

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

**“DISFUNCIÓN FAMILIAR Y BAJA AUTOESTIMA, COMO  
CONSECUENCIA DE LA FALTA DE RESOLUCIÓN DE  
CONFLICTOS EN ALUMNOS Y ALUMNAS DEL INSTITUTO DE  
BÁSICO Y BACHILLERATO POR MADUREZ “LICDA. MATILDE  
ROUGE” DE LA ZONA 12 CIUDAD CAPITAL”**

**INGRID JANETH SCHAAD LOPEZ  
VERÓNICA NOEMÍ HERRERA MICAN**

**GUATEMALA, JULIO DE 2012**

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

**“DISFUNCIÓN FAMILIAR Y BAJA AUTOESTIMA, COMO  
CONSECUENCIA DE LA FALTA DE RESOLUCIÓN DE  
CONFLICTOS EN ALUMNOS Y ALUMNAS DEL INSTITUTO  
DE BÁSICO Y BACHILLERATO POR MADUREZ “LICDA.  
MATILDE ROUGE” DE LA ZONA 12 CIUDAD CAPITAL”**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL HONORABLE**

**CONSEJO DIRECTIVO**

**DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

**POR**

**INGRID JANETH SCHAAD LOPEZ  
VERÓNICA NOEMÍ HERRERA MICAN**

**PREVIO A OPTAR EL TÍTULO DE**

**PSICÓLOGAS**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE**

**LICENCIADAS**

**GUATEMALA, JULIO DE 2012**

**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

9ª Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"

Tel. 24187530 Telefax 24187543

e-mail: uscopsico@usc.edu.gt

CC. Control Académico

CIEPs.

Archivo

Reg. 138-2010

**DIR. 1,461-2012**

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

12 de julio de 2012

Estudiantes

**Ingrid Janeth Schaad Lopez**

**Verónica Noemí Herrera Mican**

Escuela de Ciencias Psicológicas

Edificio

Estudiantes:

Transcribo a ustedes el **ACUERDO DE DIRECCIÓN UN MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y TRES GUIÓN DOS MIL DOCE (1,453-2012)**, que literalmente dice:

**"UN MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y TRES:** Se conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: **"DISFUNCIÓN FAMILIAR Y BAJA AUTOESTIMA, COMO CONSECUENCIA DE LA FALTA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN ALUMNOS Y ALUMNAS DEL INSTITUTO DE BÁSICO Y BACHILLERATO POR MADUREZ "LICENCIADA. MATILDE ROUGE" DE LA ZONA 12 CIUDAD CAPITAL**", de la carrera de: Licenciatura en Psicología, realizado por:

**Ingrid Janeth Schaad Lopez**

**Verónica Noemí Herrera Mican**

**CARNÉ No. 94-14714**

**CARNÉ No. 1999-18242**

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por Licenciada Lidia Inés Pac Moctezuma y revisado por Licenciada Mayra Friné Luna de Álvarez. 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 Lizama**  
**DIRECTOR INTERINO**

Escuela de Ciencias Psicológicas  
Dirección e Información  
USAC

**RECIBIDO**  
17 JUL 2012

FIRMA: *[Signature]* HORA: 13:55 Registro: 138-10

CIEPs 948-2012  
REG: 138-2010  
REG: 130-2010

INFORME FINAL

Guatemala, 09 de julio 2012

SEÑORES  
CONSEJO DIRECTIVO  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO

Me dirijo a ustedes para informarles que la Licenciada Mayra Friné Luna de Álvarez ha procedido a la revisión y aprobación del INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN titulado:

**“DISFUNCIÓN FAMILIAR Y BAJA AUTOESTIMA, COMO CONSECUENCIA DE LA FALTA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN ALUMNOS Y ALUMNAS DEL INSTITUTO DE BÁSICO Y BACHILLERATO POR MADUREZ “LICDA. MATILDE ROUGE” DE LA ZONA 12 CIUDAD CAPITAL.”**

ESTUDIANTE: **Ingrid Janeth Schaad Lopez**  
**Verónica Noemí Herrera Mican**

CARNÉ No.  
94-14714  
1999-18242

CARRERA: Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado por la Coordinación de este Centro el día 28 de junio 2012 y se recibieron documentos originales completos el día 06 de julio 2012, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener ORDEN DE IMPRESIÓN

*“D Y ENSEÑAR A TODOS”*

*[Signature]*  
Licenciado Marco Antonio García Enríquez  
COORDINADOR



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

c.c archivo  
Arelis



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

CIEPs. 949-2012  
REG: 138-2012  
REG: 130-2010

Guatemala, 09 de julio 2012

**Licenciado Marco Antonio García Enríquez,**  
**Centro de Investigaciones en Psicología**  
**-CIEPs.-"Mayra Gutiérrez"**  
**Escuela de Ciencias Psicológicas**

**Licenciado García:**

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

**"DISFUNCIÓN FAMILIAR Y BAJA AUTOESTIMA, COMO CONSECUENCIA DE LA FALTA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN ALUMNOS Y ALUMNAS DEL INSTITUTO DE BÁSICO Y BACHILLERATO POR MADUREZ "LICDA. MATILDE ROUGE" DE LA ZONA 12 CIUDAD CAPITAL."**

**ESTUDIANTE:**  
**Ingrid Janeth Schaad Lopez**  
**Verónica Noemí Herrera Mican**

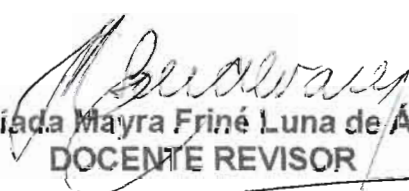
**CARNÉ No.**  
**94-14714**  
**1999-18242**

**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 26 de junio 2012 por lo que solicito continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**

  
**Licenciada Mayra Friné Luna de Álvarez**  
**DOCENTE REVISOR**



Arelis./archivo



# MINISTERIO DE EDUCACIÓN

Instituto de Educación Básica y Bachillerato por Madurez  
Licda. Matilde Rouge

Avenida Petapa y 32 calle, zona 12 - Guatemala, C.A. 01012

Centro de investigación en Psicología –CIEPs-  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Presente

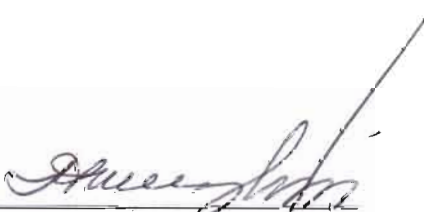
Por este medio hago constar que las estudiantes Ingrid Janeth Schaad Lopez con número de carné 9414714 y Verónica Noemí Herrera Mican con número de carné 199918242, aplicaron el proyecto de investigación para la carrera de Licenciatura en Psicología **“Disfunción Familiar y Baja Autoestima, como consecuencia de la Falta de Resolución de Conflictos en Alumnos y Alumnas del Instituto de Básico y Bachillerato por Madurez “Licda. Matilde Rouge” de la Z. 12 Ciudad Capital”**. Este proyecto se ejecutó en el plan sábado, en el instituto mencionado, durante los meses de julio y agosto 2011.

Es de mencionar que dicho proyecto fue ejecutado con responsabilidad, y conocer los resultados será de gran beneficio para el instituto, al obtener datos estadísticos sobre el estudio aplicado a los alumnos que asisten a nuestro establecimiento.

Y a solicitud de las interesadas, se extiende la presente, a veintiún días del mes de agosto del dos mil once.

f. 



f. 

Guatemala 22 de agosto de 2,011.

Licda. Mayra Luna  
Coordinadora Centro de Investigación en Psicología –CIEPs  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Universidad San Carlos de Guatemala

Respetable Licenciada

Por este medio informo a usted que se ha concluido la asesoría del Informe Final de Tesis de Licenciatura en Psicología de las estudiantes: **Ingrid Janeth Schaad Lopez**, carné 9414714 y **Verónica Noemí Herrera Mican** carné 199918242, titulada **“Disfunción Familiar y Baja Autoestima, como consecuencia de la Falta de Resolución de Conflictos en Alumnos y Alumnas del Instituto de Básico y Bachillerato por Madurez “Licda. Matilde Rouge” de la Z. 12 Ciudad Capital”**

Dicho trabajo cumple con los requisitos establecidos por el centro de investigaciones en Psicología –CIEPs, permito dar mi **aprobación** para continuar con los trámites que corresponden.



---

Licda. Lidia Inés Pac Moctezuma  
Licda. En Psicología y Terapeuta del Lenguaje  
Colegiado 00473

**Lidia Inés Pac Moctezuma**  
Psicóloga  
Colegiado No. 473



**MADRINAS**

**Lidia Inés Pac Moctezuma**

**Licenciada en Psicología**

**Colegiado 473**

**Guillermina Bay**

**Licenciada en Pedagogía**

**Colegiada 10409**

## **ACTO QUE DEDICO**

- A Jehová:** Por darme el don de vida y permitirme alcanzar esta meta.
- A Mis Padres:** María Bernabela López  
Por su apoyo en todo momento.  
Carlos Luis Schaad (+)  
A su memoria con cariño y respeto.
- A mis hermanos:** Luz María, Luis y Mario.  
Por su solidaridad en todos los momentos compartidos.
- A mis Abuelos:** Amalia Maldonado  
María López de Par  
Con especial afecto.
- A mis familiares:** Con cariño.
- A mis amigas:** Verónica Herrera, Lidia Pac, Kelly Flores, Miriam Muñoz, Susana Reyes, Jessica , Sandra Alonso, Aura Jolón, Lourdes Matz, Zoila Galvez, Reyna.  
Por su apoyo y cariño a lo largo de mi carrera.
- En Especial a:** Nuestra población guatemalteca, que día a día lucha por superar conflictos, políticos, sociales y familiares, a ellos dedicamos esta investigación.
- A usted:** Especialmente. Por participar conmigo en este momento.

**Ingrid Janeth Schaad Lopez**

## **ACTO QUE DEDICO**

- A Dios:** Ser supremo que ha guiado mi camino y por su inmenso amor me ha permitido el logro de este éxito.
- A Mis Padres:** Oscar Herrera Estrada  
Faustina Micán López De Herrera  
Formadores de todos los aspectos de mi vida, otorgo a ustedes este triunfo por su amor incondicional.
- A mis hermanos:** Alfredo, Nora, Carlos, José, Rosario y Luis Guillermo.  
Gracias por su confianza, solidaridad y apoyo en todo momento, con cariño especial.
- A mis sobrinos:** Con cariño especial, por regalarme su amor y ternura, que este triunfo sea digno de imitar para su futuro.
- A mis amigos:** Ingrid Schaad, Tirsa López, Milvia Méndez, Baudilio Aguilar, Irene Ordóñez, Yexica Andrade, Alba Tum, Ana María Cua. Erika Jeni con quienes compartí momentos inolvidables, que nuestra amistad continúe.
- A N.P.H.G.** Por su apoyo y contribución incondicional en mi desarrollo profesional, con aprecio especial.
- En Especial a:** Nuestra población guatemalteca, que día a día lucha por superar conflictos, políticos, sociales y familiares, a ellos dedicamos esta investigación.
- A usted:** Especialmente. Por participar conmigo en este momento.

