

UNIVERSIDAD PANAMERICANA

Facultad de Ciencias de la Educación

Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa



**Implementación de plan para mediación en la resolución de conflictos dirigido
a directores de los centros educativos públicos que cubre la supervisión
educativa distrito 01-16-02 del municipio de Villa Canales,
departamento de Guatemala
(Práctica Profesional Dirigida)**

Karla Corina Castañeda Fuentes

Guatemala

2020

**Implementación de plan para mediación en la resolución de conflictos dirigido
a directores de los centros educativos públicos que cubre la supervisión
educativa distrito 01-16-02 del municipio de Villa Canales,
departamento de Guatemala**
(Práctica Profesional Dirigida)

Karla Corina Castañeda Fuentes

Licenciada Ingrid Johana Paniagua Marín (asesora)

Licenciada Elva Marisol Arroyo Carrillo (revisor)

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 Cóbar

Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

Autoridades de la Facultad de Ciencias de la Educación

M.A. Sandy Johana 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

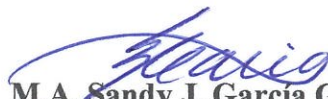
ASUNTO: **Karla Corina Castañeda Fuentes**

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 57/30/06/2020

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: **“Implementación de plan para mediación en la resolución de conflictos dirigido a directores de los centros educativos públicos que cubre la supervisión educativa distrito 01-16-02 del municipio de Villa Canales, departamento de Guatemala”**.
2. Está enmarcado dentro de los conceptos requeridos para la elaboración del Informe de Práctica Profesional Dirigida.
3. La temática se enfoca en temas sujetos al campo de investigación con el marco científico requerido.
4. 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).
5. Por lo antes expuesto, la estudiante **Karla Corina Castañeda Fuentes**, recibe la aprobación de realizar Informe de Práctica Profesional Dirigida, solicitado como opción de Egreso con el tema indicado en numeral 1.



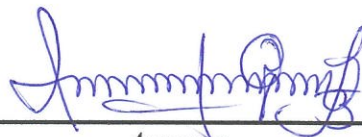
M.A. Sandy J. García Gaitán
Decana

Facultad de Ciencias de la Educación



UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION,
Guatemala, 07 de diciembre de 2019

*En virtud de que el Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema: **Implementación de plan para mediación en la resolución de conflictos dirigido a Directores de los centros educativos públicos que cubre la Supervisión Educativa Distrito 01-16-02 del municipio de Villa Canales, departamento de Guatemala.** Presentado por el (la) estudiante: **Karla Corina Castañeda Fuentes.** 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*

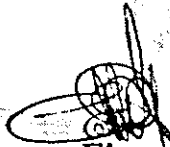


Asesora

Licenciada Ingrid Johana Paniagua Marín
Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa
Número de colegiado 30944

UNIVERSIDAD PANAMERICANA, FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN,
Guatemala 20 de abril, 2020

En virtud de que el Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema: Implementación de plan para mediación en la resolución de conflictos dirigido a directores de los centros educativos públicos que cubre la supervisión educativa distrito 01-16-02 del municipio de Villa Canales, departamento de Guatemala. Presentado por el estudiante: Karla Corina Castañeda Fuentes. 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


Revisora

Elva Marisol Arroyo Carrillo

Licenciatura en Administración de Empresas

UNIVERSIDAD PANAMERICANA, FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN. Guatemala, veinte de marzo del año dos mil veinte.-----

En virtud del Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema: **“Implementación de plan para mediación en la resolución de conflictos dirigido a directores de los centros educativos públicos que cubre la supervisión educativa distrito 01-16-02 del municipio de Villa Canales, departamento de Guatemala”**. Presentado por la estudiante **Karla Corina Castañeda Fuentes** 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 J. Garcia Gaitan
Decana
Facultad Ciencias de la Educación



Para efectos legales únicamente el sustentante es responsable del contenido del presente trabajo.

Contenido

Resumen	i
Introducción	ii
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	2
1.3.1 Visión	2
1.3.2 Misión	2
1.4 Estructura organizativa	3
1.4.1 Organigrama	3
1.4.2 Autoridades	3
1.5 Ubicación geográfica	4
1.6 Fortalezas de la institución	5
1.7 Limitantes de la institución	6
1.8 Problemática inicial detectada	6
Capítulo 2	8
Diagnóstico institucional	8
2.1 Problemática	8
2.2 FODA	8
2.3 Árbol de problemas	11

2.4	Árbol de objetivos	12
2.5	Metodología	12
2.6	Técnicas	14
2.6.1	Observación	15
2.6.2	Entrevista	15
2.7	Instrumentos	15
2.7.1	Guía de entrevista	16
2.7.2	Guía de observación	16
2.8	Informantes	16
2.9	Resultados del diagnóstico institucional	17
Capítulo 3		19
Marco teórico		19
3.1	Definición de Conflicto	19
3.1.1	Estructura de un conflicto	20
3.1.2	Ciclo del conflicto	20
3.1.3	Actores del conflicto	20
3.1.4	Marco legal para resolver conflictos	21
3.2	Mediación de conflictos	21
3.2.1	Función de los mediadores	22
3.2.2	Proceso de la mediación	22
3.3	Estrategias para resolver conflictos	23
3.3.1	Técnicas de visualización	24
3.3.2	Técnicas orientadas al diálogo y al debate	26

3.3.3 Técnica de generación de ideas	27
Capítulo 4	29
Propuesta	29
4.1 Nombre de la propuesta	29
4.2 Introducción	29
4.3 Justificación	30
4.4 Planteamiento del problema de la propuesta	30
4.5 Objetivos	31
4.5.1 Objetivo general	31
4.5.2 Específicos	31
4.6 Estrategia	31
4.7 Resultados esperados	31
4.8 Actividades	32
4.9 Cronograma de actividades	32
4.10 Metodología	34
4.11 Implementación y sostenibilidad de la propuesta	35
4.12 Recursos	36
4.12.1 Humanos	36
4.12.2 Materiales	37
4.13 Presupuesto	37
Capítulo 5	39
Sistematización de la propuesta	39

5.1 Proceso de sistematización	39
5.2 Experiencia vivida	40
5.3 Reconstrucción histórica	41
5.4 Objeto de la sistematización de la propuesta	42
5.5 Principales lecciones aprendidas	43
Conclusiones	44
Referencias	45
Anexos	47

Lista de Figuras

Figura No.1 Organigrama de la supervisión educativa 01-16-02	3
Figura No.2 Ubicación georreferencial	5
Figura No.3 Árbol de problema	11
Figura No.4 Árbol de objetivos	12

Lista de tablas

Tabla No.1 FODA	8
Tabla No.2 Tipos de investigación acción	14
Tabla No.3 Cronograma de actividades	33
Tabla No.4 Presupuesto	38

Lista de anexos

Anexo 1 Carta de autoridades	47
Anexo 2 Carta autorizando el proceso de práctica administrativa	48
Anexo 3 Ficha informativa del estudiante	49
Anexo 4 Constancia indicando que se realizaron las 200 horas de práctica	50
Anexo 5 Galería fotográfica	51

Resumen

El informe de Práctica Profesional Dirigida de la carrera, Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, consiste en cinco capítulos con las diferentes etapas desarrolladas durante todo el proceso. El capítulo 1, está comprendido por el marco contextual, que contiene la descripción de la institución educativa en donde se realizó la práctica, para tal caso el Distrito 01-16-02 municipio de Villa Canales en el departamento de Guatemala. También la reseña histórica y por ende es necesario conocer la filosofía y los valores en los que se fundamenta la supervisión educativa a través de la misión, visión, seguidamente la estructura organizativa y la ubicación geográfica. Asimismo, las fortalezas, limitantes y por último la problemática detectada.

En el capítulo 2, comprende el diagnóstico institucional realizado, a través de la aplicación de técnicas de investigación y los instrumentos entrevista, guía de observación y el FODA, el cual dio origen al árbol de problemas y de objetivos, estos orientaron para delimitar y elaborar una propuesta para el abordaje y participación en los conflictos escolares a través de la mediación. A demás se detalla la metodología de investigación acción implementada durante este proceso, la que se dedica al estudio de una problemática que necesita solución, e impacta a un grupo de personas que se relacionan dentro de una comunidad, asociación o institución.

El capítulo 3 contiene el marco teórico que fundamentó la propuesta con referencias de autores reconocidos lo que también implicó el análisis y exposición de enfoques teóricos. En el capítulo 4 define la propuesta de mejora que se ejecutó, el por qué y cómo se ejecutó el proyecto, las estrategias, las actividades y los resultados esperados y sostenibilidad, así como los recursos que se necesitaron de acuerdo con el diagnóstico realizado en el Distrito 01-16-02.

Finalmente, en el capítulo 5 se incluyó la sistematización de la propuesta en donde se narró la experiencia vivida durante el diseño e implementación a través de la reconstrucción ordenada y cronológica de las diferentes etapas; el objeto de la sistematización y las principales lecciones aprendidas en el proceso. El informe finaliza con las conclusiones, referencias y anexos más importantes durante la ejecución.

Introducción

El informe tiene como contenido la descripción del proceso de la Práctica Profesional Dirigida, que se realizó como sistema de egreso de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa de Universidad Panamericana. Presenta las distintas etapas que se ejecutaron para llevar a cabo la propuesta de mejora con el proyecto de implementación de plan para mediación en la resolución de conflictos dirigido a directores de los centros educativos públicos que cubre la Supervisión Educativa Distrito 01-16-02 del municipio de Villa Canales, departamento de Guatemala.

El proceso implicó, realizar la investigación y acción mediante la aplicación de técnicas e instrumentos en la institución, como la entrevista, la guía de observación y el FODA los que, permitieron identificar como problemática principal, la falta de mediación en la resolución de conflictos escolares en los centros educativos del sector oficial. Por lo que se procedió a implementar la propuesta en esta temática que consistió en la elaboración de una guía de estrategias de mediación para la resolución de conflictos, también se desarrolló una capacitación para los directores con el propósito que realicen talleres con la comunidad educativa.

Con el objetivo principal de fortalecer una cultura de convivencia pacífica en la comunidad educativa a través de estrategias de mediación para actuar con pertinencia ante cualquier conflicto ocasionado, por lo que fue necesario informar a los directores sobre una metodología distinta, a través de una guía, para que conozcan la importancia de promover la participación de los estudiantes y los padres de familia.

Capítulo 1

Marco contextual

1.1 Descripción de la institución

La supervisión educativa 01-16-02 es una institución que presta sus servicios como mediadora entre la administración superior del ministerio de educación y la comunidad educativa del distrito asignado, para su funcionamiento, los recursos provienen del Estado Guatemalteco, las instalaciones actualmente se encuentran ubicadas en el municipio de Villa Canales, departamento de Guatemala en la 12 calle “B” 1-52, en la zona 2, según el Acuerdo Gubernativo No. 240-2014, el área a la que pertenece se caracteriza por ser el casco municipal, el edificio está construido con paredes de block, el techo es de lámina, la puerta principal es de metal y la del interior son de madera, también tiene tres ambientes, la recepción, oficina y sanitario.

