

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA – CIEPs –  
“MAYRA GUTIÉRREZ”

“ESTRATEGIAS COGNITIVAS PARA AFRONTAR CONFLICTOS EN EL  
ÁMBITO ESCOLAR”



MARÍA DEL PILAR COROMAC SOLIS

GUATEMALA, SEPTIEMBRE 2011



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA – CIEPs –  
“MAYRA GUTIÉRREZ”

“ESTRATEGIAS COGNITIVAS PARA AFRONTAR CONFLICTOS EN EL  
ÁMBITO ESCOLAR”

INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL HONORABLE  
CONSEJO DIRECTIVO DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

POR

MARÍA DEL PILAR COROMAC SOLIS

PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE  
PSICÓLOGA

EN EL GRADO ACADÉMICO DE  
LICENCIADA

GUATEMALA, SEPTIEMBRE 2011

CONSEJO DIRECTIVO  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA



DOCTOR CÉSAR AUGUSTO LAMBOUR LIZAMA

DIRECTOR INTERINO

LICENCIADO HÉCTOR HUGO LIMA CONDE

SECRETARIO INTERINO

JAIRO JOSUÉ VALLECIOS PALMA

REPRESENTANTE ESTUDIANTIL

ANTE CONSEJO DIRECTIVO



**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**  
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO - CUM-  
9<sup>a</sup> Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"  
Tel. 24187530 Telefax 24187543  
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

CC. Control Académico  
CIEPs.  
Archivo  
Reg. 251-2011  
**DIR. 1,475-2011**

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

14 de septiembre de 2011

Estudiante  
**María del Pilar Coromac Solis**  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Edificio

Estudiante:

Transcribo a ustedes el ACUERDO DE DIRECCIÓN MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA GUIÓN DOS MIL ONCE ( 1,450-2011), que literalmente dice:

**"MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA"**: Se conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: **"ESTRATEGIAS COGNITIVAS PARA AFRONTAR CONFLICTOS EN EL ÁMBITO ESCOLAR"** De la carrera de Licenciatura en Psicología, realizado por:

**María del Pilar Coromac Solis**

**CARNÉ No. 2006-11748**

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por la Licenciada María Lourdes González y revisado por la Licenciada Miriam Elizabeth Ponce Ponce. Con base en lo anterior, se **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis, con fines de graduación profesional."

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Doctor César Augusto Lambour L...  
DIRECTOR INTERINO



Zusy G.



**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**  
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-  
9ª. Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"  
Tel. 24187530 Telefax 24187543  
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

Escuela de Ciencias Psicológicas  
Recepción de Información  
USAC

**RECIBIDO**  
08 SEP 2011

FIRMA: *[Signature]* HORA: 14:00 Registro: 431-10

CIEPs 251-2011  
REG: 431-2010  
REG: 075-2011

**INFORME FINAL**

Guatemala, 07 de Septiembre 2011

SEÑORES  
CONSEJO DIRECTIVO  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO

Me dirijo a ustedes para informarles que la Licenciada Miriam Elizabeth Ponce Ponce ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

**“ESTRATEGIAS COGNITIVAS PARA AFRONTAR CONFLICTOS EN EL ÁMBITO ESCOLAR.”**

ESTUDIANTE:  
**María del Pilar Coromac Solis**

CARNÉ No:  
**2006-11748**

**CARRERA: Licenciatura en Psicología**

El cual fue aprobado por la Coordinación de este Centro el día 31 de Agosto 2011 y se recibieron documentos originales completos el día 05 de Septiembre 2011, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener **ORDEN DE IMPRESIÓN**

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

*[Signature]*  
**Licenciada Mayra Friné Luna de Álvarez**  
**COORDINADORA**



**Centro de Investigaciones en Psicología-CIEPs. “Mayra Gutiérrez”**

c.c archivo  
Arelis



**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS**

CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-

9ª. Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"

Tel. 24187530 Telefax 24187543

e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

**CIEPS 252-2011**

**REG: 431-2010**

**REG 075-2011**

Guatemala, 07 de Septiembre 2011

Licenciada Mayra Friné Luna de Álvarez, Coordinadora.  
Centro de Investigaciones en Psicología  
-CIEPs.- "Mayra Gutiérrez"  
Escuela de Ciencias Psicológicas

Licenciada Luna:

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la revisión del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN**, titulado:

**"ESTRATEGIAS COGNITIVAS PARA AFRONTAR CONFLICTOS  
EN EL ÁMBITO ESCOLAR"**

**ESTUDIANTE:**  
**María del Pilar Coromac Solis**

**CARNE**  
**2006-11748**

**CARRERA: Licenciatura en Psicología**

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el día 17 de Agosto 2011 por lo que solicito continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**

  
**Licenciada Miriam Elizabeth Ponce Ponce**  
**DOCENTE REVISOR**



Arelis./archivo



**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-

9ª. Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"

Tel. 24187530 Telefax 24187543

e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

Guatemala,  
Julio 19 del 2011.

Licenciada Mayra Luna de Álvarez  
Coordinadora  
Departamento de Investigaciones Psicológicas  
"Mayra Gutiérrez" -CIEPs.-  
CUM

Licenciada de Álvarez:

Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría del Informe Final de Investigación Titulado: **"ESTRATEGIAS COGNITIVAS PARA AFRONTAR CONFLICTOS EN EL AMBITO ESCOLAR"**, elaborado por la Estudiante:

María del Pilar Coromac Solís      Carné No.: 200611748

El trabajo fue realizado a partir del 12 julio del año dos mil diez al 19 de julio del año dos mil once.

Esta investigación cumple con los requisitos establecidos por el CIEPs., por lo que emito **DICTAMEN FAVORABLE** y solicito se proceda a la revisión y aprobación correspondiente.

Atentamente,

  
Licenciada Marta Lourdes González  
ASESORA  
Colegiado Activo No.: 334

MLG/susy  
c.c.archivo

Guatemala, 19 de julio de 2011

Licenciada  
Mayra Luna de Álvarez  
**Coordinadora Centro de Investigaciones en Psicología**  
-CIEPs- "Mayra Gutiérrez"  
Escuela de Ciencias Psicológicas,  
CUM

Licenciada Álvarez:

Deseándole éxito al frente de sus labores, por este medio le informo que la estudiante **María del Pilar Coromac Solís**, carné 2006 11748 realizó 14 entrevistas a estudiantes del Quinto Grado de la Carrera de Bachillerato en Ciencias y Letras como parte del trabajo de Investigación titulado: "Estrategias Cognitivas para Afrontar Conflictos en el Ambito Escolar" durante el mes de julio del año 2010.

La estudiante en mención cumplió con lo estipulado en su proyecto de Investigación, por lo que agradecemos la participación en beneficio de la institución.

Sin otro particular, me suscribo,



*Zoila Marina Montúfar de Godoy*  
**PEM Zoila Marina Montúfar de Godoy**  
Catedrática y Asistente Administrativo  
Colegio Comercial Guatemalteco  
Tel. 22534824

PADRINOS DE GRADUACIÓN

EDUARDO COROMAC AMBROSIO

LICENCIADO EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

COLEGIADO 3870

JORGE ENRIQUE SOLÍS LUNA

LICENCIADO EN ARQUITECTURA

COLEGIADO 694

## DEDICATORIAS

### A DIOS

Por la vida y las alegrías que ésta conlleva.

### A MI MELO

Por darme el ejemplo de lo que es ser una persona de éxito.

### A MIS PAPAS Y TITA

Por el apoyo incondicional que me han dado. Por hacerme sentir segura en los momentos más difíciles.

### A LA LICDA. LOURDES GONZÁLEZ Y A LA LICDA. MIRIAM PONCE

Por la invaluable ayuda, disposición y conocimientos compartidos.

### A MI HERMANO, PRIMOS Y A TODAS MIS AMIGAS

Por su apoyo, ayuda, compañía y por hacer los momentos difíciles más divertidos y fáciles de llevar.

### A MI MEJOR AMIGO

Por su ayuda desinteresada a lo largo del camino, por sus palabras de ánimo y paciencia.

## AGRADECIMIENTOS

Al Colegio Comercial Guatemalteco por haberme abierto las puertas de la institución y permitirme realizar el trabajo de investigación. Especialmente agradezco a la PEM Marina de Godoy por su empatía y por demostrar que aún hay personas dispuestas a ayudar en las circunstancias que más lo ameritan.

A la primera promoción de Bachilleres en Ciencias y Letras por haber estado dispuestas a participar en el estudio realizado.

Al Colegio Capouilliez por ser el centro de estudios que me proporcionó una excelencia académica.

A la Universidad de San Carlos de Guatemala, Alma Máter, y Escuela de Ciencias Psicológicas que me permite egresar como una profesional comprometida con el desarrollo integral de la sociedad guatemalteca.

## ÍNDICE

RESUMEN.....	1
PRÓLOGO .....	2
I. INTRODUCCIÓN .....	4
1.1 Planteamiento del Problema y Marco Teórico .....	5
1.1.1 Planteamiento del Problema .....	5
1.1.2 Marco Teórico .....	7
1.2 Delimitación .....	20
II. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS .....	22
2.1 Técnicas.....	22
2.2 Instrumentos.....	22
III. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	24
3.1 Características del Lugar y de la Población .....	24
3.1.1 Características del Lugar .....	24
3.1.2 Características de la Población.....	24
3.2 Resultados.....	25
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	43
4.1 Conclusiones.....	43
4.2 Recomendaciones.....	44
BIBLIOGRAFÍA.....	46
ANEXOS.....	47
Anexo 1 Matriz/ Esquema de Relación entre Objetivos e Inductores.....	48
Anexo 2 Entrevista en Profundidad.....	49
Anexo 3 Tabla o Esquema para el Registro de la Información Textual .....	50
Anexo 4 Transcripción de Entrevistas en Profundidad .....	51

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como propósito identificar y explicar las principales estrategias que utilizan las estudiantes para afrontar conflictos en el ámbito escolar ya que es un tema sobre el que no se tienen antecedentes de estudio en la Escuela de Ciencias Psicológicas.

El proyecto de investigación se realizó en el Colegio Comercial Guatemalteco, ubicado en la ciudad capital. Es importante mencionar que se utilizó un método de muestreo no probabilístico, un muestreo por conveniencia para seleccionar la población meta. La muestra con la que se trabajó estuvo constituida por diez estudiantes mujeres de nivel educativo diversificado que cursan Quinto Bachillerato en Ciencias y Letras, en su mayoría provienen de la capital y pertenecen a un nivel socio-económico medio. El rango de edad de las estudiantes está comprendido entre 17 y 18 años de edad. El trabajo de campo se realizó durante el mes de julio de 2010 en horario de 8:00 – 12:00 horas.

La metodología de investigación que se tomó como base fue la Teoría Empíricamente Fundamentada. Los instrumentos que se utilizaron para la presente investigación fueron, el diario de campo, esquema para el diseño del cuestionario, grabadora de audio, tabla para el registro de la información textual, esquemas de codificación axial y finalmente un mapa conceptual integrado que brinda una comprensión global del fenómeno objeto de estudio.

Una de las conclusiones sobresalientes del presente trabajo de investigación es, que el desconocimiento y por lo tanto, la no utilización de estrategias cognitivas para afrontar conflictos, propicia y perpetúa la irresolución de estos y por ende genera sentimientos de insatisfacción entre las estudiantes de la población meta.

## PRÓLOGO

La violencia está presente en la sociedad guatemalteca, permanece y tiende a incrementarse. Ésta se encuentra enraizada en la cultura y se puede explicar desde múltiples procesos psicosociales y hechos políticos de la historia del país.

Las dificultades que se han originado a partir de aquí, motivaron a la Firma de los Acuerdos de Paz en 1996. A partir de este hecho histórico, cobraron mayor importancia los movimientos que instan a la convivencia pacífica y resolución de controversias. Así pues, conocer las estrategias cognitivas para el afrontamiento de conflictos fue el estímulo que propició comenzar el estudio acerca de las opciones remediales y de transformación, que desde la Psicología, contribuyan al afrontamiento y solución de problemas.

Por lo tanto para que se logre dar un pleno desarrollo de la Cultura de Paz es necesario promover el arreglo pacífico de discrepancias y la posibilidad de que todas las personas a todos los niveles desarrollen aptitudes para el diálogo, consenso y solución pacífica de las desavenencias.

La violencia y por ende los conflictos se multiplican en los espacios sociales y la escuela es uno de los ámbitos en donde la juventud pasa gran parte de su vida y en el que se propician relaciones interpersonales; por estos motivos se eligió un centro de estudios como lugar para la realización del presente estudio. El Colegio Comercial Guatemalteco es una institución educativa ubicada en la zona 1 de la ciudad capital y 14 estudiantes mujeres de Quinto Bachillerato en Ciencias y Letras constituyeron la población meta. La edad de la muestra estuvo comprendida entre los 17 y 18 años. El trabajo de campo inició en julio 2010 finalizando en julio del presente año.

La importancia del trabajo de investigación radica en brindar a la juventud una alternativa que contribuya a la formación de un modo de vida en el que las

personas y en este caso que las estudiantes, apliquen estrategias cognitivas y pacíficas, como el diálogo, la asertividad, la tolerancia, metacognición y la cooperación en lugar de conductas pasivas y métodos violentos como amenazas, peleas, gritos, coacciones para resolver sus conflictos en el ámbito escolar.

Los objetivos formulados se lograron alcanzar. Sin embargo en relación a los resultados obtenidos existen dos limitantes importantes de mencionar; pues la investigación se socializará con un grupo reducido y no puede generalizarse, pues se trabajó solamente con una pequeña muestra de la institución educativa.

## **CAPÍTULO I**

### **I. INTRODUCCIÓN**

Tomando como punto de partida La Firma de los Acuerdos de Paz en Guatemala, los movimientos relacionados a la convivencia pacífica y cultura de paz han cobrado mayor interés entre profesionales de la educación y Psicología. Así pues estos factores justificaron e impulsaron el presente trabajo de investigación.

Por lo que el propósito de ésta, consistió en identificar y explicar las principales estrategias que utilizan las estudiantes para afrontar conflictos en el ámbito escolar con el fin de proporcionar a las alumnas estrategias cognitivas como alternativa constructiva para afrontar los conflictos en la institución educativa a la que asisten.

El estudio se llevó a cabo en el Colegio Comercial Guatemalteco, institución educativa privada, ubicada en la zona 1 de la ciudad de Guatemala. El trabajo de campo se realizó durante el mes de julio en horario de 8:00 – 12:00 horas; para lo cual se entrevistó a 14 estudiantes mujeres que cursaban Quinto Bachillerato en Ciencias y Letras. La edad de la muestra estuvo comprendida entre 17 y 18 años. Entre las principales características de la población meta están, profesan principalmente la religión católica y evangélica. Asimismo la mayoría de las estudiantes residen con su familia nuclear y provienen de la ciudad.

Entre los alcances de la investigación en relación con los objetivos formulados, estos fueron cumplidos ya que se logró identificar los principales conflictos a los que se enfrentan cotidianamente las estudiantes dentro de su institución educativa; asimismo se consiguió reconocer y clasificar las estrategias que utilizan para afrontar los conflictos y conocer las predominantes;

también se logró identificar los resultados de utilizar dichas estrategias. Mediante el trabajo de tesis se pretende socializar los resultados de la investigación. Es importante mencionar que dentro de las recomendaciones del trabajo de investigación se proporciona a las alumnas estrategias cognitivas como alternativa constructiva para afrontar los conflictos en la institución educativa.

Ahora bien, en relación a las limitaciones de la investigación se pueden mencionar los espacios físicos que proporcionó la institución, ya que solamente en algunas entrevistas se tuvieron las condiciones y espacios físicos óptimos para su realización. Entonces, como limitantes se pueden mencionar los ruidos externos e interrupciones esporádicas.

## **1.1 Planteamiento del Problema y Marco Teórico**

### **1.1.1 Planteamiento del Problema**

La escuela o colegio constituye un centro de socialización, por ende, es uno de los ámbitos donde se propician las relaciones interpersonales con pares. En toda relación o interacción surgen situaciones en las que las personas involucradas no llegan a un acuerdo y que desencadenan o propician el surgimiento de conflicto (s).

En el Colegio Comercial Guatemalteco, como en todo ámbito donde se desarrollen relaciones interpersonales, se generan conflictos entre las mismas estudiantes, así como entre éstas y docentes; y en algunas ocasiones se generan conflictos entre estudiantes y alguna figura de autoridad de dicha institución.

