

UNIVERSIDAD PANAMERICANA

Facultad de Ciencias de la Educación

Maestría en Gerencia Educativa



**Aplicación del reglamento interno y su incidencia en la función medidora
de directores del nivel medio ciclo diversificado de la
cabecera municipal de Nentón, Huehuetenango**

(Tesis)

Edelman Arandy Hernández Torrez

Huehuetenango, diciembre 2014

**Aplicación del reglamento interno y su incidencia en la función medidora
de directores del nivel medio ciclo diversificado de la
cabecera municipal de Nentón, Huehuetenango**
(Tesis)

Edelman Arandy Hernández Torrez

M. Sc. Joselino Samayoa Castillo (**Asesor**)
M.A. Patricia Mazariegos Romero (**Revisora**)

Huehuetenango, diciembre 2014

Autoridades de la Universidad Panamericana

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M.A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

Lic. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

Autoridades de la Facultad de Ciencias de la Educación

Lic. Dinno Marcelo Zaghi

Decano

M. Sc. Dilia Figueroa de Teos

Vice Decana

Lic. Eli Obed Vivas Pérez

Coordinador Regional

Lic. Esaú Morales Bravo

Coordinador de Sede

DICTAMEN DE APROBACIÓN
TESIS
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
UNIVERSIDAD PANAMERICANA


ASUNTO: Edelman Arandy Hernández Torrez
Estudiante de la carrera de Maestría en Gerencia Educativa Semi presencial, de esta Facultad, Solicita autorización para elaboración de Tesis completando los requisitos de graduación.

Dictamen 01 2014

Después de haber estudiado el anteproyecto presentado a esta Decanatura para cumplir con los requerimientos para elaborar Tesis, que es requerido para obtener el título de Maestría en Gerencia Educativa Semi presencial, resuelve:

1. El anteproyecto presentado con el título de: **“Aplicación del reglamento interno y su incidencia en la función medidora de directores del nivel medio ciclo diversificado de la cabecera municipal de Nentón, Huehuetenango”**. Está enmarcado dentro de los conceptos requeridos para la elaboración de Tesis.
2. La temática se enfoca en temas sujetos al campo de investigación con el marco científico requerido.
3. Habiendo cumplido con lo descrito en el reglamento de egreso de la Universidad Panamericana en opciones de Egreso, artículo No. 5 del inciso a) al g).

Por lo antes expuesto, el estudiante **Edelman Arandy Hernández Torrez**, recibe la aprobación de realizar Tesis, solicitado como opción de Egreso con el tema indicado en numeral 1.


Licenciado Dinno Marcelo Zepheri García
Decano
Facultad de Ciencias de la Educación



UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION
Guatemala a los treinta días del mes de julio del año dos mil catorce.-----

En virtud del Informe de tesis con el tema: **“Aplicación del reglamento interno y su incidencia en la función mediadora de directores del nivel medio ciclo diversificado de la cabecera municipal de Nentón, Huehuetenango”.**

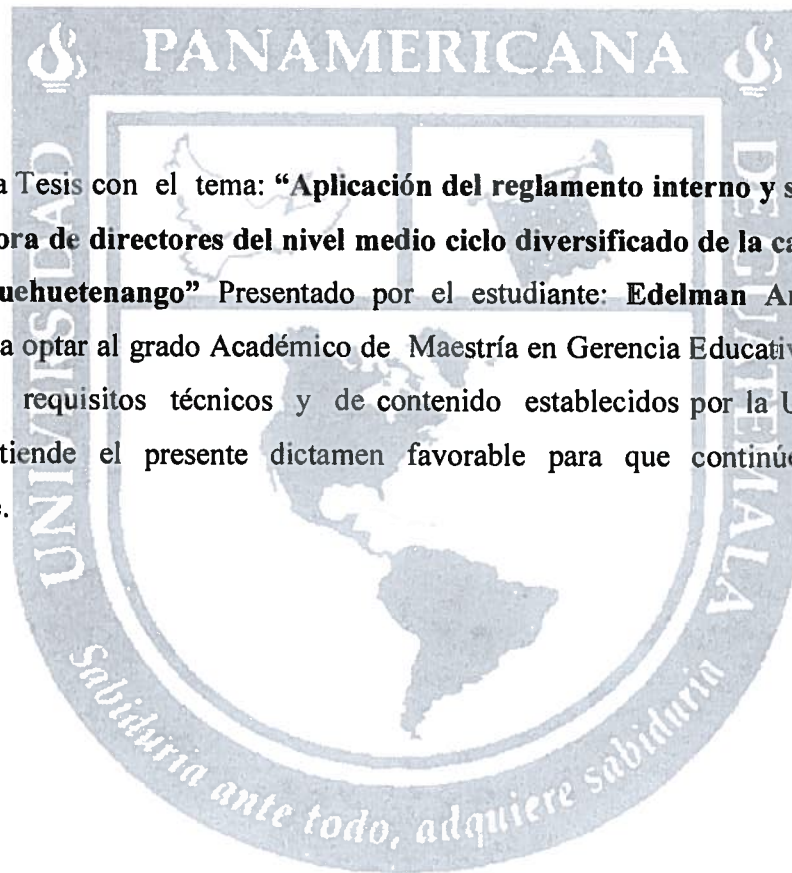
Presentado por: **Edelman Arandy Hernández Torrez** previo a optar al grado Académico de Magister en Gerencia Educativa, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.




Msc. Joselino Samayoa Castillo
Asesor

UNIVERSIDAD PANAMERICANA, FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN.
Guatemala, treinta de septiembre del año dos mil catorce.-----

En virtud de la Tesis con el tema: **“Aplicación del reglamento interno y su incidencia en la función medidora de directores del nivel medio ciclo diversificado de la cabecera municipal de Nentón, Huehuetenango”** Presentado por el estudiante: **Edelman Arandy Hernández Torrez**, previo a optar al grado Académico de Maestría en Gerencia Educativa Semi presencial, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad. Por lo anterior se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.




M. A. Patricia Mazariegos
Revisora

UNIVERSIDAD PANAMERICANA, FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN. Guatemala, veintisiete de noviembre del año dos mil catorce.-----

En virtud de la Tesis con el tema: **“Aplicación del reglamento interno y su incidencia en la función medidora de directores del nivel medio ciclo diversificado de la cabecera municipal de Nentón, Huehuetenango”**, presentado por el estudiante **Edelman Arandy Hernández Torrez** previo a optar al grado académico de Maestría en Gerencia Educativa Semi presencial, reúne los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, y con el requisito de Dictamen de Asesor (a) y Revisor (a), se autoriza la **impresión** de Tesis.



Lic. Dinno Marcelo Zaghi

Decano

Facultad de Ciencias de la Educación

Contenido

Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo 1	1
Marco conceptual	1
1.1 Antecedentes	1
1.2 Justificación	6
1.3 Objetivos	7
1.3.1 General	7
1.3.2 Específicos	7
Capítulo 2	8
Marco teórico	8
2.1 Reglamento interno	8
2.1.1 Disciplina y convivencia en la institución escolar	8
2.1.2 Convivencia escolar	9
2.1.3 Los reglamentos internos y su relación con los centros educativos	10
2.2 Función mediadora del director	10
2.2.1 Tipos de mediación escolar	11
2.2.2 Características del mediador	12
2.2.3 El rol del mediador	12
2.2.4 Fases de la mediación	13
2.2.5 El diálogo como herramienta de la mediación	14
Capítulo 3	15
Marco metodológico	15
3.1 Planteamiento del problema	15
3.1.1 Pregunta de investigación	16
3.1.2 Hipótesis	16
3.1.3 Variables	16
3.1.4 Definición conceptual de las variables	16

3.1.5 Definición operacional	17
3.1.6 Límites y aportes	17
3.2 Metodología	18
3.2.1 Población o universo	18
3.2.2 Sujetos de estudio	18
3.2.3 Técnicas	18
3.2.4 Instrumentos	19
3.2.5 Tipo de investigación	19
Capítulo 4	20
Presentación y discusión de resultados	20
4.1 Presentación de resultados	20
4.2 Características de los encuestados	20
4.3 Discusión de resultados	35
Conclusiones	38
Recomendaciones	39
Referencias bibliográficas	40
Anexos	42
Anexo 1 Guía de encuesta para estudiantes	42
Anexo 2 Guía de encuesta a profesores	45

Índice de Tablas

Tabla 1 Operativización de las variables	17
Tabla 2 Pasos en la función mediadora	28
Tabla 3 Procedimientos en la resolución de conflictos	29

Índice de Gráficas

Gráfica 1 Sexo de los docentes y estudiantes encuestados	20
Gráfica 2 Título académico de los docentes encuestados	21
Gráfica 3 Edad de los docentes y estudiantes encuestados	22
Gráfica 4 Existencia de reglamento interno	23
Gráfica 5 Creación del acuerdo 01-2011	24
Gráfica 6 Aplicación de la normativa de convivencia 01-2011	25
Gráfica 7 Sanciones al alumno	26
Gráfica 8 Dominio de la función mediadora	27
Gráfica 9 Característica del mediador	30
Gráfica 10 Característica del mediador	31
Gráfica 11 Toma de decisiones	32
Gráfica 12 Conocimiento del acuerdo 01-2011	33
Gráfica 13 Infracción del reglamento interno	34

Resumen

En este informe se presenta el estudio titulado: Aplicación del reglamento interno y su incidencia en la función mediadora de directores del nivel medio ciclo diversificado de la cabecera municipal de Nentón, Huehuetenango, cuyo objetivo general ha sido determinar la incidencia entre la aplicación del reglamento interno y la función mediadora de directores del nivel medio ciclo diversificado.

Se realizó una investigación descriptiva, para recopilar la información, se aplicó una encuesta y dentro de los resultados se evidenció que es necesario que para la resolución de conflictos pueda implementarse la técnica de la mediación en los centros educativos y de esta manera se facilite la aplicación de la normativa legal vigente. Esto se logrará por medio de capacitaciones las cuales no se llevan a cabo por parte del Ministerio de Educación quien es el ente obligado a realizarlas.

Entre los aspectos interesantes se menciona que se debe tomar en cuenta que muy a menudo se presentan desavenencias y conflictos porque como personas todos piensan diferente. En el ámbito educativo no se descartan este tipo de situaciones que requieren la atención y aplicación de procesos que ayuden a resolver problemas y dificultades.

Con el estudio se determinó que es necesario actualizar en mediación y normativa legal vigente para la resolución de conflictos a los directores del nivel medio ciclo diversificado de la cabecera municipal de Nentón, Huehuetenango, con el fin de sobrellevar en armonía y comunicación el proceso enseñanza-aprendizaje de la formación de los estudiantes.

Introducción

El estudio aplicación del reglamento interno y su incidencia en la función mediadora de directores del nivel medio ciclo diversificado de la cabecera municipal de Nentón, Huehuetenango, cuyo objetivo ha sido establecer la incidencia de la aplicación del reglamento interno y la función mediadora en la resolución de conflictos en el quehacer educativo, demostrando de manera tangible que hay incidencias en la aplicación del reglamentos interno y la función mediadora de los directores del nivel medio ciclo diversificado.

El contenido se ajusta al esquema sugerido y utilizado por la Universidad Panamericana con su respectivo marco conceptual, teórico y metodológico, así como la presentación y discusión de resultados con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

En el marco conceptual se analiza, justifica, plantea y delimita el problema propuesto. En el marco teórico se describe la teoría que ha permitido conocer, entender y describir el tema, otorgando aportes de actualidad. En el marco metodológico se ha plasmado la pregunta de investigación, variables, definición conceptual de variables, definición operacional, límites y aportes, población, sujeto de estudio, técnicas, instrumentos y tipo de investigación. En el último apartado se presenta la interpretación de los resultados del trabajo de campo.

Capítulo 1

Marco conceptual

En este capítulo están descritos los aportes y criterios de investigadores que han estudiado la temática sobre incidencia del reglamento interno escolar en la función mediadora de directores en contextos similares, es decir antecedentes teóricos que fundamentan el presente estudio, de igual manera se incluyen la justificación y los objetivos de la investigación.

