

Memoria científica original

Nivel de conocimientos sobre la resolución de conflictos en la misión diplomática de la República Dominicana en Cuba

Level of knowledge on conflict resolution in the diplomatic mission of the Dominican Republic in Cuba

Flavio Amaury Rondón de Jesús¹, <https://orcid.org/0009-0002-3151-8198>

¹Embajador de República Dominicana en Cuba

flaviorondon@gmail.com

Resumen

Introducción: Los conflictos son considerados como un elemento natural y frecuente en las relaciones sociales, se valoran como una oportunidad para cambiar, crecer y aprender a convivir con los demás.

Objetivo: explorar las percepciones, actitudes y experiencias de los diferentes funcionarios de la misión diplomática respecto a la resolución de conflictos, así como la formación que poseen para ello.

Métodos: Se empleó una metodología cualitativa, utilizando encuestas, observaciones y entrevistas para obtener una visión integral del problema. La investigación es de tipo exploratorio.

Resultado: Se identificaron potencialidades y dificultades en relación al manejo de conflictos entre los funcionarios de la Embajada de la República Dominicana en Cuba. Entre las potencialidades se destacan la responsabilidad, motivación y disposición del personal de la Embajada para enfrentar los cambios. Entre las dificultades se destaca la necesidad de proyectar la superación profesional de la misión, para el manejo de conflictos.

Conclusión: Los hallazgos reflejan que, si bien la misión diplomática utiliza estrategias informales para manejar conflictos, existen oportunidades significativas para mejorar sus protocolos, fortalecer el liderazgo y promover la integración cultural como mecanismo preventivo. La superación profesional constituye una vía sustentable para la formación de la misión diplomática en relación al manejo de conflictos. En su proyección no deben faltar temas relacionados con la comunicación asertiva, el trabajo en equipos como vías para lograr la resolución de conflictos.

Palabras clave: habilidades sociales, resolución de conflictos, misión diplomática, superación profesional.

Abstract

Introduction: Conflicts are considered a natural and frequent element in social relationships, and are valued as an opportunity to change, grow, and learn to live with others.

Objective: This paper aims at exploring the perceptions, attitudes, and experiences of several diplomatic mission officials regarding conflict resolution, as well as their training in this field.

Methods: A qualitative methodology was used by observations, giving surveys, and interviewing to obtain a comprehensive view of the problem. The research is a exploratory nature.

Result: Strengths and challenges were identified in relation to conflict management among staff members at the Dominican Republic Embassy in Cuba. Among the strengths were the responsibility, motivation, and willingness of Embassy staff to cope with change. Among the challenges was the need to promote professional development within the mission in conflict management.

Conclusion: The findings reflect that, while the diplomatic mission uses informal strategies to manage conflict, there are significant opportunities to improve its protocols, strengthen leadership, and promote cultural integration as a preventive mechanism.

Keywords: social skills, conflict resolution, diplomatic mission, professional improvement.

Recibido: enero de 2025

Aprobado: 2 de mayo de 2025

Introducción

Los conflictos se presentan en el día a día de todo individuo. Son parte inevitable de la vida, inherentes a la sociedad, pues las personas y los grupos de personas están en permanente contacto e intercambio a distintos niveles, lo cual evidencia que todos los seres humanos son interdependientes, ya que no se vive aislados de los demás.

De ahí que, en las relaciones que se establecen entre las personas y los distintos grupos a los que pertenecen siempre se encontraran conflictos, derivados de la concepción que cada uno tenga de un problema, de las aspiraciones individuales y de su forma de sentir, pensar y hacer. De igual manera cabe destacar, que en un conflicto es decisión de las personas involucradas lograr que éste se convierta en una oportunidad de crecer y transformar la realidad de manera positiva y enriquecedora o, por el contrario, que este ocasione algún tipo de daño, ya sea psicológico, económico, individual, social, etc., por ello se considera al conflicto un medio de transformación social, (García Ruiz, 2022; Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, PNUD, 2018;). Lo expresado anteriormente es reafirmado por Torres Osorio (2021) al plantear que “El conflicto y sus múltiples manifestaciones constituyen una situación latente en todas las relaciones humanas,



bien sea en el plano interpersonal, por intereses contrapuestos, o de manera multidimensional” [p. 2].

