

Factores que influyen en el manejo de conflictos en estudiantes de educación superior: una revisión sistemática

*Factors influencing conflict management in higher education students:
A systematic review*

Recibido: 10/02/2026 - Aceptado: 01/05/2026

Graciela Chauca-Salvatierra de Martos

<https://orcid.org/0000-0003-3776-0882>

x099031681@ucvvirtual.edu.pe

Universidad César Vallejo. Lima, Perú

Paulth Junior Cáceres Díaz

<https://orcid.org/0000-0002-1964-0425>

pcaceresd@ucvvirtual.edu.pe

Universidad César Vallejo. Lima, Perú

Lourdes Sofía Cuenca Silva

<https://orcid.org/0000-0002-1165-4611>

lcuenca@ucvvirtual.edu.pe

Universidad César Vallejo. Lima, Perú

Beymar Pedro Solis Trujillo

<https://orcid.org/0000-0001-6988-3356>

bsolist@ucvvirtual.edu.pe

Universidad César Vallejo. Lima, Perú

Resumen

El objetivo de esta investigación fue identificar los factores que influyen en el manejo de conflictos entre estudiantes de educación superior, basados en la literatura científica de los últimos 10 años. Se adoptó un enfoque de revisión de literatura, analizando artículos indexados en Scopus (288), SciELO (6) y Web of Science (338), lo que sumó 632 publicaciones. De ellas, se seleccionaron 30 que cumplían los criterios de inclusión y exclusión, siguiendo el esquema PRISMA. Entre los hallazgos clave, destaca que el 100% de los estudios emplearon métodos cuantitativos, y el 30% se centraron en instituciones de educación superior de Estados Unidos. Todos analizaron exclusivamente a estudiantes como población. Los factores sociodemográficos, interpersonales, culturales, psicológicos y académicos emergen como determinantes clave en la gestión efectiva de conflictos. Además, los resultados revelan que el manejo de conflictos en este grupo oscila entre regular y deficiente, lo que resalta la urgencia de implementar estrategias específicas para abordarlo. En conclusión, estos factores inciden directamente en el comportamiento y el desempeño integral de los estudiantes universitarios.

Palabras clave: percepción, psicología, violencia.

Abstract

The objective of this research was to identify the factors influencing conflict management among higher education students, based on the scientific literature of the last 10 years. A literature review approach was adopted, analyzing articles indexed in Scopus (288), SciELO (6), and Web of Science (338), totaling 632 publications. Of these, 30 were selected that met the inclusion and exclusion criteria, following the PRISMA scheme. Among the key findings, it is noteworthy that 100% of the studies employed quantitative methods, and 30% focused on higher education institutions in the United States. All analyzed exclusively students as the population. Sociodemographic, interpersonal, cultural, psychological, and academic factors emerged as key determinants in effective conflict management. Furthermore, the results reveal that conflict management in this group ranges from fair to poor,

highlighting the urgent need to implement specific strategies to address it. In conclusion, these factors directly influence the behavior and overall performance of university students.

Keywords: perception, psychology, violence.

Introducción

El manejo de conflictos en el ámbito universitario ha cobrado una creciente relevancia en los últimos años, debido a su impacto directo en la calidad educativa y en el desarrollo de competencias socioemocionales en los alumnos (Martínez-López et al., 2022). En la educación superior, los conflictos pueden surgir a partir de diversos factores como estilos de aprendizaje, competencia por recursos limitados, ausencia de habilidades comunicativas, exigencias de adaptación al entorno académico, entre otros (Omodan & Skosana, 2023; Rudnák et al., 2024). Por tanto, una gestión inadecuada de estos conflictos puede generar efectos adversos sobre el rendimiento académico, el clima de la institución y la satisfacción de los estudiantes, los docentes y el personal administrativo (Aina & Obi, 2022).

Ahora bien, desde una perspectiva epistemológica, esta problemática se enmarca en teorías orientadas a la transformación de dinámicas sociales hacia relaciones más equitativas y justas; en tanto, el conflicto, como un fenómeno inherente a la naturaleza humana, tiene sus raíces en la interacción entre el individuo y su entorno educativo, familiar y social, donde los estudiantes construyen sus marcos de referencia a partir de experiencias cotidianas (Cañas & Mosquera, 2024). En ese sentido, el conflicto no implica únicamente una divergencia entre las partes, sino que también representa un escenario complejo que abarca dimensiones cognitivas, comunicativas, sociopolíticas y éticas (La Rosa & Rivas, 2018).

Este contexto destaca la importancia de considerar la mediación como una estrategia fundamental para la resolución de conflictos, por cuanto promueve el diálogo, empatía y respeto (Pérez, 2015; Cabello-Tijerina & Vázquez-Gutiérrez, 2024); por lo que esta práctica permite fortalecer los sistemas comunicativos (Córdova, 2016), además de que favorece a la construcción de una perspectiva positiva del conflicto, considerándolo como una falla del comportamiento y una oportunidad de transformación en las relaciones interpersonales en el ámbito académico.

De acuerdo con la realidad percibida en la actualidad, se destaca la necesidad de indagar a mayor profundidad los factores influyentes en el manejo o gestión de las situaciones de conflicto que pueden presentarse en el contexto académico. Por tanto, se plantea como problema general la siguiente interrogante: ¿Cuáles son los factores que influyen en el manejo de conflictos en estudiantes de educación superior, en la literatura científica de los últimos 10 años?; en ese sentido, se propone como objetivo general: Determinar los factores que influyen en el manejo de conflictos en estudiantes de educación superior, en la literatura científica de los últimos 10 años.

