

**UNIVERSIDAD PANAMERICANA**  
Facultad de Ciencias de la Educación  
Licenciatura en Administración Educativa



**Capacitación sobre “Solución de conflictos en el ámbito educativo”,  
dirigido a directores en los niveles de preprimaria y primaria del sector  
oficial de Santo Tomás La Unión, Suchitepéquez.**

(Informe de Práctica Profesional dirigida)

Patricia del Rosario Veliz Anavisca

Xejuyup, noviembre 2013

**Capacitación sobre “Solución de conflictos en el ámbito educativo”,  
dirigido a directores en los niveles de preprimaria y primaria del sector  
oficial de Santo Tomás La Unión, Suchitepéquez.**

(Informe de Práctica Profesional Dirigida)

Patricia del Rosario Veliz Anavisca (**Estudiante**)

Lic. Carlos Enrique Cárcamo (**Asesor**)

Ing. José Adolfo Santos (**Revisor**)

Xejuyup, noviembre 2013

## **Autoridades de la Universidad Panamericana**

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

**Rector**

Doctora Alba Aracely Rodríguez de González

**Vicerrectora Académica y Secretaría General**

M.A. César Augusto Custodio Cobar

**Vicerrector Administrativo**

## **Autoridades de la Facultad de Educación**

Lic. Dinno Marcelo Zaghi García

**Decano**

DICTAMEN APROBACION  
PRACTICA PROFESIONAL DIRIGIDA

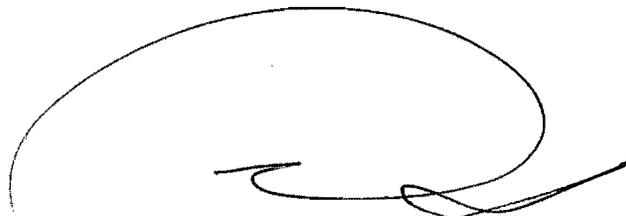
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION  
UNIVERSIDAD PANAMERICANA

ASUNTO: **Patricia del Rosario Veliz Anavisca**  
Estudiante de la carrera de Licenciatura  
en Administración Educativa de esta Facultad,  
solicita autorización de Práctica Profesional Dirigida  
para completar requisitos de graduación.

Dictamen Junio 2012

Después de haber estudiado el anteproyecto presentado a esta Decanatura para cumplir requisitos de Práctica Profesional Dirigida, para obtener el título de Licenciado se resuelve:

1. El anteproyecto presentado con el nombre de: **Capacitación sobre “Solución de conflictos en el ámbito educativo”, dirigido a directores en los niveles de preprimaria y primaria del sector oficial de Santo Tomás La Unión, Suchitepéquez.**
2. La temática enfoca temas sujetos al campo de investigación con el marco científico requerido.
3. Habiendo cumplido con lo descrito en el reglamento académico de la Universidad Panamericana en opciones de Egreso, artículo No.69 incisos del a) al c).
4. Por lo antes expuesto, la estudiante **Patricia del Rosario Veliz Anavisca** recibe la aprobación de realizar Práctica Profesional Dirigida, solicitado como opción de Egreso con el tema indicado en numeral 1.



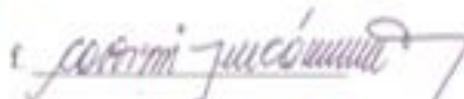
Lic. Dinno Marcelo Zaghi García  
Facultad de Ciencias de la Educación  
Decano

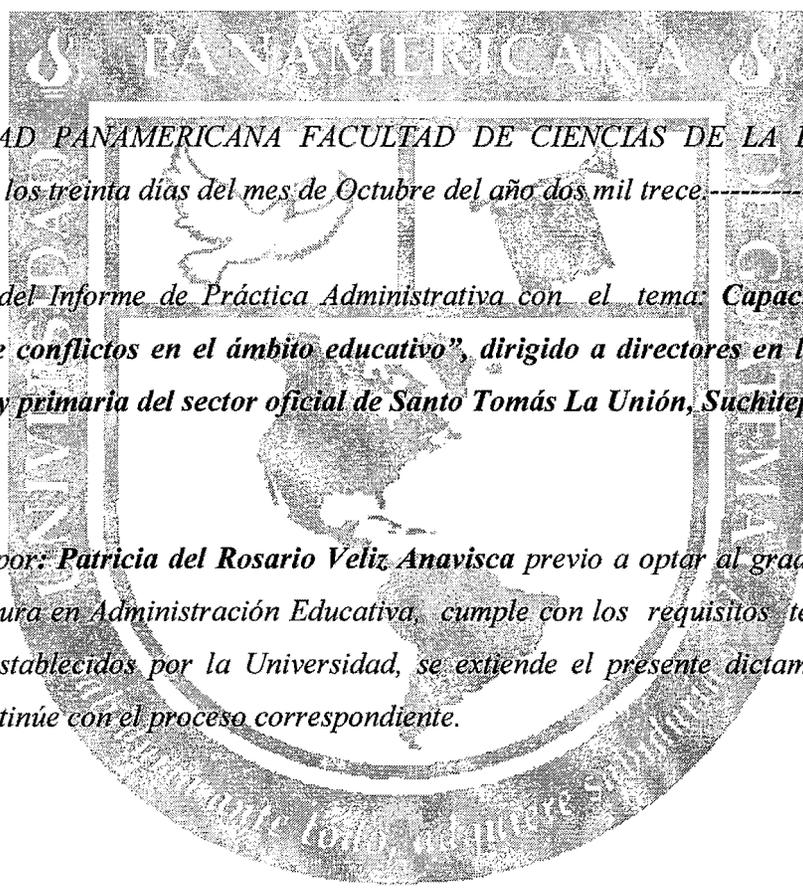
## Dictamen de Asesor

UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

Guatemala 14 de julio de dos mil doce.-----

En virtud de que el informe de la práctica administrativa con capacitación sobre “Solución de conflictos en el ámbito educativo”, dirigido a directores en los niveles de preprimaria y primaria del sector oficial de Santo Tomás La Unión, Suchitepéquez, presentado por la estudiante Patricia del Rosario Veliz Anavisca, previo a optar el grado académico de Licenciada en Administración Educativa, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, se extiende este dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.

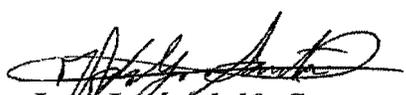
  
Lic. Carlos Enrique Cárcamo I.  
Asesor



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

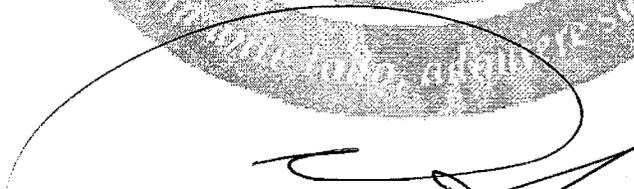
*En virtud del Informe de Práctica Administrativa con el tema: **Capacitación sobre “Solución de conflictos en el ámbito educativo”**, dirigido a directores en los niveles de preprimaria y primaria del sector oficial de Santo Tomás La Unión, Suchitepéquez.*

*Presentado por: **Patricia del Rosario Veliz Anavisca** previo a optar al grado Académico de Licenciatura en 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.*

  
**Ing. José Adolfo Santos**  
**Revisor**

UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
Guatemala a los cinco días del mes de Noviembre del año dos mil trece-----

En virtud de la Práctica Profesional Dirigida con el tema **Capacitación sobre “Solución de conflictos en el ámbito educativo”**, dirigido a directores en los niveles de preprimaria y primaria del sector oficial de Santo Tomás La Unión, Suchitepéquez. Presentado por **Patricia del Rosario Veliz Anavisca** previo a optar al grado académico de Licenciatura en Administración Educativa, reúne los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad y con el requisito de Dictamen de Asesor (a)-Tutor (a) y Revisor, se autoriza la **impresión** del informe final de Práctica Profesional Dirigida.



**Lic. Dinno Marcelo Zaghi García**  
**Decano**  
**Facultad de Ciencias de la Educación**

# Contenido

<b>Resumen</b>	<b>i</b>
<b>Introducción</b>	<b>ii</b>
<b>Capítulo 1</b>	<b>1</b>
<b>Marco conceptual</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Diagnóstico institucional</b>	<b>1</b>
1.1.1 Datos generales de la unidad de análisis	1
a. Nombre de la dependencia	1
b. Tipo de dependencia	1
c. Personal	1
d. Visión	1
e. Misión	2
<b>1.2 Objetivos</b>	<b>2</b>
o General	2
o Específicos	2
<b>1.3 Metas</b>	<b>3</b>
<b>1.4 Estructura institucional</b>	<b>4</b>
<b>1.5 Recursos</b>	<b>4</b>
o Humanos	4
o Materiales	5
o Financieros	5
<b>Capítulo 2</b>	<b>6</b>
<b>Marco lógico</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Necesidades encontradas en la dependencia</b>	<b>6</b>

<b>2.2</b>	<b>Interpretación de resultados</b>	<b>7</b>
<b>2.3</b>	<b>Lista de problemas</b>	<b>7</b>
2.3.1	Análisis y priorización de problemas	8
2.3.2	Análisis de viabilidad	9
2.3.3	Interpretación de resultados	10
2.3.4	Formulación del problema	10
2.3.5	Análisis de factibilidad	10
<b>2.4</b>	<b>Investigación de campo</b>	<b>11</b>
2.4.1	Tipo de estudio:	11
2.4.2	Título descriptivo de la investigación	11
<b>2.5</b>	<b>Recursos</b>	<b>12</b>
<b>2.6</b>	<b>Cronograma de actividades de la investigación</b>	<b>13</b>
<b>2.7</b>	<b>Objetivos</b>	<b>14</b>
<b>Capítulo 3</b>		<b>15</b>
<b>Propuesta de solución</b>		<b>15</b>
<b>3.1</b>	<b>Propuesta de solución al problema seleccionado</b>	<b>15</b>
3.1.1	Título de la propuesta	15
3.1.2	Antecedentes del problema	15
3.1.3	Unidad de análisis	15
3.1.4	Características de la propuesta	16
3.1.5	Tipo de propuesta	16
3.1.6	Justificación	16
3.1.7	Objetivos	17
3.1.8	Metas	17
3.1.9	Beneficiarios	18
3.1.10	Financiamiento	18

3.1.11 Recursos para la realización del proyecto	18
3.1.12 Evaluación del proyecto	19
3.1.13 Cronograma de ejecución del proyecto.	20
<b>Conclusiones</b>	<b>21</b>
<b>Recomendaciones</b>	<b>22</b>
<b>Bibliografía</b>	<b>23</b>
<b>Anexos</b>	<b>24</b>
<b>Anexo No. 1</b> Técnica de OZLAK	<b>25</b>
<b>Anexo No. 2</b> Evidencias fotográficas en la CTA	<b>31</b>
<b>Anexo No. 3</b> Evidencias fotográficas del taller realizado	<b>34</b>
<b>Anexo No. 4</b> Planificación de la propuesta	<b>37</b>
<b>Anexo No. 5</b> Cartas de validación	<b>48</b>
<b>Tablas</b>	
<b>Tabla No. 1</b> Análisis de la entrevista a la cta	6
<b>Tabla No. 2</b> Análisis y priorización de problemas	8
<b>Tabla No. 3</b> Análisis de viabilidad	9
<b>Tabla No. 4</b> Cronograma de actividades de la investigación	13
<b>Tabla No. 5</b> Cronograma de ejecución del proyecto.	20
<b>Tabla No. 6</b> Entrevista realizada al coordinador con la variable norma	25
<b>Tabla No. 7</b> Entrevista realizada al coordinador con la variable estructura	27
<b>Tabla No. 8</b> Entrevista realizada al coordinador con la variable comportamiento	29
<b>Ilustraciones</b>	
<b>Ilustración No. 1</b> Organigrama	4
<b>Ilustración No. 2</b> Asistencia de directores en el taller realizado	19

## **Resumen**

La Práctica Profesional Dirigida se realizó en la Coordinación Técnico Administrativa -CTA- Distritito Escolar No. 10-17-11 en el municipio de Santo Tomás La Unión, departamento de Suchitepéquez. Iniciando con el Diagnóstico Institucional aplicando para ello la técnica de OZLAK, la cual exterioriza una serie de preguntas dirigidas al Supervisor Técnico Administrativo Lic. Miguel Eduardo Figueroa Barrios contemplando tres variables: norma, estructura y comportamiento las cuales evidenciaron algunas necesidades de dicha institución priorizando entre ellas la deficiencia en la administración educativa ocasionada por la poca comunicación y capacitación del personal docente causando conflictos que afectan el desarrollo satisfactorio de las funciones administrativas, por lo cual se consideró de suma importancia capacitar a directores educativos del sector oficial de los niveles de preprimaria y primaria respecto a solución de conflictos en el ámbito educativo.

