

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias de la Educación
Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa



Estrategias de mediación y solución de conflictos dirigidas a directores de centros educativos sectores 1 y 2, distritos 13-03-009 y 010 Malacatancito, Huehuetenango

(Práctica profesional dirigida)

Virginia Paola de León Molina

Guatemala
2020

Estrategias de mediación y solución de conflictos dirigidas a directores de centros educativos sectores 1 y 2, distritos 13-03-009 y 010 Malacatancito, Huehuetenango
(Práctica profesional dirigida)

Virginia Paola de León Molina (estudiante)

Magister Rosanio Armando Cano Martínez (asesor)

Magister Ana Belber de Franco (revisora)

Guatemala

2020

Autoridades Universidad Panamericana

M.Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. HC. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M.A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

Autoridades 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: Virginia Paola de León Molina
Estudiante de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, de esta Facultad, solicita autorización para realizar Informe de Práctica Profesional Dirigida para completar requisitos de graduación.

Dictamen No. 024 021219

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: **Estrategias de mediación y solución de conflictos dirigidas a directores de centros educativos sectores 1 y 2, distritos 13-03-009 y 010 Malacatancito, Huehuetenango**. Está enmarcado dentro de los conceptos requeridos para la elaboración del Informe de Práctica Profesional Dirigida.
2. La temática se enfoca en temas sujetos al campo de investigación con el marco científico requerido.
3. Habiendo cumplido con lo descrito en el reglamento de egreso de la Universidad Panamericana en opciones de Egreso, artículo No. 5 del inciso a) al g).
4. Por lo antes expuesto, la estudiante, **Virginia Paola de León Molina**, recibe la aprobación de realizar Informe de Práctica Profesional Dirigida, solicitado como opción de Egreso con el tema indicado en número


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



UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN,
Guatemala, diciembre 02 de 2019

En virtud de que el Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema: "Aplicación de estrategias sobre mediación y solución de conflictos dirigida a directores de centros educativos sectores 1 y 2, distritos 13-03-009 y 010, del municipio de Malacatancito, Huehuetenango". Presentado por la estudiante Virginia Paola de León Molina. 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.

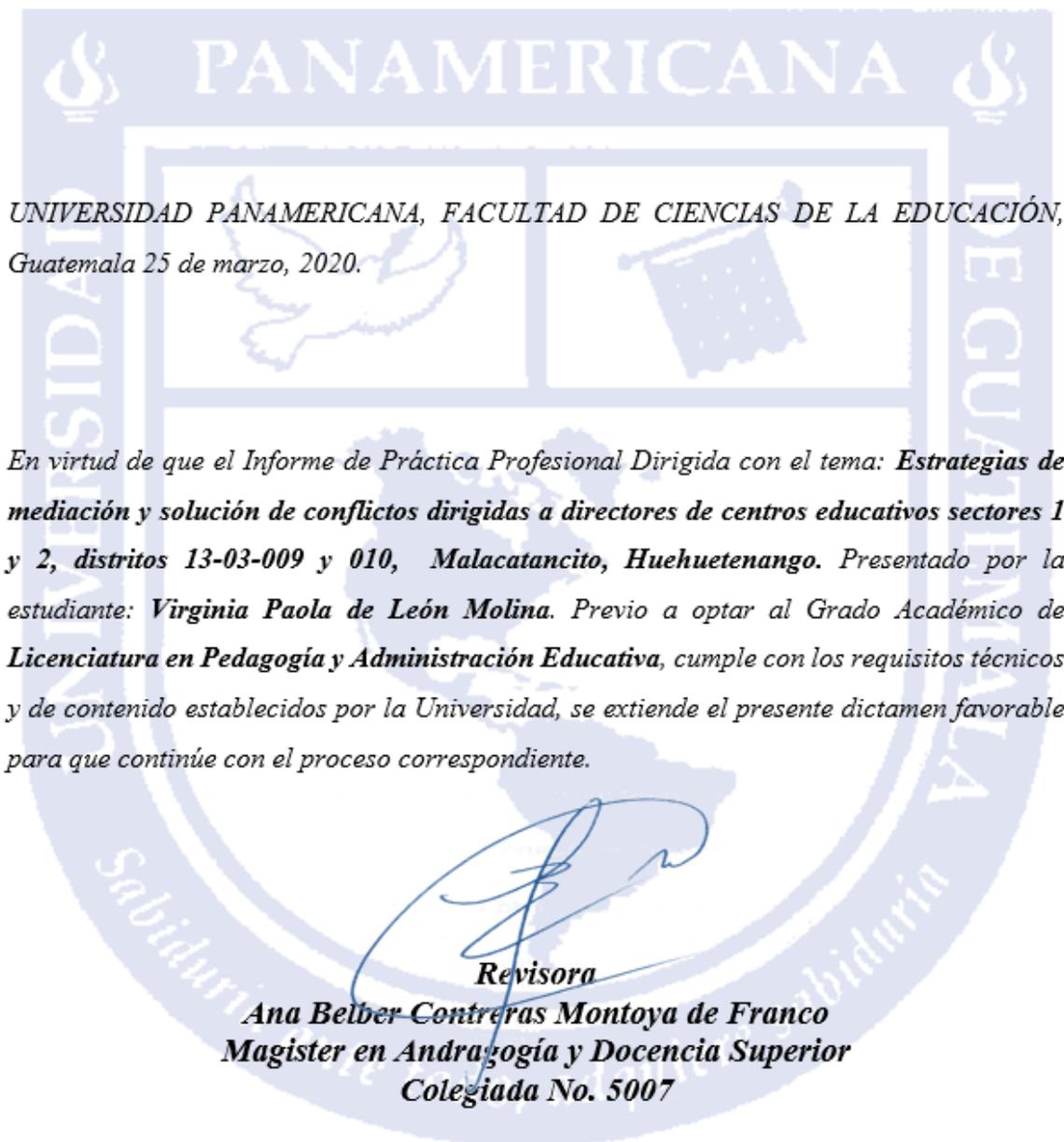


Rosanio Armando Cano Martínez

Licenciatura en Psicopedagogía

Msc. en Docencia Superior con Orientación en Andragogía

Colegiado 23,304



*UNIVERSIDAD PANAMERICANA, FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN,
Guatemala 25 de marzo, 2020.*

*En virtud de que el Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema: **Estrategias de mediación y solución de conflictos dirigidas a directores de centros educativos sectores 1 y 2, distritos 13-03-009 y 010, Malacatancito, Huehuetenango.** Presentado por la estudiante: **Virginia Paola de León Molina.** Previo a optar al Grado Académico de **Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa,** cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.*

Revisora

***Ana Belber Contreras Montoya de Franco**
Magister en Andragogía y Docencia Superior
Colegiada No. 5007*

UNIVERSIDAD PANAMERICANA, FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN. Guatemala, quince de abril dos mil veinte.

En virtud del Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema: **Estrategias de mediación y solución de conflictos dirigidas a directores de centros educativos sectores 1 y 2, distritos 13-03-009 y 010 Malacatancito, Huehuetenango**, presentado por la estudiante **Virginia Paola de León Molina**, previo a optar al grado académico de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, reúne los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, y con el requisito de Dictamen de Asesor (a) y Revisor (a), se autoriza la **impresión** del Informe de Práctica Profesional Dirigida.


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



“Para efectos legales únicamente la sustentante es responsable del contenido del presente trabajo”.