Marco teórico

Desde una perspectiva teórica, la teoría de conflicto de Galtung propone que el conflicto es un componente natural del comportamiento humano que no debe suprimirse, sino gestionarse mediante la comunicación transformadora, la cual incentiva la creatividad y la empatía (Calderón, 2009). Además, se reconoce que los conflictos suelen atravesar un ciclo con etapas de aparición, tensión, declinación y posible resurgimiento (Cañas & Mosquera, 2024).

Asimismo, el conflicto se entiende como una interacción en la que las acciones de una persona interfieren en los objetivos de otra (Prasad, 2023). En este marco, el manejo de conflictos se define como un proceso dinámico en el que las partes implicadas buscan soluciones que eviten daños interpersonales y promuevan el aprendizaje y el desarrollo (Zainal et al., 2022). Así, el manejo efectivo de conflictos no solo resuelve desacuerdos en circunstancias específicas (Muthoni & Stephen, 2021), sino que, también, contribuye a formar competencias esenciales para afrontar desafíos en el entorno académico (Guiab & Miguel, 2023).

En relación con los avances empíricos y teóricos, diversos estudios nacionales e internacionales han identificado factores que inciden en la gestión de conflictos, como el autocontrol, la inteligencia emocional y la cultura organizacional (Farooq, 2022). Sin embargo, la literatura presenta limitaciones significativas: por un lado, escasez de estudios sistemáticos que integren estos factores en contextos educativos específicos; por otro, ausencia de análisis que consideren variables diferenciales como el género, el ámbito cultural o el área académica. Por ello, esta revisión explora dichas variables para ofrecer una visión integral que permita a los actores educativos diseñar estrategias basadas en evidencia empírica para mejorar el manejo de conflictos en la educación superior.

En cuanto a los antecedentes, Macias y Alarcón (2021), en un estudio mixto en Ecuador con 311 estudiantes, concluyeron que el 50% desconoce estrategias para gestionar conflictos, lo que impacta negativamente en su rendimiento y comportamiento, manifestándose en desorden, impulsividad y burlas hacia errores ajenos. Por otro lado, Martínez et al. (2021), en un estudio descriptivo en Chile con 32 participantes, reconocieron que entre el 22.9% y 40.7% de los estudiantes presentan malestar psicológico, generando conductas negativas en el entorno educativo y destacando la necesidad de estrategias para gestionar conflictos. Finalmente, Torres (2021), en una investigación descriptiva en Colombia, identificó una alta tendencia a conflictos internos y externos, recomendando un reglamento con diversas formas de gestión.

En ese sentido, pese a estos aportes, persiste un vacío en revisiones sistemáticas que integren factores influyentes en el manejo de conflictos entre estudiantes universitarios, con un enfoque comparativo entre contextos y subgrupos. En consecuencia, esta investigación contribuye a comprender el fenómeno de manera multidimensional, proporcionando herramientas teóricas y prácticas para su abordaje en instituciones de educación superior.

Metodología

La investigación es de tipo revisión de literatura, un proceso que implica la recopilación, evaluación y síntesis de publicaciones previas sobre un tema determinado. Este enfoque ofrece una perspectiva general del conocimiento vigente, detecta patrones, identifica brechas de estudio y destaca áreas de consenso o desacuerdo, asegurando un análisis crítico (Kraus et al., 2022). Así, refleja la naturaleza integral y reflexiva de una revisión de literatura, enfatizando su rol como herramienta crítica para evaluar el cuerpo existente de conocimientos. Su carácter exhaustivo permite contextualizar nuevas investigaciones al proporcionar un entendimiento profundo del estado actual de la disciplina.

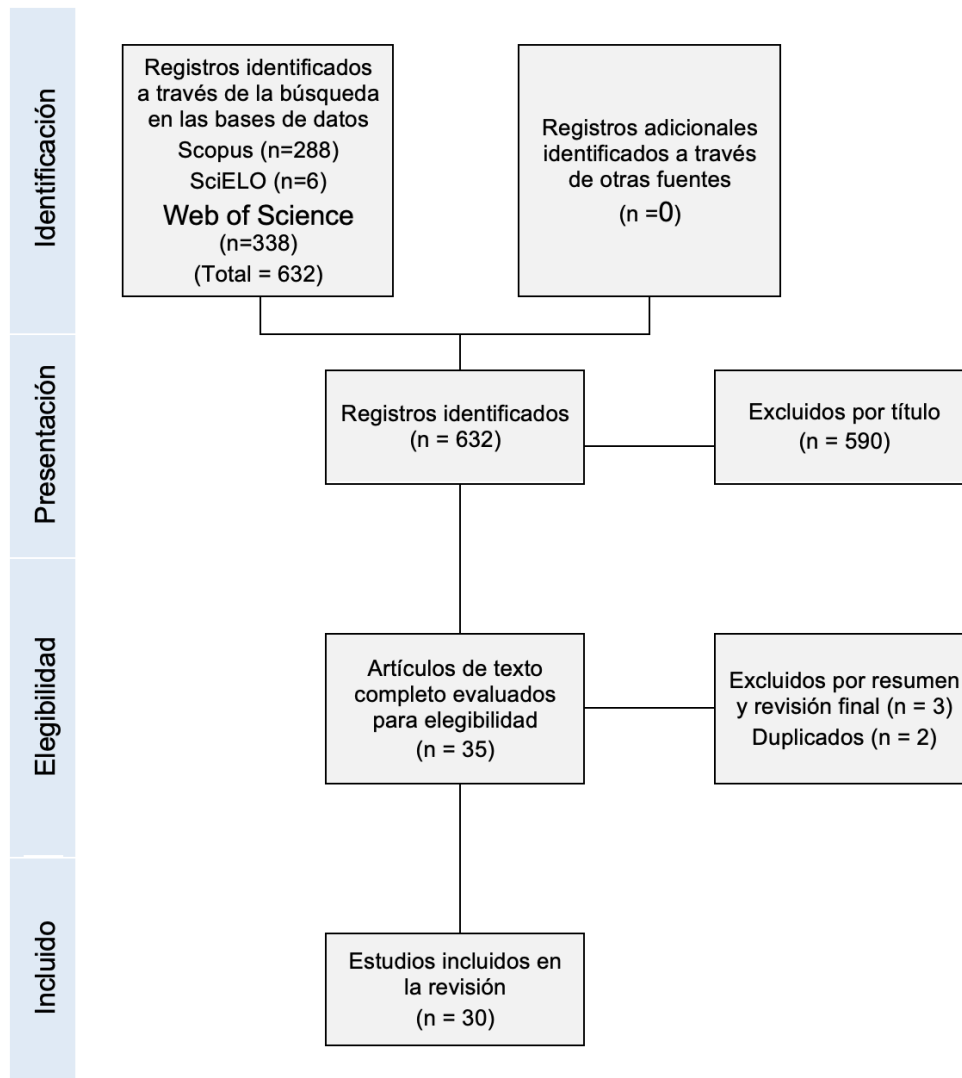
La compilación de datos comenzó con la definición de términos y descriptores acordes al título del estudio. Posteriormente, se realizó una revisión bibliográfica en Scopus, SciELO y Web of Science, abarcando los últimos 10 años (2015-noviembre 2024). Fue clave considerar criterios de inclusión y exclusión para seleccionar los elementos relevantes en la elaboración de resultados (Patino & Ferreira, 2018). Los principales criterios de exclusión incluyeron artículos publicados fuera del rango temporal, en idiomas no considerados o que no cumplieran con el tipo de estudio requerido, con el fin de asegurar que la información respondiera a los objetivos propuestos.