1.1 Antecedentes

Eliach (2011) realizó la tesis Violencia escolar en América Latina y el Caribe, con el objetivo de mostrar realidades y tendencias de la violencia escolar en América Latina y el Caribe, para enmarcarlas en escenarios del mundo actual, del cual la escuela se nutre, en Panamá.

Los sujetos de estudio fueron 235 niños y niñas de escuelas de América Latina. Se aplicaron entrevistas, encuestas y consultas a expertos. Dentro de los resultados sobre salen las prácticas violentas contra las personas menores de edad son un signo irrefutable de lo crudo que es aún el compromiso de la humanidad con la ética de los derechos humanos y la democracia, lo cual se genera en los ámbitos educativos.

La autora concluye el castigo corporal en las escuelas muestra una tendencia decreciente, mientras que el maltrato emocional (violencia psicológica) va en aumento.

Fernández y Pedrosa (2013) en la tesis titulada Mejora de la convivencia a través de la investigación-acción participativa. Tuvo como objetivo llevar a cabo un primer plan de acción con profesorado y alumnado para la mejora de la convivencia en el aula, a través de la gestión democrática de normas y consenso y puesta en práctica de normas por parte del profesorado y alumnado, realizada en Granada España.

Tomando como informantes a los 10 directores 75 docentes y 100 estudiantes y para verificar su opinión se utilizaron sesiones semanales de trabajo, cuestionario, grupo de discusión y entrevistas semiestructuradas. Obteniendo como resultado que el trabajo consensuado y democrático de unas normas de convivencia, es valorado de forma positiva. El profesorado coincide en que tener unas normas comunes y acordadas por todos, mejora la convivencia y facilita la labor docente.

Finalmente los autores concluyeron que en el plan de intervención para la mejora de la convivencia en el aula, tanto la actitud del profesorado como la del alumnado, han sido consideradas por todos los implicados como poco satisfactoria.

García (2014) en la investigación titulada La función mediadora del director facilita la aplicación de la normativa legal vigente, plantea la siguiente interrogante establecer cómo la función mediadora del director facilita la aplicación de la normativa vigente. Realizada en Quetzaltenango, Guatemala.

Teniendo como informantes a 30 directores de los colegios privados y 1 Coordinador Técnico Administrativo, cuyos instrumentos utilizados fueron encuestas constituidas por 11 preguntas de lo cual se tuvo como resultado que el 77% respondió que si domina la mediación, la cual según Munne y Magrath (2006) define como un método de resolución de conflictos en la comunidad educativa entre dos o más personas al tomar en cuenta que por sí mismos no los pueden resolver y necesitan de un intermediario; pero al consultarles los pasos que se aplican en este proceso el 66% respondió con algunas actividades como: atender, escuchar y resolver, en tanto el 27% restante no respondió a la pregunta.

De esta concepción la autora pudo puntualizar lo siguiente: los directores de colegios privados del sector 090107 no dominan la técnica de la mediación, por lo tanto no la practican, solamente tiene ideas vagas al respecto lo que hace que la resolución de conflictos dentro de la comunidad educativa no se realice de manera justa y satisfactoria.

Itzep (2013) realizó el estudio, Acuerdo Ministerial 1-2011 y la disciplina escolar con el objetivo de Establecer la influencia del acuerdo ministerial No. 01-2011 en la disciplina escolar. En Quetzaltenango, Guatemala.

Los sujetos participantes fueron, 52 Docentes y 75 alumnos de segundo básico de los institutos mixtos de educación básica por el sistema de cooperativa del área rural de Colomba, Quetzaltenango, utilizándose como instrumento de investigación boletas de encuesta a docentes estudiantes de segundo básico, cada encuesta incluye 10 preguntas, de las cuales se obtuvo como resultado que se considera importante que exista un reglamento para que haya armonía y disciplina, entre alumnos, docentes y padres de familia, ,los docentes en un 98% dicen que existe un reglamento un reglamento en el centro educativo donde laboran, por parte de los estudiantes el 80% responden que si lo hay para mantener el orden. Los docentes y alumnos están conscientes que un reglamento disciplinario contribuye a crear un ambiente que fortalezca el proceso enseñanza-aprendizaje.

Deduciendo la conclusión de que el docente desconoce si aplica correctamente el Acuerdo Ministerial No. 01-2011, no se tiene claro el proceso a seguir ente los diferentes casos que se presentan en el centro educativo.

Lamprea (2011) en la investigación titulada Concepciones de paz y convivencia, cuyo objetivo general fue Caracterizar el concepto de paz y convivencia que tienen los estudiantes del programa de Licenciatura en Pedagogía Infantil de la Universidad de la Sabana durante el segundo período académico 2011. En Cundinamarca.

Con estudiantes del Programa de Licenciatura en pedagogía Infantil de la Universidad de la Sabana, Cundinamarca, por medio de una encuesta de los cual se obtuvo como resultado que los estudiantes de primero a décimo semestre coincidieron en que los valores, el respeto, la tolerancia, el diálogo son los factores que más deben predominar para una buena convivencia.

Concluyendo que Los conceptos de paz y convivencia están más claros en los estudiantes de los últimos semestres que los estudiantes de los primeros semestres ya que a lo largo de la carrera los van adquiriendo.

Ortega (2012) en la tesis titulada, Normativa escolar: Análisis a los manuales de convivencia escolar de los establecimientos educacionales de la comuna de Santiago, cuyo objetivo general fue Comprender el sentido de los manuales de convivencia escolar como mecanismo de abordaje de la convivencia en establecimientos educacionales municipales de la comuna de Santiago. Realizada en Santiago de Chile.

En el estudio de Ortega (2009) participaron 30 directores de los establecimientos municipales de Santiago, Chile, quienes respondieron una encuesta estructurada que permitió reconocer que se mantiene la libreta de comunicación como la principal, sino el único medio de comunicación oficial entre la familia y la escuela. En prácticamente todos los manuales de considera falta y se sanciona el no aporte de dicho instrumento educativo.

Lo que permitió concluir que al conocer el poder disciplinario no encadena las fuerzas para reducirlas; lo hace de manera que a la vez pueda multiplicarlas y usarlas... la disciplina fabrica individuos. Por lo que la formulación de derechos es también una forma de producir ese tipo particular de sujeto social.

Ortega y Del Rey (2009) en su trabajo Convivencia escolar: Fortaleza de la comunidad educativa y protección ante la conflictividad escolar, cuyo objetivo fue indagar sobre las claves, que según los estudiantes, docentes y padres de familia, definen una excelente convivencia, el estudio fue realizado en España.

En el cual tuvieron como sujetos 863 Estudiantes, 31 docentes y 151 padres de familia Ubicados en la zona geográfica del campo de Gibraltar, con los que utilizaron el cuestionario sobre el estado inicial de la convivencia escolar que les permitieron obtener como resultado relevante la

convivencia escolar es percibida, por los estudiantes, docentes y padres de familia, como una dinámica relacional positiva aunque en ella existe cierto grado de conflictividad.

De lo cual infirieren la siguiente conclusión: el alumno valora positivamente las relaciones con sus compañeros, y en menor medida sus relaciones con los docentes.

Pérez (2007) en su trabajo de investigación Plan regional de la convivencia escolar en Extremadura, cuyo objetivo fue dotar al profesorado de instrumentos prácticos, con carácter orientativo, para intervenir positivamente en situaciones de conflicto y ofrecer pautas de actuación que permitan fomentar la buena convivencia y lograr un clima escolar adecuado para educar en valores de paz y desarrollo humano. El cual fue realizado en España.

Al abordar a 12 docentes y 84 estudiantes de las escuelas públicas de Extremadura, España con instrumentos de investigación como el cuestionario, se reveló que la escuela, lugar de aprendizaje de la convivencia, debe ser ejemplo de los valores ciudadanos, lo que exige un firme compromiso de los poderes públicos y del resto de los agentes sociales para la erradicación, del entorno escolar, de cualquier conducta violenta.

Concluyendo que la inspección educativa, valorará los procesos y los resultados en relación con el clima de convivencia en el centro y elaborará informes dirigidos a los órganos colegiados para la puesta en marcha de las mejoras que considere oportunas.

Rojas (2008) en su trabajo titulado Estrategia para el mejoramiento de la convivencia escolar desde la perspectiva de gestión en el aula y la escuela. Que tuvo el siguiente objetivo identificar factores asociados a la convivencia escolar, en situaciones concretas de la organización (aula-escuela), para proponer una estrategia que contribuya al mejoramiento de la gestión institucional. Efectuada en Colombia.

Los sujetos de estudio fueron 167 alumnos 12 docentes de la primera y segunda etapa básica, a quienes se les aplicó un estudio de casos y observación-participación con lo que se obtuvo como

resultado relevante que el director se preocupa por dar apoyo al docente ante cualquier situación conflictiva que se le presente. Cabe mencionar que una escuela se hace eficaz en la medida que el director se preocupa por dar apoyo al docente ante cualquier situación conflictiva que se le presente. Cabe mencionar que una escuela se hace eficaz en la medida que el director como buen supervisor tome decisiones a tiempo, vele por la buena convivencia en la escuela.

Por lo tanto, una conclusión del autor es que el director como líder ponga en práctica conjuntamente con todos sus miembros la participación para crear un clima de armonía a través del cumplimiento de procedimientos y normas sustentando en valores para asegurar el proceso de enseñanza aprendizaje en un ambiente adecuado de interacción y de convivencia.

Viana (2010) realizó la tesis Indisciplina en estudiantes de una escuela secundaria de Valladolid, Yucatán, con el objetivo de conocer las estrategias consideradas útiles por parte de los actores escolares para el manejo de la indisciplina de los estudiantes en una escuela secundaria de Valladolid, Yucatán, en Yucatán, México.

Los sujetos de estudio fueron 630 estudiantes y 68 docentes de escuelas secundarias de Valladolid, Yucatán. Se aplicó investigación documental, entrevista a profundidad, cuestionario demográfico y observaciones. Dentro de los resultados se halló que el reglamento funciona como marco de referencia de los actores escolares de esta escuela para determinar el comportamiento aceptable y a la desaprobación del mismo.

El Autor concluye en que se puede observar que los actores escolares, excepto los alumnos, son quienes determinan la conducta aceptable e inaceptable de los estudiantes de la escuela.

1.2 Justificación

La escuela es un espacio social por excelencia, en el cual se requiere de una reflexión constante por parte de sus diferentes miembros, para la práctica educativa aprender a valorar el éxito y a revisar los conflictos y dificultades que se presenten a través de un esfuerzo colectivo. La

importancia que tiene la existencia de una convivencia escolar armoniosa en el contexto escuela, para favorecer un proceso de enseñanza y aprendizaje de calidad en los establecimientos educativos analizados, fue lo que hizo posible este estudio, permitió que abordara entre otras cosas lo siguiente: El observar situaciones y conflictos que inciden en la aplicación del reglamento interno y la función mediadora de los directores del nivel medio ciclo diversificado de la cabecera municipal de Nentón, Huehuetenango.

La relevancia de este estudio radica en que permitirá a los miembros de la comunidad educativa, comprender la necesidad de establecer una dinámica de convivencia negociadora, con normas sustentadas en valores que conduzcan al éxito colectivo de la organización, a través de un proceso de reflexión continuo que permitirá sostener sus fortalezas y superar sus dificultades sirviendo a su vez como un aporte a otras instituciones.

1.3 Objetivos

1.3.1 General

Determinar la incidencia entre de la aplicación del reglamento interno como función mediadora de directores del nivel medio ciclo diversificado de la cabecera municipal de Nentón, Huehuetenango.

1.3.2 Específicos

Investigar la aplicación del reglamento interno de establecimientos educativos del nivel medio ciclo diversificado de la cabecera municipal de Nentón.

Verificar la aplicación de la función mediadora por parte de los directores del nivel medio ciclo diversificado de la cabecera municipal de Nentón.