Cuenta con los servicios básicos de energía eléctrica, agua de tubería, no cuenta con línea telefónica, tampoco internet y equipo de seguridad, por lo que todas las gestiones se realizan de manera presencial, así también tiene a su cargo la supervisión de 24 establecimientos del sector privado y 20 establecimientos del sector oficial. El horario de atención es de ocho de la mañana a cinco de la tarde de lunes a viernes. La persona que representa al ministerio de educación como supervisora educativa es la Licenciada Marta Lisbeth Cumatz, quien tiene ocho años de tener el distrito 02 a su cargo.

1.2 Reseña histórica de la institución

El sistema educativo en el municipio de Villa Canales está a cargo del Ministerio de Educación (MINEDUC), bajo la Dirección del departamento de educación Guatemala-Oriente. Se divide en tres Distritos, que tienen a su cargo la supervisión de centros educativos oficiales como también privado. Años atrás, la supervisión educativa prestó sus servicios en el local que ocupa hoy en día

el salón comunal de Villa Canales, estando a cargo un solo supervisor, luego con el incremento de instituciones educativas, públicas y privadas, estas se dividieron en 4 sectores en el año 2009.

Seguidamente en el 2012 se trasladaron a la Escuela de párvulos Evangelina Ceceña y hasta el año 2014 según Acuerdo Gubernativo No. 240-2014 se independizan legalmente de la escuela. En el año 2018 se clausura el distrito 01-16-04 dejando un total de 3 distritos. La supervisión educativa 01-16-02 no cuenta con un documento que contenga la reseña histórica, por eso, los datos registrados en esta reseña fueron obtenidos a través de una entrevista que se realizó a la Licenciada Marta Lisbeth Cumatz.

1.3 Visión y misión

La visión y la misión de la supervisión educativa 01-16-02 se encuentra enmarcada en la pared principal de la oficina, para todo el público que tiene a bien visitar las instalaciones fue elaborada por una estudiante universitaria en el año 2016.

1.3.1 Visión

Ser una supervisión responsable y eficaz manteniendo una comunicación efectiva con docentes, directores y padres de familia representantes de cada centro educativo para que juntos se resuelvan las situaciones diarias y así mejorar el éxito escolar de los estudiantes.

1.3.2 Misión

Somos una Supervisión educativa que brinda asistencia técnica, administrativa permanente y profesional a los directivos, docentes, padres de familia y educandos de los centros educativos públicos y privados del sector 01-16-02 para mejorar la labor de cada uno y la resolución de conflictos como parte mediadora entre las partes involucradas.

1.4 Estructura organizativa

1.4.1 Organigrama

Figura No. 1
Organigrama de la supervisión educativa 01-16-02



Fuente: elaboración propia 2020

1.4.2 Autoridades

El Director departamental tiene como objetivo el dirigir, orientar, ejecutar y evaluar las políticas y estrategias educativas, así como las actividades, planes, programas y proyectos, adaptándolos a las necesidades de su jurisdicción. Según el Acuerdo Gubernativo 165-96 establece que la directora departamental Licenciada Carmen Consuelo Maldonado es el jefe inmediato superior del

supervisor educativo; en tanto que la subdirectora departamental Licenciada Silvia Valdez, apoya responsablemente al director.

La supervisora educativa Licenciada Marta Lisbeth Cumatz cumple con funciones importantes porque ellas se encaminan al mejoramiento del proceso enseñanza aprendizaje del sector asignado, a través del monitoreo y evaluación, es decir que controla los procesos metodológicos, administrativos y técnicos de los establecimientos, para luego asesorar con el fin del logro de las competencias, también es el oportuno mediador entre los directores, docentes, padres de familia y estudiantes que presenten todo tipo de conflictos.

Los directores son los que tienen mayor contacto con su supervisor, para luego orientar y capacitar a todo su equipo de trabajo, porque dirige, organiza, ejecuta, y evalúa los planes y proyectos de su institución, también es quien gestiona para que toda actividad educativa se realice de manera legal, con la autorización de la supervisión. Los docentes hacen que las actividades se lleven a cabo de manera exitosa para que los estudiantes reciban una educación de calidad en conjunto con los padres de familia para que este, tenga significado en el desarrollo integral. Cada uno de ellos posee sus derechos y a la vez obligaciones según la Ley de educación, Decreto Legislativo 12-91.

1.5 Ubicación geográfica

La ubicación geográfica de la supervisión educativa 01-16-02 se encuentra localizada en la 12 calle “B” 1-52 zona 2 del municipio Villa Canales departamento de Guatemala, también es conocida como la avenida del cementerio, a un costado de la Escuela de párvulos Evangelina Zeceña. Es de fácil acceso ya sea con vehículo o en transporte público debido a que a cinco cuadras se encuentra el mercado de Villa Canales donde se estacionan los buses del Municipio, también se encuentra a 400 metros la estación de Bomberos Voluntarios.

Figura No. 2
Ubicación georreferencial



Fuente: Google maps 2020

1.6 Fortalezas de la institución

De acuerdo a los datos obtenidos en el proceso de diagnóstico institucional se da a conocer que la supervisión educativa 01-16-02 tiene como representante a la Licenciada en Administración Educativa Marta Lisbeth Cumatz quien ha demostrado tener la calidad profesional y humana para ejercer las funciones y actividades que se presentan durante cada ciclo escolar, por lo que los establecimientos públicos y privados en su mayoría hacen posible que la institución cuente con el equipo necesario como mobiliario y equipo, materiales e insumos a través de donaciones.

Así también los institutos que tienen el ciclo diversificado asignan a los estudiantes destacados académicamente para la ejecución de prácticas educativas lo cual es de beneficio a la supervisión debido a que la licenciada no tiene apoyo de secretaria a tiempo completo o asistente. Todos los procesos para resolución de conflictos dudas o inquietudes se resuelven según las leyes que rigen al país por lo que los resultados son satisfactorios para quien acude en auxilio u orientación, para visitar la institución es muy fácil debido a la viabilidad y ubicación del inmueble.

1.7 Limitantes de la institución

Por medio de la aplicación de diferentes técnicas e instrumentos de investigación se evidencia que en la supervisión 01-16-02 se observan distintas limitantes para el buen desarrollo de los procesos, debido a factores como por ejemplo; la ausencia de manuales que establezcan funciones específicas, atribuciones y procesos que guíen a la comunidad educativa para respetar y realizar gestiones, relaciones interpersonales docentes, manejo de conflictos, riesgo y mitigación, comunicación asertiva, procesos para entrega de documentación.

También existe una desactualización tecnológica, debido a la falta de equipo de cómputo, (computadora, impresora, fotocopidora, fax e internet) y a la ejecución de aplicaciones digitales, la razón es que no hay presupuesto para el apoyo de personal técnico administrativo como asistente o secretaria, tampoco personal operativo desde hace ocho años. Otro factor que es importante mencionar es que no es posible cumplir con los horarios establecidos de atención a la comunidad, por diversas razones, como, por ejemplo; el monitoreo constante a las instituciones y las reuniones en la dirección departamental. Los proyectos ejecutados han sido pocos, los cuales no tienen evidencia de los procesos y resultados obtenidos, a pesar del tiempo en función, carece de reseña histórica y otros datos que le restan identidad institucional.

1.8 Problemática inicial detectada

La demanda para la participación de la supervisión educativa distrito 01-16-02 en la resolución de conflictos es continua, por parte de los centros educativos oficiales, pese a ello no se realizan

capacitaciones constantes para los directivos, o docentes, tampoco posee manuales en cuanto a las funciones y atribuciones que se marcan en el ámbito legal, lo que da como resultado relaciones interpersonales inadecuadas entre docentes, pérdida del manejo de conflictos en el aula, abuso de autoridad y deserción escolar entre otros.

La mayoría de las personas desconocen los procesos para gestionar las actividades o las solicitudes técnico-administrativas, no se observaron manuales de riesgo y mitigación, seguridad, comunicación asertiva entre otros, esto afecta a la comunidad educativa en la agilización de todas las gestiones de los establecimientos educativos y padres de familia.

Capítulo 2

Diagnóstico institucional

2.1 Problemática

En toda institución social, los conflictos se manifiestan diariamente por diferentes situaciones, dentro de ello, en la supervisión educativa distrito 01-16-02 del sector oficial, se presentan frecuentemente problemas escolares los cuales no se resuelven de la manera adecuada, lo que implica abuso de autoridad, inconformidad de los padres de familia, estudiantes y docentes, por lo que se auxilian con la supervisora educativa Licenciada Marta Lisbeth Cumatz para que establezca una solución.

Las capacitaciones dirigidas a los miembros de la comunidad educativa son muy pocas por parte del distrito 01-16-02 esto se debe también a la ausencia de personal como secretaria o asistentes, capacitadores entre otros que apoyen la gestión. No existen libros o textos que orienten a los directores a resolver los conflictos de manera asertiva, para la convivencia pacífica.

2.2 FODA

Tabla No. 1
FODA

Fortalezas (+)	Oportunidades (+)
La supervisora educativa, Marta Lisbeth Cumatz, demuestra ser la persona profesional capacitada para ejercer las funciones administrativas educativas.	Cuentan con terreno propio desde 2014, anteriormente dependían de la Escuela de párvulos Evangelina Zeceña, ahora cada supervisión tiene su propia oficina.