Por otra parte, los criterios de inclusión abarcaron investigaciones con muestras de estudiantes de nivel superior, a quienes se aplicaron instrumentos con propiedades psicométricas adecuadas; además, se seleccionaron artículos que describieran, al menos mínimamente, los procesos de extracción de datos, análisis estadístico y revisión de literatura que sustentaran los resultados.

Para identificar estudios relevantes, se desarrolló una estrategia de búsqueda que combinó palabras clave con operadores booleanos *AND/OR* en títulos, resúmenes y palabras clave de cada base de datos. Para tal fin, se emplearon 8 descriptores en inglés con la finalidad de dar uniformidad y coherencia a la búsqueda: "*personal factors*", "*factors*", "*conflict management*", "*conflict resolution*", "*academic conflict*", "*conflict resolution skills*", "*conflict intervention*" y "*student*".

La búsqueda inicial arrojó 632 artículos: 288 de Scopus, 338 de Web of Science y 6 de SciELO. Tras aplicar el filtro temporal (2015-2024), se redujeron a 399; limitando a artículos científicos, quedaron 270. Luego, la revisión preliminar de títulos identificó 187 relevantes; el análisis de resúmenes seleccionó 35 que cumplieran los criterios. Finalmente, se excluyeron duplicados y aportes no relevantes, resultando en 30 artículos para sistematización. Todo el proceso siguió las directrices del protocolo PRISMA, documentando cada etapa con claridad y transparencia (Barrios et al., 2021). La Figura 1 muestra el diagrama de flujo, detallando los estudios seleccionados y excluidos en cada fase.

Figura 1
Matriz PRISMA



Para el análisis de la información, se empleó una estrategia cualitativa de análisis temático, con el fin de identificar, organizar e interpretar patrones relevantes en los estudios seleccionados. Los datos de los artículos se categorizaron según los factores que influyen en el manejo de conflictos: personales, interpersonales, institucionales y contextuales. Además, se contrastaron los hallazgos con la literatura previa para establecer convergencias y divergencias, así como identificar vacíos de investigación, generando una perspectiva holística y estructurada del tema.

Resultados

Tabla 1

Sistematización de los artículos

N°	Autor y año	País	Tipo de investigación	Objetivo	Participantes
1	Gunasingha et al. (2023)	Estados Unidos	Prospectivo	Conocer los estilos de resolución de conflictos de los estudiantes	108 estudiantes (Media = 27.5)
2	Vandergoot et al. (2018)	Australia	Retrospectivo	Evaluar la resolución de conflictos de los estudiantes de enfermería y medicina	158 estudiantes (Media = 21.25)
3	Spahi y Ceyhan (2022)	Kosovo	Explicativo	Identificar los estilos de resolución de conflictos de los estudiantes	585 estudiantes (Media = 25.3)
4	Ponce-Valencia et al. (2024)	España	Transversal	Examinar los factores asociados con el manejo de conflictos en estudiantes de enfermería	1190 estudiantes
5	Klinkosz et al. (2021)	Polonia	Cuantitativo	Conocer las competencias de los estudiantes asociadas con la gestión de conflictos	173 estudiantes (Media = 21.4)
6	Burgos-Cienfuegos et al. (2015)	Estados Unidos	Básica	Explorar las situaciones de conflicto entre los estudiantes	14 estudiantes (Media = 18.5)
7	Bruno et al. (2018)	Italia	Básica	Conocer los factores asociados con la gestión de conflictos	24 estudiantes
8	Li et al. (2021)	China	Transversal	Identificar los factores relacionados con el manejo de resolución de conflictos	269 estudiantes
9	Michinov et al. (2024)	Francia	Transversal	Indagar sobre el bienestar de los estudiantes y los estilos de gestión de conflictos	2135 estudiantes (Media = 24)
10	Ricchiardi & Emanuel (2018)	Italia	Cuantitativo	Evaluar el rol de los factores interpersonales en la resolución de conflictos	1048 estudiantes (Media = 20.5)
11	Amudha et al. (2017)	India	Básica	Evaluar la inteligencia emocional y resolución de conflictos por parte de los estudiantes.	150 estudiantes
12	López et al. (2017)	España	Descriptivo	Analizar los conflictos que se presentan en un nivel educativo superior	101 estudiantes
13	Rodríguez-Leal et al. (2024)	España	Observacional	Estudiar los factores que influyen en la gestión de conflictos	149 estudiantes (Media = 23.36 ± 4.69)
14	Boyd & George (2019)	Canadá	Explicativo	Evaluar la resolución de conflictos individuales de los estudiantes	289 estudiantes
15	Hastings et al. (2019)	Estados Unidos	Transversal	Establecer la influencia del manejo de conflictos en la actitud hacia la empatía por parte de los estudiantes	250 estudiantes