Contenido

Resumen	i
Introducción	iii
Capítulo 1	1
Marco contextual	1
1.1 Descripción de la institución	1
1.2 Reseña histórica de la institución	2
1.3 Visión y misión	3
1.4 Estructura organizativa	3
1.5 Ubicación geográfica (Google map, Google earth)	5
1.6 Fortalezas de la institución	5
1.7 Limitantes de la institución	6
1.8 Problemática inicial detectada	6
Capítulo 2	7
Diagnóstico institucional	7
2.1 Problemática	7
2.2 FODA sistémico	7
2.3 Árbol de problemas	10
2.4 Árbol de objetivos	11
2.5 Metodología	12
2.6 Técnicas	12
2.7 Instrumentos	13
2.8 Informantes	14
2.9 Resultados del diagnóstico institucional	15
Capítulo 3	17
Marco teórico	17
3.1 Conflicto	17
3.2 Métodos alternativos para la solución de conflictos	18
3.3 Técnicas para minimizar el conflicto	19

3.4 Clases de conflictos	20
3.5 Respuestas poco constructivas para afrontar el conflicto	21
3.6 Respuestas constructivas	23
3.7 Cómo minimizar el conflicto en el nivel institucional	26
3.8 Normas de convivencia	27
3.9 Canales de comunicación	29
3.10 Cómo minimizar el conflicto en el nivel docente	30
3.11 Criterios de trabajo compartidos	30
3.12 Participación de los padres	31
Capítulo 4	32
Propuesta	32
4.1 Nombre de la propuesta	32
4.2 Introducción	32
4.3 Justificación	33
4.4 Planteamiento del problema de la propuesta	34
4.5 Objetivos	34
4.6 Objetivo general	34
4.7 Objetivos específicos	35
4.8 Estrategia	35
4.9 Resultados esperados	35
4.10 Actividades	36
4.11 Cronograma de actividades	36
4.12 Metodología	38
4.13 Implementación y sostenibilidad de la propuesta	39
4.14 Recursos	39
4.15 Presupuesto	40
Capítulo 5	41
Sistematización de la propuesta	41
5.1 Experiencia vivida	41
5.2 Reconstrucción histórica	43
5.3 Objeto de la sistematización de la propuesta	45

5.4 Principales lecciones aprendidas	46
Conclusiones	48
Referencias	49
Anexos	50
Anexo 1 Cartas de las autoridades	50
Anexo 2 Ficha informativa del estudiante	51
Anexo 3	52
3.1 Constancia de 200 horas de práctica	52
3.2 Certificación de acta de inicio	53
3.3 Certificación acta de cierre	54
Anexo 4 Galería fotográfica	55
Anexo 5 Control de asistencia de la Práctica Profesional Dirigida	57
Anexo 6 Diploma proporcionado a los directores participantes	60
Anexo 7 Preguntas para realizar la entrevista al CTA	61

Resumen

El presente trabajo tuvo como objetivo identificar las necesidades en la institución educativa Coordinación Técnico Administrativa Distritos 13 – 03 – 009 y 010 del municipio de Malacatancito, departamento de Huehuetenango, donde se pudo detectar el poco conocimiento sobre nuevas técnicas para la solución de conflictos en los centros educativos, por parte de los directores de los distritos 009 y 010 tal situación permitió crear una estrategia, que consistió en la realización de un taller sobre la mediación y solución de conflictos dirigido a directores del nivel primario de los distritos 009 y 010 sectores 1 y 2 de la Coordinación Técnica Administrativo del municipio de Malacatancito, Huehuetenango.

Con el propósito de adquirir experiencias propias, se recopiló en los capítulos que más adelante se describen y que fueron realizados dentro de dicho proceso, donde este fue estructurado desde una preparación previa hasta la clausura de la práctica. La administración engloba diferentes aspectos con el fin de mejorarla y elevar la calidad educativa, y así lograr un desarrollo integral de los administradores como seres humanos. La presente sistematización de la práctica profesional dirigida presenta el proceso y las distintas experiencias y actividades ejercitadas en los diferentes capítulos, que fueron influenciados por una variedad de aprendizajes innovadores desde la propia formación académica hasta las experiencias adquiridas en la institución donde se trabajó. A través de ella los se construyó aprendizaje significativo que permite ser agentes innovadores para ser capaces de enfrentar los cambios constantes del sistema educativo.

El informe consta de cinco capítulos que tiene en su contenido los elementos básicos establecidos, el capítulo uno, marco contextual, quedó integrado por los datos generales, reseña histórica, visión y misión, estructura organizativa, ubicación geográfica, fortalezas, limitantes y la problemática inicial detectada en la institución. Luego el capítulo dos, diagnóstico institucional, quedó formado por la problemática, el FODA sistémico que fue de gran ayuda para la creación de la propuesta, además contiene el árbol de problemas y el árbol de objetivos, los cuales definen los problemas, causas y efectos de una forma organizada y las acciones y resultados que se plantearon en la propuesta de solución.

Capítulo tres, marco teórico, se integró con la definición de algunos términos utilizados durante la realización de la propuesta como, por ejemplo: definición de conflicto, métodos alternativos en la solución de conflictos, clases de conflictos, técnicas para minimizar el conflicto, respuestas poco constructivas para la solución de conflictos y otros; mismos que son de vital importancia para abordar la problemática detectada.

El capítulo cuatro, propuesta, contiene una pequeña introducción, la justificación del porque surgió la propuesta, el planteamiento, los objetivos tanto generales como específicos, las estrategias utilizadas, los resultados esperados y la descripción de cada una de las actividades realizadas, así como una breve descripción de los recursos humanos, materiales y económicos utilizados para el desarrollo de la propuesta.

Por último, el capítulo cinco, quedó formado por la sistematización de la propuesta, este capítulo comprende una breve descripción sobre las experiencias vividas a lo largo de la ejecución de la práctica profesional dirigida hasta el momento de la ejecución de la propuesta de mejora, el objeto de la sistematización, una reconstrucción histórica, el ordenamiento de la información, el análisis e interpretación de la propuesta, así como las conclusiones y lecciones aprendidas tanto positivas como negativas sobre la sistematización de la propuesta.

Introducción

El informe final de práctica profesional dirigida corresponde al sexto trimestre de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa de la Universidad Panamericana de Guatemala. El cual se basa en la recopilación de experiencias vividas durante la práctica en la Coordinación Técnico Administrativa Distritos No. 13 – 03 – 009 y 010. Por lo anterior la estructura del trabajo abarca una parte introductoria luego el desarrollo propio del informe que inicia con el resumen e introducción, seguidamente con los cinco capítulos: capítulo uno marco contextual, capítulo dos diagnóstico institucional, capítulo tres marco teórico, capítulo cuatro diseño e implementación de la propuesta y capítulo cinco sistematización de la propuesta, finalizando con las conclusiones, referencias bibliográficas y anexos.

En el proceso de diagnóstico se abordó como propuesta la “Aplicación de estrategias de mediación y solución de conflictos en los centros educativos”, debido a ello en el informe se pretende dar a conocer las experiencias obtenidas, los aprendizajes adquiridos y la identificación de una problemática en el área administrativa, pues durante el período de práctica, se pudo detectar la necesidad de conocer sobre estrategias para la solución de conflictos.

La solución de conflictos hoy en día es uno de los temas de protagonismo dentro del ámbito educativo, y no porque se trate de un tema nuevo en absoluto, sino porque administradores, educadores, padres, alumnos y toda la comunidad educativa en conjunto, está más consciente de la importancia y las repercusiones que tiene un conflicto en el quehacer administrativo y educativo, aprovechando adecuadamente los recursos, el tiempo y los esfuerzos, para crear ambientes agradables de trabajo que no afecten a la comunidad educativa, como a las instituciones que son competencia de la Coordinación Técnico Administrativa de Malacatancito. Con el objetivo fomentar la convivencia en armonía se implementa una capacitación brindada a los directores por un especialista en el tema.

Capítulo 1

Marco contextual

1.1 Descripción de la institución

La Coordinación Técnico Administrativa Distritos 13-03-009 y 010 es una dependencia en donde se realiza todo tipo de actividades en pro de la educación del municipio. Esta institución tiene como finalidad velar porque la educación se realice de manera adecuada, atiende a docentes, padres de familia y autoridades municipales. Su jornada obedece a un horario de 8:00 a 17:00 horas. Está integrada por un asistente, técnico de campo y el Coordinador Técnico Administrativo, para velar por los beneficios que se le brindan a la niñez y adolescencia del municipio.

Entre los servicios que presta los actos más frecuentes son: la compulsión de documentos para la conformación de expedientes, extensión de certificados de trabajo y apoyo en la solución de problemas administrativos en los centros educativos que lo solicitan. La demanda del servicio varía, pues esto depende de la fecha en que se encuentre, así a principios y finales de ciclo escolar suele ser más cargado laboralmente.

1.1.1 Funciones Técnicas

- Participar en el planeamiento de la Supervisión Técnica Escolar del departamento, siendo responsables de la misma en sus respectivos distritos.
- Planificar reuniones con directores y maestros de las escuelas de su jurisdicción.
- Elaborar con los directores de su distrito el plan anual de actividades.
- Realizar visitas periódicas de supervisión a las escuelas.
- Estimular la cooperación de los maestros de cada establecimiento, en las actividades que realizan.
- Organizar cursillos para que los maestros aprendan nuevos métodos técnicas de enseñanza.

1.1.2 Funciones Administrativas

- Presentar al jefe inmediato un informe mensual de las actividades realizadas.
- Llevar un registro sobre los aspectos profesionales del personal de los establecimientos del distrito.
- Propiciar relaciones favorables entre la escuela y la comunidad.
- Informar al jefe inmediato las anomalías y deficiencias que se adviertan en los establecimientos.
- Elaborar estadísticas para hacer una mejor distribución de la población escolar.
- Intervenir en los problemas que surjan entre los miembros del personal docente.