**Verónica Noemí Herrera Mican**

## **AGRADECIMIENTOS**

**A: Nuestra Patria Guatemala, por contribuir a nuestro engrandecimiento profesional.**

**La Universidad de San Carlos de Guatemala, por enseñarnos a cumplir el lema “Id y enseñad a todos”**

**Escuela de Ciencias Psicológicas, por ser nuestra casa de estudios y enseñarnos.**

**Instituto de básico y bachillerato por madurez “ Licda. Matilde Rouge” por abrirnos sus puertas para realizar el estudio de Investigación.**

**Licda. Lidia Pac Moctezuma  
Lic. Marco Antonio García  
Licda. Matilde Rouge  
Licda. Guillermina Bay  
Licda. Patricia Alvarez  
Licda. Mayra Luna**

**Por su asesoría y apoyo.**

# INDICE

RESUMEN

PRÓLOGO

I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO	1
1.2 MARCO TEÓRICO	4
• ELEMENTOS QUE INTERVIENEN EN LA FALTA DE RESOLUCION DE CONFLICTOS	7
• INTERESES Y NECESIDADES	7
• EMOCIONES Y SENTIMIENTOS	8
• VALORES Y PREJUICIOS	8
• EXPERIENCIA PERSONAL	8
• CONFIANZA FRENTE A DESCONFIANZA	9
• AUTONOMÍA FRENTE A VERGÜENZA Y DUDA	10
• INICIATIVA FRENTE A CULPA	10
• INDUSTRIOSIDAD FRENTE A INFERIORIDAD	11
• IDENTIDAD FRENTE A CONFUSIÓN DE PAPELES	12
• INTIMIDAD FRENTE A AISLAMIENTO	12
• GENERATIVIDAD FRENTE A ESTANCAMIENTO	12
• INTEGRIDAD DEL YO FRENTE A DESESPERACIÓN	13
• ESTILOS DE RESOLVER UN CONFLICTO	13
• NEGAR-EVITAR (PERDER/PERDER)	14
• COMPLACER-SUAVIZAR-CONCEDER (PERDER/GANAR)	14
• COMPETIR – DOMINAR (GANAR/PERDER)	14
• COLABORAR-ACTITUD POSITIVA (GANAR/GANAR)	15

• CONSECUENCIAS POR LA FALTA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTO	15
• CUMPLIR FUNCIONES ECONÓMICAS	17
• PROMOVER LA SUPERACIÓN PERSONAL Y CREAR LA AUTONOMÍA	17
• FLEXIBILIDAD DE REGLAS Y ROLES ASIGNADOS Y ACEPTADOS, SIN QUE EXISTA SOBRECARGO	18
• COMUNICACIÓN CLARA, COHERENTE Y AFECTIVA	18
• ADAPTACIÓN A LOS CAMBIOS	18
 1.3 HIPOTESIS	 23
• VARIABLE INDEPENDIENTE	23
• VARIABLE DEPENDIENTE	24
 1.4 DELIMITACION DEL PROBLEMA	 25
 II TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	 26
 2.1 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	 26
 2.2 INSTRUMENTOS	 28
• PRESENTACION DIGITAL	28
• ENTREVISTA DISEÑADA DE DETECCION DE CONFLICTOS	28
• ESCALA DE AUTOESTIMA	29

III PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	
DE RESULTADOS	30
• CARACTERISTICAS DEL LUGAR Y DE LA	
POBLACION	30
IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	38
4.1 CONCLUSIONES	38
4.2 RECOMENDACIONES	39
BIBLIOGRAFIA	
ANEXOS	

## RESUMEN

### **“Disfunción familiar y baja autoestima, como consecuencia de la falta de resolución de conflictos en alumnos y alumnas del Instituto de Básico y Bachillerato por Madurez “Licda. Matilde Rouge”**

**Autoras:** Ingrid Janeth SchaadLopez y Verónica Noemí Herrera Mican

La presente investigación tuvo como objetivo detectar las causas y consecuencias, que provoca la falta de resolución de conflictos y las emociones que esto genera, el trabajo se llevó a cabo en el instituto de básico y bachillerato por madurez, Licda. Matilde Rouge, durante cuatro semanas, con una muestra intencional de 55 alumnos, ambos sexos, de 18 años en adelante, sin importar la condición económica, ni cultura. Se plantearon las siguientes interrogantes para conocer si ¿Las experiencias pasadas en alguna etapa del desarrollo, influyen actualmente en la falta de resolución de conflictos?, ¿qué elementos intervienen para la incapacidad de resolver un conflicto?, ¿qué consecuencias conlleva no resolver un conflicto?.

El trabajo se realizó de manera interactiva, a través de entrevistas verbales, uso de medios audiovisuales, aplicación de entrevista estructurada para detectar conflictos, escala de autoestima y material impreso, se comprobó que la población estudiada presentan los elementos que originan un conflicto, provocándoles disfunción familiar y baja autoestima.

Con los datos anteriores se concluye que la falta de resolución de conflictos influye directamente en el ámbito familiar y personal, así mismo que existe la necesidad de implementar el área de psicología o consejería, dentro del instituto IBPM.



## **PROLOGO**

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo detectar las causas y consecuencias, que provoca la falta de resolución de conflictos y las emociones que esto genera, dando como resultado disfunción familiar, baja autoestima, tristeza, desesperación y enojo. El estudio se llevó a cabo en el salón de usos múltiples del instituto de básico y bachillerato por madurez, Licda. Matilde Rouge, durante cuatro semanas, con una muestra intencional de 55 alumnos, ambos sexos, de 18 años en adelante, sin importar la condición económica, ni cultura.

Se consideró importante investigar este tema, después de haber tenido contacto y conocimiento sobre “resolución de conflictos”, a través de capacitaciones de instituciones gubernamentales, interesadas en mediar conflictos, las cuales hicieron descubrir que existen formas alternas para solucionarlos, previo a tomar acciones y decisiones impulsivas, ya que sus respuestas y conductas pueden tener consecuencias no solo dentro de su ambiente, sino dentro de la sociedad.

La importancia de esta investigación radica en que está dirigida principalmente, a una parte de la población guatemalteca que trabaja y estudia a la vez, los resultados obtenidos fundamentaron la necesidad de establecer el área de

Psicología u orientación y conserjería dentro del mismo, ya que no cuentan con dicho servicio, también fue de beneficio recolectar datos estadísticos sobre los conflictos más comunes que presenta la población que asiste a este centro educativo.

Como profesionales, la experiencia obtenida nos indica que son pocos los estudios que existen en Guatemala sobre este tema, así como la falta de educación y formación en la resolución de conflictos, de parte de entidades gubernamentales y no gubernamentales.

Con los resultados obtenidos se generó el interés de transmitir la importancia de buscar diferentes alternativas de solución, en el ámbito personal, social y familiar.

# **I INTRODUCCIÓN**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO**

La Resolución de Conflictos consiste en buscar acuerdos que logren satisfacer a las personas con diferencias de intereses, dichos acuerdos se consideran viables para todos en la búsqueda de la mejor solución.

Esta investigación se enfocó en la falta de resolución de conflictos que presentan algunos alumnos del instituto de básico y bachillerato por madurez “Licda. Matilde Rouge, zona 12” debido a experiencias vividas, valores, sentimientos, intereses y necesidades, conflictos que están presentes por no satisfacer sus necesidades actuales y no lograr resolver, lo que provoca consecuencias a nivel personal y familiar, según información proporcionada por los docentes, los estudiantes enfrentan diferentes situaciones, entre ellas: aspirar a un mejor empleo, bajo rendimiento escolar, obtener un título únicamente por conveniencia, y en su mayoría tienen responsabilidades familiares, por tales situaciones los alumnos buscan apoyo en los catedráticos del establecimiento, quienes no cuentan con los recursos necesarios que les permita cubrir esta necesidad.

A través de la experiencia como investigadoras se observó que los alumnos no culminaron sus estudios en los ciclos normales, por falta de recursos económicos, problemas familiares, falta de interés, entre otros y actualmente se enfrentan a diferentes necesidades como: mantener el empleo, mejorar los

ingresos económicos y la superación personal, sin embargo el deseo de cubrir esta necesidad en algunos, esta provocando las siguientes consecuencias: dificultades académicas, adaptativas, problemas familiares e inestabilidad en el estado de ánimo, también se pudo observar que los alumnos presentaron interés por obtener información acerca del área psicológica como una posibilidad dentro del instituto, esto permitió identificar que en realidad los alumnos se encontraban ante la falta de solucionar un conflicto y de acuerdo con la teoría cognitivo conductual, “un conflicto se da cuando existe un interés o deseo el cual no se logra satisfacer, entonces provoca un sentimiento de frustración y vacío”<sup>1</sup>

Por lo antes expuesto, en la presente investigación se plantearon las siguientes interrogantes.

¿Las experiencias pasadas en alguna etapa del desarrollo, influyen actualmente en la falta de resolución de conflictos?, ¿qué elementos intervienen para la incapacidad de resolver un conflicto?, ¿qué consecuencias conlleva no resolver un conflicto?, ¿cuáles son las formas en que los alumnos y alumnas enfrentan sus conflictos? Y ¿cuál es el nivel de autoestima de un alumno con falta de creatividad para resolver situaciones difíciles?

---

1. El Rincón del Vago, Conflictos Psicológicos, Salamanca 1998, <http://html.rincondelvago.com/conflictos-psicologicos.html>

La Falta de resolución de conflictos tal como se menciona antes, significa la dificultad para resolver una o varias situaciones originadas por la experiencia de vida, intereses, valores, emociones y sentimientos, lo cual hace que las personas tengan su propia percepción resolviendo los problemas de manera no asertiva y sin lograr una solución satisfactoria. La segunda variable en este trabajo se refiere a baja autoestima, esta consiste en el pobre valor que se tiene de sí mismo ante la incapacidad de no satisfacer una necesidad y por último la disfunción familiar, la cual se entiende por la existencia del incumplimiento en la economía, roles y reglas claros, comunicación y limitación en la superación personal entre sus miembros.

La presente investigación se ubicó dentro de la rama de la Psicología Social, al conocer los conflictos más frecuentes que se presentaron entre los alumnos y cómo estos afectan el entorno familiar, personal y social. Ya que esta investigación hace referencia a las diferentes causas y formas en que la sociedad guatemalteca enfrenta y resuelve los conflictos actualmente, a través de los medios de comunicación se puede observar que existen diversidad de situaciones como la violencia social e intrafamiliar, maltrato infantil, deserción escolar, desintegración familiar, asesinatos, etc. como consecuencia de la falta de comunicación y el diálogo como una forma de solucionar los problemas.

Para obtener los datos se realizó el estudio durante ocho semanas, jornada sabatina, con una muestra de 55 alumnos del instituto de básico y bachillerato por madurez "Licda. Matilde Rouge" z. 12, de 18 años en adelante, sexo

masculino y femenino, sin importar la condición económica ni cultura, con escolaridad de 1ro. 2do. y 3ro. básico y bachillerato grado único por madurez.

