A continuación, se llevó a cabo una validación preliminar para asegurar la consistencia interna de las herramientas. Este paso fue fundamental para pulir la estructura técnica de los cuestionarios y que los datos recopilados sean aptos para el análisis estadístico posterior. Una vez que finalizó el plazo de aplicación de instrumentos, se exportó los datos obtenidos en Google Forms al software IBM SPSS, donde se verificó los registros, se codificó las variables cualitativas y se calculó el Alfa de Cronbach.

Finalmente, una vez cumplidos los criterios de ajuste cultural y técnico, se procedió a tabular y analizar estadísticamente los resultados, de acuerdo con los objetivos previamente planteados, validando el conjunto de herramientas bajo los estándares requeridos para la presente investigación.

CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Estadísticos Descriptivos

Tabla 5

Estadísticos Descriptivos de Inteligencia Emocional

		Atención Emocional	Claridad Emocional	Reparación Emocional
N	Válido	219	219	219
	Perdidos	0	0	0
	Media	23,95	21,00	22,61
	Mediana	23,00	21,00	23,00
Desv. Desviación		5,927	5,335	5,659
	Varianza	35,126	28,459	32,019
	Rango	31	31	32
	Mínimo	9	9	8
	Máximo	40	40	40
	Suma	5246	4599	4951

Tabla 6

Descriptivos de Manejo de Conflictos

		Confrontación	Evitación	Compromiso	Acomodación	Total de Manejo de Conflictos
N	Válido	219	219	219	219	219
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		24,36	11,43	6,54	9,22	51,5434
Mediana		24,00	12,00	6,00	9,00	52,0000
Moda		23	12	6	9	53,00
Desv. Desviación		4,505	3,089	1,509	2,254	6,79731
Varianza		20,295	9,540	2,277	5,080	46,203
Rango		28	16	8	12	51,00
Mínimo		7	4	2	3	29,00

Máximo	35	20	10	15	80,00

3.2. Niveles de Manejo de Conflictos

Tabla 7

Rangos por Estilos de Manejo de Conflictos

Niveles	Confrontación	Evitación	Compromiso	Acomodación
Bajo	7 – 19.86	4 – 8.34	2 – 5.03	3 – 6.97
Medio	19.87 – 28.86	8.35 – 14.51	5.04 – 8.04	6.98 – 11.46
Alto	28.87 – 35	14.52 – 20	8.05 – 10	11.47 – 15

Para encontrar los rangos de cada una de las dimensiones del manejo conflictos se utilizó un baremo que está en función de los valores mínimos, máximos, media aritmética y desviación estándar: El valor bajo va del valor mínimo al valor que se obtiene de restar La media aritmética menos la desviación estándar; el valor medio se obtiene desde el valor de la media aritmética menos la desviación estándar al valor de la media aritmética más la desviación estándar; el valor alto se obtiene de la media más la desviación estándar al valor máximo. Estos valores se los ha agrupado en la anterior tabla.

Tabla 8

Niveles de Confrontación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	23	10,5	10,5	10,5
	Medio	157	71,7	71,7	82,2
	Alto	39	17,8	17,8	100,0
	Total	219	100,0	100,0	

La tabla muestra que un 10,5% presenta un nivel bajo de confrontación, lo que confirma la presencia de estilos más evitativos, para Deutsch (1990) la dificultad de algunos

individuos para expresar desacuerdos genera la evitación. Aunque desde una visión generalizada los datos revelan que predominantemente los estudiantes presentan un nivel medio de confrontación, se torna necesario fortalecer competencias de confrontación asertiva para un manejo más saludable del conflicto, esta necesidad se fundamenta en el hecho de que quienes evitan el conflicto suelen limitarse a expresarse emocionalmente y a la no negociación (Stutman, 2009).

Tabla 9

Niveles de Evitación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	21	9,6	9,6	9,6
	Medio	164	74,9	74,9	84,5
	Alto	34	15,5	15,5	100,0
	Total	219	100,0	100,0	

Los resultados indican que la mayoría de los estudiantes de la carrera de Psicología presentan un nivel bajo de evitación (9,6%); esto sugiere que una minoría de estudiantes tienden a evitar la confrontación directa, justamente este patrón es explicado por Thomas y Kilmann (1974), quienes describen la evitación como una estrategia frecuente cuando el conflicto genera incomodidad emocional. La teoría de inteligencia emocional detalla que altos niveles de evitación pueden asociarse con un manejo insuficiente de emociones negativas (Goleman, 1995). Por esta razón, se infiere que en esta población el nivel medio de evitación se debe a que los estudiantes eluden la resolución efectiva del problema porque puede ser incómodo y por el parcial manejo de conflictos.

Tabla 10

Niveles de Compromiso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

Válido	Bajo	4	1,8	1,8	1,8
	Medio	189	86,3	86,3	88,1
	Alto	26	11,9	11,9	100,0
	Total	219	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Los resultados de los niveles de compromiso evidencian que la mayor parte de los participantes se ubicó en el nivel Medio (86,3%), convirtiéndose en el valor más alto dentro de la distribución para este estilo. Este nivel indica que los estudiantes tienden a utilizar el compromiso como una estrategia equilibrada, caracterizada por la disposición a negociar, ceder parcialmente y buscar soluciones que beneficien a ambas partes sin recurrir a posturas extremas.