El conflicto fue el tema general del que se derivó el fenómeno que se investigó. El conflicto a *nivel de relaciones interpersonales se le define como una lucha expresada entre dos o más partes interdependientes, quienes perciben escasez de recursos, incompatibilidad de metas e interferencia en lograr las*

*mismas.*<sup>1</sup> No siempre, los conflictos, se resuelven en buenos términos y esto se debe a que las estrategias para afrontarlos, que utilizan las personas involucradas, no son las adecuadas.

Una vez definido el término (categoría) conflicto que se utilizó para el presente trabajo de investigación, y ya que las estrategias constituyeron una de las categorías principales de dicho tema, es necesario que se entienda por estrategia *los recursos orientados hacia metas y que son esenciales para tener éxito en el aprendizaje, el pensamiento y la resolución de problemas.*<sup>2</sup>

Las alumnas de diversificado, específicamente Quinto Bachillerato del Colegio Comercial Guatemalteco, institución educativa privada que se ubica en la ciudad capital de Guatemala, evidenciaron un inadecuado uso de estrategias cognitivas al momento de afrontar conflictos. Al referirse a estrategias cognitivas, se habla de *aquellos procesos de pensamiento que pueden usarse efectivamente para procesar información al margen del contenido o dominio específico,*<sup>3</sup> al momento de afrontar conflictos en el ámbito escolar.

El interés por conocer las estrategias cognitivas para afrontar conflictos y que finalmente propicien su resolución y satisfacción por ambas partes involucradas, instó a convertir el fenómeno en un problema científico objeto de estudio con fines de graduación. Por lo tanto, debido a la problemática planteada anteriormente el interés radicó en conocer y clasificar las estrategias predominantes que utilizan las estudiantes de Quinto Bachillerato para afrontar sus conflictos en el ámbito escolar.

---

<sup>1</sup> RED PAZ y ACONANI. (2008). *Taller de Mediación de Conflictos en la Escuela*. Guatemala: Autor. Pp. 7.

<sup>2</sup> NISBET, J. y SHUKSMIT, J. (1992). *Estrategias de Aprendizaje*. México: Editorial Santillana. Pp. 48

<sup>3</sup> GASKINS, I. y ELLIOT, T. (2005). *Cómo enseñar estrategias cognitivas en la escuela*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Paidós. Pp. 87.

### 1.1.2 Marco Teórico

#### Familia, Escuela y Proceso de Socialización

Todas las personas se desenvuelven en tres ámbitos principalmente: la familia, la escuela y la comunidad. Así pues, la familia es la base y proporciona los cimientos para el desarrollo psicológico de los niños. La dinámica familiar influirá en el desarrollo de la personalidad de los niños y adolescentes y será fundamental para la organización de la vida afectiva y emotiva de éstos.

En torno al tema de la familia es pertinente señalar que Piero Di Georgi, se refiere a ésta como *un lugar de descarga de las tensiones y de las frustraciones acumuladas en las diferentes estructuras sociales*. De este modo, el equilibrio familiar se compromete irremediablemente. *En el núcleo familiar el diálogo casi desaparece; las relaciones interpersonales se secan debido a la falta de estímulos que derivan de los contactos externos; se registra escasa disposición para la comprensión de unos con otros.*<sup>4</sup> Es necesario hacer énfasis en las problemáticas anteriores, ya que éstas repercuten en el proceso de socialización de niños, niñas y adolescentes. Se debe recordar, que es la familia el ámbito idóneo de transmisión de las bases para la convivencia de grupo, en el mismo, se asimilan modelos de comportamiento o relacionales y en donde se transmite e inculca la cultura de diálogo, convivencia pacífica y el afrontar los conflictos de manera asertiva.

Retomando el tema del conflicto y la dinámica familiar, se debe enfatizar que el desequilibrio en el grupo primario provoca un clima de tensión en los niños y adolescentes que se aúna a dificultades con el ambiente externo por lo que los conflictos familiares e individuales se agravan.

Al referirse al ambiente externo, se alude a la escuela, pues la institución educativa es el segundo ámbito de socialización más importante para los niños y

---

<sup>4</sup> DI GEORGI, P. (1977). *El Niño y sus Instituciones*. México: Ediciones Roca. Pp. 43.

adolescentes luego de la familia. Los estudiantes ingresan a una contexto social más amplio en donde tienen la oportunidad de extender y hacer más constantes sus relaciones fuera del círculo familiar; esto se debe a que comienzan a establecerse relaciones interpersonales con pares y otras figuras adultas distintas a las del grupo familiar que ayudan en el proceso de socialización de todas las personas. Es necesario recordar que el conflicto es inherente a toda relación interpersonal, por lo que si los modelos de afrontamiento de conflictos aprendidos en el núcleo familiar son poco funcionales y asertivos, incrementarán la tensión y malestar psíquico en los niños y adolescentes, repercutiendo directamente en su rendimiento académico, en su proceso de socialización y principalmente perpetuarán la irresolución de conflictos al no saber afrontarlos de manera asertiva.

## **Conflicto**

Es necesario detenerse un instante, en relación al tema del conflicto en sí, pues en relación a éste, se cuenta con gran cantidad de referentes teóricos previos. Para el caso del presente trabajo de investigación, se debe tomar en cuenta que la noción del conflicto no se limita a relaciones sociales intergrupales, sino que abarca las situaciones que se presentan producto de relaciones interpersonales. A nivel de relaciones interpersonales, de acuerdo con Red Paz/Aconani, al conflicto se le define como *una lucha expresada entre dos o más partes interdependientes, quienes perciben escasez de recursos, incompatibilidad de metas e interferencia en lograr las mismas.*<sup>5</sup>

Ya sea que se trate de conflictos interpersonales o grupales, se considera al conflicto como un proceso natural y necesario en toda sociedad humana, como una de las fuerzas motivadoras del cambio social y como un elemento creativo en las relaciones humanas. No se trata por tanto de eliminarlo, sino más bien de regularlo y buscar su transformación en aras del cambio, estableciendo

---

<sup>5</sup> RED PAZ y ACONANI. Op. Cit. Pp. 7.

las vías para su solución por las partes y la satisfacción de las mismas, sin que llegue a desembocar en violencia.

### **Fuentes de Conflicto<sup>6</sup>**

- Conflictos de relaciones: son aquellos conflictos que se dan porque no se logra desarrollar o mantener una convivencia constructiva con las personas con las que se convive. A veces esto se da porque se tienen diferentes formas de expresar sentimientos. Los conflictos de relaciones también incluyen aquellos provocados por la comunicación inadecuada y destructiva. Cuando la comunicación no es directa ni clara, la confusión que resulta, puede provocar conflictos.
- Conflicto de valores: los valores reflejan las creencias más importantes acerca de lo bueno y lo malo; estos se desarrollan desde la niñez y forman parte de la identidad de las personas. Se genera conflicto ya que no se logra acordar que es correcto y que no. Como ejemplo se puede mencionar, el momento en que se entabla una discusión sobre temas como el respeto a la autoridad, el divorcio o la infidelidad.
- Conflicto de información: estos surgen porque se tienen diferentes maneras de interpretar la información. Asimismo se generan por tener solamente parte de la información, información falsa o información contradictoria proveniente de varias fuentes confiables.
- Conflictos estructurales: se refiere a las estructuras del poder; estructuras organizacionales, de jerarquías y formas poco participativas de tomar decisiones que provocan resentimientos y conflictos dentro de los grupos.

---

<sup>6</sup> RED PAZ y ACONANI. Op. Cit. Pp. 7.

Cualquier estructura en sí no provoca conflictos; las estructuras se convierten en una causa de conflicto cuando obstaculizan la habilidad de lograr metas.

- Conflictos de intereses: se refiere a intereses o necesidades concretas que pretenden alcanzar; pueden ser intereses psicológicos, concretos o de proceso. Es necesario detenerse un momento para especificar a qué se refiere cada uno de ellos. Al hablar de conflictos psicológicos se refiere a todos aquellos que se relacionen con la afectividad y subjetividad de las personas; los conflictos concretos se refieren a aquellos que surgen a partir de bienes materiales o económicos; finalmente, los conflictos de procesos son aquellos que surgen al momento de tomar una decisión.

Es necesario dejar por un momento las fuentes de donde surgen los conflictos para referirse a una de las formas más comunes de experimentar el conflicto, ésta es el estrés. Ésta palabra combina dos elementos: presión y tensión.

En referencia al estrés cabe destacar la posición de Boucher y Binette (1981) en cuanto a las respuestas emocionales y comportamentales que surgen de situaciones de estrés; ya que de acuerdo a estos autores *a presencia de un estímulo externo o interno que trastorne el equilibrio, un sujeto puede manifestar reacciones tales como irritabilidad, cólera, llanto, temor, etc. También se sabe que si el estrés resulta intenso los cambios en el comportamiento se pueden manifestar como presencia de comportamientos erráticos, bajas en el rendimiento, indecisión, deterioro de las relaciones interpersonales y otros*<sup>7</sup>. Ahora bien, vale hacer la aclaración que las respuestas ante el estrés dependerán en gran medida de factores como la cultura, aprendizaje, características de personalidad y estrategias de afrontamiento.

---

<sup>7</sup> ZALDÍVAR, D. (1996). *Conocimiento y dominio del estrés*. La Habana: Editorial Científico – Técnica. Pp. 13 y 14.

En la naturaleza y en la cultura ningún aspecto se substrahe al conflicto y al estrés que éste provoca. La vida, las relaciones humanas, los negocios, la educación, la política y el desarrollo profesional tienen mucho de conflicto. Si se consideran los campos potenciales del conflicto, éstos ayudarán a concientizar la importancia del fenómeno y ubicarlo para poder manejarlo en el momento oportuno.

Es importante hacer las siguientes distinciones en relación al conflicto:

- a) los conflictos entre eventos deseables (atracción - atracción)*
- b) entre eventos desagradables (evitación - evitación)*
- c) entre un evento deseable y otro desagradable (atracción - evitación)<sup>8</sup>*

Para el presente trabajo de investigación es importante referirse al trabajo de Mauro Rodríguez, quien realiza una clasificación de los tipos de conflicto:

1. Los conflictos de intereses, opiniones, ideologías, valores, deseos y caracteres.
2. Conflictos institucionalizados y no institucionalizados. Un ejemplo de los primeros, las polémicas entre partidos políticos, religiones, sindicatos y patrones de una empresa.
3. Conflictos psicológicos, sociales, legales y armados. Un ejemplo de cada uno, sentimiento de culpa; hostilidad entre vecinos o entre un grupo de habitantes de clases económicas distintas; divorcios o huelgas; y finalmente, guerras o revoluciones.
4. Conflictos de ruptura básica (desacuerdos entre fines y objetivos) y conflictos medios (divergencias en los cambios y estrategias para alcanzar fines y objetivos).

---

<sup>8</sup> RODRÍGUEZ, M. (1994). *Manejo de Conflictos*. México: Editorial El Manual Moderno. Pp. 19.

5. Conflictos positivos y negativos. Los primeros llevan a experiencias de desarrollo y logro. Los segundos llevan a pérdidas materiales, divisiones o enemistades.
6. Conflictos horizontales (se dan entre personas del mismo nivel social) y conflictos oblicuos (se dan entre personas de diferentes niveles jerárquicos)
7. Conflictos vividos directamente y conflictos inducidos.
8. Conflictos reales y simbólicos.

Retomando el tema de las fuentes del conflicto, el autor Mauro Rodríguez también realiza una clasificación de éstas:

***La subjetividad de la percepción:*** todas las personas captan de diferentes maneras el mismo objeto o situación. ***La información incompleta:*** en ocasiones las personas sólo han tenido acceso a una parte de los hechos y no se ha dado cuenta de otros, por lo que surgen juicios que originan conflictos. ***Las fallas en la comunicación interpersonal:*** todo acto de comunicación utiliza un código e impone al receptor la tarea de descifrar el mensaje, nadie escapa de las ambigüedades semánticas. ***La desproporción entre las necesidades de las personas y los satisfactores disponibles:*** muchos bienes materiales son escasos y se crea una demanda mayor que la oferta. Las diferencias de caracteres: idealistas, pragmáticos, ordenados, tolerantes, intransigentes. ***Las presiones que causan frustración, la pretensión de igualar a los demás a uno mismo, los separatismos y divisiones, la mucha intimidación e interdependencia, entre otras.***<sup>9</sup>

Como se puede observar, las fuentes del conflicto son numerosas y el proceso psíquico que comúnmente se experimenta en caso de conflicto es: tensión; la cual es el inicio de un proceso al que le sigue la frustración y desemboca en agresividad si no se poseen y utilizan las estrategias de afrontamiento oportunas al encontrarse ante tales situaciones.

---

<sup>9</sup> RODRÍGUEZ, M. Op cit. Pp. 31 y 32.

## **Estrategias de Afrontamiento**

Una vez abordado el tema del conflicto, distinciones, tipos y fuentes, respectivamente, es necesario mencionar que éste se puede afrontar utilizando estrategias convenientes; así es como se aborda el tema principal del presente trabajo de investigación, las Estrategias para Afrontar un Conflicto.

Cabe mencionar que el aporte de Lazarus es sumamente importante en relación al tema de las estrategias de afrontamiento, ya que reconoce el papel activo de los individuos en cuanto a sus respuestas ante las situaciones demandantes ambientales y también en cuanto a la forma en que estos seleccionan y determinan su entorno. Asimismo, este autor presta una atención particular a los procesos de evaluación cognitiva que tienen lugar en el sujeto, en relación con la evaluación de las situaciones o estímulos ambientales y de sus propios recursos de afrontamiento ante tales situaciones.

Nótese que el proceso de evaluación cognitiva propuesto por Lazarus y Folkman, es un tema sumamente importante para el presente trabajo de investigación, por lo tanto se detendrá un momento a explicar cada uno de sus componentes.

De acuerdo con ambos autores *la evaluación cognitiva refleja la particular y cambiante relación que se establece entre un individuo con determinadas características (tales como valores, compromisos, estilos de pensamiento y de percepción; siendo estos dos últimos elementos cognitivos) y el entorno, cuyas características deben predecirse e interpretarse.*<sup>10</sup> Así pues, Lazarus y Folkman describen tres tipos principales de evaluaciones cognitivas que vale la pena señalar para este trabajo de investigación, como se mencionó anteriormente, estos tipos son: la Evaluación Primaria, Secundaria y Reevaluación.

---

<sup>10</sup> ZALDÍVAR, D. Op cit. Pp. 25.

La *Evaluación Primaria* cuyo principal objetivo es evaluar las posibles consecuencias que una situación o estímulo pueda tener para el individuo.<sup>11</sup> Puede haber tres tipos de consecuencias, éstas son: irrelevantes, que quiere decir que la situación o evento es evaluado como sin consecuencias; consecuencias Benigna–positiva, que se refiere a que las posibles consecuencias son evaluadas como positivas o deseables; por ejemplo aquellas que producen bienestar o alegría. Finalmente están las consecuencias estresantes, que son aquellas que se prevén como negativas y que atentan contra el bienestar del sujeto; por ejemplo, desafíos, amenazas, pérdidas o daños.

*La Evaluación Secundaria* es un tipo de actividad evaluativa que aparece íntimamente vinculada con las confrontaciones que resultan estresantes para el individuo, y tiene por finalidad la valoración de los recursos propios de afrontamiento y las opciones posibles para enfrentar la situación.<sup>12</sup> Finalmente la Reevaluación se refiere a los cambios introducidos en una evaluación inicial, a partir de nuevas informaciones provenientes del entorno o como consecuencia de las propias reacciones del sujeto.<sup>13</sup> Es importante mencionar que el proceso de Reevaluación propuesto por estos autores es bastante similar al tema de la Metacognición que se tratará más adelante.

Luego de haber expuesto los componentes del proceso de evaluación cognitiva se puede deducir que las estrategias o habilidades de pensamiento general son aquellos procesos de pensamiento que pueden usarse efectivamente para analizar y evaluar la información al margen del contenido o dominio específico.

---

<sup>11</sup> ZALDÍVAR, D. Op cit. Pp. 25 y 26.

<sup>12</sup> Idem.

<sup>13</sup> Idem.

Las estrategias para manejar estilos cognitivos inadecuados parecen ser generales. Hay ciertos estilos que interfieren con el procesamiento exitoso del conocimiento por parte de los alumnos; estos estilos incluyen la tendencia a ser impulsivos, rígidos y no persistentes. Se pueden enseñar estrategias que son aplicables para controlar los efectos negativos de estos estilos.