## **1.2 MARCO TEÓRICO**

En Guatemala existen muy pocos documentos de tipo investigativo o de intervención ante la falta de resolución de conflictos, no se ha proporcionado la importancia necesaria a este tema, el cual podría beneficiar y evitar diversidad de situaciones que provocan perturbaciones a la paz de una comunidad, especialmente por la violencia social que vive el país, aun en la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, únicamente se localizo la investigación titulada “Importancia de la resolución de conflictos en organizaciones de mujeres del área metropolitana”, realizada por María Lucrecia Vicente Franco en febrero 2005, este estudio dio a conocer que los conflictos los resuelven únicamente a nivel jurídico, por lo que la autora propuso, darle un enfoque psicológico, el cual consiste en cuatro facetas para la resolución de los mismos, creatividad para identificar alternativas, pensamiento lógico para diseñar mecanismos para las ideas propuestas, conocimiento del campo, bloques psicológicos y utilizó como técnicas el análisis de documentos hemerográficos, fichas bibliográficas y de resumen, observación, visitas institucionales, entrevistas estructuradas y los instrumentos con los que trabajó fueron: boleta de entrevista, listado de organización de mujeres, control de citas para la entrevista, la autora concluyo que en las organizaciones de

mujeres existen conflictos por la falta de un normativo y políticas institucionales, que el modelo utilizado para la resolución, está enmarcado en el campo jurídico y recomendó que en las organizaciones es imperativo implementar un proceso de fortalecimiento institucional permanente.

La presente investigación se diferencia del trabajo descrito anteriormente, en que no se limita a un género, sino a ambos sexos, conocer las causas y consecuencias de la falta de resolución de conflictos y no solo la forma de resolverlos, además no se enfoca únicamente a un ambiente, si no en el área familiar, personal y social.

Es importante mencionar que actualmente el nuevo currículo nacional del Ministerio de Educación, incluye contenidos que promueven la enseñanza de la resolución de conflictos a los alumnos, lo cual también es necesario que los maestros apliquen estas estrategias en su diario vivir.

De la misma manera el Organismo Judicial, promueve la mediación para solucionar conflictos y así evitar un juicio.

Cuando se habla de un conflicto se debe saber que etimológicamente proviene de la voz latina “conflictos” que deriva del verbo “confluyere” (combatir, luchar, pelear, etc.).<sup>2</sup>

---

2.- Vásquez Ramírez, Wilson. Manual de Medios Alternativos de Resolución de conflictos.  
[www.monografias.com/trabajos36/resolucion-conflictos/resolucion-conflictos2.shtml](http://www.monografias.com/trabajos36/resolucion-conflictos/resolucion-conflictos2.shtml)

En Psicología se llama frustración o conflicto interno, cuando en una persona existe un deseo o interés de algo y no logra satisfacerlo, esta insatisfacción se da cuando la persona percibe que otra u otras la están afectando negativamente en algunos de sus intereses.

Como producto de la insatisfacción de estos intereses, a diario se observan por los diferentes medios de comunicación, situaciones conflictivas tales como bajos ingresos económicos, desintegración familiar, desempleo, violencia intrafamiliar, y problemas psicológicos entre otros, como consecuencia de no lograr cubrir sus necesidades.

El conflicto de las malas relaciones familiares, son situaciones difíciles a las que se enfrentan las familias cuando alguno o varios de los miembros de la misma por sus intereses, no utilizan sistemas de comunicación clara, usan mensajes en doble sentido, sarcásticos o a medias y como consecuencia provocan, distanciamiento, evitación, y en otros casos en respuesta, la agresión verbal entre alguno o varios de ellos. El desempleo es otro conflicto al que se enfrentan muchos guatemaltecos y al no tenerlo sufren de inestabilidad emocional, peleas y discusiones familiares.

La violencia intrafamiliar se ve reflejada como un conflicto, tanto para el que agrede, el agredido y los demás miembros, debido a que después de la agresión se experimentan diferentes emociones como: el arrepentimiento, temor, desconfianza, resentimiento, etc.



Pero, ¿Por qué se dice que es un conflicto para estas personas? cuando se padece de problemas como lo es, bajos ingresos económicos, malas relaciones familiares, desempleo, violencia intrafamiliar, bajo rendimiento escolar y problemas emocionales, como se citó anteriormente, un conflicto existe ante el deseo de satisfacer una necesidad, y en los casos mencionados las necesidades están presentes, así como las consecuencias que conlleva cada uno de ellos. Sin embargo, es importante que todo profesional que aborde estas situaciones, ya sea que lo realicen como orientadores, mediadores, terapeutas, etc. consideren cuatro elementos importantes para establecer la existencia de un conflicto, los cuales son: Intereses y necesidades, emociones y sentimientos, la experiencia personal, los valores y prejuicios de la persona en conflicto. Es por ello que en la presente investigación se tomaron en cuenta estos elementos y sus características, los cuales causan la falta de resolución del conflicto.

### **ELEMENTOS QUE INTERVIENEN EN LA FALTA DE RESOLUCION DE CONFLICTOS**

- **“Intereses y Necesidades:** Es la búsqueda de satisfacción de un deseo material o emocional, en la cual si una persona se ve defraudada en sus expectativas de recompensa o bloqueada en su acción, al no alcanzar el objetivo que se ha propuesto y por el que ha luchado. Puede generar un

sentimiento de ansiedad, rabia, depresión, angustia, ira. Por encontrarse en un estado inexplicable para ella.

- **Emociones y Sentimientos:** Las emociones son una variable constante en una situación de conflicto, las personas vienen con una carga emotiva o afectiva producto de una historia conflictiva, generalmente, experimentan miedo, enojo, desconfianza, envidia, deseos de venganza, etc. en la búsqueda de satisfacer sus intereses y necesidades personales, entonces la prioridad para una persona con sentimientos muy fuertes no recae en buscar soluciones a los problemas sino a ser escuchada o tomar acciones directamente.
- **Valores y Prejuicios:** Hay personas que se basan en las diferencias en cuanto a lo que, “debería ser”, como factor determinante ante una decisión de relación, de adquisición, etc, o de alguna otra situación que al final le este ocasionando conflicto.
- **Experiencia Personal:** Los estudios en psicología social demuestran que cada persona aprecia la realidad de modos distintos, distorsiona la imagen de su contraparte, lo cual genera situaciones conflictivas. La propia experiencia da lugar al surgimiento de desacuerdos y conflictos como producto de sus emociones y percepciones negativas o equivocadas, surge por el modo

como se ha conformado su estructura en el ambiente familiar y social dentro del cual interactúan las personas en conflicto, fomentando desigualdad, asimetría de poderes, falta de equidad, etc.”<sup>3</sup>

Estos elementos y sus características permiten evidenciar experiencias positivas y negativas. Una experiencia negativa en algunas personas les puede ayudar a que aprendan a reflexionar y obtener en el futuro conclusiones positivas que los harán más flexibles, tolerantes, fuertes y así, lograr solucionar sus conflictos, otras personas sin embargo, se bloquean y no ven la salida.

La teoría psicosocial estructurada en ocho etapas distintas, nos ayuda a comprender cómo el desarrollo de la personalidad en algunos casos puede influir en la falta de resolución de conflictos.

“Erik Erikson (1902-1994) sostuvo que los niños se desarrollan en un orden predeterminado, él estaba interesado en cómo los niños se socializan y cómo esto afecta a su sentido de identidad personal, estas etapas se describen a continuación.

- **Confianza frente a desconfianza.**

Desde el nacimiento hasta la edad de un año, los niños comienzan a desarrollar la capacidad de confiar en los demás, basándose en la consistencia de sus cuidadores, que generalmente son las madres y padres.

---

3.- Álvarez Ruiz, Ana Bella y Rolando Paz Ramírez, Inducción a la mediación, 1ra. Edición, Guatemala, Unidad de capacitación institucional, Escuela de Estudios Judiciales del Organismo Judicial, 2009, pag.7

Si la confianza se desarrolla con éxito, el niño/a gana confianza y seguridad en el mundo a su alrededor y es capaz de sentirse seguro incluso cuando está amenazado. No completar con éxito esta etapa puede dar lugar a una incapacidad para confiar en los demás, ansiedad, inseguridades y por lo tanto a una sensación de miedo por la inconsistencia del mundo.

- **Autonomía frente a vergüenza y duda.**

Entre el primer y el tercer año, los niños comienzan a afirmar su independencia, caminando lejos de su madre, escogiendo con qué juguete jugar, y haciendo elecciones sobre lo que quiere usar para vestir, lo que desea comer, etc. Si se anima y apoya la independencia creciente de los niños en esta etapa, se vuelven más confiados y seguros respecto a su propia capacidad de sobrevivir en el mundo. Si los critican, controlan excesivamente, o no se les da la oportunidad de afirmarse, comienzan a sentirse inadecuados para sobrevivir, y pueden volverse excesivamente dependientes de los demás, carecer de autoestima y crear una sensación de vergüenza o dudas acerca de sus propias capacidades.

- **Iniciativa frente a culpa**

Alrededor de los tres años y hasta los siete, los niños se imponen, comienzan a planear actividades, inventan juegos, e interactúan con otras personas si se les da la oportunidad. Los niños desarrollan una sensación de iniciativa, y se sienten seguros de su capacidad para dirigir a otras personas y tomar

decisiones. Por el contrario, si esta motivación se ve frustrada con la crítica o el control, los niños desarrollan un sentido de culpabilidad. Pueden sentirse como un fastidio para los demás y por lo tanto, seguirán siendo seguidores, con falta de iniciativa.

- **Industriosidad frente a inferioridad.**

Desde los seis años hasta la pubertad, los niños desarrollan orgullo ante sus logros y se sienten bien por lo que han alcanzado. En esta etapa, los maestros también desempeñan un papel importante en el desarrollo del niño. Si se anima su iniciativa, comienzan a tener confianza en su capacidad para alcanzar metas. Pero si esta iniciativa es restringida, el niño comienza a sentirse inferior, dudando de sus propias capacidades y no alcanza todo su potencial.”<sup>4</sup>

Las siguientes tres etapas son importantes, ya que los datos obtenidos, de los estudiantes del instituto de básico y bachillerato por madurez, participantes en la presente investigación, revelaron que las experiencias vividas en estas etapas influyen actualmente en la falta de resolución de conflictos.

---

4.- Psicología evolutiva, las etapas de desarrollo <http://www.cepvi.com/articulos/erikson.shtml>

- **“Identidad frente a confusión de papeles**

Durante la adolescencia, se vuelven más independientes, y comienzan a ver el futuro en términos de carrera, relaciones, familia, vivienda, etc. Comienzan a formar su propia identidad. Sin este sentido de quiénes son, se ve obstaculizado, puede dar lugar a una sensación de confusión sobre sí mismos y su papel en el mundo.

- **Intimidad frente a aislamiento.**

En la adultez temprana, de los 20 a los 25 años, las personas comienzan a relacionarse más íntimamente con los demás. Completar con acierto esta etapa puede conducir a relaciones satisfactorias y aportar una sensación de compromiso, seguridad, y preocupación por el otro.

Evitar la intimidad, temiendo el compromiso y las relaciones, puede conducir al aislamiento, a la soledad, y a veces a la depresión.