Capítulo 2

Marco teórico

La perspectiva teórica del presente estudio permite la posibilidad de construir un campo de conocimiento referido a la aplicación del reglamento interno y la función mediadora de directores, aportando sugerencias teóricas para la adecuada aplicación del reglamento interno y la función mediadora de directores, para mejorar la convivencia en establecimientos educativos del nivel medio ciclo diversificado.

2.1 Reglamento Interno

Defrance (2004) refiere que reglamento interno es el conjunto de reglas normas que permiten la convivencia, el objetivo es producir un patrón específico de comportamiento. Aprender a seguir las reglas mantiene al niño y al adolescente seguros y les ayuda a mirar la diferencia entre lo que es correcto e incorrecto.

Mineduc Guatemala (2011) en el acuerdo ministerial 01-2011 refiere que las normas pretenden ser un marco de referencia para que en los establecimientos educativos se diseñen sus propios reglamentos de disciplina, cada escuela o instituto debe integrar la Comisión de Disciplina, que estará formada por tres educadores electos por el claustro y un padre de familia. Las direcciones departamentales serán las responsables por el cumplimiento de la normativa.

2.1.1 Disciplina y convivencia en la institución escolar

MINEDUC, Chile (2005) en la revista metodología de trabajo para el mejoramiento de calidad de la convivencia escolar dice que la convivencia escolar es la interrelación entre los diferentes miembros de un establecimiento educacional, que tiene incidencia significativa en el desarrollo ético, socio afectivo e intelectual de alumnos. Esta concepción no se limita a la relación entre las personas, sino que incluye las formas de interacción de los diferentes niveles que conforman una comunidad educativa, por lo que constituye una construcción colectiva y es responsabilidad de todos los miembros y actores educativos sin excepción.

MINEDUC, Chile (2005) en la revista metodología de trabajo para el mejoramiento de calidad de la convivencia escolar refiere que es la convivencia escolar el resultado de la relación entre todos los miembros de la comunidad educativa, entonces como se convive al interior de los establecimientos, dichos estilos de convivencia, favorecen procesos de aprendizajes de calidad y el logro de los objetivos fundamentales transversales referidos a la formación ciudadana activa, respetuosa crítica y solidaria de acuerdo al rol, favorecen un clima de convivencia de calidad esto resuelve la necesidad de evaluar, analizar, reflexionar y ordenar las prácticas cotidianas para evidenciar y modificar, de manera participativa, aquellos aspectos de la convivencia que no aportan ni fortalecen procesos educativos de calidad.

2.1.2 Convivencia escolar

MINEDUC, Chile (2005) en el documento metodología de trabajo para el mejoramiento de calidad de la convivencia escolar afirma que es una dimensión del currículo escolar que involucra a todos los actores educativos. No se trata de un ámbito aislado en la vida institucional, sino de una dimensión transversal a todas las actividades y prácticas que desarrollan en el establecimiento escolar.

El estilo de convivencia que exista al interior de cada unidad educativa marcará fuertemente el carácter inclusivo o exclusivo de ésta. La convivencia escolar es la interacción entre los diferentes miembros de un establecimiento educacional, que tiene incidencia significativa en el desarrollo ético, socio afectivo e intelectual de alumnos y alumnas. Esta concepción no se limita a la relación entre personas, sino que incluye las formas de interacción entre las diferentes clases que conforman una comunidad educativa.

2.1.3 Los reglamentos internos y su relación con los centros educativos

Ortega (2009) afirma que los reglamentos, más que debatir sobre los aparatos o contenidos, deberían interesarse sobre todo el por qué de la razón de ser. Son instrumentos que pueden concebirse y utilizarse de formas muy diferentes; pueden ponerse al servicio de finalidades justas, respetuosas y democráticas o para usos malvados para justificar decisiones arbitrarias. Suelen ser además el espejo de la clase de establecimiento escolar en que se aplican:

- Formalista y rutinario, el reglamento si se transcribe, sin modificar los textos legales, disposición y regulación generales de la administración educativa.
- Creativo y dinámico. Cuando el centro escolar construye las propias respuestas y contextualizadas las pautas generales acomodándolas a la realidad particular.
- Autoritaria y rígida. Si se convierte más en un código de faltas y las correspondientes sanciones que en una herramienta basada en el diálogo y la prevención. Y en fin arbitrario y justo si la determinación y aplicación de las normas que regulan la convivencia sirven solo como coartadas para eludir el análisis profundo de los problemas o para garantizar la impunidad del profesorado.

2.2 Función mediadora del director

Rozenblum (2007) refiere que la función mediadora es un proceso voluntario en el cual una tercera persona neutral ayuda a las partes en una controversia con la posibilidad de llegara o no a un acuerdo. Para que la mediación exista se necesita de una motivación como fuerza que impulse al cambio y aprendizaje tanto de las partes como del mediador.

Esta promueve un modelo de convivencia más pacífico, como metodología puede aplicarse en centros educativos para no imponer las soluciones ni tratar de declarar quien es el culpable o no,

lo que se quiere con este proceso es satisfacer las necesidades de las partes en contienda, regular la comunicación y conducir a una solución en la que todos ganen o al menos queden satisfechos.

2.2.1 Tipos de mediación escolar

De Prado y López (2008) refieren los tipos de mediación escolar pueden clasificarse de la siguiente manera:

- Mediación espontánea: Esta consiste en que una persona que presencia el conflicto se ofrece a ayudar en la resolución del mismo.
- Mediación externa: Es la que se busca fuera del establecimiento cuando no existe una persona que pueda hacerse cargo del proceso.
- Mediación institucionalizada: Es la que está a cargo de un centro especializado para la mediación y las personas en conflicto recurren a estas entidades para hallar las soluciones pertinentes.
- Mediación realizada por los adultos: Este tipo de mediación incluye a padres, profesores y otros adultos que laboran en la institución educativa y están dispuestos a prepararse para poder mediar en los diferentes conflictos que se presenta en la institución educativa.
- Mediación realizada por los iguales: Está a cargo de estudiantes que han sido capacitados en mediación y ayudan a sus compañeros a resolver los conflictos por medio del diálogo.

También se puede realizar una dramatización con dos integrantes de la comunidad educativa con diferente rol o función hacen pareja para resolver conflictos con preparación previa; un profesor y un estudiante, un padre y un profesor, entre otros.

2.2.2 Características del mediador

Rozenblum (2007) refiere que dentro de las características del mediador están:

- La participación imparcial en la cual no debe inclinarse hacia ninguna de las partes en conflicto.
- La emisión nula de juicios durante la plática ya que su opinión no debe influir o afectar la toma de decisiones de las partes.
- El mediador ofrece ayuda a las partes en conflicto para que expresen sus intereses y emociones claramente pues es hábil en el uso de la palabra.
- Es aceptado como una persona de confianza por ambos actores del problema ya que lo conocen porque han convivido con él.
- Es responsable del transcurrir de la plática porque debe moderarla.
- Está atento a que los acuerdos a los que se llegue durante la mediación sean realizables como parte fundamental de su participación para que valga la pena el proceso y se alcance el fin primordial de la mediación.

Puede interrumpir o posponer las sesiones si estas se salen de control o se demoran demasiado.

2.2.3 El rol del mediador

Rozenblum (2007) indica que el mediador en su rol debe: Fijar el tono en el cual se va desarrollar la mediación.

- Facilitar una comunicación productiva como base para la realización efectiva de este proceso.
- Definir temas de conflicto de forma clara y precisa para ir al grano y no darle vueltas al asunto.
- Fijar el tono en el cual se va desarrollar la mediación.

- Ayudar a las partes en la clasificación y expresión de sus necesidades para que sea más sencilla y participativa su exposición.
- Entender a cada parte y ayudar a entenderse mutuamente para que en un futuro vuelvan a estrechar su relación laboral o de negociaciones.
- Trabajar con ellas para idear opciones que sean justas y beneficien por igual a las partes.
- Señalar consecuencias legales y de otros tipos para que no sea necesario llegar a esas instancias.
- Asistir a las partes en la búsqueda de base para el bien común.
- Redactar el borrador del acuerdo al que se llegó y velar por su cumplimiento.

2.2.4 Fases de la mediación

Torrego (2007) afirma que en todo proceso de mediación debe contemplarse el seguimiento de sus fases respectivas, las cuales son:

- La premeditación: Consiste en la entrevista del mediador con cada una de las partes para informarles las normas del proceso.
- Presentación y reglas de juego: Es la creación de un ambiente de aceptación y respeto que permita afrontar el conflicto, aquí se hace la presentación de las personas y las normas principales de la mediación con voluntad, confidencialidad y respeto.
- Relato: Cada una de las partes expresa su punto de vista de acuerdo con su experiencia y puede dar a conocer sus sentimientos, para facilitar esta fase se puede usar el parafraseo o resumen.
- Aclaración del problema: Se identifica el problema o conflicto, se procede a consensuar con las partes lo más importante de este para que pueda ser despejado.

- Búsqueda de soluciones: Aquí se debe descubrir lo que cada una de las partes está dispuesto a hacer y lo que le pide a la otra parte de acuerdo con sus intereses, se buscan vías de solución más abiertas para el problema.
- Llegar a un acuerdo: Se establecen las condiciones de la aplicación de la solución, tales como el lugar, tiempo preciso, la manera o procedimiento y obligaciones de las partes.

2.2.5 El diálogo como herramienta de la mediación

Torrego (2007) considere que el dialogo es muy importante para trabajar de forma efectiva en el proceso de la mediación, este dialogo correctamente dirigido debe tener capacidad concedora, emocional y volitiva del conflicto, tener conciencia plena de los supuestos.

Esta herramienta es base indispensable para mantener conversaciones previas con las partes para estar bien informado y pasar del origen del problema a la solución con flexibilidad, comprensión y el deseo de arreglar las situaciones de manera ordenada y armoniosa.

Torrego (2007) indica que nada como el dialogo en la resolución de conflictos dentro del marco de una cultura de paz del centro educativo. Este es un proceso incluye donde todos pueden formar parte y opinar a favor del bien común, este implica aprender y no solo conversar al interactuar y compartir diferentes formar de ver las cosas.

El diálogo respeta la dignidad de las personas, no atropella ni ofende al otro sino aborda los temas con educación e incluso empatía. Al demostrar que se quiere participar en él, la resolución de conflictos será más efectiva y la mediación exitosa.

Capítulo 3

Marco metodológico

En este marco se presenta el marco metodológico en dos partes, en la primera se presenta el planteamiento del problema y en la segunda la Metodología que se utilizó.

3.1 Planteamiento del problema

Se puede observar que muchos alumnos parecen haber olvidado la forma de comportarse correctamente en el centro educativo, cometen varias faltas sin importar romper una norma de conducta y sin preocupación a las consecuencias. ES completamente notorio la falta de valores en el ambiente escolar, con frecuencia se observan conductas inapropiada, el respeto mutuo ha sido desplazado por actitudes de rebeldía al llevar la contraria especialmente a los docentes pareciera como una lucha de poderes.

Algunas veces pareciera que los estudiantes les gustaría vivir en un mundo sin leyes donde nada rija la conducta, lamentablemente gran parte de alumnos solo demuestra disciplina cuando se acude a llamados de atención y sanciones de lo contrario no actúan por propia voluntad.

Actualmente el desplazo a la autoridad de los mayores ha sido notorio, en la escuela muchas veces se deja pasar conductas inaceptables situaciones que más tarde se salen de control y al momento de actuar aparecen instituciones protectoras que intimidan al docente y no actúan. La disciplina es un tema con el que constantemente los docentes tienen que controlar en los establecimientos porque cada día es necesario inculcar en los estudiantes valores que propicien la disciplina.

Las instituciones educativas deben enfrentarse al reto del manejar el comportamiento y mantener la disciplina escolar, esta problemática ha tenido gran impacto a nivel nacional que llevó a autoridades educativas implementar el Acuerdo Ministerial No. 01-2011 como marco de referencia para fomentar la convivencia pacífica y disciplina para una cultura de paz. La escuela

es una de las instituciones encargadas de promover la democracia e igualdad en la convivencia, es por ello que se planteó la pregunta de investigación que guío el estudio.