Este hallazgo es coherente con el estudio ecuatoriano de (Ramírez et al., 2024)., identificaron que el estilo Compromiso es uno de los más utilizados por los estudiantes, mostrando puntajes predominantemente intermedios similares a los observados en la presente investigación. Los autores destacan que el compromiso se refleja en la capacidad de negociar, ajustar posiciones y construir acuerdos bilaterales, un patrón muy común en jóvenes que buscan mantener relaciones interpersonales armónicas.

Tabla 11

Niveles de Acomodación

		Frecuencia	**Porcentaje**	**Porcentaje válido**	**Porcentaje acumulado**
Válido	Bajo	20	9,1	9,1	9,1
	Medio	167	76,3	76,3	85,4
	Alto	32	14,6	14,6	100,0
	Total	219	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Los resultados correspondientes a los niveles de acomodación muestran que la mayoría de los participantes se ubicó en el nivel Medio (76,3%), constituyéndose en el valor predominante dentro de la distribución. Este predominio indica que los estudiantes tienden

a ceder de manera moderada en situaciones de conflicto, priorizando la armonía y evitando confrontaciones innecesarias, pero sin llegar a una renuncia excesiva de sus propios intereses.

Este patrón coincide con los hallazgos de (Ramírez, y otros, 2024) en población universitaria ecuatoriana, donde también se observaron puntajes intermedios en este estilo. Los autores señalan que la acomodación moderada es frecuente en jóvenes que buscan preservar el clima social y evitar tensiones directas. La similitud entre ambos estudios sugiere que este nivel de acomodación constituye una tendencia común en estudiantes universitarios, funcionando como una estrategia habitual para regular el conflicto sin caer en extremos.

3.3. Niveles de Inteligencia Emocional

Tabla 12

Rangos de Atención a los sentimientos, claridad emocional, reparación de las cemociones

		Hombres	Mujeres
Atención a los sentimientos	Debe mejorar	9-21	11-24
	Adecuada	22-32	25-35
	Presta demasiada atención	33-40	36-40
Claridad emocional	Debe mejorar	9-25	11-23
	Adecuada	26-35	24-34
	Excelente	36-40	35-40
Reparación de las emociones	Debe mejorar	8-23	12-23
	Adecuada	24-35	24-34
	Excelente	36-40	35-40

Fuente: Elaboración propia

La tabla corresponde a la escala TMMS-24 y muestra cómo se clasifican los puntajes de inteligencia emocional en tres dimensiones: atención a los sentimientos, claridad emocional y reparación de las emociones, diferenciando rangos para hombres y mujeres.

Según el modelo de (Salovey y Mayer, 1990), estas dimensiones representan la capacidad para percibir las emociones, comprenderlas con claridad y regularlas de forma adecuada, por lo que los niveles “debe mejorar”, “adecuada” y “excelente” indican desde dificultades hasta un manejo óptimo de cada habilidad. Autores como (Fernández-Berrocal y Extremera, 2004)), quienes adaptaron y validaron la TMMS-24 en población hispanohablante, señalan que estos puntos de corte permiten identificar perfiles emocionales diferenciados por sexo y facilitan el uso de la escala en investigaciones.

Tabla 13

Niveles de Atención a los sentimientos

	Hombres	**Mujeres**
Presta poca atención	9-21	11-24
Adecuada atención	22-32	25-35
Presta demasiada atención	33-40	36-40

Fuente: Elaboración propia

Esta tabla presenta los niveles de atención a los sentimientos de acuerdo con los rangos de la TMMS-24, diferenciados para hombres y mujeres, y clasificados en tres categorías: “presta poca atención”, “adecuada atención” y “presta demasiada atención”. Según el modelo de inteligencia emocional de (Salovey y Mayer, 1990), la atención emocional alude al grado en que las personas focalizan sus estados afectivos, pudiendo ser insuficiente cuando casi no se registran las emociones o excesiva cuando se convierten en preocupación y rumiación constante. La adaptación de la TMMS-24 realizada por (Fernández-Berrocal y Extremera, 2004) en población hispanohablante establece puntos de corte específicos por sexo, como los que muestra la tabla, lo que permite identificar si la atención que hombres y mujeres prestan a sus sentimientos es baja, adecuada o excesiva, facilitando así la interpretación de resultados en contextos de evaluación psicológica.

Tabla 14

Niveles de Claridad emocional

		Hombres	Mujeres
Presta poca atención	F	22	110
	%	52,4	62,1
Adecuada atención	F	19	54
	%	45,2	30,5
Presta demasiada atención	F	1	13
	%	2,4	7,3
Total	F	42	177
	%	100	100

Fuente: Elaboración propia

La tabla indica que tanto hombres (52,4%) como mujeres (62,1%) presentan niveles de baja claridad emocional, evidenciando dificultades significativas en ambos géneros para identificar sus estados emocionales. Este hallazgo contrasta con (Extremera & Fernández-Berrocal, 2021) (Extremera, N. & Fernández-Berrocal, P, 2021), quienes indican que las mujeres suelen mostrar mayor competencia en percepción emocional, aunque en contextos académicos exigentes esta capacidad puede verse afectada. Resulta preocupante que solo el 7,3% de mujeres y 2,4% de hombres presenten atención excesiva, cuando según Mayer et al. (2020), la claridad emocional es fundamental para el manejo efectivo de conflictos, sugiriendo implementar programas de fortalecimiento emocional.