- **Generatividad frente a estancamiento.**

Durante la edad adulta media de los 25 hasta los 60 años aproximadamente, las personas establecen sus carreras, su propia familia y la sensación de ser parte de algo más amplio. Aportan a la sociedad, son productivos y participan en la comunidad. Si no alcanzan estos objetivos, se quedarán estancados y con la sensación de no ser productivos. Al no alcanzar satisfactoriamente esta etapa, da lugar a un empobrecimiento personal. La persona puede sentir que la vida es

vacía, que simplemente transcurre el tiempo y envejece sin cumplir sus expectativas.

- **Integridad del yo frente a desesperación.**

Mientras las personas envejecen y se jubilan, tienden a disminuir la productividad y explorar la vida. Durante este periodo contemplan sus logros y desarrollan integridad si consideran que han llevado una vida satisfactoria. Si ven sus vidas como improductivas, se sienten culpables por sus acciones pasadas, o consideran que no lograron sus metas en la vida, se sienten descontentos, apareciendo la desesperación, que a menudo da lugar a la depresión. Este autor dice que estas etapas sin embargo, se pueden resolver con éxito en el futuro”.<sup>5</sup>

### **ESTILOS DE RESOLVER UN CONFLICTO**

Al comprender que los elementos anteriores (intereses y necesidades, emociones y sentimientos, valores y prejuicios, la experiencia personal) influyen en la dificultad para resolver uno o varios conflictos, lo cual puede repercutir en la familia, en el área emocional y en la sociedad en general; fue de interés conocer también las formas en que la población enfrenta estos conflictos. Para indagar qué formas se pueden utilizar para solucionar uno o varios conflictos, se consultó el Manual de medios alternativos de resolución de conflictos, en el cual el autor cita cuatro estilos de comportamientos que las personas utilizan como estrategia ante situaciones difíciles, los cuales son: Negar - Evitar, complacer-conceder, competir-dominar y colaborar-actitud positiva.

---

5.- Idem

- **“Negar-evitar (perder/perder)”**: En este estilo se manifiesta la supresión de emociones, es el desconocimiento a la existencia del conflicto, pero el conflicto no desaparece y generalmente suele crecer hasta el punto de convertirse en inmanejable, que puede hacer terminar a las partes en la mediocridad. Utiliza como mecanismo de defensa la evasión ya que es otra forma de responder a la frustración, porque se aleja del objeto, situación o persona frustrante, esta puede ser parcial o total: la evasión parcial esta constituida por el ausentismo y los retardos, en la evasión total, decide dejar el empleo o buscar otro, etc.
- **Complacer-suavizar-conceder (perder/ganar)**: Este estilo consiste en acceder, consentir, apoyar a la otra parte descuidando su propio interés. No se reconoce el aspecto positivo de enfrentar el conflicto abiertamente, dejando a un lado las diferencias, y usa expresiones como: "no tiene importancia", "la buena gente no pelea", etc. a través de la racionalización, pretende tratar de justificarse, al dar falsas razones para explicar ciertos hechos.  
  
La realidad es frustrante en estos casos por eso prefiere disfrazarla, el estudiante que no pasa el examen final, es reprobado y exclama: “El profesor me reprobó porque le soy antipático”, constituye un claro ejemplo de racionalización.
- **Competir - dominar (ganar/perder)**: El estilo consiste en ser firme, persuadir, imponer consecuencias, citar políticas y normas, ser



inaccesible, su abuso puede hacer perder la cooperación, reprimir las iniciativas, etc. Se intenta la solución recurriendo al poder, la primera forma de reacción de la frustración es la agresión, la energía de la motivación se dirige hacia la situación frustrante o la barrera que se ha interpuesto entre él y su objetivo, para quitarlo o destruirlo. Se dice entonces que la agresión es directa. En otros casos la agresión se suspende o se traslada y se realiza entonces en forma indirecta.

- **Colaborar-actitud positiva (ganar/ganar):** Se analiza de forma realista las diferencias en busca de solución. "Este es mi punto de vista, me interesa saber el de los demás", resolviendo el conflicto al 100%. En este estilo la persona se encuentra con madurez desde el punto de vista psicológico. Consiste en que a la persona le interesa superar las causas de la frustración y darles una adecuada salida."<sup>6</sup>

- **CONSECUENCIAS POR LA FALTA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

La investigación realizada se enfocó en la falta de resolución de conflictos que presentan algunos alumnos del instituto de básico y bachillerato por madurez, lo cual es provocado por sus intereses y necesidades no satisfechas, emociones y sentimientos que el conflicto les provoca, valores y prejuicios por las diferencias culturales y la experiencia personal que en algunos casos ha marcado alguna etapa en su vida, lo cual en este momento influye en la falta de

---

6.- Álvarez Ruiz, Ana Bella y Rolando Paz Ramírez, Inducción a la mediación, 1ra. Edición, Guatemala, Unidad de capacitación institucional, Escuela de Estudios Judiciales del Organismo Judicial, 2009, pag.6

resolución del conflicto, ellos utilizan diferentes formas de enfrentar la situación, algunos el estilo de complacer a los otros, descuidando su propio interés, otros prefieren competir para ganar a través del poder, también algunos evitan alejándose de la situación conflictiva, sin manifestar sus emociones y otros utilizan el estilo de colaborar, los cuales buscan acuerdos de solución donde ambos ganan.

Sin embargo ante la presencia de un conflicto y aquellos que no utilizan el estilo de colaborar, reflejaron que tienen diferentes consecuencias, entre ellas disfunción familiar y baja autoestima.

Para referirse a la disfunción familiar primeramente se debe conocer lo que es una familia funcional, de acuerdo a la Organización Mundial de la Salud “la familia funcional se considera no solo como la ausencia de síntomas sino también como el disfrute de bienestar psicológico y social.”<sup>7</sup>

Este disfrute se da al satisfacer las necesidades básicas dentro de sus miembros, a través de indicadores que las miden, sin embargo no hay un criterio único ya que varían de acuerdo a algunos autores.

La revista cubana de Medicina Integral recomienda cinco indicadores para medir el funcionamiento familiar, los cuales se tomaron en cuenta para este estudio.

---

7.- Hernández Santi, Patricia María, Revista Cubana Medicina General Integral, 1ra. Edición, volumen 13, Ciudad de la Habana Cuba, Editorial Martínez Roca, Edición 1997, página 2

- **“Cumplir funciones económicas:** Para ello es necesario cubrir las necesidades básicas de salud, vivienda, alimentación, vestuario y educación. Pero cuando la responsabilidad económica recae en un solo miembro de la familia, el cual puede ser la madre, el padre, el hijo mayor que trabaja, etc. y empieza una demanda irracional contra esta persona, sin considerar sus propias necesidades personales y sin pensar en el esfuerzo diario que hace por los demás, los otros se colocan únicamente en una posición demandante”<sup>8</sup>, tal es el caso de los alumnos que estudian por madurez, los cuales en su mayoría están asumiendo esta responsabilidad.

- **“Promover la superación personal y crear la autonomía:**

Para cumplir con este indicador, es necesario no limitar la independencia, ni que exista una excesiva individualidad entre sus miembros y así promover el desarrollo de todos ellos, evitando que se generen sentimientos de insatisfacción o infelicidad.”<sup>9</sup> Los alumnos del instituto si manifiestan limitaciones en este momento, debido al retardo escolar y por su nivel académico, bajos ingresos salariales, por consiguiente estas limitaciones afectan en su entorno familiar.

---

8. Idem, página 3

9. Idem. pág 4

- **“Flexibilidad de reglas y roles asignados y aceptados, sin que exista sobrecargo:**

Es funcional cuando las tareas o roles asignados a cada miembro están claros y son aceptados por éstos, sin sobre exigencias, de manera que los miembros se complementen recíprocamente en el cumplimiento de estas.

Se considera una familia disfuncional cuando las reglas y roles únicamente los asume un miembro de la familia, por diferencias de género, cultura, inversión de la jerarquía y cuando esta se confunde con el autoritarismo.

- **Comunicación clara, coherente y afectiva:** Este indicador permite compartir los problemas y encontrar soluciones a los mismos.

La comunicación distorsionada o disfuncional, se refiere a los dobles mensajes o mensajes inconsistentes, por lo general cuando sucede es porque hay conflictos no resueltos”<sup>10</sup>, este indicador se reflejó en los alumnos como consecuencia de diferentes conflictos, ya que los sistemas de comunicación funcionan en todas las situaciones.

- **“Adaptación a los cambios,** Debe tener la posibilidad de modificar límites, sistemas jerárquicos, roles y reglas. La familia no funciona adecuadamente cuando hay excesiva rigidez y no puede adaptarse fácilmente a los cambios, si la familia establece actitudes negativas provoca una acumulación de conflictos y por lo tanto atenta contra la armonía de sus miembros”<sup>11</sup>.

---

10. Ídem. Pág. 4

11. Ídem. Pág. 4

Este indicador se presentó en un alto porcentaje de los alumnos como consecuencia de las malas relaciones familiares, las cuales se derivan de la falta de autoridad, violencia intrafamiliar, y dificultades de comunicación entre otras. Entonces la disfunción familiar es una de las consecuencias que provoca la falta de resolución de conflictos y como se mencionó anteriormente, la segunda consecuencia en la que se enfocó este trabajo es la baja autoestima.

“La autoestima es el concepto que tenemos sobre nosotros mismos, se basa en todos los pensamientos, sentimientos, sensaciones y experiencias que hemos ido recogiendo durante nuestra vida.”<sup>12</sup>

Cuando las personas tienen una autoestima estable, pueden tener la capacidad de confiar en ellos, son responsables, productivos, poseen autonomía, y perseverancia.

“La baja autoestima se define como el poco valor que se tiene del propio concepto y de las actitudes negativas hacia uno mismo. Actitudes que se manifiestan en el respeto, dignidad y capacidad de defender los derechos, además influye directamente en la falta de seguridad con que se enfrentan los retos y problemas ante la vida”<sup>13</sup>.

---

12. Alcántara, José Antonio, Educar la Autoestima, 1ra. Edición, España, Editorial CEAC, 2011, pág.17

13. Idem. pág. 20

Sin embargo, las experiencias negativas, pueden provocar una baja autoestima, la mayor parte de la población del estudio presentó síntomas como: desarreglo personal, bajo rendimiento escolar, desmotivación, poco atractivos y sin deseo de intentar solucionar los problemas. Al no poder resolver los conflictos como: los bajos ingresos salariales, malas relaciones familiares, desempleo y problemas emocionales, se presenta la baja autoestima.

La autoestima no es innata, sino que se adquiere a lo largo de la experiencia personal, positiva o negativa, a medida que las personas se relacionan con los otros.

El estudio se encauzo en los conflictos, la falta de habilidades para solucionarlos y las consecuencias que provoca en el ámbito familiar y de la autoestima, esto se evidenció en los resultados obtenidos de la muestra abordada, ya que fueron situaciones reales de una pequeña población guatemalteca.

Aunque en la presente investigación no se realizó un proceso individual para la resolución de los conflictos manifestados, debido a que no era el objetivo de la misma, se considera importante hacer referencia, que la “Terapia Cognitivo Conductual permite ser aplicada a distintas personas con distintas problemáticas para mejorar su calidad de vida”<sup>14</sup>.

