

<https://doi.org/10.23913/ride.v14i28.1788>

*Artículos científicos*

**Validación del instrumento Escala de solución del conflicto en  
población docente de un centro temático de la Universidad de  
Guadalajara**

*Validation of the Conflict Resolution Scale instrument, in the teaching  
population of a thematic center of the University of Guadalajara*

*Validação do instrumento Escala de Resolução de Conflitos na população  
docente de um centro temático da Universidade de Guadalajara*

**Blanca Noemí Silva Gutiérrez**

Universidad de Guadalajara, México

[bsilva@cucea.udg.mx](mailto:bsilva@cucea.udg.mx)

<https://orcid.org/0000-0001-8851-7079>

**Ulises Osbaldo de la Cruz Guzmán**

Universidad de Guadalajara, México

[ulises.delacruz@cucea.udg.mx](mailto:ulises.delacruz@cucea.udg.mx)

<https://orcid.org/0000-0002-3898-1698>

**Fabiola Jazmín Gómez Padilla**

Universidad de Guadalajara, México

[Fabiola.gomez@cuaad.udg.mx](mailto:Fabiola.gomez@cuaad.udg.mx)

<https://orcid.org/0009-0004-4118-8983>

## Resumen

En la sociedad del siglo XXI, autores como Lewis Coser, Erich Fromm, George Balandier, Randall Collins, Elton McNeil, Galtung, entre otros, han dedicado su atención al tema del conflicto, el cual ha cobrado relevancia dentro de las ciencias sociales. Con el fin de aportar evidencia empírica a este tema, se llevó a cabo la presente investigación en el personal docente de un Centro temático de la Universidad de Guadalajara, para lo cual se aplicó el cuestionario *Escala de solución del conflicto* de Rojo (2019) para realizar un análisis de tipo cuantitativo, de corte transversal. Asimismo, se llevó a cabo un análisis descriptivo con medidas de tendencia central sobre variables socioeconómicas y un análisis factorial exploratorio para los reactivos del cuestionario. Los resultados indican que el cuestionario muestra validez estadística y es representativo de la población analizada, por lo que el constructo teórico es aplicable al escenario universitario.

**Palabras clave:** solución del conflicto, análisis factorial, docentes, universidad.

## Abstract

In the 21st century society, a topic that has gained relevance within the social sciences is that of conflict, for which authors such as Lewis Coser, Erich Fromm, George Balandier, Randall Collins, Elton McNeil, Galtung, among others have dedicated themselves to address it. In order to provide empirical evidence to the subject, the present investigation was carried out in the teaching staff of a thematic Center of the University of Guadalajara, where the Conflict Resolution Scale questionnaire of Rojo. (2019), to carry out a quantitative, cross-sectional analysis where a descriptive analysis was carried out with measures of central tendency on socioeconomic variables and exploratory factor analysis for the questionnaire items, it was found that the questionnaire shows statistical validity and is representative. of the population analyzed so that the theoretical construct is applicable to the university setting.

**Keywords:** Conflict resolution, Factor analysis, Teachers, University.

## Resumo

Na sociedade do século XXI, autores como Lewis Coser, Erich Fromm, George Balandier, Randall Collins, Elton McNeil, Galtung, entre outros, têm dedicado a sua atenção ao tema do conflito, que tem ganho relevância no âmbito das ciências sociais. Com o objetivo de fornecer evidências empíricas sobre este tema, esta pesquisa foi realizada entre docentes de um Centro Temático da Universidade de Guadalajara, para o qual foi aplicado o questionário Escala de Resolução de Conflitos de Rojo (2019) para realizar um levantamento quantitativo e cruzado. análise seccional. Da mesma forma, foi realizada análise descritiva com medidas de tendência central nas variáveis socioeconômicas e análise fatorial exploratória para os itens do questionário. Os resultados indicam que o questionário apresenta validade estatística e é representativo da população analisada, portanto o construto teórico é aplicável ao ambiente universitário.

**Palavras-chave:** resolução de conflitos, análise fatorial, professores, universidade.

**Fecha Recepción:** Agosto 2023

**Fecha Aceptación:** Enero 2024

---

## Introducción

El tema del conflicto social ha sido objeto de un amplio estudio desde la perspectiva de las ciencias sociales. Sin embargo, la mayoría de esas indagaciones se han desarrollado en la época contemporánea, particularmente en el ámbito de la sociología occidental, de ahí que sea el área donde se haya dado una discusión entre los postulados teóricos del conflicto y del consenso (Bernard, 1983), los cuales fueron especialmente relevantes en los estudios de los años sesenta del siglo XX.

La teoría del conflicto parte del principio de que las sociedades no se encuentran en un estado de estática o armonía total, ya que dentro de ellas existen contradicciones e intereses individuales y colectivos contrapuestos, lo que conduce a la aparición de confrontaciones. Los teóricos del conflicto reconocen el dominio histórico de ciertos grupos sociales sobre otros, lo cual fundamenta el orden social en el control ejercido por grupos dominantes, ya sea mediante el uso de la fuerza o mediante otras estrategias más sutiles.

Esta teoría sostiene que el cambio social ocurre de manera caótica a medida que los grupos subordinados buscan revertir su situación y encuentran en el conflicto un elemento esencial para modificar su estatus social. Por ende, se considera que el conflicto abarca aspectos sociales, políticos y antropológicos, y se manifiesta en torno a valores o aspiraciones de poder y control sobre recursos escasos. Esto genera que las relaciones dentro de una

sociedad no permanezcan estáticas, lo que puede dar lugar a cambios o modificaciones en el sistema.

La teoría del conflicto enfatiza la necesidad de examinar con detalle el desarrollo de las diferencias, desacuerdos y hostilidades que surgen en la sociedad, así como el desorden generado entre sus miembros debido a estos conflictos. También es crucial identificar los medios utilizados para controlar el conflicto, a través de los cuales aquellos individuos que ostentan el poder en los ámbitos económicos, políticos y sociales pueden mantener o aumentar su control sobre grupos con menos poder (Mercado y González, 2008).

Coser *et al.* (1961) son reconocidos como representantes de teorías sobre el conflicto funcionalistas progresistas, mientras que Karl Marx y Frederick Engels sostienen que el conflicto es una realidad inherente al sistema social y que es posible modificarlo. Asimismo, teóricos contemporáneos como Collins, Fromm, McNeil y Balandier centran su atención en comprender y profundizar en el conflicto como una variable que impulsa la transformación social.

Durante las décadas de los sesenta y setenta del siglo pasado, la teoría del conflicto se centró en los movimientos sociales emergentes, lo cual dio origen a un área específica de estudio para nuevas propuestas sobre la sociedad y el conflicto. Esto ha permitido que surjan posturas que examinan el conflicto no solo desde una perspectiva estructural, sino también desde microprocesos que se manifiestan en las interacciones personales y grupales, en los sentimientos individuales, en procesos revolucionarios y en estrategias de negociación.

Las teorías que abordan el consenso sostienen que los distintos grupos sociales operan generalmente como entidades biológicas complejas, donde hay innumerables componentes, cada uno diferenciado del otro, que contribuyen a la permanencia de dicho ente de manera holística.

Cuando un fenómeno interfiere en el funcionamiento esperado del sistema o amenaza con desequilibrarlo o destruirlo, los elementos integrantes actúan para garantizar su continuidad y llevarlo a un estado de equilibrio. Desde esta perspectiva, los conflictos sociales se consideran condiciones anormales, resultado de un cambio en la cotidianidad de un grupo social, y deben ser corregidos para evitar que alteren el funcionamiento integral del sistema.

