

UNIVERSIDAD PANAMERICANA

Facultad de Ciencias de la Educación

Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa



**Manual de disciplina efectiva para la mediación y la solución de conflictos del
Instituto Nacional de Educación Básica de San Miguel Chicaj, Baja Verapaz**
(Informe de Práctica Profesional Dirigida)

Yesica Flor de María Pérez Xitumul

Guatemala

2020

**Manual de disciplina efectiva para la mediación y la solución de conflictos del
Instituto Nacional de Educación Básica de San Miguel Chicaj, Baja Verapaz**
(Informe de Práctica Profesional Dirigida)

Yesica Flor de María Pérez Xitumul Estudiante

Magíster Ronaldo Ismael Cotzalo Gómez Asesor
Licenciada María Rebeca Muralles Bautista Revisora

Guatemala
2020

Autoridades Universidad Panamericana

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. HC. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M.A. Cesar Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

Autoridades Facultad de Ciencias de la Educación

M.A. Sandy J. García Gaitán

Decana

M.A. Wendy Flores de Mejía

Vicedecana


DICTAMEN DE APROBACIÓN
INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL DIRIGIDA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
UNIVERSIDAD PANAMERICANA


ASUNTO: **Yesica Flor de María Pérez Xitumul**
Estudiante de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, de esta Facultad, solicita autorización para realizar Informe de Práctica Profesional Dirigida para completar requisitos de graduación.

Dictamen No. 090 301019

Después de haber estudiado el anteproyecto presentado a esta Decanatura para cumplir los requisitos para elaborar Informe de Práctica Profesional Dirigida, que es requerido para obtener el título de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa. Se resuelve:

1. El anteproyecto presentado con el nombre de: **Manual de disciplina efectiva para la mediación y la solución de conflictos del Instituto Nacional de Educación Básica de San Miguel Chicaj, Baja Verapaz.** Está enmarcado dentro de los conceptos requeridos para la elaboración del Informe de Práctica Profesional Dirigida.
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).
4. Por lo antes expuesto, la estudiante, **Yesica Flor de María Pérez Xitumul**, recibe la aprobación de realizar Informe de Práctica Profesional Dirigida, solicitado como opción de Egreso con el tema indicado en numeral 1.


M.A. Sandy Johana García Sain
Decana
Facultad de Ciencias de la Educación





UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN,
Guatemala diciembre, 2019

En virtud de que el Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema. *Manual de disciplina efectiva para coadyuvar en la mediación y solución de conflictos del Instituto Nacional de Educación Básica, del municipio de San Miguel Chicaj, del departamento de Baja Verapaz* Presentado por el estudiante: *Yesica Flor de María Pérez Xitumul*. Previo a optar al Grado Académico de **Licenciatura en Pedagogía y Administración 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.


Firma
Asesor

Ronaldo Ismael Cotzalo Gómez
Licenciatura en Ciencias de la Comunicación
Maestría en Formador de Formadores de Docentes
Colegiado activo No. 8,740



PANAMERICANA



UNIVERSIDAD PANAMERICANA, FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN,
Guatemala 3 de octubre de 2020

En virtud de que el Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema Manual de disciplina efectiva para la mediación y la solución de conflictos del Instituto Nacional de Educación Básica de San Miguel Chicaj, Baja Verapaz presentado por la estudiante Yesica Flor de María Pérez Xitumul previo a optar al grado académico de Licenciatura en Pedagogía y Administración 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.


Revisora

María Rebeca Muralles Bautista
Licenciada en Letras

Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría

UNIVERSIDAD PANAMERICANA, FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN. Guatemala, tres de noviembre dos mil veinte.

En virtud del Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema: **Manual de disciplina efectiva para la mediación y la solución de conflictos del Instituto Nacional de Educación Básica de San Miguel Chicaj, Baja Verapaz**, presentado por la estudiante **Yesica Flor de María Pérez Xitumul**, previo a optar al grado académico de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, 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 del Informe de Práctica Profesional Dirigida.


(M.A. Sandy Johana García)
Decana Facultad de Ciencias de la Educación



Nota: para efectos legales únicamente el sustentante es responsable del contenido del presente trabajo.

Contenido

Resumen	i
Introducción	iii
Capítulo 1	1
Marco contextual	1
1.1 Descripción de la institución	1
1.2 Reseña histórica de la institución	1
1.3 Visión y misión	4
1.3.1 Visión	4
1.3.2 Misión	4
1.4 Estructura organizativa	5
1.4.1 Organigrama	5
1.4.2 Autoridades	6
1.5 Ubicación geográfica	6
1.6 Fortalezas de la institución	7
1.7 Limitantes de la institución	7
1.8 Problemática inicial detectada	8
Capítulo 2	9
Diagnostico institucional	9
2.1 Problemática	9
2.2 FODA sistémico	9
2.3 Árbol de problemas	12
2.4 Árbol de objetivos	13
2.5 Metodología	14

2.6 Técnicas	15
2.7 Instrumentos	16
2.8 Informantes	16
2.9 Resultados del diagnóstico institucional	17
Capítulo 3	19
Marco teórico	19
3.1 Indisciplina	19
3.2 Disciplina	20
3.3 Factores de riesgo	21
3.4 Colaboración	21
3.5 Respeto	22
3.6 Responsabilidad	24
3.7 Comportamiento	25
3.8 Solución de conflicto	27
3.8.1 Tipos de conflicto	28
3.8.2 Mediación	29
3.8.3 Objetivos de la mediación	31
3.8.4 Acuerdos de la mediación	31
3.9 El mediador	32
3.9.1 El rol del mediador	34
3.10 Negociación	35
3.11 Violencia escolar	36
3.12 Normativa de convivencia pacífica y disciplina para una cultura de paz en los centros educativos	38

Capítulo 4	40
Propuesta	40
4.1 Nombre de la propuesta	40
4.2 Introducción	40
4.3 Justificación	41
4.4 Planteamiento de la propuesta	42
4.5 Objetivos	43
4.5.1 Objetivo general	43
4.5.2 Objetivos específicos	43
4.6 Estrategia	43
4.7 Resultados esperados	44
4.8 Actividades	45
4.9 Cronograma de actividades	45
4.10 Metodología	48
4.11 Implementación y sostenibilidad de la propuesta	50
4.12 Recursos	50
4.12.1 Humanos	50
4.12.2 Materiales	50
4.13 Presupuesto	51
Capítulo 5	53
Sistematización de la propuesta	53
5.1 Experiencia vivida	53
5.2 Reconstrucción histórica	54
5.3 Objeto de la sistematización de la propuesta	56

5.4 Principales lecciones aprendidas	57
Conclusiones	59
Referencias	61
Anexos	64
Anexo 1 Cartas de las autoridades	64
Anexo 2 Ficha informativa del estudiante	65
Anexo 3 Constancia indicando que se realizaron las 200 horas de práctica	66
Anexo 4 Galería fotográfica	69

Índice de figuras

Figura 1 Organigrama de la institución	5
Figura 2 Ubicación geográfica de la institución	7
Figura 3 Árbol de problemas	12
Figura 4 Árbol de objetivos	13

Índice de tablas

Tabla 1 FODA sistémico	9
Tabla 2 Cronograma de actividades	45
Tabla 3 Presupuesto del proyecto	51

Resumen

Para la elaboración de este informe de la Práctica Profesional Dirigida, se realizó un diagnóstico institucional sobre la problemática y las estrategias disciplinarias del Instituto Nacional de Educación Básica, aldea San Francisco, San Miguel Chicaj. Para la realización de la propuesta los principales actores fueron el director, los docentes y los estudiantes, para fomentar una convivencia armoniosa entre todos, con el fin que cada uno se motive a seguir adelante y que los estudiantes tengan una educación de calidad.

El capítulo 1 constituye el marco conceptual en el que se incluyó la caracterización del centro educativo, cómo surgió, cuáles son las metas y los objetivos que se pretende alcanzar, quiénes son los integrantes de esa organización educativa, y cuál es el lugar de ubicación.

Para el capítulo 2, se realizó el diagnóstico institucional en el que se menciona la problemática y se incluye el FODA sistémico que es un proceso de reflexión y discusión de los resultados de una propuesta. También se incluyeron en ese capítulo los árboles de problemas y de objetivos que son las herramientas que permiten definir las estrategias del FODA sistémico. Se anotó la metodología, las técnicas y los instrumentos de investigación-acción con el respaldo de citas de autores reconocidos. Asimismo, se incluyen los hallazgos que permiten la realización de propuesta.

En el capítulo 3, se desarrolló el marco teórico en el que la estudiante desarrolló algunas ideas y citó a varios autores quienes exponen sus enfoques teóricos. Por otra parte, en el capítulo 4, se presentó el nombre de la propuesta, la introducción, la justificación, el planteamiento del problema detectado, los objetivos relacionados con las metas propuestas, las estrategias aplicadas, los resultados esperados y las actividades propuestas. Se incluyó también el cronograma de actividades, y se dieron a conocer las metodologías que se utilizaron y la implementación y la sostenibilidad de la propuesta. También se listaron los recursos humanos, los recursos materiales y el presupuesto del proyecto.

Por último, en el capítulo 5, se elaboró la construcción del proceso de sistematización se propuesta y se mencionaron las fases experiencia vivida. Se realizó una reconstrucción histórica, y se dieron a conocer las lecciones aprendidas en proceso de la práctica.

Introducción

En este informe se da cuenta de la implementación de un manual de disciplina efectiva para coadyuvar la mediación y la solución de conflictos del Instituto Nacional de Educación Básica, del municipio de San Miguel Chicaj, del departamento de Baja Verapaz para que los docentes apliquen estrategias innovadoras de disciplina en el aula y así los estudiantes tengan un mejor rendimiento escolar.

Durante la práctica administrativa se realizó un diagnóstico institucional mediante el cual se detectaron varios problemas. Para darle prioridad al problema que tiene más relevancia se aborda una problemática en común como la indisciplina de los estudiantes con sus docentes.

La metodología que se utilizó fue FODA sistémico en el cual se plasman las fortalezas, las oportunidades, las amenazas y las debilidades de la institución educativa. Para indagar el problema se utilizaron técnicas para determinar cómo surge esa problemática. Entre ellas se pueden mencionar la observación, la entrevista y también instrumentos como la lista de cotejo y las guías de entrevista que se utilizaron para detectar por qué los estudiantes tienen un mal comportamiento dentro del centro educativo.

El informe contiene lo siguiente. El capítulo 1 es el marco contextual que contiene la descripción de la institución, la reseña histórica, la visión y la misión, la estructura orgánica de las autoridades, la ubicación geográfica donde se indica del lugar donde se ubica el centro educativo, las fortalezas de institución lo cual se obtiene del FODA sistémico, las limitantes de la institución y el problema inicial detectado.

En el capítulo 2, se presenta el diagnóstico institucional del establecimiento educativo. Se describe brevemente el problema, se incluye el FODA sistémico con fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la institución. De allí, se desprenden las estrategias que se deben implementar; el árbol de problemas con los problemas, sus causas y sus efectos; y el árbol de objetivos que permite

determinar acciones y resultados. También se describe la metodología, las técnicas, los instrumentos, los informantes, los resultados del diagnóstico institucional y los hallazgos.

El capítulo 3, contiene el marco teórico que es una de las fases más importantes donde el estudiante indaga y relaciona su opinión con las ideas de otros autores. En esta parte se analizan y exponen los enfoques teóricos.

En el capítulo 4, está la propuesta que está conformada por el nombre de la propuesta, la introducción, la justificación de la importancia de la investigación y las razones para poder implementarla, el planteamiento del problema de la propuesta, los objetivos (general y específicos), las estrategias y cómo se van desarrollar, los resultados esperados, las actividades que se realizaron en la implementación de la propuesta, el cronograma de actividades, la metodología, la implementación y sostenibilidad de la propuesta, los recursos humanos y materiales, y el presupuesto en el cual se detalla los que gasto en la implementación de la propuesta.

El capítulo 5 contiene la sistematización de la propuesta, el proceso de sistematización, la experiencia vivida en la que se anotan los sucesos que se vivieron en la implementación de la propuesta; la reconstrucción histórica en la que se detallan las actividades que se realizaron; el objeto de la sistematización de la propuesta, las principales lecciones aprendidas y la reflexión que realiza estudiante con el proceso de implementación de la propuesta.

Capítulo 1

Marco contextual

1.1 Descripción de la institución

El Instituto Nacional de Educación Básica ubicado en la aldea San Francisco del municipio San Miguel Chicaj, departamento de Baja Verapaz con código 15-02-0022-45 del área rural, pertenece al sector público y su modalidad es monolingüe. Tiene objetivos y principios bien fundamentados para mejorar la calidad educativa de los estudiantes y cuenta con una infraestructura en buen estado de dos niveles y aulas amplias para el desarrollo de las clases. Además, implementa la tecnología de la información y la comunicación y cuenta con servicio de agua y baños. Una conserje se encarga de la limpieza, para mantener un ambiente agradable.

Se atiende a los estudiantes del Instituto Nacional de Educación Básica en la jornada vespertina. La Institución educativa cuenta con el apoyo de los padres de familia, COCODES, y otras instituciones como el plan internacional en la que apoya apadrinando niños para que continúen estudiando y capacita a los docentes para que estén actualizados, proporcionándoles materiales didácticos.

Los principios educativos que fomenta el instituto Nacional de Educación Básica son las oportunidades de responsabilidad de desarrollo formando estudiantes responsables, inculcándoles los valores para la preparación para la vida, para que sean capaces de enfrentar los retos que se les presenten, promoviendo una educación liberadora, participativa y educar para la paz.

1.2 Reseña histórica de la institución

El Instituto Nacional de Educación Básica ubicado en la aldea San Francisco del municipio San Miguel Chicaj, departamento de Baja Verapaz fue creado el 27 de noviembre del año 2008, según resolución No. 117-2008. Artículo Primero: autorizar la creación del Instituto Nacional de Educación Básica —INEB—, el cual funcionará en la Escuela Oficial Rural Mixta, de la aldea San

Francisco del municipio de San Miguel Chicaj, Baja Verapaz, jornada vespertina de 13:00 horas a 18:00 horas de lunes a viernes. Gracias al presidente ingeniero Álvaro Colom Caballeros y a las políticas educativas del periodo 2008-2012, se le da cobertura al nivel medio en las diferentes áreas del país, se le ha dado al cumplimiento a uno de los artículos de la Constitución de la República en donde dice que la educación debe ser gratuita para los diferentes niveles en todo el país.

El profesor Edgar Arturo Sis Bachan, el profesor Edgar Adán Ixtecoc, los señores Abelino Tista Canahuí alcalde comunitario, Higinio Sis Sis, tesorero, Laudelino Ramírez Sis, coordinador, María Pedrina Sis Ixpatà, coordinadora, María Bertha Sis Sis, coordinadora, Luciano García Xitumul coordinador, Fidencio López Toj, coordinador, Transito Sis Gabriel, coordinador, Francisco Iboy, coordinador, Domingo Sis Bolvito, coordinador, Urbano Tista Toj, coordinador, Hermelindo García Tista, coordinador fueron los que gestionaron la apertura el instituto en la comunidad para el beneficio de toda la población con el propósito fundamental de formación del ciudadano, respeto a la persona, el amor al estudio y la superación para que sean personas responsables con mejor futuro.

Durante años anteriores se gestionó la construcción del edificio para el instituto, pero no hubo buenos resultados por cuestiones políticas. Actualmente ya cuenta con un lote de terrenoy se ha gestionado la construcción del edificio para que funcione dicho centro educativo de acuerdo con la respuesta se construiría a finales del año 2019.