1.2 Reseña histórica de la institución

Según Acuerdo Gubernativo No. 165-96 de fecha 21/05/1996, se crearon las Direcciones Departamentales de Educación y en el Artículo 7º se crean las Coordinaciones Técnicas Administrativas las cuales sostienen una estrecha relación con las Direcciones Departamentales para coordinar acciones administrativas, la Coordinación Técnico Administrativa inició a funcionar en dos oficinas que son propiedad de la Municipalidad de Malacatancito, al iniciar empezó a funcionar como Supervisión Educativa No. 97-05 en ese entonces era atendida por el Licenciado Augusto López Pérez, en el año de 1,998 fue atendida por el Licenciado Nery Hitler López Ajanel, en el año de 1,999 pasó a ser Coordinación Técnico Administrativo Distrito 13-03-09 atendida por el Licenciado Otoniel Aparicio Martínez Recinos. En el año 2,000 fue creado el distrito 13-03-49 y fue atendido por el Licenciado Walter Alfredo Rivera Cabrera, en este mismo año cambiaron de instalaciones ubicándose al frente del salón parroquial.

En el año 2,001 el distrito 13-03-49 fue atendido por César Antonio Figueroa, en el año 2,003 los distritos 13-03-09 y 49 fueron atendidos por la Licenciada Elva Hermencia Palacios Gómez, en el año 2,005 los distritos 13-03-09 y 49 fueron atendidos por el Licenciado Edelfo Nicolás Navarro, en el año 2,007 los distritos 13-03-09 y 49 fueron atendidos por la Licenciada Norfelina Palacios de López, en el año 2,009 los distritos fueron atendidos por la MEPU Lilian Jeanethe López Félix, en el año 2,010 los distritos fueron atendidos por el PEM Manfredo Otoniel Gutiérrez Gómez, en

el año 2,012 los distritos fueron atendido por el Licenciado Pedro Clementino Gómez Gómez, en el año 2,013 el distrito 13-03-09 fue atendido por el PEM Manfredo Otoniel Gutiérrez Gómez y el distrito 13-03-49 por el Licenciado Pedro Clementino Gómez Gómez, actualmente los distritos son 13-03-009 y 13-03-010 los cuales son atendidos por el Licenciado Julio Escobedo del Valle, supervisa los niveles inicial, preprimario, primario, básico y diversificado en los sectores privados oficial y por cooperativa, además cuenta con el apoyo de la municipalidad y entidades gubernativas y no gubernativas quienes han apoyado con una persona como asistente el MEPU Jesús Barrios quien se encarga de la atención al público, control del archivo de la dependencia y otros asuntos administrativos.

1.3 Visión y misión

1.3.1 Visión

Formar ciudadanos con carácter, capaces de aprender por sí mismos, orgullosos de ser guatemaltecos empeñados en conseguir su desarrollo integral, los principios, valores y convicciones que fundamentan su conducta

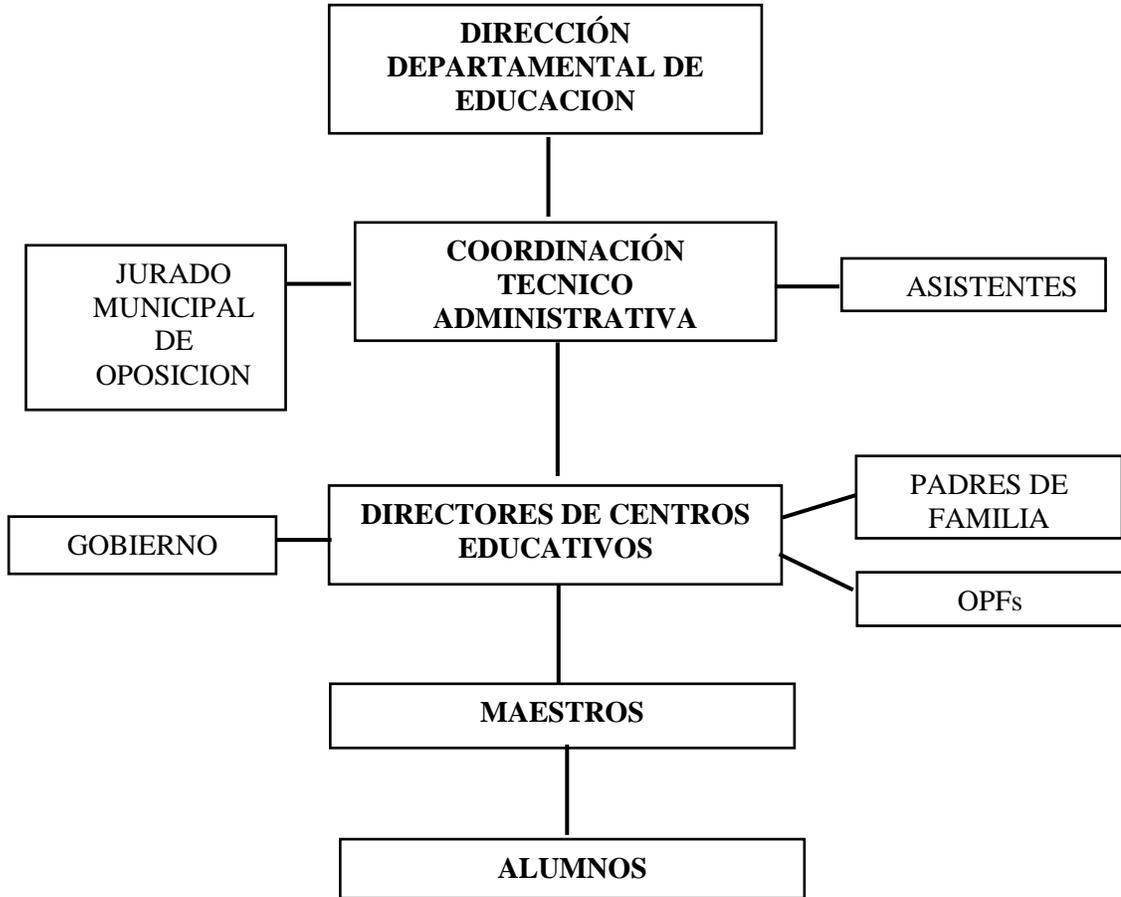
1.3.2 Misión

Somos una institución evolutiva, organizada eficiente y eficaz, generadora de oportunidades de enseñanza y aprendizajes, orientada a resultados, que aprovecha diligentemente las oportunidades que el siglo XXI le brinda y comprometida con una Guatemala mejor.

1.4 Estructura organizativa

1.4.1 Organigrama

Figura 1
Organización de la Coordinación Técnico Administrativa 13-03-009 y 010



Fuente: Coordinación Técnico Administrativa junio 2019

1.4.2 Autoridades

- Ministro de Educación Lic. Oscar Hugo López Rivas
- Director departamental de Educación MSc. Aníbal Arizmendy Martínez Escobedo
- Coordinador Técnico Administrativo Lic. Julio Escobedo del Valle
- Directores.

1.5 Ubicación geográfica

La Coordinación Técnico Administrativa 13-03-009 y 010 se encuentra ubicada en el departamento de Huehuetenango, municipio de Malacatancito, barrio el centro a un costado de la iglesia parroquial y de la oficina de la mujer, a un km de la carretera interamericana, entrando por dos vías alternas ubicadas en el kilómetro 248.

Figura 2

Captura fotográfica de ubicación de la Coordinación Técnico Administrativa 13-03-009 y 010 Malacatancito, Huehuetenango



Fuente: captura de fotográfica, vista satelital, Google map, por Paola de León, junio 2019.

1.6 Fortalezas de la institución

- Se cuenta con personal docente completo en los diferentes niveles.
- Personal capacitado y profesional.
- Se apoya a los docentes en diferentes actividades.
- Se tiene Organizaciones de Padres de Familia (OPF).

- Brinda capacitaciones para fortalecer los conocimientos.
- Cubre comunidades del área urbana y rural de todo el municipio de Malacatancito.
- Cuenta con programas y servicios que brindan a la población estudiantil la oportunidad de superarse y con ello mejorar la calidad de vida.
- Atiende a todas las personas que deseen realizar trámites o gestiones en materia educativa
- Cuenta con medio de transporte.
- Orienta y apoya a centros educativos para la solución de problemas.
- Buenas relaciones humanas.

1.7 Limitantes de la institución

- Poca participación de los docentes en la ejecución de actividades.
- Retraso en la entrega de documentación requerida por el CTA.
- Falta de material para uso de oficina.
- Carencia de personal en el área de oficina.
- Inestabilidad laboral de los asistentes de oficina asignados por la municipalidad.
- Falta de área y espacio propio para llevar a cabo reuniones de trabajo.
- Falta de edificio propio.
- Poco conocimiento por parte de los directores en relación a administración, legislación educativa y relaciones interpersonales.