---

14. Camacho, Javier Martín, El ABC de la Terapia Cognitiva <http://www.diproredinter.com.ar/articulos/pdf/acbcognitivo.pdf>. Año 2003

La Terapia Cognitivo Conductual se enfoca a la resolución de conflictos a través de la detección y cambio de los pensamientos automáticos, lo cual es una de las tareas centrales de esta terapia. Los pensamientos automáticos, son un tipo de ideas que las personas tenemos involuntariamente en muchas situaciones de nuestras vidas.

Sin embargo, no se enfoca únicamente a este tema, sino que también ante algún sentimiento negativo, como ansiedad, miedo, tristeza y enojo. Utiliza la técnica de la reestructuración cognitiva que es un procedimiento terapéutico, por el cual las personas aprenden a cambiar algunas maneras de pensar distorsionada que les provoca malestar emocional y frustración.

Como terapeutas, orientadores o profesionales podemos utilizar algunas estrategias para ayudar a las personas a solucionar sus conflictos, entre las que se pueden mencionar.

- ℓ Tratar a las personas como tales y a los problemas según su mérito. Se separa la relación de la persona, o de lo sustancial, enfrentando directamente el problema.
- ℓ Centrarse en los intereses y necesidades de las personas no en sus posiciones: los Intereses constituyen la esencia del conflicto (deseos, inquietudes, emociones, etc.). Es lo que quieren las personas con conflictos. Las posiciones, constituyen los requerimientos, exigencias y demandas.

- ℓ Idear soluciones de mutuo beneficio (que todos ganen-actitud positiva): Es crear una lista de soluciones que satisfagan los intereses y necesidades de las personas involucradas; para ello la lista de soluciones en vez de buscar una sola respuesta y así buscar beneficios mutuos.

Las personas al darse cuenta y reconocer que tienen alternativas de solución, lograran identificar que tienen varios beneficios, entre los cuales se pueden mencionar:

- ℓ Permitir que se libere la tensión y expresar los problemas, los cuáles pueden afrontarse y resolverse.
- ℓ Se estimula a las personas a ser creativas y buscar diferentes alternativas que generen resultados de mayor satisfacción.
- ℓ Ayuda a las personas con conflicto a lograr un mejor conocimiento de los demás y también de sí mismos.
- ℓ Cuando los conflictos se resuelven exitosamente, las personas se sentirán más comprometidas con la solución, lo que llevará no sólo al logro de los objetivos, sino también a una relación más sana y madura.
- ℓ Además sirve de fortalecimiento a las personas para futuros conflictos, ayudándoles a resolverlos más rápidamente y de una forma tranquilizadora



En la presente investigación se planteó la siguiente hipótesis “Los alumnos del Instituto de Básico y Bachillerato por Madurez Licda. Matilde Rouge, presentan elementos que originan un conflicto, provocándoles disfunción familiar y baja autoestima”.

**VARIABLE INDEPENDIENTE:** Elementos que originan un conflicto

**Definición Conceptual:**

Un conflicto se da cuando existe un deseo o interés de algo y no se logra satisfacer, pero en esta insatisfacción se percibe que otra persona la está afectando negativamente, lo cual tiene su origen en los siguientes elementos, ya sea por sus intereses, la propia experiencia de vida, valores o emociones y sentimientos, lo cual hace que la persona tengan su propia visión de un conflicto, y no le permite ver otras alternativas de solución.

**INDICADORES**

- Experiencias vividas
- Intereses y necesidades
- Valores y prejuicios
- Emociones y sentimientos
- Estilos de resolución de conflictos

**VARIABLE DEPENDIENTE:** Baja autoestima y disfunción familiar

### **Definición Conceptual**

La baja autoestima se define como el poco valor que se tiene del propio concepto, la cual se refleja en el desarreglo personal, bajo rendimiento escolar, desmotivación, incapacidad de resolver conflictos, etc. Tener una baja autoestima puede ser a causa de bajos ingresos salariales, malas relaciones familiares, desempleo, problemas emocionales, entre otros y una familia disfuncional se manifiesta cuando existe incumplimiento en la economía, de su sistema de roles y reglas, problemas de comunicación, limitación de la superación y comprensión, entre sus miembros, lo cual provoca una acumulación de conflictos.

### **INDICADORES**

- Función económica
- Superación Personal
- Reglas y Roles
- Comunicación
- Adaptación a los cambios
- Nivel de autoestima

El estudio fue ejecutado en el Instituto de Básico y Bachillerato por madurez “Licda. Matilde Rouge” de la zona 12 jornada sabatina. Dirigido a los estudiantes de 18 años en adelante, ambos sexos, sin importar la condición económica, ni cultural, con escolaridad del nivel básico y bachillerato por madurez. La investigación se implementó en ocho sesiones con grupos de diez estudiantes y en cada una se daban instrucciones explícitas para mejor comprensión y lograr los resultados sobre Disfunción familiar y baja autoestima, como consecuencia de la falta de resolución de conflictos en las alumnas y alumnos del instituto.

## **II TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

### **2.1 Técnicas e instrumentos de Recolección de datos**

El instituto de básico y bachillerato por madurez “Licda. Matilde Rouge”, cuenta con una población de 800 alumnos en los grados de básico y bachillerato por madurez, comprendidos entre las edades de 18 a 60 años, la mayoría son de clase media baja.

A esta población con la autorización de la dirección del establecimiento se les invito a que participaran en esta investigación. Luego la muestra final fue conformada por 55 alumnos, tomando 10 alumnos por salón, ambos sexos. Por lo que el muestreo fue de carácter intencional, con la ayuda de los catedráticos quienes refirieron a los alumnos para su entrevista.

Se procedió a realizar la socialización del tema de la investigación, abordando algunos aspectos del marco teórico, entre ellos: qué es un conflicto, porque se origina y cómo influye en el ambiente familiar y emocional, se realizó en forma expositiva en el salón de audiovisuales para los catedráticos del instituto y en cada uno de los salones del centro educativo con los alumnos. La exposición previa del tema de resolución de conflictos, contribuyó para facilitar la aplicación de la entrevista de la resolución de conflictos y test de autoestima a los entrevistados.

Los instrumentos utilizados fueron: Entrevista para la detección de conflictos, elaborada por las investigadoras de la presente tesis, en base a literatura teórica

sobre el tema de conflictos, la cual permitió identificar en la población objeto de estudio, los siguientes indicadores: Elementos del conflicto, estilos de resolver un conflicto y disfunción familiar. También se aplicó a los mismos alumnos en conjunto con la entrevista de detección de conflictos, una escala de autoestima utilizada en el estudio, “Incidencia de un programa de salud mental para mujeres privadas de libertad en el centro preventivo Santa Teresa zona 18”, la cual sirvió para relacionar si aquellos que presentaban dificultad para resolver conflictos y disfunción familiar también presentaban baja autoestima.

El proceso se llevó a cabo en 8 sesiones de cuatro horas, en grupos de 10 y sin límite de tiempo, se dieron las instrucciones en forma oral, acerca de cada uno de los bloques de la entrevista de la detección de conflictos, así como las indicaciones para el test de autoestima. Al finalizar se brindó un espacio de consultas para algunos alumnos que lo solicitaron.

Para confirmar la hipótesis se procesaron los datos tabulando cada una de las respuestas obtenidas, luego se procedió a obtener un porcentaje, que se utilizó para elaborar las gráficas, obteniendo los siguientes resultados:

1. Falta de resolución de conflictos: Para lo cual se contabilizó a todos aquellos que en la entrevista manifestaron dos o más elementos que establecen la existencia de un conflicto. (Intereses y necesidades, emociones y sentimientos, valores y prejuicios y experiencia personal).

2. Consecuencias por la falta de resolución de conflictos:
- A) Disfunción Familiar: En este aspecto se tomaron en cuenta los indicadores para medir el funcionamiento familiar, contabilizando a los que presentaron 3 o más de estos indicadores. (No cumplir las Funciones Económicas, Limitar la Superación Personal e Independencia, Incumplimiento de Reglas y Roles, Problemas de Comunicación, Inadaptación e Incomprensión y Falta de Respeto).
- B) Baja autoestima: Se calificó el test de acuerdo al puntaje obtenido de cada alumno, luego se obtuvo el resultado final, clasificándolo a través de una escala como: estable, baja, muy baja y en peligro.

## **2.2. INSTRUMENTOS**

- Presentación digital: La cual contenía el objetivo de la investigación, el tema de resolución de conflictos, las actividades realizadas en el transcurso de la investigación, incluyendo el horario de trabajo y la metodología.
- Entrevista elaborada de Detección de Conflictos: La cual se dividió en cinco bloques:
  - I. Los datos generales: Para obtener el rango de edades, ocupación, sexo, etc.
  - II. ¿Cuál es el problema o conflicto que en este momento le está afectando?  
  
Para identificar si existe algún conflicto que este provocando inestabilidad emocional.

- III. Elementos del conflicto: Para identificar intereses y necesidades, sentimientos y emociones ante un conflicto, experiencias vividas que influyen en la solución de un conflicto y valores dañados.
  - IV. Consecuencias de la falta de resolución de conflictos: En este bloque después de haber reflexionado sobre sus conflictos actuales y los elementos que influyen, los estudiantes podían identificar si, a consecuencia de ellos, presentaban disfunción familiar y/o baja autoestima.
  - V. Estilos de resolución de conflictos: Para conocer el estilo de resolución de conflictos (evitar, conceder, competir, colaborar) que los estudiantes manejaban y si este es un factor influyente para encontrar o no alternativas de solución.
- Escala de Autoestima: (utilizada en el estudio, “Incidencia de un programa de salud mental para mujeres privadas de libertad en el centro preventivo Santa Teresa zona 18”), Consistió en 20 preguntas relacionadas a su vida diaria, de las cuales tuvo 5 opciones para responder, pero solamente una respuesta debieron elegir con sinceridad, valorando la respuesta de uno a cinco.

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

El trabajo de campo se realizó en el instituto de básico y bachillerato por madurez, “Licda. Matilde Rouge”, el cual se encuentra ubicado en el departamento de Guatemala, zona 12 ciudad capital, jornada sabatina.

La muestra estuvo compuesta por 55 alumnos de ambos sexos, de 18 años en adelante, de los grados de básico y bachillerato por Madurez.

La investigación surgió por el contacto y conocimiento que se tuvo sobre el tema de “resolución de conflictos”, con instituciones gubernamentales interesadas en abordar este tema con la población guatemalteca y conociendo que en dicho centro educativo no cuentan con la unidad de psicología, se consideró oportuno elaborar el estudio para proponer la habilitación de esta unidad. Se planificaron las actividades a realizar, el trabajo se llevó a cabo en el salón de usos múltiples del instituto, salón de cómputo, con equipo audiovisual, material impreso, mobiliario y equipo, lapiceros y otros.