16	Alnajjar & Abou (2022)	Arabia Saudita	Descriptivo	Indagar acerca del liderazgo y la gestión de conflictos de los estudiantes de enfermería	264 estudiantes (Media = 23.5)
17	Huang et al. (2016)	China	Transversal	Evaluar los factores que influyen en el conflicto interpersonal de los estudiantes	537 estudiantes (Media = 20.4)
18	Xie et al. (2022)	Estados Unidos	Cuantitativo	Diagnosticar los conflictos de los estudiantes universitarios	1105 estudiantes
19	Canales et al. (2020)	España	Básica	Evaluar el proceso de creación grupal y su repercusión en la resolución de conflictos	105 estudiantes (Media = 19,99 ± 2.78)
20	Zazula & Appenzeller (2019)	Brasil	Cuantitativo	Determinar cómo las habilidades sociales de los estudiantes influyen en la resolución de conflictos	57 estudiantes (Media = 21.28)
21	Gillani et al. (2024)	Pakistán	Exploratorio	Conocer los conflictos y la manera en la que se resuelven	100 estudiantes (Media = 28.97)
22	Fierke et al. (2023)	Estados Unidos	Básica	Explorar la gestión de situaciones conflictivas	83 estudiantes (Media = 23)
23	Emert et al. (2017)	Estados Unidos	Transversal	Examinar la inteligencia emocional de los estudiantes, en el marco de la resolución de conflictos	553 estudiantes (Media = 18.8)
24	Mohammed et al. (2023)	Malasia	Transversal	Establecer la asociación entre los estilos de comunicación y resolución de conflictos	324 estudiantes
25	Bruce et al. (2022)	Estados Unidos	Básica	Evaluar la resolución de conflictos en los estudiantes	1471 (Media = 33.94)
26	Wang et al. (2022)	Estados Unidos	Básica	Examinar las estrategias de resolución de conflictos que emplean los alumnos para su adaptación	10 estudiantes (Media = 24.5)
27	Dong et al. (2022)	China	Cuantitativo	Analizar los factores que se asocian al manejo de resolución de conflictos en el alumnado	234 estudiantes (Media = 30)
28	Krajniak et al. (2018)	Estados Unidos	Cuantitativo	Estudiar la relación entre la inteligencia emocional, personalidad y adaptación con el manejo de conflictos de los alumnos	246 estudiantes (Media = 18.7)
29	Parker et al. (2021)	Canadá	Longitudinal	Evaluar el impacto de la inteligencia emocional en la gestión de conflictos	314 estudiantes (Media = 19.54)
30	Taneja et al. (2020)	India	Transversal	Examinar la relación entre la inteligencia emocional, los rasgos de personalidad y la resolución de conflictos en los alumnos de medicina	210 estudiantes (Media = 21.54 ±1.98)

De acuerdo con los datos de la tabla, el 100% de los artículos revisados adoptó un enfoque cuantitativo. El 24.14% fue de tipo básico y transversal, el 20.69% aplicada, el 6.90% descriptivo y explicativo respectivamente, y el 3.45% exploratorio, observacional, prospectivo, retrospectivo y longitudinal. Respecto a su procedencia, el

30% estudió la realidad de Estados Unidos, el 13.33% de España, el 10% de China; el 6.67% se centró en Canadá, India e Italia; y el 3.33% en Arabia Saudita, Australia, Brasil, Kosovo, Malasia, Pakistán y Polonia.

Asimismo, el 26.67% de los artículos buscó identificar los factores que influyen en el manejo de conflictos, el 23.33% analizar sus asociaciones y el 20% examinar aspectos relacionados. Todos (100%) consideraron estudiantes de nivel superior como participantes, con muestras de 10 a 2135 personas y edades entre 18 y 34 años.

Entre los factores reportados, destacan los sociodemográficos —principalmente el género, ya que las mujeres muestran mayor facilidad para desarrollar habilidades sociales (Gunasingha et al., 2023)—; interpersonales, como empatía, respeto y comunicación para fomentar entornos educativos favorables (Klinkosz et al., 2021; Ricchiardi & Emanuel, 2018; Alnajjar & Abou, 2022; Huang et al., 2016; Canales et al., 2020; Zazula & Appenzeller, 2019; Fierke et al., 2023; Bruce et al., 2022; Wang et al., 2022; Parker et al., 2021); culturales, como predictor esencial para resolver conflictos (Vandergoot et al., 2018; Spahi & Ceyhan, 2022; Burgos-Cienfuegos et al., 2015; Bruno et al., 2018; Gillani et al., 2024; Mohammed et al., 2023); psicológicos, incluyendo inteligencia emocional, autoconciencia y personalidad (Xie et al., 2022; Emert et al., 2017; Dong et al., 2022; Krajniak et al., 2018; Taneja et al., 2020); y académicos, como motivación y actitud hacia el aprendizaje (Canales et al., 2020).