1.8 Problemática inicial detectada

Se observó que los directores y docentes, retrasan el proceso administrativo en la Coordinación Técnico Administrativa, debido a la irresponsabilidad en la entrega de los requerimientos de esta Coordinación. Además del desconocimiento en relación a procesos administrativos y legales de parte de directores y docentes.

Capítulo 2

Diagnóstico institucional

2.1 Problemática

Se detectó que en la Coordinación Técnico Administrativa del municipio de Malacatancito, departamento de Huehuetenango, los docentes del Distrito 13-03-009 y 010 retrasan el proceso administrativo en la Coordinación Técnico Administrativa, debido a la irresponsabilidad en la entrega de los requerimientos de la Coordinación. Además del desconocimiento en relación a documentos y procesos administrativos legales por parte de directores y docentes, por lo que es necesario capacitaciones para mejorar estos procesos.

2.2 FODA sistémico

Tabla 1
FODA Institucional de la Coordinación Técnico Administrativa No. 13-03-009 y 010,
Malacatancito, Huehuetenango

	Fortalezas (+)	Oportunidades (+)
FODA Área Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> • Se cuenta con personal docente completo en los diferentes niveles y sectores educativos. • Se cuenta con el apoyo de la Técnico de Campo en los programas de la OPF. • Apoyo de directores y docentes en actividades. • Mobiliario adecuado • Personal capacitado en la Coordinación Técnica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo de la Municipalidad al brindarle el local que ocupa la CTA. • Apoyo del STEG y de los directores al dotar a la CTA de materiales y útiles de oficina. • Se cuenta con el apoyo municipal con la contratación de personal docente para cubrir las necesidades existentes en

	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación y apoyo a centros educativos, para la solución de problemas 	<p>los centros educativos del Nivel Primario.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se cuenta con el apoyo municipal en la contratación de personal que apoye en secretaría. • Apoyo de instituciones como el Puesto de Salud y la Secretaria de Seguridad alimentaria y nutricional. • Se cuenta con el apoyo de Junta Magisterial
<p>Debilidades (-)</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Coordinador Técnico Administrativo atiende los dos distritos escolares existentes en el municipio. • El área de la oficina de la CTA es inadecuada y no cuenta con suficiente espacio para atender a todos los docentes. • Falta de personal de secretaría por parte del Ministerio de Educación. • Escasez de útiles y enseres de oficina. • Desconocimiento por parte de directores y docentes en relación a procesos y documentos administrativos. 	<p>Estrategias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitar el apoyo a la DIDEDUC Huehuetenango para enviar a otro coordinador que atienda el otro distrito escolar. • Gestionar ante entidades gubernamentales y no gubernamentales la construcción de un edificio propio para la CTA que cuente con todos los servicios. • Solicitar al MINEDUC personal que atienda específicamente el área de secretaría. • Brindar talleres para mejorar el trabajo 	<p>Estrategias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la atención y administración de los dos distritos escolares, con la implementación de más personal técnico administrativo. • Fortalecer el área de secretaría para brindarle una mejor atención a todos los usuarios. • Mejorar el trabajo administrativo en los centros educativos a través de capacitaciones constantes que lleven una secuencia.

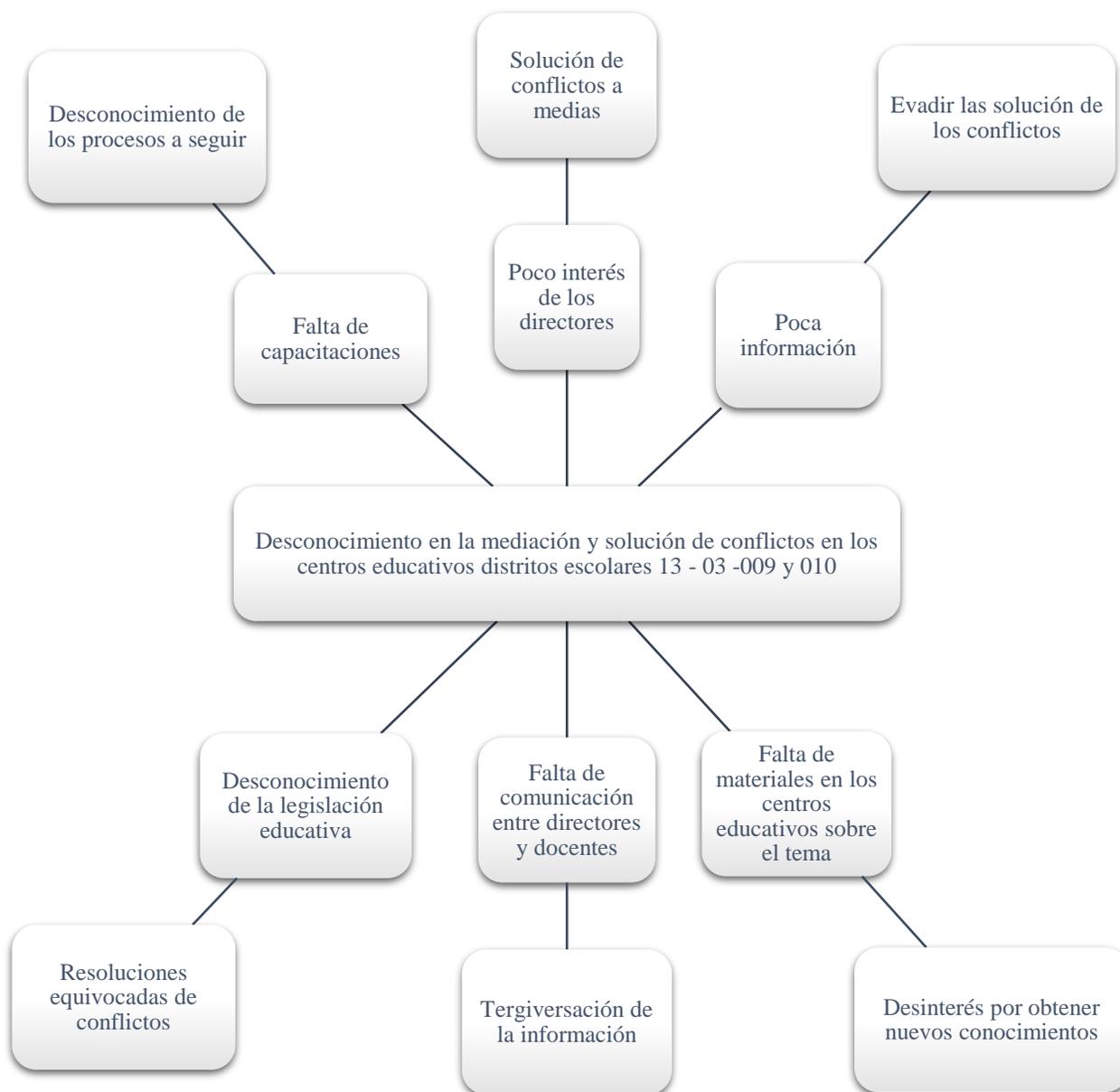
<ul style="list-style-type: none"> • Desconocimiento en la mediación y solución de conflictos en los centros educativos • Desconocimiento de la administración del talento humano en los centros educativos. 	<p>administrativo en los centros educativos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brindar talleres a docentes relacionados a la mediación y solución de conflictos • Brindar talleres sobre la buena administración del talento humano. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fomentar la inducción de los directores y docentes en la solución de mediación y conflictos en los centros educativos. • Fortalecer los conocimientos de los docentes en la administración del talento humano a través de constantes capacitaciones.
<p>Amenazas (-)</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Coordinación Técnica Administrativa no cuenta con edificio propio • Retiro de la ayuda por parte de la municipalidad. 	<p>Estrategias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestionar fondos ante diferentes entidades gubernamentales y no gubernamentales, municipales para continuar con la construcción del edificio del CTA • Firma de un acuerdo municipal para el apoyo a la CTA. 	<p>Estrategias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promover el apoyo del magisterio de Malacatancito, para continuar la construcción del edificio. • Proponer un acuerdo entre autoridades municipales y educativas sobre el apoyo a la CTA para cada ciclo escolar.

Fuente: elaboración propia, julio 2019.