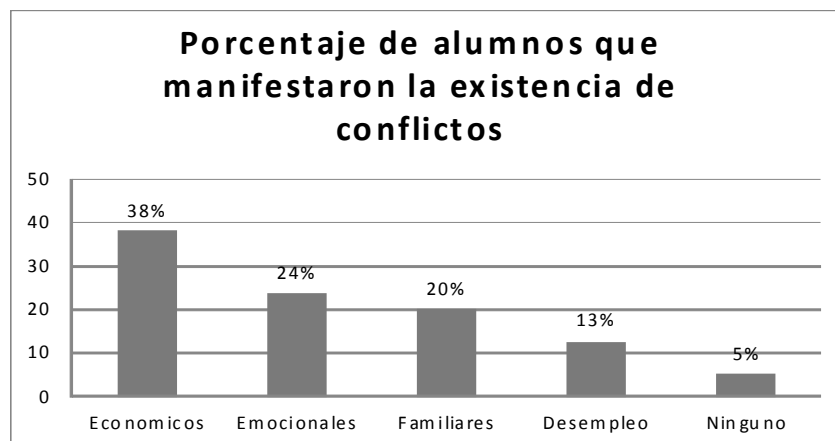
Se inició con una entrevista a la directora del instituto, luego en otra sesión se realizó una presentación del tema a los catedráticos, los cuales indicaron que los alumnos acuden a ellos cuando se les presenta algún problema personal, sin embargo difícilmente tienen seguimiento. Posteriormente se tomó otro tiempo para informar a los alumnos sobre el tema de resolución de conflictos en cada uno de los salones, se continuó con la recolección de datos asistiendo al instituto los días sábados en sesiones de 4 horas, para lo cual se aplicó la entrevista de detección de conflictos y una escala de autoestima en grupos de 10, luego se



procedió a la tabulación e interpretación de los datos, obteniendo los siguientes resultados:

De acuerdo a la entrevista elaborada de detección de conflictos, en el segundo bloque, el objetivo fue conocer la existencia de situaciones difíciles en los alumnos, ante la pregunta ¿cuál es el problema o conflicto que en este momento le está afectando?, los datos reflejaron que el 95% de la muestra si presentan problemas, dando como resultado que los conflictos más comunes, proyectaron ser económicos, emocionales, familiares y el desempleo, debido a la no satisfacción de algunas necesidades básicas, tanto personales como familiares, ya que estos alumnos que estudian por madurez en su mayoría son padres de familia. Y únicamente un 5% dijo que no posee ningún conflicto.

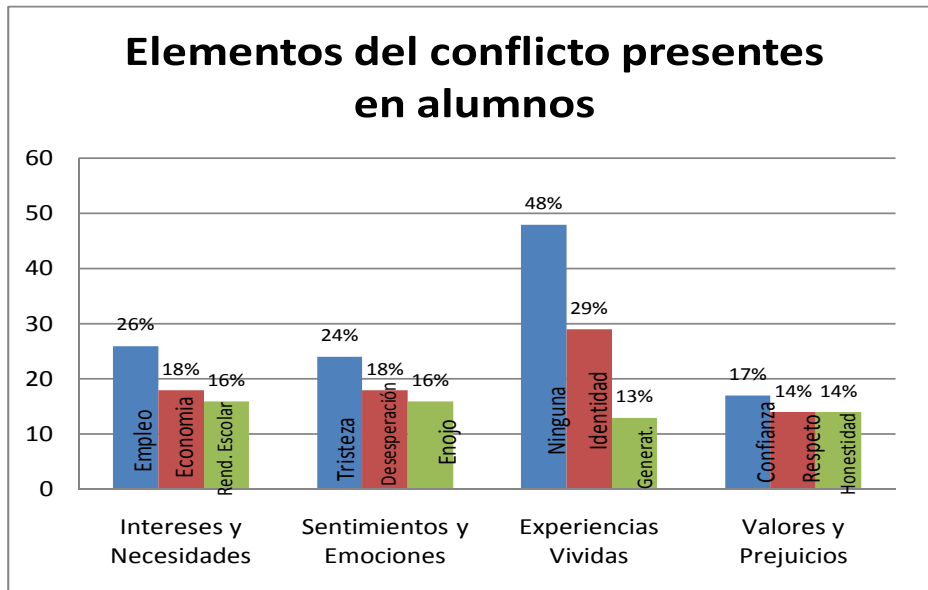
### **GRAFICA No.1**



Fuente: Instituto de Básico y Bachillerato por madurez (IBPM) "Licda. Matilde Rouge" zona 12  
El estudio demuestra que un alto porcentaje de los estudiantes indican que tienen problemas, a lo cual en psicología se denominan conflictos, por no lograr satisfacer necesidades e intereses. La mayoría de la población indicó que por los problemas económicas, no cubren necesidades personales y familiares con mejor calidad de vida, el 24% indicó que sus problemas emocionales, como frustración, inseguridad, baja autoestima, no les permite tener relaciones sociales saludables, el 20% indica que sus problemas son familiares, el 13% es por el desempleo que no logra cubrir necesidades básicas y únicamente el 5% indica no tener ningún conflicto.

Teniendo como base los datos anteriores, se analizó si los cuatro elementos que influyen en la falta de resolución de conflictos estaban interviniendo en la muestra objeto de estudio, para ello en la grafica 2, los resultados muestran que en el primer elemento, siendo este sus intereses y necesidades son: tener un empleo, mejorar la economía dentro de sus familias y tener un buen rendimiento escolar. En el segundo elemento los sentimientos y emociones más frecuentes que experimentaban eran tristeza, desesperación y enojo, dando menor importancia al sentimiento de venganza, vergüenza y alegría. En el tercer elemento en cuanto a las experiencias vividas por acontecimientos difíciles en las diferentes etapas de la vida, para la mayoría no son una causa que influyan en la resolución de sus conflictos actuales, le sigue una cantidad de personas que indica, que la etapa de la adolescencia (identidad Vrs. confusión) sí fue perturbada por alguna experiencia y si les está afectando, otra cantidad menor que está en su etapa actual (generatividad Vrs. estancamiento), indicó que por no haber alcanzado sus metas en etapas anteriores, si está influyendo para no poder solucionar sus conflictos actuales. Y el en el último elemento se reflejo que la mayor parte de la población se siente afectada en el valor de la confianza, honestidad, respeto y sinceridad, lo cual no les permite tomar y aceptar decisiones porque se basan en lo que debería ser, de acuerdo a sus patrones de crianza.

## GRAFICA No.2



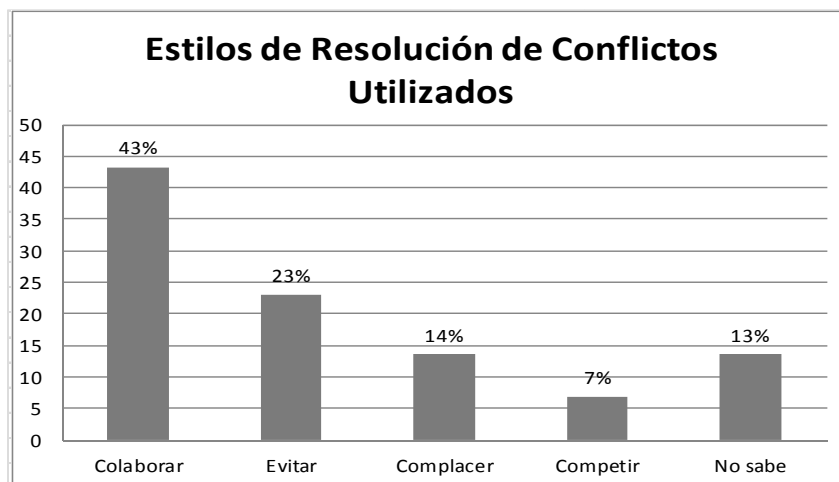
Fuente: Instituto de Básico y Bachillerato por madurez (IBPM) "Licda. Matilde Rouge" zona 12  
Esta grafica reflejó los 4 elementos que establecen la falta de resolución de conflictos y los resultados obtenidos dieron a conocer los 3 porcentajes más altos de cada elemento.

Al obtener los datos sobre los conflictos actuales que está presentando la muestra y los elementos que están interviniendo en la falta de resolución de los mismos, se identificó también de qué manera las personas estaban enfrentándolos y resolviéndolos, en la gráfica 3 se muestra que el 43% de los alumnos indicaron que utilizan el estilo de colaborar para solucionar positivamente sus problemas y prefieren llegar a acuerdos ante situaciones difíciles, mientras que un 57% reflejó que utilizan estilos de solución no asertivos, entre ellos algunos evitan su participación activa para no entrar en confrontación, otros prefieren acceder y complacer a las demandas del conflicto, descuidando su propio interés y sentimiento, un menor porcentaje recurre al

poder en forma de competir y por último algunos alumnos indicaron que no identifican el estilo que utilizan.

Está grafica permitió identificar que la mayor parte de la población estudiada utiliza estilos de solución no asertivos, lo cual influye en que el conflicto permanezca.

### **GRAFICA No 3**

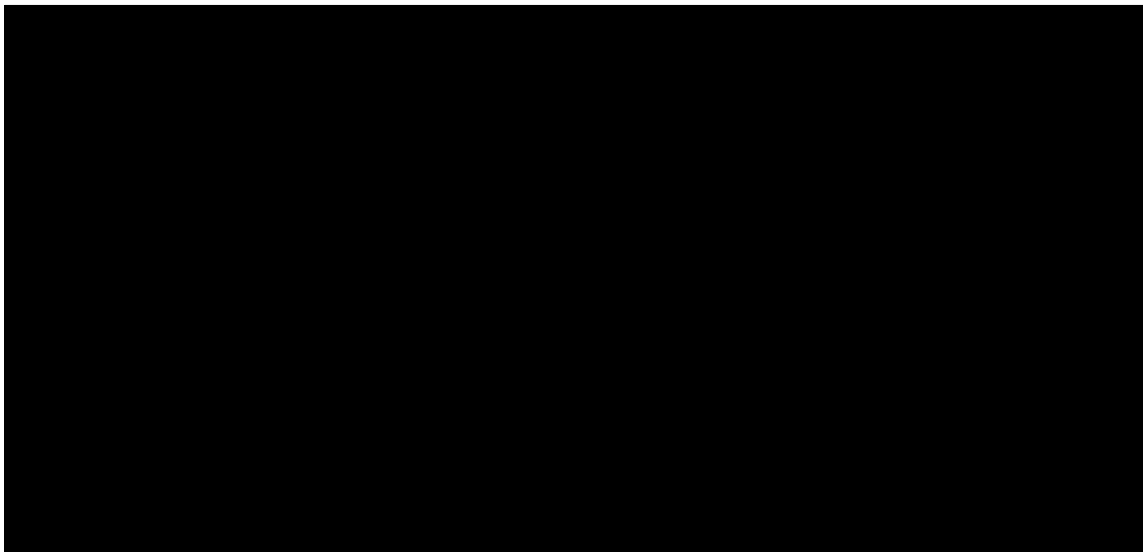


Fuente: Instituto de Básico y Bachillerato por madurez (IBPM) "Licda. Matilde Rouge" zona 12 La grafica demuestra el estilo en que los alumnos resuelven los conflictos, el 43% indica que prefiere colaborar para solucionar situaciones y causas difíciles y el 58% utiliza otros estilos dividido de la siguiente manera. Un 23% evita su participación activa para no entrar en confrontación, el 14% prefiere acceder a las demandas del conflicto descuidando su propio interés, el 7% recurre al poder para solucionar el conflicto y el 14% indicó que no utiliza ninguno de los estilos.