La temática solución de conflictos es un argumento importante para la labor que realiza el director educativo, se delibera que los conflictos en cualquier institución pueden afectar el desempeño en la calidad educativa por ello es necesaria la comunicación verbal pues conlleva al entendimiento equitativo; para no generar conflictos el intercambio de información debe ser democrático y participativo en la toma de decisiones buscando siempre el acuerdo mutuo para el logro de metas y objetivos trazados. La propuesta de capacitación busca fortalecer las aptitudes de los directivos fomentando el compañerismo y colaboración en la labor docente beneficiando así a toda la comunidad educativa.

## **Introducción**

El proyecto realizado como requisito para optar al grado académico de Licenciada en Administración Educativa por la Universidad Panamericana, se materializa en su primer capítulo con el Diagnóstico Institucional, el cual busca determinar los problemas que afectan a la oficina de la Coordinación Técnico Administrativa del municipio de Santo Tomás La Unión, Suchitepéquez. Utilizando para ello el análisis administrativo de Ozlak que consiste en una serie de preguntas formuladas específicamente para indagar en el cimiento administrativo, estructura y comportamiento laboral, evidenciando así las necesidades que afectan dicha institución para luego priorizar y analizar propuestas de solución.

El problema seleccionado: deficiencia en la administración educativa evidencia la necesidad de fortalecer los conocimientos en lo que respecta solución de conflictos en el ámbito educativo por medio de aprendizajes pertinentes que permitan desarrollar la gestión administrativa con orientaciones adecuadas al contexto escolar. Al analizar el problema seleccionado se comprobó que es imprescindible fomentar la comunicación entre el personal docente ya que es un factor importante y coadyuvante en la calidad educativa generando así un ambiente adecuado para lograr los propósitos establecidos en los centros escolares, por tal razón se facilitó la capacitación a los directores educativos de dicho municipio sensibilizándoles para que su desenvolvimiento laboral sea eficiente y eficaz, buscando con ello el desarrollo de las instituciones educativas que administran

# Capítulo 1

## Marco Conceptual

### 1.1. Diagnóstico institucional

#### 1.1.1 Datos generales de la unidad de análisis

##### a. Nombre de la dependencia

Coordinación Técnico Administrativa –CTA–. Distrito Escolar No. 10–17–11 ubicada en Santo Tomás La Unión, Suchitepéquez.

##### b. Tipo de dependencia

Técnico administrativa y técnico pedagógica.

##### c. Personal

- Coordinador Técnico Administrativo
- Secretaria

##### d. Visión

Ser una institución comprometida con la formación de niñas, niños, jóvenes y adultos para que encuentren en la educación, las herramientas necesarias que los desarrolle integralmente con la finalidad de que tengamos una sociedad justa plena de valores, en la búsqueda de una mejor calidad de vida. (-sic-según su original)

## e. Misión

Somos una institución encargada de promover procesos formativos para que los centros educativos proporcionen una educación de calidad, motivando, incentivando y actualizando al personal docente y administrativo en su tarea pedagógica; así como atender las demandas de la comunidad educativa, con el propósito de formar a los discentes para que sean partícipes en la construcción de su propio desarrollo. (sic)

## 1.2. Objetivos

A continuación se transcriben literalmente los objetivos encontrados en la CTA. distrito escolar No. 10-17-11 ubicada en Santo Tomás La Unión, Suchitepéquez.

### ○ General

Asesorar para mejorar el buen funcionamiento de los servicios administrativos y pedagógicos en las direcciones escolares y personal docente, ofreciendo capacitaciones pertinentes.

### ○ Específicos

- Mantener estrecha comunicación por medio de visitas a los centros educativos.
- Velar por el fiel cumplimiento de los consejos educativos a través de reuniones de trabajo y orientación pertinente.
- Apoyar y promover actividades cívicas, culturales y deportivas del gremio magisterial.
- Promover la aplicación del Currículo Nacional Base –CNB– en todos los centros educativos.
- Fomentar los valores cívicos y culturales ante una sociedad pluricultural y multilingüe.

- Dignificar la labor docente del magisterio en general, por medio de reconocimientos honoríficos.
- Ofrecer un servicio administrativo eficiente y de calidad.

### 1.3. Metas

Las metas por alcanzar por la dependencia son las diseñadas por el Ministerio de Educación – MINEDUC–.

a. Niveles de cobertura:

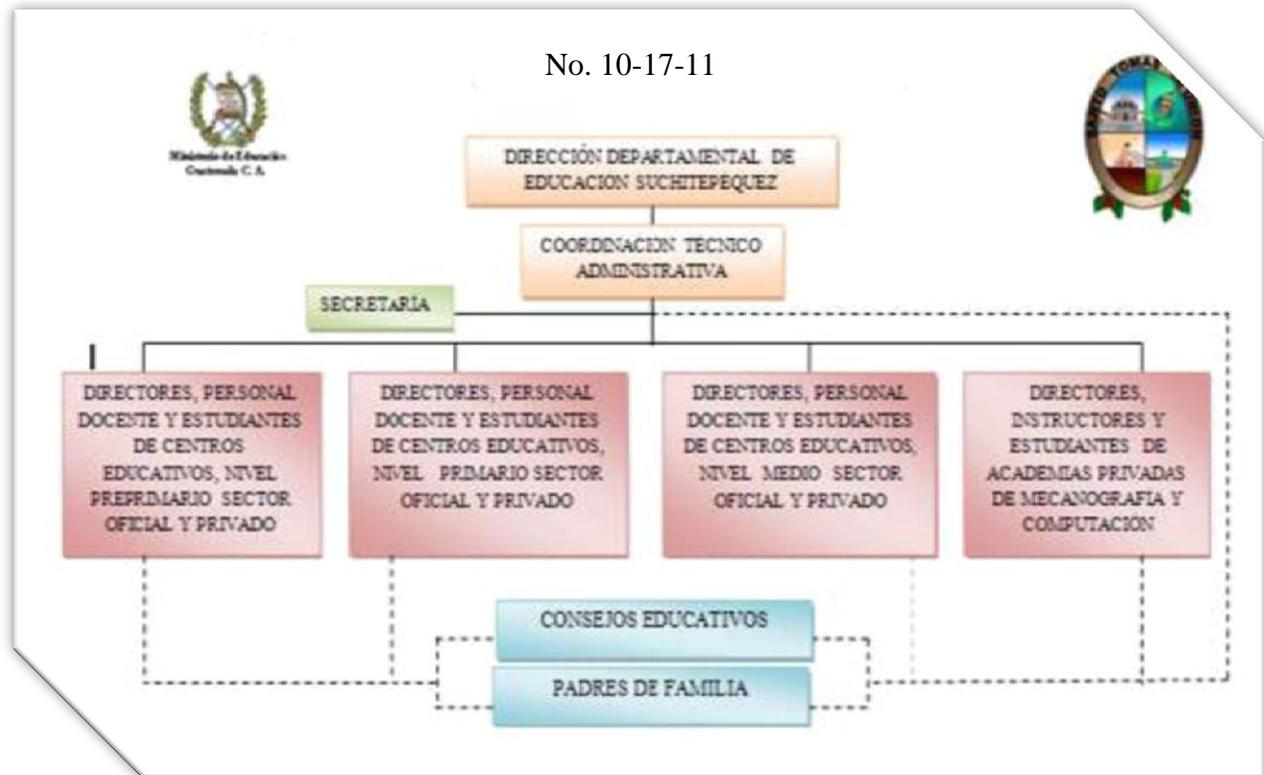
- |                     |   |                     |     |
|---------------------|---|---------------------|-----|
| • Nivel Preprimaria |   | 70%                 |     |
| • Nivel Primaria    |   | 100%                |     |
| • Nivel Medio       | } | Ciclo básico        | 40% |
|                     |   | Ciclo diversificado | 20% |

- b. Programa de formación y perfeccionamiento docente (reforma en el aula).
- c. Fortalecimiento de la participación comunitaria en el proceso educativo (la escuela es de la comunidad).
- d. Garantizar una educación con estándares nacionales de calidad (educación en un mundo competitivo).
- e. Promover la identidad nacional fortaleciendo la unidad en la diversidad (orgulloso de ser guatemalteco)
- f. Subsistema de educación extraescolar reestructurado y funcionando con orientación hacia la productividad y la creatividad.
- g. Reducción del índice de analfabetismo a un 22%.
- h. El ministerio de educación está desempeñando el papel formador y regulador que le corresponde, con un modelo de gestión descentralizado y transparente.
- i. Creación del sistema nacional de investigación y evaluación educativa.

## 1.4. Estructura institucional

### Ilustración No. 1 Organigrama

#### Coordinación Técnico Administrativa



Fuente: elaboración propia 2011

## 1.5. Recursos

Los datos siguientes se recolectaron a través del diagnóstico realizado en la Coordinación Administrativa de Santo Tomás La Unión, Suchitepéquez, en el mes de abril del año 2011.

- Humanos
  - Un Coordinador Técnico Administrativo
  - Una secretaria

○ Materiales

- Tres escritorios
- Una silla ejecutiva
- Una mesa secretarial
- Una silla secretarial
- Una máquina de escribir
- Tres estanterías
- Tres libros (actas, conocimientos e inventario)
- Cuatro archivos
- Tres computadoras de escritorio
- Dos impresoras
- Un ventilador
- Un dispensador de agua pura
- Seis sillas plásticas
- El edificio donde funciona la Coordinación pertenece a la municipalidad de dicho municipio.

○ Financieros

La dirección departamental de educación provee resmas de papel bond y tinta para impresora; el personal docente aporta Q10.00 por año para sufragar gastos de fotocopias, circulares o correspondencia que se envía a los centros educativos.