Así es que, el conflicto es un proceso natural y necesario en toda sociedad, pudiendo ser un factor positivo que, gestionado adecuadamente, lleve a los cambios transformativos que toda sociedad requiere, fortaleciendo a la vez las relaciones entre las partes y construyendo sociedades más inclusivas y cohesionadas, (Panaijo Alvarado, 2017).

Según lo planteado por Rodríguez Díaz, *et al.* (2016), existen tres formas principales de ver el conflicto: orientación psicológica, donde el conflicto está dentro del individuo, sus motivos y sus rasgos de personalidad, entre otras cosas; orientación social, que muestra que el conflicto no es solo individual, sino grupal, producto de la organización social; orientación sociológica, donde se enfatiza que el individuo interactúa con los sistemas sociales en los que se ubica. Siendo así, los conflictos suceden, existen en diferentes contextos donde se desarrollan los seres humanos.

Las misiones diplomáticas por sus funciones y estructura no están exceptas de confronta diversos conflictos. En ellas se presentan diversidad de propuestas que hay que contextualizar, tanto para ofrecer satisfactoriamente los servicios asignados, así como la atención personalizada a los miembros del personal de la misión, (Riquelme Gómez & Ovando, 2022; Rondón de Jesús, *et al.* 2025; Vargas-Villamizar, 2022).

Los funcionarios de la misión diplomática juegan un papel fundamental en el ejercicio diplomático que en la actualidad no deja de transformarse y de complicarse: exigiendo capacidades especiales y aplicación de principios, normas y procedimientos que requieren vastos conocimientos, constantemente actualizados, y la imprescindible necesidad de poder gestionar los conflictos, (Ghilarducci, D. 2020).

La relevancia del problema de investigación radica en la necesidad de comprender el estado actual de la resolución de los conflictos de su práctica profesional desde la integración del aprendizaje emocional y la resolución de conflictos, partiendo de, identificar tanto las fortalezas como las debilidades en este ámbito.

Este conocimiento es crucial para diseñar estrategias de mejora que impulsen la formación y desarrollo de la misión diplomática. De allí que el objetivo de la presente contribución es explorar las percepciones, actitudes y experiencias de los diferentes funcionarios de la misión diplomática respecto a la resolución de conflictos, así como la formación que poseen para ello.

Métodos

La investigación es de tipo exploratoria, con un enfoque metodológico cualitativo, ya que el autor parte de la necesidad de estudiar el comportamiento de la misión diplomática de la República Dominicana en Cuba, en relación al manejo de conflictos, (Hernández-Sampieri & Mendoza,



2018). Este enfoque permite explorar las percepciones, experiencias y dinámicas en este contexto particular, sin partir de hipótesis preestablecidas. Además, de conocer si los sujetos de dicha misión tienen preparación para afrontarlos de manera positiva y de crecimiento personal.

La población objeto de estudio incluye diplomáticos, empleados administrativos y personal de la misión dominicana en Cuba. Se utilizó un muestreo por conveniencia para seleccionar participantes que estuvieran directamente involucrados o tuvieran experiencia significativa en el manejo de conflictos dentro de la embajada. La muestra final incluyó a 26 personas, distribuidos entre funcionarios diplomáticos y técnicos.

Se utilizaron métodos del nivel empírico y técnicas que facilitaron el acceso a información de interés, entre ellos: la encuesta y entrevista grupal a funcionarios de la misión diplomática y la observación participante. Se empleó la triangulación como procedimiento metodológico para garantizar mayor objetividad en los análisis.

Las técnicas cualitativas fueron las siguientes:

- Entrevistas semiestructuradas: Se diseñaron preguntas abiertas relacionadas con el manejo de conflictos, las estrategias utilizadas y los factores que influyen en la dinámica de la misión diplomática. Estas entrevistas permitieron obtener respuestas detalladas y personales.