Los teóricos consensualistas parten de la premisa de que los grupos sociales funcionan como una unidad, ya que la meta social se basa en una serie de valores y objetivos comunes a los miembros del grupo social. En la teoría del consenso, la corriente funcionalista

estructural es la más representativa, donde se pueden identificar tres tipos: dos basados en la antropología individualista y la interpersonal, y un tercero, propiamente sociológico, llamado *social*.

El funcionalismo individualista, cuyo principal exponente es Malinowski *et al.* (1982), examina cómo la satisfacción de las necesidades individuales y organizacionales surge como respuestas pragmáticas a dichas necesidades, mientras que Radcliffe-Brown (1949) es representante de la corriente del funcionalismo interpersonal, que estudia los mecanismos utilizados para abordar situaciones de tensión en la interacción social.

Con contribuciones de Augusto Comte, Emily Durkheim y Herbert Spencer, el funcionalismo social establece su base teórica conceptual. Actualmente, los principales exponentes son Merton, Parsons, Davis y Moore, quienes se centran en analizar las macroestructuras sociales, las relaciones entre estas y su impacto constructivo en diversos elementos sociales.

En el funcionalismo social, la sociedad se concibe como una estructura integral en la que cada institución se crea para satisfacer las necesidades sociales. Esto implica que el sistema se entiende con metas claras, pragmáticas y utilitarias centradas en aspectos como la adaptación al entorno, el logro de metas para alcanzar la integración y la cohesión.

Las funciones sociales ocasionan a una serie de instituciones que van desde las más particulares (como la familia) hasta las más complejas (como el Estado). Estas funciones establecen competencias a nivel personal y grupal, y basadas en esta estructura se establece un funcionamiento en unidad con el sistema social, donde se tiende hacia la adopción general de posiciones a favor de acuerdos. Por lo tanto, el conflicto se entiende como un elemento contrario a la obtención de objetivos de la colectividad o como una amenaza para ella (Lorenzo, 1995).

Munduate y Martínez (2004) señalan que en el ámbito laboral se presentan relaciones conflictivas y la forma de abordarlas es un estresor de tipo psicosocial que impacta en el nivel de calidad de vida laboral y en la productividad de las organizaciones. En tal sentido, los conflictos en las organizaciones son inevitables, de ahí que Turner y Pratkanis (1994) los consideren un elemento básico en el proceso de producción y renovación del conocimiento organizacional, lo que da paso al pensamiento grupal.

Mañas y Díaz-Fúnez (2009) sugieren que las discrepancias en aspectos laborales son la base para crear oportunidades de conocimiento. La dinámica de interacción entre los miembros de una organización, ya sea con compañeros pares, superiores internos, o con

clientes y proveedores externos, genera procesos que pueden desembocar en relaciones conflictivas (Benítez *et al.*, 2008).

En este contexto, el trabajo en equipo es fundamental en cualquier organización y se considera uno de los elementos que más contribuyen a alcanzar niveles elevados de productividad en comparación con el desempeño individual (West, 2001). Por su parte, Casado (2017) explica que los conflictos que surgen en el contexto del trabajo en equipo no se limitan solo a cuestiones personales o discrepancias sobre actividades laborales específicas, ya que —tras revisar varios estudios— encontró que tanto el conflicto derivado de tareas laborales como el conflicto personal tienen efectos negativos en el funcionamiento de los grupos de trabajo. En otras palabras, los conflictos originados por cuestiones personales afectan el buen desempeño del grupo y, por ende, el bienestar de otros elementos de la organización. No obstante, si el conflicto surge durante la realización de las actividades laborales, se asocia con un mejor funcionamiento del grupo.

A partir de lo anterior, se identifica el conflicto personal, también conocido como *afectivo* o *relacional*, que surge por desacuerdos e incompatibilidades entre los individuos que forman parte de un grupo debido a problemas personales que no necesariamente están relacionados con la actividad laboral (Jehn, 1995).

Jehn (1997) indica que el conflicto relacional se relaciona con la presencia de rumores, preferencias, situaciones sociales, posturas políticas, etc. En este sentido, la existencia de problemas interpersonales dentro de un grupo genera respuestas emocionales negativas como ansiedad, miedo, irritabilidad, suspicacia y resentimiento. Con base en esto, Murnighan y Conlon (1991) afirman que las personas que perciben rechazo por parte de otros miembros del grupo pueden experimentar frustración, inquietud y tensión.

Las consecuencias negativas asociadas al conflicto relacional incluyen un deterioro en la calidad de vida laboral e incluso el deseo de retirarse de la organización (Medina *et al.*, 2004). Por ejemplo, en los grupos de trabajo, los conflictos relacionales empeoran el clima laboral, el bienestar psicológico y pueden causar episodios de estrés laboral (Olson-Buchanan y Boswell, 2001). Según Friedman *et al.* (2000), los efectos provocados por un conflicto relacional pueden prolongarse en el tiempo, y se pueden esperar consecuencias a mediano y largo plazo.

Jehn y Mannix (2001) mencionan que si no hay cambios en el nivel de conflicto relacional, pueden surgir efectos a más largo plazo, lo que resultaría en una disminución en la calidad de interacción interpersonal y la consiguiente pérdida de bienestar personal y

laboral. Varios autores han relacionado esto con el síndrome de *burnout*, o síndrome de agotamiento emocional en el ámbito organizacional, donde las personas experimentan falta de realización personal y despersonalización en el lugar de trabajo.

Al respecto, Friedman *et al.* (2000) afirman que en organizaciones donde el conflicto relacional está presente, se observa un aumento en el estrés laboral del personal. De hecho, varios estudios han encontrado que la presencia continua de relaciones laborales conflictivas entre los miembros de un grupo puede llevar a que las personas en la organización desarrollen el síndrome de *burnout*.

Por otro lado, el conflicto derivado de las actividades laborales, según Jehn y Chatman (2000), genera discusiones y reflexiones que se convierten en espacios para compartir diferentes ideas y mostrar distintas perspectivas. Por lo general, se considera que el conflicto en las actividades laborales es un proceso beneficioso para lograr eficiencia grupal y promover el bienestar personal de los miembros.

Este tipo de conflicto tiene efectos positivos para alcanzar tanto metas individuales como grupales, así como para el éxito organizacional. Al respecto, investigaciones han demostrado que el conflicto derivado de las actividades laborales conduce a una toma de decisiones de mayor calidad e innovadoras, promueve el debate constructivo y contribuye a una evaluación más precisa, lo que facilita el uso efectivo de los recursos y mejora la calidad de los servicios prestados. Además, los miembros de los grupos de trabajo muestran un mayor compromiso en la toma de decisiones y una mayor identificación con el grupo.

En cambio, De Dreu y Weingart (2003) sostienen que el conflicto derivado de las actividades laborales tiene un impacto negativo en la ejecución de las tareas y en la satisfacción laboral. En otras palabras, grupos que experimentan constantes conflictos al trabajar tienden a carecer de consenso, lo que les dificulta cumplir sus metas porque las personas se centran tanto en generar alternativas que olvidan la necesidad de elegir y poner en práctica una acción. Ross (1989) encontró que la reacción habitual de los individuos ante un desacuerdo o cuestionamiento es experimentar frustración e insatisfacción, lo que afecta negativamente la satisfacción laboral, aumenta la ansiedad y genera deseos de abandonar el grupo.

Janssen *et al.* (2004), en su estudio sobre la eficiencia de los equipos de trabajo, desarrollaron dos modelos explicativos basados en el modelo *input-procesos-output*, donde se considera que el conflicto es un proceso que involucra etapas de naturaleza motivacional y afectiva que influyen en el desempeño y los resultados obtenidos por el equipo de trabajo.