## Capítulo 2

### Marco Lógico

#### 2.1 Necesidades encontradas en la dependencia

Para encontrar las necesidades en la CTA, se utilizó la técnica administrativa de OZLAK que recolecta información a través de un formulario de preguntas con tres variables dirigidas al Coordinador Técnico Administrativo causando el siguiente análisis. (Anexos 1)

**Tabla No. 1** Análisis de la entrevista a la CTA

VARIABLE NORMA				VARIABLE ESTRUCTURA				VARIABLE COMPORTAMIENTO			
OPCIONES	RELACIÓN		X/Y	OPCIONES	RELACIÓN		X/Y	OPCIONES	RELACIÓN		X/Y
	X	Y			X	Y			X	Y	
<b>Sí</b>	10		83.33 %	<b>Sí</b>	4		66.66 %	<b>Sí</b>	5		83.33%
<b>No</b>	1		8.33%	<b>No</b>	0		00%	<b>No</b>	0		00%
<b>Parcial</b>	1		8.33%	<b>Parcial</b>	2		33.33 %	<b>Parcial</b>	1		16.66%
<b>Total</b>	12	12	100%	<b>Total</b>	6	6	100 %	<b>Total</b>	6	6	100%

Fuente: elaboración propia, 2011

- X** = Preguntas contestadas del formulario  
**Y** = Preguntas enunciadas

## 2.2 Interpretación de resultados

### ○ Variable norma

La unidad de análisis indagada cumple con el 83.33% del porcentaje positivo en lo que respecta administración, por lo cual podemos decir que tiene una base sólida, pero necesita capacitar a docentes en el área de: administración educativa, gestión del recurso humano e instrumentos de evaluación del desempeño.

### ○ Variable estructura

De acuerdo a la observación realizada, no se proyecta en el organigrama de la dependencia educativa las líneas de mando; se cuenta con un organigrama elaborado por anteriores administradores el cual refleja deficiencia en su estructura.

### ○ Variable comportamiento

Según indagaciones, en los establecimientos educativos existe la motivación por parte del Coordinador Educativo, sin embargo el clima laboral no siempre es agradable porque surgen conflictos que afectan el normal desarrollo de las funciones administrativas y pedagógicas. (Insuficiente comunicación con el personal docente)

## 2.3 Lista de problemas

- Deficiencia en la solución de conflictos en lo que respecta administración educativa.
- Carencia en la gestión de calidad administrativa.
- Escasa información en la aplicación de instrumentos y evaluación del desempeño docente y administrativo.
- Insuficiente comunicación vertical descendente en la administración educativa.
- Falta de edificio propio para la oficina de la C.T.A.

### 2.3.1 Análisis y priorización de problemas

Con base en el análisis administrativo de Ozlak se obtuvo la lista de necesidades en la CTA, causadas por factores que se detallan a continuación:

**Tabla No. 2** Análisis y priorización de problemas

<b>PROBLEMAS DETECTADOS</b>	<b>FACTORES QUE LOS PRODUCEN</b>
1. Deficiencia en la solución de conflictos en lo que respecta administración educativa.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Capacitaciones insuficientes.</li><li>• Apatía por parte del personal docente.</li></ul>
2. Carencia en la gestión de calidad administrativa.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Desmotivación en el personal directivo y docente.</li></ul>
3. Escasa información en la aplicación de instrumentos y evaluación del desempeño docente y administrativo.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Desinterés en la actualización docente y administrativa.</li></ul>
4. Insuficiente comunicación vertical descendente en la administración educativa.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Negligencia en la comunicación con el personal laboral.</li></ul>
5. Falta de edificio propio, para la oficina de la CTA.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Indiferencia por parte del personal administrativo.</li><li>• Dejadez de las autoridades ediles.</li></ul>

Fuente: elaboración propia, 2011

### 2.3.2 Análisis de viabilidad

Según lo manifestado con el Coordinador Administrativo, en la dependencia objeto de estudio no se dispone del tiempo suficiente, ni de recurso económico para capacitar a directores educativos y docentes del distrito, razón por la cual se analizaron los problemas más apremiantes, dejando ver en las tres primeras opciones la necesidad de facilitar talleres de aprendizaje a los dependientes, según refleja la matriz que aparece a continuación:

**Tabla No. 3** Análisis de viabilidad

No.	Criterios para priorizar opciones de solución	Opción 1		Opción 2		Opción 3	
		Sí	No	Sí	No	Sí	No
01	¿Hay apertura institucional para ejecutar el proyecto?	X		X			X
02	¿Se tiene el presupuesto necesario para ejecutarlo?	X		X		X	
03	¿Se puede ejecutar el proyecto durante el desarrollo de la práctica?	X			X		X
04	¿El ambiente interno de la institución es factor coadyuvante?	X		X			X
05	¿Aceptan el proyecto, las autoridades de la institución?	X		X			X
06	¿Se cuenta con la infraestructura adecuada para la ejecución del proyecto?	X		X		X	
07	¿Se dispone del recurso tecnológico para la ejecución del proyecto?	X		X			X
08	¿Se cuenta con el tiempo necesario para la ejecución del proyecto?	X			X		X
09	¿El proyecto cumple con las políticas establecidas por la Coordinación Técnico Administrativa?	X		X		X	
10	¿El proyecto es necesario para la gestión administrativa de los centros educativos?	X		X		X	
	Totales	10	0	8	2	4	6
	Prioridad	1		2		3	

### 2.3.3 Interpretación de resultados

- Opción de solución No. 1

Capacitación a directores en materia solución de conflictos en el ámbito educativo.

- Opción de solución No. 2

Instruir a directores en la temática gestión de calidad administrativa.

- Opción de solución No. 3

Facilitar a directores el tema instrumentos de evaluación del desempeño.

### 2.3.4 Formulación del problema

En el análisis administrativo de Ozlak aplicado a la CTA, se detectó que el clima laboral entre los docentes era descortés, descuidado y desinteresado, factores que no ayudan en el contexto y esto desfavorece los objetivos trazados a lo largo del ciclo escolar, evitando así alcanzar las metas deseadas. Al detectar el origen del problema se dispuso dar apoyo a los directores educativos en los niveles de preprimaria y primaria sector oficial de Santo Tomás La Unión, Suchitepéquez por medio de capacitaciones en materia de solución de conflictos en el ámbito educativo, pues de acuerdo con la realidad del país, es éste, uno de los grandes desafíos que debe aceptar todo administrador educativo.

### 2.3.5 Análisis de factibilidad

La posible solución indica que es viable y factible la realización del proyecto; además se dispone de algunos compendios (Manejo de Conflictos) proporcionados por el MINEDUC adecuados para la guía y el desarrollo del taller “Solución de conflictos en el ámbito educativo”, el cual se facilitará a directores del distrito sector oficial en los niveles de preprimaria y primaria, según dictamen del Coordinador Técnico Administrativo de Santo Tomás La Unión, Suchitepéquez.

## 2.4 Investigación de campo

Para conocer las fortalezas y debilidades de la CTA, se aplicó la técnica del análisis administrativo de Ozlak, que se caracteriza por considerar tres variables de estudio: norma, estructura y comportamiento.

Con dicha técnica se entrevistó al Lic. Miguel Eduardo Figueroa Barrios (Coordinador de la unidad de análisis), quien respondió en forma clara y segura las interrogantes escritas en el formulario, las cuales posibilitaron el diagnóstico de estudio. (Ver anexos No.1)

El estudio realizado evidenció la insuficiente negociación entre el personal docente. Por tal razón se determina que en el ámbito de la administración educativa es imprescindible la comunicación del supervisor hacia los directores y viceversa, una información apropiada es fundamental para alcanzar las metas y objetivos trazados para el ciclo escolar. Si no existe una buena organización entre los miembros de la comunidad educativa se pueden desarrollar conflictos que desestabilizan el clima laboral, determinando la deficiencia en la gestión pedagógica.

Según la lista de problemas que se detectó en la unidad de análisis, causadas por las carencias y ausencias, como la insuficiente comunicación, se elaboró un estudio para definir las posibles soluciones.

### 2.4.1 Tipo de estudio:

- Descriptivo

### 2.4.2 Título descriptivo de la investigación

Diagnóstico Institucional aplicado a la Coordinación Técnico Administrativa, distrito escolar No. 10-17-11 de Santo Tomás La Unión, Suchitepéquez.

## 2.5 Recursos

- Humanos
  - Coordinador Técnico Administrativo del distrito.
  - Secretaria
  - Practicante de Licenciatura en Administración Educativa de la Universidad Panamericana de Guatemala con sede en aldea Xejuyup.
  
- Materiales
  - Formularios (análisis administrativo de Ozlak)
  - Material didáctico
  - Computadora portátil
  - Memoria USB
  - Fotocopias
  
- Financieros
  - Los gastos ocasionados para la realización del diagnóstico institucional fueron sufragados por la practicante.

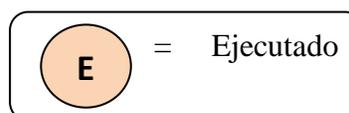
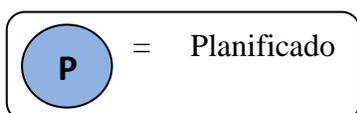
## 2.6 Cronograma de actividades de la investigación

**Tabla No. 4** Cronograma de actividades de la investigación

Actividades	Mes		2011			
	Semana		Marzo		Abril	
	3	4	1	2	3	4
Entrega de solicitud al Coordinador de la dependencia para la autorización del inicio de la práctica.	P					
		E				
Inicio de la práctica en la CTA. Distrito escolar No. 10-17-11 de Santo Tomás La Unión, Suchitepéquez.			P			
			E			
Entrevista al Supervisor educativo Lic. Miguel Eduardo Figueroa Barrios. (Técnica de Ozlak)				P		
				E		
Análisis de la entrevista realizada (Técnica de Ozlak)					P	
					E	
Selección y estudio del problema encontrado en el análisis.						P
						E

Fuente: elaboración propia, 2011

Referencias:



## 2.7 Objetivos

### ○ General

Encontrar las fortalezas y debilidades de la Coordinación Técnica Administrativa y del distrito de Santo Tomás La Unión, Suchitepéquez, buscando con ello las deficiencias en la gestión administrativa a través de la investigación e indagación a dicha dependencia esto con el fin de lograr una educación de calidad.

### ○ Específicos

- Enumerar las necesidades encontradas en la CTA, priorizando de ellas la más factible.
- Planificar las formas de investigación e indagación de dicha dependencia acorde con el tiempo disponible.
- Observar en un tiempo determinado el proceso en la gestión administrativa evidenciando con ello las estrategias para un aprendizaje significativo.

## **Capítulo 3**

### **Propuesta de solución**

#### 3.1 Propuesta de solución al problema seleccionado

##### 3.1.1 Título de la propuesta

Capacitación sobre “Solución de conflictos en el ámbito educativo”, dirigido a directores de los niveles de preprimaria y primaria del sector oficial de Santo Tomás La Unión, Suchitepéquez.

##### 3.1.2 Antecedentes del problema

La actitud que se ha observado en los administradores educativos, respecto a la solución de conflictos originados en la comunidad educativa, da opción para facilitar capacitaciones al problema detectado; además, las investigaciones indican que para corregir dificultades, muchas veces se utiliza la confrontación, encarando las circunstancias bruscamente sin pensar las consecuencias que esto provoca, es por eso que se necesita enseñar nuevas estrategias para adquirir un mejor vínculo entre las partes, evitando así las contradicciones que puedan surgir en el contexto educativo.

##### 3.1.3 Unidad de análisis

Coordinación Técnico Administrativa del distrito escolar No. 10-17-11 ubicada en Santo Tomás La Unión, Suchitepéquez.

