



## **XX Congreso Internacional sobre Innovaciones en Docencia e Investigación en Ciencias Económico Administrativas**

**Detección de algunos de las principales causas que originan se presente conflictos entre  
los estudiantes universitarios.**

**Caso: Alumnos de la Facultad de Contaduría y Administración (FCA) de la Universidad  
Autónoma de Chihuahua (UACH).**

Eva Aurora Ortega Juárez<sup>1</sup>, Josefina Serna Jaso<sup>2</sup> e Irma Polanco Rodríguez<sup>3</sup>

Área temática:

Formación Integral de los alumnos.

**Chihuahua, Chih., Junio 2017.**

---

<sup>1</sup> Maestro en Administración y Maestra en Impuestos, docente, (614) 427 2071, Dom: Tomás de Zigarrán 3603, Jardines de San Francisco II Etapa, Chihuahua, email: [eortegaj@uach.mx](mailto:eortegaj@uach.mx), mexicana

<sup>2</sup> Maestra en Administración de Recursos Humanos, docente, tel: (614) 130 9217, Dom: Calle Zootecnia 12005, Col Zootecnia, Chihuahua, Chih., [jserna@uach.mx](mailto:jserna@uach.mx), mexicana

<sup>3</sup> Maestro en Administración de Recursos Humanos, docente, (614) 2355180, Dom: Arquitectura 900, Col Ampliación San Felipe, Chihuahua, email: [polancoirma@hotmail.com](mailto:polancoirma@hotmail.com), mexicana

**ÍNDICE GENERAL****Pág.**

Resumen	3
Introducción	3
I.- Marco de Referencia	4
II.- Metodología	5
a).- Problema Eje	5
b).- Objetivo	6
III.- Resultados	6
IV.- Conclusiones y Discusiones	12
Bibliografía	14

## **Resumen y palabras clave**

El objetivo de la investigación fue obtener un panorama sobre los conflictos que está enfrentando el estudiante de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua y determinar cuáles son las principales causas de esos conflictos que enfrentan para ofrecerles herramientas que les permita solucionarlos de manera pacífica, y logren enfocarse a su actividad de estudiantes. La investigación fue mixta, no experimental, descriptiva. El universo de estudiantes turno matutino 1500, tamaño de muestra 234 estudiantes.

Principales hallazgos fueron:

El sexo femenino enfrenta conflictos con sus compañeros un 62.5% y con el personal administrativo 68.4% el sector masculino un 37.5% enfrentan conflictos con sus compañeros y 31.6% con el personal administrativo, el tipo de conflicto que enfrentan las estudiantes son: por las calificaciones un 12.2%, por su carácter 12.2%, por agresividad de la otra parte 8.2%, porque no le gusta cómo piensan las demás personas 18.4% y el sexo masculino por calificaciones un 22.4%, por su carácter 6% , por agresividad de la otra parte 4.1%., los conflictos más frecuentes se dan en primero, segundo, tercero y séptimo semestre, ante la pregunta si enfrenta conflictos actualmente el 15.4% indica que con sus compañeros, el 61.5% con sus maestros y el 23.1% con el personal administrativo.

**Palabras clave:** (Conflictos, alumnos, maestros, personal administrativo).

## **INTRODUCCIÓN**

“Los conflictos de hecho son una oportunidad. Si nosotros entendemos porque estamos en una pelea nosotros tenemos más oportunidad de salir”. (Elworthy, 2017)

Tenemos que entender que la paz comienza dentro de nosotros mismos. Si sentimos una paz interior nosotros sabremos manejar los conflictos.

El tema de resolución de conflictos es tan antigua como la existencia de la humanidad, aunque tal vez ha ido evolucionando la manera de resolverlos de aquel entonces a como se lleva a cabo hoy en día. Desde que el ser humano se ha congregado en sociedad, se ha buscado como resolver las situaciones que ponen en riesgo la paz social.