3.1.1 Pregunta de investigación

¿Cuál es la incidencia de la aplicación del reglamento interno en la función mediadora de los directores del nivel medio ciclo diversificado de la cabecera municipal de Nentón, Huehuetenango?

3.1.2 Hipótesis

La aplicación del reglamento interno tiene incidencia positiva en la función mediadora de los directores del nivel medio ciclo diversificado de la cabecera municipal de Nentón, Huehuetenango.

3.1.3 Variables

- Variable Independiente, reglamento Interno, se toma como variable independiente debido a que existe sin depender de otra variable.
- Variable Dependiente función mediadora del director, se toma como dependiente ya que depende de la aplicación del reglamento interno.

3.1.4 Definición conceptual de las variables

- Reglamento interno

Defrance (2004) define que es el conjunto de reglas y normas que permiten la convivencia, el objetivo es producir un patrón específico de comportamiento. Aprender a seguir las reglas mantiene al niño y al adolescente seguros y les ayuda a mirar la diferencia entre los que es correcto e incorrecto.

- **Función mediadora del director**

Rozenblum (2007) es un proceso voluntario en el cual una tercera persona neutral ayuda a las partes en una controversia con la posibilidad de llegar o no a un acuerdo. Para que la mediación exista se necesita de una motivación como fuerza que impulse al cambio y aprendizaje tanto de las partes como del mediador.

3.1.5 Definición Operacional

Tabla 1 Operativización de las variables

No.	Variable	Dimensión	Indicadores
1.	Reglamento interno	Alumnos y docentes	Normas y reglas de convivencia. Comportamiento escolar
2.	Función mediadora	Alumnos y docentes	Función mediadora del director. Fases de la mediación.

Fuente: elaboración propia 2014

3.1.6 Límites y aportes

- **Límites**

La presente investigación se realizó en la cabecera municipal de Nentón, Huehuetenango, con los centros educativos del nivel medio ciclo diversificado. Durante los meses de julio a septiembre 2014 con directores de los establecimientos del nivel medio ciclo diversificado, enmarcado a los aportes científicos de un reglamento escolar interno y la función mediadora del director. Los sujetos de estudio fueron 2 directores (hombres) y 75 estudiantes (40 hombres y 35 mujeres).

- **Aporte**

Esta investigación pretende determinar las ventajas que el reglamento interno tiene para mantener la disciplina escolar a través de la función mediadora del director, acordes a las necesidades según las demandas de la sociedad. Los establecimientos educativos constituyen un campo de experiencias en la cual se aprenden ideas y prácticas sobre la legalidad, legitimidad, justicia, la construcción de un orden social y resolución de conflictos.

3.2 Metodología

3.2.1 Población o universo

La población sujeta de estudio estuvo constituida por 380 estudiantes matriculados en el ciclo diversificado hombre y mujeres, y 38 docentes de los establecimientos del nivel medio ciclo diversificado de la cabecera municipal de Nentón, Huehuetenango.

3.2.2 Sujetos de estudio

18 docentes, 14 hombres y 04 mujeres y 67 estudiantes, 48 hombres y 18 mujeres de establecimientos del nivel medio ciclo diversificado de la cabecera municipal de Nentón.

3.2.3 Técnicas

Las técnicas de investigación utilizadas, para la recolección de datos, fue la encuesta. Según García (2006) encuesta es una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con intención de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población.

3.2.4 Instrumentos

Se aplicó una encuesta a los estudiantes y otra a los docentes con 13 y 14 interrogantes respectivamente variando en su estructura entre preguntas con opciones de respuesta y preguntas abiertas. Dicha encuesta está diseñada por medio Google. Drive.

3.2.5 Tipo de investigación

Se realizó la investigación descriptiva, ésta comprende el registro, análisis e interpretación de las condiciones existentes en el momento.

Hernández et al (2005) indican que la investigación descriptiva identifica y reconoce la naturaleza de una situación en la medida en que ella existe con respecto a las variables, o condiciones en una situación. Así por ejemplo: son estudios descriptivos, las caracterizaciones, o condiciones en una situación. Así por ejemplo: son estudios descriptivos, las caracterizaciones, la elaboración de perfiles y los diagnósticos que nos llevan al conocimiento actualizado.

Capítulo 4

Presentación y discusión de resultados

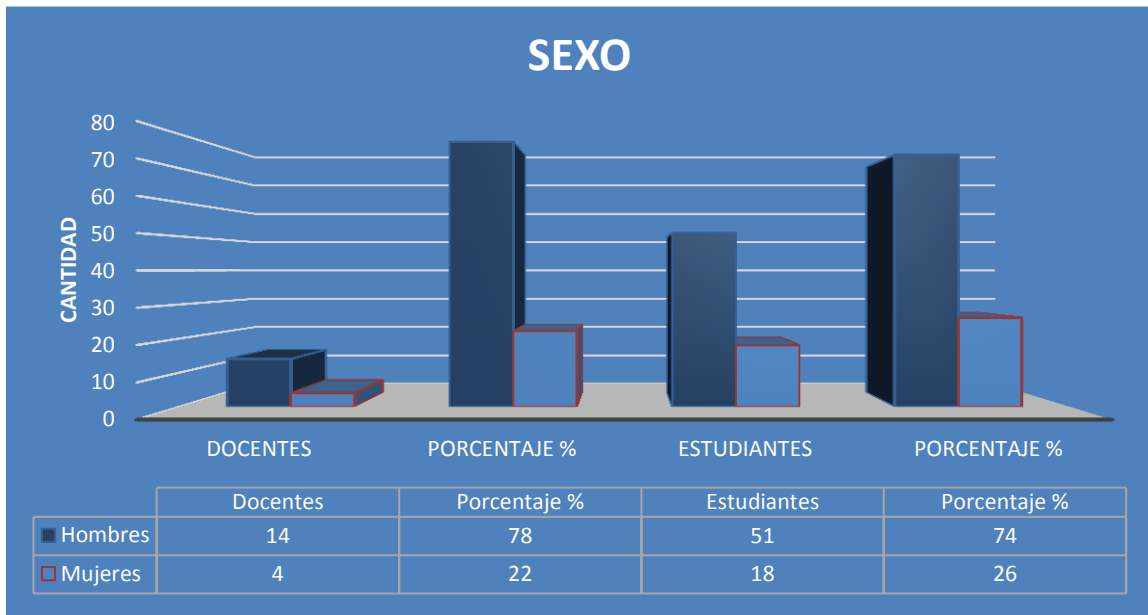
4.1. Presentación de resultados

Se presentan estadísticas descriptivas de profesores y estudiantes encuestados por medio de graficas de barras, fueron utilizadas gráficas de barras porque facilitan la comprensión e interpretación de las respuestas requeridas para el presente estudio y la confirmación de la hipótesis.

4.2 Características de los encuestados

De los 18 profesores encuestados en mayor porcentaje 78% son hombres y el 22% son mujeres y en relación al sexo de los estudiantes encuestados, la información muestra que el 74% corresponde al género masculino y el 26% pertenece al género femenino. Ver gráfica 1.

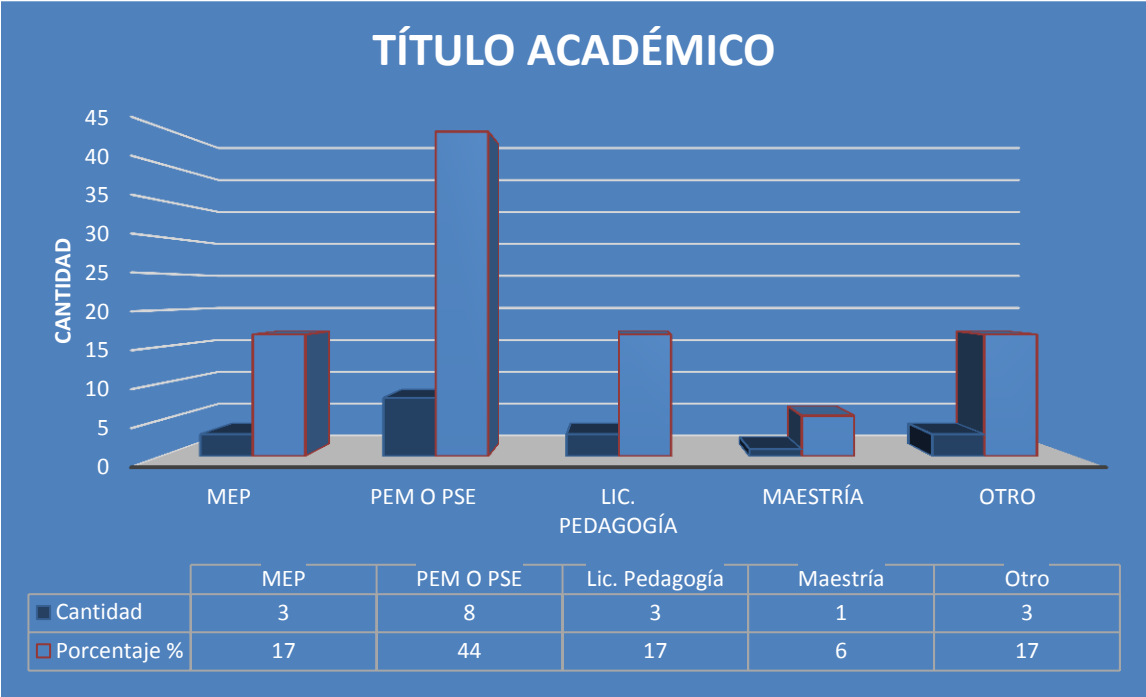
Gráfica 1 Sexo de los docentes y estudiantes encuestados



Fuente: Elaboración propia 2014

El 17% de los docentes encuestados manifiestan tener el título de Maestro de Educación Primaria, 17% son profesores de segunda enseñanza en pedagogía y Ciencias Sociales y 3 Licenciados en pedagogía que representan un 17%. Ver gráfica 2.

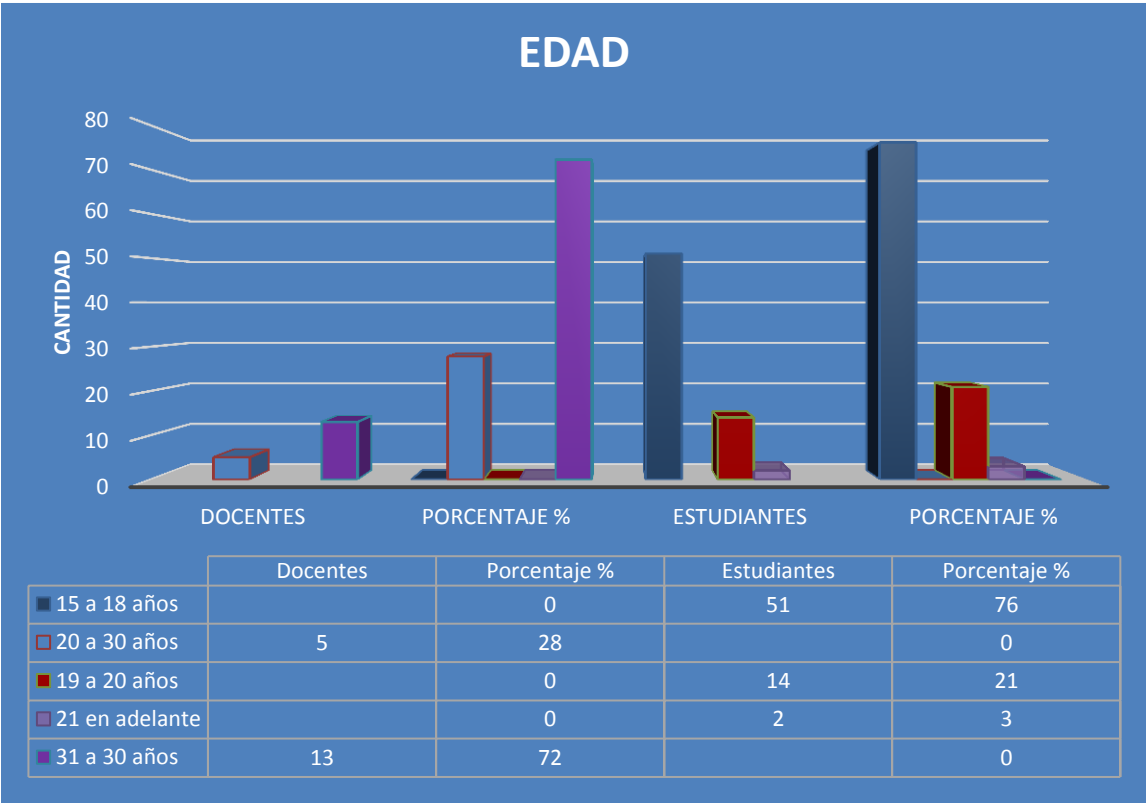
Gráfica 2 Título académico de los docentes encuestados



Fuente: Elaboración propia 2,014

La mayoría de docentes encuestados están comprendidos en el rango de edad de 31 a 40 años 72%, el rango de 20 a 30 representan el 28%. En referencia a los estudiante la mayoría de encuestados están comprendidos en el rango de edad de 15 a 18 años 73%, el rango de 19 a 20 representa el 20%, 2 estudiantes tienen más de 21 años. Ver gráfica 3.