Respecto al estado actual del manejo de conflictos en estudiantes universitarios, la mayoría de artículos reporta niveles regular (Boyd & George, 2019; Hastings et al., 2019) o deficiente (Li et al., 2021; Zazula & Appenzeller, 2019; Gillani et al., 2024; Wang et al., 2022), debido a una resolución limitada y dificultades emocionales. Esto afecta negativamente el estado emocional y el aprendizaje, justificando intervenciones para mejorar competencias.

Los instrumentos más destacados incluyen el Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument (subescalas: acomodación, competencia, compromiso, evitación y colaboración; Gunasingha et al., 2023; Ponce-Valencia et al., 2024; Boyd & George, 2019; Hastings et al., 2019) y el Inventario de Conflictos Organizacionales de Rahim-II (Li et al., 2021; Michinov et al., 2024; Alnajjar & Abou, 2022). Complementariamente, se usaron escalas para inteligencia emocional (Cuestionario PKIE, MSCEIT), habilidades interpersonales (Inventario SSI-Del-Prette, EQ-i:S de Bar-On) y otros (Klinkosz et al., 2021; Gillani et al., 2024; Zazula & Appenzeller, 2019; Parker et al., 2021).

En síntesis, estas premisas subrayan la complejidad del manejo de conflictos en educación superior, influida por diferencias personales, sociales y culturales. Las mujeres destacan por su mayor facilidad para fortalecer habilidades e inteligencia emocional en la resolución de conflictos.

Discusión

Esta revisión sistemática constata que diversos factores influyen de manera significativa en la gestión de conflictos entre estudiantes de educación superior (Safeena & Velnampy, 2018; Igbinoba et al., 2022). Por tanto, resulta indispensable comprender los aspectos que inciden en esta dinámica para diseñar estrategias que fortalezcan las competencias y habilidades necesarias para resolverlos.

A partir del análisis, los factores se clasificaron en cinco categorías: *sociodemográficos* (Szcześniak et al., 2020), *interpersonales* (Trifan et al., 2024; Szcześniak et al., 2020), *culturales* (Szcześniak et al., 2020; Gözde & Chipindu, 2019; Burgos-Calvillo et al., 2024), *psicológicos* (Trifan et al., 2024; Szcześniak et al., 2020; Campbell et al., 2022) y *académicos* (Szcześniak et al., 2020). En conjunto, estos elementos determinan cómo los estudiantes enfrentan los conflictos en el entorno educativo.

La evidencia de un manejo deficiente subraya la necesidad de una intervención urgente (Gözde & Chipindu, 2019). Esto implica acciones correctivas, programas de formación en habilidades socioemocionales y la creación de espacios de diálogo que fomenten la comunicación asertiva, la empatía y la mediación. Las estrategias recomendadas incluyen talleres de desarrollo personal, acompañamiento psicológico, capacitación docente y redes de apoyo, acciones que promueven entornos académicos saludables y favorecen el desarrollo personal y profesional del alumnado (Campbell et al., 2022).

Respecto a los instrumentos utilizados, fueron pertinentes para evaluar los factores determinantes (Labrague & McEnroe-Petitte, 2017). No obstante, se sugiere complementarlos para enriquecer la comprensión de la problemática y fortalecer la solidez teórica de futuras investigaciones (Trifan et al., 2024). Al comparar estos resultados con otras revisiones, coinciden en la relevancia de los factores psicológicos y culturales; sin embargo, estudios previos han enfatizado los factores estructurales o institucionales, lo que sugiere integrarlos en análisis posteriores para obtener una perspectiva más integral.

Finalmente, la diversidad de contextos educativos limita la generalización de los resultados, pues los factores identificados varían según la cultura, el tipo de institución, el campo de estudio o la modalidad de

enseñanza. Asimismo, el predominio de estudios cuantitativos y transversales dificulta establecer relaciones causales o profundizar en las experiencias subjetivas. Por último, la escasez de información sobre intervenciones prácticas implementadas por las instituciones restringe la aplicabilidad inmediata de algunos hallazgos.

Conclusiones

En concordancia con lo expuesto, se sugiere que futuras investigaciones amplíen su alcance mediante enfoques comparativos que contrasten diversas regiones, programas académicos o grupos etarios. Es necesario superar la tendencia actual hacia estudios aislados, promoviendo metodologías mixtas que permitan una caracterización más exhaustiva y matizada de las variables. Asimismo, resulta imperativo incentivar el desarrollo de estudios longitudinales y experimentales orientados a evaluar la eficacia de programas de intervención y estrategias preventivas, asegurando así que las soluciones propuestas sean aplicables en contextos universitarios reales y diversos.

Desde una perspectiva cuantitativa, la revisión evidencia una concentración significativa de la producción científica en la base de datos Scopus, la cual aporta el 50% de los artículos analizados. Geográficamente, existe un sesgo hacia el contexto estadounidense, que representa el 30% de la muestra total, y una hegemonía absoluta de los diseños transversales (100%), lo que limita el análisis de la evolución temporal del fenómeno.

En síntesis, esta revisión pone de manifiesto que el manejo de conflictos en estudiantes de educación superior está determinado por una amalgama de factores sociodemográficos, interpersonales, culturales, psicológicos y académicos. En este entramado, destaca particularmente la variable del género; una proporción considerable de la literatura coincide en que las mujeres exhiben una mayor predisposición y facilidad para desarrollar competencias sociales orientadas a una resolución efectiva de conflictos, lo cual abre un camino clave para futuras investigaciones sobre el diseño de perfiles de competencia diferenciados según las necesidades específicas de los estudiantes.