El Instituto Nacional de Educación Básica cuenta con edificio de dos niveles para impartir las clases a los alumnos en la jornada vespertina. Los primeros docentes que tomaron posesión por contrato bajo el renglón 021 el dos de enero fueron:

- Blanca Esmeralda Rodríguez Xitumul (directora)
- Carlos Muz Bin
- Edgar Soloman Jerónimo
- Hugo Estuardo Hernández Larios
- Martha Isabel Ixpatác López

- Josué Vásquez Tatul

Maestros que se integraron posteriormente en el año 2009:

- Rosa Marina Iboy Bachán
- Rudy Miguel Hernández Rodríguez
- María Guadalupe Pérez

El establecimiento se abrió con 113 alumnos en dos secciones de primero básico, una sección para segundo y una sección para tercero. En el año 2010 se inició el ciclo escolar con la cantidad de 126 alumnos; se abrieron dos secciones para primero básico, dos para segundo y una sección para tercero. Fueron contratados los siguientes docentes:

- Blanca Esmeralda Rodríguez Xitumul (directora)
- Edgar Soloman Jerónimo (subdirector)
- Hugo Estuardo Hernández Larios (secretario)
- Carlos Muz Bin (tesorero)
- Rosa Marina Iboy Bachan
- Rudy Miguel Hernández Rodríguez
- Celestino Raxcaco Azumatán
- Elmer Oswaldo Xitumul Tista
- Sindy Ariana Tum Román
- Ludwing Eleazar Cahueque Ixcopal
- Marvin Alfonso Muñiz Leonardo
- Elder Rocael Tista Canahuí

1.3 Visión y misión

1.3.1 Visión

Somos una institución que evoluciona y se mantiene actualizado con nuevos paradigmas y enfoques educativos, formando a estudiantes con excelencia académica y grandeza de espíritu en un ambiente de compromiso, tolerancia y respeto mutuo, haciendo participar en nuestra misión educativa a los padres de familia como primeros educadores de sus hijos y a los alumnos como principales protagonistas y creativos. Formando ciudadanos con criterio crítico, creativo y de sensibilidad social, fomentando el respeto a la vida, a una cultura de paz, promoviendo una sólida formación, técnica, sistemática, científica y tecnológica de acuerdo a las características de un país multiétnico, plurilingüe y multicultural para contribuir al desarrollo y superación social.

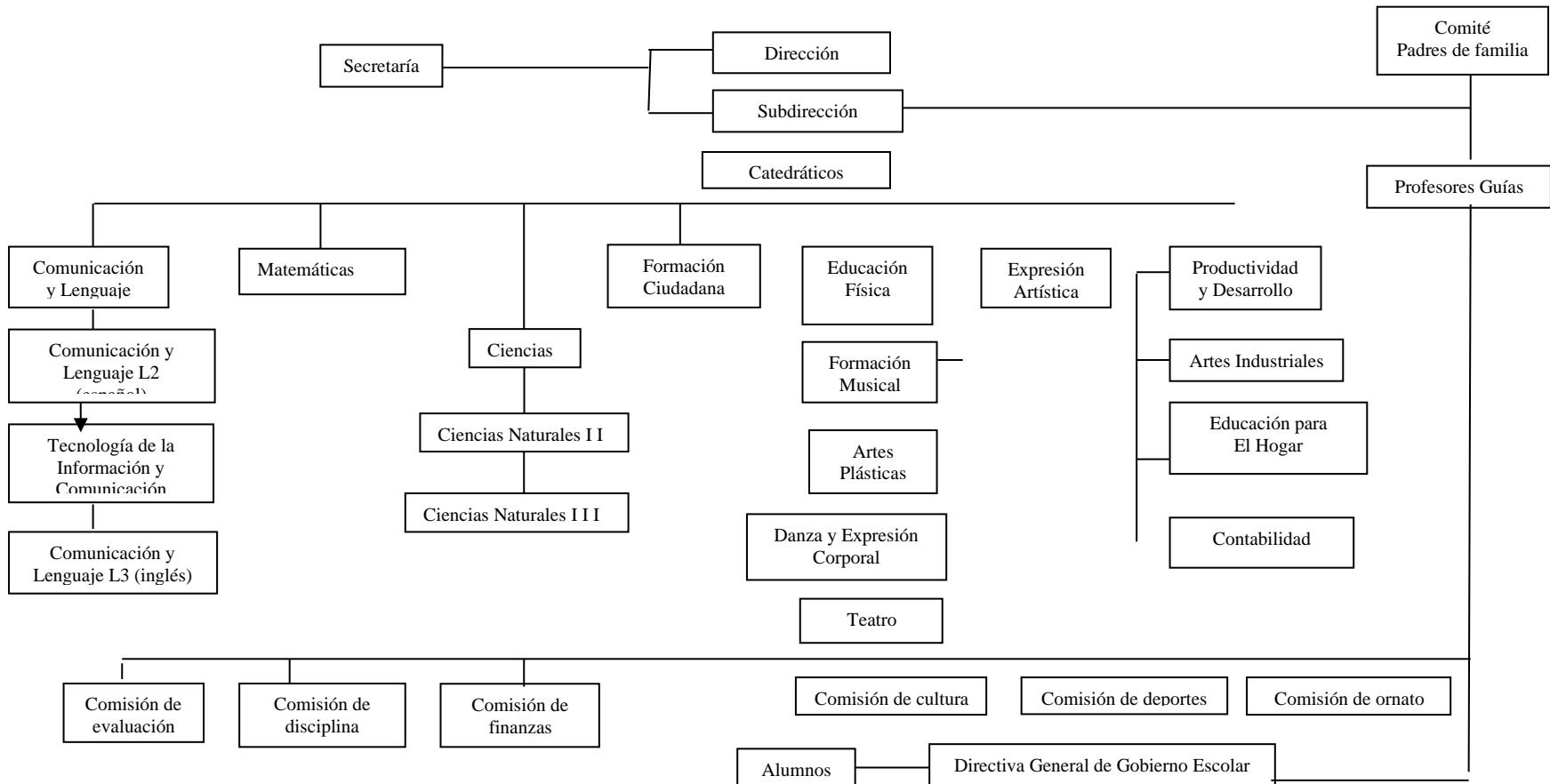
1.3.2 Misión

Brindar una educación con calidad apegada a las políticas educativas de nación, para una formación académica basada en fundamentos pedagógicos, técnicos, morales y con el desarrollo de habilidades y destrezas con la aplicación de metodologías innovadoras y tecnológicas. Estimular al educando a pensar y actuar creativamente, siendo protagonista de su propio aprendizaje a través de actividades significativas. Contribuir al mejoramiento de los valores morales y cristianos en los niños de nuestra ciudad.

1.4 Estructura organizativa

1.4.1 Organigrama

Figura 1 Organigrama de la institución



Fuente: elaboración propia (2020)

1.4.2 Autoridades

Coordinador Técnico Administrativo (CTA)

El primer orden es el Licenciado Ervin Aroldo Sis Bachán, del Distrito Escolar 15-02-05, Su función principal es planificar, organizar, orientar, coordinar, supervisar y evaluar las diferentes actividades encaminadas a las diferentes acciones administrativas de los centros educativos de forma eficiente y eficaz.

Director

En el segundo orden es el licenciado Elder Rocael Tista Canahuí. Es encargado de los procesos administrativos y representa al establecimiento en las diferentes actividades sociales, culturales y deportivas que se organizan dentro y fuera de ella.

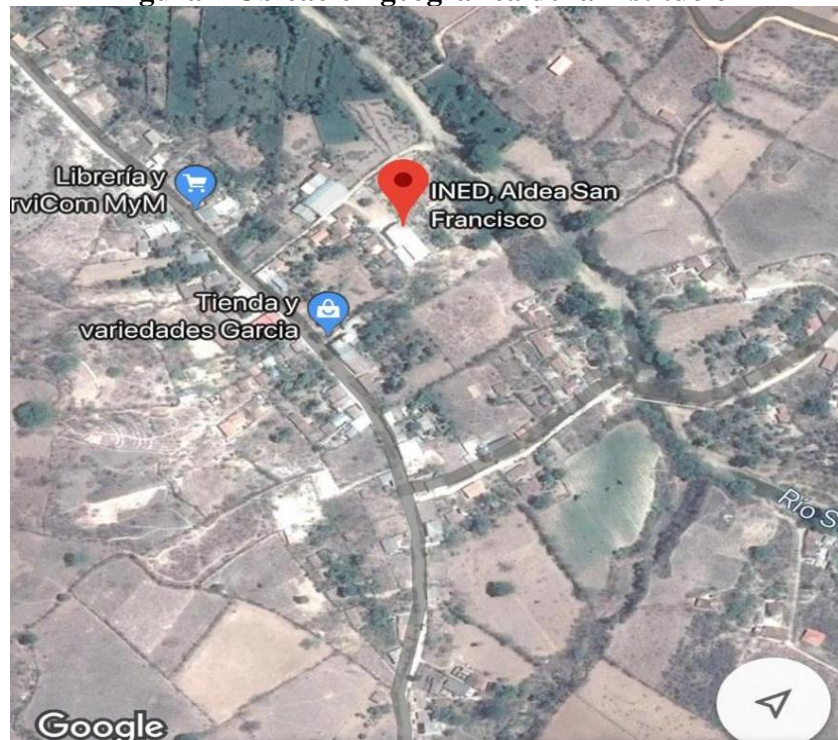
Sus características:

- Excelente relación humana
- Habilidad para dirigir personal
- Dinámico y proactivo
- Excelente relación interpersonal
- Capacidad para coordinar equipos de trabajo
- Analítica, planificador, metódico y liderazgo
- Capacidad de emprender, dirigir, gestionar y organizar las acciones educativas
- Conocimiento del Currículum Nacional Base
- Capacidad de utilizar los recursos de forma eficaz, eficiente y efectiva
- Con alto nivel de prácticas éticas
- Respeto hacia los valores y de la diversidad cultural
- Iniciativa en la actualización de políticas ministeriales vigentes

1.5 Ubicación geográfica

El Instituto Nacional de Educación Básica está ubicado en la aldea de San Francisco, al lado norte del municipio de San Miguel Chicaj, del departamento de Baja Verapaz.

Figura 2 Ubicación geográfica de la institución



Fuente: Google Maps (2020)

1.6 Fortalezas de la institución

- Reglamento interno del establecimiento
- Planificación para lograr alcanzar las competencias del CNB
- Buena organización y administración de la dirección
- Trabajo organizado en equipo
- Comunicación amplia y positiva con padres de familia
- Apoyo a proyectos de desarrollo integral, actos cívicos, jornadas deportivas convivencia y otros

1.7 Limitantes de la institución

- Área reducida para la recreación
- Edificio expuesto al ingreso de personas ajenas, (por falta de muro perimetral)
- Indisciplina en la institución educativa

- Pérdida de valores morales
- Deserción escolar por emigración
- Bajo rendimiento académico

1.8 Problemática inicial detectada

La ausencia de un manual de disciplina efectiva para coadyuvar en la mediación y la solución de conflictos del Instituto Nacional de Educación Básica, del municipio de San Miguel Chicaj del departamento de Baja Verapaz

Capítulo 2

Diagnostico institucional

2.1 Problemática

La ausencia de un manual de disciplina efectiva para coadyuvar en la mediación y la solución de conflictos del Instituto Nacional de Educación Básica, del municipio de San Miguel Chicaj del departamento de Baja Verapaz.

2.2 FODA sistémico

Tabla 1 FODA sistémico

FODA Área administrativa	Fortalezas (+) <ul style="list-style-type: none"> • Reglamento interno del establecimiento • Planificación para lograr alcanzar las competencias del CNB • Buena organización y administración de la dirección • Trabajo organizado en equipo • Comunicación amplia y positiva con padres de familia • Apoyo a proyectos de desarrollo integral, actos cívicos, jornadas deportivas convivencia y otros 	Oportunidades (+) <ul style="list-style-type: none"> • Apoyo de Plan Internacional • Apoyo de las instituciones para brindar charlas a jóvenes y docentes • Apoyo de padres de familia a las actividades culturales y deportivas y cívicas que promueve el establecimiento • Apoyo a estudiantes de escasos recursos económicos • Fomento y promoción de tradiciones y costumbres • Actividades en la promoción de práctica de valores • Elaborar el manual de funciones
Debilidades (-) <ul style="list-style-type: none"> • Decadencia del idioma materno 	Estrategias	Estrategias

<ul style="list-style-type: none"> • Desinterés del estudiante en superarse • Los estudiantes no ingresan a los salones de clases • Falta de control de los docentes sobre la indisciplina de los estudiantes • Computadoras en mal funcionamiento • Poco apoyo de algunos padres de familia en fortalecer los hábitos de estudio • Poca capacitación a docentes en la realización de material pedagógico • Asuntos administrativos y pedagógicos son asumidos por los docentes 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar capacitaciones a los docentes para que ellos promuevan el idioma materno • Promover actividades educativas sobre la importancia de la educación • Capacitar a los estudiantes la importancia de estar en los salones de clases • Capacitar a los docentes sobre estrategias de disciplinas en el aula • Gestionar apoyo de donación de computadoras • Realizar capacitaciones para que los padres se involucren en la educación de sus hijos • Coordinar talleres para los docentes en asumir su rol dentro de un centro educativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Practica del idioma materno dentro del centro educativo • Involucrar a los estudiantes en actividades de superación • Hacer conciencia a los estudiantes para ingresar a los salones de clases • Lograr un ambiente agradable con los estudiantes • Gestionar la obtención de nuevas computadoras • Realizar diversas actividades que los padres de familia participen junto con sus hijos • Gestionar una administración eficiente y eficaz en su rol como docente
<p>Amenazas (-)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inestabilidad laboral • Estudiantes tienen mal comportamiento 	<p>Estrategias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación constante a los docentes al cambio del clima laboral • Implementar talleres con los estudiantes para 	<p>Estrategias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asimilación satisfactoria de los docentes para mantener clima organizacional eficiente y eficaz

<ul style="list-style-type: none"> • Falta de docentes en educación física y maestro de música • Conflictos entre estudiantes • Un clima organizacional deficiente entre los estudiantes • Falta de capacitación de docentes para solucionar conflictos • Ausencia de valores humanos 	<p>mantener un cambio en su comportamiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitar a los docentes para que tengan especialidad en cada área. • Desarrollar técnicas innovadoras para solución de conflictos entre los estudiantes • Fomentar talleres entre los estudiantes • Capacitar a los docentes sobre mediación y resolución de conflictos • Impulsar a los estudiantes en la práctica de los valores 	<ul style="list-style-type: none"> • Promover actividades recreativas para evaluar el comportamiento de los estudiantes • Implementar en el aula el conocimiento que han adquirido los docentes • Fortalecimientos de una convivencia pacífica entre los estudiantes • Los estudiantes deben adaptarse a los cambios. • Crear un manual sobre la mediación y resolución de conflictos • Desarrollar estrategias eficaces en la práctica de los valores
--	---	--

Fuente: elaboración propia (2020)