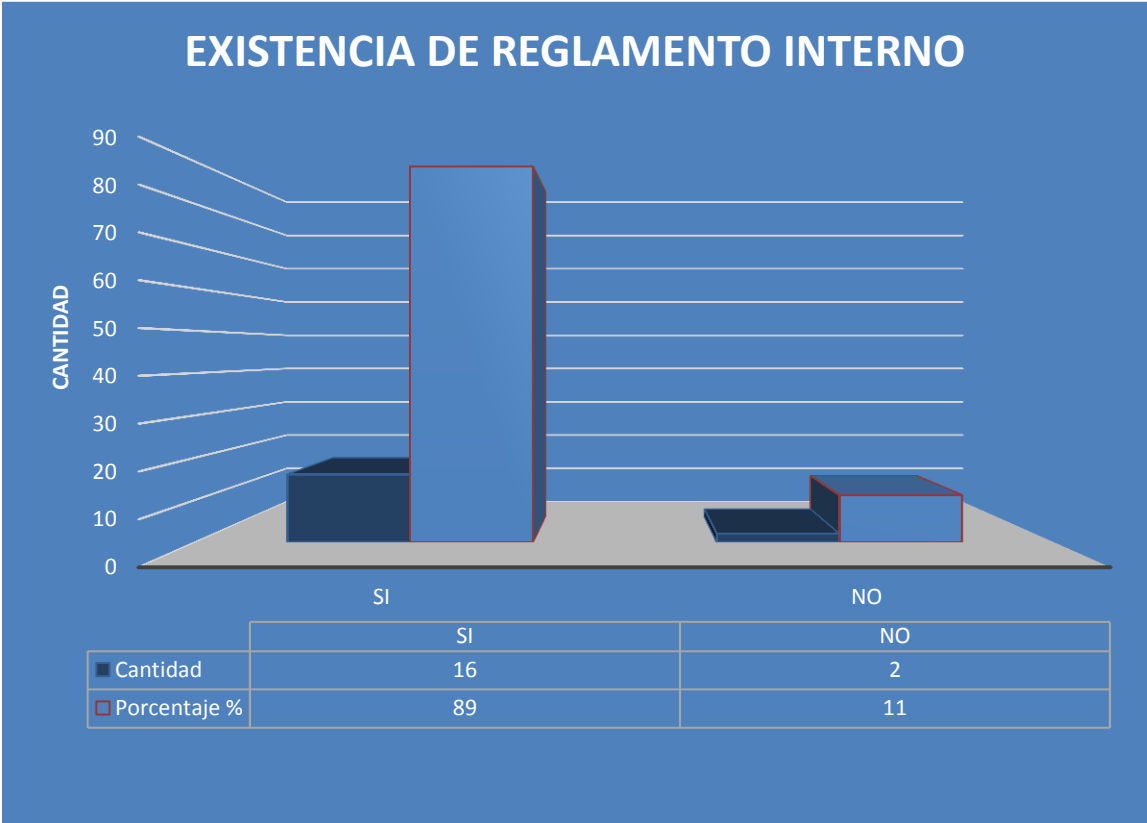
Gráfica 3 Edad de los docentes y estudiantes encuestados



Fuente: Elaboración propia 2014

De la totalidad de docentes encuestados el 89% dicen que si existe un reglamento interno en su establecimiento, 2 profesores dijeron que no y representan el 11% de los encuestados. Ver gráfica 4.

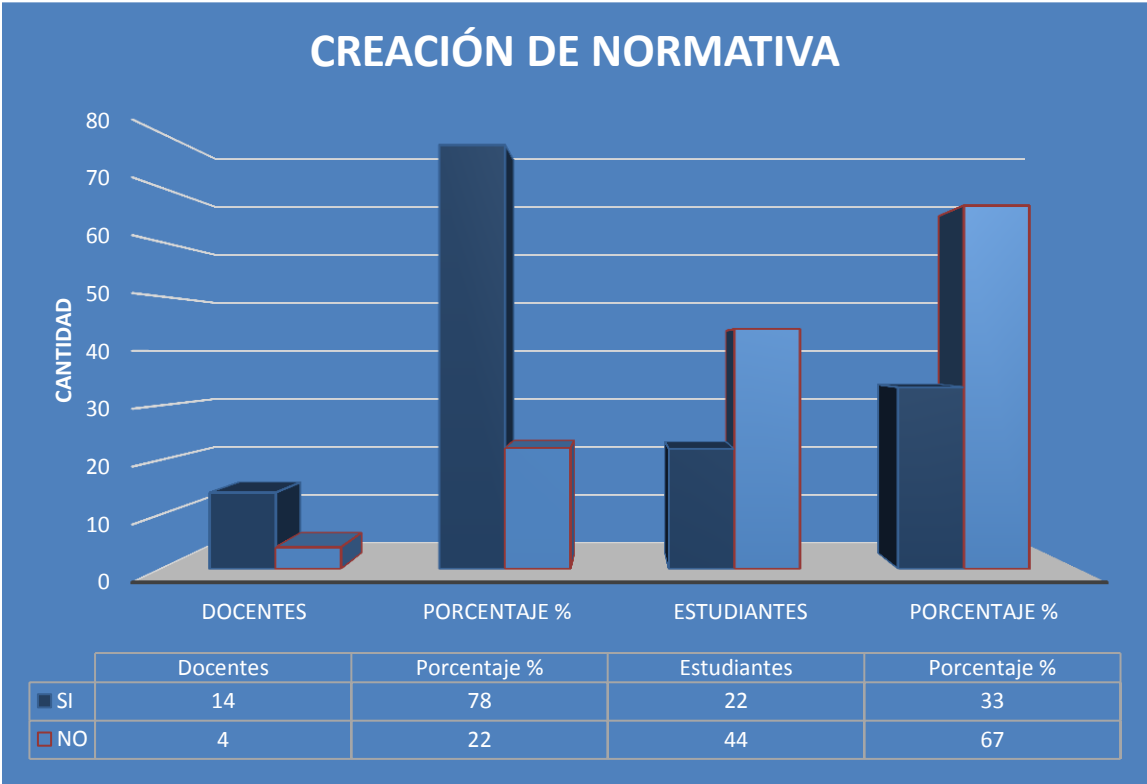
Gráfica 4 Existencia de reglamento interno



Fuente: Elaboración propia 2,014

En la gráfica No. 5 se puede observar que, un 78% de los docentes encuestados saben el por qué da la creación del acuerdo ministerial 01-2011, Normativa de convivencia pacífica y disciplina para cultura de paz en los centros educativos, mientras que el 22% dice que lo desconocen, en relación a los estudiantes encuestados el 33% indica saber el porqué de la creación de la normativa mientras que el 67% lo ignoran.

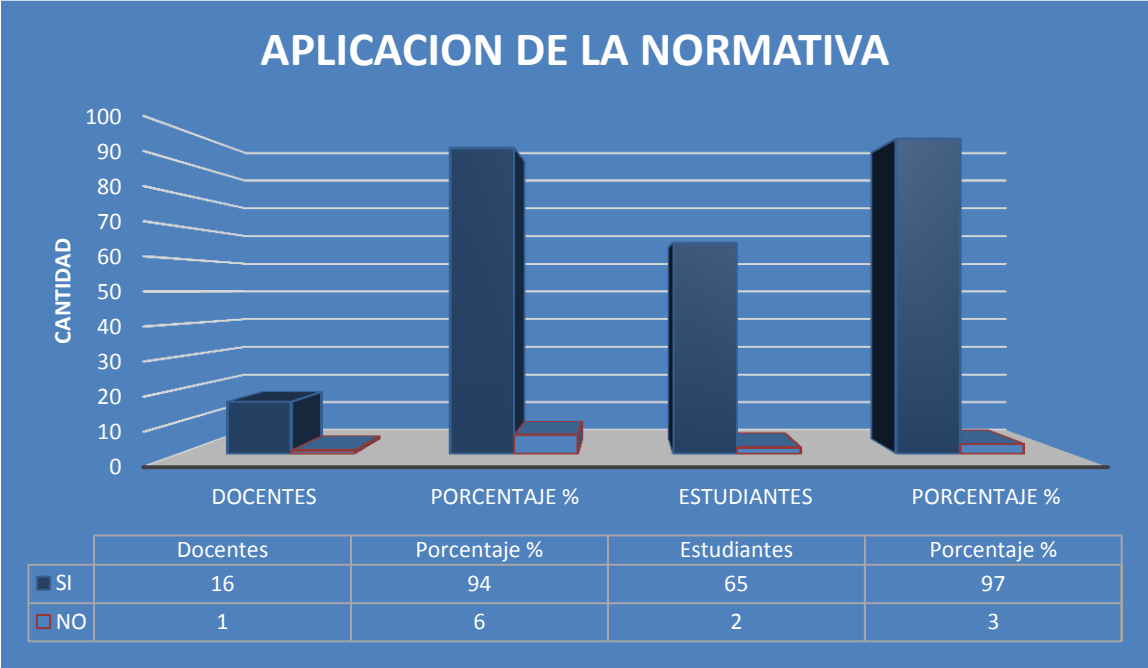
Gráfica 5 Creación del acuerdo 01-2011



Fuente: Elaboración propia 2,014

En relación a la aplicación de la normativa de convivencia el 94% de los docentes encuestados indican que la aplicación de la normativa contribuye a mejorar la disciplina en el aula y un 6% refiere que no mejora, con respecto a los estudiantes se puede observar que, un 97% dicen que mejora la disciplina con la aplicación del acuerdo ministerial 01-2011, Normativa de convivencia pacífica y disciplina para cultura de paz en los centros educativos, mientras que el 3% dice que no mejora. Ver gráfica 6.