La importancia de la manera en que se resuelven los conflictos, no radica en que sean algo novedoso, sino en que a diferencia de la forma en que se aplicaban históricamente, en la actualidad el procedimiento se ha ido sistematizado, definiéndoles sus características y particularidades, clasificándolos de manera clara para establecer procedimientos que garanticen resultados favorables en mayor medida y con resultados positivos.

## **I.-MARCO DE REFERENCIA**

Como disciplina académica, los inicios de la investigación para la paz se remontan a los años 50, justo después de la Segunda Guerra Mundial, por la preocupación sobre las armas nucleares y el conflicto entre las grandes potencias. Una de las figuras más emblemáticas de aquella época fue el economista norteamericano Kennet Boulding, impulsor en 1955 de la revista *Journal of Conflict Resolution*, junto al psicólogo Anatol Rapoport, que dos años después crearon un Centro para la Investigación y la Resolución de Conflictos. Su esposa, la socióloga Elise Boulding, fue una de las luces más brillantes en el pensamiento sobre la paz, con aportaciones decisivas en el desarrollo de la cultura y la educación para la paz, el cosmopolitismo, el potencial de la sociedad civil, las posibilidades de una cultura cívica global, el uso de la imaginación social, la reforma de las instituciones internacionales, los talleres para imaginar el futuro deseado, etc. (Vicenc, 2006)

En los años sesenta se desarrolló la teoría de la negociación, como una aplicación de la teoría de los juegos en la negociación internacional Schelling, fue uno de los promotores y animadores de esta teoría, defendiendo que el conflicto es un fenómeno muy complejo en el que el antagonismo y la cooperación aparecen íntimamente unidos. (Schelling, 1964)

En 1968 apareció un artículo que tuvo mucho impacto en la comunidad dedicada a la investigación sobre la paz. Herman Schmid propuso que la investigación había de explicar no sólo como se controlan los conflictos manifiestos, sino también, y especialmente, cómo se manifiestan los conflictos latentes. Schmid reclamaba que se había de explicar no cómo se produce la integración, sino cómo se polarizan los conflictos en un grado tan elevado.

La escuela que ha tenido más resonancia pública ha sido probablemente la del Programa de Negociación de la Harvard Law School, que engloba a varios centros y disciplinas. Particularmente conocidos son los trabajos de Roger Fisher y de William Ury, que han popularizado con libros best-seller los procesos de mediación y de negociación basados en la distinción de intereses y necesidades y la búsqueda del yo gano-tú-ganas.

## **II.- METODOLOGÍA.**

Naturaleza: Cuantitativa y Cualitativa (mixta). Tipo de investigación: No experimental

Forma: Descriptivo (estudio de caso). El objetivo central fue detectar los conflictos que enfrentan los estudiantes de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua y establecer si hay relación entre las diferentes variables. (Rojas, 2005)

Modo: De campo con apoyo bibliográfico y/o documental. Método de investigación: Deductivo. Técnicas de investigación: De campo, bibliográficas. Instrumentos de apoyo: Instrumento de medición, Word, Excel, SPSS

Universo: Estudiantes de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua, del turno matutino de las cinco carreras que se imparten en esta institución. Población: 1500 alumnos. Tamaño de muestra probabilístico aleatorio para auditorías de opinión 234 los estudiantes seleccionados

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

Detectar los principales conflictos a los que se enfrenta el estudiante de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua. Si se considera que los conflictos se presentan al individuo en diferentes edades, situaciones, y con diferentes características, en el caso del estudiante le impiden centrarse en sus estudios y lograr terminar la carrera sin contratiempos que estos le ocasionan. Detectarlos será de gran ayuda sobre todo si se le apoya en la resolución de los mismos mostrándole diferentes técnicas como una herramienta que le permita que el paso por la facultad sea armónica, agradable y que no le causen estrés que le impidan centrarse en sus estudios. La resolución de conflictos es una herramienta no solo para resolver conflictos universitarios sino es una forma de resolver conflictos que se presentan en la vida.