Referencias

- Aina, O. S., & Obi, M. A. (2022). Evaluation of students' management conflicts in public tertiary institutions in Osun State, Nigeria (2010–2020). *Journal of Humanities, Social Science and Creative Arts*, 17(1), 68–84. <https://journal.funaab.edu.ng/index.php/JHSSCA/article/view/2253>
- Alnajjar, H., & Abou, E. (2022). Exploring the relationship between leadership and conflict management styles among nursing students. *Nursing Management*, 29(3), 25–31. <https://doi.org/10.7748/nm.2022.e2023>
- Amudha, R., Motha, L. C., Venkataraman, V., Alamelu, R., & Easwar, C. D. T. (2017). An analysis of emotional intelligence among professional students using cluster analysis. *International Journal of Economic Research*, 14(5), 317–327. <https://www.scopus.com/pages/publications/85034775320>
- Barrios, K. V., Orozco, D. M., Pérez, E. C., & Conde, G. (2021). Nuevas recomendaciones de la versión PRISMA 2020 para revisiones sistemáticas y metaanálisis. *Acta Neurológica Colombiana*, 37(2), 105–106. <https://doi.org/10.22379/24224022373>
- Boyd, B. B., & George, D. M. (2019). The influence of an undergraduate conflict-resolution course to effect change in student cognitions, attitudes and behaviors in their personal relationships. *Journal of Research on Christian Education*, 28(3), 309–324. <https://doi.org/10.1080/10656219.2019.1703850>
- Bruce, M. J., Chang, A., Evans, L., Streb, M., Dehon, J., & Handal, P. J. (2022). Relationship of conflict, conflict avoidance, and conflict resolution to psychological adjustment. *Psychological Reports*, 127(5), 2324–2333. <https://doi.org/10.1177/00332941221146708>
- Bruno, A., Dell'Aversana, G., & Guidetti, G. (2018). Developing organizational competences for conflict management: The use of the prisoner's dilemma in higher education. *Frontiers in Psychology*, 9, 353694. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.00376>
- Burgos-Calvillo, R., Vasquez-Salgado, Y., & Greenfield, P. M. (2024). Cultural modes of conflict resolution, roommate satisfaction, and school belonging: The role of socioeconomic status in university peer relations. *Current Research in Ecological and Social Psychology*, 7, 100192. <https://doi.org/10.1016/j.cresp.2024.100192>
- Burgos-Cienfuegos, R., Vasquez-Salgado, Y., Ruedas-Gracia, N., & Greenfield, P. M. (2015). Disparate cultural values and modes of conflict resolution in peer relations: The experience of Latino first-generation college students. *Hispanic Journal of Behavioral Sciences*, 37(3), 365–397. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0739986315591343>

- Cabello-Tijerina, P. A., & Vázquez-Gutiérrez, R. L. (2024). La multidimensionalidad de la paz como generadora de bienestar. *Eirene: Estudios de Paz y Conflictos*, 7(13), 07–12. <https://doi.org/10.62155/eirene.v7i13.291>
- Calderón, P. (2009). Teoría de conflictos de Johan Galtung. *Revista de Paz y Conflictos*, 2, 60–81. <https://revistaseug.ugr.es/index.php/revpaz/article/view/432>
- Campbell, F., Blank, L., Cantrell, A., Baxter, S., Blackmore, C., Dixon, J., & Goyder, E. (2022). Factors that influence mental health of university and college students in the UK: A systematic review. *BMC Public Health*, 22(1), 1243. <https://doi.org/10.1186/s12889-022-13943-x>
- Canales, I., González, A., & Rovira, G. (2020). El proceso de creación grupal en las actividades artístico-expresivas como escenario para la negociación y la resolución de conflictos. *Movimiento*, 26, e26059. <https://doi.org/10.22456/1982-8918.105472>
- Cañas, J. A., & Mosquera, J. (2024). Percepción del conflicto en estudiantes del Colegio Francisco José Caldas de Cúcuta desde la teoría de Galtung. *Praxis Educativa*, 28(1), 1–16. <https://cerac.unlpam.edu.ar/index.php/praxis/article/view/7457>
- Córdova, M. (2016). Sobre la naturaleza de la mediación. *Horizonte de la Ciencia*, 6(10), 49–58. <https://revistas.uncp.edu.pe/index.php/horizontedelaciencia/article/view/352>
- Dong, X., Kalugina, O. A., Vasbieva, D. G., & Rafi, A. (2022). Emotional intelligence and personality traits based on academic performance. *Frontiers in Psychology*, 13, 894570. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.894570>
- Emert, S. E., Tutek, J., & Lichstein, K. L. (2017). Associations between sleep disturbances, personality, and trait emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 107, 195–200. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2016.11.050>
- Farooq, M. (2022). Conflict management in higher education institutions (HEIS): A case study of Islamic University in Uganda. *International Journal of Leadership Studies: Theory and Practice*, 5(3), 196–211. <https://doi.org/10.52848/ijls.1105267>
- Fierke, K. K., Lepp, G. A., & Jones, K. M. (2023). Teaching conflict management: An approach to increasing students' value, confidence, and ability. *Currents in Pharmacy Teaching and Learning*, 15(3), 252–257. <https://doi.org/10.1016/j.cptl.2023.03.005>
- Gillani, S. F. U. H. S., Khan, R. A., & Sethi, A. (2023). Impact of emotional intelligence in resolving clinical conflicts among postgraduate residents of surgery. *Pakistan Journal of Medical Sciences*, 40(3). <https://doi.org/10.12669/pjms.40.3.7363>
- Gözde, A., & Chipindu, R. D. (2019). How cultural differences influence conflict within an organization: A case study of Near East University. *International Journal of Quantitative and Qualitative Research Methods*, 7(1), 112–128. <https://eajournals.org/ijqqr/vol-7-issue-1-february-2019/how-cultural-differences-influence-conflict-within-an-organization-a-case-study-of-near-east-university/>
- Guiab, R. R., & Miguel, C. G. (2023). Conflict management styles of faculty and staff of a State University in Northern Philippines. *International Journal of Current Science Research and Review*, 6(9), 5664–5672. <https://doi.org/10.47191/ijcsrr/v6-i9-25>
- Gunasingha, R. M. K. D., Lee, H., Zhao, C. et al. (2023). Conflict resolution styles and skills and variation among medical students. *BMC Medical Education*, 23(1), 228. <https://doi.org/10.1186/s12909-023-04228-x>
- Hastings, T. J., Kavookjian, J., & Ekong, G. (2019). Associations among student conflict management style and attitudes toward empathy. *Currents in Pharmacy Teaching and Learning*, 11(1), 25–32. <https://doi.org/10.1016/j.cptl.2018.09.019>
- Huang, Y., Lv, W., & Wu, J. (2016). Relationship between intrinsic motivation and undergraduate students' depression and stress: The moderating effect of interpersonal conflict. *Psychological Reports*, 119(2), 527–538. <https://doi.org/10.1177/0033294116661512>
- Igbinoba, E., Salau, O., Atolagbe, T., & Joel, O. (2022). Bolstering conflict management strategies and sustainable commitment of academic staff in selected public universities. *Heliyon*, 9(2), e12597. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e12597>
- Klinkosz, W., Iskra, J., & Artymiak, M. (2021). Interpersonal competences of students, their interpersonal relations, and emotional intelligence. *Current Issues in Personality Psychology*, 9(2), 125–134. <https://doi.org/10.5114/cipp.2021.105733>
- Krajniak, M. I., Pievsky, M., Eisen, A. R., & McGrath, R. E. (2018). The relationship between personality disorder traits, emotional intelligence, and college adjustment. *Journal of Clinical Psychology*, 74(7), 1160–1173. <https://doi.org/10.1002/jclp.22572>
- Kraus, S., Breier, M., Lim, W. M., Dabić, M., Kumar, S., Kanbach, D., Mukherjee, D., Corvello, V., Piñeiro-Chousa, J., Liguori, E., Palacios-Marqués, D., Schiavone, F., Ferraris, A., Fernandes, C., & Ferreira, J. J. (2022).