Estos modelos identifican que la manera en que se conforman los equipos de trabajo es fundamental para su eficiencia, ya que los factores situacionales y organizacionales influyen de manera integral en la estructura del equipo y, por ende, afectan las variables que lo componen.

La situación actual de conflicto en el ámbito académico resalta la importancia de reconocer que el principal objetivo de la educación no es solo formar individuos competentes en sus labores productivas, sino también fomentar la solidaridad entre sus pares. Por eso, las instituciones de educación superior deben mantener su enfoque en la construcción de personas éticas tanto en su desarrollo personal como profesional, ya que en la sociedad actual se requiere que las personas posean una variedad de conocimientos y habilidades para facilitar la comprensión de las discrepancias sociales y establecer canales que permitan la reflexión y la búsqueda de acuerdos creativos para abordar las diferencias.

Las instituciones educativas son el origen de diversas problemáticas que surgen en la sociedad, donde se aprenden y recrean prácticas de convivencia, así como formas de ser y de actuar que influyen en la manera de pensar y percibir el mundo. Por ello, es importante reconocer que los conflictos tienen un papel significativo en el ámbito académico.

Los conflictos que emergen en las instituciones educativas y requieren negociación y mediación están basados en diferentes intereses individuales dentro de una situación determinada. Los conflictos de intereses surgen cuando las acciones de una persona que busca maximizar su beneficio interfieren, bloquean o impiden que otra persona satisfaga sus deseos y beneficios (Deutsch, 1973).

En la actualidad, el estudio sobre los docentes, sus comportamientos, cualidades, personalidad, funciones y otros atributos son temas de interés y relevancia continua, ya que los investigadores en el campo educativo se enfocan en el interés pedagógico para explorar las diversas perspectivas del ejercicio docente en el aula.

En este escenario, la comunicación entre docentes y estudiantes es fundamental cuando surge algún problema o se necesita intercambiar información sobre concepciones de la realidad, así como cuando se busca compartir experiencias personales. En tal sentido, los estudiantes pueden percibir la comunicación no verbal y responder de manera espontánea. De hecho, en ocasiones pueden responder con agresividad, cinismo, burla, etc., cuando el docente intenta entablar algún tipo de interacción. Incluso, a menudo, el docente no comprende la razón de esa agresividad, pero responde de manera inmediata ante ella.

Por todo lo anterior, la autoridad y el papel de líder del docente se perciben cada vez más deteriorados, ya que cualquier juicio personal podría considerarse como agresión. En muchas ocasiones, el docente enfrenta dificultades para dirigirse al alumnado sin que lo interpreten como un ataque, lo que debilita su autoridad, lo cual sirve de sustento para formular la siguiente interrogante: ¿en qué medida los docentes perciben los conflictos presentes en la educación universitaria en el escenario actual?

## Metodología

La presente investigación se desarrolló utilizando un enfoque cuantitativo, con un diseño de estudio transversal y un alcance descriptivo y correlacional (Hernández Sampieri *et al.*, 2010). Para ello, no se manipuló la variable en estudio, pues simplemente se efectuó su descripción y caracterización.

La población objeto de estudio estuvo conformada por el profesorado del Centro Universitario de Arte, Arquitectura y Diseño (CUAAD) de la Universidad de Guadalajara. Se administraron cuestionarios a directivos y docentes de toda la oferta académica de dicho centro, previa obtención de consentimiento (ver anexo 1). Este estudio se enmarca dentro de un diseño de corte transversal, ya que es una investigación observacional que analiza datos de variables recopiladas en un periodo específico sobre una población y muestra predefinida.

Para la recolección de datos, se utilizó el instrumento “Escala de solución de conflictos” (anexo 2), adaptado a partir de dos cuestionarios previamente utilizados por Rojo (2019). La encuesta aplicada consistió en un cuestionario cerrado estructurado con escala tipo Likert, que incluía un total de 50 ítems o reactivos. Cada ítem presentaba cinco opciones de respuesta, donde el valor uno representaba “rara vez o nunca es mi caso”, el valor dos correspondía a “pocas veces es mi caso”, el valor tres a “a veces es mi caso”, el valor cuatro a “muchas veces es mi caso”, y el valor cinco a “mucho frecuencia es mi caso”.

El cuestionario utilizado para recabar datos relacionados con el estudio de los conflictos en el aula, sus causas y estilos de afrontamiento se divide en tres secciones: percepción del conflicto, causas del conflicto y escala de solución de conflictos. Además, en la primera sección se incluyeron preguntas destinadas a recopilar datos sobre variables personales y profesionales.

La recolección de datos se llevó a cabo de manera presencial mediante cuestionarios impresos, para lo cual se solicitó apoyo a las jefaturas de departamento para contactar al profesorado adscrito a sus respectivos departamentos y aplicarles el cuestionario. También

se ubicaron físicamente las oficinas de los distintos directivos y la caseta de firmas del centro universitario para este propósito.

El periodo de recolección de datos se llevó a cabo durante el mes de abril del año 2022, es decir, antes de que finalizara el semestre, con el fin de no interferir con los horarios del personal docente. La recolección de la información se realizó de manera presencial para luego proceder a la construcción de una base de datos. Esta base de datos fue analizada estadísticamente para interpretar los resultados y realizar el análisis correspondiente.

Se determinó el tamaño de la muestra utilizando la fórmula estadística con un nivel de confianza del 95 % y un margen de error del 8 %, lo que resultó en una muestra objetivo de 119 observaciones. Una vez establecido este tamaño de muestra, se procedió a recolectar los datos y se aplicaron un total de 119 cuestionarios.

Sin embargo, al construir la base de datos, se detectó que dos cuestionarios no cumplían con los criterios necesarios para ser considerados válidos, ya que no se habían completado correctamente. Por lo tanto, se decidió no incluirlos en el análisis, lo que resultó en una base de datos final compuesta por 117 cuestionarios válidos.

## Análisis

En primer lugar, se efectuó un análisis descriptivo utilizando el programa estadístico SPSS 26 para examinar las variables socioeconómicas y comprender la composición de la muestra. Se observó que el 48.7 % de los cuestionarios fueron respondidos por mujeres, mientras que el 51.3 % corresponden al sexo masculino. Respecto a la edad del profesorado encuestado, se encontró una mayor frecuencia en el rango de edad entre 36 a 45 años (30.8 %), seguido por el rango de 46 a 55 años (28.2 %).

En cuanto al estado civil, se registró una mayor frecuencia en el estado civil casado (57.3 %). Respecto a la carga horaria, la mayoría de los profesores tienen una carga horaria de entre 10 a 20 horas semanales, seguido por el intervalo de 31 a 40 horas. En cuanto a la escolaridad, casi el 50 % del profesorado cuenta con nivel de maestría.

En el análisis de medias aritméticas, se encontró que la percepción del conflicto en la población analizada tiene una media de 2.82, mientras que en la escala de causas del conflicto la media fue de 2.68 y en la escala de solución de conflicto la media fue de 2.88. El 73.34 % de la muestra mencionó percibir situaciones de conflicto en el desempeño de sus funciones laborales, lo cual fue percibido con un mayor porcentaje por las mujeres (52.22 %).

Una vez completado el análisis descriptivo, se procedió a realizar un análisis estadístico. Para eso, se tomaron 108 cuestionarios de la muestra inicial de 117, aunque se excluyeron 9 de acuerdo con la prueba (tabla 1).