El estudiante universitario se encuentra en un período de desarrollo de su personalidad, la edad juvenil, que constituye un momento de tránsito de la niñez a la adultez, en el que tiene lugar la consolidación del sistema motivacional y cognitiva que orienta su actuación (Forbes, M. 1997).

## OBJETIVO GENERAL

El objetivo de la investigación fue obtener un panorama sobre los conflictos que está enfrentando el estudiante de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua y determinar cuáles son las principales causas de esos conflictos que enfrentan para ofrecerles herramientas que les permita solucionarlos de manera pacífica.

## OBJETIVO ESPECÍFICO

Dar a conocer a las autoridades los principales conflictos que enfrentan los estudiantes de la Facultad de Contaduría y Administración así como proponer planes de acción y estrategias para disminuir los conflictos universitarios.

## III.- RESULTADOS

Los resultados obtenidos nos muestran cuales son los principales motivos por los que se presentan conflictos entre los estudiantes con sus pares, maestros, y personal administrativo. Y en propuestas se presentan opciones para disminuir el porcentaje de conflictos.

**Tabla 1** Tabla de contingencia entre Sexo y conflictos con Compañeros

% del total

		¿Qué tan frecuente en promedio son los conflictos que ha enfrenado en su estancia en la FCA con Compañeros?				Total
		Cada semana	Cada mes	Cada semestre	Otros	
Sexo	Femenino	12.5%	12.5%		37.5%	62.5%
	Masculino	4.2%	4.2%	16.7%	12.5%	37.5%
Total		16.7%	16.7%	16.7%	50.0%	100.0%

Como se puede apreciar en la tabla número dos se presentan mayor incidencia de conflictos entre los compañeros por parte del género femenino con un 62.55

Autor: Los autores de la investigación

**Tabla 2** Prueba de Chi Cuadrado entre sexo y conflictos con Compañeros

	Valor	G1	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9.067	4	.049

Se encontró una asociación entre la variable género y los conflictos que se han presentado con sus compañeros  $p < .06$  lo que indica que existe la suficiente evidencia de que se siga presentando ese patrón de comportamiento

Autor: Los autores de la investigación.

**Tabla 3** Tabla de contingencia entre Genero y conflictos con el personal administrativo

% del total

		¿Qué tan frecuente en promedio son los conflictos que ha enfrentado en su estancia en la FCA con Personal Administrativo?				Total
		Cada semana	Cada mes	Cada semestre	Otros	
Sexo	Femenino	15.8%	5.3%	15.8%	31.6%	68.4%
	Masculino	5.3%	5.3%	21.1%		31.6%
Total		21.1%	10.5%	36.8%	31.6%	100.0%

Como se puede observar el 68.4% de las mujeres enfrentan problemas con el personal administrativos y 31.6% de los varones enfrentan problemas con el personal administrativos.

Autores: Los autores de la investigación.

**Tabla 4** Prueba de Chi Cuadrado entre Sexo y confianza con Personal Administrativo

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6.346	3	.036

Como se puede observar en la tabla anterior existe asociación  $p < .05$  entre la confianza que tienen los estudiantes de acuerdo hay género.

**Tabla 5** Tabla de contingencia entre el género y tipo de conflictos

		Sexo		Total
		Femenino	Masculino	
El tipo de conflicto ha sido por:	Por calificaciones de exámenes	12.2%	22.4%	34.7%
	Por mi carácter	12.2%	6.1%	18.4%
	Por agresividad de la otra parte	8.2%		8.2%
	Porque a mí no me gusta cómo piensan los demás	18.4%	4.1%	22.4%
	Por diferencias de personalidad con otras personas	2.0%	2.0%	4.1%
	Por mis preferencias religiosas	4.1%	4.1%	8.2%
	Por algún otro motivo	2.0%	2.0%	4.1%
Total		59.2%	40.8%	100.0%

Como se puede observar en la tabla número seis el género femenino menciona el mayor porcentaje que sus conflictos se deben a que a ellas no les gusta cómo piensan los demás en segundo lugar por las calificaciones y su carácter, sin embargo, en los hombres un 34.7% tienen conflictos por las calificaciones, y en un 6.1% por su carácter.