- Localización

Edificio contiguo a la municipalidad de Santo Tomás La Unión, Suchitepéquez.

### 3.1.4 Características de la propuesta

Consiste en acciones de capacitación con la finalidad de sensibilizar a directores de centros educativos oficiales del distrito, para que tomen decisiones ante posibles conflictos que pueden surgir en el ámbito laboral, coadyuvando así en la búsqueda de una negociación donde ambas partes se sientan satisfechas.

### 3.1.5 Tipo de propuesta

Capacitar a directores de centros educativos oficiales del distrito, con el propósito de favorecer un clima en armonía con la comunidad educativa.

### 3.1.6 Justificación

Se evidencia que la comunicación en el ámbito laboral es un factor importante y coadyuvante en la calidad educativa. La propuesta antes planteada es de vital importancia en la administración escolar, pues contribuye a fomentar el compañerismo y colaboración en la labor docente, creando así un ambiente agradable donde todos sean partícipes en el aprendizaje del estudiante; se debe recordar que el maestro es ejemplo a seguir y por lo tanto, su actitud es fundamental en la tarea docente.

Se ha demostrado que las confrontaciones conducen al fracaso, mientras aquellas que se dialogan favorecen la búsqueda de posibles soluciones a los conflictos que puedan presentarse en el entorno educativo.

### 3.1.7 Objetivos

#### ○ General

Fortalecer la competencia de los directores escolares de preprimaria y primaria de Santo Tomás La Unión, Suchitepéquez, en la solución de conflictos, para que manifiesten las experiencias vividas en el ámbito educativo y los conocimientos adquiridos durante el desarrollo del taller, en busca del mejoramiento de la gestión administrativa.

#### ○ Específicos

- Facilitar a los directores las herramientas que les permitan desarrollar la gestión escolar con acciones de orientación adecuada a los docentes.
- Organizar las acciones de orientación y el tiempo disponible en función de la realidad del centro escolar.
- Evaluar el producto del taller realizado, con la aplicación de un instrumento de evaluación, al concluir la práctica.

### 3.1.8 Metas

- Proporcionar a los directores del distrito escolar sector oficial de Santo Tomás La Unión, Suchitepéquez de los niveles de preprimaria y primaria un compendio referente al tema “Solución de conflictos en el ámbito educativo”, proporcionado por el Ministerio de Educación –MINEDUC–.
- Orientar a los 12 directores educativos oficiales del distrito, niveles de preprimaria y primaria de Santo Tomás La Unión, Suchitepéquez a través del taller “Solución de conflictos en el ámbito educativo”, en tres sesiones de trabajo.
- Verificar los resultados obtenidos en las acciones de orientación, a través de un instrumento de evaluación que revele el grado de aprendizaje adquirido al final de la práctica.

### 3.1.9 Beneficiarios

- Directos: directores de centros educativos del distrito escolar de Santo Tomás La Unión, Suchitepéquez, sector oficial niveles de preprimaria y primaria.
- Indirectos: docentes y alumnos de las escuelas implicadas en el estudio.

### 3.1.10 Financiamiento

El gasto ocasionado para la realización del taller fue sufragado por la estudiante.

### 3.1.11 Recursos para la realización del proyecto

#### ○ Humanos

- Coordinador Técnico Administrativo, distrito escolar No. 10-17-11 de Santo Tomás La Unión, Suchitepéquez.
- Directores de centros educativos oficiales, niveles de preprimaria y primaria.
- Estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración Educativa.

#### ○ Materiales

- Doce compendios referentes al tema solución de conflictos en el ámbito educativo. proporcionados por el Ministerio de Educación -MINEDUC-
- Proyector audiovisual
- Fotocopias
- Material didáctico
- Computadora portátil
- Memoria USB
- Papelógrafo
- Masking tape
- Marcadores

- Financieros

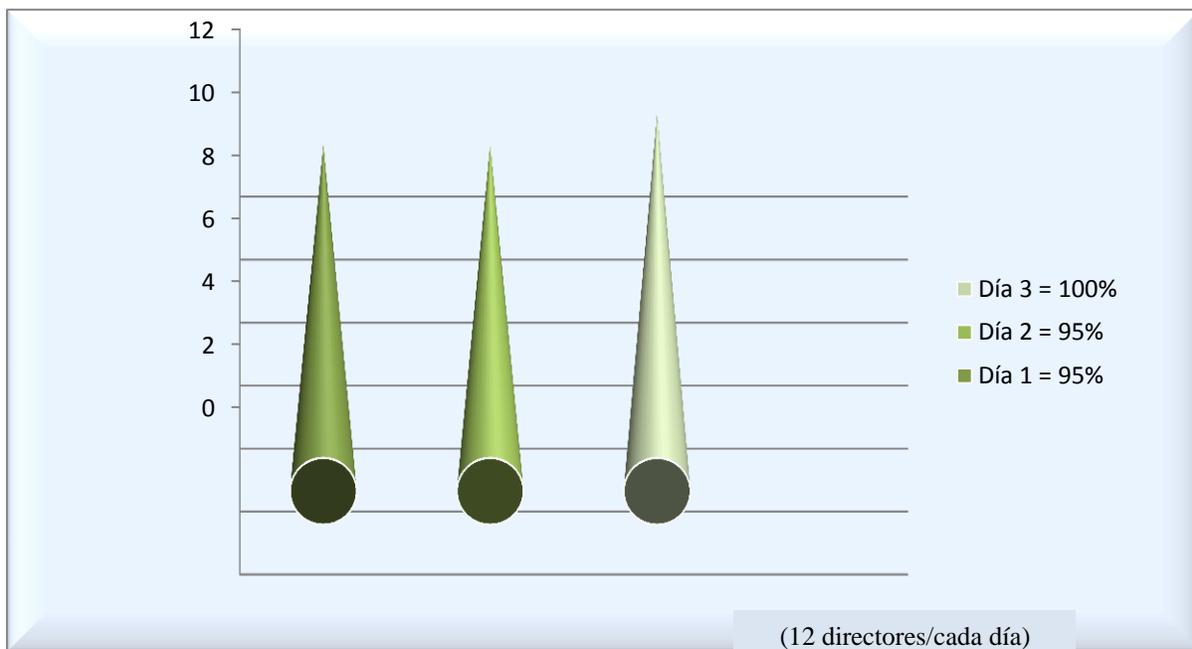
- Sufragado por la estudiante

### 3.1.12 Evaluación del proyecto

La evaluación de este proyecto se realizó en tres etapas diferentes e inicia desde el diagnóstico cuando se analiza la realidad de la dependencia, buscando las deficiencias reflejadas en el análisis administrativo de Ozlak. Durante todo el proceso se evaluaron los pasos para llegar al objetivo, que diera solución al problema detectado en la unidad de análisis. Se concluye la apreciación con la orientación facilitada a directores de centros educativos oficiales, niveles de preprimaria y primaria, para lo cual se presenta un gráfico con el porcentaje de los participantes en la capacitación durante tres jornadas, en las cuales los directores participaron activamente, aprendiendo y compartiendo conocimientos y experiencias propias. (Fotografías en anexo No. 3)

La siguiente gráfica ilustra el porcentaje de asistencia a las jornadas de capacitación referente a “Solución de conflictos en el ámbito educativo”.

**Ilustración No. 2** Asistencia de directores en el taller realizado



Fuente: elaboración propia, 2011

### 3.1.13 Cronograma de ejecución del proyecto.

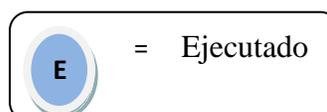
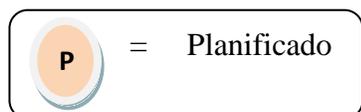
El siguiente cuadro refleja las actividades planificadas y ejecutadas en el proyecto

**Tabla No. 5** Cronograma de ejecución del proyecto.

Mes Semana	MAYO 2011				
	1	2	3	4	5
Actividades					
Repartición de temas para la aplicación del taller y propuesta de fechas, Coordinador y practicante.	P				
	E				
Elaboración de la planificación para la ejecución de la propuesta.(Anexo No, 4)	P				
		E			
Revisión y readecuación dela planificación por el Coordinador Técnico Administrativo.		P			
		E			
Ejecución del proyecto			P		
				E	
Evaluación de resultados					P
					E

Fuente: elaboración propia, 2011.

#### Referencias



## Conclusiones

1. El taller facilitado capacitación sobre “Solución de conflictos en el ámbito educativo” enseña al director a ser gestor y mediador constructivo en el proceso administrativo.
2. La convivencia implica ser capaces de resolver conflictos; no se nace sabiendo es necesario aprender de las experiencias vividas.
3. Toda administración conlleva a una comunicación laboral adecuada, fomentando el aporte de ideas y el diálogo con los subordinados evitando así las malas interpretaciones.
4. En la Gestión Administrativa es fundamental la comunicación afectiva y efectiva.
5. La solución del conflicto comienza por la prevención, tiene como finalidad crear las condiciones adecuadas tratando de evitar aquellos problemas que se producen por una realidad externa e inadecuada, consiguiendo así las mejores condiciones para poder afrontar los que existan de la manera más conveniente.

## **Recomendaciones**

1. Evaluar continuamente la innovación de los directores en el proceso de gestión escolar, verificando la solución de conflictos en el ámbito laboral.
2. Llevar a cabo reuniones periódicas propiciando la participación de todos los docentes, destacando las ideas más relevantes en común y acuerdo.
3. Concienciar a los directores y docentes acerca de la importancia y el desarrollo que significa una comunicación de doble vía.
4. Entablar una comunicación verbal, afectiva y efectiva con los subordinados, donde ambas partes estén de acuerdo para el logro de metas y objetivos trazados.
5. Valorar el funcionamiento del acuerdo y modificar lo que no haya funcionado.
6. Proponer diferentes soluciones que ayuden a afrontar las dificultades pasadas y futuras.
7. Negociar las diferentes soluciones hasta llegar a un acuerdo específico.

## Bibliografía

### Textos

- Cárcamo, C.E. Lic. Documento de apoyo para la elaboración de proyectos. Universidad Panamericana, Xejuyup, 2010.
- Cárcamo, C.E. Lic. Cómo redactar objetivos generales de investigación; documento de apoyo 17-04-2004.
- Figueroa, M.E. Lic. Coordinador Técnico Administrativo, entrevista concedida a la proyectista en Santo Tomas La Unión, Suchitepéquez el día 8 de abril de 2011.
- Liliana Jabif. Directores en acción/ Manejo de conflictos. Módulos de formación en competencias para la gestión escolar en contextos de pobreza. IIFE-UNESCO Buenos Aires Argentina (2004)

### Fuentes de información en internet

- Manual de estilo de trabajos académicos, (2011). Recuperado de [www.UPANA.edu.gt/biblioteca](http://www.UPANA.edu.gt/biblioteca)
- Manual de estilo para elaborar opciones de egreso, (2013, septiembre). Recuperado de [UPANA.edu.gt/media/uploads/imagenes/citasyreferenciasbibliograficas.pdf](http://UPANA.edu.gt/media/uploads/imagenes/citasyreferenciasbibliograficas.pdf)
- Citas y referencias bibliográficas (2013). Recuperado de [www.UPANA.edu.gt/biblioteca](http://www.UPANA.edu.gt/biblioteca)
- Módulo No. 2. Recursos educativos para resolver conflictos. “Manejo de conflictos. (2005) [www.mineduc.edu.gt](http://www.mineduc.edu.gt)
- Módulo No. 4. Conflictos y pautas de cómo conducir un proceso de negociación. (2005) [www.mineduc.edu.gt](http://www.mineduc.edu.gt)

## **Anexos**

## **Anexo No. 1** Técnica análisis de OSLAK

- Técnica utilizada para efectuar el diagnóstico institucional. (OZLAK)

Para inquirir en el contexto previsible de la CTA distrito escolar No. 10-17-11 de Santo Tomás La Unión, Suchitepéquez, se utilizó el instrumento de investigación conocido como Análisis Administrativo de Ozlak, este consiste en indagar a través de varias preguntas la organización y comportamiento de los subordinados así como los cimientos de dicha institución utilizando tres variables: norma, estructura y comportamiento.