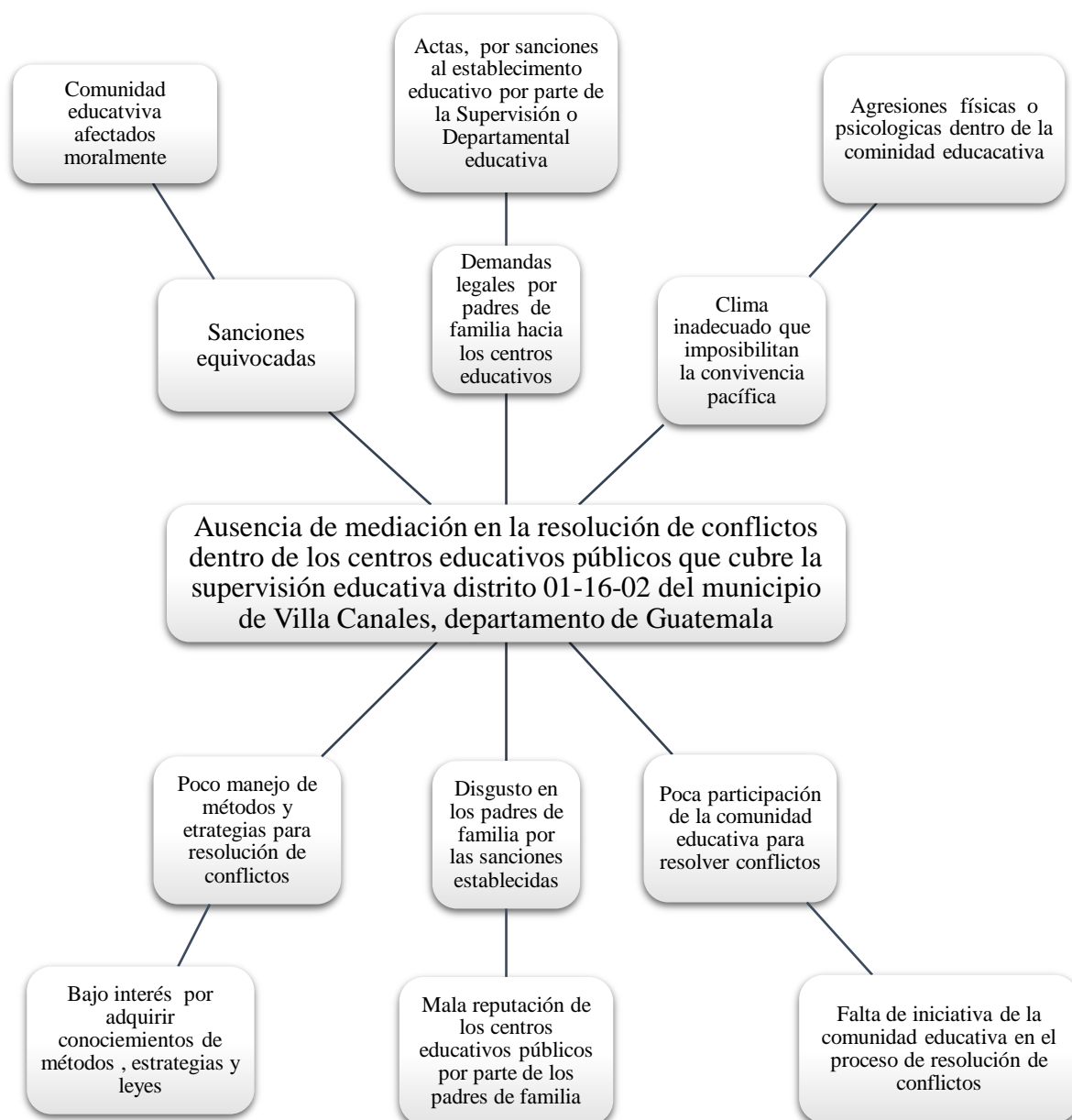
<p>Todos los procesos administrativos son amparados según las leyes que rigen el país.</p> <p>Todos los archivos y documentos están en orden, rotulados y resguardados lo que facilita la atención al público.</p> <p>Proactividad en las gestiones técnico-administrativas.</p> <p>Cuentan con la elaboración y ejecución del plan operacional anual.</p>	<p>Los institutos que cuentan con ciclo básico diversificado asignan estudiantes para que ejecuten proyectos a través de la práctica educativa.</p> <p>Tiene el apoyo de las instituciones educativas de su sector, que por medio de donaciones han logrado adquirir equipo y mobiliario, materiales e insumos.</p> <p>En el inmueble se ubican tres supervisiones educativas, con ello se abarca a todos los establecimientos educativos del sector, ofreciendo una mejor atención para la resolución de gestiones.</p> <p>Buenas relaciones personales con la mayoría de los directores de los centros educativos oficiales y privados.</p>
<p>Amenazas (-)</p> <p>Es un sector peligroso, debido a la delincuencia, y no hay seguridad de ninguna manera. (alarma, guardia de seguridad y cámaras) la calle es muy solitaria.</p>	<p>Debilidades (-)</p> <p>La institución tiene carencia de manuales, por ejemplo de funciones y atribuciones, relaciones interpersonales y resolución de conflictos en el aula, riesgo y mitigación, comunicación asertiva, procesos para entrega de documentación que oriente a los directores según las necesidades que se presenten.</p>

<p>Los conflictos escolares son frecuentes y se resuelven de manera inadecuada en los centros educativos oficiales, lo que genera que estas situaciones lleguen a la supervisión.</p>	<p>Actualmente posee una desactualización tecnológica, debido a la falta de equipo de cómputo, (computadora, impresora, fotocopidora, fax e internet).</p>
<p>El sector donde se encuentra ubicada la Supervisión posee altos índices de inseguridad.</p>	<p>No cuenta con el apoyo de personal técnico administrativo como asistente o secretaria, tampoco personal operativo desde hace ocho años.</p>
<p>Ausencia de la intervención policiaca para resguardar la seguridad del inmueble y los visitantes.</p>	<p>Los horarios establecidos no se cumplen a cabalidad para la atención al público.</p>
<p>Los recursos económicos por parte del ministerio de educación no llegan en el tiempo correcto, para el funcionamiento del distrito 01-16-02.</p>	<p>Los pocos proyectos ejecutados, por parte de la supervisión educativa y de quienes han solicitado su proceso de práctica profesional universitaria, no tienen evidencia seguimiento a los procesos y resultados.</p>
<p>El transporte público no llega hasta el distrito 01-16-02 sino a 5 cuadras aproximadamente.</p>	<p>Carece de reseña histórica y otros datos que le restan identidad institucional.</p>
<p>El edificio no cuenta con parqueo y en las cercanías tampoco hay lugares para resguardar los vehículos.</p>	

Fuente: elaboración propia 2020

2.3 Árbol de problemas

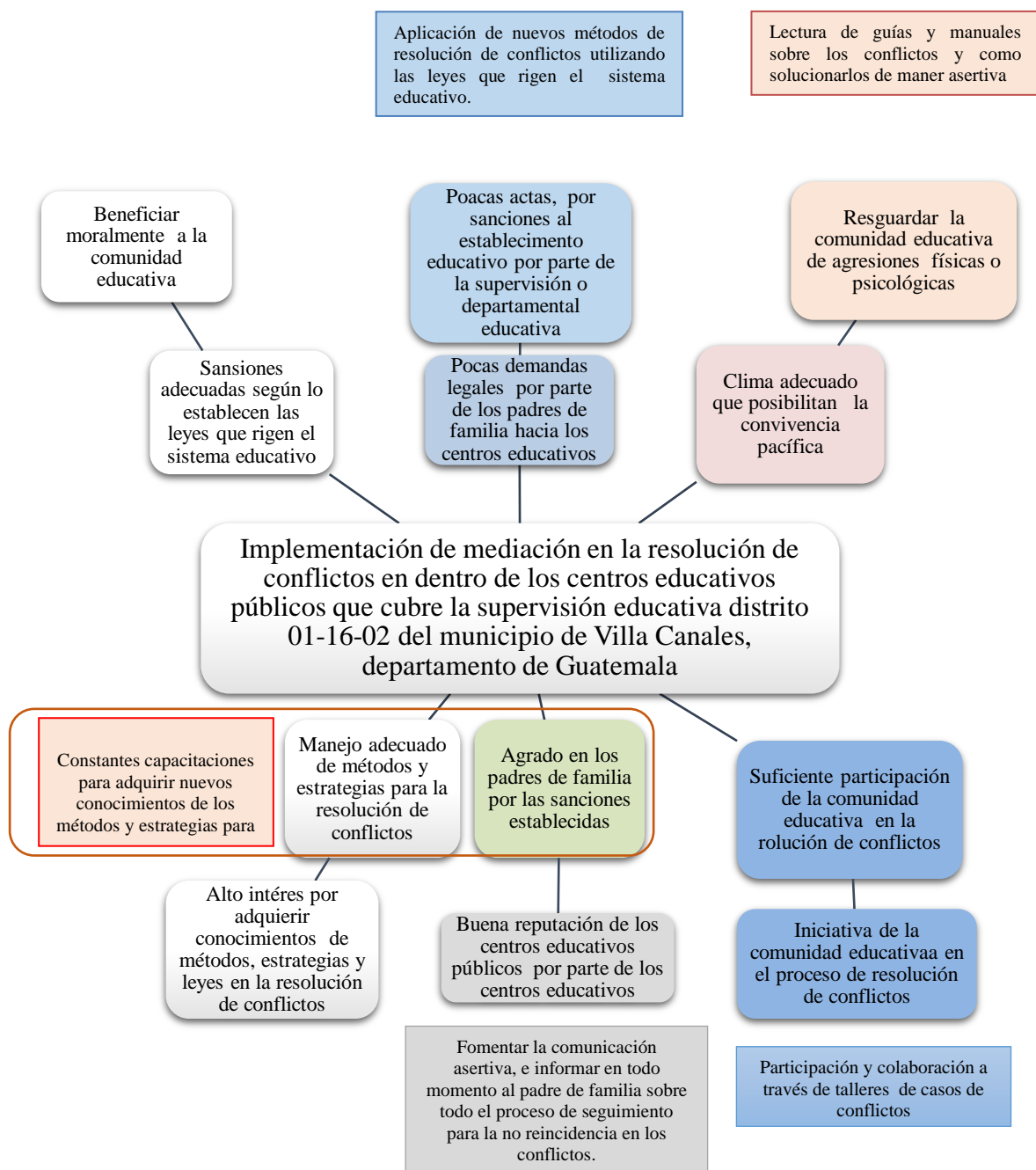
Figura No. 3
Árbol de problema



Fuente: Elaboración propia 2020

2.4 Árbol de objetivos

Figura No. 4
Árbol de objetivos



Fuente: Elaboración propia 2020

2.5 Metodología

Investigación-acción es una metodología que se dedica al estudio de una problemática que necesita solución, e impacta a un grupo de personas que se relacionan dentro de una comunidad, asociación o institución. Este término hace referencia a una amplia gama de estrategias realizadas, para mejorar el sistema educativo y social.

Yuni y Urbano (2005) afirman:

Se enmarca en un modelo de mayor compromiso con los cambios sociales, por cuanto se fundamenta en una posición respecto al valor intrínseco que posee el conocimiento de la propia práctica y de las maneras personales de interpretar la realidad para que los propios actores puedan comprometerse en procesos de cambio personal y organizacional. (pp. 138-139)

Según Creswell (2014) la investigación acción “se asemeja a los métodos de investigación mixtos, “Dado que utiliza una colección de datos de tipo cuantitativo, cualitativo o de ambos, sólo que difiere de éstos al centrarse en la solución de un problema específico y práctico”. (p. 577) El mismo autor clasifica básicamente dos tipos de investigación acción: práctica y participativa. La siguiente tabla demuestra las principales características de cada una.