Autor: Autores de la Investigación.

**Tabla 6** Prueba de Chi cuadrado entre el género y tipo de conflictos

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7.092	2	.029

Como se puede apreciar en la tabla número siete existe una asociación entre las variables género y la manera como se presenta sus conflictos

**Tabla 7** Tabla de contingencia entre el semestre que cursa y la frecuencia de conflictos con sus maestros

% del total

		¿Qué tan frecuente en promedio son los conflictos que ha enfrenado en su estancia en la FCA con Maestros?					Total
		Cada semana	Cada 15 días	Cada mes	Cada semestre	Otros	
Sem	1			14.6%	4.9%	4.9%	24.4%
	2	2.4%		2.4%	4.9%	2.4%	12.2%
	3	7.3%			9.8%	2.4%	19.5%
	4	4.9%				4.9%	9.8%
	5	2.4%			2.4%	2.4%	7.3%
	6			4.9%		2.4%	7.3%
	7	2.4%		2.4%	2.4%	4.9%	12.2%
	8		2.4%	4.9%			7.3%
Total		19.5%	2.4%	29.3%	24.4%	24.4%	100.0%

Como se puede observar en la tabla número ocho la mayoría de los conflictos con los maestros se presenta cada mes en un 29.3% y al final de semestre con un 24.4% esto parece presuponer que es cuando se les entregan los resultados de las evaluaciones, además el 24.4% de los alumnos del primer semestre enfrentan conflictos seguidos por los alumnos del tercer semestre del total encuestados un 19.5% enfrentan conflictos, los alumnos del séptimo semestre un 12.2% así como los del segundo semestre que también un 12.2% enfrentan conflictos.

Autores: Autores de la investigación.

**Tabla 8** Pruebas de chi-cuadrado entre el semestre que cursa y la frecuencia de conflictos con sus maestros

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	38.486 <sup>a</sup>	28	.040

Como se puede apreciar existe la suficiente evidencia de asociación entre el semestre que cursa y la frecuencia de conflictos con sus maestras  $p < .05$ .

Autor: autores de la Investigación.

**Tabla 1** Tabla de contingencia entre semestre y la confianza en las relaciones que se dan para con Compañeros

% del total

		¿Tiene confianza en las relaciones que se dan en la FCA de usted para con Compañeros		Total
		Mucha	Poca	
semestre	1	10.2%	3.6%	13.9%
	2	3.6%	2.9%	6.6%
	3	28.5%	6.6%	35.0%
	4	5.8%	2.9%	8.8%
	5	8.0%	1.5%	9.5%
	6	2.9%	2.9%	5.8%
	7	11.7%	0.7%	12.4%
	8	8.0%		8.0%
Total		78.8%	21.2%	100.0%

Como se puede apreciar en la tabla número 10 el mayor número de personas que confían en las relaciones con sus compañeros se da en el tercer semestre en un 28.5%, en el séptimo un total del 11.7% confían en sus compañeros seguidos del primer semestre con un 10.2%. Del total de alumnos encuestados el 21.2% del primero al octavo semestre tienen poca confianza en sus compañeros, siendo en el tercer semestre donde se da la mayor desconfianza con un 6.6%.

**Tabla 2 Pruebas de chi-cuadrado entre el semestre que cursa y las relaciones que se dan en la FCA de usted para con Compañeros**

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14.036	7	.041

Como se puede apreciar existe la suficiente evidencia de asociación entre el semestre que cursa y las relaciones que se dan en la FCA de usted para con Compañeros  $p < .05$ .

Autor: Autores de la Investigación.