2.3 Árbol de problemas

Figura 3

Análisis del árbol de problemas de la Coordinación Técnico Administrativa No. 13-03-009 y 010



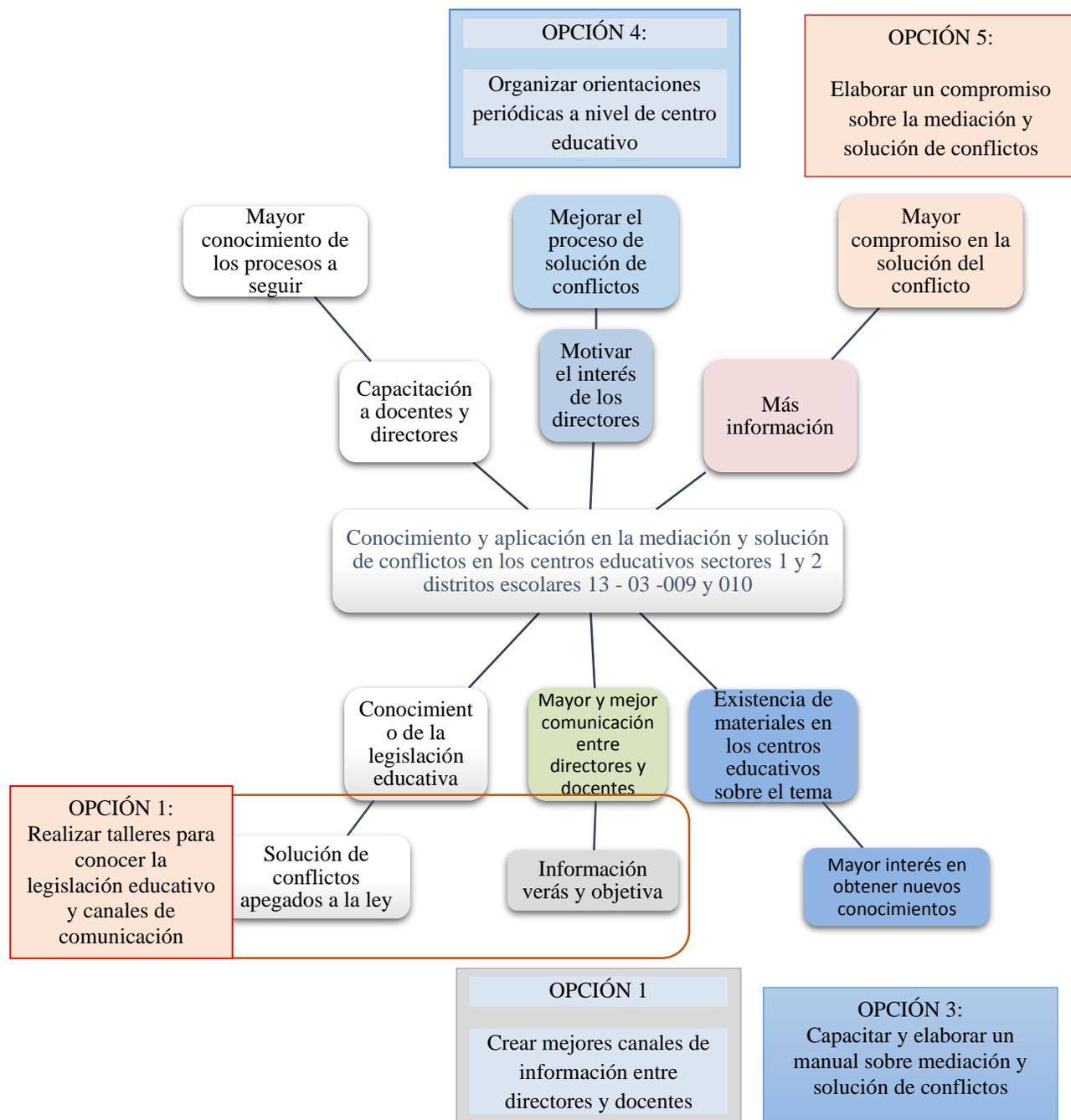
Fuente: elaboración propia, julio 2019.

2.4 Árbol de objetivos

Figura 4

Análisis del árbol de problemas de la Coordinación Técnica Administrativa

No. 13-03-009 y 010



Fuente: Elaboración propia, julio 2019

2.5 Metodología

El término "investigación acción" proviene del autor Kurt Lewis y fue utilizado por primera vez en 1944 describiendo una forma de investigación que podía ligar el enfoque experimental de la ciencia social con programas de acción social que respondieran a los problemas principales de entonces. Mediante la investigación – acción, Lewis argumenta que se puede lograr en formas simultáneas avances teóricos y cambios sociales.

Según Kemmis, S. y Mc Taggart, R., la investigación-acción, como metodología de investigación, es una forma de indagación introspectiva colectiva emprendida por participantes en situaciones sociales con objeto de mejorar la racionalidad y la justicia de sus prácticas sociales o educativas, así como su comprensión de esas prácticas y de las situaciones en que estas tienen lugar. (1998,9:23).

Para identificar la problemática existente en la Coordinación Técnica Administrativa se utilizó, como metodología, la aplicación del método de investigación – acción, por medio del cual se recopilaron datos importantes, a través de los cuales se llegó a la conclusión de que existe desconocimiento en la mediación y solución de conflictos en los centros educativos del nivel primario distrito escolar 13 - 03 -009-010.

2.6 Técnicas

Según Julián Pérez Porto y María Merino la técnica es un conjunto de procedimientos reglamentados y pautas que se utiliza como medio para llegar a un cierto fin. (2008: 1), pero lo importante de las técnicas es que responden o están vinculadas al método seleccionado, “Los métodos y técnicas de investigación permiten descubrir procesos y adquirir nuevos conocimientos sobre ellos”. (Esther Maya, 2014, p. 16) Entre las técnicas utilizadas están:

- Según Fernández - Ballesteros la observación como una de las principales técnicas de investigación es la estrategia fundamental del método científico. “Observar supone una conducta deliberada del observador, cuyos objetivos van en la línea de recoger datos con base a los cuales poder formular o verificar hipótesis” (1980: 135), de hecho se suele decir que la observación es la técnica de investigación primaria por excelencia.
- La técnica de la observación se puede definir según Postic y Ketele (1992) como un procedimiento o técnica para recopilar información que se requiere percibir y que obliga a una anotación sistemática, con el objetivo de establecer un significado amplio; también estos dos autores afirman que “La observación es el resultado codificado del acto de observar seguido del acto de interpretar, lo que supone siempre la referencia a un marco teórico” (Sáiz M., María & Escolar. L1., María C., 2013. P21).
- Según Nahoum la entrevista es la técnica con la cual el investigador pretende obtener información por lo general de una forma oral y personalizada, la información versará en torno a acontecimientos vividos y aspectos subjetivos de la persona tales como creencias, actitudes, opiniones o valores en relación con la situación que se está estudiando. (1985: 6), la entrevista es otra fuente primaria de información.

Para obtener la información correspondiente en la Coordinación Técnica Administrativa, se utilizaron dos técnicas, dentro de la metodología investigación-acción, la primera fue la observación permitiendo con ello obtener datos relevantes de dicha entidad, también la técnica de la entrevista la cual sirvió para obtener y fortalecer la información anterior de una forma oral y personalizada.

2.7 Instrumentos

Según Julián Pérez Porto el FODA es un instrumento de diagnóstico utilizado por una empresa u organización con la finalidad de intervenir profesionalmente tanto en la formulación y aplicación

de estrategias, como en su seguimiento para hacer una evaluación y control de resultados. Consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles, que diagnostican la situación interna de una organización, así como la evaluación externa, marcada por las oportunidades y las amenazas. (2017: 2)

Correa, Fernando (2009) afirma que el análisis FODA es una Herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual de la empresa u organización, permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permita en función de ello tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formuladas. El término FODA es una sigla conformada por las primeras letras de las palabras Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (en inglés SWOT: Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats).

Entre estas cuatro variables, tanto fortalezas como debilidades son internas de la organización, por lo que es posible actuar directamente sobre ellas. En cambio, las oportunidades y las amenazas son externas, por lo que en general resulta muy difícil poder modificarlas. En la aplicación del instrumento FODA sistémico se detectaron las debilidades existentes en la Coordinación Técnico Administrativa y con ello poder priorizar cada una de ellas, por medio de las técnicas de la observación y la entrevista.

2.8 Informantes

Los sujetos informantes son clave en el proceso de investigación – acción, según García Jiménez (1996) “Informante. (Cualquier persona que sea entrevistada) es alguien que tiene el conocimiento cultural nativo, el entrevistado etnográfico no debe predeterminedar respuestas por los tipos de cuestiones preguntadas”. La información se obtuvo directamente del Coordinador Técnico Administrativo Licenciado Julio Escobedo del Valle, como también del secretario Jesús Barrios quienes son los encargados de realizar las gestiones administrativas en dicha institución, utilizando dos técnicas: la observación y la entrevista, con ello se obtuvo la información requerida, logrando así ampliar la misma.