Tabla No. 2
Tipos de investigación acción

Práctica	Participativa
Involucra indagación individual o en equipo	Resalta la colaboración equitativa de todo el grupo o comunidad
Estudia prácticas locales (del grupo o comunidad)	Estudia temas sociales que constriñen las vidas de las personas de un grupo o comunidad
Se centra en el desarrollo y aprendizaje de los participantes	Se enfoca en cambios para mejorar el nivel de vida y desarrollo humano de los individuos
Implementa un plan de acción (para resolver el problema, introducir la mejora o generar el cambio)	Emancipa a los participantes y al investigador

Fuente: Creswell, (2005). Educational research

La investigación-acción se implementó dentro del proceso de diagnóstico desde el momento en que se tuvo el contacto con la institución; en este caso la supervisión educativa distrito 01-16-02 municipio Villa Canales, departamento de Guatemala lo cual dio paso a la observación que, por medio de técnicas e instrumentos aplicados a los informantes, se obtuvieron resultados, es decir que se detectaron necesidades o problemáticas, con el propósito de colaborar con una solución.

2.6 Técnicas

Arias (2006) considera que las técnicas de investigación son el procedimiento o forma particular de obtener datos o información [También afirma que] en cuanto a las técnicas de investigación, se estudia dos formas generales: técnica documental y técnica de campo, la primera permite la recopilación de información para enunciar las teorías que sustentan el estudio de los fenómenos y procesos, incluye el uso de instrumentos definidos según la fuente documental a que hacen referencia, mientras que la segunda permite la observación en contacto directo con el objeto de estudio, y el acopio de testimonios que permitan confrontar la teoría con la práctica en la búsqueda de la verdad objetiva. (p. 67)

2.6.1 Observación

En este sentido, una de las técnicas utilizadas fue la de observación según Arias (2006) “Consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos” (p. 69)

Durante el proceso de diagnóstico institucional se utilizó esta técnica desde el primer acercamiento con la institución, lo cual se registraba de manera escrita.

Por otro lado, Pardinás (2005) afirma que, la observación significa también “El conjunto de cosas observadas, el conjunto de datos y conjunto de fenómenos. (p. 89)

2.6.2 Entrevista

Según Galindo (1998), define a la entrevista como “La comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a los interrogantes planteados sobre el problema propuesto” (p. 277). La entrevista permitió obtener información específica y concreta que no se encuentra a simple vista, a través de una conversación sobre los ítems formulados con anterioridad por parte del entrevistador. Las técnicas de investigación fueron herramientas útiles para ordenar, clasificar, registrar y analizar la información con la que se consiguió el avance para la formulación del análisis del diagnóstico institucional.

2.7 Instrumentos

Para Arias (2012) un instrumento de investigación o recolección de datos es “Cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital) que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información” (p. 68).

Los instrumentos que se diseñaron para obtener información importante para la formación de ideas que más adelante sirvió para brindar la solución a una problemática son los que se describen a continuación.

2.7.1 Guía de entrevista

Según Gonzales (1997) hace referencia a la entrevista como “el proceso de interacción donde la información fluye de forma asimétrica entre dos roles bien diferenciados, de los que uno pregunta y el otro responde” (p. 154). Para este proceso no fue una conversación espontánea sino que requirió preparación a través de la elaboración de un guión formulado con ítems abiertos y cerrados para obtener mayor información.

2.7.2 Guía de observación

De acuerdo con Hernández y Baptista (1998) “La observación puede utilizarse como un instrumento de medición en diversas circunstancias, la cual consiste en el registro sistemático, válido y confiable del comportamiento o conducta” (p. 309). El instrumento de registro evaluó desempeños, a través de criterios que se elaboraron con anticipación conforme las primeras observaciones del establecimiento, en ella se categorizaron los rangos más amplios que una lista de cotejo, por ejemplo, en el área organizacional, administrativa, infraestructura del establecimiento y entorno externo de la supervisión educativa.

2.8 Informantes

Para Rodríguez, Gil y García (1996), "Los informantes considerados en una investigación cualitativa se eligen porque cumplen ciertos requisitos que, en el mismo contexto o en la misma población no cumplen otros miembros del grupo o comunidad" (p. 135). Quienes lo asumen como los sujetos que, contextualizados dentro del fenómeno, tienen su propia forma de entender, ofrecer y proveer la información que conduzca a la investigación del hecho. El informante que colaboró con la construcción del proceso de diagnóstico institucional a través de una entrevista de manera

escrita y oral fue la supervisora educativa Marta Lisbeth Cumatz, quien gustosamente brindo la información requerida.

2.9 Resultados del diagnóstico institucional

Mediante el proceso de diagnóstico institucional se evidenció como fortalezas los siguientes aspectos la supervisora educativa, Marta Lisbeth Cumatz, demostró ser la persona profesional capacitada para ejercer las funciones administrativas educativas, todos los procesos que se ejecutan dentro de las instalaciones del distrito 01-16-02 son amparados según las leyes que rigen el país, también se pudo observar que, los archivos y documentos están en orden, rotulados y resguardados lo que facilita la atención al público y la proactividad en las gestiones técnico-administrativas tomando en cuenta el plan operacional anual de la institución.

El distrito 01-16-02 cuenta con oportunidades como un terreno propio desde 2014, anteriormente dependían de la Escuela de párvulos Evangelina Zeceña, ahora cada supervisión tiene su propia oficina según acuerdo gubernativo No. 240-2014, en dicho inmueble se ubican tres supervisiones, con ello se abarca a todos los establecimientos educativos del sector, ofreciendo una mejor atención para la resolución de gestiones. También se tiene el apoyo de los institutos que cuentan con ciclo básico diversificado pues asignan estudiantes para que ejecuten proyectos a través de la práctica educativa, lo que mejora las condiciones físicas de esta.

Todo el sector de centros educativos oficiales y privados muestran su colaboración para que ejerza una secretaria por cinco horas diarias a través de donaciones, lo que hace más fácil el desarrollo de las gestiones; además colaboran con mobiliario y equipo e insumos, también existen buenas relaciones personales con la mayoría de los directores que cubre.

El sector cuenta con algunas amenazas, por ejemplo, donde se ubica el inmueble de la supervisión educativa es un tanto peligroso, debido a los niveles de delincuencia, no hay seguridad de ninguna manera. (alarma, guardia de seguridad y cámaras) la calle principal es muy solitaria después del mediodía, se observó una alta frecuencia de conflictos escolares los cuales se resuelven de manera

inadecuada en los centros educativos oficiales, lo que genera que estas situaciones lleguen a la supervisión 01-16-02.

Algunas de las debilidades dentro de las instalaciones de la supervisión educativa es que no hay evidencia de manuales de funciones y atribuciones, relaciones interpersonales y resolución de conflictos en el aula, riesgo y mitigación, comunicación asertiva, procesos para entrega de documentación, que oriente a los directores según las necesidades que se presenten, entre otros.

Una de las situaciones importantes es que los recursos económicos por parte del ministerio de educación no llegan en el tiempo correcto, para el funcionamiento. Para llegar a la institución sin vehículo es un poco difícil debido a que el transporte público no llega hasta el distrito 01-16-02 sino a 5 cuadras aproximadamente y el edificio no cuenta con parqueo y en las cercanías tampoco hay lugares para resguardar los vehículos.

Actualmente posee una desactualización tecnológica, debido a la falta de equipo de cómputo, (computadora, impresora, fotocopidora, fax e internet) tampoco cuenta con el apoyo de personal técnico administrativo como asistente o secretaria, ni personal operativo desde hace ocho años. Los horarios establecidos no se cumplen a cabalidad para la atención al público debido a la falta de recurso humano y los pocos proyectos ejecutados por parte de la supervisión educativa y de quienes han solicitado su proceso de práctica profesional universitaria, no tienen evidencia seguimiento a los procesos y resultados. Por último, algo muy importante es que carecen de reseña histórica y otros datos que le restan identidad institucional sin embargo se obtuvo una narración a través de una entrevista efectuada a la supervisora.

Capítulo 3

Marco teórico

3.1 Definición de Conflicto

Los conflictos se pueden presentar en cualquier convivencia humana, en la familia, el trabajo, las escuelas las iglesias entre otros, por lo tanto hay que aprender a transformar los factores destructivos que pueden generar violencia a través de metodologías como lo es la mediación lo que genera canales constructivos, fomentando la toma de decisiones responsable y justas para que los resultados sean positivos. Según Casamayor (1998) "Un conflicto se produce cuando hay un enfrentamiento de los intereses o las necesidades de una persona con los de otra, o con los del grupo, o con los de quien detenta la autoridad legítima " (pp. 18-19)

Según los efectos que produce se pueden definir de dos maneras como lo expone Robbins (2013) conflictos funcionales:

“Son aquellos conflictos que se presentan y son de intensidad moderada, que mantienen y mejoran el desempeño de las partes” el trabajo en equipo es un factor importante para que fluya la creatividad para fomentar el replanteamiento de objetivos, por otro lado, los conflictos disfuncionales “Tensionan las relaciones de las partes a tal nivel que pueden afectarlas severamente limitando o impidiendo una relación armoniosa en el futuro” (p. 471)

Por ende, en ocasiones generan estrés, descontento, desconfianza, frustración, temores, e incluso deseos de agresión.

3.1.1 Estructura de un conflicto

Antes de resolver conflictos se debe identificar la estructura de este, lo que permitirá analizar y comprender cada elemento, Lederach (1989) afirma que la estructura es relativamente simple y está conformada por “la interacción de tres elementos fundamental personas, proceso y problema” (p. 139)

Es necesario determinar qué personas o grupos están involucrados directa o indirectamente en el conflicto que influyan en el origen y resolución de este, el proceso será el modo en el que se desarrollará, la forma en que se resolverá de manera positiva o negativa. Un factor importante en el proceso es la comunicación asertiva. Por último, el problema es la estructura del conflicto desde la base y los intereses de las personas involucradas.

3.1.2 Ciclo del conflicto

Independientemente del contexto donde se desarrolle un conflicto, éste mostrará un ciclo evolutivo de elementos relacionados entre sí, tal y como lo menciona Alzate (2004) “El ciclo comienza desde las actitudes y creencias, el conflicto, la respuesta y el resultado” (p. 3). Por ejemplo, las actitudes y creencias en cada persona afectan la forma en que se responde ante estos, desde la educación en el hogar, la comunidad, el centro educativo, los medios de comunicación hasta las propias experiencias, el mismo es un proceso esencial en las relaciones sociales, es inevitable en todo marco de relación, la respuesta adecuada serán todas aquellas actitudes que según las emociones manifiesten. Por último, el resultado servirá para reforzar las creencias, de este modo el ciclo se mantiene.

3.1.3 Actores del conflicto

De acuerdo con Lederach (1993) “Cada persona involucrada en un conflicto tiene valores, intereses, necesidades y una perspectiva sobre el problema que motivan y encauzan sus acciones” (p. 139) Los actores son todas aquellas personas o grupos implicados dentro del conflicto, tal es el

caso de las personas involucradas de forma directa como también los observadores, los cuales determinan el camino, evolución y resultados comúnmente estas personas reciben el nombre de apoyos.