Ya que se está hablando de estrategias o habilidades de pensamiento, es importante mencionar tres aspectos del pensamiento:

1. Principios generales de razonamiento (tomar tiempo para pensar, considerar las posibilidades).
2. Habilidades para supervisar el avance hacia las propias metas (expresar ideas).
3. La aplicación potencial de las habilidades y estrategias (es decir, reconociendo que las estrategias pueden usarse en otras situaciones). De acuerdo a este último aspecto del pensamiento, Prawat (1989) refiere que, *resolver problemas consiste en aplicar conceptos conocidos a nuevas situaciones. La clave es analizar el problema, actividad que consideramos una estrategia general;*<sup>14</sup> o bien, estos conceptos conocidos o estrategias conocidas adoptadas pueden variar o ajustarse dependiendo de la situación, pues de acuerdo con lo que menciona Lazarus, las estrategias de afrontamiento tienen un carácter dinámico y contextual.

Cabe hacer la observación que ciertos aspectos del pensamiento que se mencionaron con anterioridad, tales como, el utilizar las estrategias en otras situaciones y el análisis de problemas guarda relación con lo que mencionan Lazarus y Folkman en relación a uno de los tipos de proceso de evaluación cognitiva, la Reevaluación.

---

<sup>14</sup> GASKINS, I. y ELLIOT, T. Op cit. Pp. 64.

Los procesos generales de pensamiento son los más abstractos; estos procesos de pensamiento incluyen rasgos de estilo cognitivo, como actitud reflexiva, flexibilidad y persistencia, así como disposiciones y actitudes. Las estrategias de razonar, planificar, cuestionar, controlar, evaluar, clarificar, atender, inferir e imaginar, parecen tener aspectos tanto generales como situados. Es preciso mencionar que el pensamiento está socialmente determinado ya que aprender es un proceso social. Establecer un clima social donde aprender, pensar y resolver problemas sea valorado resulta fundamental para combinar la enseñanza de conocimientos y procesos cognitivos.

Ahora bien, de acuerdo con Irene Gaskins, para afrontar los múltiples conflictos que se presentan tanto en ámbito familiar como en el ámbito educativo *las personas que aprenden, piensan y resuelven problemas con éxito son estratégicas. Emplean estrategias para cumplir sus metas.*<sup>15</sup> Las estrategias son esenciales para tener éxito en el aprendizaje, el pensamiento y la resolución de conflictos.

Las estrategias son recursos orientados hacia metas. Para favorecer el desempeño, los estudiantes adaptan flexiblemente las estrategias a sus estilos y necesidades, así como a los requisitos de las situaciones. Como las estrategias facilitan el desempeño, se las ha llamado “habilidades facilitadoras”. Las estrategias pueden ser específicas para una tarea particular o más generales, aplicándose al cumplimiento de casi cualquier meta. Una estrategia puede aparecer como un acontecimiento único, pero más a menudo es una secuencia de actividades; en consecuencia, los alumnos deben aprender tanto los procesos que la componen como una rutina para organizar dichos procesos.

Por lo anterior, el presente trabajo propone que es posible darle a los conflictos un tratamiento cognitivo, es por ello que se plantea a continuación una

---

<sup>15</sup> GASKINS, I. y ELLIOT, T. Op cit. Pp. 86.

amplia gama de referentes teóricos que vale la pena mencionar en relación a las estrategias de afrontamiento ante el conflicto. Es conveniente señalar que hay dos categorías de estrategias: estrategias cognitivas y estrategias metacognitivas. Mientras que las cognitivas ayudan a los estudiantes a lograr las metas de su empresa cognitiva, las estrategias metacognitivas les ofrecen información sobre el avance hacia sus metas. Como lo afirma sucintamente Flavell (1985), *las estrategias cognitivas se emplean para “hacer avances” y las metacognitivas “para controlarlos”*.<sup>16</sup>

Ya que la metacognición constituye un tema de suma importancia al hablar de las estrategias cognitivas, es necesario hacer una pausa y referirnos a ella *como la conciencia que tiene la gente sobre su propia maquinaria cognoscitiva y sobre la forma en que funciona esta maquinaria*<sup>17</sup>. El conocimiento metacognitivo se puede utilizar para monitorear y regular los procesos cognitivos como el razonamiento, la comprensión, la solución de problemas y el aprendizaje.

Para continuar con el tema de las estrategias, cabe mencionar que el bajo rendimiento académico, en ocasiones constituye un conflicto para niños y adolescentes. Por lo que las estrategias de aprendizaje, al mismo tiempo, son estrategias de afrontamiento y éstas son los procesos que sirven de base a la realización de tareas intelectuales.

La adquisición y perfeccionamiento de esas habilidades es parte esencial de la experiencia escolar, pero el factor que distingue un buen aprendizaje de otro malo o inadecuado es la capacidad de examinar las situaciones, las tareas y los problemas y responder en consecuencia, y esta capacidad raras veces es enseñada o alentada en la escuela.

---

<sup>16</sup> GASKINS, I. y ELLIOT, T. Op cit. Pp. 86.

<sup>17</sup> WOOLFOLK, A. (2006). *Psicología Educativa*. México: Pearson Educación. Pp. 256.

Las estrategias son más que simples secuencias o aglomeraciones de habilidades; van más allá de las reglas o hábitos que aconsejan algunos manuales sobre técnicas de estudio. Las estrategias apuntan casi siempre a una finalidad. *Las estrategias representan habilidades de un orden más elevado que controlan y regulan las habilidades más específicamente referidas a las tareas o más prácticas. Son de naturaleza más general, esa clase de actividades (como planificar y comprobar) que los alumnos volverán a necesitar de nuevo en diferentes situaciones y problemas.*<sup>18</sup>

En el tema de las Estrategias Cognitivas se han empleado las siguientes denominaciones:

Resnick y Beck (1976) intentaron poner de relieve esa diferencia *hablando de estrategias generales cuando querían indicar las actividades amplias relacionadas con el razonamiento y el pensamiento, y de estrategias mediacionales cuando se referían a las habilidades específicas o recursos que utilizamos al realizar una tarea.*<sup>19</sup>

Sternber (1983) *distingue entre habilidades ejecutivas, aquellas habilidades usadas al planificar, controlar y revisar estrategias para la ejecución de una tarea y las no ejecutivas, aquellas habilidades empleadas en la ejecución fáctica de una tarea*<sup>20</sup>. Se puede mencionar como ejemplo, que son habilidades ejecutivas la identificación de un problema, el control de sus soluciones y la sensibilidad a la retrospección.

Butterfield y Belmont optaron por enseñar funciones ejecutivas en vez de habilidades concretas o procesos de control. Consideraron los procesos de control como las operaciones mediante las cuales se elabora la información disponible o se recupera de la memoria para ejecutar una tarea cognitiva. En

---

<sup>18</sup> NISBET, J. y SHUKSMIT, J. Op cit. Pp. 48

<sup>19</sup> Idem.

<sup>20</sup> Idem.

cambio, las funciones ejecutivas son los medios con los que se selecciona, ordena, evalúa, revisa esas operaciones. Así, los procesos de control son las tácticas cognitivas dirigidas hacia un fin; su desarrollo es el resultado objetivo de la planificación ejecutiva y revisión.

Kirby propone una definición de estrategia, refiere que *una estrategia es esencialmente un método para emprender una tarea o más generalmente para alcanzar un objetivo. Cada estrategia utilizará diversos procesos en el transcurso de su operación*<sup>21</sup>. No obstante, Kirby, considera útil postular una división entre Microestrategias, que son más específicas de cada tarea, están más relacionadas con conocimientos y habilidades concretos, más próximas a la ejecución y son más susceptibles de instrucción; y Macroestrategias, un grupo más difuso, a menudo entrelazado con factores emocionales y de motivación, más relacionado con diferencias culturales y estilísticas y, por consiguiente, más difícil de cambiar mediante la instrucción.

Baron (1978) establece tres principales grupos de estrategias. El primero es la **investigación no conexas**, abarca las estrategias de buscar en la propia memoria ítems relacionados con el nuevo problema, lo cual puede incluir la decisión sobre qué tipo de problema es, qué otra información o qué otros datos guardan conexión con él.

El segundo grupo se denomina **análisis de estímulos** y comprende las estrategias mediante las cuales un problema o una tarea son analizados y descompuestos en sus partes constituyentes. La tercera categoría de estrategias es designada con el nombre de **verificación** y se describe como la estrategia de dejar en suspenso la primera respuesta que nos viene a la mente y seguir utilizando cualquier conocimiento que tengamos para tratar de dar con la respuesta correcta.

---

<sup>21</sup> NISBET, J. y SHUKSMIT, J. Op cit. Pp. 51.

Las Macroestrategias se caracterizan por exigir a los alumnos conocerse a sí mismos, sus aptitudes y dificultades mentales y sus capacidades y problemas. Por esta razón, a menudo se relacionan con el concepto de Metacognición.

Metacognición, como se refirió anteriormente, es el término con que se designa la capacidad de conocer el propio conocimiento, de pensar y reflexionar sobre cómo se ha reaccionado ante una tarea o un problema.

A pesar de algunas diferencias en los anteriores referentes teóricos, se puede determinar que existen componentes básicos que son comunes a estos. Los componentes comunes en el pensamiento estratégico son: la planeación y la autorregulación, componentes que serán clave en la formulación de estrategias cognitivas para el afrontamiento de los conflictos constituyendo éste el tema y objetivo principal del presente trabajo; pues se pretende brindar estrategias cognitivas centradas directamente sobre la fuente de conflicto para darle una resolución satisfactoria y de esta manera regular y aminorar los estados emocionales que estén relacionados o sean una consecuencia de situaciones conflictivas y estresantes.

## **1.2 Delimitación**

Para el presente trabajo de investigación se utilizó un método de muestreo no probabilístico, un muestreo por conveniencia para seleccionar la población con la que se trabajó. Se seleccionaron 14 estudiantes mujeres de Quinto Bachillerato en Ciencias y Letras del Colegio Comercial Guatemalteco para realizar el proyecto de investigación. La edad de las estudiantes está comprendida entre los 17 y 18 años de edad. La muestra pertenece, en su mayoría, a un nivel socioeconómico medio y la mayor parte de ellas provienen de la ciudad capital. El trabajo de campo inició en julio de 2010 y finalizó en julio 2011. El horario en el que se realizó el mismo fue de 8:00 a 12:00 horas. El lugar

en donde se llevó a cabo la recolección de información es una institución privada fundada en 1970.

En cuanto a los límites teóricos, el presente trabajo de investigación se llevó a cabo tomando como base la Psicología Cognitiva y la Teoría Empíricamente Fundamentada, esta última como base para el análisis cualitativo de los datos recabados a lo largo del proceso de investigación.

## **CAPÍTULO II**

### **II. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

#### **2.1 Técnicas**

A continuación se presentan las técnicas de recolección de datos que se utilizaron para recabar información de la población meta y se hace una breve descripción de cómo se utilizaron.

En relación a la técnica de muestreo, se utilizó un método no probabilístico, específicamente un muestreo por conveniencia, donde se seleccionaron 14 estudiantes mujeres que cursaran Quinto Bachillerato en el Colegio Comercial Guatemalteco.

Entrevista en profundidad: de acuerdo a la investigación cualitativa y a la Teoría Fundamentada, este tipo de entrevista tiene como finalidad la obtención de respuestas profundas sobre el tema investigado. Las respuestas se caracterizarán por su naturalidad y espontaneidad, así como por su amplitud. El propósito de utilizar este tipo de entrevista fue obtener datos puros que reflejaran la subjetividad, entiéndase, la manera de pensar y sentir de la población estudiada en relación al tema de investigación.

Análisis de datos: para el análisis de datos se utilizaron métodos de análisis cualitativos propios de la Teoría Empíricamente Fundamentada, siendo éstos, la fase de descubrimiento, de codificación abierta, de codificación axial y teorización.

#### **2.2 Instrumentos**

A continuación se presentan los instrumentos que se utilizaron durante la fase de recolección de datos, igualmente se presenta una breve descripción de cómo fueron utilizados.

Diario de campo: tuvo la función de documentar datos e información de las estudiantes participantes en la investigación. Asimismo, fue una herramienta útil para el registro de ideas, diagramas, esquemas.

Esquema para el diseño del cuestionario: en primer lugar se utilizó un esquema de objetivos e inductores para la realización del cuestionario. (Ver Anexo 1). Una vez éste fue aprobado, se procedió a reproducirlo para su utilización durante el trabajo de campo. (Ver Anexo 2)

Grabadora de audio: durante la realización de las entrevistas en profundidad se utilizó simultáneamente una grabadora de audio para registrarlas. Previo a su utilización se procedió a obtener el consentimiento de las participantes en el trabajo de investigación. Las grabaciones de audio fueron indispensables para la recolección de los datos puros en cada una de las entrevistas que se aplicaron.

Tabla o esquema para el registro de la información textual: este instrumento facilitó la transcripción de las entrevistas en profundidad y se utilizó para la Codificación Abierta, que consistió en la creación de categorías. (Ver Anexo 3)

Esquema de Codificación Axial: consistió en la clasificación y organización de categorías así como la relación que exista entre éstas.

Mapa conceptual integrado: se utilizó para la comprensión global del fenómeno estudiado. Éste, como su nombre lo dice, integró las diferentes categorías obtenidas y la relación entre ellas.

## **CAPÍTULO III**

### **III. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **3.1 Características del Lugar y de la Población**

##### **3.1.1 Características del Lugar**

El Colegio Comercial Guatemalteco es una institución educativa privada que fue fundada en el año 1970. Está ubicado en la zona 1 de la ciudad capital. Dicho establecimiento se ha dedicado principalmente a la formación secretarial, aunque es importante mencionar que en el año 2009 se instituyó la carrera de Bachillerato en Ciencias y Letras; es una institución educativa laica.

Como principales logros o reconocimientos que se le puede atribuir a esta institución están, que en numerosas ocasiones la institución ha obtenido el primer lugar a nivel nacional, tanto en grupo como de manera individual, del concurso de Ortografía organizado por De La Riva Hermanos. Asimismo ha obtenido el primer lugar en categoría individual en concursos de Taquigrafía por varios años consecutivos.

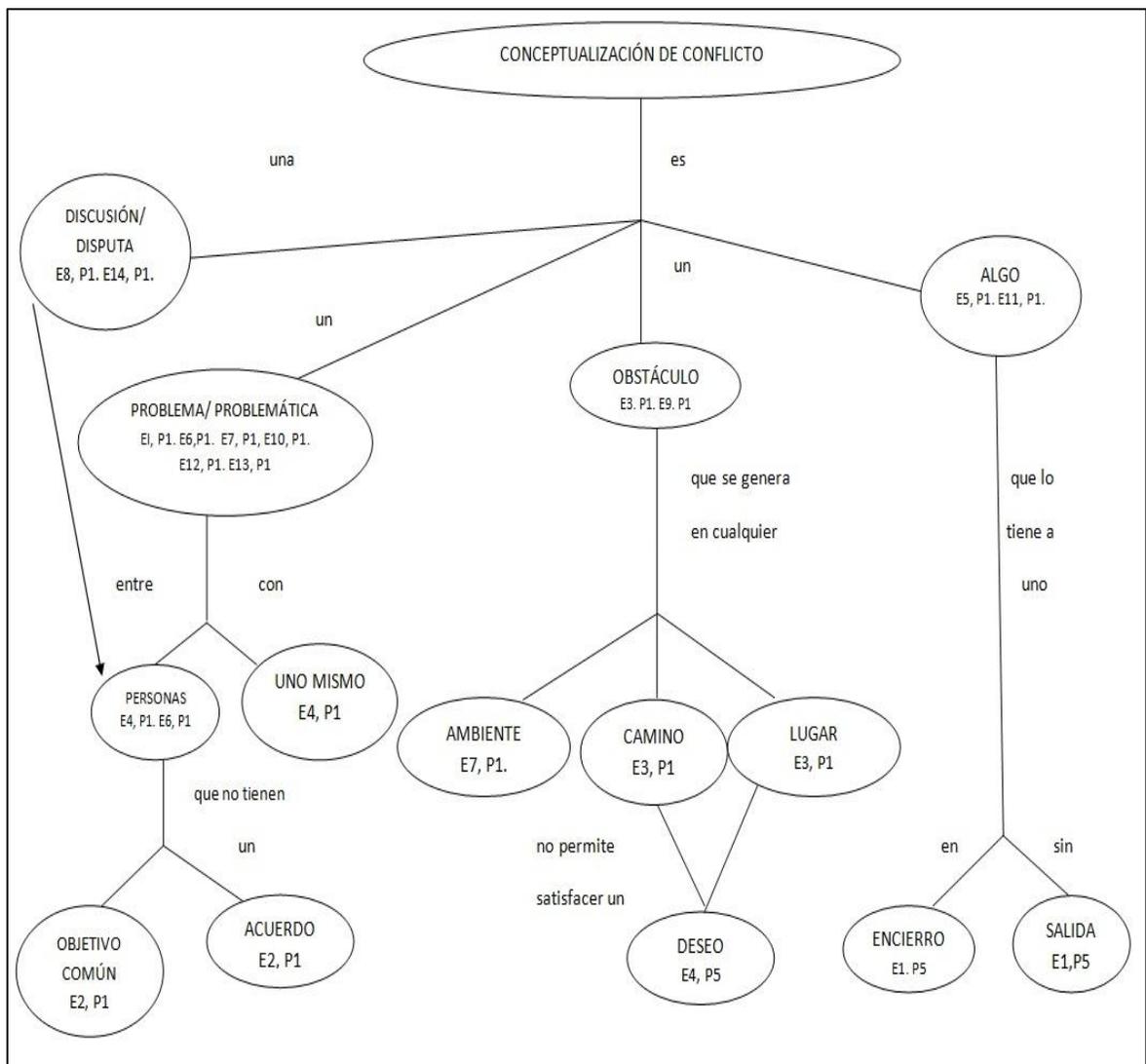
##### **3.1.2 Características de la Población**

Como se mencionó anteriormente la población meta está constituida por estudiantes mujeres de Quinto Bachillerato en Ciencias y Letras. La edad de la muestra estuvo comprendida entre 17 y 18 años de edad. En su mayoría las estudiantes provienen de la ciudad capital aunque se puede mencionar que algunas de ellas proceden de Mixco, San Juan Sacatepéquez y San Miguel Petapa. Es importante señalar que la población meta, casi en su totalidad, residen con su familia nuclear. Las religiones predominantes que profesan las estudiantes de la muestra son, la católica y evangélica.