### 1. Variable norma

Refleja los cimientos de la institución, entidad, dependencia o ente administrativo objeto de análisis. Se refiere a las bases en que descansa la estructura institucional y que corresponde a los elementos de una planeación estratégica. Esas bases son: visión, misión, objetivos, políticas, planes, programas y proyectos; así como todos aquellos procesos y procedimientos administrativos que norman el funcionamiento de la institución, facilitándole el sentido hacia donde ésta se dirige.

**Tabla No. 6** Entrevista realizada al Coordinador con la variable norma

<b>No</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Parcialmente</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1.	Se conoce la visión institucional educativa.	X			
2.	Se tiene una misión que cumplir.	X			
3.	Los objetivos administrativos son claros y concretos.	X			
4.	Tiene metas por alcanzar.	X			
5.	Están definidas las estrategias administrativas.	X			

No	INDICADORES	Sí	No	Parcialmente	OBSERVACIONES
6.	Cuenta con el presupuesto necesario de ingresos y egresos para el cumplimiento de su labor.		X		La dirección departamental de educación, no proporciona los materiales necesarios ni económicos para una administración de calidad.
7.	Se rige por un manual de organización y funciones u otro instrumento normativo	X			
8.	Tiene un plan de acción	X			
9.	Ha aplicado un FODA o algún instrumento de análisis institucional.	X			
10.	Encontró debilidades en las instituciones educativas evaluadas.	X			Desmotivación y desorientación en las labores del recurso humano y en algunas tareas administrativas; además de la inadecuada planificación administrativa a nivel departamental.
11.	Los docentes de su distrito reciben capacitaciones frecuentes.			X	No se da secuencia a las mismas, por falta de recursos financieros y personal idóneo.
12.	Se necesita reforzar a los directores con adiestramientos adecuados.	X			Referente a; administración educativa, gestión de calidad, gestión del recurso humano, instrumentos de evaluación del desempeño, etc.
	<b>TOTALES</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	

Fuente: elaboración propia, 2011

## 2. Variable estructura

Se refiere a la forma como está organizada la institución; esto se refleja en el organigrama. Los indicadores pretenden determinar si existe correlación entre la estructura nominal y funcional.

**Tabla No. 7** Entrevista realizada al Coordinador con la variable estructura

No.	INDICADORES	Sí	No	Parcialmente
01	Están definidas las líneas de autoridad para los distintos puestos de organización.	X		
02	Existen relaciones de interdependencia o de coordinación entre los distintos niveles jerárquicos.	X		
03	Hay enfoque social en la organización (la persona para el puesto y no el puesto para la persona)	X		
04	Cumple con su responsabilidad cada persona en el puesto asignado.			X
05	Se respetan los niveles jerárquicos de cada puesto en la estructura organizacional.	X		
06	El organigrama refleja el funcionamiento de la institución educativa.			X
	<b>TOTALES</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

Fuente: elaboración propia, 2011

## Justificación de las respuestas, variable estructura

1. ¿Están definidas las líneas de autoridad para los distintos puestos de la organización?

Sí; se tuvo a la vista el manual de funciones.

2. ¿Existen relaciones de interdependencia o de coordinación entre los distintos niveles jerárquicos?

Sí; los directores y docentes de los establecimientos educativos están anuentes a las disposiciones de la CTA.

3. ¿Hay enfoque social en la organización?

Sí; porque el jefe de la unidad de análisis fue nombrado desde la Dirección Departamental de Educación después de revisar exhaustivamente su expediente. Así mismo los docentes del renglón 011 obtienen su nombramiento a través de la técnica de oposición, función desempeñada por el jurado municipal de oposición. (De acuerdo al expediente presentado).

3. ¿Cumple con su responsabilidad cada persona en el puesto asignado?

Parcialmente; el Coordinador monitorea el horario de la jornada laboral. Cada vez que visita los centros educativos revisa el libro de asistencia para constatar la responsabilidad y el cumplimiento de cada docente, sin embargo no se sabe si escriben efectivamente la hora de entrada y salida. Al finalizar el año se evalúa a los directores con la hoja de servicio y estos a su vez a los docentes que tiene a su cargo, sin embargo muchos no aplican debidamente este instrumento de evaluación, proveyéndoselas a los maestros para que la llenen con el puntaje que mejor consideren, luego el director solo firma.

5. ¿Se respetan los niveles jerárquicos de cada puesto en la estructura organizacional?

Sí; la comunidad educativa reconoce a los jefes inmediatos superiores.

6. ¿El organigrama refleja el funcionamiento de la institución educativa?

Parcialmente; no está estructurado debidamente, sin embargo se están realizando modificaciones con la orientación del Coordinador Educativo.

### 3. Variable comportamiento

Esta variable analiza la actitud del personal hacia la institución. Trata lo relativo a la motivación para trabajar como equipo en la búsqueda de los objetivos institucionales, así como el enlace a relaciones de comunicación y liderazgo entre los diversos niveles jerárquicos.

**Tabla No. 8** Entrevista realizada al Coordinador con la variable comportamiento.

No.	INDICADORES	Sí	No	Parcialmente
01	El personal laborante se identifica con la institución educativa.	X		
02	Existe motivación para que el personal realice sus atribuciones.	X		
03	Se evidencian actitudes de liderazgo en el contexto institucional.	X		
04	Los tipos de dirección y de control son propios de una personalidad gerencial.	X		
05	Existen canales horizontales y verticales de comunicación.			X
06	Ocurren conflictos que afectan el normal desarrollo de las labores administrativas.	X		
	<b>TOTALES</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

Fuente: elaboración propia, 2011

## Justificación de las respuestas, variable comportamiento

1. ¿El personal laborante se identifica con la dependencia educativa?

Sí; todos los directores conocen los objetivos y las metas de la Coordinador y se dirigen hacia una misma dirección.

2. ¿Existe motivación para que el personal realice sus atribuciones?

Sí; el Coordinador, lleva un control de las participaciones de los docentes para luego entregarles un reconocimiento como motivación a su labor.

3. ¿Se evidencian actitudes de liderazgo en el contexto institucional?

Sí; en su mayoría los directores han sido nombrados para dirigir el centro educativo, después de haber demostrado su capacidad de liderazgo y cada docente es asignado al grado respectivo de acuerdo a su perfil.

4. ¿Los tipos de dirección y de control son propios de una personalidad gerencial?

Sí; vertical, porque ubican el puesto y exigen los resultados horizontales, para la acción y control.

5. ¿Existen canales horizontales y verticales de comunicación?

Parcialmente; la información es pertinente del Coordinador. hacia los directores de cada establecimiento educativo, sin embargo de los directores a docentes, en algunas ocasiones la información no es la adecuada, generando un clima de conflictos.

6. ¿Ocurren conflictos que afectan el normal desarrollo de las labores administrativas?

Sí; porque donde existen personas siempre hay problemas; por ende es necesario capacitar a directores para proporcionarles una orientación adecuada para la búsqueda de soluciones, de aquellos conflictos que puedan surgir en el ámbito laboral.

**Anexo No. 2** Evidencias fotográficas en la CTA.

Fotografías obtenidas durante la Práctica Profesional Dirigida en la CTA de Santo Tomás La Unión, Suchitepéquez.



Secretaria de la CTA. (2011)

Fuente elaboración propia, 2011



Estudiante de la Universidad Panamericana en la CTA,  
trabajando con expedientes administrativos

Fuente elaboración propia, 2011



Patricia y Coordinador Lic. Miguel E. Figueroa B. revisando documentos administrativos

Fuente elaboración propia, 2011



Patricia, Lic. Miguel, Melina y Eva en la CTA.  
(Compañeras practicantes y Coordinador Educativo)

Fuente elaboración propia, 2011



La foto del recuerdo, dependencia educativa (Últimos días en la CTA)

Fuente elaboración propia, 2011



Vista lateral de la Coordinación Técnico Administrativa de Santo Tomás La Unión Suchitepéquez. Ubicada a un costado del parque.

Fuente elaboración propia, 2011

### **Anexo No. 3** Evidencias fotográficas del taller realizado.

Fotografías obtenidas durante la capacitación a directores educativos con la temática “Solución de conflictos en el ámbito educativo”



Primer día de capacitación a directores educativos

Fuente elaboración propia, 2011



Segundo día de capacitación

Socializando conflictos que se presentan en los establecimientos educativos.

Fuente elaboración propia, 2011



Dramatizando conflictos que se presentan en los establecimientos educativos.

Fuente elaboración propia, 2011



Directora observando las dramatizaciones

Fuente elaboración propia, 2011

Grupos de trabajo en acción.  
(Dramatizando “Conflictos escolares”)



Fuente elaboración propia, 2011



Fuente elaboración propia, 2011

## Anexo No. 4 Planificación de la propuesta



**MINISTERIO DE EDUCACIÓN**  
**COORDINACIÓN TÉCNICO ADMINISTRATIVA, DE**  
**SANTO TOMÁS LA UNIÓN SUCHITEPÉQUEZ**



Mejora de la gestión y dirección de centros escolares de preprimaria y primaria sector oficial.  
 Taller: Manejo de Conflictos en el Ámbito Educativo.