3.1.4 Marco legal para resolver conflictos

En cuanto a la resolución de conflictos es conveniente el uso de las leyes vigentes del país las cuales rigen al ministerio de educación, por consiguiente, existe un método el cual tiene como procedimiento legal. Con base a ellas, una de las partes o ambas acuden ante un juez en este caso, a la autoridad superior del centro educativo, para que pueda dar solución. Las partes ceden el control sobre los procesos y las decisiones. En este proceso habrá un ganador y un perdedor.

Dicho lo anterior, es necesario conocer los fundamentos legales como lo es la Constitución de la República de Guatemala, en la sección IV se mencionan los fines de la educación, luego se tiene el Decreto Legislativo 12-91 donde se establecen los derechos de los educandos, docentes, directores y padres de familia según los artículos 39, 40,41 y 42, como también el desarrollo integral de todo ser humano, según artículo 33. También el Decreto Legislativo 27-2003 Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia en su artículo 41, detalla los valores en la educación y en el artículo 43 especifica la disciplina de los centros educativos. Así mismo El Acuerdo Ministerial 01-2011 y sus reformas 1505-2013 donde puntualiza las normas de convivencia pacífica y disciplina para una cultura de paz en los establecimientos educativos.

3.2 Mediación de conflictos

La mediación es un método para resolver conflictos y contiendas. Es un proceso voluntario en el que se involucra a una tercera persona de manera voluntaria de forma neutral, para intentar llegar a un convenio, también es una herramienta muy utilizada que se enfoca en ganar-ganar por ambas partes. Según un estudio realizado por Viana (2011) en el ámbito educativo en España, afirma que:

La mediación es un proceso iniciado para la resolución de un conflicto en el que las partes son ayudadas por un tercero, el mediador, para llegar por ellas mismas a un acuerdo satisfactorio para ambas, que tiene efectos más allá de la finalización del propio proceso por cuanto supone un aprendizaje y una transformación de las relaciones y exige un compromiso de intentar soluciones a futuras disputas a través de la negociación (p. 26)

3.2.1 Función de los mediadores

Un mediador puede ser cualquier integrante de la comunidad educativa, de acuerdo con Vinyamata, (2003):

El mediador ni juzga, ni sanciona las actitudes y comportamientos de las partes en conflicto; procura simplemente, que éstas puedan encontrar por sí mismas soluciones adaptadas a sus conveniencias y expectativas a través del mejoramiento de la comunicación. No pretende solucionar nada, ni su actuación puede confundirse con la de un terapeuta ni con las prestaciones propias de maestros, trabajadores sociales o abogados, aunque muchos de estos incorporen a su labor las funciones de mediación. (p. 17)

Uno de los aspectos importantes es la confidencialidad del proceso, el mediador debe garantizar la privacidad durante y después, no se debe utilizar la información fuera del contexto, en ocasiones si el conflicto es con los estudiantes, un ente clave puede ser otro estudiante debido a que los estudiantes entienden y confían entre ellos, hablan el mismo lenguaje y comparten aspectos como las preocupaciones, sentimientos e ideas, por lo tanto, no constituyen una amenaza.

3.2.2 Proceso de la mediación

En relación con el proceso de mediación MINERD (2016) menciona que:

Toda mediación implica el desarrollar sistemáticamente una serie de pasos para asegurar que las partes se sientan con la mejor disposición para negociar, se logre crear un clima de confianza y de entendimiento mutuo para que puedan expresar sus intereses y explorar opciones para lograr acuerdos (p. 42)

[También hace referencia al siguiente proceso] Las partes en el conflicto acuerdan voluntariamente acceder a la mediación, seguidamente el mediador pide a las partes compartir sus visiones sobre el conflicto, luego, ayuda a las partes a enfocarse en sus intereses y necesidades, además ayuda a crear opciones de ganar-ganar, después las evalúan de manera que apoya a las partes en la creación del acuerdo y su implementación (p. 42)

Según el momento donde se presente la mediación se puede llevar a cabo de manera formal cuando es regulada, tiene que contar con estructuras definidas, la realiza el equipo de mediadores y está orientada hacia el acuerdo, pero también puede ser informal cuando surge espontáneamente y se puede practicar con cualquiera, no necesita estructuras ni persigue necesariamente el convenio.

3.3 Estrategias para resolver conflictos

Los directores y educadores tienen un papel fundamental, dado que facilitan los procesos de comunicación, aprendizaje, convivencia, participación de forma activa para la construcción y análisis de los nuevos conocimientos. Por medio de las habilidades comunicativas, analíticas y orientadoras de la reflexión, que despiertan capacidades para anticiparse a posibles situaciones, manteniendo la motivación y participación a través de estrategias que ayudarán a resolver conflictos.

Por lo que el Ministerio de Educación de Guatemala ha elaborado una serie de recursos didácticos como el programa Nacional de Valores “Vivamos juntos en Armonía” el cual está dirigido a toda la comunidad educativa con el objetivo de generar una cultura de convivencia y armonía, también está el libre acceso el convivímetro, ayuda a reflexionar sobre la violencia, para generar un

ambiente pacificador. Asimismo, se puede encontrar en el portal del ministerio de educación, diversidad de afiches para la identificación y atención en casos de violencia, una serie de recursos que se pueden descargar fácilmente como la guía para la prevención del acoso escolar, convivamos en armonía, entre otros.

3.3.1 Técnicas de visualización

Las diferentes técnicas permiten crear un ambiente agradable dentro y fuera del aula, lo que ayuda a prevenir conflictos, pero primero se debe conocer al grupo para definir cuales se van a utilizar, según el manual “La resolución creativa de conflictos” Kriedler (1984) “se deben tomar en cuenta observaciones como el perfil de los estudiantes, sus intereses, la edad, el género, la cantidad de estudiantes el ambiente físico del centro educativo entre otros” (p. 9)

Existe diversidad de técnicas, para la práctica de convivencia pacífica, como las de visualización según la Guía de Resolución Pacífica de Conflictos de la Asociación MATIZ (2015) “Permiten visualizar las situaciones en conflicto desde fuera pudiendo observar o percibir diferentes perspectivas y posicionamientos” (p. 39) Algunas de las técnicas de visualización detalladas en la guía antes mencionada están:

3.3.1.1 Juego de rol

Según la guía MATIZ (2015):

Con base a una situación de conflicto se seleccionan a los/as jóvenes que representarán los roles de los/as protagonistas de la situación. Se juega en tiempo real, los roles contienen unas consignas básicas a partir de las cuales dejamos vía libre a lo que vayan sintiendo los/as protagonistas, probablemente sus interacciones se vean influenciadas en función de sus referentes y experiencias. Resulta fundamental el papel de los/as observadores/as externos/as que deberán anotar lo que vean para luego ponerlo en común (p. 39)

3.3.1.2 Juego de simulación

Según la guía MATIZ (2015):

El juego de simulación a diferencia del juego de rol no funciona en un tiempo real, sino simulando una situación en base a unas reglas ya prefijadas. Las interacciones entre posiciones y reacciones no se vivencian, sino que han sido decididas previamente en el campo teórico. Dramatizaciones: Se escenifica una situación conflictiva sobre la que se desee trabajar, permitiendo que el resto del grupo la vea desde fuera. En un determinado momento se brinda la posibilidad a los/as espectadores/as de que sustituyan a los/as actores/actrices y ensayen posibles alternativas o soluciones a la situación planteada (p. 39)

3.3.1.3 Lecturas vivenciales

De acuerdo con MATIZ (2015):

Las lecturas vivenciales buscan que los estudiantes, puedan identificarse con personajes, situaciones o argumento, de tal manera que estos le atañan directamente. Esto le ayuda a percibir la realidad, a comprenderse a sí mismo/a y a buscar su lugar en el mundo. Marionetas: Se plantea la situación de conflicto haciendo una pequeña obra que la represente pero que no tenga final. La elaboración del final (o finales) de la historia nos llevará a la búsqueda de posibles soluciones al conflicto planteado (p. 39).

3.3.1.4 Mapas de conflictos

MATIZ (2015) menciona que:

Los mapas de conflictos permiten hacer un análisis detallado de los aspectos que han influido en el conflicto para poder contextualizar lo que ha sucedido tanto en el pasado como en el presente, lo cual nos dará mucha información para poder intervenir. Debe analizarse atendiendo a la estructura del conflicto: Personas-Proceso-Problema. (p. 39)

3.3.2 Técnicas orientadas al diálogo y al debate

Al mismo tiempo la Asociación MATIZ (2015) menciona que las técnicas orientadas al diálogo y debate:

Fortalecen la capacidad de comunicación exponiendo posturas y planteamientos personales en grupo sobre un tema en concreto, por ejemplo: Discusión guiada: Quien dirige la reunión, modera el debate orientando al grupo sobre una guía de trabajo previa, para conseguir determinados objetivos.

Debate en pequeños grupos: Un grupo de trabajo de 5 a 7 personas tratan un tema libre o sugerido y los resultados no están previstos de antemano, aunque existe la figura del moderador.

Phillips 66: Facilita lograr conclusiones rápidas en poco tiempo. Se divide el grupo grande en pequeños grupos de 6 personas durante 6 minutos que van a hablar sobre algún tema concreto.

Video-forum: se realiza con una proyección sobre un tema de interés en un grupo, y posteriormente se abre un debate. Puede ser orientado hacia el trabajo de una temática concreta. (p. 40)

3.3.3 Técnica de generación de ideas

De igual manera la Asociación MATIZ (2015) puntualizan que las técnicas de generación de ideas: Favorecen la creatividad, el respeto a las opiniones de los demás, la colaboración y el llegar a acuerdos. BRAINSTORMING / LLUVIA DE IDEAS Persigue que el grupo exprese sus ideas sin espíritu crítico, por ejemplo:

4X4X4: Orientada a mejorar la comunicación y la cohesión del grupo a partir de la producción y priorización de ideas. Primero de forma individual, luego por parejas, luego dobles parejas, y así se va ampliando de manera sucesiva hasta que se implica a todo el grupo.

Técnica SCAMPER: consiste en preguntarse qué es lo que se puede sustituir, combinar, adaptar, modificar, utilizar para otros usos, eliminar o reordenar, cuando se trata de mejorar algo o resolver un problema. Estimula la generación de ideas para valorar después las ideas que surgen. Las preguntas serían: S Sustituir: cosas, lugares, tiempos, personas... C Combinar: temas, ideas, emociones... A Adaptar: ideas de otros contextos, escuelas, personas, a la situación que queremos resolver. M Modificar: añadir ideas, transformar características del conflicto... P Utilizar para otros usos: buscar posibilidades diferentes de uso. E Eliminar o reducir al mínimo: elementos del problema, partes... R Reordenar o invertir: roles, cambiarlos de lugar... (p. 41)

Ciertamente, son cuantiosas las dinámicas y técnicas grupales que se pueden llevar a cabo para afrontar distintas situaciones de conflictos, es por ello que se debe tener creatividad, flexibilidad y

disposición para crear su propio estilo de afrontamiento para formar una cultura de paz y armonía en la comunidad educativa.