El diseño de encuestas se sustenta en los postulados de Piza Burgos, *et al.* (2019) y Cadena-Lñíguez, *et al.*, (2017) sobre la forma en que las preguntas se organizaran de lo general a lo particular y que fueran abiertas y cerradas. Por otra parte, en la interpretación para interpretar del sentido y significado de sus respuestas se tuvo en cuenta a Troncoso-Pantoja & Amaya-Placencia, 2017.

- Observación no participante: Se realizaron observaciones dentro del entorno de la embajada para identificar patrones en la interacción y el manejo de conflictos. Las observaciones se registraron en notas de campo.
- Análisis documental: Se examinaron documentos internos y políticas de la embajada sobre resolución de conflictos para contextualizar los datos obtenidos.

El autor de esta investigación consideró pertinente la identificación de dimensiones e indicadores que guiaran la elaboración de instrumentos utilizados. Ello estuvo dado por los resultados del análisis epistemológico sobre el tema de investigación, además por la experiencia del autor a partir de su participación directa como embajador de la República Dominicana en Cuba. Dichas dimensiones, con sus respectivos indicadores se relacionan a continuación.

Dimensión cognitiva: Esta dimensión tomó en cuenta los conocimientos de base que deben poseer los funcionarios de la estructura de la misión diplomática en relación a la resolución de conflictos y cómo esta se contextualiza en las misiones diplomáticas.



Dimensión procedimental. Esta dimensión fue proyectada para comprobar el desempeño profesional de los funcionarios de la estructura de la misión diplomática traducido en la prevención y manejo de conflictos

Se asumen como indicadores los aportados por Sotomayor Casalís *et al.*, (2023).

Prevención de conflictos

- a. Percibe señales emocionales propias y ajenas que apuntan a la aparición de un conflicto.
- b. Identifica condiciones y causas de posibles conflictos.
- c. Decodifica las señales emocionales propias y ajenas.
- d. Reconoce los tipos de conflictos.
- e. Analiza si las situaciones requieren intervención al considerar los riesgos, las barreras, los recursos y contextos comunitarios e institucionales.
- f. Promueve un clima favorable al diálogo y la colaboración entre las partes para resolver sus diferencias.
- g. Alerta sobre las posibles consecuencias de los conflictos.
- h. Evalúa la puesta en marcha de posibles vías y estrategias para contener el avance de la situación de conflicto.

Manejo de conflictos

- a. Percibe las señales emocionales emitidas por las partes involucradas en el conflicto.
- b. Determina los rasgos del conflicto y disposición de las partes para la solución del mismo.
- c. Valora las perspectivas de sus propias emociones y las de los demás.
- d. Utiliza estrategias de comunicación asertiva y de resolución de conflictos para minimizar los desacuerdos entre las partes.
- e. Aporta soluciones informadas y constructivas considerando todas las alternativas posibles.
- f. Toma decisiones colaborativas, comprometidas y responsables, con apego al ejercicio de la profesión.
- g. Gestiona emociones positivas para contrarrestar los estados emocionales desfavorables asociados a la actuación profesional.
- h. Reflexiona sistemáticamente sobre los conflictos sociales e interpersonales, los procesos, los contextos comunitarios e institucionales y el impacto de la resolución de los conflictos con responsabilidad y compromiso social.

Dimensión actitudinal. Esta dimensión fue proyectada para comprobar el interés mostrado por los funcionarios de la estructura de la misión diplomática en relación a reconocer el conflicto como una vía de desarrollo y crecimiento personal. Además de la necesidad de recibir superación para ello, en caso que fuera necesario.

La recolección de información se realizó durante tres meses, para ello se siguieron estos pasos:



1. Contacto inicial con los participantes, explicando los objetivos de la investigación y obteniendo su consentimiento informado.
2. Realización de entrevistas y observaciones en las instalaciones de la embajada.
3. Análisis de documentos relevantes proporcionados por la misión diplomática.