### AGENDA DE TRABAJO

<b>POBLACION OBJETIVO:</b>	12 directores de los niveles de preprimaria y primaria del departamento de Suchitepéquez.
<b>Facilitadores:</b>	<i>Practicante: PSE. Patricia del Rosario Veliz Ananisca</i>
<b>Objetivo general:</b>	Fortalecer las competencias de directores educativos en las áreas de gestión escolar para desarrollar actividades de formación y asesoramiento al director de centros educativos de los niveles de preprimaria y primaria.
<b>Objetivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitar al formado las herramientas que le permitan desarrollar en los docentes que trabajan en centros educativos en contextos de pobreza.</li> </ul>
<b>Competencias del módulo orientaciones conceptuales y didácticas:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer criterios que permitan contar con la información necesaria y oportuna.</li> <li>• Comprender los elementos que intervienen en los procesos de comunicación.</li> <li>• Definir mecanismos que aseguren el manejo adecuado de la información.</li> <li>• Integrar los procesos de comunicación-información para la toma de decisiones.</li> </ul>
<b>Lugar:</b>	Edificio del Centro Cultural Maxeño de Santo Tomás La Unión, Suchitepéquez.
<b>Horario:</b>	De 8:30 a 11:30 hrs.
<b>Fechas:</b>	Martes, miércoles y jueves, 24, 25 y 26 de mayo de 2011.
<b>Metodología:</b>	Activa-participativa., significativa, constructivista y holística.
<b>Material:</b>	Manejo de conflictos

**TODO APRENDIZAJE BASADO EN COMPETENCIAS, SE BASA EN SITUACIONES PROBLEMÁTICAS**

<b>DIA Y HORA</b>	<b>TEMAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>METODOLOGIA</b>	<b>RESPONSABLES:</b>
<b>MARTES</b> 8:30 - 8:50	➤ Recepción de los invitados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bienvenida</li> <li>• Oración por un voluntario</li> <li>• Entrega de módulos</li> </ul>	○ Participativa	Lic. Miguel Eduardo Figueroa Barrios Practicante, PSE. Patricia del Rosario Veliz Anavisca. Directores
8:50 - 9:20	➤ Lectura de objetivo y competencia, modulo manejo de conflictos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lectura, análisis y socialización</li> </ul>	○ Participativa	Practicante, PSE. Patricia del Rosario Veliz Anavisca. Directores
9:20 - 9:35	➤ Presentación de video	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Título: prestando servicio.</li> <li>• Análisis</li> </ul>	○ Participativa	Practicante, PSE. Patricia del Rosario Veliz Anavisca. Directores
9:35 - 10:00	<b>R E C E S O Y R E F A C C I O N</b>			
10:00 - 10:30	➤ Como pasara de maravilla en su trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoja de trabajo</li> <li>• Análisis</li> <li>• Socialización</li> <li>• Plenaria</li> </ul>	○ Participación interactiva.	Practicante, PSE. Patricia del Rosario Veliz Anavisca. Directores
10:30 - 11:00	➤ Modulo manejo de conflictos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición de concepto: conflicto</li> <li>• Análisis</li> <li>• Socialización</li> </ul>	○ Constructivista y holística	Practicante, PSE. Patricia del Rosario Veliz Anavisca. Directores
11:00 - 11:30	➤ Manejo de conflictos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización de equipo de trabajo</li> <li>• Hoja de trabajo con temas especificos</li> <li>• No. 1 mapa conceptual tema conflicto</li> <li>• Dramatización de casos</li> <li>• Socialización</li> </ul>	○ Participativa	Directores

**TODO APRENDIZAJE BASADO EN COMPETENCIAS, SE BASA EN SITUACIONES PROBLEMÁTICAS**

<b>DIA Y HORA</b>	<b>TEMAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>METODOLOGIA</b>	<b>RESPONSABLES:</b>
<b>MIÉRCOLES</b> 8:30 - 8:50	➤ Recepción de los invitados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bienvenida</li> <li>• Oración por un voluntario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Participativa</li> </ul>	Lic. Miguel Eduardo Figueroa Barrios Practicante, PSE. Patricia del Rosario Veliz Anavisca Directores
8:50 - 9:15	➤ Manejo de conflictos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de la estructura del modulo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Participativa</li> </ul>	Lic. Miguel Eduardo Figueroa Barrios Practicante, PSE. Patricia del Rosario Veliz Anavisca Directores
9:15 - 9:35	➤ Video motivacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Titulado: el reflejo</li> <li>• Análisis y socialización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Constructivista, holística e interactiva</li> </ul>	Practicante, PSE. Patricia del Rosario Veliz Anavisca Directores
9:35 - 10:00	<b>R E C E S O Y R E F A C C I O N</b>			
10:00 – 10:25	➤ Importancia del manejo del conflicto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación en <del>power point</del> conflictos</li> <li>• Análisis</li> <li>• Socialización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Constructivista</li> <li>○ Holística</li> <li>○ Interactiva</li> </ul>	Practicante, PSE. Patricia del Rosario Veliz Anavisca.
10:25 - 11:05	➤ Actividades de formación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <del>Microcasos</del> dramatización</li> <li>• En equipo de trabajo analizar un caso asignado</li> <li>• Equipo no. 1 caso 1 del modulo manejo de conflictos</li> <li>• Equipo no. 2 caso 2 del modulo manejo de conflictos</li> <li>• Equipo no. 3 caso 3 del modulo manejo de conflictos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Participativa</li> <li>○ Reflexiva</li> <li>○ Constructivista</li> </ul>	Directores
11:00-11:30	➤ Actividades de formación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de casos</li> <li>• Socialización de casos</li> <li>• Plenaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Interactiva</li> <li>○ Participativa</li> <li>○ Constructivista</li> <li>○ Holística</li> </ul>	Directores

**TODO APRENDIZAJE BASADO EN COMPETENCIAS, SE BASA EN SITUACIONES PROBLEMATICAS**

DIA Y HORA	TEMAS	ACTIVIDADES	METODOLOGIA	RESPONSABLES:
JUEVES 8:30 - 8:50	➤ Recepción de los invitados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bienvenida</li> <li>• Oración por un voluntario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Participativa</li> </ul>	Lic. Miguel Eduardo Figueroa Barrios Practicante, PSE. Patricia del Rosario Veliz Anavisca
8:50 - 9:30	➤ Actividades de formación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <del>Microcasos</del> dramatización</li> <li>• En equipo de trabajo analizar un caso asignado</li> <li>• Equipo no. 1 caso 4 del modulo manejo de conflictos</li> <li>• Equipo no. 2 caso 7 del modulo manejo de conflictos</li> <li>• Equipo no. 3 caso 10 del modulo manejo de conflictos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Participativa</li> <li>o Reflexiva</li> <li>o Constructivista</li> </ul>	Lic. Miguel Eduardo Figueroa Barrios Practicante, PSE. Patricia del Rosario Veliz Anavisca
9:30 - 9:40	➤ Video/presentación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Título: actitud ante la adversidad de la vida</li> <li>• Análisis y socialización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Interactiva</li> <li>o Participativa</li> <li>o Constructivista</li> </ul>	Practicante, PSE. Patricia del Rosario Veliz Anavisca Directores educativos
9:40 - 10:10	<b>R E C E S O Y R E F A C C I O N</b>			
10:10 - 10:40	➤ Evaluando lo aprendido	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoja de trabajo: sopa de letras, buscar palabras de valores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Constructivista</li> </ul>	Practicante, PSE. Patricia del Rosario Veliz Anavisca
10:40 - 11:10	➤ Cierre del evento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Palabras de agradecimiento</li> <li>• Firmar libro de actas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Participativa</li> </ul>	Practicante, PSE. Patricia del Rosario Veliz Anavisca Directores educativos

  
 f. \_\_\_\_\_  
 PSE: Patricia del Rosario Veliz Anavisca  
 Practicante


  
 Vo.Bo f. \_\_\_\_\_  
 Lic. Miguel Eduardo Figueroa Barrios  
 Coordinador Técnico Administrativo  
 Distrito Escolar No. 10 - 17 - 11

## ¿Qué es un conflicto?

Intención:

Conocer de los participantes su idea de conflicto y cómo lo caracterizan.

1. Se analiza a nivel personal

- Cada uno escoge un conflicto personal
- Elabora un dibujo con que identifica ese conflicto
- Escribe sus características y cómo le afectó.

2. A nivel de grupo:

- Se comparte en el grupo los conflictos escogidos y con tarjetas y en papelones hacemos:

TEMAS DE CONFLICTOS	CON QUÉ LOS ASOCIAMOS

### 3. Plenaria

Se recogen comentarios de las mesas con temas de conflictos y con qué los asociamos.

El conflicto es:

- ENERGÍA
- CREACIÓN
- CAMBIO
- OPORTUNIDAD

*Gua Conceptual y Metodológica*

***¿QUÉ ES UN CONFLICTO?***

*Para mí, un conflicto es como...*

*DIBÚJALO*

<i>SUS CARACTERÍSTICAS</i>	<i>CÓMO ME AFECTÓ</i>

## *Conflicto como Oportunidad*

- ! *El manejo no debe enfocarse en eliminar el conflicto, sino que debe ser un esfuerzo por canalizar la energía del mismo en forma constructiva*
- ! *Un proceso que fortalece las relaciones y los recursos*
- ! *Las soluciones son sostenibles*
- ! *El manejo es democrático*

## *Guía Conceptual y Metodológica*

### *Características de conflictos "fríos"*

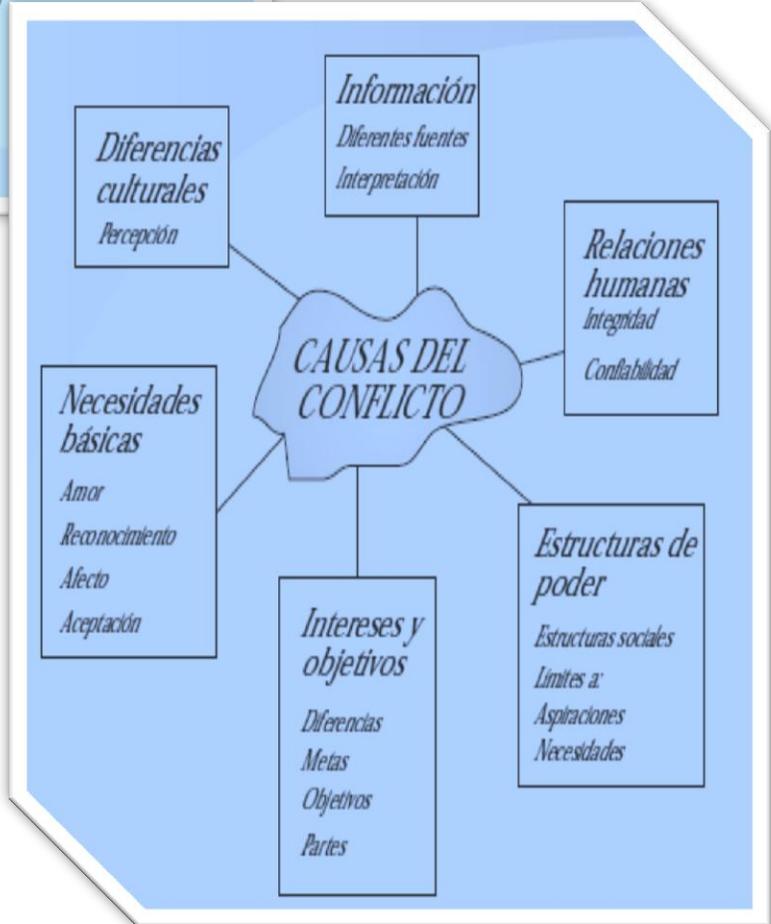
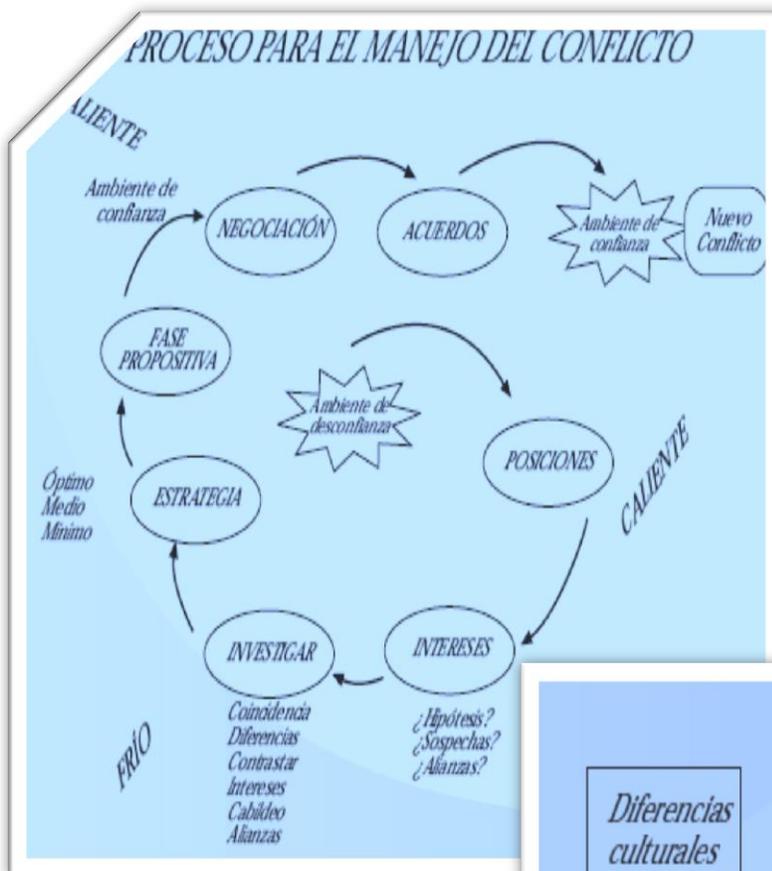
- ! *Se registra un ambiente general de una profunda decepción y desilusión y existe una sensación de desesperanza en vez de esperanza*
- ! *Estrategias de intenciones con el fin de perjudicar a la otra parte*