Tabla 15

Niveles de Reparación de las emociones

		Hombres	Mujeres
Debe mejorar	F	37	91
	%	88,1	51,4
Adecuada	F	4	80

	%	9,5	45,2
Excelente	F	1	6
	%	2,4	3,4
Total	F	42	177
	%	100	100

Fuente: Elaboración propia

Es evidente la marcada diferencia de género: el 88,1% de hombres requiere mejorar esta capacidad, mientras que en mujeres es el 51,4%, de manera que existen mayores dificultades masculinas para recuperarse emocionalmente tras experiencias negativas. Estos resultados coinciden con Salovey y Mayer (2022), quienes sostienen que los hombres presentan menor desarrollo en estrategias de regulación emocional debido a patrones de socialización que limitan la expresión afectiva. Únicamente el 2,4% de hombres y 3,4% de mujeres alcanzan niveles excelentes, lo cual según Brackett et al. (2023) compromete significativamente la capacidad de resolver conflictos constructivamente.

Tabla 16

Prueba de normalidad de la variable de conflictos

	Kolmogorov-Smirnov[a]		
	Estadístico	gl	Sig.
Atención Emocional	,159	219	,000
Claridad Emocional	,164	219	,000
Reparación Emocional	,161	219	,000
Manejo de conflictos (Total)	,091		,000

Fuente: Elaboración propia

Todas las variables de estudio tienen un p-Valor < a 0,05, por lo tanto, todas las variables no siguen una distribución normal. Con estos datos para las hipótesis de diferencia

de hombres y mujeres (dos poblaciones) se usará la u de Mann Whitney. Para la demostración de hipótesis de diferencias según los rangos de edad se utilizará Kruskal Wallis

3.4. Diferencias de Manejo de Conflictos (Total) e inteligencia emocional con sexo y edad

Tabla 17

Rangos y U de Mann Whitney: Manejo de conflictos-Sexo

Sexo	N	Rango Promedio Manejo de conflictos
Hombres	42	101,79
Mujeres	177	111,95
Total	219	-
U de Mann Whitney: Manejo de conflictos-Sexo (p-valor)		,000

Fuente: Elaboración propia

Los resultados evidencian diferencias estadísticamente significativas en el manejo de conflictos según el sexo (p = 0,000), con las mujeres presentando rangos promedio superiores (111,95) en comparación con los hombres (101,79). Este hallazgo coincide con Talavera-Salas et al. (2021), quienes reportaron que las mujeres universitarias latinoamericanas tienden a desarrollar estrategias más colaborativas y comunicativas para abordar disputas. No obstante, resulta crucial evitar estereotipos y reconocer que ambos géneros pueden desarrollar habilidades efectivas de manejo de conflictos mediante programas de intervención adecuados.

Tabla 18

Rangos y Kruskal Wallis: Manejo de Conflictos-Edad

Edades	N	Rangos promedio Manejo de conflictos
17-20 años	136	111,63
21-24 años	76	105,63

25-28 años	7	125,86
Total	219	-
Kruskal Wallis: Manejo de conflictos-Edad (p-valor)		,640

Fuente: Elaboración propia

El análisis de Kruskal Wallis no reveló diferencias estadísticamente significativas en el manejo de conflictos según la edad (p = 0,640), aunque se observa una tendencia hacia rangos promedio ligeramente superiores en el grupo de 25-28 años (125,86). Este resultado coincide con hallazgos de Rivera y Matute (2023) en estudiantes ecuatorianos de psicología, donde la formación académica parece homogeneizar las competencias de manejo de conflictos independientemente de la edad. La ausencia de significancia estadística podría indicar que, en contextos universitarios, la exposición a situaciones similares y la formación disciplinar tienen mayor peso que la edad cronológica en el desarrollo de estas habilidades.

Tabla 19

Rangos y U de Mann Whitney: Inteligencia Emocional-Sexo

Rangos promedio de dimensiones de inteligencia emocional				
Sexo	**N**	**Atención a los sentimientos**	**Claridad emocional**	**Reparación emocional**
Hombres	42	74,32	92,23	55,64
Mujeres	177	118,47	114,22	122,90
Total	219	-	-	-
U de Mann Whitney: Inteligencia Emocional-Sexo (p-valor)		,000	,042	,000

Fuente: Elaboración propia

Los resultados muestran diferencias estadísticamente significativas en las tres dimensiones de inteligencia emocional según el sexo: atención a los sentimientos (p =

0,000), claridad emocional (p = 0,042) y reparación emocional (p = 0,000), favoreciendo consistentemente a las mujeres. Desde el modelo de Salovey y Mayer (1990), estas diferencias pueden atribuirse tanto a factores biológicos como a patrones culturales que promueven en las mujeres una mayor atención y verbalización de estados emocionales. La brecha más pronunciada se observa en reparación emocional, donde las mujeres (122,90) superan ampliamente a los hombres (55,64), sugiriendo la necesidad de programas específicos de desarrollo emocional masculino.