Los datos anteriores permiten afirmar que los alumnos entrevistados ante la presencia de un conflicto y sus elementos, aunado a un estilo de resolución inadecuado, en el cuarto bloque de la entrevista dio como resultado que los conflictos identificados en la gráfica 1 les están provocando diferentes consecuencias, de las cuales el presente trabajo únicamente se enfocó a la disfunción familiar y baja autoestima. Para ello se tomaron en cuenta cinco

indicadores para medir si presentaban un inadecuado funcionamiento familiar, por lo que en la grafica 4 se reflejan los resultados obtenidos, mostrando que como consecuencia el mayor porcentaje presenta incumplimiento de funciones económicas, por desempleo y bajos ingresos salariales, el segundo indicador manifiesta problemas de comunicación, el tercero, falta de superación personal, debido a las limitaciones económicas, por el retardo escolar o bajos ingresos salariales, todas ellas afectando su entorno familiar, el cuarto, incumplimiento de reglas y roles, ya que algunos estaban asumiendo roles sin el apoyo de la familia, sintiendo la responsabilidad total a su cargo y el último indicador, inadaptación a los cambios por falta de comprensión.

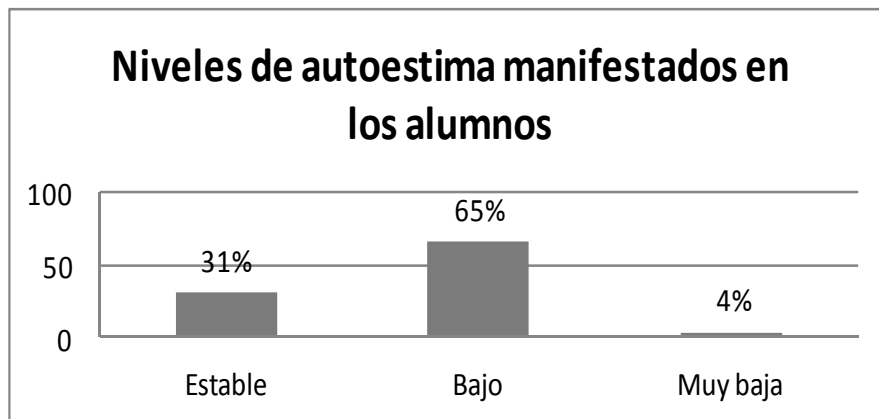
#### **GRAFICA No.4**



Fuente: Instituto de Básico y Bachillerato por madurez (IBPM) "Licda. Matilde Rouge" zona 12. Los datos muestran que dentro de la consecuencia de la disfunción familiar los indicadores más relevantes son: El 29% refleja no lograr cumplir con su función económica, lo cual le ocasiona demandas irracionales de parte de los miembros de la familia, el 25% indica que los problemas de comunicación no permiten solucionar los conflictos positivamente, el 18% falta de superación personal por las limitaciones que tienen económica y académicamente, el 16% indica que el incumplimiento de reglas y roles contribuye a que el conflicto continúe y el 12% indicó que la inadaptación a los cambios se da por la incomprensión de sus miembros.

Continuando con el análisis de las consecuencias provocadas por la falta de resolución de conflictos, los resultados de la escala de autoestima reflejan en la grafica 5, que el mayor porcentaje de la población presentó un nivel de autoestima bajo, seguido de un porcentaje menor que reflejo autoestima estable y un minino porcentaje en el nivel más bajo de autoestima.

**GRAFICA No. 5**

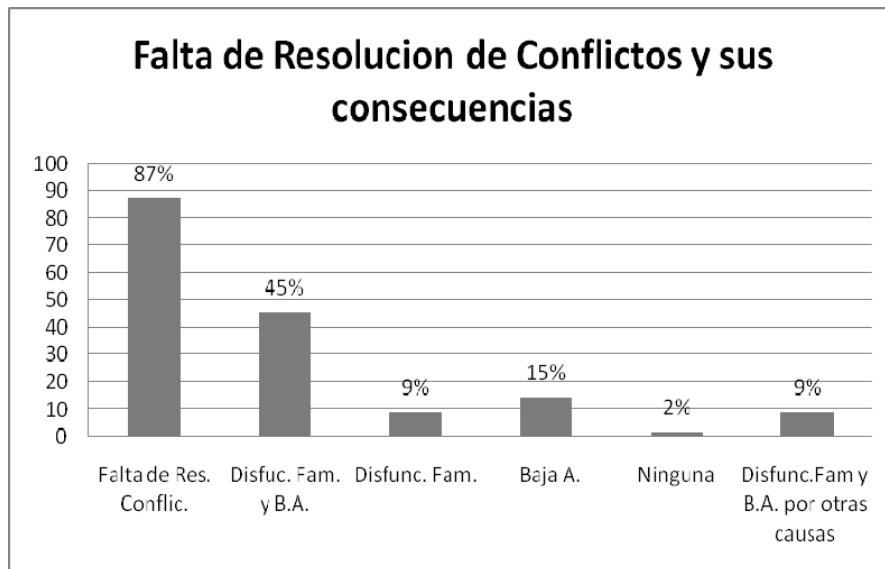


Fuente: Instituto de Básico y Bachillerato por madurez (IBPM) "Licda. Matilde Rouge" zona 12  
 En el test de autoestima aplicado a los alumnos del instituto, los resultados obtenidos dieron a conocer que el mayor porcentaje de la muestra presentaba un nivel bajo de autoestima.

Con el análisis de los datos anteriores, se realiza la consolidación de los mismos, en la gráfica 6, en la cual se confirma la hipótesis que planteamos "los alumnos del Instituto de Básico y Bachillerato por Madurez Licda. Matilde Rouge, presentan elementos que originan un conflicto, provocándoles disfunción familiar y baja autoestima", al comprobar que el 87% de la población estudiada presentó Falta de Resolución de Conflictos y las consecuencias se reflejaron en el 45% que además presentó Disfunción familiar y al mismo tiempo baja autoestima, el 15% presentó baja autoestima pero no le afectó en el ambiente familiar, el 9% no

le afectó en la autoestima, únicamente en el ambiente familiar y solamente un 2% reflejó no tener ninguna consecuencia. Al finalizar la investigación se comprobó que la falta de resolución de conflictos influye directamente en el ámbito familiar y personal, así mismo que existe la necesidad de implementar el área de psicología o consejería, dentro del instituto IBPM.

### **GRAFICA No. 6**



Fuente: Instituto de Básico y Bachillerato por madurez (IBPM) "Licda. Matilde Rouge" z.12  
 La grafica comprueba que el 87% de la población presenta Falta de Resolución de Conflictos en general, sus consecuencias se ven reflejadas en el 45 % que por la falta de resolución de conflictos presenta Disfunción familiar y al mismo tiempo baja autoestima, el 15% por la falta de resolución presenta baja autoestima pero no afecta en el ambiente familiar, el 9% no le afecta en la autoestima únicamente en el ambiente familiar, el otro 9% que también presenta Disfunción familiar y baja autoestima indica que no es como consecuencia de la falta de resolución de conflictos, sino por otras causas y únicamente el 2% reflejo no tener ninguna consecuencia.

## **IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1 CONCLUSIONES**

La investigación según la interpretación de resultados, conduce a las siguientes conclusiones:

1. La hipótesis: “Los alumnos del Instituto de Básico y Bachillerato por Madurez Licda. Matilde Rouge, presentan elementos que originan un conflicto, provocándoles disfunción familiar y baja autoestima” se comprobó en un 87% y las consecuencias se reflejaron en el 45% que además presentó disfunción familiar y al mismo tiempo baja autoestima.
2. En la mayoría de los estudiantes las experiencias del pasado son superables, pero para los estudiantes que no, las etapas más afectadas son las de Identidad vrs Confusión y Generatividad Vrs. Estancamiento.
3. Los estudiantes reflejan sentimientos de tristeza en un 24 %, por lograr solucionar sus conflictos, 18% que presentan desesperación y un 16% enojo.
4. La confianza, honestidad, respeto y sinceridad son los valores que la mayoría de los estudiantes sienten que les han dañado.
5. El estudio demostró que la mayor parte de la población para resolver sus conflictos utiliza otros estilos, menos el estilo de colaboración, lo cual contribuye a que el conflicto continúe.



## 4.2 RECOMENDACIONES

1. Al Instituto de Básico y Bachillerato por madurez, que tomen en cuenta el presente estudio para la habilitación de un área de psicología dentro del centro educativo.
2. Al Ministerio de Educación interesado en abordar el tema de resolución de conflictos, verificar que se ejecute dentro de los salones de clase, ya que puede ser el comienzo de una población educada en el tema de resolución de conflictos.
3. Para contribuir a una mejor salud mental en la sociedad, es necesario tener en todos los ambientes, formación en la habilidad de solucionar conflictos creativamente, para disminuir la violencia, no solo en el área educativa también en el área laboral.
4. A las familias guatemaltecas que conserven y practiquen valores, para que las futuras generaciones sean portadoras de buenos modelos.
5. A las diferentes instituciones gubernamentales y no gubernamentales, educativas o empresariales, etc. que le den la importancia al área de psicología, ya que con ello, sus miembros tendrán la oportunidad de descubrir formas alternas para solucionar sus conflictos.
6. A la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, incentivar a los futuros profesionales a realizar estudios sobre temas enfocados para la resolución de conflictos

## **BIBLIOGRAFIA**

Alcántara, José Antonio, "**Educación la Autoestima**", 1ra. Edición, España, Editorial CEAC, 2011. 150 pp

Álvarez Ruiz, Ana Bella y Paz Ramírez, Rolando, "**Inducción a la Mediación**" 1ra. Edición Unidad de Capacitación institucional, Escuela de Estudios, judiciales del Organismo 2,009 40 pp

Hernández Santi, Patricia María, "**Revista Cubana Medicina General Integral**", 1ra. Edición, volumen 13, Ciudad de la Habana Cuba, Editorial Martínez Roca, Edición 1997, página 2, 10 pp

Morales Figueroa Lilia N y De Paz Annetn "**Las doce destrezas de resolución de conflictos y el juego de resolución de conflictos: una alternativa al debate tradicional**" 1ra Edición, 2,007, 25 pp

Robledo Mérida, Cesar, "**Técnicas y Procesos de investigación Científica**" Talleres Litográficos, Editora Educativa, Edición 2,006 Guatemala, C.A. 175pp

Vicente Franco, María Lucrecia "**Importancia de la Resolución de Conflictos en Organizaciones de Mujeres del área Metropolitana**" Trabajo de investigación de la Escuela de Psicología Usac, febrero del 2005. 40 pp

El Rincón del Vago, "**Conflictos Psicológicos**", Salamanca 1998,  
<http://html.rincondelvago.com/conflictos-psicologicos.html>

Camacho, Javier Martín, "**El ABC de la Terapia Cognitiva**  
" <http://www.dipredinter.com.ar/articulos/pdf/acbcognitivo.pdf>. Año 2003

Psicología evolutiva, **las etapas de desarrollo**  
<http://www.cepvi.com/articulos/erikson.shtml>