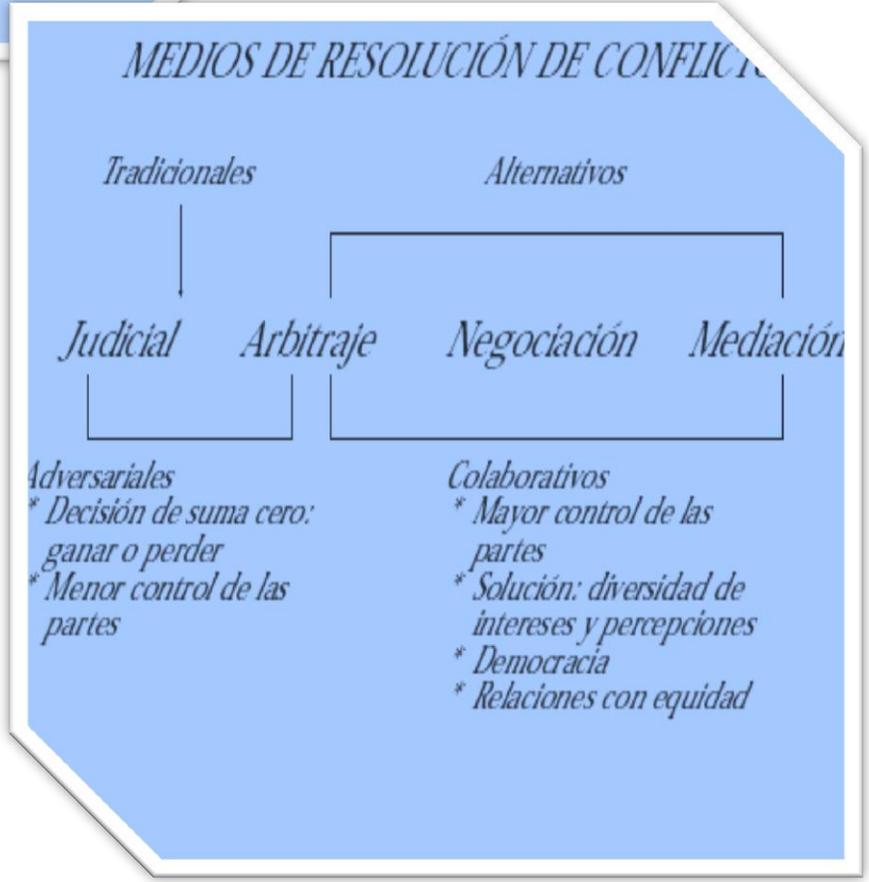
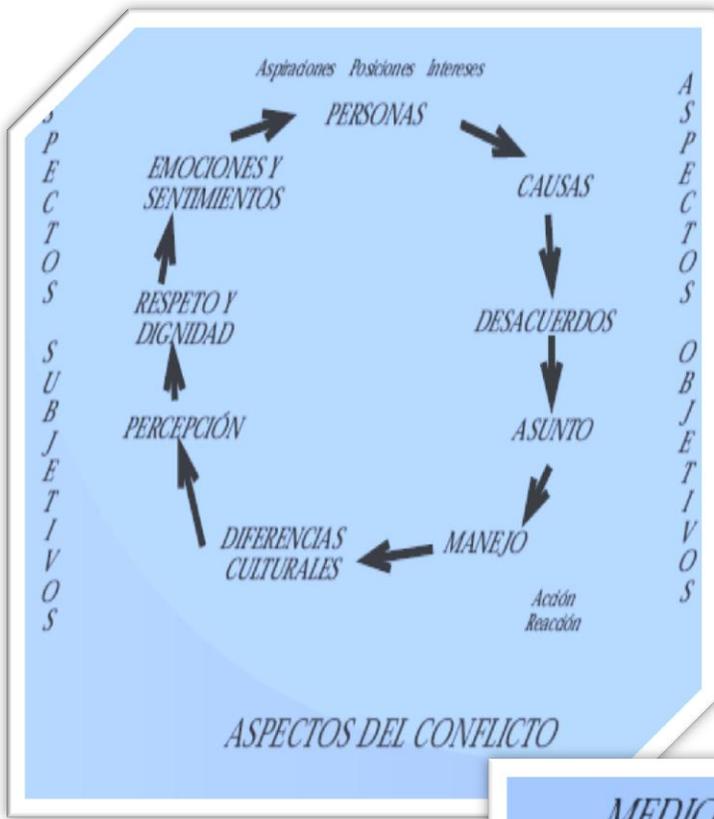
#### *Función del Conflicto*

- ! *Las partes carecen de una agenda y de ideales comunes: no podrían interesarse o luchar por ellos*
- ! *Temores y expectativas negativas de la gente por "contagio social"*
- ! *Vacío de dirección: no existen líderes que sean aceptados. Aumentan los reglamentos y procedimientos*
- ! *Erosión social: Todos evitan la comunicación. En encuentros "helado" y la comunicación es indirecta.*
- ! *Desplegar la discordancia entre fuerzas opuestas*
- ! *Genera un proceso de interacción dinámico (competitivo o colaborativo)*
- ! *El conflicto se presenta con una oportunidad de cambio*
- ! *Permite hacer los ajustes necesarios para lograr un nuevo equilibrio.*

## *Características de conflictos “calientes”*

- ! *Las partes del conflicto están totalmente convencidas de sus ideas, aseguran que lo suyo es mejor que el punto de vista de la parte opositora.*
- ! *Los objetivos en el conflicto son querer lograr algo. Se requiere poner en práctica de manera constructiva las propias ideas y se pretende vencer a la parte opositora. Se mantiene una actitud expansiva: ampliar el área de influencia, ganar más seguidores.*
- ! *Las partes del conflicto están convencidas de la honestidad y pureza de sus motivos. Se idealiza la propia motivación y se niegan aspectos negativos.*
- ! *Las partes buscan el enfrentamiento y no le temen.*
- ! *Fuerte concentración en personajes líderes, que se identifican con las ideas y personifican ciertos ideales y trabajan como portavoz de otros.*
- ! *Se registra un ambiente de hiperactividad y hipersensibilidad.*
- ! *Tratamiento de conflictos calientes*
  - ⇒ *Los enfrentamientos directos tienen sentido ya que las partes del conflicto lo buscan y tienen el interés de llevar el conflicto de manera abierta*
  - ⇒ *La forma en que se desarrolla el conflicto está fuertemente marcada por las partes. Por este motivo, es necesario aclarar primero las relaciones entre las partes para luego empezar con el trabajo objetivo.*
  - ⇒ *Concentrarse en la aclaración de las percepciones, actitudes y comportamientos.*



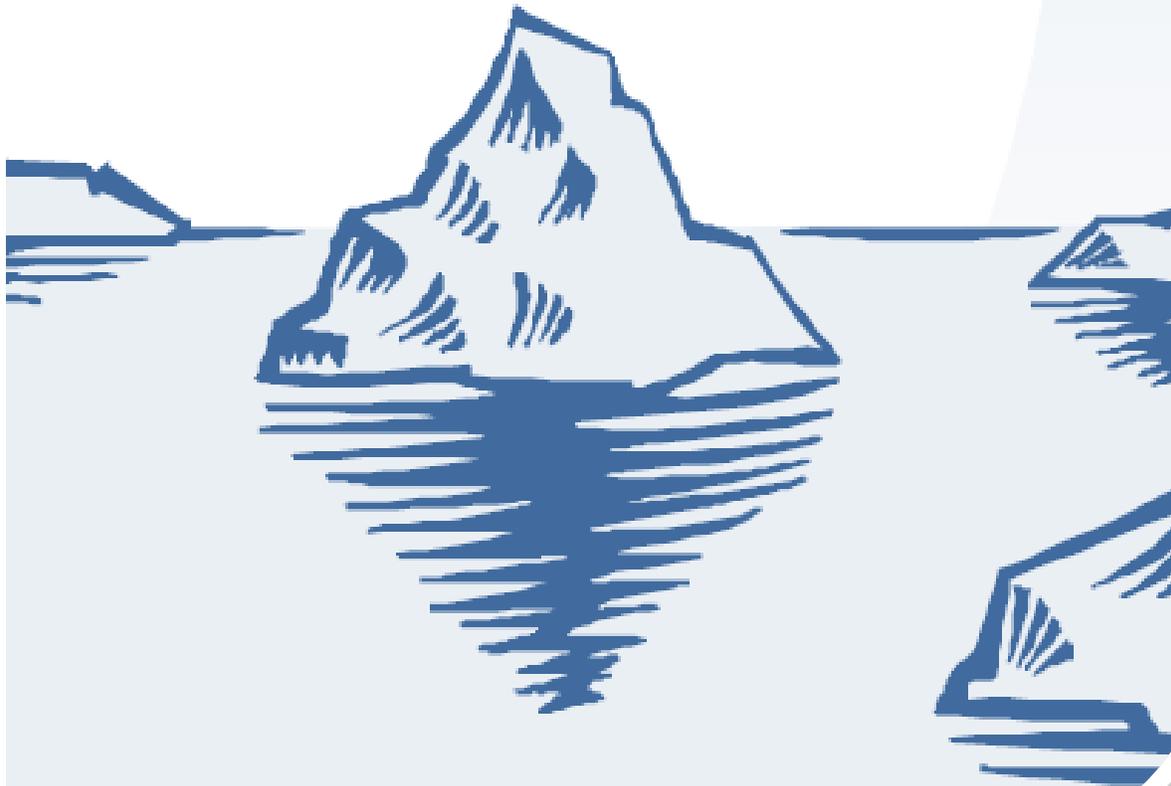


## ICEBERG

### *Intención:*

*Hacer ver los intereses ocultos de un conflicto.*

- 1. Se toma como base el resultado de la plenaria "Qué es un conflicto"*
- 2. Se trabaja en grupos, con tarjetas en los cartiles del iceberg:
  - ! Lo que se ve del conflicto, en la parte superior del iceberg*
  - ! Lo que no se ve del conflicto, en la parte inferior del iceberg**
- 3. Plenaria*



**Anexo No. 5** Cartas de validación.

Coordinación Técnico Administrativa  
Distrito Escolar No. 10-17-11  
Santo Tomás La Unión, Suchitepéquez

EL INFRASCrito COORDINADOR TÉCNICO ADMINISTRATIVO DE EDUCACIÓN DEL MUNICIPIO DE SANTO TOMÁS LA UNIÓN, SUCHITEPÉQUEZ, HACE CONSTAR QUE:

Tuvo a la vista la carta de solicitud de la estudiante de la Universidad Panamericana PSE. Patricia del Rosario Veliz Anavisca con carné No. 0600680, con DPI No. 1602 44986 0101. Guate/Guat. Solicitando la autorización de esta institución para realizar su práctica respectiva.