### 3.2 Resultados

A continuación se presenta los resultados obtenidos luego de llevar a cabo el trabajo de campo con la población meta. Se hace una síntesis de compilaciones y explicaciones obtenidas de la muestra.

Mapa conceptual 1 – Conceptualización del Conflicto

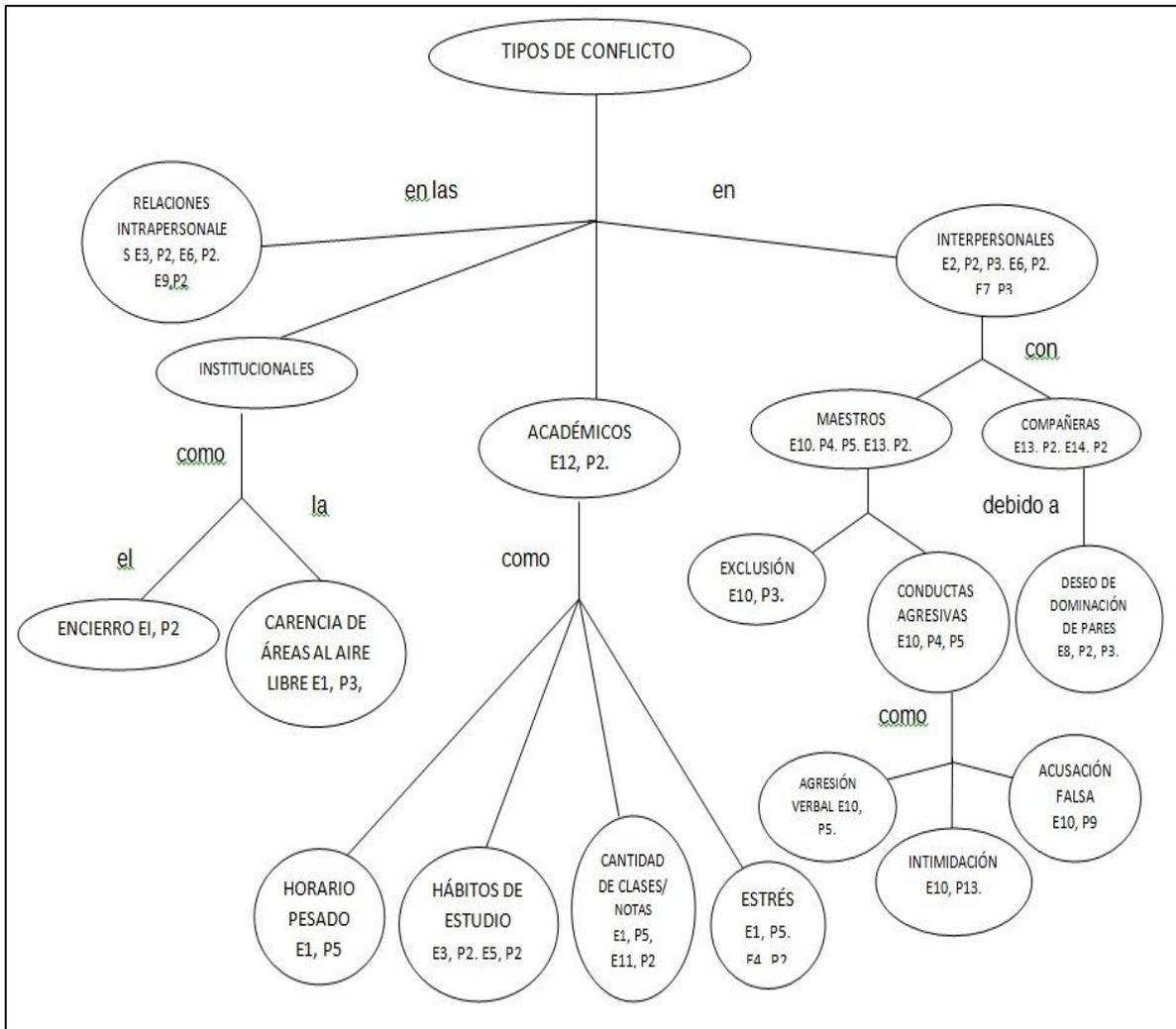


Fuente: Entrevistas en profundidad. Ver Anexo 4.

Las alumnas de Quinto Bachillerato del Colegio Comercial Guatemalteco, conceptualizan el conflicto de la siguiente manera.

- A. Como un **problema o problemática** que se da con otras personas o con ellas mismas. Asimismo, éste se puede presentar en cualquier momento, lugar y ambiente. *“No sé, pienso que es un problema.”* (E1, P1) *“... un conflicto es el problema que existe entre dos personas que no están de acuerdo... que no tienen un objetivo en común.”* (E2, P1) *“Un conflicto es como una problemática, como un obstáculo que se puede generar en el camino o en algún lugar.”* (E3, P1). *“Es un problema que puede suceder entre varias personas o con uno mismo.”* (E4, P1). *“Pues un conflicto para mí es un problema que se da entre una persona y otras personas”* (E6, P1). *“Es un problema en cualquier ambiente donde yo esté que se me va presentando”* (E7, P1) *“Es como un problema”* (E10, P1). *“Un conflicto es tal vez estar en un problema que no se puede resolver y tratar de hacerlo de la mejor manera.”* (E12, P1). *“Pues es tener problemas con las compañeras y la maestra.”* (E13, P1)
- B. Como un **obstáculo** *“... un obstáculo en lo que quería”* (E4, P5). Como el deseo de realizar determinada actividad o de alcanzar alguna meta. *“Un conflicto es como una problemática, como un obstáculo que se puede generar en el camino o en algún lugar.”* (E3, P1)
- C. Como **algo** *“... algo que te tiene encerrado y no te deja salir.”* (E5, P1). *“... algo que me incomoda porque a la vez que me incomoda afecta tanto mi persona como actitudes.”* (E11, P1)
- D. Como una **discusión o disputa**. Se pueden citar los párrafos siguientes *“Es una discusión con una persona constantemente, nunca están de acuerdo con lo mismo, siempre buscan la forma de no estar de acuerdo con la persona y decirle eso no es así”* (E8, P1). *“Es una disputa entre una o dos partes o más.”* (E14, P1)

## Mapa conceptual 2 – Tipos de Conflicto



Fuente: Entrevistas en profundidad. Ver Anexo 4.

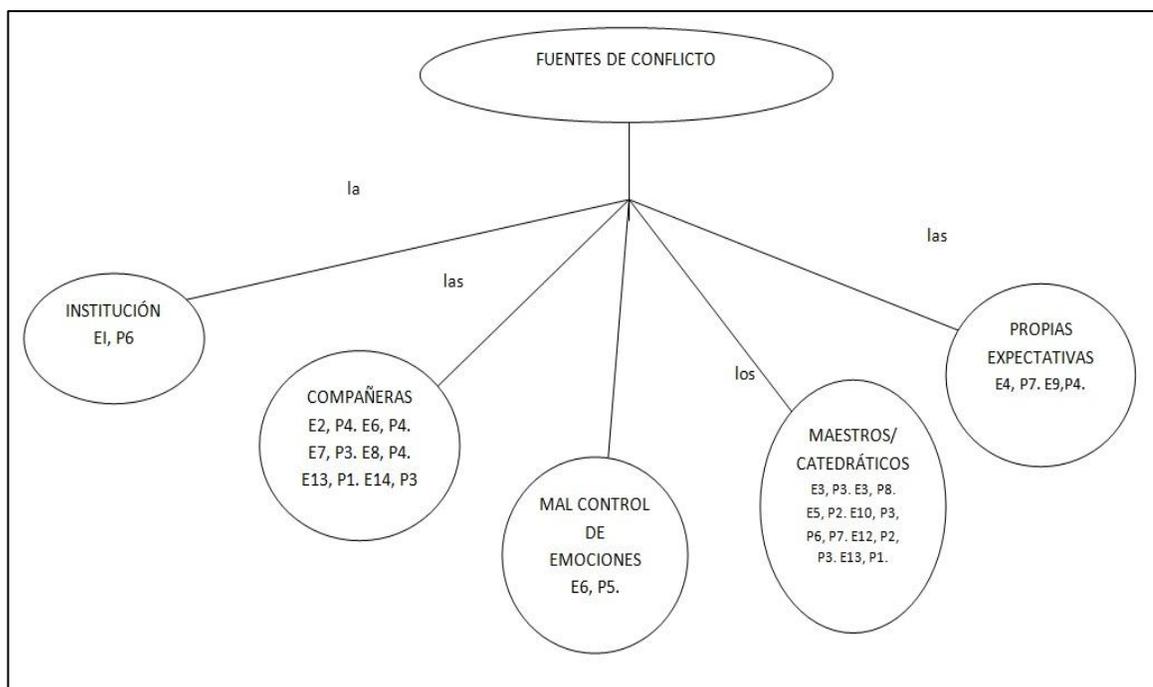
A partir de las entrevistas, se logró clasificar los tipos de conflicto en cuatro categorías diferentes.

A. **Intrapersonales** que se refieren principalmente a expectativas académicas como se refleja en los siguientes casos, “... un problema que yo encuentro es la puntualidad de mi parte” (E3, P2). “El problema es más con mis expectativas” (E4, P7) “El principal problema que tengo es el de seguir con el de mi promedio alto, el de mantener mis notas” (E9, P2).

- B. Institucionales** cabe mencionar que los problemas institucionales a los que alude la muestra, se refieren a características y condiciones del establecimiento educativo “... el encierro porque nos hace así como que estresarnos demasiado” (E1, P2) “... no hay así como un área libre donde poder salir y desestresarse...no nos deja rendir bien por muy estresadas que estamos.” (E1, P3, P4)
- C. Académicos** “El estrés de todas las clases y el horario es demasiado pesado” (E1, P5). “... un problema que yo encuentro es la puntualidad de mi parte” (E3, P2). “... he tenido más problemas... por la irresponsabilidad de parte mía. Por no entregar trabajos” (E5, P2). “... el estrés de graduarme...” (E4, P2). “Creo que problemas serían mis notas.” (E11, P2). “Ay tengo problemas en una clase con un maestro.” (E12, P2)
- D. Interpersonales** se dan principalmente con dos grupos.
- **Pares** como lo manifiestan los siguientes casos, “El principal problema es encontrarme a alguien que tenga mi misma personalidad, mi misma forma de ser o sea el mismo carácter...” (E2, P2). “Es difícil encontrarme con alguien de mi mismo carácter y ahí suceden conflictos” (E2, P3). “Lo que más miro es que algunas de mis amigas se meten entre ellas, problemas verdad...” (E6, P2). “Con compañeras así como que algunas diferencias de que uno no se lleva bien” (E7, P3). “Creo que los problemas que más se dan es porque se creen algunas personas mejores que otras y tal vez no es así...” “O porque tal vez uno es mejor y uno por ayudarlos es así como, no me ayudes porque yo puedo sola” (E8, P2, P3). “Pues no les gustan mis ideas cuando platico...” (E13, P2). “... la división entre grupos.” (E14, P2)
  - **Maestros**, “El mayor problema es con dos maestras más que todo que como que a las bachilleres nos excluyen” (E10, P3). “Nos excluyen de actividades o no les gusta bachillerato... y por eso nos tratan mal” (E10, P4). “... y no me haga caras porque eso me estalla. Nos gritó a las dos”

(E10, P5). “... no quiero crear problemas con nadie y más que una de ellas me da una clase. Mejor no para que no me lleve mal...” (E10, P13). “Me hacen quedar mal a mí porque me dicen que no sea mentirosa que ellas no me tratan mal” (E10, P9). “... y la maestra nunca apoya lo que yo digo.” (E13, P2)

### Mapa conceptual 3 – Fuentes de Conflicto



Fuente: Entrevistas en profundidad. Ver Anexo 4.

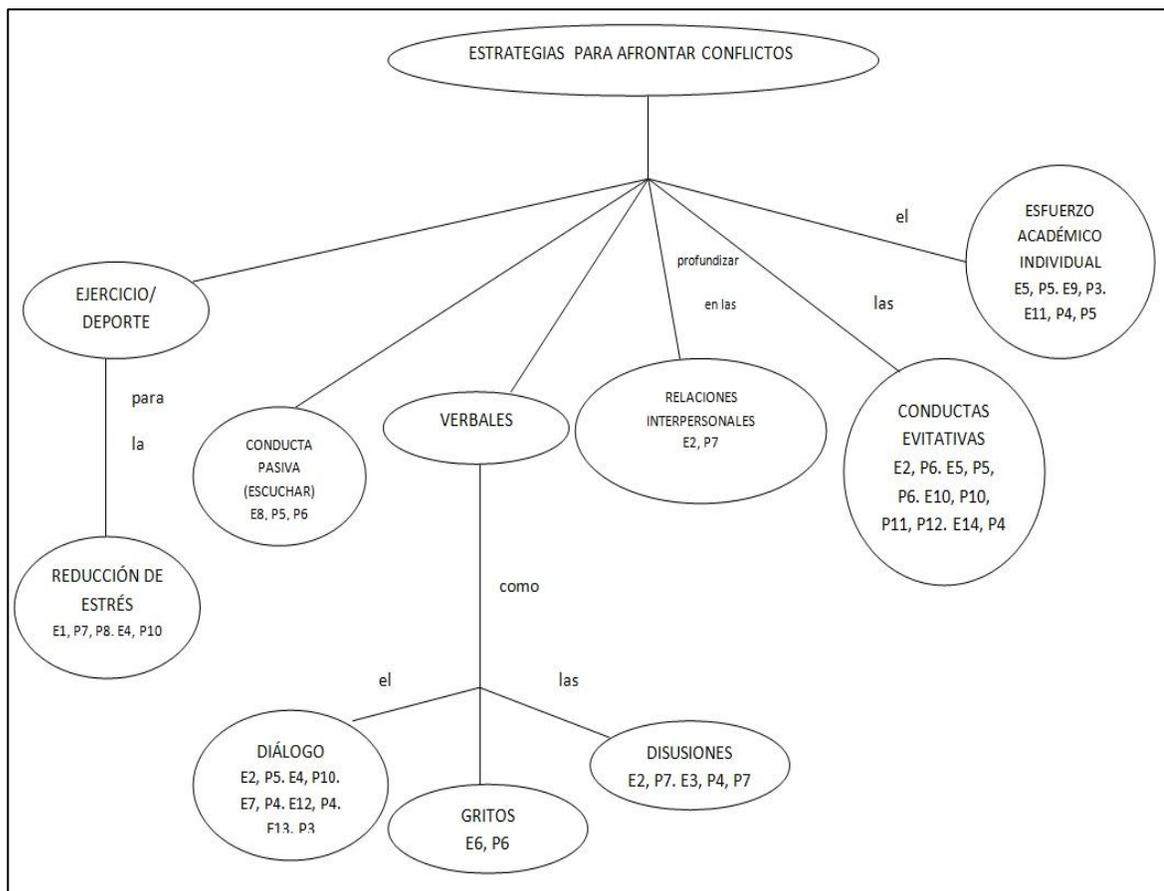
Es importante mencionar que la muestra no discrimina bien la categoría “fuente de conflicto” pues reducen y atribuyen la causa simplemente a personas o instituciones como se puede observar en los incisos A, B y C. Por lo que se consideró necesario agregar breves explicaciones.