Los datos cualitativos obtenidos se analizaron mediante un enfoque de análisis temático, siguiendo estas etapas:

- Codificación inicial: Identificación de categorías y patrones emergentes.
- Agrupación de temas: Organización de las respuestas y observaciones en temas principales relacionados con el manejo de conflictos.
- Interpretación: Relación de los hallazgos con el marco teórico y los objetivos de la investigación.

La investigación se desarrolló respetando principios éticos, como:

- Garantizar la confidencialidad de los participantes y los datos obtenidos.
- Obtener consentimiento informado previo a la participación.
- Transparencia en el uso de la información.

Resultados y discusión

Los resultados de este diagnóstico son presentados a través de una síntesis de aquellos aspectos comunes y significativos de los hallazgos derivados del mismo. Para ello se organizó la información en función de los indicadores citados anteriormente.

Dentro de las potencialidades de la muestra se hace preciso resaltar que la Embajada de la República Dominicana en Cuba cuenta con un personal con conocimientos vastos en diplomacia, heterogeneidad desde el desarrollo de las funciones psíquicas, que se manifiesta a través de sus vivencias personales y profesionales sobre todo en el contexto diplomático. Han estado involucrados en capacitaciones referidas a los deberes y derechos del funcionario en el ámbito internacional, y a otros aspectos que han tenido la finalidad de lograr un desempeño eficiente, en el sentido de salvaguardar y promover los intereses nacionales, haciendo especial énfasis en los asuntos económicos y comerciales y en la cooperación, e igualmente, en la protección y asistencia de los nacionales en el exterior.

Se empleó la triangulación como procedimiento metodológico para garantizar mayor objetividad en los análisis. A continuación, se presentan los resultados más significativos del diagnóstico realizado, ordenados según las dimensiones e indicadores anteriormente referidos.

1. Dimensión Conocimientos necesarios para la resolución de conflictos

Se evidencia mediante los instrumentos utilizados (encuesta y entrevista grupal) que existen carencias asociadas al conocimiento de conceptos claves como: conflictos, resolución de conflictos, vías y estrategias de resolución de conflictos y emociones.



Las dificultades en el dominio de los conocimientos necesarios para la resolución de conflictos también se registraron en los principales resultados de las entrevistas grupales. Al definir un conflicto, siete funcionarios lo identificaron como un problema, seis hicieron referencia a “diferencia de opiniones”, “desacuerdo”, “desavenencia”, “oposición”, en tanto otros dos aludieron a que es una incomprensión, una dificultad entre dos o más personas o una situación que afecta. Cinco asociaron los conflictos a enfrentamientos, peleas, discusiones, combates, violencia y agresiones verbales. Solo un funcionario señaló que el conflicto surge por diferencia de intereses.

Respecto a los conocimientos sobre la resolución de conflictos y las estrategias para resolverlos, la mayoría de los funcionarios (nueve) conceptualizaron la resolución de conflictos como “buscar la solución” o “resolver el problema en sí”. Tres funcionarios se refirieron como estrategias para resolver los conflictos: al diálogo, la comunicación entre las partes como formas de resolver los conflictos de manera pacífica, seis aludieron a la importancia de crear un ambiente positivo y de paz. En sentido general, evidenciaron desconocimiento sobre la resolución de conflictos y las estrategias para resolverlos, pues solo dos funcionarios hablaron de “concertar acuerdos”, “tomar decisiones” y la necesidad de entenderse.

Las observaciones en la misión diplomática durante el cumplimiento de sus funciones, así como los resultados de las encuestas aplicadas develaron aspectos, tales como: el escaso uso de frases relativas a las emociones y sentimientos. En su mayoría se le concedió mayor significación al dominio de aspectos teórico-metodológicos e investigativos de la resolución de conflictos, al valorar que son básicos en la formación del personal de las misiones diplomáticas y que el buen dominio de estos asegura lo emocional.