Capítulo 4

Propuesta

4.1 Nombre de la propuesta

Implementación de plan para mediación en la resolución de conflictos dirigido a directores de los centros educativos públicos que cubre la supervisión educativa distrito 01-16-02 del municipio de Villa Canales, departamento de Guatemala.

4.2 Introducción

En Guatemala, se evidencian altos índices de violencia escolar dentro de los centros educativos tanto del sector oficial como privado, por eso es de suma importancia el fortalecimiento de una cultura de convivencia pacífica, que prevenga la violencia dentro y fuera de los establecimientos. Por lo expuesto, el objetivo de esta propuesta es fortalecer los métodos de resolución de conflictos a través de la mediación, para los centros educativos del sector oficial del distrito 01-16-02 del municipio de Villa Canales, departamento de Guatemala.

El proyecto consistió en realizar una guía para la mediación y resolución de conflictos, seguidamente se presentó esta con una capacitación dirigida a los directores de los centros educativos del sector oficial del distrito educativo antes mencionado, para que en un futuro próximo puedan compartirla dentro de su institución hacia la comunidad educativa. Para que este objetivo sea posible, se requiere que los actores del proceso educativo reconozcan en los conflictos una oportunidad pedagógica para el aprendizaje de formas de intercambio y negociación institucionales, con reglas claras, conocidas y colectivamente aceptadas, a fin de ir construyendo espacios de convivencia libres de violencia, discriminación es decir una convivencia pacífica.

Los administradores, cuerpo docente, padres de familia y estudiantes, deben no solo conocer sino saber aplicar la mediación para resolver conflictos, utilizando la reflexión y el diálogo para el

cumplimiento de las sanciones a las faltas, lo cual contribuirá al respeto de los derechos humanos y al fortalecimiento de una cultura de paz, generando un clima propicio para los aprendizajes y el desarrollo humano de todos los estudiantes.

4.3 Justificación

En nuestra sociedad se observa cada vez más, el uso de la violencia en el entorno educativo es por lo que se realiza este proyecto el cual tiene como objetivo responder a la necesidad de las instituciones brindando una herramienta que les permita procesar y solucionar los diversos tipos de conflicto que se presentan en la comunidad educativa. El personal administrativo del centro educativo y los docentes debe conocer las distintas maneras para la resolución con base legal.

Lo que implica que, si bien los conflictos estudiantiles no se pueden evitar puesto que surgen en las relaciones entre estudiantes, si es posible que a partir de una oportuna intervención institucional, se aprenda de ellos, evitando muchas de las diversas manifestaciones de violencia que se desencadenan, día con día, que no solo involucra a los estudiantes sino a toda la comunidad educativa. Con la utilización de la guía de estrategias de mediación y resolución de conflictos se logrará dirigir para abordarlos y resolverlos. Toda la comunidad educativa debe posicionar su rol, ejercerlo y tomar las decisiones del caso para promover espacios educativos desde una sana convivencia, en donde todos trabajen en miras de una mejora continua.

4.4 Planteamiento del problema de la propuesta

El problema detectado en el sector oficial del distrito 01-16-02 del municipio de Villa Canales, departamento de Guatemala es la ausencia de mediación en la resolución de conflictos dentro de los centros educativos, por lo que se observan constantemente sanciones inadecuadas para los participantes, lo que provoca demandas legales para los directores y docentes, también los padres de familia no se involucran, por lo que el clima organizacional es inadecuado, lo que imposibilita la convivencia pacífica.

4.5 Objetivos

4.5.1 Objetivo general

Fortalecer una cultura de convivencia pacífica en la comunidad educativa a través de estrategias de mediación para actuar con pertinencia ante cualquier conflicto ocasionado.

4.5.2 Específicos

- Implementar una capacitación de estrategias de mediación en la resolución de conflictos dirigido a directores del sector oficial del distrito 01-16-02 para mantener la integridad física y emocional ante un conflicto suscitado.
- Informar a los directores las estrategias de mediación y resolución de conflictos a través de una guía.
- Promover en los directores educativos, la importancia de la participación de los estudiantes y los padres de familia en la mediación, para la resolución de conflictos.

4.6 Estrategia

La propuesta de mejora implicó establecer como estrategia, la realización de una guía sobre estrategias de mediación, también se capacitó a los directores sobre la importancia de esta metodología y la participación de la comunidad educativa, para la toma de decisiones apegados al marco legal que establece el país.

4.7 Resultados esperados

Con la implementación de la propuesta en los centros educativos del sector oficial se espera obtener los resultados siguientes:

- Desarrollar conocimientos sobre la mediación en la resolución de conflictos en la comunidad educativa para accionar ante una situación difícil en el centro educativo.
- Reproducir y proporcionar la guía de estrategias de mediación en la resolución de conflictos a la comunidad educativa.
- Que los directores incentiven a los estudiantes para actuar de forma objetiva y con pertinencia ante una situación conflictiva dentro y fuera del centro educativo.
- Fortalecer una cultura de convivencia pacífica en los estudiantes y docentes a través de la aplicación de la normativa de convivencia pacífica para una cultura de paz.

4.8 Actividades

La ejecución de la propuesta implicó el desarrollo de las siguientes actividades:

- Elaboración del plan de capacitación sobre estrategias de mediación.
- Gestiones para capacitar a los directores del sector oficial con la Supervisora educativa.
- Verificación de números de participantes en la capacitación de estrategias de mediación para la resolución de conflictos para la elaboración y reproducción de invitaciones, diplomas y guías.
- Coordinación para establecer fecha y hora con la supervisora educativa Marta Cumatz para contar con la participación de los directores en el proceso de capacitación.
- Elaboración de agenda para el desarrollo de la capacitación estrategias de mediación en la resolución de conflictos.
- Redacción de la guía de mediación y resolución de conflictos para los directores del sector oficial.

4.9 Cronograma de actividades

Tabla No. 3
Cronograma de actividades

Estrategia	Resultados esperados	Actividades	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Observaciones
Planificar la capacitación sobre la mediación y resolución de conflictos de acuerdo con la normativa de convivencia pacífica y ejes del currículo	Contar con el apoyo de la supervisora educativa del distrito 01-16-02 para que los directores participen en la capacitación.	Realizar las solicitudes por medio de documentación, a la supervisora educativa para la participación de los directores de los centros educativos del sector oficial.	X			Es necesario conocer el marco legal que rige el sistema educativo de Guatemala para resolver cualquier tipo de conflicto, y las estrategias que tiene en Curriculum Nacional Base, también se debe organizar con anticipación el tiempo y las actividades autorizadas por la supervisora educativa.
Diseñar la guía de estrategias de mediación para la resolución de conflictos, para abordar en la capacitación.	Crear base documental autorizada por la revisora de la práctica.	Investigación y documentación de la información para la guía.		X		Es importante consultar varias fuentes de investigación para enriquecer el contenido documental para la elaboración de la guía y diseño del material didáctico.
Presentar la propuesta a la supervisora educativa.	Permanecer con el desarrollo de la propuesta de	Diseñar e imprimir material didáctico como las			X	

Ejecutar la capacitación de estrategias de mediación en la resolución	manera que el cronograma esté en tiempo y listo para su ejecución.	invitaciones, diplomas, trifolios lista de asistencia, para implementar durante la capacitación de mediación en la resolución de conflictos.				
	Fortalecer la convivencia pacífica a través de la mediación.	Diseñar y desarrollar la agenda para la capacitación de mediación en la resolución de conflictos.			X	La capacitación debe ser muy motivacional para que los representantes sientan la responsabilidad de replicar la información adquirida.
	Asistencia y participación de los directores del sector oficial	Inscribir en el listado de asistencia a los directores presentes en la capacitación.			X	
Interés por parte de los directores del sector oficial por darle continuidad a la guía para la reproducción de esta.	Compromiso de capacitación al personal docente en el mes de noviembre.			X		

Fuente: elaboración propia 2020

4.10 Metodología

El método utilizado fue el de investigación-acción debido a que es una metodología que se dedica al estudio de una problemática que necesita solución, e impacta a un grupo de personas que se relacionan dentro de una comunidad, asociación o institución. Este término hace referencia a una amplia gama de estrategias realizadas, para mejorar el sistema educativo y social. Por su parte, Yuni y Urbano (2005) refieren que la investigación acción “Se enmarca en un modelo de mayor compromiso con los cambios sociales, para que los propios actores puedan comprometerse en procesos de cambio personal y organizacional” (p. 138-139)

La metodología conllevó la realización de una serie procesos y etapas, las cuales se describen a continuación:

Primeramente, en el diseño de diagnóstico institucional se elaboró un FODA lo que permitió el análisis meticuroso de los hallazgos encontrados. Se identificó la problemática en donde se evidencio la necesidad de fortalecer la convivencia pacífica a través de la mediación en la resolución de conflictos en los centros educativos del sector oficial. Se gestionó con la supervisora educativa del sector 01-16-02 para organización de la capacitación y participación de los directores. Así mismo se investigó y se analizó la información importante para la documentación de estrategias de mediación incluyendo el Curriculum Nacional Base.

Se diseñó material didáctico para la implementación de la propuesta como, invitaciones, diplomas, trifolios y la guía de mediación en la resolución de conflictos lo que les le proporcionó a cada participante. Y se implementó la propuesta con la capacitación de estrategias de mediación en la resolución de conflictos, para los directores de los centros educativos del sector oficial, proporcionándoles el material didáctico antes mencionado, así como una guía de consulta sobre el tema.

4.11 Implementación y sostenibilidad de la propuesta

Para dar sostenibilidad al proyecto se diseñó la guía de estrategias de mediación en la resolución de conflictos, para los directores de los centros educativos del sector oficial, de tal manera que estos, sean los responsables de dar el seguimiento a la réplica de las guías para su institución.

Además, en la capacitación con la presencia de la supervisora educativa los directores se comprometieron a darle el seguimiento para capacitar a la comunidad educativa según la guía, la cual pueden enriquecer con más actividades de estrategias de mediación.

Todos los participantes de la capacitación ejecutada por la estudiante practicante se registraron en el listado oficial de la supervisión y fijaron fecha del mes de noviembre para comenzar con la capacitación de los docentes de cada centro educativo del sector oficial, de tal manera que evidencien a la supervisora a través de fotografías dicho seguimiento. Todos los directores y la estudiante practicante recibieron un diploma firmado por la supervisora educativa por la participación en la capacitación de la mediación para la resolución de conflictos.