- Literature reviews as independent studies: Guidelines for academic practice. *Review of Managerial Science*, 16(8), 2577–2595. <https://doi.org/10.1007/s11846-022-00588-8>
- La Rosa, J., & Rivas, G. (2018). *Teoría del conflicto y mecanismos de solución*. Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://doi.org/10.18800/9786123173432>
- Labrague, L. J., & McEnroe-Petite, D. M. (2017). An integrative review on conflict management styles among nursing students: Implications for nurse education. *Nurse Education Today*, 59, 45–52. <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2017.09.001>
- Li, Y., Li, K., Wei, W., Dong, J., Wang, C., Fu, Y., Li, J., & Peng, X. (2021). Critical thinking, emotional intelligence and conflict management styles of medical students: A cross-sectional study. *Thinking Skills and Creativity*, 40, 100799. <https://doi.org/10.1016/j.tsc.2021.100799>
- López, M. C., Tejero, R., & Fernández, A. (2017). Los conflictos escolares y su gestión en la formación inicial del profesorado. Un estudio de caso. *Profesorado: Revista de Currículum y Formación del Profesorado*, 21(4), 293–314. <https://doi.org/10.30827/profesorado.v21i4.10057>
- Macias, E. C., & Alarcón, L. A. (2021). Manejo de las conductas disruptivas en la convivencia estudiantil en la básica superior. *Dominio de las Ciencias*, 7(4), 411–432. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2100>
- Martínez, P., Jiménez-Molina, Á., Mac-Ginty, S., Martínez, V., & Rojas, G. (2021). Salud mental en estudiantes de educación superior en Chile: Una revisión de alcance con meta-análisis. *Terapia Psicológica*, 39(3), 405–426. <https://doi.org/10.4067/s0718-48082021000300405>
- Martínez-López, J. Á., Molina, J., Munuera, P., & Costa, A. M. (2022). Analysis of the perception of conflict and its positive resolution in university students. *Social Sciences*, 11(11), 529. <https://doi.org/10.3390/socsci11110529>
- Michinov, E., Robin, G., Hémon, B., Béranger, R., & Boissart, M. (2024). Protective resources against stress among student nurses: Influences of self-efficacy, emotional intelligence and conflict management styles. *Nurse Education in Practice*, 74, 103849. <https://hal.science/hal-04303073>
- Mohammed, S., Nasidi, Q. Y., Muhammed, M. U., Umar, M. M., & Hassan, I. (2023). Perceived relationship between communication styles and interpersonal conflict resolution among international students in Malaysia. *Journal of Nusantara Studies*, 8(2), 354–374. <https://doi.org/10.24200/jonus.vol8iss2pp354-374>
- Muthoni, M. G., & Stephen, M. A. M. (2021). Organizational conflict management: The all important public universities performance strategy under neglect in Kenya. *European Scientific Journal*, 17(12), 181–201. <https://doi.org/10.19044/esj.2021.v17n12p181>
- Omodan, B. I., & Skosana, C. (2023). Addressing potential conflict among university students during collaborative tasks. *Education Sciences*, 13(12), 1245. <https://doi.org/10.3390/educsci13121245>
- Parker, J. D. A., Summerfeldt, L. J., Walmsley, C., O'Byrne, R., Dave, H. P., & Crane, A. G. (2021). Trait emotional intelligence and interpersonal relationships: Results from a 15-year longitudinal study. *Personality and Individual Differences*, 169, 110013. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2020.110013>
- Patino, C. M., & Ferreira, J. C. (2018). Inclusion and exclusion criteria in research studies: Definitions and why they matter. *Jornal Brasileiro de Pneumologia*, 44(2), 84. <https://doi.org/10.1590/s1806-37562018000000088>
- Pérez, J. B. (2015). Cultura de paz y resolución de conflictos: La importancia de la mediación en la construcción de un estado de paz. *Ra Ximhai*, 11(1), 109–131. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6467041>
- Ponce-Valencia, A., Jiménez-Rodríguez, D., Hernández, J. J., Martínez, C., Pérez-Sánchez, H., & Echevarría, P. (2024). An interpretable machine learning approach to predict sensory processing sensitivity trait in nursing students. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*, 14(4), 913–928. <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC11049261/>
- Prasad, R. (2023). Effective management style for resolving academic and non-academic conflicts in university colleges in Kathmandu. *Nepal Journal of Multidisciplinary Research*, 6(2), 114–123. <https://doi.org/10.3126/njmr.v6i2.57477>
- Ricchiardi, P., & Emanuel, F. (2018). Soft skill assessment in higher education. *Journal of Educational, Cultural and Psychological Studies*, 18, 21–53. <https://www.ledonline.it/index.php/ECPS-Journal/article/view/1399>
- Rodríguez-Leal, L., González-Hervías, R., Mayor, L. I., Rodríguez-Gallego, I., Romero, M., & Beneit, J. V. (2024). Influence of clinical internship on emotional intelligence as perceived by nursing students: A longitudinal study. *Educación Médica*, 25(5), 100936. <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2024.100936>
- Rudnák, I., Barczy, A., Bajkai-Tóth, K., & Garamvölgyi, J. (2024). Exploring the conflict management of international students at a Hungarian University based on the Thomas-Kilmann model. *Journal of Infrastructure, Policy*