Las principales fuentes de conflicto que identifican las estudiantes de Quinto Bachillerato se presentan a continuación.

- A. **Institucionales:** de acuerdo a los datos obtenidos en las entrevistas, se puede deducir que la institución es un factor precipitante en el surgimiento de conflictos debido a las **condiciones físicas y estructurales del centro educativo**. *“No es un problema con una persona en específico... es del colegio”* (E1, P6). *“... no hay así como un área libre donde poder salir y desestresarse...no nos deja rendir bien por muy estresadas que estamos.”* (E1, P3, P4)
- B. Entre **compañeras**, a partir de las entrevistas con la muestra se puede argüir que el principal conflicto radica en las **relaciones disfuncionales entre pares** - *“Con las personas que hay más roces es con compañeras porque son con las que más se comparte en el aula...”* (E2, P4). *“He tenido y hay más problemas entre mis compañeras”* (E6, P4). *“Los problemas son con las compañeras”* (E7, P3). *“Hay más problemas entre la clase. Entre las compañeras... es más con compañeras”* (E8, P4). *“Pues es tener problemas con las compañeras y la maestra.”* (E13, P1) *“Con las que no les hablo, con el otro grupo.”* (E14, P3)
- C. Los **maestros/catedráticos** a partir de las entrevistas con la muestra se puede inferir que los principales conflictos con los maestros son originados por la **relación disfuncional** entre estos y las alumnas y las **rígidas e inadecuadas metodologías de enseñanza – aprendizaje**. *“... lo tendría con mi maestra que me toma la asistencia...”* (E3, P3). *“... depende del maestro... algunos son estrictos”* (E3, P8). *“Los principales problemas que tengo son tal vez con los maestros, he tenido más problemas con ellos”* (E5, P2). *“El mayor problema es con dos maestras...”* (E10, P3). *“El mayor problema es con las maestras”* (E10, P6). *“También tuve problema con Miss G. y con Miss M...”* (E10, P7). *“Ay tengo problemas en una clase con un maestro... que según él yo nunca entiendo lo que trata de exponer porque nos pone a hacer exposiciones verdad entonces según él yo nunca le expongo*

- lo que él quiere escuchar, siempre he tenido problemas con él.” (E12, P2, P3). “Pues es tener problemas con las compañeras y la maestra.” (E13, P1)*
- D. Las **propias expectativas** “... el problema es más con mis expectativas” (E4,P7). “El problema es más con mis expectativas.” (E9, P4)
- E. El **mal manejo de emociones** también se refleja en los comentarios de las entrevistadas “Lo que se ve es que no se tiene control, se empiezan a gritar y dicen cosas que no valen la pena decirlo porque se enojan más...” (E6, P5)

Mapa conceptual 4 – Estrategias para Afrontar Conflictos



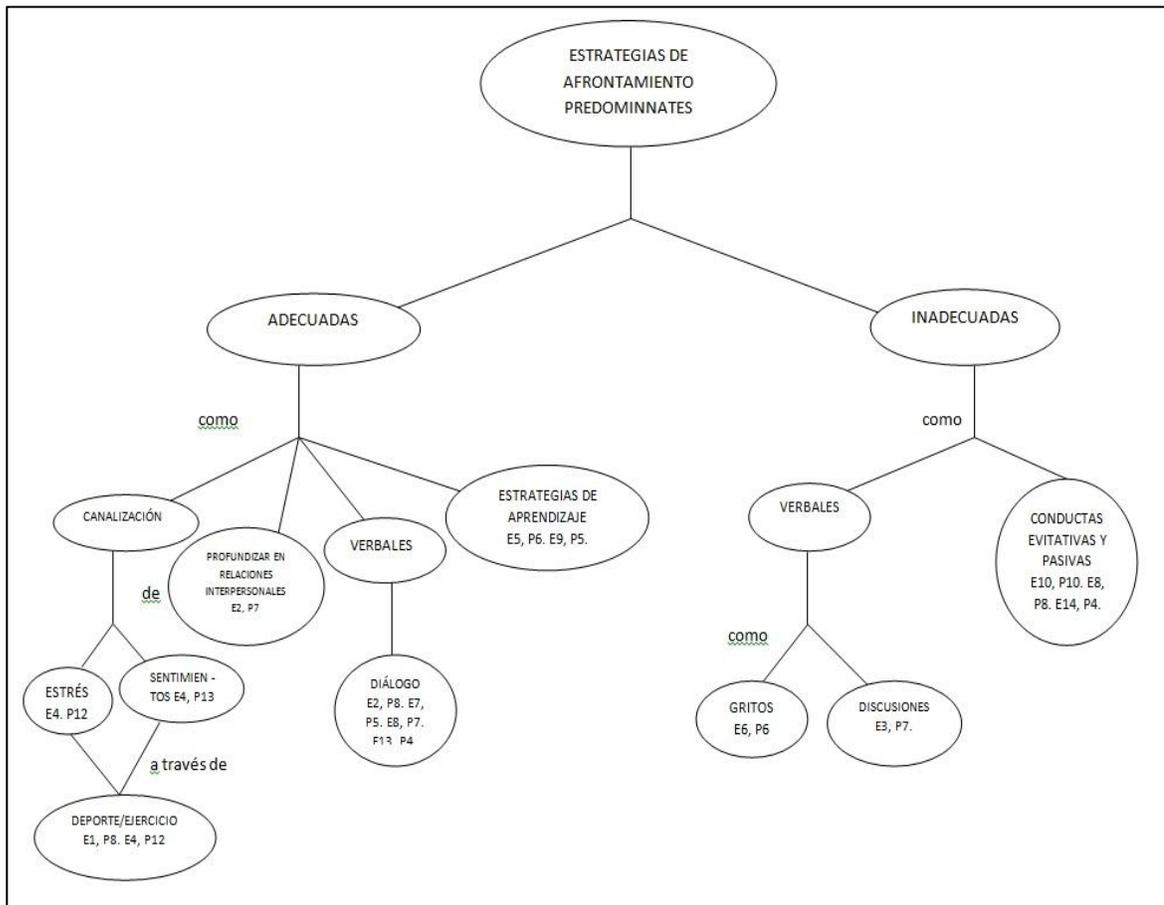
Fuente: Entrevistas en profundidad. Ver Anexo 4.

De acuerdo al conflicto con el que las estudiantes de Quinto Bachillerato se enfrenten, así son las estrategias para afrontar éste/éstos. Así pues, las estudiantes utilizan las siguientes estrategias.

- A. **Ejercicio/deporte** *“... hago ejercicio para desestresarme... hacer ejercicio es lo que más hago para desestresarme.”* (E1, P7, P8). *“Estudiar duro... y hago deporte”* (E4, P8)
- B. **Verbales** *“Pues eso de hablar...”* (E2, P5). *“Hemos discutido con la maestra que me toma la asistencia...”* *“La manera que más he utilizado es discutirnos...”* (E3, P4, P7). *“Platico con toda la persona que sea posible, pido consejos...”* (E4, P10) *“Pues a mí me gusta llegar y hablar así como preguntarle qué pasó para resolver las cosas...”* (E7, P4). *“He tratado de hablar con él...”* (E12, P4). *“Pues he tratado de platicar con mis amigas porque yo tengo otro punto de vista con ellas y a la maestra también se lo he hecho ver...”* (E13, P3).
- C. **Profundizar en las relaciones interpersonales** *“... conociendo más a la persona puede que la relación vaya mejorando y que se quiten los problemas que tengamos”* (E2, P7).
- D. **Conductas evitativas** *“... con el tiempo”* (E2, P6). *“Para evitar los problemas he tratado de mejorar siendo más responsable... entregando más tareas o lo que me piden los maestros”* (E5, P5, P6). *“No he tratado de hablar con ellas.”* *“Las trato de evitar para no crearme problemas”* (E10, P10, P11) *“... no les presto atención, trato de evadirlas...”* (E10, P12). *“No hablarles, ignorarlas.”* (E14, P4).
- E. **Esfuerzo académico individual** *“Estudiar duro... y hago deporte”* (E4, P8). *“Para evitar los problemas he tratado de mejorar siendo más responsable... entregando más tareas o lo que me piden los maestros”* (E5, P5, P6). *“Tratando de mejorar de estudiar más para poder llegar a lo que ellos quieren que yo llegue en mis notas a llenar esa expectativa que ellos tienen.”* (E11, P4, P5).

F. **Conductas pasivas**, como la escucha *“Estos problemas los he enfrentado a veces así como que las oigo digamos a la persona que hay conflicto con ella, la escucho...”* (E8, P5). *“La intento escuchar para que llegemos a una conclusión a todo”* (E8, P6).

Mapa conceptual 5 – Estrategia Predominante para Afrontar Conflictos

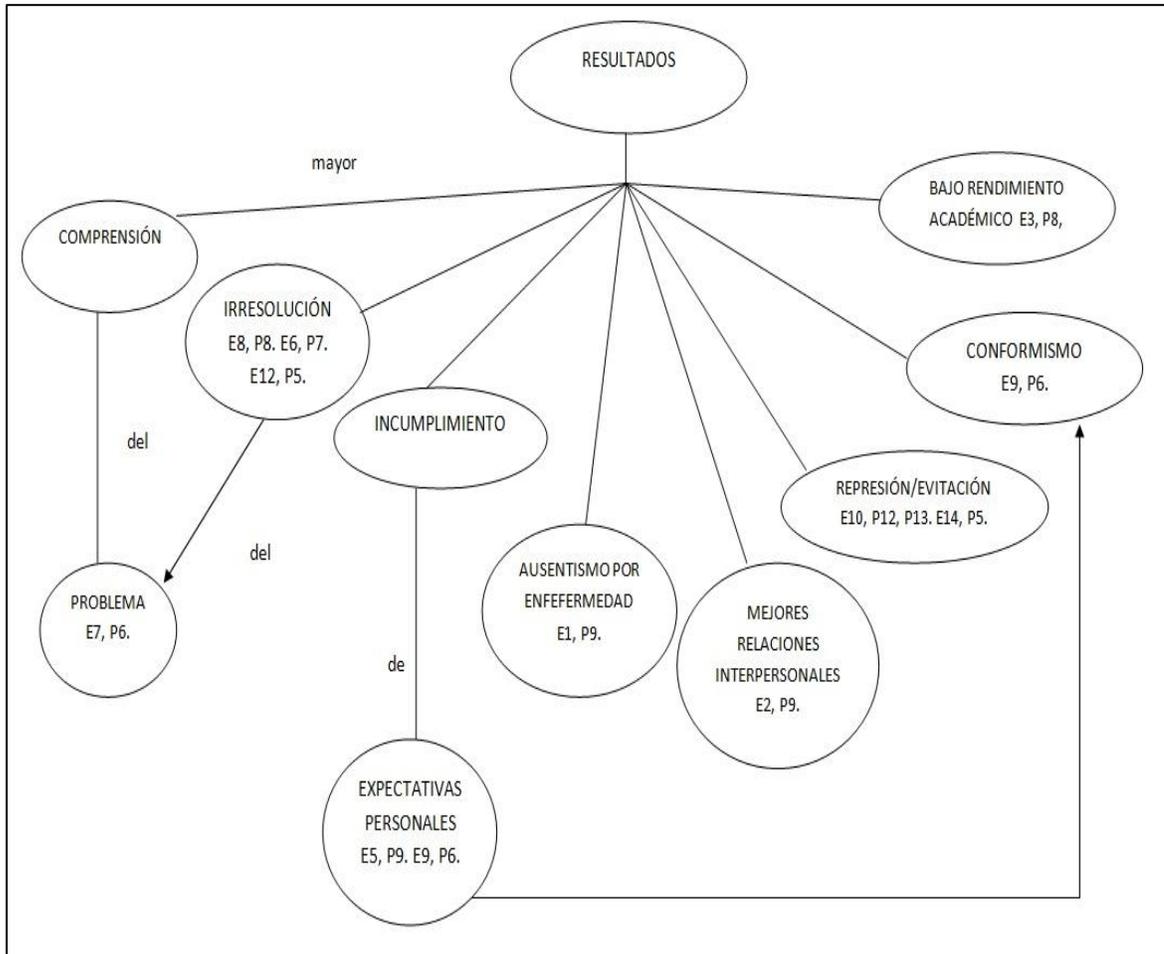


Fuente: Entrevistas en profundidad. Ver Anexo 4.

En el apartado anterior ya se mencionaron la variedad de estrategias de afrontamiento que utilizan las estudiantes, pero cada una de las alumnas utiliza predominantemente una para afrontar sus conflictos. Así pues, se mencionan las estrategias que a nivel individual predominan.

- A. **Canalizar** la energía, sentimientos y estrés a través del deporte y ejercicio, esto se refleja en los siguientes casos *“Hacer ejercicio es lo que más hago para desestresarme”* (E1, P8). *“El deporte en relación al estrés es una forma de relajarse...”* *“... descargo todo lo que tengo, sentimientos...”* (E4, P12, P13).
- B. Las **estrategias verbales**, sean éstas asertivas o no, las alumnas utilizan las discusiones, gritos y en algunos casos el diálogo para afrontar sus problemas. *“... el diálogo... es lo que más me ha funcionado”* (E2, P8). *“La forma que más utilizo es el diálogo”* (E7, P5). *“Creo que escuchar y dialogar son las principales formas que uso para enfrentar algún problema”* (E8, P7). *“La manera que más utilizamos es discutirnos...”* (E3, P7). *“Las formas que más usan son de que se gritan...”* (E6, P6). *“Sí en este caso sí, porque tengo que platicarles a ellas que les parezca mi idea o que me digan por qué no está bien verdad.”* (E13, P4)
- C. **Profundizar en las relaciones interpersonales** con pares, *“... conocerlas un poquito más es lo que más me ha funcionado”* (E2, P8).
- D. Un grupo de las estudiantes utiliza **estrategias de aprendizaje** como se refleja en los siguientes casos, *“Estudiando más y entregando más tareas o lo que me piden los maestros”* (E5, P6). *“La manera en que he enfrentado estos problemas es organizándome, pensando bien cuánto tiempo, así organizando cuánto tiempo le voy a dedicar a una cosa...”* (E9, P5).
- E. **Conductas evitativas** *“No he tratado de hablar con ellas. Las trato de evitar para no crearme problemas”* (E10, P10). *“No hablarles, ignorarlas.”* (E14, P4)

## Mapa conceptual 6 – Resultados



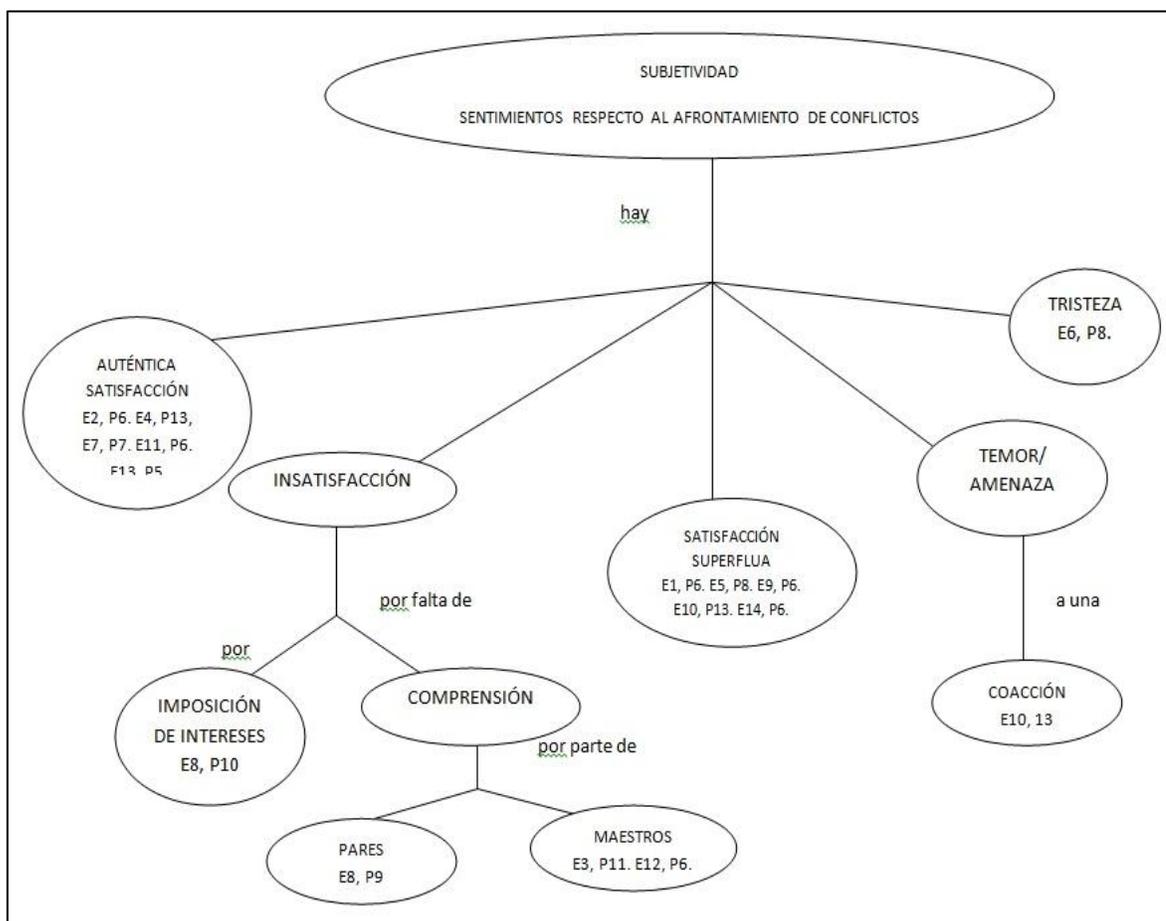
Fuente: Entrevistas en profundidad. Ver Anexo 4.