**Tabla 1.** Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	108	92.3
	Excluido <sup>a</sup>	9	7.7
	Total	117	100.0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se llevó a cabo un análisis de fiabilidad estadística del cuestionario “Percepción del conflicto” en su totalidad para verificar la viabilidad de realizar un análisis factorial exploratorio. Para esto, se utilizó la prueba de alfa de Cronbach, la cual mostró una buena fiabilidad estadística con un valor de 0.826 (es decir, cercano a uno) (tabla 2).

**Tabla 2.** Análisis de fiabilidad estadística

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N.º de elementos
.826	.823	50

Fuente: Elaboración propia

Luego se procedió a realizar la prueba de fiabilidad estadística a la primera parte del cuestionario correspondiente a la percepción del conflicto, donde se encontró que esta parte no tiene una fiabilidad estadística válida, ya que al realizar la prueba de fiabilidad el valor del alfa de Cronbach resultó ser tan solo de 0.519 (tabla 3).

**Tabla 3.** Análisis de fiabilidad de la dimensión percepción del conflicto

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N.º de elementos
.519	.516	6

Fuente: Elaboración propia

Después, se efectuó la prueba de fiabilidad estadística a la dimensión “Causas del conflicto”, y se encontró una buena fiabilidad estadística. Los datos obtenidos mostraron un valor de 0.840 en el alfa de Cronbach (tabla 4).

**Tabla 4.** Análisis de fiabilidad de la dimensión causas del conflicto

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N.º de elementos
.840	.839	9

Fuente: Elaboración propia

El siguiente paso consistió en realizar un análisis de fiabilidad para la dimensión “Escala de solución del conflicto”. Se encontró un valor de 0.741, lo que es suficiente para demostrar una fiabilidad estadística interna (tabla 5).

**Tabla 5.** Análisis de fiabilidad la dimensión escala de solución del conflicto

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N.º de elementos
.741	.736	35

Fuente: Elaboración propia

Una vez completadas las pruebas de fiabilidad estadística tanto para el cuestionario en su totalidad como para cada una de las partes que lo componen, se procedió a realizar un análisis factorial exploratorio. Debido a que la primera parte, “Percepción del conflicto”, no mostró una fiabilidad estadística óptima, se descartó para la realización del análisis factorial.

En tal sentido, se aplicó la prueba de adecuación muestral Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), que arrojó un valor de 0.802, lo que indica una medida adecuada para realizar el análisis factorial exploratorio. Además, la prueba de esfericidad de Bartlett resultó significativa a niveles superiores al 99 % para ambos apartados (tabla 6).

**Tabla 6.** Prueba de KMO y esfericidad de Bartlett de la escala causas del conflicto

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo	de	.802
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	356.198
	G1	36
	Sig.	.000

Fuente: Elaboración propia

Luego, se desarrolló el análisis factorial exploratorio para la escala “Causas del conflicto”. Los resultados mostraron que los valores para la varianza total explicada indican que el primer componente acumula el 44.26 % del total del 100 % de la dimensión “Causas del conflicto”, mientras que un segundo componente acumula el 13.12 %, lo que sumado al primer componente da un valor total de 57.38 % (tabla 7).

**Tabla 7.** Varianza total explicada de la escala causas del conflicto

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	3.984	44.264	44.264	3.984	44.264	44.264
2	1.181	13.126	57.389	1.181	13.126	57.389
3	.930	10.330	67.719			
4	.785	8.720	76.439			
5	.602	6.693	83.133			
6	.526	5.841	88.974			
7	.385	4.279	93.252			
8	.332	3.684	96.937			
9	.276	3.063	100.000			

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Fuente: Elaboración propia

Una vez completado el análisis factorial exploratorio, se identificaron dos componentes. El primero está compuesto por los ítems CC7, CC8, CC9, CC10, CC11, CC12, CC13 y CC14, mientras que el segundo únicamente por el ítem CC15 (tabla 8).

**Tabla 8.** Matriz de componentes escala causas del conflicto

	Componente	
	1	2
CC7	.648	-.323
CC8	.628	-.582
CC9	.782	.013
CC10	.689	-.032
CC11	.656	.317
CC12	.642	.467
CC13	.679	-.267
CC14	.742	-.030
CC15	.480	.588
Método de extracción: análisis de componentes principales.		

Fuente: Elaboración propia

Una vez completado el análisis de adecuación muestral (KMO) para la escala “Causas del conflicto”, se procedió a realizar el análisis factorial exploratorio. El KMO arrojó un valor de 0.725, lo que indica una medida adecuada para realizar el análisis factorial. Además, la prueba de esfericidad de Bartlett resultó significativa a niveles superiores al 99 % para ambos apartados (tabla 9).

**Tabla 9.** Prueba de KMO y esfericidad de Bartlett de la escala solución del conflicto

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		.725
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1906.323
	gl	595
	Sig.	.000

Fuente: Elaboración propia

En la realización del análisis factorial exploratorio para la escala “Solución del conflicto”, se obtuvieron los siguientes valores para la varianza total explicada: el primer componente acumula el 22.98 % del 100 % de la dimensión de la escala, mientras que el segundo acumula el 11.27 %. Además, se encontraron otros componentes con las siguientes varianzas: 5.89 %, 5.42 %, 4.83 %, 4.47 %, 3.99 %, 3.68 %, y 3.10 %. En conjunto, estos suman 65.67 % (tabla 10).

**Tabla 10.** Varianza total explicada de la escala de solución de conflictos

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	8.045	22.985	22.985	8.045	22.985	22.985	3.358	9.595	9.595
2	3.948	11.279	34.265	3.948	11.279	34.265	3.308	9.453	19.048
3	2.062	5.892	40.156	2.062	5.892	40.156	3.058	8.738	27.786
4	1.899	5.424	45.581	1.899	5.424	45.581	2.511	7.174	34.959
5	1.691	4.831	50.411	1.691	4.831	50.411	2.494	7.126	42.086
6	1.565	4.470	54.882	1.565	4.470	54.882	2.273	6.495	48.581
7	1.397	3.992	58.874	1.397	3.992	58.874	2.199	6.282	54.863
8	1.290	3.687	62.561	1.290	3.687	62.561	2.159	6.169	61.032
9	1.088	3.109	65.670	1.088	3.109	65.670	1.623	4.637	65.670
10	.999	2.854	68.524						
11	.970	2.772	71.296						
12	.941	2.689	73.985						
13	.918	2.623	76.607						
14	.713	2.036	78.644						
15	.685	1.958	80.601						
16	.655	1.871	82.472						

17	.609	1.741	84.213						
18	.596	1.702	85.915						
19	.567	1.620	87.535						
20	.522	1.492	89.027						
21	.491	1.403	90.430						
22	.434	1.239	91.669						
23	.408	1.165	92.834						
24	.334	.955	93.789						
25	.311	.889	94.679						
26	.278	.794	95.472						
27	.268	.766	96.238						
28	.243	.695	96.933						
29	.214	.612	97.545						
30	.185	.528	98.073						
31	.169	.484	98.557						
32	.165	.470	99.027						
33	.131	.374	99.401						
34	.114	.326	99.727						
35	.095	.273	100.000						
Método de extracción: análisis de componentes principales.									

Fuente: Elaboración propia

Una vez realizado el análisis factorial exploratorio, se extrajeron nueve componentes. El primero compuesto por los ítems SC16, C24, SC27, SC28, SC30, SC31, SC35, SC36, SC39, SC42, SC44, SC45, SC46 y SC50. El segundo por los ítems SC17, SC18, SC19, SC21, SC22, SC26, SC33, SC37, SC38, SC41, SC47 y SC48. El tercero por los ítems SC20, SC32 y SC40. El cuarto por SC34, el quinto por SC23, SC25 y SC43, el sexto por SC49, y el noveno por SC29 (tabla 11).