**Tabla 11** Tabla de contingencia entre semestre y relaciones con compañeros

		% del total			Total
		¿Cómo calificaría sus sentimientos en dichas relaciones con Compañeros?			
		Agradables	Estresadas	Desagradables	
Semestre	1	14.0%			14.0%
	2	5.9%		0.7%	6.6%
	3	35.3%			35.3%
	4	8.1%	0.7%		8.8%
	5	8.8%			8.8%
	6	5.9%			5.9%
	7	12.5%			12.5%
	8	8.1%			8.1%
Total		98.5%	0.7%	0.7%	100.0%

Como se puede apreciar en la tabla número 12 la mayor cantidad de encuestados manifiesta que sus relaciones con los compañeros son agradables en un total del 98.50%.

Autores: Los autores de la Investigación.

**Tabla 12** Pruebas de chi-cuadrado entre el semestre que cursa y los sentimientos en dichas relaciones con Compañeros

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	24.612	14	.039

Como se puede apreciar en la tabla número 12 existe la suficiente evidencia de asociación entre relaciones con sus compañeros qué semestre que cursan.

Autores: autores de la Investigación.

**Tabla 13** Tabla de contingencia entre semestre y si actualmente enfrenta algún conflicto

		¿Actualmente enfrenta algún conflicto con?:			Total
		Compañeros	Maestros	Personal Admvo.	
semestre	1		46.2%		46.2%
	3	7.7%		7.7%	15.4%
	5			15.4%	15.4%
	6		15.4%		15.4%
	7	7.7%			7.7%
Total		15.4%	61.5%	23.1%	100.0%

Como se puede apreciar en la tabla número 14 el mayor número de conflictos se presentan con los maestros en un total del 61.5% sin embargo el porcentaje de conflictos al personal administrativo es alto, ya que con los maestros tienen a diario mínimo relación todos los estudiantes. Y con el personal administrativo solo tienen contacto esporádicamente, lo cual nos refleja un alto porcentaje de conflictos con el personal administrativo.

**Tabla 14** Pruebas de chi-cuadrado entre el semestre que cursa y si actualmente enfrenta algún conflicto

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	20.583 <sup>a</sup>	8	.008

Como se puede observar en la tabla número 15 la prueba aquí cuadrada muestra que existe la suficiente evidencia de asociación de los conflictos de semestre que cursa los estudiantes con los maestros

#### IV.- Conclusiones y discusiones

De acuerdo con la investigación de manera general se puede afirmar que los estudiantes enfrentan conflictos con sus maestros en un 61.5% con el personal administrativo un 23.1% y con sus compañeros un 15.4%. Existe mayor incidencia de conflictos entre el género femenino con un 62.5% con sus compañeros y un 68.4% con el personal administrativo a diferencia del sector masculino con un 37.5% y un 31.6% respectivamente. Que los semestres en los cuales son más frecuentes los conflictos son primero, segundo, tercero y séptimo. Que los principales problemas que enfrenta el sector femenino son por calificaciones un 12.2%, por su carácter un 12.2% por agresividad de los demás 8.2% porque no le gusta como opinan los demás 18.4% contra los porcentajes que enfrenta el sector masculino los cuales son 22.4% problemas por las calificaciones, un 6.1% por su carácter y un 4,1% porque no les gusta cómo piensan los demás,

en otras palabras porque piensan diferente a ellos. Existe mucha confianza con sus compañeros y consideran que sus relaciones son agradables no estresantes de manera general (hombres y mujeres). Los problemas que actualmente enfrentan son en mayor grado con sus maestros en un 61.5% seguidos por problemas con el personal administrativo en un 23.1% y finalmente con sus compañeros en un 15.4%. A continuación después de analizar los resultados obtenidos se hacen las siguientes propuestas para que disminuya el número de conflictos.

### **PROPUESTAS**

Como seres humanos no siempre estaremos de acuerdo por muchísimos motivos tales como: diferencia en edades, diferencia en educación, diferencia de sexos, diferencia de intereses y muchos más. Estas diferencias vienen a enriquecer la toma de decisiones, siempre que los conflictos sean solucionados de manera pacífica. Se propone:

- 1.- Que una muestra de alumnos y maestros sean capacitados exclusivamente en resolución de conflictos de manera pacífica.
- 2.- Que sea un área especializada este ubicada en tutorías.
- 3.- Aprender a manejar la conversación colaborativa cuando los conflictos sean grupales o beneficien a un grupo en general (Peace Project de los Rotarios).