Los principales resultados de las estrategias de afrontamiento que utilizan las estudiantes de Quinto Bachillerato son:

- A. Mayor **comprensión** de la problemática *“Así logro entender a las personas...”* (E7, P6).
- B. **Irresolución** del conflicto *“Esta forma de afrontar los problemas no lleva a nada, no se llega a un acuerdo”* (E6, P7). *“Entre los resultados, bueno a veces con los problemas que tengo nunca llegamos a una conclusión... sí nos cuesta ponernos de acuerdo”* (E8, P8). *“La verdad no me ha funcionado*

- porque él nunca está de acuerdo o para él siempre hay como una razón superior, para él no es suficiente el diálogo a él hay que demostrarle con hechos o algo así.” (E12, P5)*
- C. **Incumplimiento** de las expectativas personales, como la mejora de promedio y notas. Es importante mencionar que las estudiantes asumen una actitud conformista ante estas situaciones. *“Aunque no he mejorado tanto” (E5, P9). “Los resultados podrían ser mejores pero me siento satisfecha” (E9, P6).*
- D. El exceso de estrés al que se ven expuestas las estudiantes, provoca **ausentismo por enfermedad** *“... me he enfermado y he faltado a clases porque estoy muy estresada” (E1, P9).* Por no saber manejarlo adecuadamente.
- E. **Mejores relaciones interpersonales** con pares *“Me he llevado muy bien con las compañeras...” (E2, P9).*
- F. **Represión** de la molestia que causan las situaciones con los maestros y **evitación** de contacto con los catedráticos por temor a que éstos tomen represalias contra las alumnas, éstas se sienten amenazadas e intimidadas. Esto se refleja en el caso siguiente, *“Los resultados que he tenido de evitarlas es que sí he evitado más problemas” (E10, P12).* Cabe mencionar que también se evita el contacto con las compañeras para “resolver” aparentemente los conflictos entre ellas. Esto se refleja en el siguiente comentario, *“... pues como paz porque nadie le habla a nadie y entonces se terminó el conflicto.” (E14, P5)*
- G. **Bajo rendimiento académico** como resultado de los conflictos maestro – alumno *“... las tareas que se entregan a las siete ya no las puedo entregar” (E3, P8). “No me reponen puntos, no los repongo” (E3, P10).*

## Mapa conceptual 7 – Subjetividad: sentimientos respecto al afrontamiento de conflictos



Fuente: Entrevistas en profundidad. Ver Anexo 4.

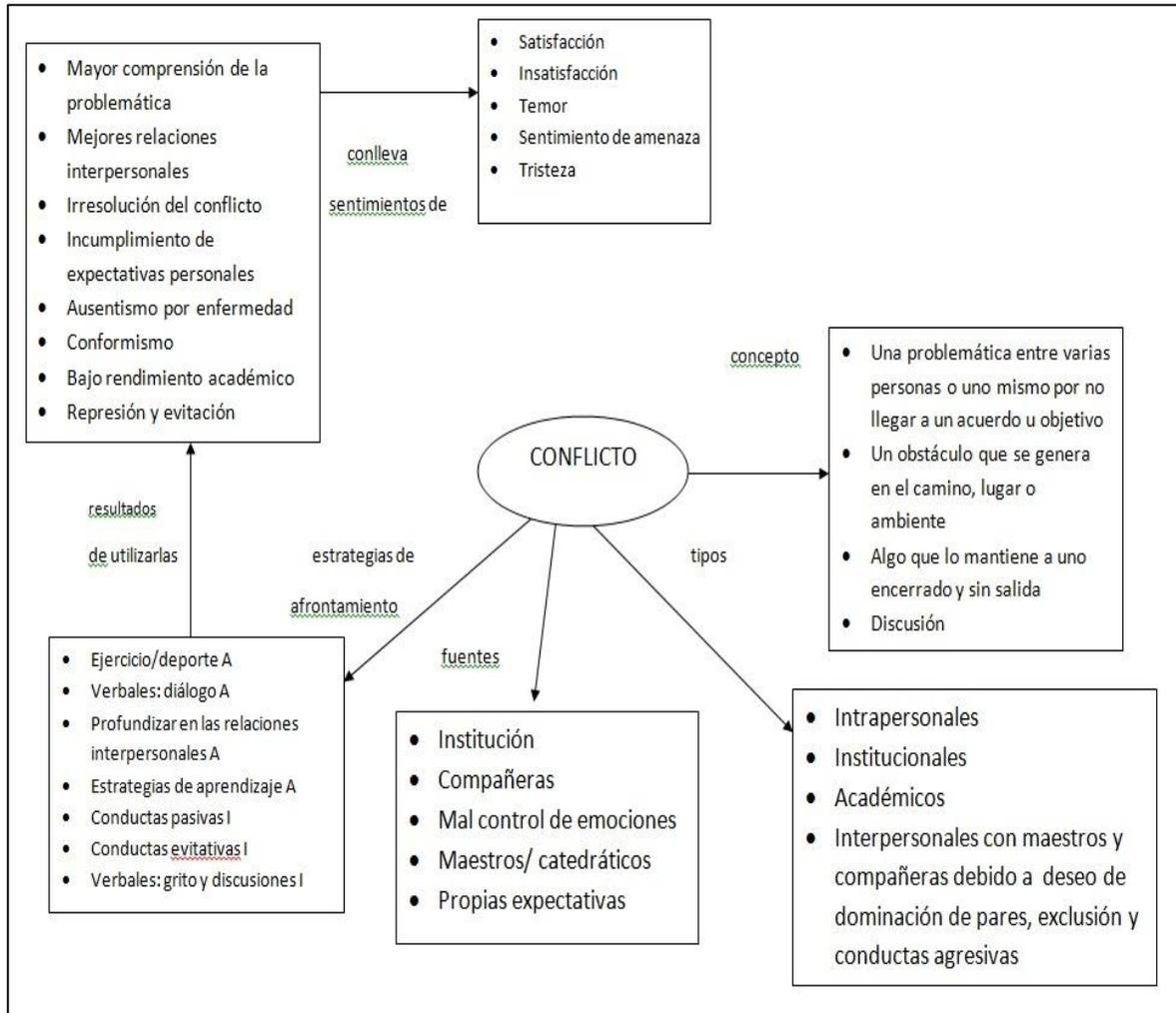
Todo conflicto genera tensión entre las partes involucradas. La manera en que se afrontan estas situaciones conflictivas han generado diversas sensaciones en las estudiantes entrevistadas.

A. **Auténtica satisfacción** “Me siento satisfecha con las formas que he utilizado para enfrentar mis problemas” (E2, P10). “Me siento satisfecha en cómo he enfrentado los problemas” (E4, P13). “Me siento satisfecha de cómo se han solucionado los problemas” (E7, P7). “Sí he llenado las expectativas tanto de mis papás como las mías.” (E11, P6) “Sí porque me han escuchado y

- también tengo que aceptar que todos pensamos diferente y ahí vamos caminando la verdad.” (E13, P5)*
- B. Insatisfacción** *“A veces sí me siento mal porque no te escucha la otra persona... es como imposición de sus intereses” (E8, P9, P10). “Me siento mal porque algunos no son comprensivos” (E3, P11). “Frustrada porque nada es bien para él pues o sea nada está bien, con él nunca se llega a un acuerdo. El diálogo con el no sirve.” (E12, P6)*
- C. Satisfacción superflua** *“Me siento un tanto satisfecha de cómo he enfrentado el estrés” (E1, P11). “Me he sentido bien algunas veces” (E5, P8). “Los resultados podrían ser mejores, pero me siento satisfecha” (E9, P6). “Me siento satisfecha porque no les presto atención, trato de evadirlas...” (E10, P13). “Pues bien porque cada quien con sus amigas.” (E14, P6)* En este último comentario se infirió que la satisfacción es superflua, pues la estrategia que utilizó esta estudiante fue evitar el trato con un grupo de compañeras.
- D. Sensación de temor y amenaza,** como se mencionó anteriormente, las estudiantes temen y se sienten amenazadas que por el hecho de exteriorizar y afrontar los conflictos con los maestros, ya que éstos puedan tomar represalias contra ellas; por lo que las estudiantes deciden reprimir sus molestias y evitar el contacto con estas personas *“... porque es mi último año y no quiero crear problemas con nadie y más que una de ellas me da una clase. Mejor no para que no me lleve mal. Quiero graduarme” (E10, P13).*
- E. Tristeza** *“Me siento triste porque no se resuelve nada...” (E6, P8).*

## Comprensión Global y Análisis General

### Mapa Conceptual 8 – Comprensión Global del fenómeno objeto de estudio



Fuente: Entrevistas en profundidad.

Partiendo del esquema anterior, el conflicto es visto como una problemática entre varias personas o consigo mismo. Ésta es considerada un obstáculo que se genera en cualquier ambiente y que da una sensación de “no poder salir” de “estar encerrado”.

Los conflictos que se dan principalmente en el ámbito educativo son de índole intrapersonal, especialmente relacionado a expectativas académicas

personales y proyecto de vida de las estudiantes. Por otro lado, y no menos importante, se dan los conflictos de tipo institucional, académicos e interpersonales. Los conflictos institucionales se dan principalmente por áreas e infraestructura inadecuada para una institución educativa; e incide negativamente en el rendimiento académico de las estudiantes, pues la sensación de encierro, aunada a la carga académica y jornada larga de estudio, impiden el rendimiento óptimo de las estudiantes.

Ahora bien, cuando se habla de conflictos interpersonales, estos se dan tanto con catedráticos como con compañeras. Son propiciados por el deseo de dominación de pares y por exclusión y conductas agresivas por parte de los maestros. Así pues, los tipos de conflicto están estrechamente relacionados con las fuentes de estos, entre éstas están como se mencionó anteriormente, la institución, las compañeras, los catedráticos, las propias expectativas y el mal control de emociones. Éste último es una principal fuente de conflicto, especialmente entre las compañeras; quienes debido al mal manejo de emociones, recurren a su vez a la utilización de inadecuadas estrategias de afrontamiento del conflicto.

Una vez abordado el tema de las estrategias de afrontamiento, y constituyendo este tema el eje central del trabajo de investigación, se examinarán cuáles son las estrategias, ya sean éstas adecuadas o inadecuadas, que las estudiantes utilizan y cuáles son las predominantes.

Así pues, las estrategias para afrontar conflictos en el ámbito escolar que utilizan las estudiantes son, el ejercicio, el diálogo, profundizar en las relaciones interpersonales y estrategias de aprendizaje como la organización del tiempo. Éste primer grupo se considera como estrategias de afrontamiento adecuadas, más no cognitivas; y es importante mencionar que a pesar de utilizar estrategias de aprendizaje que se consideran estrategias cognitivas, éstas no son las

adecuadas, pues más adelante se podrá constatar que el rendimiento académico no ha mejorado sustancialmente.

El anterior grupo de estrategias, en cierta medida, disminuye la tensión entre las partes involucradas. Por el contrario, afrontar los conflictos con estrategias como las conductas pasivas, las conductas evitativas y las estrategias verbales inadecuadas como los gritos y las discusiones, propician y perpetúan la tensión entre las partes involucradas y por consiguiente la irresolución de conflictos entre éstas.

Como se refleja en el diagnóstico anterior, las estudiantes utilizan principalmente, estrategias inadecuadas y no cognitivas. Como es de esperarse, los resultados son positivos en algunos casos, pero en otros no son alentadores. Los más comunes entre las participantes en la investigación, dentro del primer grupo, la mayor comprensión de la problemática, que esto no implica su resolución, mejora en las relaciones interpersonales; y como se indicó, en el segundo grupo, se puede mencionar la irresolución de conflictos; el incumplimiento de expectativas personales, bajo rendimiento académico, que está estrechamente relacionado con una actitud de conformismo por parte de las estudiantes, quienes se resignan con “mejorar poco”.

Para continuar con el segundo grupo de resultados, se puede señalar también, el ausentismo por enfermedad, que según el trabajo de investigación es propiciado por el estrés mal manejado y las condiciones ambientales inadecuadas de la institución educativa. Finalmente dentro de este grupo, también se pueden mencionar como resultados, la evitación y represión de sentimientos de las alumnas mismas.

Cabe hacer una pausa para explicar y extenderse sobre este último aspecto. Las alumnas son víctimas de malos tratos y agresiones verbales por parte de ciertos catedráticos, quienes a su vez las excluyen de ciertas actividades. Asimismo, estos mismos catedráticos las amenazan indirectamente

de “no hacerlas ganar las clases” por lo que las estudiantes tienen que reprimir sus molestias, sentimientos y comentarios por temor a que se les “haga perder”.

Esta dinámica disfuncional entre catedráticos – estudiantes y el abuso de poder dentro de la institución educativa en donde se llevó a cabo el trabajo de investigación, afecta la subjetividad de las estudiantes y ellas lo reflejan al momento de las entrevistas en dónde expresan su sentir ante los conflictos y la forma en que los han afrontado la mayor parte de su vida. Así pues, reflejan sentimientos de satisfacción, pero vale hacer la salvedad de que esta satisfacción es superflua, ya que en su discurso se contradicen. Así pues, los sentimientos que predominan son, la insatisfacción, sensación de sentirse amenazadas, temor a represalias que perjudiquen su actividad académica, tristeza y frustración.

Antes de continuar, es necesario hacer una pausa para enfatizar que las alumnas no discriminan el origen cognitivo del conflicto; en su lugar las estudiantes reflejan una postura reduccionista de las causas de éste; ya que en la mayoría de las entrevistas, las participantes, indican que las fuentes del conflicto son únicamente las personas o la institución; y como se ha señalado con anterioridad, las causas recaen en las dinámicas disfuncionales con catedráticos y pares, mal manejo de emociones, características estructurales y físicas del centro de estudios y expectativas propias.

Finalmente, los resultados muestran el desconocimiento de estrategias cognitivas para afrontar conflictos en el ámbito escolar que como se mencionó anteriormente, perpetúan la irresolución de conflictos y mantienen un ambiente tenso y no propicio para un rendimiento académico satisfactorio para todas las partes involucradas.

## **CAPÍTULO IV**

### **IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **4.1 Conclusiones**

Los principales conflictos que afrontan las estudiantes de Quinto Bachillerato son de tipo interpersonal, tanto con catedráticos como con compañeras; así también de tipo intrapersonal y académicos.

Las estrategias de aprendizaje como la organización del tiempo y planificación de actividades son las únicas estrategias cognitivas que utilizan las estudiantes de Quinto Bachillerato del Colegio Comercial Guatemalteco. Para el nivel académico que cursan las estudiantes de la población meta, estas estrategias no son las adecuadas ni son suficientes para lograr un rendimiento académico óptimo, pues sus habilidades cognitivas superiores no están siendo utilizadas ni desarrolladas al máximo, propiciando un detenimiento en su rendimiento académico.