**Tabla 11.** Matriz de componentes de la escala solución de conflictos

	Componente								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
SC16	0.396	0.355	0.17	- 0.287	0.259	- 0.366	- 0.185	- 0.166	0.226
SC24	0.52	0.218	- 0.139	-0.35	0.068	- 0.113	- 0.085	- 0.207	0.354
SC27	0.526	0.369	0.285	- 0.314	0.13	- 0.058	0.103	0.29	-0.03
SC28	0.45	0.335	- 0.216	- 0.313	- 0.111	- 0.307	0.084	0.192	- 0.049
SC30	0.428	0.396	- 0.009	0.265	0.158	- 0.008	0.115	0.008	- 0.372
SC31	0.52	0.359	- 0.199	0.033	0.179	0.428	0.031	0.02	- 0.228
SC35	0.517	0.24	- 0.282	0.396	-0.17	- 0.197	0.15	0.04	0.068
SC36	0.534	0	0.398	- 0.001	- 0.026	0.147	0.334	0.136	0.217
SC39	0.464	0.159	0.147	0.379	- 0.175	0.141	0.405	0.088	0.077
SC42	0.493	0.233	- 0.081	- 0.344	-0.32	0.028	- 0.083	0.269	- 0.105
SC44	0.548	0.324	- 0.189	- 0.014	- 0.142	0.208	- 0.516	0.136	0.029
SC45	0.55	0.381	-0.31	0.069	0.144	0.124	0.112	- 0.334	- 0.146
SC46	0.582	0.258	- 0.078	0.169	0.218	0.145	- 0.273	-0.26	- 0.042
SC50	0.545	0.161	- 0.197	0.145	- 0.251	0.164	- 0.099	0.094	0.088
SC17	0.407	0.426	0.21	0.01	- 0.068	- 0.139	0.138	- 0.444	0.244

SC18	-0.44	0.494	0.324	-	-	0.047	-	-	-
	0.116	0.256	0.058	0.331	0.035				
SC19	-	0.402	0.273	-	0.167	0.027	-	-	-
	0.511	0.011	0.235	0.021	0.135				
SC21	0.398	0.46	0.182	0.343	-0.03	-	-	-	-
	0.219	0.058	0.059	0.065					
SC22	-	0.393	0.298	0.223	-	-0.1	-	-	-
	0.437	0.034	0.081	0.103	0.017				
SC26	-	0.273	0.002	-	0.267	-	0.04	0.199	0.085
	0.548	0.485	0.022						
SC33	-	0.421	-	-	-	-	-	0.146	-
	0.461	0.198	0.135	0.217	0.264	0.018		0.291	
SC37	-	0.338	-	0.008	0.084	0.122	0.196	-	0.09
	0.582	0.102	0.083						
SC38	-	0.39	-0.35	0.195	0.049	-0.13	0.268	0.124	-
	0.507	0.022							0.022
SC41	-	0.477	0.189	0.02	-	-0.02	0.229	-	-
	0.512	0.134	0.004	0.071					
SC47	-0.3	0.352	0.222	-	-	0.013	0.097	0.248	0.188
	0.047	0.412							
SC48	-	0.566	-	-	-	0.339	-	-	-
	0.087	0.109	0.277	0.286	0.339	0.089	0.068	0.015	
SC20	0.339	0.255	0.406	0.299	0.141	0.027	-	0.38	-
	0.227	0.007							
SC32	-	0.001	0.393	0.1	-	-	-	-	-
	0.436	0.286	0.232	0.084	0.211	0.261			
SC40	0.516	-	0.535	-	0.193	0.281	0.151	0.128	0.1
	0.065	0.027							
SC34	-	0.317	-	0.389	-	-	-	0.274	0.256
	0.325	0.044	0.425	0.012	0.149	0.425			
SC23	0.339	0.364	-	-	0.369	-	0.27	0.056	-
	0.122	0.119	0.377						0.066

SC25	- 0.618	0.316	0.054	0.101	0.456	0.276	- 0.117	- 0.013	0.142
SC43	- 0.567	0.198	-0.05	0.04	0.46	0.064	0.071	0.175	- 0.113
SC49	- 0.484	0.368	- 0.137	-0.15	- 0.163	0.514	0.162	- 0.057	0.096
SC29	- 0.518	0.199	- 0.377	0.313	0.011	- 0.096	0.081	0.057	0.45
Método de extracción: análisis de componentes principales.									

Fuente: Elaboración propia

Como se puede apreciar en el análisis factorial realizado para cada una de las partes del cuestionario “Escala de solución de conflicto”, se observa una reducción en el número de componentes después del análisis factorial exploratorio. Para la parte de “Causas del conflicto”, que se compone de nueve ítems, se redujo a dos componentes, mientras que para la parte de “Solución del conflicto”, que consta de 35 ítems, se obtuvieron nueve componentes.

### **Análisis factorial para el instrumento escala de solución del conflicto**

Para evaluar la pertinencia de realizar un análisis factorial exploratorio al instrumento “Escala de solución del conflicto” en su conjunto, se llevó a cabo la prueba de adecuación muestral (KMO), que arrojó un valor de 0.673. Este resultado indica que es adecuado realizar el análisis factorial exploratorio. Además, la prueba de esfericidad de Bartlett fue significativa a niveles mayores al 99 % para ambos apartados, lo que también respalda la idoneidad del análisis factorial exploratorio (tabla 12).

**Tabla 12.** Prueba de KMO y esfericidad de Bartlett del instrumento escala de solución del conflicto

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		.673
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	2776.923
	Gl	946
	Sig.	.000

Fuente: Elaboración propia

Una vez confirmada la viabilidad para realizar el análisis factorial exploratorio, se observa que los valores para la varianza total explicada de la escala de solución del conflicto muestran que el primer componente acumula el 19.85 % del 100 % del instrumento. Por su parte, el segundo componente acumula el 11.92 %, mientras que el tercero representa el 6.09 % de la varianza total. Luego, el cuarto comprende el 5.49 %, el quinto el 4.98 %, el sexto el 4.21 %, el séptimo el 3.85 %, el octavo el 3.41 %, el noveno el 3.07 %, el décimo el 2.85 %, el undécimo el 2.79 %, el duodécimo el 2.53 %, y el decimotercero el 2.27 %. Sumados, estos valores representan el 73.34 % de la varianza total del instrumento (tabla 13).