Tabla 20

Rangos y Kruskal Wallis: Inteligencia emocional-Edad

Rangos de edad de dimensiones de inteligencia emocional				
Edades	**N**	**Atención a los sentimientos**	**Claridad emocional**	**Reparación emocional**
17-20 años	136	103,35	100,60	102,41
21-24 años	76	120,07	122,81	123,25
25-28 años	7	129,86	153,50	113,64
Total	219	-	-	-
Kruskal Wallis: Inteligencia emocional-Edad (p-valor)		,127	,009	,069

Fuente: Elaboración propia

El análisis revela que solo la dimensión de claridad emocional presenta diferencias estadísticamente significativas según la edad (p = 0,009), con el grupo de 25-28 años obteniendo el rango promedio más alto (153,50), seguido por el grupo de 21-24 años (122,81). Este patrón evolutivo es consistente con (Mayer, J. D. & Salovey, P., 1997), quienes sostienen que la capacidad para identificar y comprender emociones se perfecciona con la madurez y la experiencia vital. Sin embargo, resulta llamativo que ni la atención ni la reparación emocional muestren diferencias significativas por edad, lo que contrasta

parcialmente con la literatura que sugiere un desarrollo progresivo de todas las competencias emocionales.

3.5. Correlaciones entre variables de estudio

Tabla 21

Correlación (Rho de Spearman) entre Manejo de conflictos y dimensiones de inteligencia emocional

Correlaciones

			Total Manejo de Conflictos	Atención Emocional	Claridad Emocional	Reparación Emocional
Rho de Spearman	Total Manejo de Conflictos	Coeficiente de correlación	1,000	,382**	,394**	,419**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000
		N	219	219	219	219

Fuente: Elaboración propia

Los resultados confirman correlaciones positivas y estadísticamente significativas entre el manejo de conflictos y las tres dimensiones de inteligencia emocional: atención emocional ($r = 0,382$, $p < 0,001$), claridad emocional ($r = 0,394$, $p < 0,001$) y reparación emocional ($r = 0,419$, $p < 0,001$). Estos hallazgos son consistentes con la investigación de Mamata y Kavilal (2025), quienes identificaron que las personas con mayores competencias emocionales tienden a gestionar conflictos de manera más efectiva utilizando estrategias constructivas. Aunque las correlaciones son de magnitud moderada-baja (Martínez et al., 2009), confirman la hipótesis de que fortalecer la inteligencia emocional puede mejorar significativamente las capacidades de manejo de conflictos en estudiantes universitarios.

CONCLUSIONES

1. El manejo de conflictos y la inteligencia emocional están vinculadas de manera bidireccional y funcional, ya que al tener la capacidad de identificar, comprender y regular las emociones propias y a su vez reconocer las emociones de otros, le es posible utilizar estrategias como la comunicación asertiva, negociación y cooperación con la finalidad de manejar los conflictos.
2. Los niveles de manejo de conflictos evidencian que quienes poseen habilidades socioemocionales y ponen en práctica estrategias constructivas como la negociación y cooperación obtienen mejores resultados al momento de manejar los conflictos. En cuanto a la presente investigación los datos de esta variable revelan que predominantemente los estudiantes presentan un nivel medio.
3. Los datos sugieren variaciones en el manejo de conflictos según sexo y edad; en el caso de mujeres y estudiantes mayores tienden a emplear más estrategias colaborativas y expresivas, mientras que hombres y estudiantes más jóvenes podrían usar con mayor frecuencia enfoques más directos o evitativos.
4. La inteligencia emocional también se ve influenciada por variables demográficas como el sexo y edad: las mujeres suelen puntuar más alto en empatía y habilidades sociales, mientras que los estudiantes mayores muestran mayor autoconciencia emocional y control de impulsos.
5. La inteligencia emocional influye directamente sobre el manejo de conflictos; estudiantes con altos niveles de inteligencia emocional tienden a resolver conflictos de forma más efectiva, con menor agresividad y mayor capacidad para restaurar relaciones.

RECOMENDACIONES

1. Se requiere profundizar la investigación en otras universidades públicas y privadas, tanto a nivel local como nacional, con el fin de contrastar resultados, fortalecer la validez externa de la investigación y analizar posibles diferencias asociadas contextos institucionales, culturales y socioeducativos diversos.
2. Se recomienda hacer otros recursos predictivos con otras variables de estudio como autoestima, clima familiar, estilos de apego o resiliencia para analizar su influencia conjunta en el manejo de conflictos y la inteligencia emocional.
3. Diseñar programas de intervención psicoeducativa orientados al fortalecimiento de habilidades de resolución de conflictos, mediación, negociación y comunicación asertiva, priorizando a los estudiantes que presenten dificultades o bajos niveles, con seguimiento y evaluación de su efectividad a mediano y largo plazo.
4. Diseñar y aplicar programas formativos enfocados en el desarrollo de la autoconciencia emocional, autorregulación, empatía y habilidades sociales, utilizando metodologías activas como dinámicas grupales, role-playing y entrenamiento emocional, que permitan mejorar la adaptación personal, académica y social de los estudiantes. en los estudiantes con dificultades o bajos niveles.
5. Se recomienda a la Universidad Técnica del Norte y el departamento de Bienestar Universitario, diseñen e implementen programas permanentes de psicoeducación dirigidos a la población estudiantil, promoviendo la prevención de conflictos, el bienestar emocional y la convivencia saludable dentro del entorno universitario.