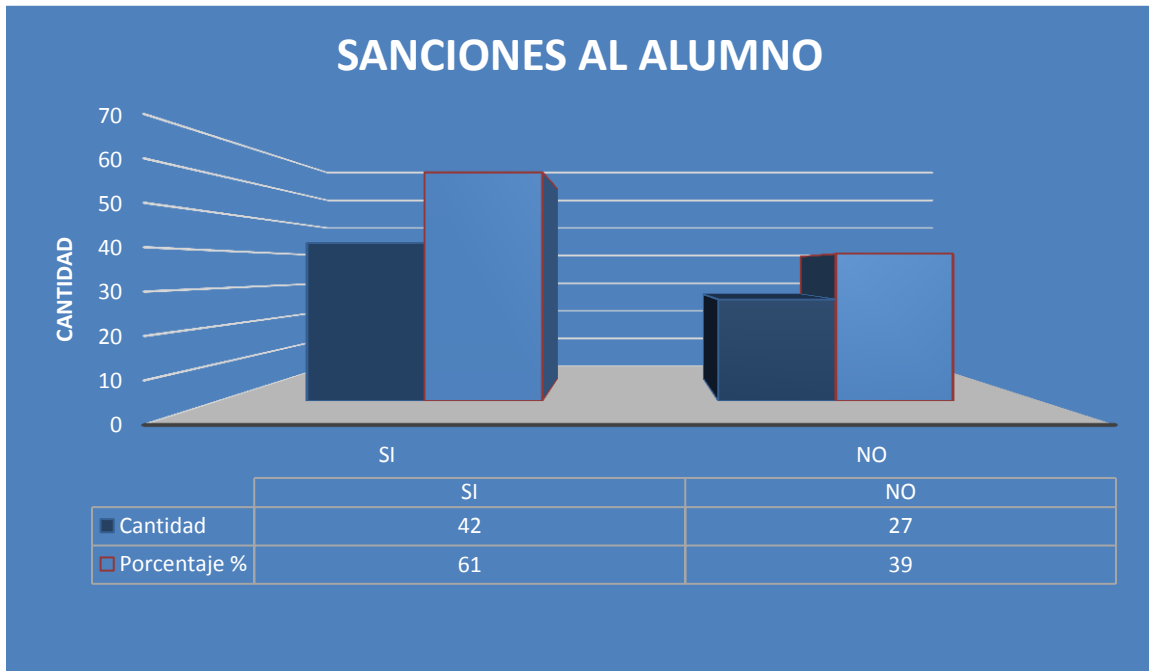
Gráfica 6 Aplicación de la normativa de convivencia 01-2011



Fuente: Elaboración propia 2,014

En relación a la opinión de los docentes encuestados sobre las sanciones a los alumnos el 61% afirma que el director sanciona con el reglamento interno y el 39% dijo que no lo aplica. Ver gráfica 7.

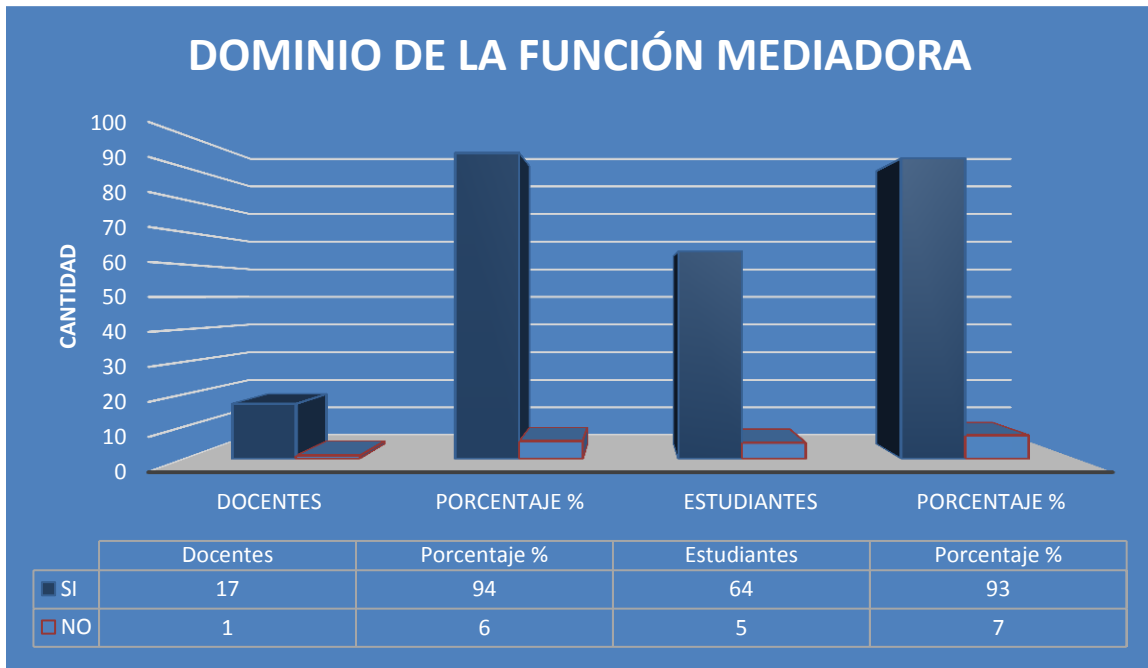
Gráfica 7 Sanciones al alumno



Fuente: Elaboración propia 2,014

Se indago sobre el dominio de la función mediadora por parte de los directores, un 94% de los docente encuestados, expreso que su director si domina la función mediadora, 1, profesor dijo que no la domina, observando las respuestas de los estudiantes el 93% dice que sí y el 7% dice que no domina su director la función mediadora. Ver gráfica 8.

Gráfica 8 Dominio de la función mediadora



Fuente: Elaboración propia 2,014

Se pregunto a los docentes y estudiantes sobre: ¿Qué pasos aplica su director en su función de mediación? Las respuestas obtenidas se incluyen en la tabla No.2.

Tabla 2 Pasos en la función mediadora

Respuestas obtenidas	
Docentes	Estudiantes
Diálogo con padres de familia y alumnos	El diálogo con padres de familia y alumnos, escuchar ambas partes involucradas.
Escuchar ambas partes involucradas	Conocimientos, dialogo continuo y luego sanción
Reunión con la comisión de Disciplina y Convivencia del establecimiento	Reunión con la comisión de disciplina y convivencia del establecimiento, hacer saber a los padres sobre faltas cometidas por sus hijos, sanción según corresponda.
Conocimiento previo del problema	Llamar a los implicados, llamar a los padres de familia, leer el reglamento interno llegar a un acuerdo entre las partes.
Conversar con el alumno que está creando el problema	Conocimiento previo del problema, escuchar razones o justificaciones de cada parte, concientización de las partes.
Una llamada de atención o levantar un conocimiento.	Conversar con el alumno que está creando el problema, una llamada de atención o levantar un conocimiento, atender a los padres de familia, si persiste el problema grave una expulsión.

Fuente: Elaboración propia 2,014

En relación a los pasos que se aplican en la función mediadora por parte de los directores, las respuestas de los docentes y estudiantes encuestados establecen que se conocen pasos adecuados para mediar los problemas de conducta de los estudiantes, pero no se aplican de forma sistemática , ya que solo indican algunas actividades como: atender, escuchar, y dialogar.

Al interrogar a los docentes y estudiantes sobre ¿Qué procedimientos emplea su director en la resolución de conflictos en el centro educativo? Las respuestas obtenidas se incluyen en la tabla No. 3

Tabla 3 Procedimientos en la resolución de conflictos

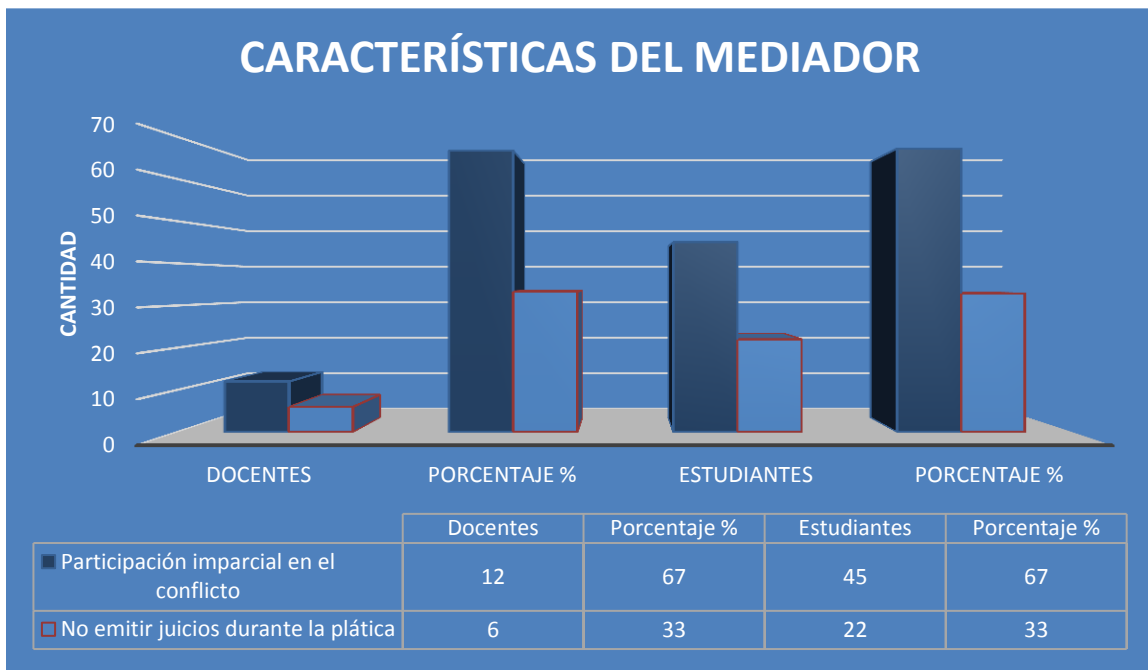
Respuestas obtenidas	
Docentes	Estudiantes
Plática con los alumnos, plática con padres.	Plática con los alumnos, plática con padres.
Dialogo, conocimiento, plática con los padres.	Llamadas de atención a los alumnos que cometan alguna falta, si la falta es grave se llama a los padres del alumno en conjunto con el personal docente
Llama a las partes involucradas, escucha al acusador, escucha al acusado, lee que dice el reglamento respecto a la falta, emite su juicio, emite la sanción	Dialogo, conocimiento, plática con los padres
Conocimiento previo del problema, escuchar razones o justificaciones de cada parte, concientización de las partes, aplicación del reglamento	Llamar a las partes involucradas, escuchar al acusador, escucha al acusado, lee que dice el reglamento respecto a la falta, emite se juicio, emite la sanción.
Citar a las personas responsables del problema, Escuchar las opiniones de ambos, instruir sobre el comportamiento, platicar con los encargados de los estudiantes involucrados.	El diálogo la aplicación del reglamento, aplicación de sanciones de acuerdo a la gravedad del problema.

Fuente: Elaboración propia 2,014

En síntesis, en relación a los procedimientos en la resolución de conflictos, los docentes y estudiantes consideran como más adecuados el diálogo o plática con los involucrados y escuchar a las partes, utilizando como estrategia más apropiada la imparcialidad, además agregan otras generalidades como: Llamada de atención verbal y escrita, llegar a acuerdos con padres, alumnos y profesores, plática con padres y estudiantes; todo esto nos conduce a confirmar que no conocen la mediación como técnica para ventilar conflictos.

La mayoría de los docentes encuestados, el 67% dice que la característica más representativa de su director es la participación imparcial en el conflicto, mientras que el 33% indicó que es no emitir juicios durante la plática, en el caso de los estudiantes la mayoría de los encuestados, el 67% dice que la característica más representativa de su director es la participación imparcial en el conflicto, mientras que el 33% indicó que es no emitir juicios durante la plática. Ver Gráfica 9.