La población meta carece de conocimientos sobre estrategias de afrontamiento cognitivas como la metacognición, la comunicación asertiva y otras estrategias de aprendizaje aplicables al afrontamiento y resolución de conflictos; esto se debe posiblemente a que los catedráticos tampoco conocen estrategias que puedan compartir y transmitir a sus estudiantes, continuando así con el círculo vicioso de la irresolución de conflictos y utilización inadecuada de estrategias para afrontar éstos.

La no utilización de estrategias cognitivas para afrontar conflictos, propicia y perpetúa la irresolución de estos y por ende genera sentimientos de insatisfacción entre las estudiantes de la población meta.

Es importante mencionar que los resultados presentados en esta investigación no se pueden generalizar, pues el estudio se realizó en una

institución educativa privada y con una pequeña muestra de la población de la misma. Así pues, se considera que el presente trabajo de investigación, puede utilizarse como punto de partida para futuros estudios desde diferentes perspectivas, lo que permitirá que se continúen aumentando, enriqueciendo y aportando conocimientos sobre las estrategias de afrontamiento en el ámbito escolar y de las que se tienen tan pocos antecedentes empíricos en la Escuela de Ciencias Psicológicas.

#### **4.2 Recomendaciones**

Dada la carencia de información sobre este tema, es conveniente realizar algunas recomendaciones.

A los estudiantes de la Escuela de Ciencias Psicológicas se les insta a tomar como base el presente trabajo para futuras investigaciones que contribuyan a ampliar la información sobre el tema de Estrategias de Afrontamiento, Asertividad y Metacognición.

Al Colegio Comercial Guatemalteco, que tome conciencia de la importancia que conlleva la utilización de estrategias cognitivas para afrontar conflictos en el ámbito escolar, por lo que se recomienda a las autoridades realizar las gestiones necesarias para comenzar a impartir charlas – talleres sobre estrategias de afrontamiento cognitivas, comunicación asertiva, metacognición y estrategias de aprendizaje, dirigido tanto a las alumnas como a los catedráticos, con el fin de lograr un ambiente propicio y agradable para el rendimiento académico óptimo de las alumnas en general.

Tomando en cuenta la importancia social que ha cobrado la convivencia pacífica y movimientos relacionados con ésta luego de haberse llevado a cabo la Firma de los Acuerdos de Paz, se exhorta a los catedráticos del Colegio Comercial Guatemalteco a fomentar el diálogo y abordar temas sobre convivencia pacífica en el aula. Asimismo, se les recomienda acudir, ya sea por

cuenta propia o por parte de la institución en la que laboran, a capacitaciones sobre temas como la comunicación asertiva, habilidades sociales, estilos de aprendizaje, estrategias de aprendizaje y cognitivas, ya que el conjunto de estos conocimientos contribuirá a la no violencia al momento de afrontar conflictos en el ámbito escolar.

Finalmente, es importante invitar a las estudiantes en general, a estar dispuestas al diálogo, no sólo con las personas con las que comparten gustos e ideas, sino también con aquellos cuya postura es distinta y con quienes tienen que convivir cotidianamente y compartir tareas.

Se les recomienda que al afrontar los conflictos lo hagan utilizando una comunicación asertiva; esto quiere decir hacerlo en primera persona, mensajes y respuestas directas a la situación.

Se les exhorta también a utilizar la estrategia de la metacognición que consiste en la identificación de problemas, búsqueda de soluciones, anticipación a las consecuencias y en definitiva elegir y probar la solución. Se considera necesario acentuar que para tomar una decisión es necesario hacer una evaluación cognitiva de cada alternativa de solución y analizar los pros y contras tomando en cuenta criterios como los efectos que cada alternativa va a tener en ellas mismas y en los otros, consecuencias para la relación con esa (s) persona (s) a corto y largo plazo y la efectividad de la solución.

## BIBLIOGRAFÍA

- DI GEORGI, P. (1977). *El Niño y sus Instituciones*. México: Ediciones Roca  
142 Pp.
- GASKINS, I. y ELLIOT, T. (2005). *Cómo enseñar estrategias cognitivas en la escuela*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Paidós. 320 Pp.
- NISBET, J. y SHUKSMIT, J. (1992). *Estrategias de Aprendizaje*. México: Editorial Santillana. 173 Pp.
- RED PAZ y ACONANI. (2008). *Taller de Mediación de Conflictos en la Escuela*. Guatemala: Autor. 57 Pp.
- RODRÍGUEZ, M. (1994). *Manejo de Conflictos*. México: Editorial El Manual Moderno. 63 Pp.
- SECRETARÍA DE LA PAZ. (2008). *Los Acuerdos de Paz*. Guatemala: Autor. 186 Pp.
- WOOLFOLK, A. (2006). *Psicología Educativa*. México: Pearson Educación. 668 Pp.
- ZALDÍVAR, D. (1996). *Conocimiento y dominio del estrés*. La Habana: Editorial Científico – Técnica. 152 Pp.

## **ANEXOS**

**Anexo 1**

**Matriz/ Esquema de relación entre objetivos e inductores**

Objetivos Específicos	Inductores
Identificar los principales conflictos a los que se enfrentan cotidianamente las estudiantes dentro de su institución educativa.	¿Cuáles son los principales problemas a los que te enfrentas en el colegio?  ¿Con qué persona (s) tiene más problemas?
Identificar qué estrategias utilizan para afrontar los conflictos.	¿De qué maneras enfrentas estos problemas?  ¿Cuál es la manera de enfrentar estos problemas? ¿Cuál es la más predominante?
Identificar los resultados de utilizar dichas estrategias.	¿Qué resultados te ha dado esta manera de resolver tus problemas?  ¿Cómo te sientes respecto a los resultados que has obtenido?

**Anexo 2**  
**Entrevista en Profundidad**

Código de Entrevista: \_\_\_\_\_

Iniciales: Edad: Género: Dirección: Con quién (es) reside: Religión: Fecha de entrevista:
1. ¿Qué es un conflicto para ti?
2. ¿Cuáles son los principales problemas a los que te enfrentas en el colegio?
3. ¿Con qué persona (s) tienes más problemas?
4. ¿De qué manera (s) enfrentas estos problemas?
5. ¿Cuál es la manera de enfrentar estos problemas? ¿Cuál es la más predominante?
6. ¿Qué resultados te ha dado esta manera de resolver tus problemas?
7. ¿Cómo te sientes respecto a los resultados que has obtenido?

### Anexo 3

#### Tabla o esquema para el registro de la información textual

<b>Código:</b> _____		
<b>Datos Generales</b> Iniciales: Edad: Género: Dirección: Con quién (es) reside: Fecha de Entrevista: Hora de inicio:		
Pregunta	Respuesta	Categorización
1. ¿Qué es un conflicto para ti?		
2. ¿Cuáles son los principales problemas a los que te enfrentas en el colegio?		
3. ¿Con qué persona (s) tienes más problemas?		
4. ¿De qué manera (s) enfrentas estos problemas?		
5. ¿Cuál es la manera de enfrentar estos problemas? ¿Cuál es la más predominante?		
6. ¿Qué resultados te ha dado esta manera de resolver tus problemas?		
7. ¿Cómo te sientes respecto a los resultados que has obtenido?		

**Anexo 4**

**Transcripción de Entrevistas en Profundidad**

<b>Código: Entrevista 1</b>	
<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>
<p><b>Datos Generales</b>                      Iniciales: J.N.A.B.                      Edad: 18 años                      Género: Femenino                      Dirección: zona 2 Boca del Monte                      Con quién (es) reside: familia nuclear                      Fecha de Entrevista: 22/7/10                      Hora de inicio: 11:05 AM – 11:17 AM</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Qué es un conflicto para ti?</li> <li>¿Cuáles son los principales problemas a los que te enfrentas en el colegio?</li> <li>¿Con qué persona (s) tienes más problemas?</li> <li>¿De qué manera (s) enfrentas estos problemas?</li> <li>¿Cuál es la manera de enfrentar estos problemas que tú piensas que es la más predominante?</li> <li>¿Qué resultados te ha dado esta manera de resolver tus problemas?</li> <li>¿Cómo te sientes respecto a los resultados que has obtenido?</li> </ol>	<p>Es como no sé. Pienso que es un problema. Un problema que siento es tal vez el encierro porque nos hace así como que estresamos demasiado. No hay como que un área libre donde poder salir y desestresarse.</p> <p>Siento yo que es un problema porque no nos deja rendir bien por muy estresadas que estamos. El estrés de todas las clases y el horario es demasiado pesado.</p> <p>No es un problema con una persona en específico. Es del colegio.</p> <p>En las tardes cuando llego a mi casa siempre hago ejercicio para desestresarme.</p> <p>Hacer ejercicio es lo que más hago para desestresarme.</p> <p>De relajarme, si y no porque si me he enfermado y he faltado a clases porque estoy muy estresada pero porque ya es lo último. Es aquello de ala gran te estresás facilmente.</p> <p>Me siento un tanto satisfecha de cómo he enfrentado el estrés.</p>

<b>Código:</b> Entrevista 2		
<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Categorización</b>
<p><b>Datos Generales</b>                      Iniciales: A.E.C.G.                      Edad: 17 años                      Género: Femenino                      Dirección: zona 2 de la capital                      Con quién (es) reside: familia nuclear                      Fecha de Entrevista: 22/7/10                      Hora de inicio: 11:20 AM – 11:28 AM</p>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Qué es un conflicto para tí?</li> <li>2. ¿Cuáles son los principales problemas a los que te enfrentas en el colegio?</li> <li>3. ¿Con qué persona (s) tienes más problemas?</li> <li>4. ¿De qué manera (s) enfrentas estos problemas?</li> <li>5. ¿Cuál es la manera de enfrentar estos problemas que tú piensas que es la más predominante?</li> <li>6. ¿Qué resultados te ha dado esta manera de resolver tus problemas?</li> <li>7. ¿Cómo te sientes respecto a los resultados que has obtenido?</li> </ol>	<p>Para mí un conflicto es el problema que existe entre dos personas que no están de acuerdo, o sea que no tienen un mismo objetivo.                      El principal problema es encontrarme a alguien que tenga mi misma personalidad, mi misma forma de ser o sea el mismo carácter. Es difícil encontrar a alguien con mi mismo carácter y ahí suceden conflictos.                      Con las personas que hay más roces es con compañeras porque son con las que más se comparte en el aula entonces ahí mientras se van conociendo vamos viendo que tal nuestras actitudes y puede que lleguemos a tener prácticamente no la misma personalidad sino algo similar entonces eso es lo que hace que tengamos conflicto, mientras nos conocemos.                      Pues eso de hablar. Funciona hablar con las personas. Pero prácticamente con el tiempo y conociendo más los intereses de la persona.                      Si voy conociendo más a la persona puede que la relación vaya mejorando y pues que se quiten los problemas que tengamos. Conocer a la persona.                      Pienso que el diálogo y siempre conocerlas un poquito mas es lo que más me ha funcionado.                      Me he llevado muy bien con las compañeras y hemos compartido varias cosas porque pues es difícil encontrarse con alguien que de verdad tenga tu</p>	

	<p>mismo carácter y todo y tener tantos enfrentamientos y después y discutimos y conocernos más y compartimos a veces los mismos intereses. Me siento satisfecha con las formas que he utilizado para enfrentar mis problemas.</p>	
--	--	--

<b>Código:</b> Entrevista 3	
<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>
<p><b>Datos Generales</b>                      Iniciales: D.J.G.E.                      Edad: 17 años                      Género: Femenino                      Dirección: zona 4 de Mixco                      Con quién (es) reside: familiar nuclear                      Fecha de Entrevista: 22/7/10                      Hora de inicio: 11:30 AM – 11:38 AM</p>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Qué es un conflicto para tí?</li> <li>2. ¿Cuáles son los principales problemas a los que te enfrentas en el colegio?</li> <li>3. ¿Con qué persona (s) tienes más problemas?</li> <li>4. ¿De qué manera (s) enfrentas estos problemas?</li> <li>5. ¿Cuál es la manera de enfrentar estos problemas que tú piensas que es la más predominante?</li> <li>6. ¿Qué resultados te ha dado esta manera de resolver tus problemas?</li> <li>7. ¿Cómo te sientes respecto a los resultados que has obtenido?</li> </ol>	<p>Un conflicto como una problemática, como un obstáculo que se puede generar en el camino o en algún lugar.                      Ahorita un problema que yo encuentro es la puntualidad de mi parte.                      Puntualidad de venir a las 7 de la mañana la tendría con mi maestra que toma la asistencia. No logro venir a tiempo. Es muy lejos, el tráfico todo.                      Hemos discutido con la maestra que me toma asistencia. Porque a veces hay tráfico, sucede algún accidente. Y en algunos casos me deja pasar. En otros casos discutimos que tengo que levantarme temprano y todo eso.                      La manera que más he utilizado es discutimos o hablar. También dándole pruebas incluso hasta mis padres llaman para verificar.                      Cuando vengo tarde mis tareas que se entregan a las siete de la mañana ya no las puedo entregar.                      Depende del maestro que sea, algunos son estrictos. No me reponen puntos, no los repongo. Nada.                      Me siento mal. Porque algunos no son comprensivos. Y si pierdo tengo que reponerlos de alguna forma, dando más todavía y siempre tratando de ser puntual.</p>
<b>Categorización</b>	

<b>Código:</b> Entrevista 4		
<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Categorización</b>
<p><b>Datos Generales</b>                      Iniciales: K.M.J.F.                      Edad: 17 años                      Género: Femenino                      Dirección: zona 5                      Con quién (es) reside: familia nuclear                      Fecha de Entrevista: 22/7/10                      Hora de inicio: 11:39 AM – 11:50 AM</p>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Qué es un conflicto para tí?</li> <li>2. ¿Cuáles son los principales problemas a los que te enfrentas en el colegio?</li> <li>3. ¿Con qué persona (s) tienes más problemas?</li> <li>4. ¿De qué manera (s) enfrentas estos problemas?</li> <li>5. ¿Cuál es la manera de enfrentar estos problemas que tú piensas que es la más predominante?</li> <li>6. ¿Qué resultados te ha dado esta manera de resolver tus problemas?</li> <li>7. ¿Cómo te sientes respecto a los resultados que has obtenido?</li> </ol>	<p>Es un problema que puede suceder entre varias persona o con uno mismo.                      Tal vez el estrés de graduarme ya estoy en año de graduación y eso es lo que me tiene estresada.                      La Universidad lo pone a uno en que pensar y eso es lo que me tiene, es problema.                      Soy seleccionada de polo acuático y ahorita tuve un problema con eso, un día después de lo de la arena volcánica íbamos a salir de campeonato y en eso empieza a caer la arena. Fue un obstáculo en lo que quería.                      Otro conflicto con la Universidad, porque quiero estudiar Licenciatura en Deportes, mis papás me apoyan y me dicen que sí pero no estoy totalmente segura y si no Ingeniería.                      El problema es más con mis expectativas.                      Estudiar duro pues ya es lo último en el colegio y hago deporte.                      Otra cosa que hice fue una prueba de Orientación Vocacional en la San Carlos y me salió ECTAFIDE que es lo de Deportes. No estoy segura.                      Platico con toda la persona que sea posible, pido consejos y ya yo pienso qué es lo mejor, qué puede ser mejor, pienso de aquí en un futuro cómo me veo y eso es lo que intento hacer.                      A veces me veo como deportista entre federaciones y</p>	

	<p>todo y en eso me veo como una ingeniera. El deporte en relación al estrés es una forma de relajarse, para pensar mejor por lo menos a mí me ayuda y es lo que me gusta. Entonces ahí descargo todo lo que tengo... sentimientos Me siento satisfecha en como he enfrentado los problemas. Si.</p>	
--	--	--

<b>Código:</b> Entrevista 5	
<b>Datos Generales</b>	
Iniciales: C.M.J.M. Edad: 17 años Género: Femenino Dirección: zona 2 Villas de San Ángel Con quién (es) reside: familia nuclear Fecha de Entrevista: 22/7/10 Hora de inicio: 11:50 AM – 12:03 PM	
<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>
1. ¿Qué es un conflicto para tí? 2. ¿Cuáles son los principales problemas a los que te enfrentas en el colegio? 3. ¿Con qué persona (s) tienes más problemas? 4. ¿De qué manera (s) enfrentas estos problemas? 5. ¿Cuál es la manera de enfrentar estos problemas que tú piensas que es la más predominante? 6. ¿Qué resultados te ha dado esta manera de resolver tus problemas? 7. ¿Cómo te sientes respecto a los resultados que has obtenido?	Es un problema algo que te tiene encerrado y no te deja salir. Los principales problemas que tengo son tal vez con los maestros, he tenido más problemas con ellos. Por la irresponsabilidad de parte mía. Por no entregar trabajos. Para evitar los problemas he tratado de mejorar, siendo más responsable. Estudiando más y entregando más tareas o lo que me piden los maestros. He obtenido mejores notas. Me he sentido bien algunas veces. Aunque no he mejorado tanto. Aja.
<b>Categorización</b>	