2.3 Árbol de problemas

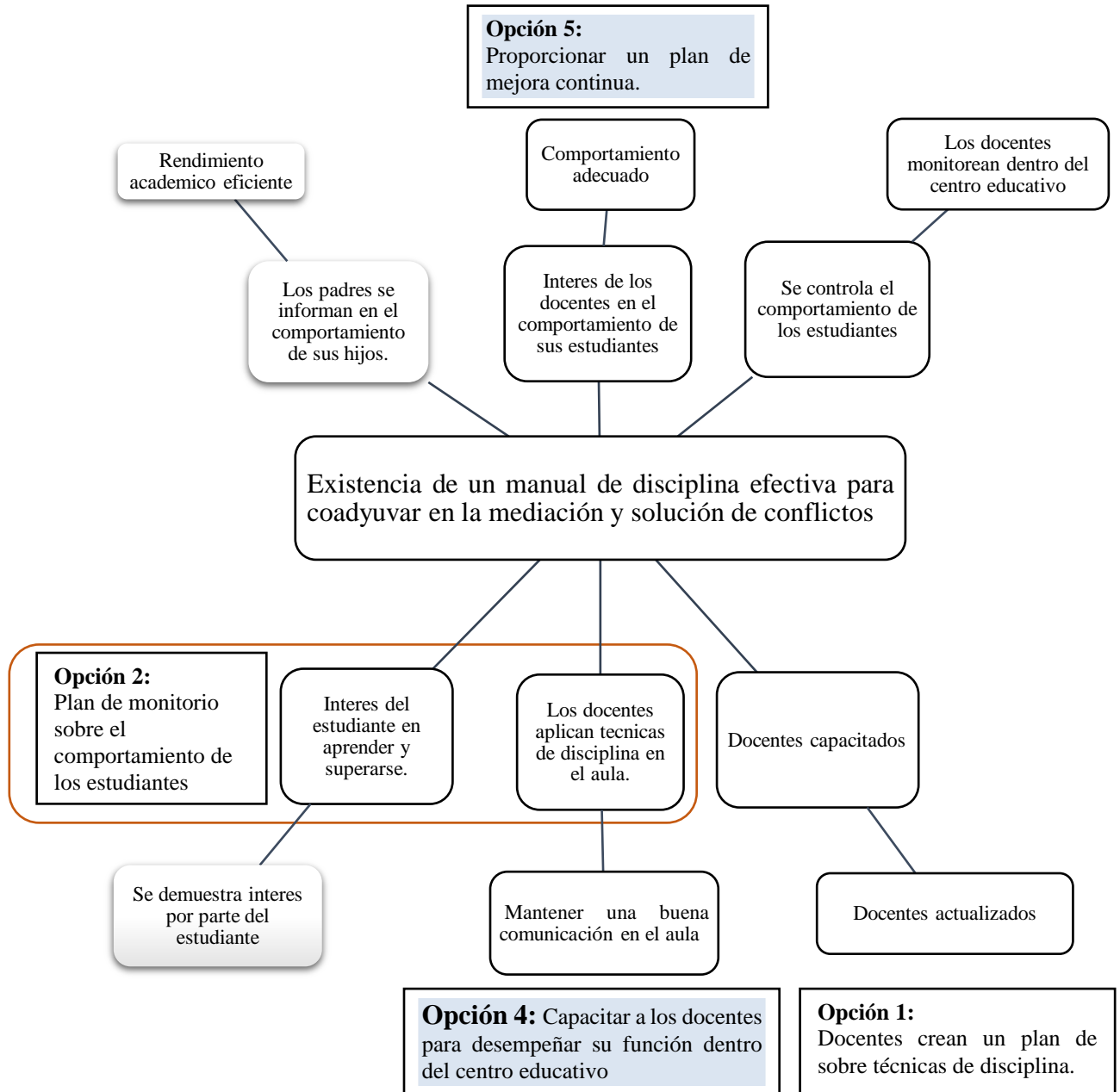
Figura 3 Árbol de problemas



Fuente: elaboración propia (2020)

2.4 Árbol de objetivos

Figura 4 Árbol de objetivos



Fuente: elaboración propia (2020)

2.5 Metodología

En el proceso de la práctica, se utilizó la metodología que permitió descubrir un determinado conocimiento, replantearlo, sintetizarlo y adaptarlo. Para concretizar este proceso, se realizó un procedimiento: leer, indagar fueron de gran importancia dentro de la investigación del diagnóstico. Se deben encaminar durante ese proceso de reconstrucción de las experiencias adquiridas durante la práctica administrativa, también se garantizan que las relaciones que se establecen y los resultados son nuevos conocimientos adquiridos.

Tamayo (2004) afirma que:

La metodología es un procedimiento general para lograr de manera precisa el objetivo de la investigación, por lo cual nos presenta los métodos y técnicas para la realización de la investigación. Constituye la medula del plan se refiere a la descripción de las unidades de análisis o de investigación, las técnicas de observación y recolección de datos, los instrumentos, los procedimientos y las técnicas de análisis. (p. 175)

La metodología constituye una gran fuente de conocimientos; ya que, al investigar, el sujeto reflexiona y cuestiona una situación, y es así como enriquece sus concepciones de la realidad. Gómez (2012) menciona que “la disciplina que se encarga del estudio crítico de los procedimientos, y medios aplicados por los seres humanos, que permiten alcanzar y crear el conocimiento en el campo de la investigación científica” (p.15)

La metodología de la investigación ha aportado al campo de la educación, métodos, técnicas y procedimientos que permiten alcanzar el conocimiento de la verdad objetiva para facilitar el proceso de investigación. Debido a la curiosidad del ser humano, la metodología de la investigación se ha encargado de definir, construir y validar los métodos necesarios para la obtención de nuevos conocimientos.

2.6 Técnicas

De acuerdo con la metodología se utilizaron técnicas de investigación para diagnosticar las problemáticas que se surgen dentro del centro educativo lo cual lleva a investigación acción para buscar medios idóneos lograr con eficacia las metas propuestas.

Se utilizó el FODA sistémico para realizar el diagnóstico y plantear estrategias que se debían implementar para resolver las problemáticas que surgían o cómo se debía afrontarlos y qué recursos se utilizaban.

La observación se utilizó para conocer la relación de la comunidad educativa dentro del centro educativo en base a ello se visualizaron problemáticas que se tiene que estudiar, con diferentes aspectos inherentes a su comportamiento. Según Labarca (2014) “es la técnica de investigación básica, sobre las que se sustentan todas las demás, ya que establece la relación básica entre el sujeto que observa y el objeto que es observado, que es el inicio de toda comprensión de la realidad” (p.1).

La entrevista una técnica de recopilación verbal que se hace dialogando con las personas entrevistadas quienes brindan información acerca de la realidad dentro del centro educativo. Esto fue de gran importancia para recopilar información de las problemáticas que hay en el centro educativo.

Folgueiras (2016) dice:

Es una técnica de recogida de información que además de ser una de las estrategias utilizadas en procesos de investigación, tiene ya un valor en sí misma.

Tanto si se elabora dentro de una investigación, como si se diseña al margen de un estudio sistematizado, tiene unas mismas características y sigue los pasos propios de esta estrategia de recogida de información. Por tanto, todo lo que a

continuación se expone servirá tanto para desarrollar la técnica dentro de una investigación como para utilizarla de manera puntual y aislada (p. 2)

2.7 Instrumentos

Se utilizaron diversos instrumentos para realizar el diagnóstico del Instituto nacional de Educación Básica Aldea San Francisco San Miguel Chicaj Baja Verapaz. Se tenía que indagar utilizando materiales de apoyo para obtener información de las problemáticas que surgía dentro del centro educativo, para ello se utilizó la herramienta del FODA sistémico.

También se utilizó la lista de cotejo para evaluar diversos aspectos controversiales que se daban en la institución educativa y cómo era el clima organizacional entre docentes y estudiantes.

La guía de entrevista se aplicó al director, los docentes y los estudiantes, para conocer cómo surge el mal comportamiento de los estudiantes en el aula y al entorno del centro educativo, cómo es la relación entre los docentes y los estudiantes, que nuevos conocimientos propician los docentes en sus aulas.

2.8 Informantes

Son las personas que forman parte de la comunidad educativa: director, docentes y estudiantes del Instituto Nacional de Educación Básica, ellos son los personajes que intervienen en esta investigación como se menciona en el FODA sistémico. Ellos son los protagonistas de la educación. Según Robledo (2015) “son personas que, por sus vivencias, capacidad de empatizar y relaciones que tienen en el campo pueden apadrinar al investigador convirtiéndose en una fuente importante de información a la vez que le va abriendo el acceso a otras personas y a nuevos escenarios” (p. 1).

Para adquirir información por parte de los informantes se aplicaron técnicas y se usaron instrumentos para la recopilación de la información que fue muy efectiva durante el

diagnóstico. Se observaron distintas problemáticas y se buscaron estrategias para incitar a los estudiantes al cambio y que ellos tengan una educación de calidad.

Goetz & Lecompte (1988) señalan:

Son aquellos individuos en posesión de conocimientos, estatus o destrezas comunicativas especiales y que están dispuestos a cooperar con el investigador. Así, las personas seleccionadas deben mostrar una alta motivación al cambio y ser reflexivas sobre los acontecimientos que suceden a su alrededor. Por lo tanto, su elección es cuidadosa, sustentada en lo posible en relaciones de confianza y cooperación, implicándolos y animándolos con el tema de investigación. (p. 134)

2.9 Resultados del diagnóstico institucional

La importancia de realizar el diagnóstico da a conocer que se debe indagar como en el Instituto Nacional de Educación Básica, aldea San Francisco San Miguel Chicaj, Baja Verapaz. Han surgido varios hechos controversiales, como la deserción escolar ya que más del 30 % de los estudiantes por la falta de recursos económicos tuvieron que dejar a un lado sus estudios y emigrar con sus padres a otro país.

Los estudiantes que se retiraron dejaron a un lado su educación y ellos van a propensos a tener una mejor vida, pero en nuestro país las leyes son distintas y en un futuro ellos verán las consecuencias de sus actos. Por otra parte, el rendimiento académico de los estudiantes es deficiente ya que ellos no hacen el mejor esfuerzo en cumplir con sus obligaciones como estudiantes de lo contrario ellos mantienen una actitud muy prepotente, con sus docentes al recibir los resultados de sus notas. Sin embargo, ellos no luchan por salir adelante ya que desde su hogar no han tenido una educación con valores. Los padres no se involucran en rendimiento de sus hijos ni monitorean el comportamiento de sus hijos. Ellos se involucran cuando se fijan de las notas de sus hijos son muy bajas o tienen posibilidad de repetir el año.

En la resolución de conflictos surgieron varios hechos en los que los estudiantes son protagonistas en crear conflictos con sus demás compañeros. Aunque se realizaron talleres sobre la concientización sobre mantener un buen comportamiento dentro y fuera del aula, los estudiantes no mantenían el interés. Ellos hacían lo que querían y no obedecían a ninguno de los docentes.

Se realizaron actividades recreativas donde todos los estudiantes mantuvieron un buen clima organizacional dentro del centro educativo. Se evaluaba su comportamiento, cómo se integraban con los demás y qué actitudes mantenían. Pero el resultado fue negativo, ya que ellos mantienen una mala actitud y generan conflicto con los que están su alrededor. Aunque se sancione a los estudiantes, ellos no cambian su actitud, ni su manera de pensar.

Los docentes cumplen diversos roles, ya que dentro del centro educativo no se cuenta con el personal capacitado que tiene laborar dentro de dicha institución educativa. Los docentes han duplicado sus labores como docentes y eso ha causado problemas de indisciplina y los estudiantes no se controlan porque no hay suficiente personal para monitorear las acciones. Los docentes no se capacitan constantemente como indagar sobre los medios tecnológicos y con aplicación de las TIC en el aula. Aunque dentro de la institución educativa hay computadores, no se cuenta con los recursos necesarios para la utilización de las maquinas.

El director junto con los docentes ha desempeñado su función dentro del centro educativo, utilizando todos los recursos que están a su disposición para que los estudiantes tengan una educación de calidad.

Los padres de familia no mantienen una estrecha relación con los docentes ya que ellos no se involucran en las actividades que realizan sus hijos, sin embargo, cuando se realizan reuniones o entrega de notas de sus hijos asisten y la mayoría de veces llegan con quejas, reclamos y no aceptan cuando ninguna propuesta que el director les da conocer para el mejoramiento de la educación de sus hijos.

Capítulo 3

Marco teórico

3.1 Indisciplina

La ausencia de disciplina en el Instituto Nacional de Educación Básica, aldea San Francisco ha generado un conflicto de indisciplina ya que la mayoría de los estudiantes tienen un mal comportamiento en dicha institución educativa. Esto ha generado que los estudiantes no ingresen a los salones de clases y tienen mal rendimiento académico sobre sus calificaciones esto causa que los padres de familia desconocen del mal comportamiento de sus hijos.

Acevedo (2005) define:

Se consideran actos de indisciplina todas las acciones, palabras, actitudes, gestos y reacciones que contrarían las normas disciplinarias vigentes en un centro de enseñanza, o que representan atentados contra la moral, la autoridad, el orden, el espíritu y las tradiciones de la institución. (p. 6)

La indisciplina ha generado muchos problemas entre el director y los docentes ya que los estudiantes no acatan a la autoridad de sus docentes y por ello se les levantan actas al mal comportamiento. El director interactúa con los estudiantes, pero ellos quieren mantener una autoridad que no les compete.

“El mal comportamiento puede desestabilizar tanto a los alumnos como a los profesores, pudiendo, a su vez, contribuir a la generación de sentimientos de decepción, estrés y abandono en los docentes” (Moreno & Cervello, Martínez & Villodre, 2007, p. 170).

La indisciplina tiene un gran impacto dentro del instituto ya que muchos estudiantes tienen un comportamiento inadecuado con sus docentes.

Fierro María (2005) afirma que en los “problemas de indisciplina, un primer rasgo manifiesto en las narraciones es presentar el mal comportamiento, como un atributo del estudiante, como

si se tratara de un rasgo de personalidad o una preferencia definida por cierto modo de proceder” (p. 1138).

3.2 Disciplina

La disciplina es la forma como actúa o se comporta una persona dentro de la sociedad y tiene aptitud y actitud de ser emprendedor. Al momento de tomar decisiones siempre prioriza lo más importante siempre vela por el bien de los demás, siempre mantiene una buena relación interpersonal. Toda persona que mantiene una buena actitud siempre tendrá una convivencia armoniosa con los demás ya que él desde su hogar instruyó que tiene que practicar sus valores y principios desde el lugar que se encuentre.

En una institución educativa, la disciplina es expresada como un comportamiento en el cual el alumno se rige por las normas de respeto hacia el docente y hacia los compañeros del aula. La disciplina se da por diferentes factores como lo son el medio ambiente y la presión que sufren los educadores y es así como la disciplina y la indisciplina son propiedades exclusivas de los estudiantes. Una persona puede carecer de disciplina cuando se encuentra en libertinaje. Tanto el docente como el estudiante merecen respeto, que en este caso pasaría a ser disciplina.

López (2014) define:

La disciplina marca un hito en la formación de los seres humanos desde el instante en que el ser humano nace y tiene uso de razón se encuadra en un patrón disciplinario, ésta hará que de una u otra forma acoja modelos que a la postre hacen del ser humano un ente que expone en cada una de sus actividades lo que es capaz de hacer en beneficio propio, así como de los que lo rodean, en todo caso la disciplina va acompañada del orden (p. 2)

3.3 Factores de riesgo

La comunidad educativa tiene una gran relación interpersonal con todos ya que todos deben mantener una buena disciplina dentro de la institución educativa, pero siempre surgen problemáticas que se deben resolver con eficiencia y eficacia. Es por ello es necesario conocer los diversos factores que intervienen en la indisciplina de los estudiantes esto es un problema muy común dentro de las instituciones educativas, los encargados permiten la solución del conflicto.