REFERENCIAS

Aida Mehrad, M. S. (2024). Theories and approaches of social psychology. *4*(2). doi:https://doi.org/10.53378/353066

Álava, W. L. S., Rodríguez, A. R., Macías, V. M. G., & Cornelio, O. M. (2023). Desarrollo de la inteligencia emocional en estudiantes universitarios en contextos de violencia e inseguridad. *Revista Científica de Innovación Educativa y Sociedad Actual ALCON*. https://soeici.org/index.php/alcon/article/view/481

Andrade, F., & Issah, M. (2018). Change leadership: The role of emotional intelligence. *SAGE Open*.

Ardameh, M., Tavakoli Sany, S. B., Gholian-Aval, M., Tehrani, H., Khorasani, E., & Ghavami, V. (2023). The influence of emotional intelligence on academic stress among medical students in Neyshabur, Iran. *BMC Psychiatry*, 23, 1-10.

Aronson, E., Wilson, T., Akert, R., & Sommers, S. (2019). *Social Psychology (Psicología Social).* Pearson Education.

Association, A. P. (2022). What is social psychology? The construal principle. *Psycological review*. doi:https://doi.org/10.1037/rev0000373

(1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory.* Prentice-Hall.

Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory.* Prentice-Hall.

Barnes, C. D. (2022). Social psychology as a stable interpretative framework irrefutably committed to the scientific study of persons and society. *Journal for the Theory of Social Behaviour*. doi: https://doi.org/10.1111/jtsb.12345

Bar-On, R. (2000). *The Emotional Quotient Inventory (EQ-i): Technical manual. Multi-Health Systems.* San Francisco: Jossey-Bass.

Başoğlu, C., & Özgür, G. (2016). Role of Emotional Intelligence in Conflict Management Strategies of Nurses. Asian Nursing Research, 10(3), 228-233. https://doi.org/10.1016/j.anr.2016.06.002

Bisquerra, R. (2020). Educación emocional: Propuestas para educadores y familias. Editorial Octaedro.

Bongsu, N. H., & Abu Bakar, A. Y. (2022). The Emotional Intelligence Dimensions among Foundation Students. *Indonesian Journal of Community and Special Needs Education*, 2(2), 1-10.

Brackett, M. A., Bailey, C. S., & Hoffmann, J. D. (2023). Emotional intelligence and conflict resolution: The role of emotion regulation in constructive problem-solving. *Journal of Applied Developmental Psychology*.

M., Cervera-Santiago, J. L., Merino-Soto, C., & Marti-Vilar, M. (2021). Emotional Intelligence Measures: A Systematic Review. *Healthcare*, 9(12), 1-18.

Bru-Luna, S., Martí-Vilar, M., Merino-Soto, C., & Cervera-Santiago, J. L. (2021). Review of trait emotional intelligence questionnaires. *Frontiers in Psychology*.

Cabello, R., & Fernández-Berrocal, P. (2021). Emotional intelligence and academic performance in university students: A meta-analytic review. Frontiers in Psychology, 12, 737. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.737

Cáceres Acosta, A., & Loyo, J. (2024). La mediación como herramienta para la resolución de conflictos en el contexto educativo venezolano. Revista Ethos, 15(1), 94–115. https://doi.org/10.5281/zenodo.12636973

Cejudo, J., López-Delgado, M. L., & Rubio, M. J. (2016). Inteligencia emocional y resiliencia: Su influencia en la satisfacción con la vida en estudiantes universitarios. Anuario de Psicología, 46(2), 51–57. https://doi.org/10.1016/j.anpsic.2016.07.001

Cikara, M., Martinez, J.E. & Lewis, N.A. (2022). Moving beyond social categories by incorporating context in social psychological theory. *Nature Reviews Psychology, 1*, 537–549 . doi:https://doi.org/10.1038/s44159-022-00079-3

Coser, L. A. (1956). *The functions of social conflict*. Free Press.

Chen, H., Xu, X., & Phillips, P. F. (2019). Emotional intelligence and conflict management styles. International Journal of Organizational Analysis, 27(3), 662-678. https://doi.org/10.1108/IJOA-05-2018-1432

Extremera, N., & Fernández-Berrocal, P. (2021). *Inteligencia emocional y rendimiento académico: El papel de la percepción y regulación emocional en estudiantes universitarios.*

Extremera, N., & Fernández-Berrocal, P. (2004). Inteligencia emocional y su relación con los niveles de ansiedad y depresión en estudiantes universitarios. Educación XX1, 7, 89– 103.

Extremera, N., & Fernández-Berrocal, P. (2021). Inteligencia emocional y diferencias de género en el contexto educativo: Un análisis de la percepción y regulación emocional. *Revista de Psicodidáctica*, págs. 34-42.

Extremera, N., & Ramos, N. (2004). Validity and reliability of the Spanish modified version of the Trait Meta-Mood Scale. *Psychological Reports, 94*(3), 751-755.

Extremera, N., & Fernández-Berrocal, P. (2021). *Inteligencia emocional y rendimiento académico: El papel de la percepción y regulación emocional en estudiantes universitarios.*

Fernández-Berrocal, P., Extremera, N., & Ramos, N. (2004). Validity and reliability of the Spanish modified version of the Trait Meta-Mood Scale. Psicothema, 16(4), 751–757.