**Tabla 13.** Varianza total explicada del instrumento escala de solución del conflicto

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	8.736	19.855	19.855	8.736	19.855	19.855
2	5.247	11.925	31.779	5.247	11.925	31.779
3	2.680	6.091	37.871	2.680	6.091	37.871
4	2.415	5.490	43.360	2.415	5.490	43.360
5	2.192	4.981	48.341	2.192	4.981	48.341
6	1.852	4.210	52.551	1.852	4.210	52.551
7	1.695	3.852	56.404	1.695	3.852	56.404
8	1.501	3.412	59.816	1.501	3.412	59.816
9	1.351	3.070	62.886	1.351	3.070	62.886
10	1.256	2.854	65.739	1.256	2.854	65.739
11	1.228	2.790	68.529	1.228	2.790	68.529
12	1.116	2.537	71.067	1.116	2.537	71.067
13	1.002	2.277	73.344	1.002	2.277	73.344
14	.976	2.218	75.562			
15	.890	2.024	77.586			
16	.793	1.802	79.388			
17	.773	1.757	81.145			

18	.689	1.565	82.711			
19	.619	1.406	84.117			
20	.603	1.370	85.487			
21	.572	1.300	86.787			
22	.552	1.255	88.042			
23	.524	1.191	89.233			
24	.485	1.102	90.334			
25	.435	.989	91.324			
26	.391	.889	92.212			
27	.380	.864	93.076			
28	.334	.758	93.834			
29	.302	.687	94.522			
30	.291	.661	95.183			
31	.266	.605	95.787			
32	.256	.581	96.369			
33	.219	.498	96.867			
34	.208	.472	97.339			
35	.184	.418	97.757			
36	.157	.357	98.114			
37	.150	.342	98.456			
38	.133	.303	98.759			
39	.128	.291	99.050			
40	.113	.256	99.307			
41	.088	.201	99.508			
42	.082	.186	99.694			
43	.072	.164	99.858			
44	.062	.142	100.000			
Método de extracción: análisis de componentes principales.						

Fuente: Elaboración propia

Una vez completado el análisis factorial exploratorio y al observar las cargas de la varianza total explicada de cada uno de los componentes, se procede a extraer los trece

componentes. De acuerdo con las cargas factoriales, se observa que los componentes uno y dos concentran el 37.77 % del total de la varianza explicada (tabla 14).

**Tabla 14.** Matriz de componentes del instrumento escala de solución del conflicto

Componente	Ítems que lo integran y carga
1	(SC18 = 0.505) (SC19 = 0.577) (SC22 = 0.492) (SC26 = 0.594) (SC28 = 0.412) (SC29 = 0.552) (SC31 = 0.469) (SC32 = 0.429) (SC33 = 0.505) (SC35 = 0.483) (SC36 = 0.535) (SC37 = 0.606) (SC38 = 0.531) (SC39 = 0.416) (SC41 = 0.563) (SC43 = 0.589) (SC44 = 0.468) (SC45 = 0.498) (SC46 = 0.532) (SC50 = 0.521)
2	(CC7 = 0.474) (CC8 = 0.412) (CC9 = 0.583) (CC10 = 0.479) (CC11 = 0.467) (CC14 = 0.471) (SC16 = 0.408) (SC17 = 0.506) (SC21 = 0.514) (SC23 = 0.432) (SC27 = 0.466) (SC30 = 0.435)
3	(CC13 = 0.517) (SC40 = 0.517) (SC48 = 0.481)
4	(CC12 = 0.599) (CC15 = 0.509)
5	
6	(SC49 = 0.532)
7	(SC25 = 0.412) (SC42 = 0.413)
8	(SC34 = 0.406)
9	
10	(SC24 = 0.383)
11	(SC20 = 0.571)
12	(SC47 = 0.425)
13	
Método de extracción: análisis de componentes principales.	

Fuente: Elaboración propia

En el análisis factorial exploratorio para el instrumento escala de solución del conflicto se extraen trece componentes. El primero se integra por los ítems SC18, SC19, SC22, SC26, SC28, SC29, SC31, SC32, SC33, SC35, SC36, SC37, SC38, SC39, SC41, SC43, SC44, SC45, SC 46 y SC 50. El segundo por los ítems CC7, CC8, CC9, CC10, CC11, CC14, SC16, SC17, SC21, SC23, SC27 y SC30. El tercero por los ítems CC13, SC40 y SC48. El cuarto por los ítems CC12 y CC15. El sexto por SC49. El séptimo por SC25 y SC42. El octavo por SC34. El décimo por SC24. El onceavo por SC20 y el doceavo por SC47.

## Discusión

Con base en la presente investigación, se encontró que el instrumento escala de solución del conflicto muestra validez estadística. En este caso, se obtuvo un alfa de Cronbach de 0.826, mientras que Rojo (2019) reportó un alfa de Cronbach de 0.74. En cuanto a la escala percepción del conflicto, en la presente investigación se obtuvo una media de 2.82, mientras que Rojo reportó un 2.58.

En relación con la diferencia entre la variable sexo en la percepción del conflicto, las mujeres tienden a percibirlo más que los hombres, lo cual concuerda con los hallazgos de González (2017). Por otro lado, Pérez *et al.* (2015) reportan una confiabilidad estadística de 0.92 en el coeficiente alfa de Cronbach, con cargas factoriales significativas para las dimensiones sobre percepción del conflicto. Además, el 75 % de la muestra percibe situaciones de conflicto, lo que también es consistente con los resultados obtenidos en la presente investigación.

Pérez *et al.* concluyen que en las instituciones educativas es necesario revisar las políticas y los programas académicos para que el profesorado tenga menos elementos que susciten discrepancias que deriven en situaciones de conflicto.

En la percepción del conflicto, el profesorado tiende a recurrir a solicitar ayuda de otros para generar un proceso de mediación, ya sea con pares en el lugar de trabajo o, si no se encuentra una solución satisfactoria, recurrir a instancias de orden superior para atender dichas situaciones.

Asimismo, en ocasiones, la falta de comunicación por parte de las autoridades directivas se convierte en comunicación desigual, lo que produce en el profesorado la aparición de malentendidos y, con ello, luchas de poder basadas en supuestos sin un fundamento real, como rumores, expectativas sobre ciertos reconocimientos o sanciones, y

la reactivación de conflictos latentes de diferente índole, lo cual afecta la calidad y eficiencia de la institución.

## Conclusiones

La presente investigación proporciona evidencia empírica para respaldar teóricamente el instrumento escala de solución del conflicto para la población docente del CUAAD de la Universidad de Guadalajara, lo que contribuye a generar conocimiento sobre una realidad presente en la sociedad y la necesidad de desarrollar estrategias adecuadas para abordarla.

En tal sentido, la resolución de conflictos es un campo de estudio que propone enfoques innovadores y aplicables a problemas específicos. Por ejemplo, desde el ámbito académico, el objetivo es identificar las diferencias y reducir las posturas opuestas que surgen en el ejercicio docente en el ámbito institucional. Esto se logra mediante la comprensión de la realidad y la implementación de estrategias constructivas que canalicen las situaciones conflictivas hacia escenarios neutros, teniendo en cuenta las necesidades y características de las partes involucradas.

Sin embargo, dado que los métodos alternos de solución de conflictos se centran en actos puntuales de confrontación, las alternativas de resolución tienden a ser reactivas. Esto puede dificultar la evaluación de las consecuencias futuras de las estrategias empleadas por los involucrados, lo que genera riesgos en su implementación. Por tanto, es crucial realizar estudios que identifiquen la presencia de conflictos para evitar escenarios de caos incontrolable o dificultades adicionales en su resolución.

En definitiva, el objetivo de una investigación en el área de solución de conflictos es explorar las situaciones que surgen en relaciones no pacíficas y comprender las causas subyacentes, lo cual implica investigar aspectos muy específicos de su origen. Luego, el enfoque debe dirigirse hacia un proceso de conciliación que ayude a cambiar la percepción de las partes involucradas para fomentar un cambio en su comportamiento y facilitar la transición hacia un nuevo escenario sin conflicto.

Además, es fundamental promover la transacción a través de una comunicación efectiva, lo que permite que las partes expresen su disposición para encontrar una solución. Esto estimula el desarrollo del conflicto hacia la creación de situaciones que abarcan diferentes áreas, como lo económico, lo social y lo pacífico, donde las personas pueden maximizar el uso de soluciones creativas.