2. Dimensión Actitudes y cualidades asumidas para la resolución de conflictos

Las observaciones participantes realizadas a clases, así como los resultados de la encuesta aplicada develaron lo siguiente: la totalidad de las actividades observadas percibieron actitudes que evidencian compromiso, responsabilidad, disposición de los funcionarios para la cooperación y el trabajo en equipo. Sin embargo, en seis funcionarios apreciaron dificultades para la comunicación asertiva, expresadas en actitudes defensivas, poco abiertas al diálogo, la escucha y baja tolerancia a las críticas y señalamientos de los funcionarios de mayor jerarquía, lo que se manifestó en actitudes ansiosas e impulsivas.

3. Dimensión procedimental para la resolución de conflictos

Los instrumentos relacionados con esta dimensión mostraron que la comunicación asertiva fue reconocida como una de las principales dificultades que inciden en la resolución de conflictos, lo que limita expresar de forma apropiada y abierta las ideas propias, así como para escuchar de manera activa los criterios diferentes de los demás.

Todos los funcionarios participantes coincidieron en se presentan carencias en la comunicación asertiva, en el trabajo en equipo. Las observaciones permitieron corroborar tales dificultades en la comunicación asertiva de algunos funcionarios, ello se reflejó en la ansiedad y en algunos casos en agresividad.

Respecto a la percepción de las emociones se reconoció como una de las limitaciones que influyen en la resolución de conflictos. Para los funcionarios esta constituye un área poco conocida, ya que identificaron a la percepción como una vía para detectar emociones negativas propias y ajenas, de igual manera se mostró disposición y voluntad de las partes para resolver un conflicto. Se reconoció además bajo dominio de aspectos técnico-profesionales en sus compañeros y otros profesionales con los que interactúan.

Las observaciones a las actividades permitió constatar las dificultades existentes en relación a: identificación de las emociones ajenas y comprender cómo se sienten ellos mismos, ante situaciones de conflictos interpersonales. También se observaron limitaciones en la prevención y manejo de conflictos, a partir de la comunicación asertiva y el manejo de emociones negativas.

A maneja de cierre de los resultados obtenidos se plantea lo siguiente:

Se identificaron factores que han contribuido a la aparición de conflictos internos. Estos son:

- Diferencias culturales y de comunicación entre el personal dominicano y cubano.
- Presión por cumplir con plazos estrictos en un entorno diplomático exigente.
- Escasez de recursos y problemas de distribución.

Un ejemplo de ello son las tensiones que se generan en la preparación de eventos importantes, por insuficiente apoyo logístico para todo lo necesario.

Un aspecto significativo fue el elogio dado, por algunos participantes en la investigación, en la percepción del liderazgo en la gestión de conflictos; el elogio recibido a la capacidad de los líderes para intervenir rápidamente. Por otra parte, es recurrente la falta de preparación formal de los líderes en resolución de conflictos. Un ejemplo de ello fue lo expresado por un colaborador al plantear "Nuestros líderes tienen buena intención, pero a veces no tienen las herramientas necesarias para abordar conflictos de manera sistemática."

Cabe resaltar que hubo recurrencia en relación a la necesidad de formación continua en temas de comunicación y manejo de conflictos, y la importancia de fomentar una cultura organizacional más inclusiva y colaborativa.

A manera de cierre se resumen las potencialidades identificadas así como las dificultades. Entre las primeras se encuentran:

- Reconocimiento por los funcionarios de la necesidad de integrar conocimientos, habilidades, actitudes y valores para la resolución de conflictos derivados o no del ejercicio profesional.
- Valoraciones positivas sobre la importancia y necesidad de abordar la resolución de



conflictos desde la superación profesional.

- Responsabilidad, motivación y disposición de los funcionarios para el trabajo colaborativo.

Entre las dificultades están:

- Los funcionarios necesitan adquirir e integrar los conocimientos indispensables para resolver conflictos asociados o no a su actuación profesional. Evidenciado en el poco dominio sobre conceptos claves, habilidades, actitudes y valores que pudieran favorecerlo.
- Se aprecian deficientes en el compromiso y la tolerancia ante las críticas y opiniones diferentes, lo que incide de forma negativa en el control de la impulsividad y limita la generación de emociones positivas que favorezcan la resolución de conflictos.
- Se manifiestan limitaciones en el empleo de vías y estrategias de resolución de conflictos, asociadas al desconocimiento de estas, a limitaciones en las habilidades para establecer una comunicación asertiva y para percibir adecuadamente las emociones propias y ajenas en situaciones de conflictos.