Las conversaciones colaborativas estimulan a cada uno a asumir responsabilidades. Aquello sobre lo que se habla (contenido) es importante, pero donde reside el verdadero trabajo es en la manera cómo se habla entre las partes. Crear las condiciones para que se produzca el compromiso en la exploración de asuntos complejos que desafían requiere diseñar conversaciones que:

- Favorezcan la confianza y la responsabilidad entre las partes implicadas.
- Estimulan y apoyan la diversidad de perspectivas y formas de pensar.
- Emplean la divergencia y el disenso para abrir nuevas posibilidades.
- Centran la atención sobre lo que estamos creando cuando estamos juntos.
- Se orientan en torno a cuestiones que conectan e impactan nuestras vidas.

- 4.- Que sea parte de la función tutorial la resolución de conflictos de manera pacífica.

- 5.- Ejercicios periódicos en la facultad para promover las relaciones amistosas y pacíficas, como: Proponer que un día a la semana un grupo de alumnos este dando la bienvenida a sus compañeros de mano deseándoles “buen día”, “que tengas un excelente día” y en la noche despidiéndolo con frases como “que descansen” “vayan con cuidado”, “hasta mañana”.
- 6.- Informar a los padres de familia cuando los conflictos que enfrenta un estudiante sean de manera repetitiva.
- 7.- Que se le asigne tutor al alumno que un maestro detecte que tiene conductas conflictivas.
- 8.- Si el tutor lo considera indispensable se turne al departamento de psicología.
- 9.- Se impartan cursos de negociación y mediación
- 10.- En conferencias y congresos se impartan pláticas de solución de conflictos de manera pacífica.
- 11.- Elaborar un reglamento para la Facultad de contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua de “Resolución pacífica de conflictos”

#### **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Consejo permanente de las organizaciones de los Estados Americanos, 3/12/2001, pag 14.
- EducarChile. (2006). *Conceptos clave para la resolución pacífica de conflictos en el ámbito escolar. Material de apoyo.* Unidad de apoyo a la transversalidad.
- Elworthy, S. (20 de mayo de 2017).  
[https://www.ted.com/talks/scilla\\_elworthy\\_fighting\\_with\\_non\\_violence/transcript?language=es](https://www.ted.com/talks/scilla_elworthy_fighting_with_non_violence/transcript?language=es)  
 . Obtenido de  
[https://www.ted.com/talks/scilla\\_elworthy\\_fighting\\_with\\_non\\_violence/transcript?language=es](https://www.ted.com/talks/scilla_elworthy_fighting_with_non_violence/transcript?language=es)
- Girard, K., & Koch, S. (2001). *Resolución de Conflictos en las Escuelas: Manual para Educadores* . Argentina: Granica S. A.
- Jares, X. R. (1991). *Educación para la Paz. Su teoría y su práctica*. Madrid: Popular S.A.
- Lederach, J. P. (2000). *El abecé de la paz y los conflictos: educar para la paz*. Madrid: Catarata.
- Paz, S. d., & Humanos, A. P. (1994). *Educación para la Paz: Una propuesta posible*. Madrid: Catarata.
- Schelling, T. (1964). *The Strategy of conflict*. Madrid: Tencos S. A.
- Unesco. (s.f.). *es.unesco.org*. Recuperado el 1 de Octubre de 2016, de [http://www3.unesco.org/manifiesto2000/sp/sp\\_6points.htm](http://www3.unesco.org/manifiesto2000/sp/sp_6points.htm)
- Vasco, G. (2004). *Libro Vasco de educación para la paz*. Vitoria, España: Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco.

Vicenc, F. (2006). Cultura de Paz y gestión de conflictos. España: Ediciones Gráficas Rey S. L.