Con estas acciones se puede promover una educación que le permita a la persona que se siente oprimida reconocer las causas de la explotación o abuso percibidos. Esto, evidentemente, lleva al autorreconocimiento de su capacidad transformadora y siembra la esperanza como punto de partida hacia un cambio de situación.

Por último, cabe resaltar que a través de la confrontación mediante el diálogo, la protesta y la no violencia, se busca generar un cambio en las circunstancias inequitativas de interacción que mantienen las partes involucradas en conflicto con el objetivo de que sean más equitativas. Así, en la búsqueda de alternativas para la solución de conflictos, ya sea a través de una tercera instancia o no, se transita de un estado estático (también conocido como *no pacífico*), hacia uno dinámico o pacífico.

### **Futuras líneas de investigación**

Al llevar a cabo la presente investigación, se han identificado y considerado una serie de limitaciones que podrían abordarse en futuras investigaciones. Por ejemplo, sería beneficioso extender el análisis a un escenario cualitativo, donde se involucre al personal directivo para comprender su perspectiva sobre la percepción del conflicto entre el personal a su cargo, lo que permitiría conocer sus puntos de vista y las posibles estrategias que podrían implementarse para abordar el conflicto y promover un entorno laboral armonioso y libre de violencia.

Otro aspecto a considerar como una limitación, aunque no menos importante, es garantizar que los sujetos de la muestra cuenten con la asesoría del investigador durante el proceso de cumplimentación del cuestionario con el propósito de asegurar condiciones óptimas para completar el cuestionario y resolver cualquier duda que pueda surgir.

Finalmente, los resultados de la presente investigación podrían ser utilizados para contrastar con estudios futuros. De hecho, con base en el análisis resultante, se podrían diseñar estrategias efectivas para abordar las causas del conflicto en el sector educativo.

## Referencias

- Benítez, M., Guerra, J. M., Medina, F. J. and Munduate, L. (2008). The importance of supervisor support to buffer the link between task conflict and relationship conflict: a longitudinal study. In *IACM 21st Annual Conference Paper*.
- Bernard, T. (1983). *The consensus-conflict debate: Form and content in social theories*. Columbia University Press.
- Casado, L. C. (2017). *Burnout, conflicto, clima laboral y otros factores organizacionales en auxiliares de enfermería que trabajan en residencias de ancianos* (tesis de doctorado). Universidad del País Vasco.
- Coser, L. A., Blass, B., Betancourt, R., Ibarra, F. y Sarto, M. S. (1961). *Las funciones del conflicto social*. Fondo de Cultura Económica.
- De Dreu, C. K. and Weingart, L. R. (2003). Task versus relationship conflict, team performance, and team member satisfaction: a meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 88(4), 741.
- Deutsch, M. (1973). The resolution of conflict: Constructive and destructive processes. *American Behavioral Scientist*, 17(2), 248-248.
- Friedman, R. A., Tidd, S. T., Currall, S. C. and Tsai, J. C. (2000). What goes around comes around: The impact of personal conflict styles on work conflict and stress. *International Journal of Conflict Management*, 11(1), 32-55.
- González, N. (2017). *Estudio de las posibles causas del malestar de los profesores de secundaria desde su formación inicial* (tesis doctoral). Universidad Complutense Madrid.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Baptista-Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Mc Graw-Hill.
- Janssen, O., Van de Vliert, E. and West, M. (2004). The bright and dark sides of individual and group innovation: A special issue introduction. *Journal of Organizational Behavior*, 25(2), 129-145.
- Jehn, K. A. (1995). A multimethod examination of the benefits and detriments of intragroup conflict. *Administrative Science Quarterly*, 50, 256-283.
- Jehn, K. A. (1997). A qualitative analysis of conflict types and dimension in organizational groups. *Administrative Science Quarterly*, 42(3), 530-557.

- Jehn, K. A. and Chatman, J. A. (2000). The influence of proportional and perceptual conflict composition on team performance. *International Journal of Conflict Management*, 11(1), 56-73.
- Jehn, K. A. and Mannix, E. (2001). The dynamic nature of conflict: A longitudinal study of intragroup conflict and group performance. *Academy of Management Journal*, 44(2), 238-251.
- Lorenzo, P. L. (1995). Principales teorías sobre el conflicto social. *Norba: Revista de Historia*, (15), 237-254.
- Malinowski, B., Alier, J. y Alier, M. T. (1982). *Crimen y costumbre en la sociedad salvaje*. Ariel.
- Mañas, M. A. y Díaz-Fúnez, P. A. (2009). El conflicto, una oportunidad de mejora del rendimiento en los grupos de trabajo. En J. Boada (coord.), *Solución de conflictos en empresas y organizaciones* (69-84). Editorial Pirámide.
- Medina, F. J., Munduate, L., Martínez, I., Dorado, M. A. y Mañas, M. A. (2004). Efectos positivos de la activación del conflicto de tarea sobre el clima de los equipos de trabajo. *Revista de Psicología Social*, 19(1), 3-15.
- Mercado, A. y González, G. (2008). La teoría del conflicto en la sociedad contemporánea. *Espacios Públicos*, 11(21), 196-221.
- Merton, R. (1992). *Teoría y estructuras sociales*. Fondo de Cultura Económica.
- Munduate, L. y Martínez, J. M. (2004). *Conflicto y negociación*. Pirámide.
- Murnighan, J. K. and Conlon, D. E. (1991). The dynamics of intense work groups: A study of British string quartets. *Administrative Science Quarterly*, 36(2), 165-186
- Olson-Buchanan, J. B. and Boswell, W. R. (2001). Voicing discontent: The role of employee loyalty and informality. *Academy of Management Proceedings*, (1), 1-6.
- Pérez, E. G. S., Medina, D. E. M. y Caraveo, M. D. C. S. (2015). Conflicto de rol en profesores universitarios integrantes de cuerpos académicos. *Perfiles Educativos*, 37(147), 103-125.
- Radcliffe-Brown, A. R. (1949). Functionalism: A protest. *American Anthropologist*, 51(2), 320-323.
- Rojo, M. I. (2019). La percepción de la conflictividad en el profesorado de educación secundaria: estudio de caso. *AZARBE, Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar*, (8), 27-38.

- Ross, M. (1989). Relation of implicit theories to the construction of personal histories. *Psychological Review*, 96(2), 341.
- Turner, M. E. and Pratkanis, A. (1994). Social identity maintenance prescriptions for preventing groupthink: Reducing identity protection and enhancing intellectual conflict. *International Journal of Conflict Management*, 5(3), 254-270.
- West, M. A. (2001). The human team: Basic motivations and innovations. In N. Anderson, D. S. Ones, H. K. Sinangil and C. Viswesvaran (eds.), *Handbook of Industrial, Work & Organizational Psychology* (vol. 2) (pp. 270-288). SAGE.