2.9 Resultados del diagnóstico institucional

La Coordinación Técnico Administrativa, es una institución que presta atención y servicio a todo el magisterio, así como a trabajadores del Ministerio de Educación, es por ello que se realizó un diagnóstico sobre las diferentes problemáticas y necesidades que existen en esta, tanto en el área administrativa como pedagógica. Este diagnóstico se realizó a través del FODA sistémico y el árbol de problemas, también se utilizó la técnica de la entrevista y observación, las cuales fueron fundamentales para recabar información sobre las diferentes necesidades que se evidenciaron en la misma, en este caso se realizó la entrevista al Coordinador Técnico Administrativo, al igual que al secretario, quienes son las personas que brindan los diferentes servicios en la institución antes mencionada, los cuales aportaron valiosa información sobre las distintas problemáticas que se descubrieron en ella, así como a nivel magisterial, también se realizó una observación en la cual se confirmaron los datos recabados en la entrevista.

Luego del análisis correspondiente de los datos obtenidos en la indagación, se detectaron diferentes necesidades, entre ellas están: la falta de personal en secretaría, este dato es importante porque la Coordinación Técnico Administrativa solo cuenta con un secretario quien es contratado por la Municipalidad de Malacatancito, debido a la gran cantidad de trabajo que hay en la institución, se le dificulta en algunas ocasiones llevar a cabo las diferentes actividades como: trámites e información de docentes y establecimientos educativos solicitada por la Departamental, atención al público y otras gestiones. Por lo anterior, es difícil brindar mayor atención a los docentes, por lo que los trámites y diligencias se resuelven en un lapso mayor, debido a la falta de recurso humano.

Otra problemática detectada es la falta de útiles de oficina, esto se debe a que no se cuenta con fondos suficientes, como también la falta de capacitación a los directores y docentes en relación a procesos y documentos administrativos, ya que en los centros educativos regularmente se realizan varios trámites solicitados por la Dirección Departamental de Educación, así como la elaboración de solicitudes para gestiones de proyectos, para el beneficio de los mismos, trámites que todo director y docentes deben realizar y estar en plena capacidad de realizarlos, además de estar actualizados, en estos procesos administrativos, de lo contrario no se llevarán a cabo en su totalidad,

un punto importante en el cual debe estar capacitado un director, es cómo enfrentar y cómo solucionar los diferentes conflictos que se presentan en dichos establecimientos, con alumnos, personal docente y padres de familia. También debe tener conocimiento de la administración del talento humano.

Conforme al análisis y resultados obtenidos mediante el FODA sistémico y el árbol de problemas, se optó por capacitar a directores y docentes en relación a la mediación y solución de conflictos en los centros educativos del nivel primario en el distrito 13-03-009 y 010 en la Coordinación Técnico Administrativa del municipio de Malacatancito, departamento de Huehuetenango, así como la elaboración de un manual con información sobre la mediación y solución de conflictos en los centros educativos.

Capítulo 3

Marco teórico

3.1 Conflicto

Para que exista un conflicto deben haber por lo menos dos puntos de vista que entran en contradicción, o sea dos o más personas que piensan en forma diferente sobre una situación, según Kenneth Boulding conflicto es “una situación de competencia donde las partes están conscientes de la incompatibilidad de futuras posiciones potenciales, cada una de ellas desea ocupar una posición que es incompatible con los deseos de la otra”. (1996:3).

El conflicto existe donde y cuando sea que haya una incompatibilidad de cogniciones o emociones en los individuos o entre grupos de individuos. Surge en las relaciones personales, en las relaciones de negocios y profesionales, en las organizaciones, entre los grupos y organizaciones y entre las naciones. Nótese que la definición implica como necesaria una interdependencia percibida o real. El conflicto puede ser real o percibido. (2011:34)

El conflicto está presente en cada persona y en los subsistemas en los que cada uno interactúa; así, se habla de conflictos familiares, emocionales, laborales, nucleares, armados y podría seguirse con una extensa lista. Sí, el conflicto está en todas partes y se presenta de distintas maneras, entonces ¿Será que el primer paso para solucionarlo es aceptarlo tal como es? Al aceptar la existencia del conflicto se acepta la posibilidad del cambio, tanto en lo personal como en lo social, cambian las creencias que no funcionan y se da inicio a la preparación para solucionarlo.

Los conflictos forman parte del quehacer educativo, mismo que parece latente y que en algunas ocasiones se torna incomodo o estresante. Es un suceso inevitable y natural, ya que en la escuela en donde se relacionan los estudiantes, los docentes, los directivos, las autoridades, los padres de familia y la comunidad en general es visto como algo difícil y contradictorio, ya que se encuentra con diferentes personalidades, estilos de vida, costumbres, creencias, valores, principios, intereses

y experiencias de vida muy diversos y complejos. Es aquí donde inicia el desafío de afrontar y resolver los conflictos para que el clima escolar sea ameno y con ello evitar situaciones más complejas y graves, por lo tanto, las autoridades que en el caso de las escuelas corresponde al director con el apoyo de la comisión de disciplina debe de buscar y aplicar las medidas o métodos alternativos para afrontarlos y resolverlos, (2017:24)

3.2 Métodos alternativos para la solución de conflictos

3.2.1 El diálogo: es la base de la concertación y entendimiento. La idea es simple: se debe abandonar la discusión permitiendo soluciones a partir de actitudes voluntarias. A veces, los problemas terminan porque uno de los interesados renuncia unilateralmente a su reclamo; en otras, es el sujeto pasivo quien acepta la demanda formulada; es probable, también, que ambas partes sean quienes busquen salidas resolutivas; o bien, que las persigan mediante la decisión de un tercero.

3.2.2 La conciliación: es una de las formas más antiguas para resolver disputas humanas, se basa en la cesión recíproca entre las partes involucradas, o sea encontrar un punto medio donde cada sujeto o grupo de personas, ceden o pierden algo, pero también ganan o reciben algo. Al conciliar existe un acuerdo entre las partes involucradas en el cual se establecen cuáles son los puntos en los cuales se darán las concesiones recíprocas.

3.2.3 La mediación: Es un sistema alternativo para solucionar los conflictos, es un intento de trabajar con el otro y no en contra del otro, buscando siempre una vía pacífica y equitativa en un entorno de crecimiento, de aceptación, de aprendizaje y de respeto mutuo. La mediación es considerada también como una negociación asistida ya que es una estrategia que busca que no haya agresión verbal entre las personas involucradas, sino que favorezca el desarrollar la capacidad de escuchar, la tolerancia y la empatía.

La mediación es una alternativa que se da cuando los involucrados en el conflicto consideran que no pueden negociar o resolver los conflictos cara a cara, buscan el apoyo de una tercera persona

ajena al conflicto que en este caso fungirá como mediador en la búsqueda de una solución favorable y satisfactoria del mismo, respetando la voluntad y autonomía de cada una de las partes. Para que haya una mediación deben tomarse en cuenta los mismos principios de la negociación.

En una institución educativa el papel de mediador lo puede ejercer el profesor o maestro de grado, el director y en el caso que no puede resolverse en la institución debe intervenir el Coordinador Técnico Administrativo y así sucesivamente hasta encontrar la solución más viable para el conflicto. Generalmente en un alto porcentaje estos conflictos son solucionados a nivel institucional y en muy pocos casos se trasladan a la Coordinación Técnico Administrativa.

3.2.4 El arbitraje: en el arbitraje las partes presentan argumentos a un árbitro quien actúa como juez. Las partes dejan la tarea de encontrar una solución a una persona ajena al asunto, lo que tiende a producir resoluciones menos satisfactorias que las de la mediación o la conciliación, pues la mayor parte del debate se centra en los reclamos contra las demandas. Esta técnica de resolución de conflictos, es usada más a menudo en el mundo de negocios o cuando hay necesidad de una solución rápida entre varias partes.

3.3 Técnicas para minimizar el conflicto

3.3.1 Posponer la decisión

Se puede aplicar esta técnica cuando el impacto de la decisión que se tome todavía está lejos en el tiempo. Si hay una discusión sobre el color de las paredes de unas aulas que todavía se deben construir no merece la pena discutir en este momento hasta que se vea el final de la construcción. Con ello se gana tiempo para que alguna de las partes cambie de opinión, le resulte indiferente o simplemente ya no sea la persona que toma la decisión de esta cuestión.