<b>Código:</b> Entrevista 6	
<b>Datos Generales</b>	
<p>Iniciales: M.A.M.M            Edad: 17 años            Género: Femenino            Dirección: Zona 5, ciudad            Con quién (es) reside: mamá, hermana, abuelos, tía            Fecha de Entrevista: 23/7/10            Hora de inicio: 11:00 – 11:13 AM</p>	
<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Qué es un conflicto para tí?</li> <li>2. ¿Cuáles son los principales problemas a los que te enfrentas en el colegio?</li> <li>3. ¿Con qué persona (s) tienes más problemas?</li> <li>4. ¿De qué manera (s) enfrentas estos problemas?</li> <li>5. ¿Cuál es la manera de enfrentar estos problemas que tú piensas que es la más predominante?</li> <li>6. ¿Qué resultados te ha dado esta manera de resolver tus problemas?</li> <li>7. ¿Cómo te sientes respecto a los resultados que has obtenido?</li> </ol>	<p>Es un problema en cualquier ambiente donde yo esté que se me va a presentando. Así como que tengamos con alguien. Siempre algunas personas no me llevo bien o algo así pero sólo eso.</p> <p>Los problemas son con las compañeras. Maestros casi no. Con compañeras así como que algunas diferencias de que uno no se lleva bien.</p> <p>Estas diferencias las he enfrentado. Pues a mí me gusta llegar y hablar así como preguntarle qué pasó para resolver las cosas pues porque estar así toda como que en problemas como que afecta en todo verdad.</p> <p>La forma que más utilizo es el diálogo. Así logro entender a las personas y a mí porque tengo algunos problemas y sí me sirve mucho para evitarlo después. Me siento satisfecha de cómo se han solucionado los problemas.</p>
<b>Categorización</b>	

<b>Código: Entrevista 7</b>	
<b>Datos Generales</b>	
Iniciales: B.E.M.T Edad: 17 años Género: Femenino Dirección: zona 13 San Miguel Petapa Con quién (es) reside: familia nuclear Fecha de Entrevista: 23/7/10 Hora de inicio: 11:15 – 11:35 AM	
<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>
1. ¿Qué es un conflicto para tí? 2. ¿Cuáles son los principales problemas a los que te enfrentas en el colegio? 3. ¿Con qué persona (s) tienes más problemas? 4. ¿De qué manera (s) enfrentas estos problemas? 5. ¿Cuál es la manera de enfrentar estos problemas que tú piensas que es la más predominante? 6. ¿Qué resultados te ha dado esta manera de resolver tus problemas? 7. ¿Cómo te sientes respecto a los resultados que has obtenido?	Es una discusión con una persona constantemente, nunca están de acuerdo con lo mismo, siempre buscan la forma de no estar de acuerdo con la persona y decirle eso no es así. Creo que los problemas que más se dan es porque se creen algunas personas mejor que otras y tal vez no es así, tal vez por eso creo que hay más conflicto. O porque tal vez uno es mejor y uno por ayudarlos es así como que - no me ayudes porque yo puedo sola. Hay más problemas entre la clase. Entre las compañeras. También hay conflictos entre maestros pero casi no. Es más con compañeras. Estos problemas los he enfrentado a veces así como que la oigo digamos a la persona que hay conflictos con ella, la escucho y digo bueno está bien o no me parece pero a veces ella como que no acepta lo mismo verdad. La intento escuchar para que lleguemos a una conclusión a todo. Creo que escuchar y dialogar son las principales formas que uso para enfrentar algún problema. Entre los resultados, bueno a veces con los problemas que tengo a veces nunca llegamos a una conclusión porque es - no que yo quiero esto yo quiero esto - y - yo esto no - o no me parece pero a veces así como que llegamos a alguno en el
<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>
	<b>Categorización</b>

	<p>momento que ya tenemos que hacer algo pero sí nos cuesta ponernos de acuerdo. A veces sí me siento mal porque no te escucha la otra persona, ella quiere que sólo se haga lo que ella quiere. Es como imposición de sus intereses.</p>	
--	---	--

<b>Código: Entrevista 8</b>	
<b>Datos Generales</b>	
Iniciales: S.N.S.B. Edad: 17 años Género: Femenino Dirección: zona 7, ciudad Con quién (es) reside: familia nuclear Fecha de Entrevista: 23/7/10 Hora de inicio: 11:38 – 11:50 AM	
<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>
1. ¿Qué es un conflicto para tí? 2. ¿Cuáles son los principales problemas a los que te enfrentas en el colegio? 3. ¿Con qué persona (s) tienes más problemas? 4. ¿De qué manera (s) enfrentas estos problemas? 5. ¿Cuál es la manera de enfrentar estos problemas que tú piensas que es la más predominante? 6. ¿Qué resultados te ha dado esta manera de resolver tus problemas? 7. ¿Cómo te sientes respecto a los resultados que has obtenido?	Para mí es un obstáculo. Algo que uno debe solucionar. El principal problema que tengo es el de seguir con el de mi promedio alto, el de mantener mis notas. Como soy muy activa el poder ordenar mi tiempo, entre mis actividades y mis estudios. Tengo muchos bailes. Entonces tengo que organizar mi tiempo porque se pierden clases y necesito ponerme al día en todo. El conflicto es más con mis expectativas. La manera en que he enfrentado estos problemas es organizándome pensando bien cuánto tiempo, así organizando cuánto tiempo le voy a dedicar a una cosa. Esa es la forma que más uso. Los resultados podrían ser mejores. Pero me siento satisfecha.
<b>Categorización</b>	

<b>Código:</b> Entrevista 9	
<b>Datos Generales</b>	
Iniciales: T.A.T.C Edad: 18 años Género: Femenino Dirección: San Lucas Sacatepéquez Con quién (es) reside: familia nuclear Fecha de Entrevista: 23/7/10 Hora de inicio: 12:00 – 12:15 AM	
<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Qué es un conflicto para tí?</li> <li>2. ¿Cuáles son los principales problemas a los que te enfrentas en el colegio?</li> <li>3. ¿Con qué persona (s) tienes más problemas?</li> <li>4. ¿De qué manera (s) enfrentas estos problemas?</li> <li>5. ¿Cuál es la manera de enfrentar estos problemas que tú piensas que es la más predominante?</li> <li>6. ¿Qué resultados te ha dado esta manera de resolver tus problemas?</li> <li>7. ¿Cómo te sientes respecto a los resultados que has obtenido?</li> </ol>	<p>Es como un problema.                      Casi no tengo problemas porque no conozco a los demás. Soy nueva.                      El mayor problema es con dos maestras más que todo que como que a las bachilleres no excluyen.                      Nos excluyen de actividades o no les gusta bachillerato no les gusta la carrera y por eso nos tratan mal.                      Hoy cabal tuve un conflicto. Estábamos ayudando a las candidatas. Entonces llegó ella y nos dijo – se pueden ir todas – porque cuando vayan a retocar a las candidatas yo las voy a llamar, entonces vino mi amiga y me hizo una cara como de va pues y la maestra le dijo – y no me haga caras porque eso me estalla. Nos gritó a las dos.                      El mayor problema es con las maestras.                      También tuve problema con Miss G. y con M. porque yo no estoy acostumbrada a eso. Es diferente para mí porque son como más estrictas pero estrictas en el mal sentido.                      No tengo un libro y me sacó de la clase. Son como muy cerradas.                      Conmigo son diferentes. Ya cuando viene mi mamá ya es otra cosa. Me hacen quedar mal a mí porque me dicen que no sea mentirosa que ellas no me tratan mal.</p>
<b>Categorización</b>	

	<p>No he tratado de hablar con ellas. No. Las trato de evitar para no crearme problemas. Los resultados que he tenido de evitarlas es que si he evitado más problemas. Si me siento satisfecha porque no les presto atención, trato de evadir las por eso mismo, porque es mi último año y no quiero crear problemas con nadie y más que una de ellas me da una clase. Mejor no para que no me lleve mal. Quiero graduarme.</p>	
--	---	--

<b>Código:</b> Entrevista 10	
<b>Datos Generales</b> Iniciales: J.G.S.V. Edad: 17 años Género: Femenino Dirección: zona 13 Con quién (es) reside: familia nuclear Fecha de Entrevista: 22/7/10 Hora de inicio: 12:03 PM – 12:13 PM	
<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Qué es un conflicto para ti?</li> <li>2. ¿Cuáles son los principales problemas a los que te enfrentas en el colegio?</li> <li>3. ¿Con qué persona (s) tienes más problemas?</li> <li>4. ¿De qué manera (s) enfrentas estos problemas?</li> <li>5. ¿Cuál es la manera de enfrentar estos problemas que tú piensas que es la más predominante?</li> <li>6. ¿Qué resultados te ha dado esta manera de resolver tus problemas?</li> <li>7. ¿Cómo te sientes respecto a los resultados que has obtenido?</li> </ol>	<p>Pues un conflicto para mí es un problema que se da entre una persona y otras personas.</p> <p>Bueno pues, lo que más miro es que algunas de mis amigas se meten entre ellas problemas verdad como por ejemplo hubo un caso en el que una amiga mía de otra sección estaban hablando mal de ella, en la cual le decían varias cosas que no se tenían que decir. Estaban como levantando falsos testimonios de ella.</p> <p>He tenido y hay más problemas entre mis compañeras. Ahorita no he tenido.</p> <p>Lo que se ve es que no se tiene control, se empiezan a gritar y dicen cosas que no valen la pena decirlo porque se enojan más y no se resuelve.</p> <p>Las formas que más usan son de que se gritan y se pelean, más cuando se gritan mutuamente.</p> <p>Esta forma de afrontar los problemas no lleva a nada, no se llega a un acuerdo.</p> <p>Me siento triste porque no se resuelve nada y a veces nos involucran a nosotras y a mi sección que no tenemos nada que ver.</p>
<b>Categorización</b>	

<b>Código:</b> Entrevista 11	
<b>Datos Generales</b> Iniciales: M.H.S.G Edad: 18 años Género: Femenino Dirección: zona 5 Con quién (es) reside: familia nuclear Fecha de Entrevista: 23/7/10 Hora de inicio: 12:15 PM – 12: 21 PM	
<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Qué es un conflicto para ti?</li> <li>2. ¿Cuáles son los principales problemas a los que te enfrentas en el colegio?</li> <li>3. ¿Con qué persona (s) tienes más problemas?</li> <li>4. ¿De qué manera (s) enfrentas estos problemas?</li> <li>5. ¿Cuál es la manera de enfrentar estos problemas que tú piensas que es la más predominante?</li> <li>6. ¿Qué resultados te ha dado esta manera de resolver tus problemas?</li> <li>7. ¿Cómo te sientes respecto a los resultados que has obtenido?</li> </ol>	<p>Bueno, para mí un conflicto es algo que me incomoda porque a la vez que me incomoda afecta tanto mi... mi persona como actitudes.</p> <p>Creo que problemas serían mis notas. Si yo pienso que de eso se desenlazaría a un problema con mis papás. Porque ellos son a los que les tengo que entregar buenos resultados y no se los doy.</p> <p>Tratando de mejorar de estudiar más para poder llegar a lo que ellos quieren que yo llegue en mis notas a llenar ese.... esa expectativa que ellos tienen. Si. Si. Si he llenado las expectativas tanto de mis papás como las mías.</p>
<b>Categorización</b>	

<b>Código:</b> Entrevista 12		
<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Categorización</b>
<p><b>Datos Generales</b>                      Iniciales: P.G.M.G.                      Edad: 18 años                      Género: Femenino                      Dirección: zona 5                      Con quién (es) reside: familia nuclear                      Fecha de Entrevista: 7/7/2011                      Hora de inicio: 10:00 AM – 10:05 AM</p>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Qué es un conflicto para ti?</li> <li>2. ¿Cuáles son los principales problemas a los que te enfrentas en el colegio?</li> <li>3. ¿Con qué persona (s) tienes más problemas?</li> <li>4. ¿De qué manera (s) enfrentas estos problemas?</li> <li>5. ¿Cuál es la manera de enfrentar estos problemas que tú piensas que es la más predominante?</li> <li>6. ¿Qué resultados te ha dado esta manera de resolver tus problemas?</li> <li>7. ¿Cómo te sientes respecto a los resultados que has obtenido?</li> </ol>	<p>Bueno un conflicto es tal vez un estar en un problema que no se puede resolver y tratar de hacerlo de la mejor manera.                      Ay tengo problemas en una clase con un maestro, el maestro de Desarrollo Humano.                      Que según él yo nunca entiendo lo que trata de exponer porque nos pone a hacer exposiciones verdad entonces según él yo nunca le expongo lo que él quiere escuchar, siempre he tenido problemas con él.                      He tratado de hablar con él, he estudiado más pero a él nada le parece.                      La verdad no me ha funcionado porque él nunca está de acuerdo o para él siempre hay como una razón superior para él no es suficiente el diálogo a él hay que demostrarle con hechos o algo así. Frustrada porque nada es bien para él pues o sea nada está bien, con él nunca se llega a un acuerdo. El diálogo con él no sirve.</p>	

<p><b>Datos Generales</b>                      Iniciales: G.R.M.M.                      Edad: 18 años                      Género: Femenino                      Dirección: zona 5                      Con quién (es) reside: familia nuclear                      Fecha de Entrevista: 7/7/2011                      Hora de inicio: 10:10 AM – 10: 16 AM</p>		<p><b>Código: Entrevista 13</b></p>
<p><b>Pregunta</b></p>	<p><b>Respuesta</b></p>	<p><b>Categorización</b></p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Qué es un conflicto para ti?</li> <li>2. ¿Cuáles son los principales problemas a los que te enfrentas en el colegio?</li> <li>3. ¿Con qué persona (s) tienes más problemas?</li> <li>4. ¿De qué manera (s) enfrentas estos problemas?</li> <li>5. ¿Cuál es la manera de enfrentar estos problemas que tú piensas que es la más predominante?</li> <li>6. ¿Qué resultados te ha dado esta manera de resolver tus problemas?</li> <li>7. ¿Cómo te sientes respecto a los resultados que has obtenido?</li> </ol>	<p>Pues es tener problemas con las compañeras y la maestra. Pues no les gustan mis ideas cuando platico y la maestra nunca apoya lo que yo digo. Pues he tratado de platicar con mis amigas porque yo tengo otro punto de vista con ellas y a la maestra también se lo he hecho ver y dice ella que sí me va a tomar en cuenta a las próximas y espero que así sea.                      Si en este caso sí, porque tengo que platicarles a ellas que les parezca mi idea o que me digan porque no está bien verdad.                      Pues algunas veces porque también no tengo tan buenas ideas. Pues se supone que también como te digo no tengo muy buenas ideas pero me lo han hecho ver entonces algo de lo que yo digo me dicen y entonces hemos tratado de caminar así pero si ese es mi problema con ellas.                      Si porque me han escuchado y también tengo que aceptar que.... Eh... que todos pensamos diferente y ahí vamos caminando la verdad.</p>	

<b>Código:</b> Entrevista 14	
<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>
<p><b>Datos Generales</b>                      Iniciales: M.E.C.C.                      Edad: 18 años                      Género: Femenino                      Dirección: zona 2                      Con quién (es) reside: mama.                      Fecha de Entrevista: 7/7/2011                      Hora de inicio: 10:19 AM – 10:23 AM</p>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Qué es un conflicto para ti?</li> <li>2. ¿Cuáles son los principales problemas a los que te enfrentas en el colegio?</li> <li>3. ¿Con qué persona (s) tienes más problemas?</li> <li>4. ¿De qué manera (s) enfrentas estos problemas?</li> <li>5. ¿Cuál es la manera de enfrentar estos problemas que tú piensas que es la más predominante?</li> <li>6. ¿Qué resultados te ha dado esta manera de resolver tus problemas?</li> <li>7. ¿Cómo te sientes respecto a los resultados que has obtenido?</li> </ol>	<p>Es una disputa entre una o dos partes o más.                      Eh (pausa corta) la división entre grupos.                      Con las que no les hablo con el otro grupo.                      No hablarles ignorarlas. Si.                      Pues como paz porque nadie le habla a nadie y entonces se terminó el conflicto.                      Pues bien porque cada quien con sus amigas.</p>
<b>Categorización</b>	