Castillo & Hernández (2009) mencionan diferentes factores que intervienen en las actitudes de indisciplina de los estudiantes. Por ejemplo:

- La edad de los estudiantes
 - Las razones para aprender y la motivación de los estudiantes
 - El tamaño de la clase: es más difícil mantener buen ambiente en un salón grande
 - El ambiente y las reglas de la institución: algunas instituciones son más estrictas que otras, así como la actitud y el comportamiento hacia los estudiantes
 - El respeto por parte de los estudiantes hacia profesor y del profesor a los estudiantes
- (p. 19)

3.4 Colaboración

Es la acción que ejerce la comunidad educativa en interactuar conjuntamente ya que cada uno mantiene una relación interpersonal entre todos. Es gran importancia el aprendizaje colaborativo y es uno de los componentes esenciales dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje. Es importante que todos participen en la formación de los estudiantes para que ellos sean personas honorables y que practiquen una buena disciplina dentro de cada ámbito. Asimismo, es de gran importancia mantener en buen estado el entorno que el estudiante este como infraestructura ya que eso motiva a los estudiantes aprender cada día.

Rodríguez (2009) dice que “los entornos colaborativos se distinguen por suministrar un conjunto de servicios para la colaboración, lo que incluye medios de comunicación entre los participantes” (p. 35).

El trabajo colaborativo es otro de los aspectos que los docentes buscan promover de manera recurrente en los diferentes ambientes virtuales para probar que las personas puedan trabajar entre ellas a distancia, sin tener que encontrarse físicamente y crear productos concretos e interesantes siempre y cuando se les den las pautas o instrucción mínimas de realización.

Bonilla (2005) define:

La colaboración entre sector público y privado es una medida de la transferencia de conocimiento entre ambos sectores. El índice de cooperación o de colaboración entre centros se calcula a través del número de direcciones de centros de trabajo que han intervenido en la investigación, y su valor viene dado por el porcentaje de los documentos firmados por más de una institución. (p. 55)

3.5 Respeto

El respeto es la base fundamental para una convivencia sana y pacífica entre el director, los docentes y los estudiantes todos los que conforman la comunidad educativa ya que ellos son los propulsores de una educación con valores. Para practicarlos es preciso tener una clara noción de los derechos fundamentales de cada persona.

Chaparro & Gordon (2010) mencionan:

El respeto crea un ambiente de seguridad y cordialidad, permite la aceptación de las limitaciones ajenas y el reconocimiento de las virtudes de las demás. Evita las ofensas y las ironías, no deja que la violencia se convierta en el medio para imponer criterios. El respeto conoce la autonomía de cada ser humano y acepta complacido a ser diferente. (p. 26)

Los valores favorecen las sanas relaciones sociales y mantiene el orden. Estos comienzan a transmitirse y a inculcarse desde la infancia con la ayuda de un favorable ambiente familiar y sobre todo constancia y coherencia. Es importante que los docentes fomenten el valor del respeto en el aula y dentro la institución educativa y se concientice a los estudiantes que deben respetar al director, los docentes y más de ello a sus padres de familia.

Hernández & Hermosillo (2005) afirma:

El respeto es uno de los valores más importantes que existen, ya que es por medio de este valor que los hombres y la sociedad logramos vivir en armonía y evitar malentendidos y grandes conflictos, el respeto consta primeramente en considerar y reconocer lo propio, para después hacer lo mismo con otras personas y los objetos ajenos (p. 16)

El respeto entre las personas suele estar condicionado a la reciprocidad, es decir, es algo que debe entregarse de manera mutua. En cambio, cuando se trata de ideas o instituciones educativas, es posible que dicho respeto sea producto de la posibilidad de una sanción o de una veneración por las costumbres y tradiciones, se vincula con aspectos éticos y morales.

Alvidrez (2016) determina:

El valor del respeto es un concepto que ha tenido variantes en el transcurso de los años, pues las familias se encuentran en un proceso de evolución, los pensamientos y actuar no son los mismos que hace algunas décadas, las exigencias de la sociedad encauzan a otras necesidades de subsistencia, razón por la cual ambos padres salen del hogar en busca de un mejor bienestar económico, pero también de un descuido moral, afectivo y comunicativo con sus hijos. (p. 189)

Al hablar de respeto es hablar de los demás, es establecer hasta donde llegan las posibilidades de hacer o no hacer y donde comienzan las posibilidades de los demás. El respeto es la base

de toda convivencia en sociedad, las leyes y reglamentos establecen en las reglas básicas de lo que se debe respetar. Es importante respetar a los demás sin importar su color, idioma, cultura todos somos iguales y tenemos los mismos valores.

Bejarano & Ortiz menciona que “el respeto es considerar a la otra persona como ser humano digno y valioso, respetando sus ideas no burlándose, si comete errores entendiendo sus necesidades y derechos” (p. 32).

3.6 Responsabilidad

La educación en valores en esta etapa resulta mucho más sencilla para los padres pues tienen cierto control sobre sus hijos, sin embargo, cuando algunos estudiantes comienzan a experimentar los cambios de la adolescencia dicha situación se torna complicada tanto para los padres como para los maestros y no mantienen una buena relación con la responsabilidad que adquiere sus estudios.

Barrio (2016) sostiene que “la responsabilidad se entiende como la cualidad y el compromiso que tienen todos los ciudadanos, las instituciones públicas y privadas y las organizaciones sociales en general para contribuir al aumento del bienestar de la sociedad local y global” (p. 52).

La responsabilidad es un valor fundamental dentro de las instituciones educativas en concientizar a los estudiantes que deben aplicar ese valor en su vida diaria, tanto como su responsabilidad de estudiar, sacar buenas calificaciones y mantener una buena relación con los demás. Una persona se caracteriza por su responsabilidad porque tiene la virtud no solo de tomar una serie de decisiones de manera consciente, sino también de asumir las consecuencias que tengan las citadas decisiones y de responder de las mismas ante quien corresponda en cada momento.

Cabrera (2017) define que “la responsabilidad: para prestar un servicio de calidad teniendo en cuenta la protección del medio ambiente” (p. 18)

La responsabilidad educativa viene de parte de los conforman la comunidad ya que cada uno tiene una aportación de forma diferente con la educación. Para mantener una educación de calidad es importante tener un conocimiento de la necesidad de las tareas, partiendo así examinar el porqué de los actos y para que se realizan a partir de un compromiso moral consciente. La responsabilidad favorece a la conciencia social gracias al desarrollo de orientación valorativas vinculadas a la disciplina, la colaboración, el deber, la libertad e independencia, así como el respeto a sí mismo y a los demás.

Vallejos (2012) aporta

Una educación de la responsabilidad comienza por la integración y la acogida del otro en su situación concreta. Pero también es sentirse solidario de una historia común que nos hace cada vez más interdependientes. Es solidaridad con todos y cada uno de los seres humanos concretos, a quienes consideramos merecedores de justicia social y sujetos de derechos (p.121).

La responsabilidad es considerada como el valor o la cualidad que tiene una persona en cumplir con sus obligaciones y el cuidado al hablar. Cada persona es diferente a los demás y cada uno actúa de diferentes formas. De ese modo se evalúa qué tan capaz es una persona de realizar algún trabajo o en la hora de tomar decisiones y como él se compromete a actuar de forma correcta y de no fallarle a nadie.

Bejarano & Ortiz dicen que “la responsabilidad entendida esta como la actitud para avanzar con firmeza, constancia y rectitud en busca de las metas trazadas por cualquier individuo” (p. 29).

3.7 Comportamiento

El comportamiento de los estudiantes de la institución educativa ha tenido una serie de dificultades sobre la indisciplina los estudiantes practican y en base a ese comportamiento ellos toman decisiones que no les corresponden. Se puede mencionar que el comportamiento es la relación tanto personal e interpersonal como la manera que actúa cada uno de los

conforman la comunidad educativa en su entorno social, esto se desarrolla de modo automático de la conducta de cada persona.

Se puede mencionar que el comportamiento de cada persona es lo que las hace diferente a todos ya cada uno tiene una forma distinta como tratar a las demás personas y como interactuar con ella. Es por ello se debe mantener una actitud positiva hacia los demás y ser optimistas ante las adversidades.

Cobo (2003) habla sobre el comportamiento diciendo:

El comportamiento son todas las actividades expresadas físicamente por el ser humano y todos sus procesos mentales manifestados por medio de expresiones orales como los sentimientos y los pensamientos que un individuo manifiesta cuando se encuentra en una situación social en particular. Casi todos nuestros comportamientos conscientes son motivados, es decir que buscan satisfacer un deseo, el cual es la manifestación sentida de una necesidad (p. 116)

Cada persona tiene una forma distinta de actuar es por ello en su formación académica cada uno tiene un comportamiento muy diferente dentro del ambiente familia y como del centro educativo que estudia, es importante evaluar el comportamiento de los estudiantes en situación de enseñanza aprendizaje, frente a cuestiones sobre su práctica pedagógica.

Alves (2017) dice

Los comportamientos están conectados a estados mentales también se dividen en dos tipos. El primer tipo serían las acciones intencionales, que son causadas por la intención y decisión del agente. El segundo tipo serían los comportamientos no intencionales, aquellos causados por eventos internos o externos al agente, sin la intervención de su decisión. (p. 34)

Los humanos se han empeñado en buscar la igualdad, pero sus diferencias individuales se han distribuido hasta quedar escondidas en la diversidad, y conforman un crisol de formas de

conducta que hacen difusa la adecuada comprensión del comportamiento, especialmente en el plano de la predicción científica.

El comportamiento humano, han protagonizado, en voz de sus respectivos defensores, un largo debate, para llegar a concluir implícitamente, que la alternativa más viable, para quienes actúan como agentes de cambio en el comportamiento.

Roldan (2010) sostiene:

Comportamiento es la forma en que se manifiesta y desarrolla una conducta, no es solamente un conjunto de interacciones estímulo-respuesta, sino la disposición individual frente a determinados estímulos que provocan una respuesta según la persona. Una persona puede reaccionar ante un estímulo de distinta manera que otras.
(p. 35)

3.8 Solución de conflicto

Para la solución del conflicto es necesario de utilizar la mediación. El mediador es quien tiene a cargo el proceso de negociación entre los diferentes actores que conforman parte de la comunidad educativa en la que cada uno buscan una solución que satisfagan sus intereses. Negociar es el acto integral que utiliza el mediador como negociador que debe de mantener un comportamiento recíproco con cada una de las partes él debe saber cuáles son sus habilidades, sus fortalezas y debilidades, para confrontarlas frente a las de la contraparte para llegar a un arreglo.

Alzate (2013) define:

La concepción y las actitudes existentes en nuestro entorno con relación al conflicto determinan negativamente nuestro comportamiento en las situaciones conflictivas. El conflicto es un proceso inherente a las relaciones sociales, es inevitable en todo marco

de relación, se produce entre niños en el patio de la escuela y entre países a nivel internacional (p. 9)

3.8.1 Tipos de conflicto

Se pueden mencionar diferentes tipos de conflicto que pueden surgir por motivos y se clasifican de acuerdo con el lugar en el que se desarrollan y de los actores que intervienen en el mismo como se propia mencionar que este el mediador quien tiene rol de estar de ambas partes y que el saber interpretar y escuchar atentamente, analiza cada parte para llegar a una negociación y conciliación los actores que interviene en el conflicto.

Dolores (2015) indica que “para definir el conflicto es necesario tener claro que para que se produzca un conflicto, las partes deben percibirlo, es decir, sentir que sus intereses están siendo afectados o que existe el peligro de que sean afectados.” (p.2)

Los conflictos de relación se dan a causa de fuertes emociones negativas de los actores ya que ellos tienen escasez de comunicación. Esto se traduce en falta de armonía entre todos y conductas negativas repetitivas, porque no se pretende solucionar el conflicto, sino solo busca la mejor forma de seguir con el conflicto. Es importante mantener una convivencia armoniosa cada día para una buena relación interpersonal con los demás demostrar que vivir en armonía nos lleva relacionarnos con personas que aprecian la amistad.

Gasteiz (2015) asegura que los conflictos “forman parte de la vida cotidiana, de la convivencia y de las interacciones sociales y son, por tanto, ‘naturales’ e inherentes a todas las relaciones humanas” (p.11).

El conflicto surge de diferentes formas ya sea por relación, por información, por intereses y valores estos conflictos siempre se dan cualquiera circunstancia de la vida es por eso es importante conocer la causa del conflicto saber cómo mediar cada información, ya que el conflicto es inherente a la vida humana, al comportamiento, las necesidades y los objetivos de alguna parte son un obstáculo para la satisfacción de la otra y por lo tanto el conflicto se

presenta en cada campo de la vida tanto educacional, en el trabajo en la sociedad y relaciones interpersonales.

Melo (2009) mencionado en Pereira (2012, p.6) afirma que existe un motivo concreto para el surgimiento del Conflicto, y éste se relaciona con la existencia de “deseos opuestos”. En un combate, en una pelea, se enfrentan deseos opuestos y el efecto de ello provoca el carácter de los elementos que califican un conflicto.

El conflicto de presentan en cada ámbito de la vida, no solo con otras personas, sino con el individuo mismo. La toma de decisiones o elegir la mejor solución ante un problema determina pueden suponer un conflicto para cualquier persona. Como seres sociales, las personas están en continua interacción con otras personas y como parte de esa interacción aparecen frecuentemente conflicto de mayor y menor gravedad. Muchas veces los conflictos no suelen implicar violencia o agresividad si no mostrar una acción diferente en la hora de toma de decisiones.

Pérez (2015) aduce que: “los conflictos son parte de nuestra vida y una gran fuente de aprendizaje. Tener conflictos significa estar vivo, y lo saludable es aprender a manejarlos.” (p.81)

3.8.2 Mediación

La mediación es un proceso mediante el cual los participantes, junto con la asistencia de una persona o personas neutrales, aíslan sistemáticamente los problemas con el objeto de encontrar opciones, considerar alternativas y llegar a un acuerdo mutuo que se ajuste a sus necesidades. Es un proceso que hace énfasis en la propia responsabilidad de los participantes de tomar decisiones que influyen en sus vidas; confiere autoridad sobre sí misma a cada una de las partes involucradas en el conflicto.

La mediación como método alternativo de solución de controversias ha incrementado de manera importante su utilización como una forma pacífica para la resolución de conflictos entre

personas involucradas en estos últimos, motivo por el cual, se han realizado de manera importante un sin número de modificaciones a diversas legislaciones, así como, a múltiples codificaciones, de las cuales han derivado diversas regulaciones destinadas a sistematizar la práctica de dichos procedimientos, a su vez, este crecimiento ha derivado en la fundación acrecentada de centros de mediación.

Torroba & Di Paolo (2007) define

La mediación es un mecanismo cuyo eje es la participación de las partes. No supone la existencia de un "conocedor" del conflicto, que provea cual solución es la mejor, sino que les devuelva a las partes su poder de autodeterminación. Es decir, son las partes quienes viven con la solución, no el mediador y, por tanto, son ellas quienes deben elaborarla. (p. 18)

La mediación funciona de forma satisfactoria a pesar de no solucionar los conflictos en su totalidad. En algunos casos sí contribuye que las partes logren definir sus objetivos y encontrarse más satisfechos con las soluciones que se lleguen en su momento. Se puede decir que la mediación es el proceso de resolución de conflictos, que cuando se integra con un sistema legal de apoyo proporciona a los participantes en aplicación de métodos de conciliación.