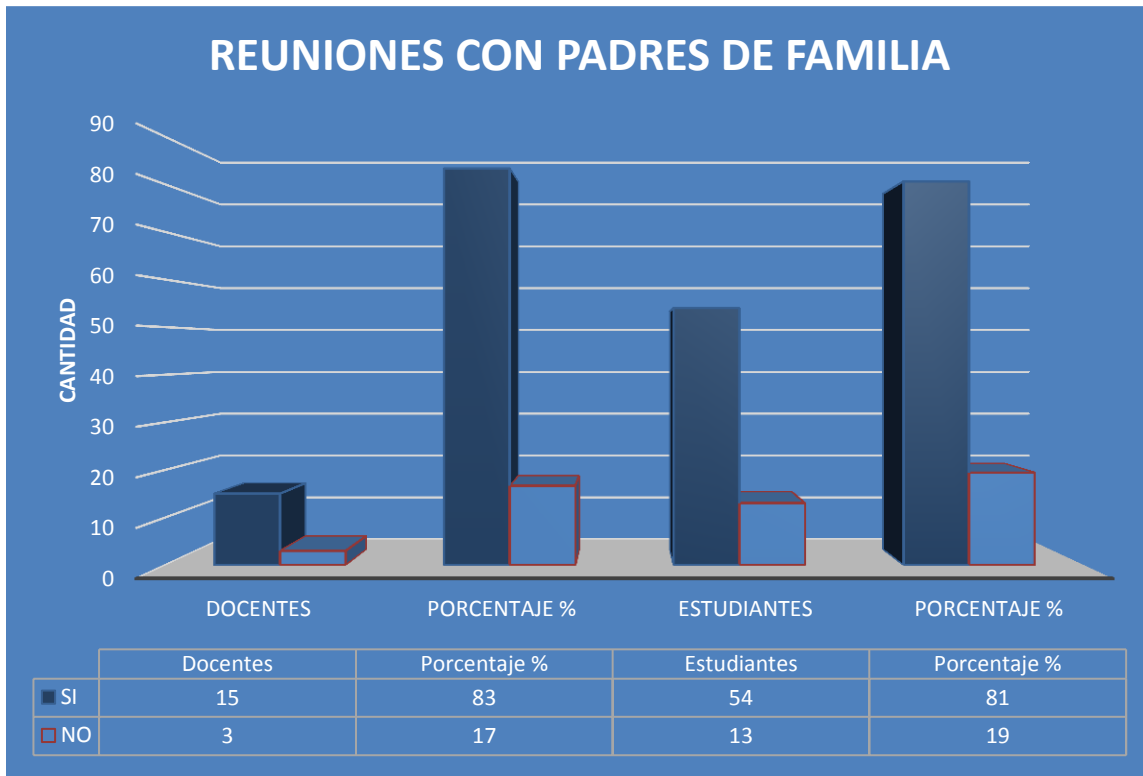
Gráfica 9 Característica del mediador



Fuente: Elaboración propia 2,014

Se indagó si se realizan reuniones con padres de familia y alumnos para dar a conocer el reglamento interno, el 83% de los docentes encuestados indicaron que si las realizan, mientras que un 17 % refirió que no se realizan reuniones, de los estudiantes encuestados el 81 % dijo sí mientras que el 19% dijo que no se realizan reuniones. Ver gráfica 10.

Gráfica 10 Característica del mediador

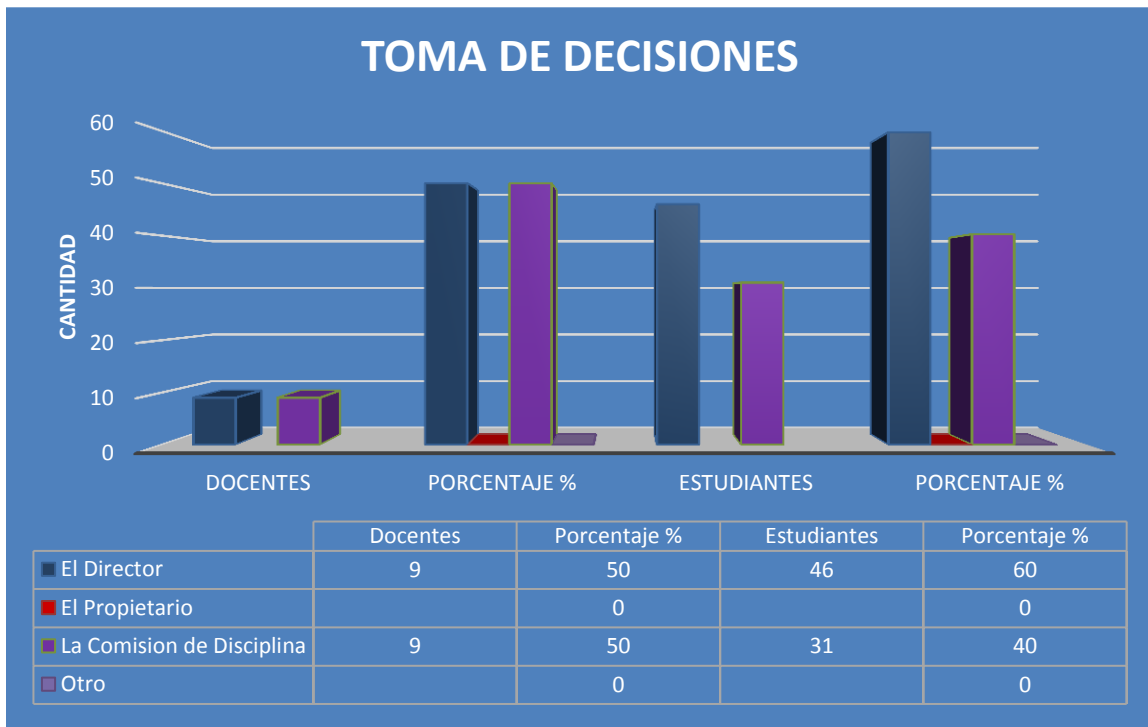


Fuente: Elaboración propia 2,014

El 50% de los docentes encuestados indican que las decisiones para determinar las sanciones es tarea del director, mientras que el otro 50% refirieron que es la comisión de disciplina.

El 60% de los estudiantes encuestados indican que las decisiones para determinar las sanciones es tares del director y el 40% refirió que es la comisión de disciplina. Ver gráfica 11

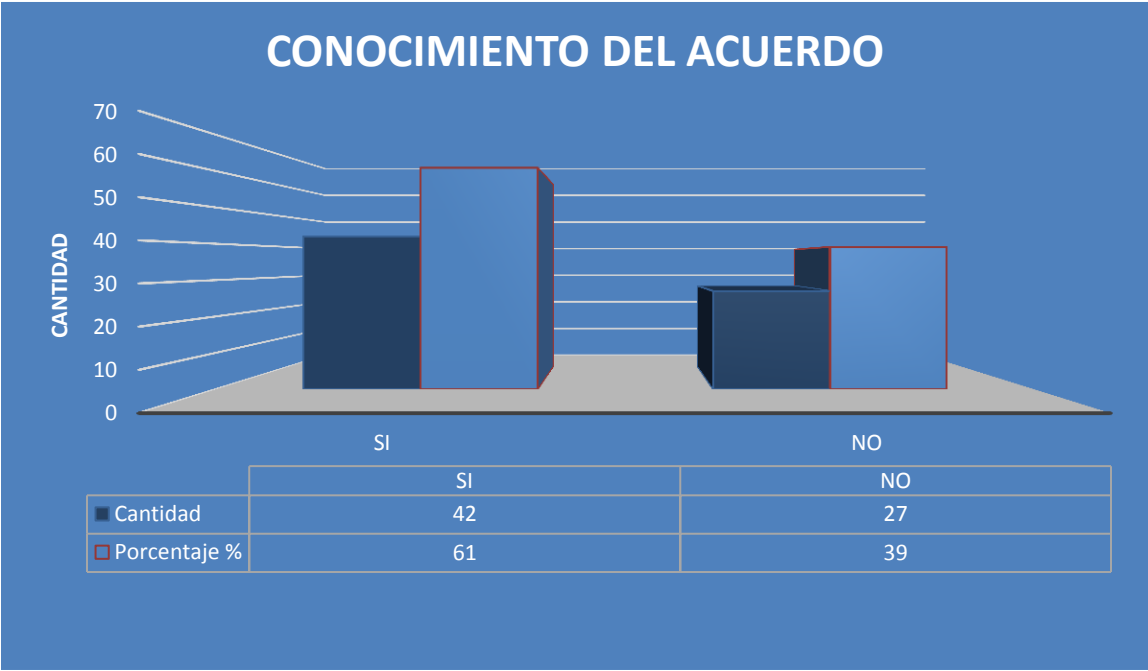
Gráfica 11 Toma de decisiones



Fuente: Elaboración propia 2,014

En relación al conocimiento del acuerdo 01-2011 normativa de convivencia pacífica y disciplina para cultura de paz en los centros educativos, el 61% de los estudiantes encuestados indican que si conocen dicho acuerdo y un 39% refiere que no. Ver gráfica 12.

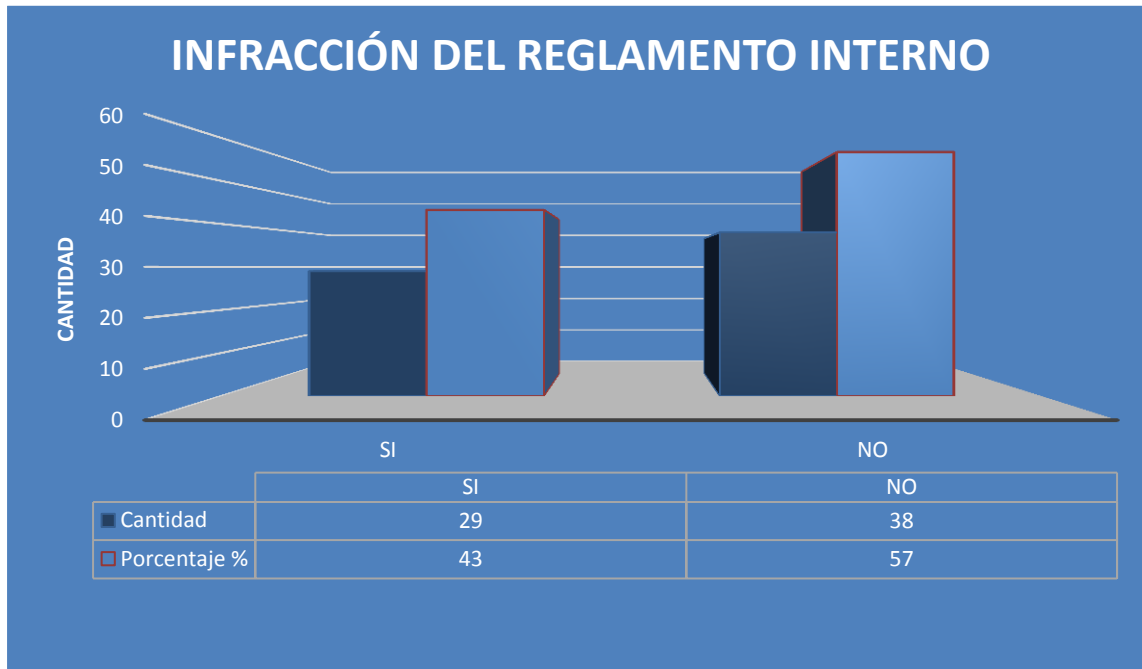
Gráfica 12 Conocimiento del Acuerdo 01-2011



Fuente: Elaboración propia

En relación a la opinión de los encuestados sobre la infracción al reglamento interno el 43% afirma que han infringido las normas y el 57% dijo que no. Ver gráfica 13.

Gráfica 13 Infracción del Reglamento Interno



Fuente: Elaboración propia 2,014

4.3 Discusión de resultados

En la interacción entre personas en distintos campos de trabajo y relaciones, se debe tomar en cuenta que muy a menudo se presentan desavenencias y conflictos porque como personas todos piensan diferente. En el ámbito educativo no se descartan este tipo de situaciones que requieren la atención y aplicación de procesos que ayuden a resolver problemas y dificultades.

Se consultó a los docentes y estudiantes: si su director domina la mediación como técnica para la resolución de conflictos y ¿Qué pasos aplica en la mediación? El promedio de los encuestados demuestra que el 92.5% respondió que si domina la mediación, la cual según Muñe y Magra, (2006) define como un método de resolución de conflictos en la comunidad educativa entre dos o más personas al tomar en cuenta que por sí mismos no los pueden resolver y necesitan un intermediario; pero al consultarles los pasos que se aplican en este proceso respondieron con algunas actividades como; atender, escuchar, y dialogar. De igual manera para los procedimientos que emplean en la resolución de problemas los encuestados respondieron con generalidades como; llamada de atención verbal y escrita, llegar a acuerdos, reuniones con padres y mediación entre estudiantes; todo esto nos conduce a confirmar que no conocen el proceso. Es importante que el director del nivel medio conozca y maneje la técnica de mediación para evitar llegar a instancias superiores y ocupar demasiado tiempo en darle solución a conflictos que pueden ser resueltos incluso en el mismo establecimiento educativo.