Vásquez Ramírez, Wilson. "**Manual de Medios Alternativos de Resolución de conflictos**". [www.monografias.com/trabajos36/resolucion-conflictos/resolucion-conflictos2.shtml](http://www.monografias.com/trabajos36/resolucion-conflictos/resolucion-conflictos2.shtml)

# ANEXOS

Presentación digital Anexo 1

Universidad de San Carlos de Guatemala  
Centro Universitario Metropolitano C.U.M.  
Escuela de Ciencias psicológicas  
Licenciatura en Psicología



Ingrid Janeth Schaad López  
Verónica Noemí Herrera Micán

**Proyecto**  
**“Disfunción Familiar y Baja**  
**Autoestima Como consecuencia**  
**por la Falta de Resolución de**  
**Conflictos”**

**INTRODUCCION**

El proyecto pretende identificar un porcentaje aproximado de alumnos que presenten conflictos internos y los cuales les estén provocando deterioro dentro de su ambiente familiar y emocional

TEMA: Resolución De Conflictos

**DEFINICIÓN:**

ES UN CHOQUE DE:

- INTERESES
  - EMOCIONES
  - IDEAS
  - CREENCIAS
- } Experiencia de Vida

Presentación digital Anexo 1



- ACTIVIDADES**
- Charla informativa sobre el tema de "CONFLICTOS"
  - Dirigida a catedráticos y a tod@s l@s alumn@s del Instituto. Tiempo 20 minutos por salón.
  - Aplicación de los instrumentos de recolección de datos en grupos de 10

**Horarios**

- Sábados de 9:00 A.M. a 12:00 P.M.
- Julio y Agosto 2,011

Su apoyo para nosotras es importante

GRACIAS POR SU ATENCION



**ENTREVISTA DE DETECCION DE CONFLICTOS**

**I. DATOS GENERALES**

NOMBRE: \_\_\_\_\_ SEXO \_\_\_\_\_  
 EDAD: \_\_\_\_\_ ESCOLARIDAD: \_\_\_\_\_ OCUPACION \_\_\_\_\_  
 ESTADO CIVIL: SOLTERO(A) \_\_\_\_\_ CASADO(A) \_\_\_\_\_ UNIDO(A) \_\_\_\_\_ SEPARADO(A) \_\_\_\_\_

**II. ¿CUAL ES EL PROBLEMA/CONFLICTO QUE EN ESTE MOMENTO LE ESTA AFECTANDO?**

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**II ELEMENTOS DEL CONFLICTO**

¿Ante este Conflicto que es lo que a usted le interesa y necesita para sentirse bien?

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

¿Qué sentimientos o emociones le provoca el conflicto?

Enojo _____	Vergüenza _____	Envidia _____
Tristeza _____	Culpa _____	Venganza _____
Frustración _____	Alegría _____	Resentimiento _____
Desesperanza _____	Desesperación _____	Otro _____

¿Considera que alguna experiencia personal anterior, está influyendo en este momento? ¿Cuál?

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

¿A qué edad sucedió?

¿Qué valores son importantes para usted y siente que no están siendo respetados?

Honestidad _____	Confianza _____
Honradez _____	Amor _____
Respeto _____	Paz _____
Solidaridad _____	Otro _____
Sinceridad _____	

### III CONSECUENCIAS Y ESTILO DE RESOLUCION DE CONFLICTOS

¿Problemas que le está ocasionando el conflicto?

Violencia Intrafamiliar: Verbal, física, psicológica.	
Indiferencia	
Problemas Económicos	
Problemas de Comunicación	
Falta de independencia y superación personal.	
Falta de cumplimiento a las reglas y roles de la familia.	
Incomprensión a los cambios o situaciones difíciles.	
Desarreglo personal	
Bajo rendimiento escolar	
Desanimo, sin ganas de hacer algo	
Siente que no sirve para nada	
No se siente atractivo (a)	
No intenta nada	

¿Cómo está enfrentando este conflicto?

1	¿Prefiere alejarse del objeto, situación o persona que le está ocasionando el conflicto, se ausenta mentalmente en ciertos momentos, o mejor abandona la situación, para no pelear?	
2	¿Accede consciente, apoya al otro aunque descuide su propio interés y trata de encontrar una justificación para el conflicto?	
3	Se muestra firme, impone su decisión o normas, es inaccesible y recurre al poder o agresión?	
4	Analiza las diferencias reales en busca de solución. Prefiere dar su punto de vista, pero le interesa saber el de los demás, para darle una solución adecuada al conflicto.	

(f) \_\_\_\_\_  
Nombre de la entrevistadora

Fecha \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_





### ESCALA DE AUTOESTIMA

**NOMBRE:** \_\_\_\_\_ **Edad:** \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** A continuación se le presentan 20 preguntas, relacionadas con su vida diaria, a las cuales usted debe elegir solamente una respuesta con sinceridad escribiendo dentro del paréntesis un número de la siguiente manera:

- 1 Si la actividad la realiza siempre
- 2 Casi siempre
- 3 A veces
- 4 Casi nunca
- 5 Nunca

Tiene 10 minutos para responder  
El numeral 0 le servirá de ejemplo.

0. Me gusta cantar

( ) Siempre    ( ) Casi siempre    ( ) A veces    ( ) Casi nunca    ( ) Nunca

1. ¿Me es fácil hablar de mis problemas personales con personas de mi confianza?

( ) Siempre    ( ) Casi siempre    ( ) A veces    ( ) Casi nunca    ( ) Nunca

2. ¿Me siento cómodo(a) con lo que pienso, lo que siento y lo que hago?

( ) Siempre    ( ) Casi siempre    ( ) A veces    ( ) Casi nunca    ( ) Nunca

3. ¿Me gusta ser la persona que soy?

( ) Siempre    ( ) Casi siempre    ( ) A veces    ( ) Casi nunca    ( ) Nunca

4. ¿Doy y recibo cariño?

( ) Siempre    ( ) Casi siempre    ( ) A veces    ( ) Casi nunca    ( ) Nunca

5. ¿Me gusta recibir cumplidos?

( ) Siempre    ( ) Casi siempre    ( ) A veces    ( ) Casi nunca    ( ) Nunca

6. ¿Me siento alegre cuando gasto dinero en mí o cuando hago cosas que me gustan?

( ) Siempre    ( ) Casi siempre    ( ) A veces    ( ) Casi nunca    ( ) Nunca

7. ¿Cuento con amigos o familia cercana en quien confiar?

( ) Siempre    ( ) Casi siempre    ( ) A veces    ( ) Casi nunca    ( ) Nunca

8. ¿Dedico tiempo a la semana para mi bienestar personal? Médico, Dentista, Etc.  
( ) Siempre ( ) Casi siempre ( ) A veces ( ) Casi nunca ( ) Nunca
9. ¿Paso la mayor parte del tiempo tranquilo(a), seguro(a)?  
( ) Siempre ( ) Casi siempre ( ) A veces ( ) Casi nunca ( ) Nunca
10. ¿Me siento amado (a)?  
( ) Siempre ( ) Casi siempre ( ) A veces ( ) Casi nunca ( ) Nunca
11. ¿Creo que ninguna persona abusa de mi confianza?  
( ) Siempre ( ) Casi siempre ( ) A veces ( ) Casi nunca ( ) Nunca
12. ¿Creo que tengo derecho a dudar y a estar confundido?  
( ) Siempre ( ) Casi siempre ( ) A veces ( ) Casi nunca ( ) Nunca
13. ¿Creo que las personas me ven como alguien agradable e interesante?  
( ) Siempre ( ) Casi siempre ( ) A veces ( ) Casi nunca ( ) Nunca
14. ¿Defiendo mis derechos?  
( ) Siempre ( ) Casi siempre ( ) A veces ( ) Casi nunca ( ) Nunca
15. ¿Expreso mis ideas y sentimientos?  
( ) Siempre ( ) Casi siempre ( ) A veces ( ) Casi nunca ( ) Nunca
16. ¿Gozo de buena salud?  
( ) Siempre ( ) Casi siempre ( ) A veces ( ) Casi nunca ( ) Nunca
17. ¿Mi vida está llena de cosas agradables e interesantes?  
( ) Siempre ( ) Casi siempre ( ) A veces ( ) Casi nunca ( ) Nunca
18. ¿Hago algo por los demás cuando realmente deseo hacerlo?  
( ) Siempre ( ) Casi siempre ( ) A veces ( ) Casi nunca ( ) Nunca
19. ¿Organizo mi tiempo adecuadamente?  
( ) Siempre ( ) Casi siempre ( ) A veces ( ) Casi nunca ( ) Nunca
20. ¿Creo que tengo derecho a cometer errores?  
( ) Siempre ( ) Casi siempre ( ) A veces ( ) Casi nunca ( ) Nunca

## Glosario

1. Autoestima: Edad de la persona que ha alcanzado su plenitud vital y aún no ha llegado a la vejez.
2. Cognitivo Conductual: Terapia enfocada en la detección y cambios de pensamiento negativos automáticos.
3. Competir: Ser firme, persuadir, imponer consecuencias, citar políticas y normas.
4. Conceder: Acceder, consentir, apoyar a la otra parte.
5. Conflicto interno: Proceso que se inicia cuando una persona percibe que otra u otras la han afectado de manera negativa en alguno de sus intereses.
6. Conflicto: "etimológicamente viene de la voz latina "conflictos" que deriva del verbo "confluyere" combatir, luchar, pelear, etc.
7. Colaborar: Analizar de forma realista las situaciones en busca de una solución.
8. Desarrollo Psicosocial: Crecimiento de la personalidad de un sujeto en relación con los demás y en su condición de miembro de una sociedad, desde la infancia y a lo largo de su vida.
9. Disfunción Familiar: Incapacidad de asumir cambios, cuando la rigidez o ausencia de sus reglas le impide ajustarse a su propio ciclo y desarrollo, propiciando la aparición de síntomas y enfermedades en sus miembros.
10. Emociones: Estado afectivo, una reacción subjetiva al ambiente, acompañada de cambios orgánicos de origen innato, influida por la experiencia que tiene la función adaptativa.
11. Entrevista: Técnica que permite obtener información de primera mano ya sea en forma directa, por vía telefónica, por cuestionarios, correo o en sesiones grupales.
12. Expediente: Recopilación de datos
13. Experiencia personal: Se refiere al modo como se ha conformado la estructura de un individuo en el ambiente familiar y social dentro del cual han interactuado varias personas.

14. Intereses: : Es la búsqueda de un deseo material o emocional.
15. Madurez: Edad de la persona que ha alcanzado su plenitud vital y aún no ha llegado a la vejez.
16. Muestra: Es una parte de la población que contiene teóricamente las mismas características del universo objeto de estudio.
17. Necesidades: Carencia de lo imprescindible para vivir.
18. Negación: Mecanismo de defensa por el que se rechazan aquellos aspectos de la realidad que se consideran desagradables.
19. Racionalización: Mecanismo de defensa por el que se tiende a dar una explicación lógica a los sentimientos, pensamientos o conductas que de otro modo provocarían ansiedad o sentimientos de inferioridad o de culpa.
20. Resolución Asertiva: Madurez desde el punto de vista psicológico, donde el interés de una persona es superar situaciones difíciles para darle una adecuada salida.
21. Sentimiento: Estado de ánimo, provocado por diferentes situaciones.