Los resultados presentados dieron la posibilidad de valorar el manejo de conflictos desde las llamadas habilidades blandas o habilidades sociales. Al respecto De La Ossa (2022, citado por Domínguez Valdez, *et al.* 2025) plantea que estas habilidades se agrupan en tres categorías: habilidades interpersonales, cognitivas y para el control emocional. Así las primeras incluyen la asertividad, capacidad de negociación, confianza, cooperación y empatía; por otra parte, las cognitivas se enfocan en la solución de problemas, toma de decisiones, pensamiento crítico, autoevaluación, análisis y comprensión de consecuencias. En último lugar, las habilidades para el control emocional, son aquellas que permiten el reconocimiento emocional ante situaciones estresantes o sentimientos intensos, (p.4).

De manera que, el estudio de este objeto de investigación desde esta perspectiva, abre nuevas aristas para la investigación. Por ello, el que suscribe asume los referentes dados por Ramírez-Chávez, & Manjarrez-Fuentes (2022) al plantear que, las habilidades blandas son aquellas capacidades de comunicación, autocontrol, liderazgo, toma de decisiones y trabajo en equipo que cada individuo desarrolla, es decir, estas habilidades se enfocan en la parte emocional. En el desarrollo de estas habilidades pueden influir la comunicación, la resolución de problemas y trabajo en equipo.

De allí que se hace preciso enrumbar esta investigación hacia la superación profesional de la misión diplomática de República Dominicana en Cuba. La superación profesional debe atemperarse a los cambios del entorno que le rodea, lo que requiere su contextualización y personalización sistemática, con el propósito de transmitir conocimientos, formar valores y modos de actuación requeridos para la formación de profesionales con las exigencias que demanda la diplomacia internacional, (Borau Boira & García García, 2014; Sánchez Rodríguez *et al.* 2018).

Conclusiones

Los hallazgos reflejan que, si bien la misión diplomática utiliza estrategias informales para manejar conflictos, existen oportunidades significativas para mejorar sus protocolos, fortalecer el liderazgo y promover la integración cultural como mecanismo preventivo.

La superación profesional constituye una vía sustentable para la formación de la misión diplomática en relación al manejo de conflictos. En su proyección no deben faltar temas relacionados con la comunicación asertiva, el trabajo en equipos como vías para lograr la resolución de conflictos.

Referencias

- Borau Boira, E. & García García, F. (2014). Evolución de la diplomacia y el protocolo ante el conflicto. *Ámbitos*, (24). <https://www.redalyc.org/pdf/168/16832255014.pdf>
- Cadena-Iñiguez, P., Rendón-Medel, R., Aguilar-Ávila, J., Salinas-Cruz, E., Rosario De la Cruz-Morales F. & Sangerman-Jarquín, D. Ma. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas* 8(7), 1603-1617. <https://doi.org/10.29312/remexca.v8i7.515>
- Dominguez Valdez, B. M., López Torres, M. del R., Solís Palacios, C., & Raluy Herrero, M. (2025). Soft Skills and Conflict Resolution in Students of the National Polytechnical Institute. *Revista De Gestão Social E Ambiental*, 19(2), e011188. <https://doi.org/10.24857/rgsa.v19n2-026>
- García Ruiz, J.J. (2022). Factores que impactan en la solución de conflictos laborales en una institución del municipio de san Pedro Garza García en Nuevo León. [Tesis de Maestría, Universidad Autónoma de Nuevo León, México]. <http://eprints.uanl.mx/23163/1/1080248916.pdf>
- Ghilarducci, D. (2020). La diplomacia desde abajo: una herramienta teórica para los estudios globales. *Colombia Internacional* (102), 113-138. <https://doi.org/10.7440/colombiaint102.2020.06>
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Editorial Mc Graw Hill Education. <https://doi.org/10.22201/fesc.20072236e.2019.10.18.6>
- Panaijo Alvarado, L. R. (2017). La comunicación asertiva en el manejo de conflictos laborales en la municipalidad distrital de Amarilis- 2016. [Tesis de grado, Universidad Alas Peruanas]. https://repositorio.uap.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12990/5619/Tesis_comunicaci%C3%B3nAsertiva_manejo_conflictosLaborales_Municipalidad%20Amarilis.pdf?seq