4.12 Recursos

4.12.1 Humanos

La supervisora educativa del distrito 01-16-02 Marta Lisbeth Cumatz participo de forma directa desde el diagnóstico institucional, hasta el aporte para llevar a cabo la propuesta, dirigida a la necesidad inmediata por cubrir, también organizó y autorizó los permisos para los participantes a la capacitación en todo el proceso también fue tolerante, empática y motivadora para concluir el proceso de práctica profesional administrativa.

Los directores del sector oficial del Distrito 01-16-02 recibieron la capacitación y una guía con su trifolio de Estrategias de mediación para la resolución de conflictos con el propósito de realizar las réplicas con su equipo de trabajo a la comunidad educativa de su institución. Así también la estudiante practicante Karla Corina Castañeda Fuentes, diseño la guía de estrategias de mediación y resolución de conflictos y llevó a cabo la capacitación para los directores de dicho distrito educativo.

La supervisora de la práctica administrativa, licenciada Ingrid Johana Paniagua, quien estuvo en todo momento aportando y corrigiendo la parte documental del informe, supervisando la práctica a través de las redes sociales y motivando en el proceso no solo del informe sino más allá, de la

parte emocional, creyendo en las capacidades de cada una de las estudiantes practicante, demostrando su nivel de ética profesional y su calidad de ser humano.

4.12.2 Materiales

Impresión del material didáctico de las invitaciones, trípticos, diplomas guías, que se otorgaron a los directores del sector oficial antes, durante y después de la capacitación de estrategias de mediación y resolución de conflictos. Computadora e internet, sirvieron para investigar, registrar, archivar y guardar toda la documentación que sirvió para poner en marcha el proyecto. También se utilizaron hojas de papel bond para anotaciones de los directores, durante la capacitación. Lapiceros de color azul con los que escribieron anotaciones importantes y dudas que surgieron durante la capacitación. Combustible para la motocicleta con la que se repartieron las invitaciones para los directores que participaron en la capacitación.

4.13 Presupuesto

De acuerdo con los gastos realizados durante la planificación, ejecución e implementación de la propuesta tuvo que hacerse una inversión monetaria, la cual se describe en la siguiente tabla.

Tabla No. 4
Presupuesto

No.	Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Total
1	Impresión de documentos	460	Q 0.50	Q230.00
2	Un ciento de hojas de papel bond	1	Q10.00	Q10.00
3	Tarjeta telefónica para coordinación con la supervisora educativa y los directores.	15 minutos	Q10.00	Q10.00
4	Lapiceros para proporcionar en la capacitación.	20	Q1.00	Q20.00
5	Refacción para los directores que participaron en la capacitación.	20	Q6.00	Q120.00
7	Combustible para transporte para la gestión de documentos	3 galones	Q32.00	Q96.00
TOTAL				Q 486.00

Fuente: elaboración propia 2020

Capítulo 5

Sistematización de la propuesta

5.1 Proceso de sistematización

La Universidad Panamericana, en la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, solicitó como parte del curso de práctica profesional administrativa la realización de 200 horas de práctica en una institución educativa, para ejecutar una propuesta de mejora, así como la implementación de un proyecto que fuera aplicado en la institución, por lo que se hizo el acercamiento a la supervisión educativa distrito 01-16-02 con la Licenciada Marta Lisbeth Cumatz, quien tuvo a bien brindar el apoyo necesario para llevar a cabo el proceso.

A través del acercamiento en la etapa de diagnóstico institucional y con la aplicación de instrumentos de recolección de datos como la guía de observación y entrevista, se evidenciaron algunas necesidades, los que se jerarquizaron para la realización de un árbol de problemas. También se asistió en la parte técnica, realizando actividades tales como en la redacción de actas, circulares, dictamen, oficios, archivo y recepción de documentación, así también en la revisión de certificaciones escolares y registro de estudiantes para proporcionar finiquitos a los establecimientos públicos y privados que tuvieran todo en orden.

También se presenciaron casos de conflictos entre padres de familia, directores, docentes y estudiantes, los cuales eran frecuentes por una mala decisión en cuanto a sanciones. Debido a ello la supervisora educativa tenía que resolver de manera en que ambas partes llegaran a un acuerdo y evitar con ello futuros problemas. Por eso se colaboró con la aplicación de un proyecto para los directores del sector oficial, este se nombró como “Implementación de plan para mediación en la resolución de conflictos dirigido a directores de los centros educativos públicos que cubre la supervisión educativa distrito 01-16-02 del municipio de Villa Canales, departamento de Guatemala”.

Fue de suma importancia buscar una base legal según las leyes que regulan el país como por ejemplo los Acuerdos Ministeriales No. 01-2011 y sus reformas 1505-2013 sobre la Normativa de convivencia en los establecimientos educativos. El proyecto consistió en la elaboración de una guía de “estrategias de mediación y resolución de conflictos”. Para su elaboración se consultaron fuentes de información confiables, sobre la temática, la cual se proporcionó a cada director del sector oficial del distrito mencionado, seguidamente se llevó a cabo una capacitación para los mismos, con un plan donde se detallan las actividades por realizar, el tiempo y los responsables de cada una, así como los recursos.

Al finalizar la capacitación se les entregó una pequeña refacción la cual consistió en un snack y gaseosa, se les otorgó un diploma por su participación firmados por la supervisora educativa y por la estudiante practicante con el propósito que cada director del sector oficial empodere a su personal docente, estudiantes y padres de familia para crear espacios de convivencia dentro y fuera de los centros educativos. Con esto se concluyó el proceso de Práctica Profesional Administrativa, recibiendo un acta que da fe de la legalidad del proceso. Su propósito es realizar la descripción del proceso vivido durante el diseño e implementación de la propuesta, para aprender de la experiencia.

5.2 Experiencia vivida

Esta experiencia fue enriquecedora desde el inicio del curso, así como el proceso de práctica administrativa realizada en el distrito 01-16-02. Fueron 200 horas de adquirir conocimientos como de desarrollar habilidades, el transcurso fue de 3 meses y medio, en los que se contribuyó de manera eficaz en el área técnico-administrativa. Dentro de ella se evidenció que los centros educativos del sector oficial se presentaban constantemente o llamaban a la supervisora educativa para que acudiera a los establecimientos a resolver situaciones que se salían de control, también los padres de familia presentaban quejas en las instalaciones del distrito educativo.

Por lo que surgió la propuesta de mejora con el propósito de culminar con las sanciones inadecuadas, métodos de autoritarismo para la toma de decisiones y las demandas legales, por ello le interesó a la supervisora educativa la implementación, mostrando su apoyo constante con el fin,

que se viva la armonía y paz con la comunidad educativa. Posteriormente se elaboró una guía con la metodología y estrategias de mediación para la resolución de conflictos, para que puedan moldearlos a lecciones positivas de vida, luego se les brindó una capacitación a los directores donde se realizó una charla informativa del contenido de la guía.

Concluido el proceso de práctica administrativa se presentó el proyecto a la asesora y a las compañeras del curso a través de una socialización en una presentación formal de power point y para el producto final se entrega un informe con la información recabada, para lo que fue necesaria la documentación a través de anotaciones, en el diario de campo, bitácora, fotografías, videos, entre otros. Sirvió de gran manera para recordar y redactar toda la historia del proyecto y su sistematización.

5.3 Reconstrucción histórica

El día 16 de junio de 2019, se estableció comunicación con la supervisora educativa del distrito 01-16-02 del municipio de Villa Canales y departamento de Guatemala para llevar a cabo el proceso de Práctica Profesional Administrativa, luego se presentaron las cartas emitidas por parte de la Universidad Panamericana donde se establece el día de inicio y el total de horas establecidas, la supervisora educativa Marta Lisbeth Cumatz autorizó la Práctica Profesional Dirigida de 200 horas que dio inicio el día 3 de julio de 2019.

En la etapa inicial se realizó un recorrido anudado a ello la observación a través de instrumentos de observación como la guía de entrevista a la supervisora Marta Cumatz el día 19 de julio del presente año, asimismo se diseñó una guía de observación en donde se logró obtener información de diversos aspectos relacionados con el funcionamiento técnico y administrativo, así como las rutinas cotidianas. Luego en la etapa de diagnóstico institucional se elaboró un FODA sistémico además se obtuvo información sobre la institución como la visión y misión y la reseña histórica entre otros.

Se desarrollaron procesos y actividades en el área técnica administrativa en la oficina del distrito 01-16-02, con la orientación de la supervisora educativa, entre las que se realizaron durante las 200 horas de práctica se puede mencionar; redacción y elaboración de diversos documentos como actas, oficios, circulares, dictamen, finiquitos, revisión de archivo de expedientes, recepción y entrega de documentación de los establecimientos públicos y privados. Se participó en reuniones con directores, docentes y padres de familia.

Durante los diferentes procesos administrativos y con la aplicación de los instrumentos de investigación institucional se elaboró un árbol de problemas y de objetivos, luego se analizó la viabilidad de la propuesta con la supervisora de la práctica profesional Licenciada Ingrid Johana Paniagua, después se le presentó a la supervisora educativa Licenciada Marta Cumatz, en la propuesta se adjuntó el plan y cronograma para la ejecución. Se coordinó el apoyo y autorización para gestionar el permiso para que los directores acudieran a la capacitación.

El día 27 de septiembre de 2019 se concluyen las 200 horas de práctica, fecha en la que se tenía establecida la capacitación sin embargo por cuestiones de cierre de ciclo escolar se suspendió la actividad con nueva autorización del 10 de octubre del presente año, también se entregó una guía de “estrategias de mediación y resolución de conflictos” una a la supervisión educativa y una a cada director, así mismo se les proporcionó un tríptico para que fuera más fácil reproducir la información para sus establecimientos educativos.

5.4 Objeto de la sistematización de la propuesta

La ausencia de un plan de mediación en la resolución de conflictos dentro de los centros educativos públicos que cubre la supervisión educativa distrito 01-16-02 del municipio de Villa Canales, departamento de Guatemala, deja como resultado las sanciones inadecuadas hacia los estudiantes, demandas legales por parte de los padres de familia hacia los directores y un clima inadecuado que imposibilitan la convivencia pacífica, surgiendo agresiones físicas, psicológicas dentro de la comunidad educativa.

Esto debido al poco manejo de métodos y estrategias de por la falta de capacitación del personal docente sobre el uso de las leyes que rigen el sistema educativo y las consecuencias del mal manejo de estas, también la participación de los padres de familia en la resolución de conflictos genera disgustos y problemas con los directores, por lo que se llevó a cabo la propuesta de mejora la cual aborda la temática de la mediación.

5.5 Principales lecciones aprendidas

Se debe tener una actitud de perseverancia, ante cualquier dificultad que se presente, sea física, emocional o económica, siempre hay una solución y personas que prestan su apoyo para concluir cada ciclo de vida.