La mediación es el proceso de deliberación voluntario que es estructurado y facilitado por una tercera persona. Ayuda a las partes a lograr un mayor entendimiento de cómo se perciben los conflictos, las causas subyacentes y entender la visión del otro mientras se desarrolla una perspectiva colaborativa sobre la manera de cómo resolverlos. (Documento de la mediación en la resolución de conflicto p. 27)

3.8.3 Objetivos de la mediación

En los objetivos de la mediación se define lo que se pretende alcanzar, lo que cada uno tiene objetivo que alcanzar. El mediador debe utilizar el proceso de negociación que beneficia a ambas partes en resolución y la conciliación de ambas partes ya que cada uno desempeña un papel muy importante dentro del ámbito educativo. Algunos de los objetivos de la mediación son:

- Facilitar que se establezca una nueva relación entre las partes en conflicto
- Aumentar el respeto y la confianza entre estas
- Corregir percepciones e informaciones falsas que se puedan tener respecto al conflicto y/o entre los implicados en este
- Crear un marco que facilite la comunicación entre las partes y la transformación del conflicto. (Documento de la mediación en la resolución de conflicto, p.5)

3.8.4 Acuerdos de la mediación

Los acuerdos son decisiones tomadas en común por dos o más personas, como se podría mencionar en la comunidad educativa los padres de familia y los docentes en las reuniones que ellos realizan mencionar alguna situación de prioridades de la institución educativo o resolución de problemáticas ellos en la hora de tomar una decisión conjuntamente dialogan buscar estrategias para solucionar un problema que esté dando.

Una vez explorados los intereses, las prioridades, así como las posibles opciones para satisfacer los mismos, se deben ir generando las distintas propuestas de acuerdo.

Como principio general debemos señalar que corresponde a las partes el ir buscando las distintas posibilidades de acuerdo en el transcurso de la negociación. El proceso de comunicación que caracteriza la negociación debe favorecer que las partes vayan acercando sus posturas, averiguando sus intereses y realizando distintas ofertas para resolver el conflicto.

La actuación del mediador para que las partes busquen distintas soluciones que lleven al acuerdo pasa por un proceso previo de convencer a las partes sobre la búsqueda de esas alternativas. Así el mediador deberá:

- Promover la aceptación de las partes de la necesidad de alternativas, convenciéndolas de que entre esas puede salir la solución definitiva del conflicto.
- Convencer al negociador intransigente que su idea de que la otra parte aceptará su planteamiento es equivocada, si bien eso no supone que el mediador deba rechazar o aprobar el contenido de la propuesta de una u otra parte.
- Ayudar a las partes a realizar la valoración de las formas de resolver el conflicto atendiendo a factores tales como el tiempo, los costos, efectos sobre la relación entre ambas, reincidencia de disputas, importancia del acuerdo negociado sobre la solución impuesta por un tercero (árbitro o juez). Son algunos de los argumentos que se pueden usar como forma de persuadir a una parte de la conveniencia de abandonar una posición e ir avanzando por la búsqueda de fórmulas para satisfacer intereses. (Manual de mediación, 1998, p.40)

3.9 El mediador

El mediador es la persona que concilia a las partes a llegar una negociación eficiente y eficaz, busca la mejor manera como negociar y el centra en los intereses que tiene cada una de las partes. Él es el que determina la resolución o solución del conflicto y vela que cada una de las partes se comprometan a solucionar el conflicto satisfactoriamente.

Díaz (2016) define:

La función del mediador consiste en facilitar la comunicación a partir de un procedimiento metodológico, tomando en cuenta las emociones y los sentimientos, y centrándose en las necesidades y los intereses de los involucrados. El mediador es el conductor del procedimiento; su papel principal es ser puente de comunicación entre los participantes, de manera que su función

no es buscar información inquisitoriamente ni proponer soluciones inmediatas.

(p. 109)

El mediador estará dotado de habilidades mediadoras y de una gran flexibilidad y creatividad negociadora. La mediación dentro del contexto escolar es una forma de resolución de conflictos que en un sentido amplio se encuentra relacionada con una formación integral del alumno y la educación en valores. Se piensa en la mediación como un proceso de formación con el que se pretende conseguir que los alumnos aprendan a empatizar con los demás y estén dotados de nuevas herramientas para enfrentarse a futuros conflictos.

Ortiz (2016) menciona:

En el proceso de la mediación, encontramos dos partes principales: la parte que está en conflicto (pueden ser dos o más participantes) y un tercero/a neutral, imparcial y aceptado por las partes para poder ayudarlas a superar sus conflictos y alcanzar un acuerdo voluntario. Esta figura, es el mediador/a, que trabajará en el procedimiento de resolución de conflictos, ayudando a las partes a identificar el problema e identificar los daños causados a raíz de dicha problemática. (p. 12)

Un mediador debe determinar y revelar todas las relaciones monetarias, psicológicas, emocionales, asociativas o de autoridad que mantiene con cualquiera de las partes de una disputa, y que podrían provocar un conflicto de intereses o afectar la neutralidad aparente o real del profesional en el cumplimiento de sus deberes. Si el mediador o cualquiera de las partes importantes cree que los antecedentes del mediador encierran cierta posibilidad de modificar tendenciosamente su actuación, debe descalificarse él mismo apartándose de la tarea mediadora.

El Manual de Entrenamiento para Facilitadores (2016) define como tercera parte imparcial y neutral un mediador puede ser interno o externo a una organización. Su rol principal será ayudar a las partes para que se comprometan en la búsqueda de consenso sobre los asuntos más importantes que son la fuente de su desacuerdo para encontrar soluciones mutuamente satisfactorias. (p. 29)

3.9.1 El rol del mediador

La función que ejerce el mediador en la solución de un conflicto es establecer diferentes formas de llegar a una negociación y que cada una de las partes llegue a un acuerdo que beneficie a ambos, para la resolución efectiva del conflicto. Es de gran importancia conocer cómo surgió el conflicto y escuchar a ambas partes antes de dictar una resolución ya que cada uno se defiende de la mejor manera es por eso él debe de asumir su carga de forma imparcial.

El Manual de Entrenamiento para Facilitadores (2016), considera que el rol del mediador debe centrarse en:

- Compartir la manera cómo perciben el conflicto
- Comunicar y escuchar activamente al otro
- Entender las necesidades e intereses de la otra parte
- Trabajar en conjunto para encontrar alternativas que les permitan satisfacer sus necesidades
- Arribar a soluciones consensuadas para lidiar con el problema
- Crear un plan de implementación efectivo de estos acuerdos

El mismo manual también integra los aspectos relacionados con el rol de las personas mediadas:

- Disponibilidad de tiempo
- Reflexionar sobre las principales causas subyacentes al conflicto
- Determinar sus intereses y necesidades
- Cooperar con el mediador y la otra parte para identificar posibles soluciones
- Pensar y realizar una valoración de todas las alternativas de resolución planteadas
- Ser consciente del punto de vista, intereses y necesidades de la otra parte
- Contribuir constructivamente al diálogo durante la mediación
- Comprometerse a implementar los acuerdos alcanzados (p. 31, 32)

3.10 Negociación

La negociación está presente en la vida diaria de todas las personas: en la compra de un inmueble, en la fusión de sociedades, al enfrentarse con trabajadores descontentos, al incluir a estudiantes de los centros educativos, entre otros.

Arrivillaga (2017) define la negociación como:

Un proceso por medio del cual dos o más partes tratan de solventar un problema particular sobre el cual poseen intereses, necesidades o deseos opuestos. La búsqueda de un acuerdo entre dos o más partes. Desde tal perspectiva es una actividad permanente y cotidiana que realizan los hombres. No es, pues, en manera alguna una acción desconocida, extraña o ajena a la realidad humana. (p.

13)

La negociación toma lugar en varios escenarios y dentro de varias circunstancias, sin embargo, siempre existe un punto común, haciendo que el proceso de negociar, sin importar el problema, mantenga una misma esencia. La negociación también puede ser definida como una alternativa directa que existe entre las personas para que, bajo su propia decisión, voluntad y acción, procedan a solucionar las diferencias o conflictos de intereses que se generen entre ellos.

Según Funes (200), aborda la palabra negociación, que es importante en el proceso de la mediación, aquí se debe de aplicar esas habilidades que se ha aprendido a nivel individual para conciliar las diferencias que exista con otros. Así se debe de diferenciar distintos tipos de negociación:

- **Negociación competitiva:** existe un alto interés por uno, bajo por el otro. En función de la conducción del conflicto: las dos partes quieren imponerse, lleva a la mutua destrucción.

- **Pacto o capitulación:** en el que existe un alto interés por lo que se negocia, por lo que hay en juego, y bajo interés por una o ambas partes implicadas o por el vínculo. Una o ambas partes ceden algo.
- **Negociación cooperativa:** en ésta existe un alto interés por el otro (sin renunciar a lo propio). Conducción constructiva del conflicto: supervivencia de las relaciones. Lleva a acuerdos del tipo ganar-ganar. (p. 102)

La negociación es un proceso que lleva a cabo para la resolución de un conflicto que ambas partes salgan beneficiadas, también se puede mencionar es un proceso de comunicación bidireccional y dinámico el que dos o más partes tratan en forma directa de resolver sus diferencias y defender sus intereses a través del dialogo con el fin de llegar a un acuerdo o a una solución satisfactoria para todos los involucrados en ese proceso.

Herrera (2017) menciona que “en la negociación está el compromiso/cooperación “yo gano/tú ganas”, ambas partes ganan en lo fundamental al interés de todas las partes” (p. 19).

3.11 Violencia escolar

La violencia se da muchas ocasiones dentro de los centros educativos ya que los docentes no se percatan de que otros grupos de estudiantes maltratan a sus otros compañeros. Es por eso los docentes deben crear plan de control para monitorear a los estudiantes en su hora de receso ya en muchas ocasiones este problema se da muchos estudiantes han sido maltratados físicamente como psicológicos la importancia de conocer el comportamiento de los estudiantes debe ser efectivo para los docentes.

Sciutto (2015) menciona:

La violencia es un fenómeno muy complejo, difícil de abordar y comprender en sus diversas formas. Tanto sus componentes como sus manifestaciones tienen más peso e importancia en los grupos que en los individuos, por lo que su estudio se enmarca en la epidemiología social (p. 7)

La violencia ha surgido desde tiempos atrás, también existen diferentes tipos de violencia se entiende por violencia escolar la acción intencionadamente dañina ejercida entre miembros de la comunidad educativo podemos mencionar los estudiantes como hombres y mujeres, dentro de los espacios físicos que le son propios al centro educativo, bien en otros espacios directamente relacionados con lo escolar.

Chirinos (2017) define:

La violencia desde la antropología, psicología, sociología, y la psicobiología se realizan numerosas investigaciones y las propuestas van evolucionando, desde las teorías que buscan comparar la conducta animal con la conducta agresiva humana, hasta los pensamientos contemporáneos, donde se señala que la agresividad se basa en factores ambientales, situacionales, y de la interacción social, o como las teorías psicobiológicas que proponen que la violencia se basa en la biología. (p.12)

La violencia puede ser entendida como una actitud o comportamiento que constituye una violación o un arrebato al ser humano de algo que le es esencial como persona (integridad física, psíquica o moral, derechos, libertades). La violencia puede ser visible o invisible, puede proceder de personas o instituciones y puede realizarse activa o pasivamente.

Lorente (2015) menciona:

La violencia se entiende el uso intencionado de la agresión física y psicológica, o del poder, ya sean solo amenazas o su uso efectivo, contra otra persona o contra un grupo o comunidad. Este informe señala que, aunque en la mayoría de los casos la violencia escolar no es mortal, puede causar graves daños al desarrollo de los niños y jóvenes. (p. 64)

3.12 Normativa de convivencia pacífica y disciplina para una cultura de paz en los centros educativos

Relacionar el marco legal que canalizan las iniciativas para favorecer la convivencia, el respeto mutuo, la tolerancia y el ejercicio efectivo de derechos y deberes, se completa la dimensión escolar del proyecto educativo, es por es necesario conocer que normas regulan para mantener un ambiente armonioso dentro los centros educativos, esto incluye las normas que estamos sujetos a cumplir los educadores con los estudiantes demostrando que cada norma plasmada se hace cumplir en cada ámbito.

Es importante mencionar que en los centro educativos los docentes no cumplen a cabalidad estas normativas ya que ellos buscan no implementan estrategias que los padres de familia integren esta comisión de disciplina, es importante gestionar la participación de los padres familia para ellos tengan conocimiento de la disciplina que muestran sus hijos o podría ser la indisciplina que ellos fomentan es importante mencionar que los docentes no monitorean a sus estudiantes porque ellos son pocos y no tiene tiempo de escasas para cumplir con sus obligaciones como docentes de mantener una buen armonía dentro de los centro educativos.

Es por ello se puede mencionar normativas del Acuerdo Ministerial 01-2011 Normativa de Convivencia Pacífica y Disciplina para una Cultura de Paz en los Centros Educativos, que están relacionados con disciplina dentro de los centros educativos y los docentes deben de cumplirlas como podemos mencionar:

- **Artículo 4: Disciplina.** Es el cumplimiento de las normas que regulan la convivencia pacífica y propician, el ambiente adecuado para la práctica educativa. Estos criterios buscan el bienestar de la comunidad educativa respetando la integridad y dignidad de las personas.
- **Artículo 24: Comisión de Disciplina.** La comisión de Disciplina de cada centro educativo es el ente superior en materia del régimen disciplinario y de sanción a los educandos debiendo garantizar la justicia, la equidad, el debido proceso, el derecho de defensa, respetando la integridad y dignidad de los educandos. Corresponde al

supervisor de cada centro educativo velar por la instauración de dicha comisión al principio de cada ciclo escolar.

- **Artículo 25. Integración de la Comisión de Disciplina.** La Comisión de Disciplina del centro educativo se integra por el director y tres educadores electos democráticamente por el claustro y un padre de familia que sea propuesto por la comunidad educativa. De no haber algún padre de familia que desee formar parte de esta comisión, lo deberá integrar otro educador electo de la misma manera que a los otros. Dicha comisión, la deberá respetar cualquier lineamiento que para el efecto emita la Dirección Departamental de Educación respectiva. Para los centros educativos denominado “Escuelas multigrado” la Comisión de Disciplina se integra por el director y dos padres de familia.

Capítulo 4

Propuesta

4.1 Nombre de la propuesta

Implementación de un manual de disciplina efectiva para coadyuvar en la mediación y la solución de conflictos del Instituto Nacional de Educación Básica, del sector No. 2 con código 15-02-0022-45 del municipio de San Miguel Chicaj, del departamento de Baja Verapaz.

4.2 Introducción

La práctica administrativa se realizó dentro de las instalaciones del Instituto Nacional de Educación Básica, Aldea el San Francisco San Miguel Chicaj Baja Verapaz, con el fin de adquirir nuevos conocimientos sobre la administración y gestión de un centro educativo, cuáles son las necesidades que percuten dentro del centro educativo.

Por medio del diagnóstico se determinó una problemática mediante metodologías, técnicas, instrumentos e informantes, para identificar la problemática y dar a conocer la propuesta que será de gran ayuda para el director y los docentes, para que los estudiantes practiquen los valores y principios que hacen prevalecer en sus características como estudiantes, para mejorar la calidad del servicio educativa.