Algunas veces dejar las cosas reposar o pasar por un tiempo de espera puede ser un acierto completo ya que se evita el conflicto en el momento y se deja que la situación se calme, además cuando se deja correr unos días el asunto o problema al verlo se aprecia de una forma más objetiva. Cuando

llegue el momento de tomar la decisión las cosas se verán de forma diferente y si no es así, por lo menos se habrá evitado el discutir el problema.

3.3.2 La calma

Es una técnica apropiada para utilizar en momentos de violencia, sobre todo en los centros educativos. Se separan a los estudiantes y se envían a cada uno a esquinas del lugar para que se calmen. No se trata de un castigo, sino que de esta forma se gana tiempo mientras las partes intentan tranquilizarse para efectuar los pasos de atención o de abordar el problema que causó que la discusión llegara a golpes.

Una vez calmados, se debe practicar la respiración interior profunda contando hasta diez, para que se tranquilicen y puedan en silencio escuchar al otro y al mediador. Si bien es cierto que con esta técnica no se espera conseguir una solución rápida, sino se encarga de posponer. Lo cierto que no obstante, se suele dar el caso de que cuando las partes están calmadas, en ocasiones, tienden a reflexionar sobre la posibilidad de evitar el conflicto.

3.4 Clases de conflictos

Desde una visión general, podría decirse que existen diversos tipos de conflictos. Esto se debe a que el ser humano, en este caso el estudiante, el profesor, el padre de familia y el director al actuar en sus respectivos contextos pueden enfrentarse con conflictos, los cuales no se limitan a los ambientes educativos, laborales, familiares y sociales. Por lo que se refiere a su tratamiento la literatura existente coincide en clasificarlos de la siguiente manera:

3.4.1 Intrapersonales: son los conflictos que existen dentro de cada persona, y que por lo general no se han exteriorizado o comunicado, por ello se proyectan hacia otras personas. Para Calo Iglesias: «El conflicto interpersonal anida en el interior de la persona. Cuando se resuelve mal, acostumbra a proyectarse violentamente sobre otras personas y grupos.», la persona suele manifestar una característica agresiva, tosca o violenta constantemente.

Para promover la solución pacífica de los conflictos se debería empezar por analizar la situación que provoca el malestar interno dentro de cada uno. Existen dos aspectos a tener presente: primero, que el conflicto se origina en el interior de la persona; y segundo, que las relaciones son cada vez más complejas. Entender el conflicto interno, conlleva intentar entender las emociones y procurar las herramientas para un manejo más adecuado del conflicto.

3.4.2 Interpersonales: son los conflictos que se dan entre dos o más personas por malos entendidos, mal manejo de las emociones, en este caso dos o más personas chocan en puntos de vista, opiniones o acciones, y esa diferencia de apreciar los actos o hechos hace que se origine un conflicto que debe ser abordado para bienestar de la comunidad educativa, un indicador de este tipo de conflictos es responder violentamente a otras personas.

3.4.3 Intergrupales: son los conflictos que se dan entre dos o más grupos, entendiéndose como grupo al conjunto de personas que comparten una identidad común. Dentro de la comunidad educativa puede ser el grupo de estudiantes, el de padres de familia, el de docentes por ejemplo. La sociología clasifica a los grupos en primarios y secundarios. Los primarios, lo son también en el tiempo y en importancia. Se encuentran en esta categoría la familia y los amigos y compañeros de centro educativo que influyen en la manera de ser, sentir y pensar. Los grupos secundarios, en cambio, se integran con personas que persiguen un objetivo en común, como una asociación de profesores.

3.5 Respuestas poco constructivas para afrontar el conflicto

Las motivaciones de las personas para evitar la negociación o la manifestación de un desacuerdo pueden ser variadas. Los aportes de quienes han estudiado el comportamiento humano frente a los conflictos, como Karl y Steve Albrecht (1994), hacen referencia a ciertas actitudes y hábitos –tales como la necesidad de aprobación, la falta de confianza, el miedo al engaño, la necesidad de manipular, de despreciar y no aceptar las diferencias– y a las diversidades como variables de importancia para explicar por qué muchas veces se bloquean las disposiciones a manejar el conflicto con el fin de obtener acuerdos.

Estos comportamientos que inciden en el clima institucional están muchas veces asociados a los contextos críticos, donde el conflicto se enfrenta generalmente a través de respuestas poco positivas, que, lejos de resolverlo, lo perpetúan o agravan. Cuando las respuestas poco positivas se transforman en un patrón de comportamiento y, como tal, empiezan a formar parte de la cultura de los centros educativos, conducen hacia una espiral de conflictos que propicia la pérdida del sentido y la capacidad de reflexión para mejorar la calidad del aprendizaje de los alumnos. Algunas manifestaciones propias de una espiral de conflictos son el combate, la competencia, la arrogancia, la negación y el ocultamiento.

3.5.1 El combate

Se refiere a las formas agresivas de afrontar los conflictos. Personas que manejan el conflicto como si participaran en una batalla, pocas veces toman en cuenta los efectos de sus acciones y su impacto en la institución educativa. Cuando estas formas no se presentan de manera aislada, sino que conforman un patrón de comportamiento, entre los miembros de la comunidad educativa se genera un clima escolar o un estado de ánimo dominado por el resentimiento.

Las constantes actitudes agresivas de enfrentamiento logran paralizar a la institución y la oposición al cambio se realiza en forma sistemática, cerrándose a la escucha y a cualquier intento de modificar el actual estado. Estas formas también se presentan en la relación con los padres de familia, por lo que se crea un ambiente de lucha poco constructivo y escaso aporte al mejoramiento de la calidad educativa.

3.5.2 La competencia (“yo gano-tú pierdes”)

El principio que orienta este enfoque es conseguir la máxima ganancia para uno, sin importar el costo que signifique para la otra parte. La estrategia de un negociador competitivo es defender su propia posición, planteando o exigiendo algo que excede ampliamente las expectativas reales de la otra parte. Este tipo de negociación puede provocar más conflicto que el que había inicialmente y, a largo plazo, los costos pueden ser mayores que el beneficio inicial. (2004:11), el problema es que las personas en competencia pierden la objetividad de los hechos.

3.5.3 La arrogancia

Parar el conflicto implica la convicción de ser superior a los demás. Se desmerece a la otra parte y, en lugar de identificar las causas del problema, los efectos y las alternativas de solución, las personas se centran en sus propias necesidades y posiciones, generando actitudes negativas en el otro. En respuesta a la arrogancia, la otra parte tratará de presentar obstáculos a cualquier tipo de propuesta.

3.5.4 La negación

Quienes responden con la negación pretenden ignorar cualquier síntoma, prefieren como se dice coloquialmente “meter la cabeza en la arena”. Muchas veces este intento desesperado por ignorar el conflicto obedece a la creencia de que pretendiendo que no existe, el problema deja efectivamente de existir; y no es así, negar que existe un conflicto lejos de mantener la paz acrecienta la tensión por el problema.

3.5.5 El ocultamiento

A diferencia de la negación, el ocultamiento es el intento deliberado por tapar o esconder un conflicto del cual varios tienen conciencia. Se trata de lograr alianzas para conseguir que se mantenga el silencio, a veces incluso apelando a medios como la coerción “Si dices algo vas a tener problemas” o la sumisión “Les concedo lo que quieran, pero, por favor, no digan nada”. (2004:13), es una forma de mantener el secreto de que existe un problema en la comunidad educativa.

3.6 Respuestas constructivas

Las respuestas constructivas son aquellas que se orientan a resolver el conflicto y a aprovecharlo como oportunidad de aprendizaje. Las respuestas constructivas están formadas por una serie de acciones de atención y seguimiento al proceso de ventilar el problema y finalizar hasta su solución. Todos los miembros de la comunidad educativa están llamados a practicar este tipo de respuestas. Una respuesta positiva implica que:

- Se asume la responsabilidad por afrontar el conflicto.
- Se aclara el conflicto, considerando la perspectiva personal y la de la otra parte.

- El conflicto se resuelve a través de la comunicación efectiva o empática.

Las personas miembros de la comunidad educativa tienen diferentes formas de enfrentar los conflictos, algunas de estas formas pueden visualizarse a través de modelos que indican patrones de comportamiento frente a las situaciones, o sea la persona sigue el modelo de conducta que le enseñaron probablemente en su hogar, centro educativo, lugar de trabajo, etc., lo importante es seguir un modelo de atención al problema y que por lo general considera cuatro alternativas de respuesta que se describen a continuación.

3.6.1 Persuasión

A veces es necesario poner “entre paréntesis” los intereses de la otra parte y centrar el foco en los propios. Por ejemplo, cuando están en juego principios, valores, convicciones profundas o pautas de trabajo que se consideran no negociables. En tales casos no es posible atender a lo que el otro pide ya que, si se hiciera, se estaría sacrificando el sentido que guía la acción educativa. El reto es hacer ver a la otra parte, en forma firme pero cordial, que no se cederá en equis aspecto.