[uence=1&isAllowed=y](#)

- Piza Burgos, N. D., Amaiquema Marquez, F. A., & Beltrán Baquerizo, G. E. (2019). Métodos y técnicas en la investigación cualitativa. Algunas precisiones necesarias. *Conrado*, 15(70), 455-459. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v15n70/1990-8644-rc-15-70-455.pdf>
- PNUD (2018). Manual Formativo en Prevención y Resolución de Conflictos. <https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2022-12/1.manual%20%20formativo%20en%20prevencio%CC%81n%20y%20resolucio%CC%81n%20de%20conflictos%20-%20junio%202018%20-%20final.pdf>
- Ramírez-Chávez., M. A., & Manjarrez-Fuentes, N. N. (2022). Habilidades blandas y habilidades duras, clave para la formación profesional integral. *Revista De Ciencias Sociales Y Económicas*, 6(2), 27–37. <https://doi.org/10.18779/csye.v6i2.590>
- Riquelme Gómez, D. & Ovando Santana, C. (2022). Una aproximación de los aportes etnográficos a los estudios diplomáticos. *Colombia Internacional* 112, 119-148. <https://doi.org/10.7440/colombiaint112.2022.05/>
- Rodríguez Díaz, F.J., Ovejero Bernal, A., Bringas Molleda, C. & Moral Jiménez, M.V. (2016). Afrontamiento de conflictos en la socialización adolescente. Propuesta de un modelo. *Psicología desde el Caribe*, 33(1), 1-13. <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v33n1/v33n1a02.pdf>
- Rondón de Jesús, F.A., García Batán, J. & Pérez González, O.L. (2025). Modelo teórico de superación profesional en misiones diplomáticas orientada a la resolución de conflictos. *Educatconciencia*, 33(1), 1-23. <http://educateconciencia.com/index.php/revistaeducate/article/view/297/299>
- Sánchez Rodríguez, Y., Herrera Miranda, G. L., Páez Bejerano, L. R., García Seruto, M., & Carmona Domínguez, D. (2018). Regularidades del proceso de superación profesional. *Educación Médica Superior*, 32(2). http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v32n2/a15_1345.pdf
- Sotomayor Casalís, D. R., Amayuela Mora, G. & Moya Rodríguez, J. L. (2023). Descripción de la competencia resolución de conflictos para su formación en estudiantes de Sociología. *Revista Humanidades Médicas*. 23(1): e2476. <https://humanidadesmedicas.sld.cu/index.php/hm/article/view/2476/pdf>
- Torres Osorio, 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>
- Troncoso-Pantoja, C. & Amaya-Placencia, A. (2017). Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud. *Revista de la Facultad de Medicina*. 65(2),



329-332. <http://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v65n2.60235>

Vargas-Villamizar, C. E. (2022). Diplomacia de defensa: herramienta para la resolución de conflictos. *Estudios en Seguridad y Defensa*, 17(33), 73–93. <https://doi:10.25062/1900-8325.326/>

Conflicto de intereses:

El autor declara que no existen conflictos de intereses que puedan haber influido en los resultados obtenidos o las interpretaciones propuestas.

Síntesis curricular:

Flavio Amaury Rondón de Jesús. Excelentísimo Embajador de la República Dominicana en Cuba

Editado por: Dra. Bárbara M. Carvajal Hernández

Este es un artículo en Acceso Abierto distribuido según los términos de la Licencia Creative Commons: https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/deed.es_ES que permite el uso, distribución y reproducción no comerciales y sin restricciones en cualquier medio, siempre que sea debidamente citada la fuente primaria de publicación.