En el proceso del diagnóstico, se realizó una lista de cotejo para observar cómo es comportamiento de los estudiantes con sus docentes dentro y fuera del aula. Como resultado de esta investigación se pretende realizar un manual sobre técnicas de indisciplina, para brindar una educación con eficiencia y eficacia, todos deben de prevalecer por sus propios principios dentro de la vida estudiantil.

Se utilizó el FODA de la institución educativa para determinar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que hay dicho establecimiento, para la aplicación de metodologías

activas y técnicas para mejorar el servicio educativo, velar por una educación de calidad y disminuir las problemáticas que surgen dentro de la comunidad educativa.

El apoyo de los docentes para la aplicación de esta propuesta fue de gran ayuda ya que ellos son los que instruyen a los estudiantes a mantener un clima organizacional dentro del aula. Se realizó un árbol de problemas para definir las causas y efectos de la problemática en la institución educativa. También se realizó un árbol de objetivos con las problemáticas que se habían detectado y a las cuales se le tenía que darle una solución con aspectos positivos.

Se aplicó el manual de disciplina para concientizar a los estudiantes sobre sus comportamientos y que ellos mantuvieran un clima organización agradable dentro de la institución educativa tanto con sus docentes, como el director y sus padres de familia ya que mantener un ambiente agradable nos ayuda a ser personas eficientes y eficaces en todo ámbito académico.

Uno de los principios y valores dentro del centro educativo que toda la comunidad educativa mantenga una relación entre educando y educador cumplir cada una de sus funciones ya que cada uno tiene derechos, deberes y obligaciones.

4.3 Justificación

La falta de autoridad por parte de los docentes ante los estudiantes ha generado en el comportamiento de los estudiantes indisciplina ya que ellos quieren mantener la su propia autoridad, quieren ser el centro de atención dentro la institución educativa lo cual ha generado conflicto entre docentes y los padres de familia tanto en su rendimiento académico y la actitud que ellos mantienen dentro y fuera del centro educativo.

Es importante conocer sobre dicho problema pretender darle una solución efectiva por medio de una propuesta en que los docentes apliquen técnicas de disciplina con sus estudiantes ya que es uno de los métodos más efectivos para que los estudiantes tomen conciencia sobre su actitud, su comportamiento.

Los padres de familia deben de interactuar con sus hijos porque ellos se van formando día a día. Los docentes deben velar que los estudiantes cumplan a cabalidad las competencias que ellos se proponen y los estudiantes deben mantener un buen comportamiento y buena actitud, tratar a todos por equidad e igualdad.

La ejecución de esta propuesta está basada en el diagnóstico que se realizó dentro del centro educativo sobre los conflictos que surgían en ella. De allí surge una propuesta sobre técnicas de disciplina que los docentes deben aplicar con sus estudiantes. El director, en su área administrativa, debe dar a conocer esta propuesta con el fin de que haya una disminución de la indisciplina en el centro educativo.

Se espera que la aplicación de esta propuesta sea efectiva dentro de los salones de clases ya que va a mejorar el comportamiento de los estudiantes, su rendimiento académico y también la educación de calidad.

4.4 Planteamiento de la propuesta

Los hallazgos de la práctica administrativa son que el conflicto de indisciplina dentro del centro educativo se basa en el comportamiento de los estudiantes, ya que ellos quieren mantener una autoridad dentro de la institución educativa también les faltan respeto a sus docentes, la falta de comunicación con los padres de familia que desconocen del comportamiento de sus hijos.

Para mantener un clima organizacional efectivo se deben implementar estrategias de disciplina para mantener una buena relación entre los alumnos y docentes. Se debe construir una buena relación y comunicación entre docentes y padres de familia para formar un buen equipo de trabajo y el director debe ser líder dentro de la institución educativa.

Es importante implementar y desarrollar estrategias de disciplina para que los estudiantes tomen conciencia sobre su comportamiento y mantengan un buen clima dentro del Instituto Nacional de Educación Básica, Aldea San Francisco, San Miguel Chicaj, Baja Verapaz.

4.5 Objetivos

4.5.1 Objetivo general

Promover el conocimiento de los efectos de la indisciplina en el desarrollo integral de los estudiantes del Instituto Nacional de Educación Básica, aldea San Francisco, San Miguel Chicaj, Baja Verapaz a través de un manual de disciplina efectiva para coadyuvar en la mediación y la solución de conflictos.

4.5.2 Objetivos específicos

- Implementar estrategias disciplinarias para mantener un ambiente agradable dentro del Instituto Nacional de Educación Básica, Aldea San Francisco, para concientizar a los estudiantes que deben mejorar su actitud y comportamiento con sus docentes.
- Fortalecer el trabajo en equipo dentro de la comunidad educativa y mantener una comunicación asertiva entre los docentes y padres de familia, para crear un clima organizacional eficiente y eficaz en el Instituto Nacional de Educación Básica, Aldea San Francisco, San Miguel Chicaj, Baja Verapaz.
- Fomentar una buena relación entre docentes y estudiantes a través de estrategias disciplinarias y adaptarse a los cambios para trabajar con eficiencia y eficacia dentro del Instituto Nacional de Educación Básica, Aldea San Francisco, San Miguel Chicaj, Baja Verapaz.

4.6 Estrategia

Para lograr un ambiente agradable dentro de la institución educativa es necesario implementar de un manual de disciplina efectiva para coadyuvar en la mediación y la solución de conflictos del Instituto Nacional de Educación Básica, del sector No. 2 con código 15-02-0022-45 del municipio de San Miguel Chicaj, del departamento de Baja Verapaz.

La interacción de los docentes con los estudiantes se debe realizar por medio de actividades recreativas ya que los estudiantes tendrían más entusiasmo para participar. También se promueve el uso de las TIC para fomentar un ambiente de innovación dentro del aula, que el docente ya no siga con las clases tradicionalista.

Fomentar en los padres de familia el control sobre la actitud de sus hijos dentro de la institución educativa, mientras que los docentes implementan un plan de control sobre acciones y comportamiento de los estudiantes dentro del centro educativo y lograr buena comunicación entre los docentes y los padres de familia.

Actualizar a los docentes sobre de los avances tecnológicos para que ellos interactúen con sus estudiantes dentro de un clima avanzado sobre la tecnología. También crear canales de comunicación entre el director y los docentes para estar atento sobre el comportamiento de los estudiantes, delegar y organizar funciones de disciplina dentro de la institución educativa.

4.7 Resultados esperados

- El 95 % de la disciplina mejoró dentro de institución educativa
- Se mantiene 90 % de un clima organizacional en la comunidad educativa
- La comunidad educativa se integra para la aplicación de estrategias disciplinarias dentro la institución educativa y fuera de ella.
- Todos los docentes aplican el plan de control sobre el comportamiento de los estudiantes
- El director utiliza redes sociales para comunicarse con los padres de familias.
- Los docentes utilizan nuevas herramientas de innovación para dejar las clases tradicionalistas.
- Fomentar los talleres de recreación en los estudiantes para que ellos participen y tenga buena relación con los demás.
- El director y los docentes motiven a los estudiantes que deben tener una buena disciplina dentro de la institución educativa.

4.8 Actividades

- Crear un clima agradable entre la comunidad educativa
- Capacitar a los docentes y el director constantemente
- Aplicar estrategias disciplinarias dentro del aula de parte de los docentes
- Crear talleres para los estudiantes sobre su disciplina y sobre una buena relación interpersonal
- Motivar a los estudiantes con actividades recreativas
- Despertar el deseo del estudiante en aprender cosas nuevas sobre la disciplina y practicar dentro de la institución educativa
- Monitorear el comportamiento de estudiantes
- Integrar a los docentes y los estudiantes en un ambiente agradable dentro del aula
- Evaluar el plan de control sobre la disciplina de los estudiantes
- Sistematizar

4.9 Cronograma de actividades

Tabla 2 Cronograma de actividades

Estrategia	Resultados Esperados	Actividades	Septiembre	Octubre	Noviembre	Observación
Crear un ambiente agradable entre docentes y estudiantes.	El 95 % de la disciplina mejoró dentro de institución educativa	Crear un clima agradable entre la comunidad educativa Capacitar a los docentes y el director constantemente				

<p>Interacción de los docentes con sus estudiantes por medio de actividades recreativas</p>	<p>Se mantiene 90 % de un clima organizacion al entre la comunidad educativa</p>	<p>Aplicación de estrategias disciplinarias dentro del aula de parte de los docentes. Se crea talleres para los estudiantes sobre su disciplina y mantener una buena relación interpersonal</p>				
<p>Utilización de las TIC en el aula para fomentar una ambiente innovación</p>	<p>La comunidad educativa se integra para la aplicación de estrategias disciplinarias dentro la institución educativa y fuera de ella.</p>	<p>Motivar a los estudiantes con actividades recreativas</p>				
<p>Crear un plan de control sobre la actitud de los estudiantes</p>	<p>Todos los docentes aplican el plan de control sobre el comportamie</p>	<p>Despertar el deseo del estudiante en aprender cosas nuevas sobre la disciplina y practicar dentro de la</p>				

	nto de los estudiantes	institución educativa.				
Lograr una buena relación y comunicación entre los docentes y los estudiantes	El director utiliza redes sociales para comunicarse con los padres de familias.	Monitorear el comportamiento de estudiantes				
Los docentes deben estar actualizados a los avances tecnológicos para interactuar con sus estudiantes	Los docentes utilizan nuevas herramientas de innovación para dejar las clases tradicionalistas.	Integración de los docentes y los estudiantes sobre mantener un ambiente agradable dentro del aula.				
Crear canales de comunicación entre el director y los docentes	Fomentar los talleres de recreación en los estudiantes para que ellos participen y tenga buena relación con los demás.	Evaluación del plan de control sobre la disciplina de los estudiantes.				

Delegar y organizar funciones de disciplina	El director y los docentes motiven a los estudiantes que deben tener una buena disciplina dentro de la institución educativa.	Sistematizar				
---	---	--------------	--	--	--	--

Fuente: elaboración propia (2020)

4.10 Metodología

Capacitar al personal docente de la institución en base a la propuesta administrativa planteada a través de la puesta en común de la misma. Este manual para la identificación de técnicas facilitará el abordaje en la resolución de indisciplina de los estudiantes y dará herramientas a los docentes para la aplicación adecuada de las sanciones administrativas.

Según Rojas Francisco citado por Siliceo (2009) refiere que “la capacitación es una actividad planteada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador” (p. 8).

El manual es un documento de comunicación técnica destinando a dar asistencia a los docentes que utilizan un sistema particular, es un documento está redactado por una persona, que contiene contenidos de metas en particular que es la para el desarrollo de nuevos conocimientos del proceso de enseñanza aprendizaje como mantener una buena disciplina en el aula.

Zambrano (2011) afirma que “un manual refleja las pautas bajo las cuales el personal debe basarse para ejecutar correctamente sus actividades. Los manuales son el medio que permite

comunicar las decisiones referentes a organización, procedimiento, políticas, antecedentes aspectos técnicos a la dirección” (p. 17).

Ramón (2015) define que:

La palabra “taller” proviene del francés “atelier” y significa estudio, obrador, obraje, oficina. El taller es un ámbito de reflexión y de acción en el que se pretenden superar la separación que existe entre la teoría y la práctica, entre el conocimiento y el trabajo y entre la educación y la vida, que se da en todos los niveles de la educación desde la enseñanza primaria hasta la universitaria (p. 45)

Un taller es una metodología de enseñanza-aprendizaje que se caracteriza por la investigación, el aprendizaje por descubrimiento y el trabajo en equipo, es método se utiliza en muchos ámbitos educativos ya que esta utiliza para crear convivencia armonios de los docentes con sus estudiantes.

Castro (2016) menciona:

Son los diversos y complejos modos humanos de captar, elaborar, transportar, almacenar, procesar y difundir datos, información y conocimiento, fundamentalmente mediante el recurso de la electrónica y la fotónica y que se aplica generalmente a los ámbitos de las telecomunicaciones, informática y el audiovisual o multimedia, así como, conceptualmente, a los contenidos de datos, textos sonidos e imágenes (p. 27)

La tecnología es un medio para que los docentes interactúen con sus estudiantes, es por ello los alumnos realizan actividades o trabajos utilizando diferentes programas que ofrece la tecnología.

Álvarez (2015) dice que “la comunicación es interactiva, donde el personal tiene la oportunidad de intervenir, originar y compartir contenidos bajo un paradigma de red. Se trata

de una plataforma en la que se construyen constantemente contenidos y se refuerzan las relaciones” (p. 17)

La comunicación es una acción que se ejerce recíprocamente entre el director, docentes y los estudiantes. Esto permite una convivencia armoniosa entre ellos, pues cada uno tiene una importancia dentro la formación educativa y formar parte de la institución, más de ellos para que los estudiantes tengan una educación de calidad.

4.11 Implementación y sostenibilidad de la propuesta

La estudiante practicante de la Universidad Panamericana será la responsable de ejecutar una capacitación sobre implementación de un manual de disciplina efectiva para coadyuvar en la mediación y la solución de conflicto del Instituto Nacional de Educación Básica, del sector No. 2 con código 15-02-0022-45 del municipio de San Miguel Chicaj, del departamento de Baja Verapaz.

La implementación de la propuesta estará a cargo del director y de los docentes del centro educativo que deben aplicarla como una herramienta innovadora dentro del aula ya que es un recurso que motivará a los estudiantes a mejorar su comportamiento y a tener un buen rendimiento académico.

4.12 Recursos

4.12.1 Humanos

- Alumna practicante
- Director
- Docentes
- Estudiantes
-

4.12.2 Materiales

- Cañonera
- Computadora
- Trifoliar

- Papel bond
- Lapicero
- Cartulina

4.13 Presupuesto

Tabla 3 Presupuesto del proyecto

Rubro	Unidad de medida	Costo unitario	Cantidad	Costo total	Fuente de Financiamiento
Recursos humanos					
Investigadora	Persona/hora	Q. 50.00	16	Q. 800.00	Investigadora
Asesor	Persona/hora	Q.1500.00	1	Q.1500.00	Investigadora
Revisor	Persona/hora	Q. 300.00	1	Q. 300.00	Investigadora
Asistentes	Persona/hora	Q. 100.00	2	Q. 200.00	Investigadora
Publico interno	Persona/hora	Q. 50.00	10	Q. 500.00	Investigadora
Público externo	Persona/hora	Q. 10.00	75	Q.750.00	Investigadora
Recursos materiales					
Computadora HP	Unidad	Q. 4000.00	1	Q. 3000.00	Investigadora
Impresora CANON	Unidad	Q.575.00	1	Q. 575.00	Investigadora
Discos compactos	Unidad/4Gb	Q. 5.00	1	Q. 5.00	Investigadora
USB	Unidad/ 4Gb	Q.85.00	1	Q. 85.00	Investigadora
Celular	Hora	Q. 80.00	6	Q. 480.00	Investigadora
Escritorio	Unidad	Q.200.00	1	Q. 200.00	Investigadora
Papel Bond	Resma	Q50.00	2	Q100.00	Investigadora
Recursos financieros					
Transporte	Transporte	Q1.50	10	Q15.00	Investigadora
Refacciones	Unidad	Q10.00	5	Q50.00	Investigadora
TOTAL				Q.8560.00	Investigadora

Fuente: elaboración propia (2020)

Capítulo 5

Sistematización de la propuesta

5.1 Experiencia vivida

La finalidad de llevar a cabo la práctica administrativa es que el estudiante construya sus propios conocimientos, de acuerdo con el diagnóstico que se realizó dentro de la institución educativa con el fin de identificar problemáticas de dicha institución y con base en ello realizar una propuesta para darle una solución al problema.