Luego de analizada la solicitud, se procedió a concederle la autorización debida , para que realice en esta coordinación su práctica profesional, haciéndole las recomendaciones debidas.

Y PARA LOS USOS LEGALES QUE LA INTERESADA CONVENGA, EXTIENDO FIRMO Y SELLO ESTA CONSTANCIA, EN SANTO TOMÁS LA UNIÓN SUCHITEPÉQUEZ, EL SIETE DE ABRIL DE DOS MIL ONCE.

  
Lic. Miguel Eduardo Figueroa Barrios  
Coordinador Técnico Administrativo  
Distrito Escolar No. 10-17-11





UNIVERSIDAD  
PANAMERICANA  
"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

**Ficha informativa**

**1. Datos personales del estudiante**

- Nombre: Patricia del Rosario Veliz Anavisca
- Carné: 0600680
- Fecha de nacimiento: 07 de mayo de 1967. Edad : 44 años
- Dirección: 2da calle 06-67 zona 1 Santo Tomás La Unión, Suchitepéquez.
- Números de teléfono: 78728038 celular : 58726268
- Dirección electrónica: [patricia-veliz@hotmail.com](mailto:patricia-veliz@hotmail.com)

**2. Datos de la institución educativa en donde realizó la práctica**

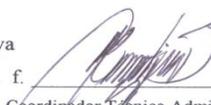
- Nombre: Coordinación Técnico Administrativa, Distrito Escolar No. 10-17-11 Santo Tomás La Unión, Suchitepéquez.
- Nombre del Coordinador: Lic. Miguel Eduardo Figueroa Barrios.
- Dirección: Santo Tomás La Unión Suchitepéquez, sector Claveles.
- Número de teléfono: 57840258
- Dirección electrónica: [mefid14@hotmail.com](mailto:mefid14@hotmail.com)
- Jornada: matutina

**3. Datos de la práctica**

- Periodo del: 04 de abril al 03 de junio del dos mil once.

**4. Nombre de los catedráticos y/o supervisores**

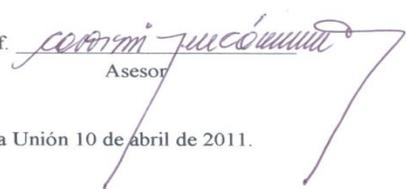
- Por la Coordinación Técnico Administrativa  
Nombre: Lic. Miguel Eduardo Figueroa B. f.

  
Coordinador Técnico Administrativo  
Distrito Escolar No. 10.17-11



- Por el centro educativo

Nombre: Lic. Carlos Enrique Cárcamo f.

  
Asesor

- 5. Lugar y fecha del informe:** Santo Tomás La Unión 10 de abril de 2011.



Coordinación Técnico Administrativa  
Distrito Escolar No. 10 -17-11  
Santo Tomás La Unión, Suchitepéquez



EL INFRASCRITO COORDINADOR TÉCNICO ADMINISTRATIVO DE EDUCACIÓN DEL MUNICIPIO DE SANTO TOMÁS LA UNIÓN, SUCHITEPÉQUEZ, HACE CONSTAR QUE:

Patricia del Rosario Veliz Anavisca, estudiante universitaria de la carrera Licenciatura en Administración Educativa con número de carné 0600680 realizó la capacitación a directores educativos sector oficial niveles preprimario y primario los días 24, 25 y 26 de mayo del año en curso, con el tema "Solución de conflictos en el ámbito educativo".

Y PARA LOS USOS LEGALES QUE A LA INTERESADA CONVenga EXTIENDO FIRMO Y SELLO ESTA CONSTANCIA EN SANTO TOMÁS LA UNIÓN, SUCHITEPÉQUEZ, EL TRES DE JUNIO DEL AÑO DOS MIL ONCE.

f. 

Lic. Miguel Eduardo Figueroa Barrios  
Coordinador Técnico Administrativo  
Distrito Escolar No. 10-17-11





Coordinación Técnico Administrativa  
Distrito Escolar No. 10 -17-11  
Santo Tomás La Unión, Suchitepéquez



EL INFRASCRITO COORDINADOR TÉCNICO ADMINISTRATIVO DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO No. 10-17-11 CON SEDE EN EL MUNICIPIO DE SANTO TOMÁS LA UNIÓN, DEL DEPARTAMENTO DE SUCHITEPÉQUEZ, CERTIFICA QUE TIENE A LA VISTA EL LIBRO DE ACTAS No. 2 EN DONDE A FOLIO 110, 111 Y 112 APARECE EL ACTA No 08-2011, LA CUAL LITERALMENTE DICE ASÍ:

Acta No. 08/2011

En la población de Santo Tomás La Unión, del departamento de Suchitepéquez, el día veintiséis de mayo a las once horas con treinta minutos, reunidos en el salón de usos múltiples del Centro Cultural Maxeño, lugar señalado para recibir las capacitaciones, el Licenciado Miguel Eduardo Figueroa Barrios en calidad de Coordinador Técnico Administrativo del distrito diez guión diecisiete guión once de éste municipio, la profesora de segunda enseñanza Patricia del Rosario Veliz Anavisca, y los señores directores educativos Sandra Ruiz Alburez, Anai Aracely de la Roca Yax, Delfina Aracely Martínez Arias, Leticia Elizabeth González García, Vilma Celeste Caguay Chavaloc, Santiago Abraham Tebalan Tax, Mildred Janet López Fernández, Catarina Esperanza Salas Saquilá, Sebastián Gabino Quixtán Zapeta, Edgar Geovani Aguilar Chay para dejar constancia de lo siguiente: PRIMERO: dando cumplimiento a las instrucciones emanadas de la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez, las cuales se refieren a capacitar a directores del nivel preprimario y primario dentro del programa "Formación de Directores". Se inicia la capacitación el día veinticuatro, veinticinco y veintiséis de mayo, con el módulo "Solución de conflictos en el ámbito educativo" impartido por la profesora y estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración Educativa en la Universidad Panamericana Patricia del Rosario Veliz Anavisca. SEGUNDO: cada director recibió un ejemplar de dicho módulo y el diploma de participación respectivo. TERCERO: el Licenciado Miguel Eduardo Figueroa Barrios, Coordinador general de las capacitaciones agradece la participación de cada director motivándolos a seguir adelante y poner en práctica lo compartido en cada capacitación; agradece también el apoyo de la profesora que impartió el módulo.

CUARTO: se finaliza ésta acta en el mismo lugar y fecha a las doce horas con cincuenta minutos firmando quienes intervenimos, previa lectura de la misma damos fe.

Y PARA REMITIR A DONDE CORRESPONDE EXTIENDO FIRMO Y SELLO LA PRESENTE EL DIEZ DE JUNIO DEL AÑO DOS MIL ONCE, EN EL MUNICIPIO DE SANTO TOMÁS LA UNIÓN DEPARTAMENTO DE SUCHITEPÉQUEZ.

  
Licdo. Miguel Eduardo Figueroa Barrios  
Coordinador Técnico Administrativo  
Distrito 10-17-11



### Validación de la propuesta

a. **Matriz de la validación** La matriz que aparece a continuación recoge los resultados descriptivos de la propuesta e incluye el análisis del producto en cuanto al objetivo general y metas trazadas por la estudiante.

Objetivo general	Metas	Meta 1				Meta 2				Meta 3			
		Descriptivos		Números		Descriptivos		Números		Descriptivos		Números	
		Abs.	Rel.	Abs.	Rel.	Abs.	Rel.	Abs.	Rel.	Abs.	Rel.		
Fortalecer la competencia de los directores escolares de primaria y primaria de Soto Tambo La Unión, Ichiquipaq, en la "Solución de conflictos en el ámbito educativo", para que manifiesten la experiencia vivida y los conocimientos adquiridos durante el desarrollo del taller, en base del seguimiento de la gestión administrativa.	<p><b>Me 1</b> Preparar a los directores del distrito escolar de Soto Tambo La Unión, Ichiquipaq de los niveles primario y primaria en competencias referentes al tema "Solución de conflictos en el ámbito educativo", preparadas por el Ministerio de Educación.</p> <p><b>Me 2</b> Orientar a los 12 directores educativos del distrito, niveles primario y primaria de Soto Tambo La Unión, Ichiquipaq a través del taller "Solución de conflictos en el ámbito educativo", en tres sesiones de trabajo. (Asistencia total en las tres días, 36 docentes)</p> <p><b>Me 3</b> Verificar los resultados obtenidos en las sesiones de aprendizaje, a través de un instrumento de evaluación que evalúe el grado de apropiación adquirida al final de la práctica de aprendizaje.</p>	Se entregaron doce competencias referentes al tema de manejo y solución de conflictos.	12	100%	La asistencia de los directores de primaria en los primeros dos días de trabajo, sin embargo el tercer día asistencia al taller al 100%.	34	94%	Se aplicó un instrumento de evaluación a los directores que participan en la capacitación, el cual permitió medir significativamente, minimizando conflictos en los centros educativos.	12	100%			

Resumen del producto del objetivo general

Resultados absolutos	Meta No 01 12 competencias	Meta No 01 100%	Resultados relativos
	Meta No 02 94% de asistencia	Meta No 02 94%	
	Meta No 03 12 directores	Meta No 03 100%	

Firma de Carlos E. Gómez  
estudiante

Producto del objetivo general

98%

*Patricia J.*  
Patricia del Rosario Velazco Anaya  
Estudiante

Colectivo

*[Firma]*  
Lic. Miguel Ángel Figueroa Ballesteros  
C.A. distrito escolar No. 10-17-1



Coordinación Técnico Administrativa  
Distrito Escolar No. 10 -17-11  
Santo Tomás La Unión, Suchitepéquez



EL INFRASCRITO COORDINADOR TÉCNICO ADMINISTRATIVO DE EDUCACIÓN DEL MUNICIPIO DE SANTO TOMÁS LA UNIÓN, SUCHITEPÉQUEZ, HACE CONSTAR QUE:

Patricia del Rosario Veliz Anavisca, estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración Educativa en la universidad Panamericana con extensión universitaria en la aldea Xejuyup, municipio de Nahualá, departamento de Sololá, realizó la práctica administrativa requerida dentro del pensum de estudios del cuatro de abril al tres de junio del dos mil once, en horario de 8:00 a 13:00 horas, de lunes a viernes. Haciendo un total de doscientas horas (200). Durante la estancia de la practicante en ésta dependencia administrativa demostró puntualidad, responsabilidad, interés y decisión para la realización de las tareas encomendadas.

Y A SOLICITUD DE LA PARTE INTERESADA EXTIENDO, FIRMO Y SELLO ÉSTA CONSTANCIA EN SANTO TOMÁS LA UNIÓN, SUCHITEPÉQUEZ EL TRES DE JUNIO DEL AÑO DOS MIL ONCE.

f.   
Lic. Miguel Eduardo Figueroa Barrios  
Coordinador Técnico Administrativo  
Distrito Escolar No. 10-17-11