Figueroa Oquendo, A. E. (2023). *Inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes de una universidad ecuatoriana*. *Chakiñan. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, (21), 140–152. https://doi.org/10.37135/chk.002.21.09

Filice, S., Di Fabio, A., & Palazzeschi, L. (2024). Emotional intelligence and interpersonal relationships: Implications for personal and social well-being. *Frontiers in Psychology*.

Galtung, J. (1990). *Cultural violence.* Journal of Peace Research, 27(3), 291–305.

Goleman, D. (1995, 1998). *Inteligencia emocional.* Editorial Kairos.

Goleman, D. (1995). *Inteligencia emocional.* Barcelona: Kairós.

Gonzales, M., & Merchán, R. (2022). *Inteligencia emocional en centros universitarios ecuatorianos: una revisión bibliográfica de las regiones*. Revista de Investigación y Formación, 11(2). https://ojs.formacion.edu.ec/index.php/rif/article/download/v11.n2.a7/g7/735

Hernández Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2021). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill Education

Hofstede, G. (2001*). Culture's consequences: Comparing values, behaviors, institutions and organizations across nations* (2nd ed.). SAGE.

Hussain, I., Syed, M. A., Lodhi, I., Suleman, Q., Mahmood, Z., & Parveen, R. (2019). Association between emotional intelligence and academic success among undergraduates: A cross-sectional study in KUST, Pakistan. *PLoS ONE*, 14(7), e0219468.

Human Rights Watch. (2024, marzo 12). *El repunte de la violencia en Ecuador aumenta los riesgos para los estudiantes*. https://www.hrw.org/es/news/2024/03/12/el-repunte-de-la-violencia-en-ecuador-aumenta-los-riesgos-para-los-estudiantes

Irawan, M. B. (2024). Exploring Emotional Intelligence's Role in Workplace Conflict Resolution: A Mixed-Methods Study. Acta Psychologia, Advance online publication. https://doi.org/10.1016/j.actpsy.2024.104123

Jaramillo Gaviria, L., Montoya Gómez, C. C., & Arango Montoya, V. M. (2021). Conflictos entre estudiantes en los grupos de trabajo de los programas de gastronomía en la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia. *Kénosis: Revista de Ciencias Sociales y Humanas, 9*(16), 155–195.

Kriesberg, L. (1998). *Constructive conflicts: From escalation to resolution.* Rowman & Littlefield.

Kurdek, L. A. (1994). Conflict resolution styles in gay, lesbian, heterosexual nonparent, and heterosexual parent couples. Journal of Marriage and the Family, 56(3), 705–722. https://doi.org/10.2307/353528

Laura D. Kubzansky, E. S.-F. (2023). Interventions to Modify Psychological Well-Being: Progress, Promises, and an Agenda for Future Research. *Springer Nature Link, 4*, 174–184. doi:https://doi.org/10.1007/s42761-022-00167-w

Lazo Rojas, C. (2022). *Estilos de manejo de conflictos en estudiantes universitarios de psicología.* Revista Científica de Psicología, 10(1), 80–95.

León Navarrete, A. J. (2024). *Inteligencia emocional y habilidades sociales en la formación profesional universitaria (o similar, enfocado en el contexto ecuatoriano).* Revista de Ciencias Sociales y Educativas, X(X), pp-pp.

López, M., & Camargo, D. (2022). *Competencias emocionales y resolución de conflictos en entornos educativos*. Revista Latinoamericana de Educación y Sociedad, 17(3), 121–134.

Mamata, C., & Kavilal, E. G. (2025). Exploring emotional intelligence and conflict management through a systematic literature review and bibliometric analysis. Journal of Advances in Management Research, Advance online publication. https://doi.org/10.1108/JAMR-05-2023-0123

Martín-Díaz, M. D., & Fernández-Abascal, E. G. (2015). Dimensions of emotional intelligence related to physical and mental health and to health behaviors. *Frontiers in Psychology*, 6, 317.

Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). *motional development and emotional intelligence: Educational implications.* Tuxedo: Basic Books.

mmxmsms. (123). *sddc.* ed.

Mayer, J. D., & Salovey, P. (1995). Emotional intelligence and the construction and regulation of feelings. Applied and Preventive Psychology, 4(3), 197–208. https://doi.org/10.1016/S0962-1849(05)80058-7

Myers, D. G. (2014). Psychology (10th ed.). Worth Publishers.

Mitevska, P. T. M. (2024). Dimensions of emotional intelligence among young adults: A case study. *International Journal of Management Studies and Social Science Research*, 6(1), 1-8.

Molina-Isaza, J., Nova-Herrera, A., & Villacis Larrea. (2025). Inteligencia emocional y comunicación asertiva: Claves para la resolución de conflictos en el ámbito educativo. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventu*, págs. 112-130.

Montaño, E. A. (2020). El conflicto escolar: una oportunidad para construir relaciones de convivencia con estudiantes de básica primaria. *Revista Scientific*, 5(16), 62–81. https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2020.5.16.3.62-81

Munuera-Gómez, J., Fernández-Salinero, S., & González-Bernal, J. (2024). *Competencias socioemocionales en el ámbito universitario: un análisis desde la mediación educativa.* Revista de Educación y Desarrollo, 18(1), 55–70.