El desconocimiento de los padres de familias sobre el comportamiento de sus hijos, es lo conlleva a que los estudiantes no acaten a la autoridad de los docentes ya que ellos mencionan que la autoridad sobre ellos son sus padres, pero es necesario también que los padres de familias relacionen con la formación académica de sus hijos y ellos tengan un buen rendimiento.

En muchas ocasiones la falta de autoridad de los docentes con sus estudiantes es lo conlleva a que los estudiantes manipulen a sus docentes, con malas acciones y mal comportamiento. El director tiene autoridad y liderazgo darles a conocer a los padres de familias sobre el comportamiento de sus hijos, el conflicto que surge cuando ellos no acatan a la autoridad de uno de sus docentes.

Es necesario crear un ambiente agradable en la comunidad educativa y trabajar en equipo, para que los estudiantes mantengan una comunicación asertiva tanto con sus padres de familia y con sus docentes, para que ya no surjan más conflictos sobre indisciplina dentro de la institución educativa.

Para darle una solución efectiva es necesario implementar técnicas de disciplina para docentes, ya que ellos son los que interactúan con los estudiantes en sus aulas, es por ello se capacitó al director y a los docentes y se le hizo entrega de un tríptico para ellos conozcan técnicas efectivas para que en los salones de clases los estudiantes tengan buen comportamiento y rendimiento académico.

Los docentes implementaron la propuesta en las aulas junto con sus estudiantes y durante ese tiempo mantuvieron un buen comportamiento y una buena relación interpersonal, con el fin de transformar una educación de calidad y que los estudiantes puedan adaptarse a los cambios que surjan en el ambiente.

La implementación de la propuesta fue efectiva pues se creó un buen clima organizacional y de trabajo en equipo para mejorar la formación académica y el rendimiento de los estudiantes. Así los padres de familias se sentirán orgullosos de sus hijos ya que ellos procuran de asegurar una educación de calidad.

5.2 Reconstrucción histórica

Durante el proceso de la práctica administrativa, se realizó diagnóstico institucional de la institución educativa lo cual es identificar qué problemáticas existen dentro de la institución lo cual se lleva a cabo por medio de una propuesta que se realiza con los docentes que ellos deben mantener una buena relación con sus estudiantes y un ambiente armonioso dentro del aula.

Es por ello se hizo una propuesta sobre técnicas de disciplina para que los docentes concienticen a sus estudiantes en su comportamiento para mantener una disciplina efectiva dentro del aula y fuera de ella, para coadyuvar con la mediación y solución de conflictos del Instituto Nacional de Educación Básica, del sector No. 2 con código 15-02-0022-45 del municipio de San Miguel Chicaj, del departamento de Baja Verapaz. Se capacitó al director y a los docentes para crear un clima organizacional agradable que los estudiantes tengan un buen comportamiento.

También se puede mencionar que cuando se capacitó a los docentes se les entregaron unos trífolios sobre técnicas de disciplina para que ellos las conozcan y las apliquen en sus salones de clases.

La necesidad de aplicación de técnicas innovadoras de disciplina dentro del centro educativo llevó los a crear talleres para los estudiantes para crear armonía entre todos. Se crearon también actividades recreativas para que los estudiantes se expresaran, dialogaran y se relacionaran con otras personas, con un buen comportamiento.

El director convocó a los padres de familia de los alumnos que tenían un mal comportamiento dentro del centro educativo. Se dio a conocer que los estudiantes no acataban la autoridad de los docentes y ellos no respetaban a sus demás compañeros, además que no realizaban sus tareas escolares y eso tenía como resultado calificaciones bajas en la entrega de tarjetas. Los padres tomaron la iniciativa de que sus hijos mejoraran su rendimiento académico y se comprometieron a ayudar a que sus hijos tengan un buen comportamiento.

A raíz de que los padres monitorean el comportamiento de sus hijos los docentes implementaron un plan de control sobre aspectos que se van evaluando a los estudiantes que realizan cada día, y cómo es su comportamiento con los docentes y sus demás compañeros. Se busca mantener una buena relación entre todos y adaptarse a una comunicación asertiva entre los padres y los docentes.

Se fomentaron canales de comunicación entre el director docentes y los padres de familia para que estos últimos tengan conocimiento del comportamiento de sus hijos dentro del centro educativo y mantengan una buena relación personal para que los estudiantes concienticen sobre su actitud y que los docentes dentro del aula ya no sigan implementando las clases tradicionalista.

Se programaron actividades recreativas para los estudiantes fomentaran el civismo entre ellos mismo y adquirieran nuevas experiencias, valorando la cultura de cada uno, su propio idioma ya que ellos van practicando cada momento de su vida como sus principios y su educación en valores.

Los docentes motivaron a sus estudiantes a seguir siendo personas humildes y valorar lo que cada uno tiene, ya cuando se aprecia lo que se tiene, eso tendrá frutos en un futuro. Además, ellos fomentaron un clima ambiental eficiente y eficaz en su trabajo.

Los docentes son los facilitadores de enseñanza-aprendizaje para ellos por eso se concientizó tanto a los padres de familia, docentes y estudiantes de que deben mantener un ambiente agradable dentro de la administración y gestión de un centro educativo.

Se le recomendó al director y a los docentes que aplicaran técnicas de disciplina dentro del aula ya que al mantener un ambiente agradable dentro de la institución educativa, los estudiantes tendrán un mejor rendimiento escolar, y les facilitará de integrarse a otras experiencias que ellos van adquiriendo cada día de su vida.

5.3 Objeto de la sistematización de la propuesta

Describir un manual de disciplina efectiva para coadyuvar en la mediación y solución de conflicto del Instituto Nacional de Educación Básica, del sector No. 2 con código 15-02-0022-45 del municipio de San Miguel Chicaj, del departamento de Baja Verapaz. Se realizó esta actividad capacitando a los docentes en la aplicación de técnicas dentro del aula para mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje y que los estudiantes practiquen los valores y los principios que son fundamentales en su vida.

Para dar seguimiento a la propuesta los docentes deben crear un ambiente agradable con sus estudiantes y comprenderlos para saber por qué mantienen una mala actitud dentro de la institución educativa. De esa manera el profesor crea una relación con el estudiante, lo escucha y lo orienta a practicar los valores que se le han enseñado desde su hogar.

Con la propuesta, se buscó que los docentes tuvieran una buena relación con sus estudiantes ya que esto conlleva a un clima armonioso y libre de conflictos que ocasionan problemáticas y bajo rendimiento académico.

Para alcanzar técnicas innovadoras los docentes deben ser capacitados respecto a los cambios tecnológicos para buscar diferentes estrategias en el aula. Así los estudiantes tendrían interés de aprender y adquirir nuevos conocimientos, fomentar los valores y principios dentro del aula, que estudiante se adapte a los cambios que surjan en su medio.

5.4 Principales lecciones aprendidas

Durante el proceso de práctica profesional se adquirió conocimiento de cómo es la administración y la gestión dentro de un centro educativo público. Adquirir nuevas experiencias es lo que nos ayuda ser eficientes y eficaces para desempeño profesional en un futuro, ser emprendedores para mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje y brindar una educación de calidad.

La implementación de técnicas concientiza a los docentes de que deben mantener una autoridad sobre los estudiantes ya que los docentes merecen ser respetados por los estudiantes para estar en un ambiente armonioso. Es importante también que las actividades recreativas beneficien a los docentes y a los alumnos para relacionarse entre sí, promoviendo una cultura de reconciliación y solidaridad.

Los docentes deben llevar un plan de control sobre la disciplina en los salones de clases y buscar las mejores estrategias para que los estudiantes tengan un buen rendimiento escolar. Relacionarse con sus demás compañeros es lo que hacer ser emprendedores en facilitar una educación con valores.

Los docentes deben estar a la vanguardia en el uso de la tecnología. Ellos deben ser innovadores con sus estudiantes para que ellos no les falte el interés de aprender, porque si un docente sigue con las clases tradicionalista los estudiantes mantienen una autoestima muy baja, es por ello se debe ser innovadores en utilizar la tecnología con los estudiantes ellos de forma eficiente y eficaz tienen un mejor proceso de enseñanza aprendizaje.

La comunicación asertiva entre el director, los docentes y los padres de familia ayuda que a los estudiantes sean monitoreados y estén en un ambiente armonioso. Los estudiantes ya no generarían más conflicto dentro de la institución educativa. Es eso el docente debe ser el mediador en la resolución del conflicto de escuchar ambas partes y de tomar una decisión que beneficie a ambos.

El director juntamente con los docentes deben fomentar la disciplina dentro del institución educativa como está regulado en el acuerdo ministerial que es una base legal que sustenta el director y los docentes deben de cumplir lo está plasmado en esos artículos 4, 24 y 25 del decreto legislativo No. 01-2011 lo cual regula función que tiene la comunidad educativa de cumplir el régimen disciplinario. Los padres de familia tienen que integrarse a esta comisión que ellos tienen que buscar solución a los conflictos y buscar una buena negociación y conciliación.

Conclusiones

Se desarrolló buenas relaciones interpersonales de la alumna practicante con el director, los docentes y estudiantes con quienes ella profesionalmente pretende adaptarse al clima laboral que hay dentro de esa institución educativa y estrechar lazos de amistad con todos. Por eso es importante adquirir nuevas y buscar relacionarse con un equipo eficiente y eficaz.

Se fortalece que la alumna practicante tenga los medios idóneos para desempeñar su labor como profesional dentro de una institución educativa y mantenga un buen clima organizacional en un ambiente armonioso dentro de los grupos que conforman esta institución. Motivar e instruir es lo que se debe implementar en un ambiente laboral con resistencia al cambio.

Se manifiesta una actitud crítica e innovadora para ser emprendedores y formar parte de la organización, ya que se fomenta que el estudiante aprenda en el medio, que conviva y cuando surjan problemáticas él debe de buscar los medios idóneos para solucionarlo.

Se diseñan propuestas administrativas que el estudiante tenga conocimiento se puede mencionar que la práctica profesional se realiza el diagnóstico institucional por medio de ello utiliza el FODA sistémico, para crear mejores soluciones innovadoras de las problemáticas que se dan dentro los centros educativos.

Se proponen líneas de acción para que la alumna practicante sea emprendedora en la realización de la práctica profesional dirigida en la labor administrativa de un centro educativo. Esto para que su desempeño profesional sea en los diversos contextos con el fin de fortalecer su labor y su formación y para mantener la armonía entre todos los miembros que conforman la comunidad educativa.

Recomendaciones

Se deben desarrollar actividades sobre las relaciones interpersonales donde la alumna practicante participe y genere una convivencia armoniosa con quienes conforman la comunidad educativa de una institución antes de realizar la práctica profesional dirigida, para mantener un buen clima laboral.

Para desempeñar una labor profesional en una institución educativa, es necesario que implementen técnicas o estrategias que ayuden al estudiante lograr las metas profesionales que se traza cada momento de su vida. La práctica nos sirve para prepararnos académica y profesionalmente dentro de una institución educativa.

Se crean canales de comunicación para que las comunidades educativas interactúen y se mantenga un liderazgo flexible para adquirir nuevos compromisos de estar en una organización e involucrarse a las diversas circunstancias socioeducativas de su entorno, para lograr un cambio significativo en el ámbito educativo.

Las propuestas educativas deben ser más a las áreas administrativas dentro de una institución educativa, para que la estudiante tenga los medios idóneos para aplicarlo o que sea otra tercera persona la que realiza una capacitación o un taller para la aplicación de la propuesta. Se debe planificar de manera atenta para implementar las propuestas innovadoras.

Se deben implementar estrategias de orientación y organización para que el desempeño profesional de la alumna sea eficiente y eficaz en la labor educativa. Que la alumna sea emprendedora en la ejecución de trabajos administrativos y forme una buena relación interpersonal para mantener una comunicación asertiva dentro campo educativo.

Referencias

- Acuerdo Ministerial No. 01-2011. *Normativa de convivencia pacífica y disciplina para una cultura de paz en los centros educativos*. Guatemala
- Acevedo Guzmán, M. (2003). *La indisciplina de alumnos y alumnas del ciclo de educación básica de los establecimientos oficiales y privados*. (Tesis de licenciatura). Universidad de San Carlos de Guatemala, Zacapa, Guatemala
- Álvarez B. (2015). *El impacto de los nuevos canales*. (Tesis de grado). Sevilla
- Alves, I. (2017). *Explicaciones sobre el comportamiento y concepciones sobre enseñanza y aprendizaje en profesores universitarios de curso de formación docente*. (Tesis doctoral). Universidad Autónoma de Madrid. Madrid, España
- Alvidrez, U. (2016). *La práctica del valor del respeto*. Ra Ximhi. 187-204
- Alzate, R. (1998). *Teoría del conflicto*. España. Recuperado de:
<https://mediacionesjusticia.files.wordpress.com/2013/04/alzate-el-conflicto-universidad-complutense.pdf>
- Arrivillaga, C. (2017). *La negociación, mediación y conciliación como métodos alternativos de resolución de conflictos*. (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar. Guatemala
- Barrio, E. (2016). *La gestión de la responsabilidad social corporativa*. (Tesis doctoral). Universitat Autònoma de Barcelona. España
- Bejarano, E. & Ortiz D. *El fomento del valor respeto en los niños y niñas*. (Tesis de licenciatura). Universidad Pedagógica Nacional Unidad. Sinaloa, México.
- Bonilla, A. (2009). *La colaboración y la visibilidad en las disciplinas*. (Tesis doctoral). Universidad Carlos III de Madrid. Madrid, España
- Cabrera, M. (2017). *Responsabilidad social empresarial*. (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar. Zacapa. Guatemala
- Castiblanco, J. (2009). *Estrategias para el tratamiento de la indisciplina*. (Tesis de licenciatura). Universidad de la Salle. San Benildo
- Castro, M. (2016). *La influencia de las TIC's en el aprendizaje de matemática*. (Tesis de profesorado) Universidad de San Carlos de Guatemala. Quiché, Guatemala.