Rol de Contribución	Autor (es)
Conceptualización	Blanca Noemí Silva Gutiérrez 50% Fabiola Jazmín Gómez Padilla 50%
Metodología	Ulises Osbaldo de la Cruz Guzmán
Software	Ulises Osbaldo de la Cruz Guzmán
Validación	Ulises Osbaldo de la Cruz Guzmán 70% Fabiola Jazmín Gómez Padilla 30%
Análisis Formal	Ulises Osbaldo de la Cruz Guzmán 70% Fabiola Jazmín Gómez Padilla 30%
Investigación	Blanca Noemí Silva Gutiérrez 25% Fabiola Jazmín Gómez Padilla 75%
Recursos	Blanca Noemí Silva Gutiérrez 50% Fabiola Jazmín Gómez Padilla 50%
Curación de datos	Ulises Osbaldo de la Cruz Guzmán
Escritura - Preparación del borrador original	Blanca Noemí Silva Gutiérrez 34% Ulises Osbaldo de la Cruz Guzmán 33% Fabiola Jazmín Gómez Padilla 33%
Escritura - Revisión y edición	Blanca Noemí Silva Gutiérrez 34% Ulises Osbaldo de la Cruz Guzmán 33% Fabiola Jazmín Gómez Padilla 33%
Visualización	Blanca Noemí Silva Gutiérrez 34% Ulises Osbaldo de la Cruz Guzmán 33% Fabiola Jazmín Gómez Padilla 33%
Supervisión	Blanca Noemí Silva Gutiérrez
Administración de Proyectos	Blanca Noemí Silva Gutiérrez
Adquisición de fondos	Blanca Noemí Silva Gutiérrez

## Anexos

### Anexo 1. Carta de consentimiento

El propósito de esta carta de consentimiento es proveer a los participantes la información respecto al cuestionario se solicita amablemente respondan. Dicho cuestionario tiene como fin investigar situaciones de conflicto entre el profesorado y el alumnado las percepciones y estilos de afrontamiento del conflicto por parte de los docentes.

Su participación en este estudio es de carácter libre y voluntario, pudiendo solicitar ser excluido de esta investigación y que sus intervenciones no sean consideradas en esta investigación sin justificación previa ni perjuicio para usted.

La confidencialidad de su identidad será resguardada por las siguientes medidas:

1. Las encuestas serán anónimas y solo el grupo investigador responsable tendrá acceso a los datos proporcionados en ellas.
2. Las entrevistas recibirán un código por cada participante, que solo conocerán los responsables de este estudio y serán realizadas en un ambiente propicio que estimule la comunicación y el anonimato elegido por el participante.

En el análisis general de los datos se utilizará una estructura de códigos para identificar la información que surja, su pertenencia al instrumento y el momento en que se realizó. Dadas las características del estudio los datos serán usados solamente en instancias académicas de investigación y aquellas propias de la divulgación investigativa.

En la presentación de resultados no se utilizarán nombres reales.

Asimismo, el grupo investigador responsable asume un compromiso de confidencialidad para resguardar identidad de todos los involucrados en este estudio.

Si usted participa en esta investigación lo hace bajo su expreso consentimiento informado que firma y autoriza.

---

FIRMA DEL DOCENTE PARTICIPANTE

Anexo 2

ESCALA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTO (ESOC)

DATOS PERSONALES Y PROFESIONALES

<b>1. SEXO:</b> <input type="radio"/> Femenino <input type="radio"/> Masculino	<b>2. EDAD:</b> _____ años
<b>3. Estado Civil:</b> <input type="radio"/> Soltero (a) <input type="radio"/> Casado (a) <input type="radio"/> Viudo(a) <input type="radio"/> Unión libre	<b>4. Carga horaria semanal:</b>
<b>5. NIVEL ACADÉMICO: (titulado)</b> <input type="radio"/> Licenciatura <input type="radio"/> Maestría <input type="radio"/> Doctorado	<b>6. Experiencia docente:</b> <input type="radio"/> Menos de 5 años <input type="radio"/> Entre 6 y 10 años <input type="radio"/> Entre 11 y 15 años <input type="radio"/> Entre 16 y 20 años <input type="radio"/> Entre 21 y 25 años <input type="radio"/> Más de 26 años
<b>7. Nombramiento:</b> <input type="radio"/> Tiempo completo <input type="radio"/> Profesor de asignatura	<b>8. Departamento donde imparte mayor carga horaria:</b> <input type="radio"/>

Estas páginas contienen una serie de frases cortas que permite hacer una reflexión de los conflictos suscitados en el aula, sus causas y estilos de afrontamiento. Para ello, debe indicar en qué medida cada una de las oraciones que aparecen a continuación responden a cómo se siente, piensa o actúa. Hay cinco respuestas por cada frase. Coloque el número que corresponda a su elección.

- |   |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rara vez o nunca es mi caso.</li> <li>2. Pocas veces es mi caso.</li> <li>3. A veces es mi caso.</li> <li>4. Muchas veces es mi caso.</li> <li>5. Con mucha frecuencia o siempre es mi caso.</li> </ol> |
|---|

PERCEPCIÓN DEL CONFLICTO	Opciones				
	1	2	3	4	5
1.- En la relación entre docente y alumno, es inevitable tener conflictos					
2.- Los conflictos son oportunidades de cambio					
3.- En un conflicto una parte gana y otra pierde					
4.- Los conflictos generan un desgaste mental y emocional					
5.- El conflicto nos lleva a un enriquecimiento personal					
6.- Identifico cuando un alumno se siente inconforme con una situación					

CAUSAS DEL CONFLICTO	Opciones				
	1	2	3	4	5
7.- Ideologías y valores derivadas del cambio generacional entre docentes y alumnos					
8.- Diversidad sexogenérica en el alumnado					
9.- Respeto a la autoridad del docente					
10.- Interés del alumnado por la clase					
11.- Comunicación					



12.- Estilos de interacción					
13.- Calificaciones					
14.- Normas propuestas por el docente en el aula					
15.- Apatía del alumnado					

ESCALA DE SOLUCIÓN DEL CONFLICTO	Opciones				
	1	2	3	4	5
16.- Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables en el aula					
17.- Intento no herir los sentimientos del estudiantado					
18.- Me resulta difícil comenzar nuevas modalidades en la docencia					
19.- Tengo problemas para controlarme cuando me enoja					
20.- Después de enfrentar un problema, evalúo si mis acciones fueron positivas o negativas					
21.- Suelo controlarme en situaciones muy difíciles que se presentan en el aula					
22.- Me resulta difícil adaptarme a situaciones nuevas					
23.- Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso					
24.- Mis estudiantes me confían sus problemas					
25.- Soy impulsivo(a), y eso me trae problemas					
26.- Cuando un/una estudiante me levanta la voz, yo también lo hago					
27.- Soy bueno(a) para comprender los sentimientos del estudiantado					
28.- Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas					
29.- Mis compañeros(as) me dicen que baje el tono de voz cuando discuto					
30.- Cuando soluciono un problema me gusta saber qué estuvo bien y qué mal					
31.- Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles					
32.- Soy incapaz de comprender cómo se sienten los alumnos/as					
33.- Tengo reacciones fuertes e intensas que son difíciles de controlar					
34.- El hacer muecas o mímicas me trae problemas					
35.- Le doy importancia a la evaluación de mis conductas para mejorar					
36.- Me importa lo que puede pasarle a los y las estudiantes					
37.- Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente					
38.- Cuando discuto con un alumno/a suelo hablarle fuerte					
39.- Analizo constantemente mis comportamientos					
40.- Creo en mi capacidad para enfrentar los problemas					
41.- Cuando algún/a estudiante me fastidia no lo soporto y reacciono					
42.- Cuando discuto con un/a estudiante trato de comprender el por qué actúa así					
43.- Nunca he podido controlar mi cólera					
44.- Después de solucionar un problema con el estudiantado evalúo si la respuesta fue adecuada o no					
45.- Suelo controlarme frente a las situaciones difíciles					
46.- Considero importante saber cómo se sienten los alumnos/as					
47.- Cuando me siento mal no quiero saber de nada ni de nadie					

48.- Suelo hacer gestos cuando algo no me gusta					
49.- Cuando me preguntan algo los/as estudiantes y no quiero contestar, hago gestos					
50.- Cuando mis respuestas no solucionan un problema trato de evaluar qué es lo que falló					