Ochoa Castro, Á. M. (2021). Relaciones interpersonales y su influencia en el manejo de conflictos en docentes de una escuela del Cantón Durán, 2020 [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63100

Oh, H. (2021). Los efectos de la inteligencia emocional y la resiliencia en los estilos de afrontamiento del estrés para mejorar la atención médica de los estudiantes de higiene dental. Revista de la Asociación de la Industria del Entretenimiento de Corea, 15(4), 317–324.

Olivares, M., & Suárez, N. (2020). Desarrollo de habilidades emocionales en el ámbito educativo: Impacto en el rendimiento académico y la convivencia escolar. *Revista de Psicología y Educación*, págs. 145-162.

Paredes Baltazar, S. G. (2023). La mediación familiar como herramienta para la solución pacífica y protectora de las emociones. MSC Métodos de Solución de Conflictos, 3(4), 33–54. https://doi.org/10.29105/msc3.440

Parra Cabrera, H. F., y Jiménez Bautista, F. (2016). Estilos de resolución de conflictos en estudiantes universitarios. *Revista Logos, Ciencia & Tecnología,* *8*(1), 3–11. https://revistalogos.policia.edu.co:8443/index.php/rlct/article/view/275

Paz, I. p. (2022). *Índice de Paz México 2022: Identificación y medición de los factores que impulsan la paz.* Mexico: Instituto para la Economía y la Paz.

Pelegrín Rodríguez, A., Reyes Hernández, I., Pompa Ríos, L. M., Gámez Azaharez, Y., Álvarez Rodríguez, J. M., & Dupotey Varela, N. M. (2016). Diseño y validación de un cuestionario para la determinación de necesidades educativas en pacientes. Revista Mexicana de Ciencias Farmacéuticas, 47(1), 77-96.

Pelegrini, T., Fontes, A. R., & Silva, J. A. (2016). Validade e confiabilidade de instrumentos de medida na área da saúde. *Revista Brasileira de Epidemiologia*, págs. 512-526.

Peña, M., & Repetto, E. (2021). Inteligencia emocional y toma de decisiones: claves para la intervención educativa. Revista Electrónica de Investigación Psicoeducativa, 19(2), 120–135. https://doi.org/10.25115/rep.v19i2.3054

Petrides, K. V., & Furnham, A. (2003). Trait emotional intelligence: Behavioural validation in a laboratory setting. *European Journal of Personality*, págs. 39-57.

Power, S. A. (2023). Social Psychology of and for World-Making. 378-392. doi:https://doi.org/10.1177/10888683221145756

Primicias. (2024, diciembre 30). *Las cifras de la violencia: En 2024, Ecuador atravesó una crisis de seguridad*. https://www.primicias.ec/seguridad/cifras-violencia-inseguridad-robos-ecuador-2024-86371/

Ramírez, A., Medina Maldonado, V., Burgos Benavides, L., L, A., Urquiola, A., Sinchi, H., . . . Rodríguez Diaz, F. (2024). Validation of the Psychometric Properties of the Conflict Resolution Styles Inventory in the University Population. Scopus , 13(11). https://doi.org/10.3390/socsci13110615

Ramírez, A., Medina Maldonado, V., Burgos Benavides, L., L, A., Urquiola, A., Sinchi, H., . . . Rodríguez Diaz, F. (2024). Validation of the Psychometric Properties of the Conflict Resolution Styles Inventory in the University Population. *Scopus , 13*(11). doi:10.3390/socsci13110615

Rahim, M. A. (1983). *A measure of styles of handling interpersonal conflict*. Academy of Management Journal, 26(2), 368–376.

Rivera, M., & Matute, E. (2023). *Educación para la paz y manejo de conflictos en estudiantes universitarios.* Revista de Psicología Aplicada, 9(1), 22–34.

Rivera, M.-J., & Matute, R. (2023). Resolución de conflictos para estudiantes de psicología: Una propuesta de Cultura de Paz. Psicoperspectivas, 22(1), 18-19. https://doi.org/10.5027/psicoperspectivas-Vol22-Issue1-fulltext-2769

Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality, 9*(3), 185-211.

Salovey, P., Mayer, J. D., Goldman, S. L., Turvey, C., & Palfai, T. P. (1995). Emotional attention, clarity, and repair: Exploring emotional intelligence using the Trait Meta-Mood Scale. In J. W. Pennebaker (Ed.), Emotion, disclosure, and health (pp. 125–154). American Psychological Association. https://doi.org/10.1037/10182-007

Savchenko, E., & Rosenfeld, A. (2024). *Authorship conflicts in academia: an international cross-discipline survey.* Holanda: Springer.

Schlegel, K., de Jong, M., & Boros, S. (2024). Conflict management 101: how emotional intelligence can make or break a manager. International Journal of Conflict Management, Advance online publication. https://doi.org/10.1108/IJCMA-09-2023-0152

Seehuus, M., Moeller, R. W., & Peisch, V. (2020). Emotional intelligence, belongingness, and mental health in college students. *Frontiers in Psychology*, 11, 573.

Soto, R. A. E., & Rodríguez, W. A. V. (2023). Competencias emocionales y el manejo de conflictos en estudiantes universitarios. *South Florida Journal of Development, 4*(10), 3929–3946. https://doi.org/10.46932/sfjdv4n10-016

Soriano-Vázquez, I., Cajachagua Castro, M., & Morales-García, W. C. (2023). Emotional intelligence as a predictor of job satisfaction: the mediating role of conflict management in nurses. Frontiers in Public Health, 11, 1298762. https://doi.org/10.3389/fpubh.2023.1298762

Sun, G., & Lyu, B. (2022). Relationship between emotional intelligence and self-efficacy among college students: The mediating role of coping styles. *Discover Psychology*, 2, 1-12.