En la interrogante. ¿Qué característica de mediador identifica a su director? El promedio de los encuestados que representa el 65.5% respondieron que la participación imparcial en el conflicto para la mediación entre estudiantes y padres de familia, mientras que el 32% en promedio de encuestados dijo que es no emitir juicios durante la práctica.

En torno a la resolución de conflictos Carda y Larrosa (2007) afirman que se pueden evitar los conflictos dentro de la comunidad educativa al trabajar desde el principio en la prevención de los mismos sin contratiempos y diferencias. Esto implica fomentar una serie de valores como el respeto, la cooperación, sinceridad, lealtad, armonía, y muchos más que contribuyan a mejorar las

relaciones humanas e interacción de unos con otros. Las autoridades educativas en su quehacer administrativo y disciplinario no deben abusar de su posición con despotismo o tiranía sino que su acción tiene que estar basada en las normativas de convivencia existentes para aplicarlas de forma correcta de manera que coadyuven en la formación integral del (la) estudiante tanto dentro del aula como fuera de ella. Algunos pasos a considerar en este proceso son los siguientes:

- a) Promover un clima de convivencia en todos los ámbitos del establecimiento educativo y participantes de la comunidad educativa.
- b) Ofrecer oportunidades para el desarrollo de competencias sociales por medio de actividades académicas, culturales y deportivas con entusiasmo y positivismo.
- c) Disponer de mecanismos de gestión positiva de resolución de conflictos con buenas relaciones interpersonales, inteligencia emocional y sobre todo el deseo de hacer lo mejor en su beneficio de los educandos.
- d) Rechazar cualquier manifestación violenta desde el principio y aplicar la normativa legal tal como corresponde mediante un proceso de mediación eficiente.

El reglamento interno escolar es una herramienta importante en la resolución de conflictos por la regulación de derechos así como obligaciones, faltas y sanciones que se aplican a la comunidad educativa; cuando se trasgreden las normas y disposiciones internas del centro educativo. De la investigación de campo se deduce que cada colegio cuenta con un reglamento interno.

El reglamento interno escolar debe ser redactado con calidad y precisión, adaptado al contexto y ubicación de cada establecimiento, participativo en su creación y flexible en su ejecución para no cometer abusos ni atropellos, este no puede contravenir a las leyes del Estado, no puede violar los derechos humanos y no tiene mayor jerarquía que aquellas.

Surge entonces el Acuerdo Ministerial 01-2011 Normativa de convivencia pacífica y disciplina para una cultura de paz en los centros educativos y es aquí donde se especifica un conjunto de normas que regularizará el actuar de los educandos en los centros educativos del país tanto públicos como privados, en este reglamento no se atienden intereses individualistas sino más bien pretende propiciar una convivencia pacífica para fomentar una cultura de paz tal y como su nombre lo indica.

De acuerdo con la interrogante ¿Realiza reuniones con padres de familia y estudiantes para dar a conocer la Normativa y Reglamento de disciplina? El 80% que es el promedio de los encuestados indica que si se realiza reuniones de padres de familia para informar a la comunidad educativa sobre la Normativa.

En el enunciado ¿En su establecimiento para la aplicación de sanciones de disciplinarias quién o quiénes toman la decisión? El resultado de la encuesta da a conocer que el 50% de los profesores dicen que es el director y la comisión de disciplina respectivamente quienes toman la decisión para imponer sanciones, mientras que los estudiantes en un 66% consideran que únicamente es el director el que sanciona y otro 31% le delega la responsabilidad a la comisión de disciplina.

Es necesario entonces que para la resolución de conflictos pueda implementarse la técnica de la mediación en los centros educativos y de esta manera se facilite la aplicación de la normativa legal vigente. Esto se logrará por medio de capacitaciones las cuales no se llevan a cabo por parte del Ministerio de Educación quien es el ente obligado a realizarlas.

Conclusiones

- Los directores solo tienen ideas generales sobre la función mediadora lo que hace que la resolución de conflictos dentro de la comunidad educativa no se realice de manera justa y satisfactoria.
- Por medio del presente estudio se comprobó que los profesores y estudiantes del nivel medio no conocen los motivos de creación del acuerdo 01-2011 Normativa de convivencia y disciplina para una cultura de paz en los centros educativos, por lo tanto no se sienten comprometidos en respetarla.
- Para la toma de decisiones en la resolución de conflictos no se tiene una línea clara en cuanto a la persona establecida para el efecto, por lo que se crea un ambiente de incertidumbre.

Recomendaciones

- Capacitar a los directores del nivel medio ciclo diversificado en relación a la técnica de mediación para la resolución de conflictos como una herramienta indispensable y valiosa que se permita al director una labor eficiente por medio del diálogo y la comunicación efectiva dentro de la comunidad educativa.
- Incentivar a los directores para que propicien una cultura de paz y prevención de conflictos dentro del centro educativo, mediante el conocimiento de los motivos de creación del acuerdo ministerial 01-2011, para que no lleguen a problemas desgastantes dentro de la comunidad educativa.
- Establecer una línea clara en cuanto a la toma de decisiones para sancionar los conflictos en el centro educativo, para evitar un ambiente de incertidumbre que provoque errores administrativos.

Referencias Bibliográficas

- Acuerdo Ministerial No. 01-2011. (2011) Normativa de convivencia pacífica y disciplina para una cultura de paz en los centros educativos.
- Carda y Larrosa (2007) La organización del centro educativo: manual para maestros. 2ª. Ed. España. Editorial Club Universitario.
- De Prado y López (2008) La mediación: caja de herramientas ante el conflicto social.
- Erich (2011) Violencia escolar en América Latina y El Caribe. UNICEF.
- Fernández y Pedroza (2013) Mejora de la convivencia a través de la investigación-acción participativa. Universidad de Granada. España.
- García (2008) La disciplina escolar. 3ª edi. Barcelona, España. Edit. Murcia.
- García (2014) La función mediadora del director facilita la aplicación de la normativa legal vigente. Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango. Guatemala.
- Gotzens (2004) La disciplina escolar. 2ª. Edit. Barcelona. Edit. Horror, España.
- Hernández et al (2006) Metodología de la investigación. Iztapalapa. México. D. F. México.
- Itzep (2013) Acuerdo Ministerial 1-2011 y la disciplina escolar. Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango. Guatemala.
- Lamprea (2011) Concepciones de paz y convivencia. Universidad de La Sabana. Chía. Cundinamarca.
- Martínez (2005). Mediación educativa y mediación de conflictos: Modelos de MINEDUC, Chile (2005) Metodología de trabajo para el mejoramiento de calidad de la convivencia escolar. Chile.

- MINEDUC, Guatemala (2011) Normativa de convivencia pacífica y disciplina para una cultura de paz en los centros educativos. Guatemala.
- Munné y Mac-gragh (2006) Los 10 principios de la cultura de mediación.
- Ortega (2009) Disciplina y gestión de la convivencia. Edit. Grao de IRIF S.L.
- Ortega (2012) Normativa escolar: Análisis a los manuales de convivencia escolar de los establecimientos educacionales municipales de la comuna de Santiago. Universidad de Chile.
- Ortega y Del Rey (2009) Convivencia escolar: Fortaleza de la comunidad educativa y protección ante la conflictividad escolar. Universidad de Córdoba. Argentina.
- Pérez (2007) Plan regional de la convivencia escolar en Extremadura. Junta de Extremadura. Consejería de Educación. España.
- Rojas (2004) Estrategia para el mejoramiento de la convivencia escolar desde la perspectiva de gestión en el aula y en la escuela. Universidad nacional experimental “simón Rodríguez”. Caracas. Venezuela.
- Rozenblum (2007) Mediación: Convivencia y resolución de conflictos en la comunidad. España. Editorial Graó, de Irif, S.L.
- Torrego (2007) Modelo integrado de mejora de la convivencia: Estrategias de mediación y tratamiento de conflictos.2ª. Edición. España. Editorial Graó, de Irif, S.L.
- Torrego (2004) Mediación de conflictos en instituciones educativas: Manual para la formación de mediadores. España. Editorial NARCEA S.A.
- Viana (2010) Indisciplina en estudiantes de una escuela secundaria de Valladolid, Yucatán. Universidad autónoma de Yucatán. México.

Anexos

Anexo 1 Guía de encuesta para estudiantes

ENCUESTA PARA ESTUDIANTES

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente cada enunciado y marque con una X la respuesta que crea conveniente.

Generalidades

1. Sexo

- Masculino
- Femenino

2. Edad (en años)

- De 15 a 18 años
- De 19 a 20 años
- De 21 a más años

Reglamento Interno

3. Existe un reglamento interno en su establecimiento educativo.

SI_____ NO_____

4. Conoce el Acuerdo Ministerial No. 01-2011 Normativa de convivencia pacífica y disciplina para cultura de paz en los centros educativo que aprobó el Ministerio de Educación en consenso con la Procuraría de los Derechos Humanos.

SI_____ NO_____

5. Usted sabe el por qué se creó el Acuerdo Ministerial No. 01-2011

SI_____ NO _____

6. Cree que la aplicación de la normativa de convivencia contribuye a mejorar la disciplina en el aula.

SI _____ NO _____

7. Alguna vez ha infringido una norma en su centro de estudios.

SI _____ NO _____

Función mediadora del director

8. ¿Domina su director la mediación como técnica para la resolución de conflictos?

SI _____ NO _____

9. ¿Qué pasos aplica su director en su función de mediación?

10. ¿Qué procedimientos emplea en la resolución de conflictos en el centro educativo su director?

Enumérelos:

11. ¿Cuál de las siguientes características de mediador identifican a su director al resolver conflictos estudiantiles?

- La participación imparcial en el conflicto.
- No emitir juicios durante la plática

12. ¿Realiza su director reuniones con padres de familia y alumnos para dar a conocer el Reglamento interno?

SÍ _____ NO _____

13. ¿En su establecimiento, para la aplicación de sanciones disciplinarias, quién o quienes toman la decisión?

- El director
- El Propietario
- La comisión de disciplina
- Otro

Anexo 2 Guía de encuesta a profesores

ENCUESTA PROFESORES

Indicaciones. Marque con una “X” lo que se le pide a continuación.

Generalidades.

1. Sexo

- Masculino
- Femenino

2. Estudios realizados.

- MEP
- P.E.M. o P.S.E en Pedagogía
- Licenciatura en Pedagogía
- Maestría Especifique especialidad: _____
- Otro Especifique: _____

3. Edad (en años)

- De 20 a 30 años
- De 31 a 40 años

Reglamento Interno

4. Existe un reglamento interno en su establecimiento educativo.

SI_____ NO_____

5. Conoce el Acuerdo Ministerial No. 01-2011 Normativa de convivencia pacífica y disciplina para cultura de paz en los centros educativo que aprobó el Ministerio de Educación en consenso con la Procuraría de los Derechos Humanos.

SI_____ NO_____

6. Usted sabe el por qué se creó el Acuerdo Ministerial No. 01-2011

SI_____ NO_____

7. Cree que la aplicación de la normativa de convivencia contribuye a mejorar la disciplina en el aula.

SI _____ NO _____

8. Cuando tiene que sancionar a un alumno, su director aplica el Reglamento interno del establecimiento.

SI _____ NO _____

Función mediadora del director

9. ¿Domina su director la mediación como técnica para la resolución de conflictos?

SI _____ NO _____

10. ¿Qué pasos aplica su director en su función de mediación?

11. ¿Qué procedimientos emplea su director en la resolución de conflictos en el centro educativo?

Enumérelos:

12. ¿Cuál de las siguientes características de mediador identifican a su director al resolver conflictos estudiantiles?

- La participación imparcial en el conflicto.
- No emitir juicios durante la plática

13. ¿Realiza reuniones su director con padres de familia y alumnos para dar a conocer el Reglamento interno del establecimiento?

SÍ _____ NO _____

14. ¿En su establecimiento, para la aplicación de sanciones disciplinarias, quién o quienes toman la decisión?

- El director
- El Propietario
- La comisión de disciplina
- Otro