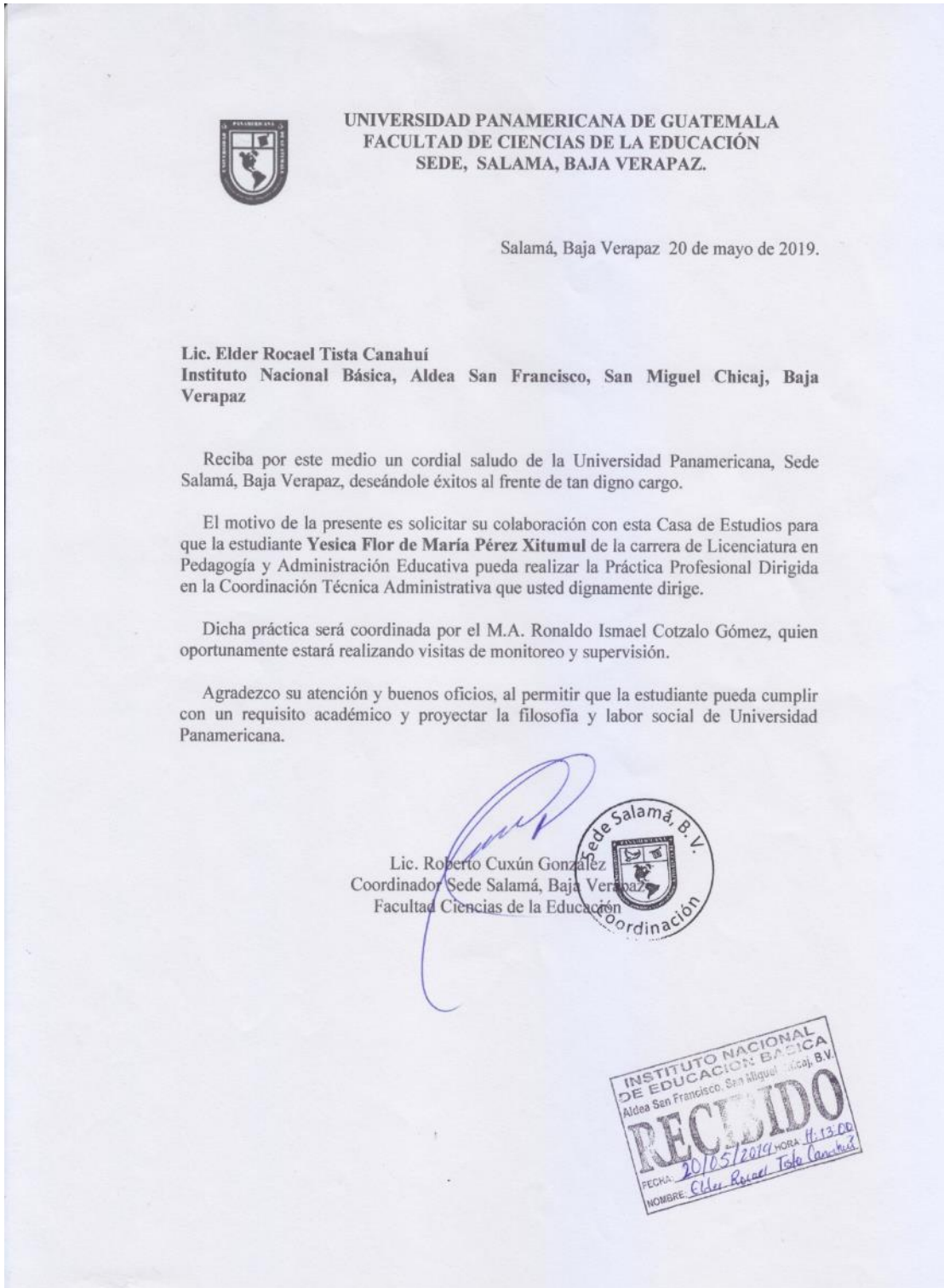
- Chaparro, R & Gordon, M. (2010). *Fortalecimiento del valor del respeto como estrategia para promover la convivencia con los padres de familia*. (Programa de tesis de licenciatura). Universidad de los llanos. Llanos
- Chirinos, P. *Violencia escolar y desarrollo de habilidades socioemocionales de estudiantes de secundaria*. (Tesis Grado). Universidad Peruana Cayetano Heredia. Lima, Perú
- Cobo, Carlos. (2003). *El comportamiento humano*. (1era ed.) Colombia
- Funes, S. (2000). *Resolución de conflictos en la escuela: una herramienta para la cultura de paz y la convivencia*. España: Universidad de La Rioja. Recuperado de: <https://publicaciones.unirioja.es/ojs/index.php/contextos/article/view/466/430>
- Fierro, M. C. (2005). *El problema de la indisciplina desde la perspectiva de la gestión directiva en escuelas públicas del nivel básico*. Investigación Educativa, 1138
- García, D., (2015). *El conflicto y sus tipos en el ámbito escolar*. Revista Artista Digital, 52. 1-7
- Gasteiz, V., (2015). *Resolución pacífica de conflictos. Guía de recursos y experiencias prácticas para educadores/as*. España. Matlz
- Hernández, G & Hermosillo, M. (2005). *El cine-forum como recurso didáctico para la clarificación de valores*. (Tesis de licenciatura). Universidad Pedagógica Nacional. México D.F. México
- Herrera, J. (2017) *Escuela para padres y madres. Resolución de conflictos*. Recuperado de: <https://yagoschool.com/wp-content/uploads/2017/02/RESOLUCI%C3%93N-DE-CONFLICTOS-PARA-EDP-II.pdf>
- López, Y. (2014). *Indisciplina escolar indican en el proceso de aprendizaje de los estudiantes de educación básica*. (Tesis de licenciatura). Universidad Técnica de Babahoyo. Los Ríos
- Lorente, I. (2015). *La mediación como herramienta para resolver conflictos. Impacto sobre las habilidades sociales de los alumnos mediadores en un centro de educación secundaria*. (Tesis doctoral). Universidad de Alcalá. Alcalá de Henares
- Ministerio de Educación (2016). *La mediación como herramienta de resolución de conflictos en el sistema educativo dominicano. Manual de entrenamiento para facilitadores*. República Dominicana. (s.e.). Recuperado de:

https://www.unicef.org/republicadominicana/Medicacion_Resolucion_Conflictos_WEB.pdf

- Moreno, J. A., & Cervello E, & Martínez, C, & Villodre, N, (2007). *Los comportamientos de disciplina e indisciplina en educación*. Iberoamericana de educación, 167-190
- Ortiz, J. (2016). *Proyecto de intervención escolar mediante la mediación*. (Tesis)
Universidad Miguel Hernández
- Pereira, C., (2012). *Resolución y manejo de conflictos*. Ensayo de Seminario de Grado.
Universidad Militar Nueva Granada. Colombia
- Pérez, D., (2015). *Resolución de conflictos*. Motricidad e Investigación. Vol. 4, 79-91,
España
- Ramón, R. (2015). *El taller como estrategia didáctica para mejorar la comprensión lectora*. (Tesis de maestría). Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán.
Tegucigalpa
- Rodríguez, A. (2009). *Prospección de la colaboración utilizando herramientas de minería de datos en ambiente abiertos de aprendizaje colaborativo*. (Tesis doctoral).
Universidad Complutense. Madrid, España
- Roldan, J. (2010). *Acoso escolar o efecto bulliying en escuelas normales*. (Tesis de licenciatura). Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala
- Rojas, F. (2018). *Capacitación y desempeño laboral*. (Tesis Licenciatura). Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala
- Sciutto, M. (2015). *Indisciplina en los primeros años del ciclo secundario*. (Tesis licenciatura). Universidad Abierta Interamericana, Marcos Juárez. Córdoba
- Torroba, S. & Di Paolo, N. *La mediación como sistema alternativo de resolución de conflictos*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de la Pampa
- Vallejos, R. (2012). *La responsabilidad educativa*. (Tesis de licenciatura). Universidad de Murcia. Murcia
- Zambrano, R. (2011). *Diseño de un manual de procedimiento*. (Tesis de grado).
Universidad Politécnica Salesiana. Guayaquil

Anexos

Anexo 1 Cartas de las autoridades



Anexo 2 Ficha informativa del estudiante

Ficha informativa



1. Datos personales.

a. Nombre completo del estudiante practicante: Yesica Flor de María Pérez Xitumul

b. Dirección: Aldea el Progreso, San Miguel Chicaj, Baja Verapaz

c. Números de teléfonos: 42261751

móvil: 57133681

d. Dirección electrónica: yesicaflor95@hotmail.com

2. Datos del centro educativo en donde realizó la Práctica Docente

a. Nombre del centro educativo: Instituto Nacional de Educación Básica

b. Nivel: Básico

Ciclo: 2019

Sector : Público

c. Nombre del Director: Elder Rocael Tista Canahuí

d. Dirección: Aldea San Francisco, San Miguel Chicaj, Baja Verapaz

e. Números de teléfonos: 56996716

f. Dirección electrónica: elderoca@gmail.com

g. Jornada: Vespertina


h. Horarios de practica días y horas: lunes a viernes de 13:00 a 18:00

3. Fechas de Práctica Docente

Fechas de la práctica administrativa: 20/05/2019 al 29/07/2019

Anexo 3 Constancia indicando que se realizaron las 200 horas de práctica

Certificación de acta de inicio y final



INSTITUTO NACIONAL DE EDUCACION BASICA
ALDEA SAN FRANCISCO, SAN MIGUEL CHICAJ, B.V
15-02-0022-45@mineduc.edu.gt
Tel. 56996716--31790374

EL INFRASCRITO DIRECTOR, DEL INSTITUTO NACIONAL DE EDUCACIÓN BÁSICA, JORNADA VESPERTINA DE LA ALDEA SAN FRANCISCO, MUNICIPIO DE SAN MIGUEL CHICAJ, DEPARTAMENTO DE BAJA VERAPAZ, CON CÓDIGO 15-02-0022-45, ASIGNADO POR EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN.

HACE CONSTAR:

Que la Alumna **YESICA FLOR DE MARÍA PÉREZ XITUMUL** Estudiante de la Carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, bajo la Administración de la Facultad de Ciencias de la Educación, de la Universidad Panamericana de Guatemala, quien desarrollo su Practica Administrativa, en este establecimiento, dándole fiel cumplimiento en un lapso de doscientas (200) horas, mostrando esmero, cortesía, profesionalismo durante el proceso. Además quedamos muy agradecidos como institución de este tipo de ejercicio dirigido hacia nuestras instituciones educativas, considerando que es un aporte gratificante y de beneficio que contribuye a agilizar las labores administrativas de nuestro centro educativo.

A SOLICITUD DEL INTERESADO, SE EXTIENDE FIRMA Y SELLA LA PRESENTE CONSTANCIA, EN UNA HOJA DE PAPEL BOND TAMAÑO CARTA, EN LA ALDEA SAN FRANCISCO, DEL MUNICIPIO DE SAN MIGUEL CHICAJ, DEL DEPARTAMENTO DE BAJA VERAPAZ, A LOS TREINTA Y UN DIAS DEL MES DE OCTUBRE DEL AÑO DOS MIL DIECINUEVE.


Elder Rocaef Tista Canahui
Director



EL INFRASCRITO DIRECTOR DEL INSTITUTO NACIONAL DE EDUCACIÓN BÁSICA, ALDEA SAN FRANCISCO, MUNICIPIO DE SAN MIGUEL CHICAJ, DEPARTAMENTO DE BAJA VERAPAZ, CERTIFICA: HABER TENIDO A LA VISTA EL LIBRO AUXILIAR DE ACTAS No. 2 EN EL QUE A FOLIO NUMERO 1 APARECE EL ACTA NÚMERO 01-2019, LA QUE COPIADA LITERALMENTE DICE:

ACTA No. 01-2019.


En la Aldea San Francisco, municipio de San Miguel Chicaj Departamento de Baja Verapaz, siendo las trece horas, del día lunes veinte de mayo de dos mil diecinueve, constituido en el lugar que ocupa la dirección del Instituto Nacional de Educación Básica, Yesica Flor de María Pérez Xitumul estudiante y Elder Rocael Tista Canahú director del centro educativo, para dejar constancia de lo siguiente:

PRIMERO: Se presenta en este establecimiento la estudiante Yesica Flor de María Pérez Xitumul estudiante de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa de la Universidad Panamericana de Guatemala, bajo la Administración de la Facultad de Ciencias de la Educación, solicita y se le autoriza realizar su Práctica Profesional Dirigida en la Dirección Administrativa del centro educativo lo que consiste en doscientas horas que conforma varias fase iniciando desde la presente fecha bajo la supervisión del Director del centro educativo.

SEGUNDO: El profesor Elder Rocael Tista Canahú, director del establecimiento da la cordial bienvenida y le brinda algunas recomendaciones importantes para mantener una buena relación y comunicación dentro del establecimiento, durante el desarrollo del proceso.

TERCERO: No habiendo más que hacer constar, se da por finalizada la presenté, en el mismo lugar y fecha de su inicio, treinta minutos con previa lectura firmamos de conformidad, quienes intervenimos.

Y PARA LOS USOS LEGALES QUE CORRESPONDA SE EXTIENDE, FIRMA Y SELLA LA PRESENTE CERTIFICACION EN LA ALDEA SAN FRANCISCO, MUNICIPIO DE SAN MIGUEL CHICAJ, DEPARTAMENTO DE BAJA VERAPAZ A LOS TREINTA Y ÚN DIAS DEL MES DE OCTUBRE DEL AÑO DOS MIL DIECINUEVE.


Elder Rocael Tista Canahú
Director del Establecimiento



EL INFRASCRITO DIRECTOR DEL INSTITUTO NACIONAL DE EDUCACIÓN BÁSICA, ALDEA SAN FRANCISCO, MUNICIPIO DE SAN MIGUEL CHICAJ, DEPARTAMENTO DE BAJA VERAPAZ, CERTIFICA: HABER TENIDO A LA VISTA EL LIBRO AUXILIAR DE ACTAS No. 2 EN EL QUE A FOLIO NUMERO 2 APARECE EL ACTA NÚMERO 02-2019, LA QUE COPIADA LITERALMENTE DICE:

ACTA No. 02-2019.

En la Aldea San Francisco, municipio de San Miguel Chicaj, Departamento de Baja Verapaz, siendo las diecisiete horas en punto, del día lunes veintinueve de julio del año dos mil diecinueve, reunidos en el lugar que ocupa la dirección del Instituto Nacional de Educación Básica, de la Aldea antes mencionado el Licenciado Elder Rocael Tista Canahú, director del establecimiento la practicante de la Universidad Panamericana, Facultad de ciencia de la Educación, Yesica Flor de María Pérez Xitumul, para dejar constancia de lo siguiente:

PRIMERO: Se hace constar que la practicante: Yesica Flor de María Pérez Xitumul estudiante de la carrera Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa. Culminan en la presenta fecha su práctica, que fue desarrollada la practica administrativa, por situaciones presentadas durante el proceso lo culminaron en la fecha veintinueve de julio.

SEGUNDO: El Licenciado Elder Rocael Tista Canahú les agradece a las practicantes el apoyo brindado al centro Educativo durante el desarrollo de la práctica administrativa. No habiendo más que hacer constar, se da por finalizada la presente, en el mismo lugar y fecha de su inicio, las diecisiete horas con cincuenta minutos con previa lectura firmamos de conformidad, quienes en ella intervenimos.

Y PARA LOS USOS LEGALES QUE CORRESPONDA SE EXTIENDE, FIRMA Y SELLA LA PRESENTE CERTIFICACION EN LA ALDEA SAN FRANCISCO, MUNICIPIO DE SAN MIGUEL CHICAJ, DEPARTAMENTO DE BAJA VERAPAZ A LOS TREINTA Y ÚN DIAS DEL MES DE OCTUBRE DEL AÑO DOS MIL DIECINUEVE.

Elder Rocael Tista Canahui
Director del Establecimiento



Anexo 4 Galería fotográfica

Fotografía 1 Se capacitó al director y a los docentes.



Fuente: fotografía propia (2020)

Fotografía 2 Se hizo entrega al director y a los docentes un trifoliar, relacionado con el manual de disciplina.



Fuente: fotografía propia (2020)

Fotografía 3 Se da conocer al director y a los docentes sobre el manual de disciplina efectiva como deben de aplicar en los salones de clases para mantener una disciplina armoniosa entre todos.



Fuente: fotografía propia (2020)

Fotografía 4 Se les recomienda a los docentes que deben de interactuar con los estudiantes para así crear un ambiente agradable y un clima organización él su trabajo.



Fuente: fotografía propia (2020)