Es evidente la necesidad que surge en el sector oficial, desde los recursos económicos hasta la formación profesional en los directores y docentes, sumado a eso los altos índices de violencia dentro de los centros educativos, por lo que es necesaria la constante capacitación y monitoreo de ejecución de proyectos, que beneficien a toda la comunidad educativa.

La mediación en la resolución de conflictos en los centros educativos del sector oficial requiere compromiso de toda la comunidad educativa para la implementación de nuevas estrategias, para la convivencia pacífica.

Resulta fundamental aplicar la normativa de convivencia pacífica y disciplina para una cultura de paz (Acuerdo Ministerial 01-2011 y sus reformas 1505-2013) entre otras leyes que regula los centros educativos en todo el proceso de convivencia.

Todas las gestiones que implican la realización de una propuesta o gestión deben de documentarse de forma escrita lo cual permitirá organizarse para actuar de manera efectiva en las gestiones que se presenten.

Conclusiones

El proceso de la Práctica Profesional Dirigida por parte de la Universidad Panamericana es una etapa indispensable de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración educativa, para establecer interrelación con los estudiantes, docentes y padres de familia, no solo con el fin de transmitir conocimientos adquiridos sino para fortalecer las competencias profesionales de compromiso para la formulación de proyectos de mejora para dar respuestas a las diversas necesidades del entorno escolar, a corto, mediano y largo plazo, para brindar un servicio efectivo de calidad.

La evolución de las personas dentro de la sociedad está llena de conflictos, dentro de los centros educativos los índices van en aumento, por lo que se acuden a métodos erróneos de resolución, como la violencia o la imposición de sanciones inadecuadas, lo que hace ver a un problema como algo negativo, en los procesos de convivencia, sin embargo, se pueden resolver llegando a acuerdos donde se beneficien ambas partes.

En los centros educativos oficiales y privados es necesaria la participación activa de toda la comunidad educativa para la implementación de proyectos, estrategias y metodologías que ayuden a la creación de espacios de convivencia pacífica acompañada de la práctica de valores éticos, morales y espirituales.

La ejecución de la propuesta de mejora en la Supervisión Educativa Distrito 01-16-02 municipio de Villa Canales y departamento de Guatemala, implementación de plan para mediación en la resolución de conflictos dirigido a directores de los centros educativos públicos aportó conocimientos básicos que ayudarán a dirigir los conflictos como una oportunidad pedagógica de aprendizaje para mantener calma en cualquier suceso problemático.

Los directores y los docentes son la clave para fomentar el trabajo colaborativo debido que este, abre espacio al diálogo, posibilitando la creación de un pensamiento en equipo para resolver conflictos porque si estos no se resuelven en un futuro se transformarán en obstáculos.

Referencias

- Alzate, R. (2004) *Curso taller de habilidades de resolución de conflictos en el marco escolar*. Pamplona: Geuz.
- Arias, F. (2012) *El proyecto de investigación* (6^a.ed.). Caracas: El pasillo.
- Asociación MATIZ (2015) *Guía resolución pacífica de conflictos*. España: [s.e].
- Bell, J. (2002) *Cómo hacer tu primer trabajo de investigación*. Barcelona: Gedisa
- Casamayor, G. (1998) *"Tipología de conflictos"*. Cómo dar respuesta a los conflictos. Barcelona: Grao
- Creswell, J. (1994) *Educational research* (4a.ed.).Estados Unidos: [s.e].
- Congreso de la República de Guatemala (2014) *Acuerdo 240-2014*.Publicado en el Diario de Centroamérica, No. 23, del 20 de agosto de 2014.Guatemala.
- En Viana, M. (2011). *La mediación en el ámbito educativo en España. Estudio comparado entre Comunidades Autónomas*. Valencia: Universidad de Valencia.
- Fernández, I. (1999) *prevención de la violencia y resolución de conflictos*. Madrid: Narcea
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M., (2010). *Metodología de la investigación* (5^a.ed.).México: [s.e].
- Kreidler, W.J. (2011): *La resolución creativa de conflictos (manual de actividades)*. Unión Temporal: Surgir.

Kreidler, W. (1984), *Creative Conflict Resolution*. Estados Unidos: Scott.

Lederach, J. (1989) *Elementos para la resolución de conflictos*. México: Serpag

MINERD (2016) *La mediación como herramienta de resolución de conflictos en el sistema educativo dominicano*. Santo Domingo. [s.e].

Ministerio de Educación. (2011) Acuerdo 1-2011 *Normativa de convivencia pacífica y disciplina para una cultura de paz en los centros educativos*. Publicado en el diario de Centroamérica, el 3 de enero de 2011. Guatemala.

Ministerio de Educación. (2011) Acuerdo 1-2011 *Normativa de convivencia pacífica y disciplina para una cultura de paz en los centros educativos*. Publicado en el diario de Centroamérica, [s.f]. Guatemala.

Robbins, s. (2013) *Comportamiento organizacional* decimoquinta edición. México: Pearson

Vinyamata, E. (2003): *Aprender mediación*. Barcelona: Paidós.

Anexos

Anexo 1: Carta de autoridades



Guatemala, 17 de junio de 2019

Directora
Lcda. Marta Lisbeth Cumatz Ramírez
Supervisión Educativa de Villa Canales
Avenida el Cementerio Villa Canales
Presente.

Respetable directora:

Reciba un cordial saludo de la Coordinación del Campus Central de la Facultad de Ciencias de la Educación de Universidad Panamericana.

El motivo de la presente es solicitar su apoyo para esta casa de estudios superiores, ya que la estudiante **Karla Corina Castañeda Fuentes**, estudiante de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, pueda realizar la Práctica Profesional Dirigida I y II, en la institución que usted dignamente dirige.

Dicha práctica se encuentra contemplada para iniciar el 2 de julio de 2019 y será coordinada por la licenciada Zoila Chacón, quien oportunamente estará realizando visitas de monitoreo y supervisión.

Agradezco su atención y buenos oficios, al permitir que la estudiante pueda cumplir con un requisito académico y proyectar la filosofía y labor social de Universidad Panamericana.

Atentamente,


Doctora Flor de María Bojilla
Coordinadora
Facultad de Ciencias de la Educación



Anexo 2 : Carta autorizando el proceso de práctica administrativa

Supervisión Educativa
Distrito 01-16-02
12 calle B 1-52 zona 2 Villa Canales

Guatemala 01 de julio de 2019

Dra. Flor de María Bonilla
Coordinadora de la Facultad de Ciencias de la Educación
Universidad Panamericana
Presente

Respetable Doctora:

Reciba un cordial saludo de la Supervisión Educativa, Distrito 01-16-02.

Por este medio le informo que autorizo la solicitud, para que Karla Corina Castañeda Fuentes, estudiante de la carrera Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, realice en esta institución la Práctica Profesional Dirigida I y II.

Agradezco su atención brindada y la preferencia al seleccionarnos para esta actividad.

Atentamente,


Licenciada Marta Lisbeth Cumatz
Supervisora Educativa
Distrito 01-16-02



Anexo 3: Ficha informativa del estudiante

FICHA INFORMATIVA DEL ESTUDIANTE

1. Datos personales del estudiante

a. Nombre completo del/la estudiante practicante: Karla Corina Castañeda Fuentes
b. Carné: 000037859
c. Fecha de nacimiento: 3 de abril de 1987 Edad: 32 años
d. Dirección: 4ta av. 6-45 zona 3 Boca del Monte Villa Canales
e. Números de teléfonos: 42082066 móvil: 42082066
f. Dirección electrónica: karlajek7@hotmail.com

2. Datos de la institución educativa en donde realizó la Práctica Administrativa

i. Nombre de la institución educativa: 01-16-02 Supervisión educativa Villa Canales
ii. Nombre del jefe inmediato: Licda. Marta Lisbeth Cumatz
iii. Dirección: 12 calle B 1-52 zona 2 Villa Canales
iv. Números de teléfonos: 53898072
v. Dirección electrónica: karlajek7@hotmail.com

3. Datos de la práctica

a. Período del: 3 de julio de 2019 al: 27 de septiembre de 2019

4. Nombre del jefe inmediato y/o supervisor

b. Por la institución educativa. Nombre y firma:

Licda. Marta Lisbeth Cumatz

c. Por la Universidad Panamericana: Nombre y firma:

Licda. Ingrid Johana Paniagua



Lugar y fecha del informe: Guatemala, 30 de noviembre de 2019

Firma y sello de la Institución Educativa.

Licda. Marta Lisbeth Cumatz
Supervisora Educativa



Vo. Bo. Catedrática Práctica Supervisada.



Anexo 4: Constancia indicando que se realizaron las 200 horas de práctica

Acta No. 01-2019

En el Municipio de Villa Canales, del departamento de Guatemala, siendo las nueve horas, del día miércoles treinta del mes de octubre del año dos mil diecinueve, reunidos en el local que ocupa la Supervisión Educativa Distrito cero uno, guión dieciseis, guión cero dos (01-16-02) ubicada en la doce calle B, uno guión cincuenta y dos, zona dos Municipio de Villa Canales del departamento de Guatemala, la Licenciada Marta Lisbeth Cumatz, Supervisora Educativa Distrito 01-16-02 y Karla Corina Castañeda Fuentes, estudiante de la Carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa de la Universidad Panamericana, para hacer constar lo siguiente: **Primero:** durante el proceso de Práctica Profesional Dirigida, se presentó una propuesta en apoyo a la gestión administrativa la cual consiste en la elaboración de una guía de Estrategias de mediación y resolución de conflictos dirigida a los directores de los centros educativos del sector público, que funcionan bajo la Supervisión Educativa Distrito 01-16-02 de dicho Municipio. **Segundo:** Se dio a conocer el contenido de la propuesta por medio de una capacitación a los directores del sector público Distrito 01-16-02 y la entrega de una guía de Estrategias de Mediación y Resolución de conflictos, dirigida a directores, docentes y estudiantes de los centros educativos que pertenecen al Distrito antes mencionado, haciendo con ello entrega del proyecto de la Práctica Profesional Dirigida. **Tercero:** Se concluyó el período de doscientas horas de la Práctica Profesional Dirigida de la estudiante Karla Corina Castañeda Fuentes, con resultados satisfactorios comprendidos en las fechas del tres de julio al veintisiete de septiembre de dos mil diecinueve. **Cuarto:** Sin más que agregar se finaliza la presente, media hora después de su inicio, en el mismo lugar y fecha, leída y ratificada, firmamos como constancia los que en ella intervinimos.



(f) _____
Licenciada Marta Lisbeth Cumatz
Supervisora Educativa Distrito 01-16-02



(f) _____
Karla Corina Castañeda Fuentes
Estudiante practicante

Ilustración No. 1 Capacitación a los directores del sector oficial



Ilustración No. 2 Entrega de trifolios y guía



Ilustración No. 3 Entrega de diplomas a los directores participantes



Ilustración No. 4 Asistencia técnica, revisión de expedientes y diplomas de los estudiantes