- Safeena, M. G. H. S., & Velnamby, T. (2018). Factors influencing integrating conflict management. *Journal of Business Studies*, 4(1), 91–103. <https://doi.org/10.4038/jbs.v4i1.15>
- Spahi, E., & Ceyhan, E. (2022). The conflict resolution styles of university students living in Kosovo: A mixed-method study. *European Journal of Contemporary Education*, 11(3), 914–930. https://ejce.cherkasgu.press/journals_n/1664217253.pdf
- Szczęśniak, M., Rodzeń, W., Malinowska, A., & Kroplewski, Z. (2020). Big five personality traits and gratitude: The role of emotional intelligence. *Psychology Research and Behavior Management*, 13, 977–988. <https://doi.org/10.2147/prbm.s268643>
- Taneja, N., Gupta, S., Chellaiyan, V., Awasthi, A., & Sachdeva, S. (2020). Personality traits as a predictor of emotional intelligence among medical students. *Journal of Education and Health Promotion*, 9(1), 354. https://doi.org/10.4103/jehp.jehp_678_19
- Torres, E. (2021). Alternativas de resolución de conflictos desde una perspectiva holística en los entornos universitarios colombianos. *Hallazgos*, 18(35), 371–399. <https://doi.org/10.15332/2422409x.5511>
- Trifan, T. A., Meeus, W., & Branje, S. (2024). The dimensionality of the Conflict Resolution Styles Inventory across age and relationships. *Frontiers in Psychology*, 15, 1233279. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2024.1233279>
- Vandergoot, S., Sarris, A., Kirby, N., & Ward, H. (2018). Exploring undergraduate students' attitudes towards interprofessional learning, motivation-to-learn, and perceived impact of learning conflict resolution skills. *Journal of Interprofessional Care*, 32(2), 211–219. <https://doi.org/10.1080/13561820.2017.1383975>
- Wang, Z., Zhu, Q., & Dong, K. (2022). Conflict resolution skills of Chinese international students in the United States. *Journal of International Students*, 12(4), 995–1018. <https://doi.org/10.32674/jis.v12i4.2193>
- Xie, R., Jiang, J., Yue, L., Ye, L., An, D., & Liu, Y. (2022). Under psychological safety climate: The beneficial effects of teacher–student conflict. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(15), 9300. <https://doi.org/10.3390/ijerph19159300>
- Zainal, S. K., Yunus, W. M., & Azam, W. M. (2022). The relationship between academic vs. family/personal role conflict and Malaysian students' psychological wellbeing during COVID-19 lockdown. *Journal of Further and Higher Education*, 46(1), 76–88. <https://doi.org/10.1080/0309877x.2021.1884210>
- Zazula, R., & Appenzeller, S. (2019). Evaluation of a psychoeducational intervention in the development of social and communication skills for incoming medical students at a bilingual university. *Trends in Psychology*, 27(3), 749–762. <https://doi.org/10.9788/tp2019.3-11>

CONTRIBUCIÓN DE LA AUTORÍA

Graciela Chauca Salvatierra de Martos: Conceptualización, curación de datos, investigación, metodología, supervisión, redacción - borrador original, redacción - corrección de pruebas y edición, dirección del proyecto.

Paulth Junior Cáceres Díaz: supervisión, redacción - corrección de pruebas y edición, visualización, validación
Lourdes Sofía Cuenca Silva: supervisión, redacción - corrección de pruebas y edición.

Beymar Pedro Solis Trujillo: investigación, supervisión, redacción - corrección de pruebas y edición, visualización, validación, recursos.