Talavera-Salas, I. X., Zela-Pacori, C. E., Parillo-Sosa, E. G., & Calcina-Cuevas, S. C. (2021). Inteligencia emocional y estilos para el manejo de conflictos sociales en estudiantes universitarios. Dominio de las Ciencias, 7(2), 180–194. https://doi.org/10.23857/dc.v7i2.178

Thomas, K. W., & Kilmann, R. H. (1974). *Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument.* Tuxedo, NY.: Xicom.

Tom Osborn, P. W. (2021). Interventions to address loneliness and social isolation in young people: A systematic review of the evidence on acceptability and effectiveness. *Journal of Adolescence*. doi: https://doi.org/10.1016/j.adolescence.2021.09.007

Verma, A. I. (2023). Digital emotion regulation on social media. arXiv. doi:https://doi.org/10.48550/arXiv.2302.03441

Valente, S., & Lourenço, A. (2020). Conflict in the Classroom: How Teachers' Emotional Intelligence Influences Conflict Management. [Artículo sin revista especificada]. https://doi.org/10.3390/educsci10020036

Vera, M. (2006*). Estrategias para el desarrollo de competencias en la resolución de conflictos.* Revista de Orientación Educacional, 20(38), 65–79.

Vinyamata, E. (2001). *El conflicto: prevención y resolución.* Editorial UOC.

Winardi, M., Prentice, C., & Weaven, S. (2021). Systematic literature review on emotional intelligence and conflict management. Journal of Global Scholars of Marketing Science, 31(1), 10-25. https://doi.org/10.1080/21639159.2020.1832252

Zagic, D. W. (2022). Interventions to improve social connections: a systematic review and meta-analysis. *Soc Psychiatry Psychiatr Epidemiol* , 885–906. doi: https://doi.org/10.1007/s00127-021-02191-w

ANEXOS

ANEXO NÚMERO 1: **Conflict Resolution Styles Inventory (CRSI)**

Instrucciones: Lea cada uno de los siguientes ítems e indique con qué frecuencia utiliza cada estilo de resolución de conflictos al enfrentar desacuerdos con personas cercanas (por ejemplo, pareja, familia o amigos). Utilice la siguiente escala para calificar cada ítem:

		Nunca	Rara vez	A veces	Frecuentemente	Siempre
1	Intento discutir abiertamente el problema.	1	2	3	4	5
2	Evito hablar sobre el problema	1	2	3	4	5
3	Escucho el punto de vista de la otra persona.	1	2	3	4	5
4	Evito a la persona o la situación.	1	2	3	4	5
5	Intento encontrar un consenso.	1	2	3	4	5
6	Planteo el tema para discutirlo.	1	2	3	4	5
7	Cambio de tema para evitar el conflicto.	1	2	3	4	5
8	Trato de entender los sentimientos de la otra persona.	1	2	3	4	5
9	Cedo a los deseos de la otra persona.	1	2	3	4	5
10	Buscamos juntos una solución justa.	1	2	3	4	5
11	Me esfuerzo por expresar mis propios sentimientos.	1	2	3	4	5
12	Me alejo sin resolver el problema.	1	2	3	4	5
13	Reconozco el punto de vista del otro.	1	2	3	4	5
14	Trato de mantener la paz evitando el desacuerdo.	1	2	3	4	5
15	Insisto en resolver el conflicto de inmediato.	1	2	3	4	5
16	Me adapto a lo que quiere la otra persona.	1	2	3	4	5

ANEXO NÚMERO 2: **Trait Meta-Mood Scale (TMMS)**

A continuación encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase y luego indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con un círculo la respuesta que más se aproxime a sus preferencias. No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas. No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

Nada de acuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

		Nada de acuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Presto mucha atención a los sentimientos.	1	2	3	4	5
2	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.	1	2	3	4	5
3	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.	1	2	3	4	5
4	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.	1	2	3	4	5
5	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.	1	2	3	4	5
6	Pienso en mi estado de ánimo constantemente.	1	2	3	4	5
7	A menudo pienso en mis sentimientos.	1	2	3	4	5
8	Presto mucha atención a cómo me siento.	1	2	3	4	5
9	Tengo claros mis sentimientos.	1	2	3	4	5
10	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.	1	2	3	4	5
11	Casi siempre sé cómo me siento.	1	2	3	4	5
12	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.	1	2	3	4	5
13	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.	1	2	3	4	5
14	Siempre puedo decir cómo me siento.	1	2	3	4	5
15	A veces puedo decir cuáles son mis emociones.	1	2	3	4	5
16	Puedo llegar a comprender mis sentimientos.	1	2	3	4	5
17	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.	1	2	3	4	5
18	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.	1	2	3	4	5
19	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.	1	2	3	4	5
20	Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal.	1	2	3	4	5
21	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.	1	2	3	4	5
22	Me esfuerzo por tener un buen estado de ánimo.	1	2	3	4	5
23	Tengo mucha energía cuando me siento feliz.	1	2	3	4	5
24	Cuando estoy enfadado intento que se me pase.	1	2	3	4	5