Adoptar esta alternativa conlleva riesgos tales como: la pelea (que la otra parte lo enfrente agresivamente), la disolución del vínculo (que la otra parte no acepte las condiciones y deje de intentar el acuerdo) o ser considerada como una persona intransigente o dura. Sin embargo, a veces es necesario correr este riesgo porque lo que se juega es esencial para el logro de los objetivos institucionales. Sugerencias para la persuasión:

- Ser firmes, no agresivos.
- Evitar “ir al choque”.
- Defender los intereses con fundamentos sólidos.
- Explicitar las consecuencias de resignar los intereses personales

3.6.2 Concesión

Otras veces, e inversamente a la situación anterior, es necesario “poner entre paréntesis” los propios intereses y centrar el foco en los de la otra parte. Por ejemplo, cuando están en juego principios, valores, convicciones profundas o pautas de trabajo que el interlocutor considera no negociables. En esas situaciones es importante que la otra parte sienta que se acepta su perspectiva. Esta

alternativa puede implicar el riesgo de que el otro crea que las concesiones serán permanentes. Esto puede superarse si se tienen en cuenta los elementos para las comunicaciones efectivas o empáticas, explicando a través de un lenguaje claro el mensaje que contiene esa concesión. Sugerencias para la concesión:

- Cooperar sin esperar nada a cambio.
- Renunciar de buen grado.
- Reconocer las aspiraciones del otro.
- Empatizar o “sintonizar” con el otro, sentir como siente el otro.
- Explicitar las razones de la concesión personal.

3.6.3 Contención

Suele ocurrir que algunos conflictos sean tan espinosos que cualquier propuesta de solución de lugar a discusiones interminables o que determinados aspectos de la personalidad de la otra parte dificulten la búsqueda de una solución constructiva. En estas situaciones, muchas veces se espera reunir información y trabajar sobre la relación. Por ejemplo cuando los diplomáticos “congelan” los temas escabrosos y entre tanto siguen manteniendo reuniones, están adoptando la contención como alternativa.

El riesgo que implica aplicar la contención, es la dilación, perpetuándose el tratamiento de temas periféricos para no abordar el conflicto principal, en otras palabras que se atienden o solucionan otros problemas menores pero el problema principal no es abordado, está contenido, detenido. Es preciso mantenerse atento a los cambios (en el contexto, en la relación) y advertir cuándo “migrar” hacia otra alternativa. Sugerencias para contener:

- Conservar la calma.
- Preguntar, explorar, buscar información.
- Conversar sobre “cómo mejorar nuestra manera de conversar”.
- Escuchar.
- Mostrar abiertamente recursos y límites de ambas partes.

3.6.4 Colaboración

Ensamblar los intereses propios y los de la otra parte supone un esfuerzo de creación, una invención, entre ambos, de propuestas nuevas. No se trata de ceder sino de detectar que las propuestas o posiciones en conflicto pueden complementarse. El concepto de sinergia para la complementariedad subyace en esta forma de abordaje, para lo cual se requiere que ambas partes inventen en conjunto, explorando posibilidades que vayan más allá de lo obvio. Para colaborar se tratará de:

- Inventar opciones con la otra parte.
- Preguntar “¿qué le parece si...?”.
- Mantenerse flexible ante cualquier idea nueva.
- Escuchar y aprender del otro.
- Evitar posturas en beneficio propio que no beneficien a la otra parte. (2004:16)

En síntesis, cuando estas formas de respuesta se transforman en hábitos de comportamiento, permiten a los centros educativos y a sus miembros transitar por una “espiral de crecimiento”. A un estado de conflicto le sigue uno de equilibrio (la institución generó un aprendizaje) hasta la aparición de nuevas situaciones conflictivas que, abordadas desde las respuestas constructivas, generarán un nuevo aprendizaje y así sucesivamente.

3.7 Cómo minimizar el conflicto en el nivel institucional

La institución educativa, a diferencia de otras instituciones, incorpora el componente afectivo como un aspecto sustancial en los procesos de enseñanza y aprendizaje, que son los que le otorgan identidad organizacional. En tal sentido, el escenario escolar debe proporcionar un clima seguro y estimulante para quienes desarrollan en él sus actividades cotidianas, considerando que la educación ha de cumplir con dos objetivos fundamentales: la formación de la razón y el desarrollo de la acción racional, el desarrollo de la actividad creativa y del reconocimiento del otro (Touraine, 1999).

Rodríguez (2002), indica que: En un escenario que requiere de estabilidad, estímulo y fuerzas proactivas que acompañen los procesos de enseñanza y aprendizaje, el director se enfrenta a diario con la necesidad de detectar posibles fuentes de conflicto, focalizar sus causas, identificar a las personas involucradas y promover estrategias que permitan evitar o contrarrestar los efectos nocivos que estas situaciones pueden desatar en el ámbito educativo. Dos elementos deben estar presentes para que pueda minimizarse el conflicto a nivel institucional:

- La definición de las normas de convivencia, es decir, de ciertas reglas o principios que organizan el intercambio de los diferentes puntos de vista.
- El establecimiento de canales de comunicación.

3.8 Normas de convivencia

Cuanto más organizada y cohesionada esté la escuela, cuantos más esfuerzos se realicen por integrar y adaptar los intereses y las necesidades de los alumnos y los docentes, menor será la frecuencia de aparición de situaciones conflictivas disfuncionales centradas en la convivencia (Zaitegui, 1999). Sin embargo, y sobre todo en las escuelas ubicadas en contextos de extrema pobreza, una situación de violencia familiar puede trasladarse a la institución, por lo que los niños y jóvenes allí socializados presentarán problemas difíciles de abordar por el colectivo docente no especializado. Para estas escuelas es un reto llevar adelante el proceso pedagógico-didáctico, y las demandas de adaptación curricular que muchas veces solicitan las autoridades ministeriales generan conflictos de convivencia en el centro educativo, que se suman a los ya existentes entre los alumnos.

Enfrentar y resolver situaciones conflictivas relacionadas con la convivencia organizacional requiere necesariamente de la cooperación de otros y no sólo del director. Todos los implicados en una cierta situación a resolver, como participantes activos, podrán hacer aportes significativos para su real superación, teniendo en cuenta los intereses de las distintas partes implicadas, las lógicas que sustentan los argumentos y posturas, y detectar posibles puntos de articulación y acuerdo entre las diferentes posiciones. En este sentido, dos requisitos básicos aparecen ligados al manejo de un conflicto con personas o grupos:

- Mantener una actitud abierta al diálogo.
- Mantener una disposición para encontrar una solución de mutuo acuerdo.

Es por eso que el director y el cuerpo docente necesitan desarrollar diferentes estrategias que permitan abordar los problemas de convivencia, utilizando propuestas de intervención en forma sistemática. En algunos casos, el conflicto podrá abordarse sólo entre las partes involucradas, en otros será necesaria la intervención de un tercero que oficie de mediador. A continuación, se presenta el “método de la escalera”, en el cual se muestran una serie de pasos para enfrentar y resolver situaciones conflictivas relacionadas con la convivencia.

1. Identificar el conflicto y reconocer su existencia. En esta fase se detiene la actividad de hostilidad o agresión mutua, física o verbal, y se reflexiona conjuntamente sobre la conducta: ¿qué está pasando?
2. Describir lo que sucede y analizarlo. Cada una de las partes en conflicto describe lo que sucede entre ellas y explica, desde su punto de vista, cuáles son las causas. Cada parte habla por turno, sin interrupciones, procura ser objetiva en el análisis y respeta al otro, lo escucha y trata de comprender el punto de vista del otro (comunicación empática): ¿cómo surgió el problema?; ¿por qué ocurrió?
3. Explorar alternativas tendientes a superar el conflicto. Las partes piensan cómo se podría resolver el problema. Se trata de aportar ideas para encontrar más de una solución, ya que la mayoría de los conflictos pueden superarse a través de diferentes vías.
4. Explicar las razones de esas alternativas de solución y evaluar las consecuencias de cada una. Las partes razonan sobre las consecuencias físicas o emocionales que puede traer cada alternativa, o bien sobre los resultados que se obtendrán al poner en práctica cada posible solución.
5. Elegir una forma de proceder. De mutuo acuerdo, las partes eligen una de las soluciones posibles y asumen responsabilidades por la alternativa que eligieron. Deben tener presente que no hay garantía absoluta de que esa solución vaya a funcionar y estar dispuestas a correr el riesgo de equivocarse.
6. Poner en práctica la forma de proceder. Se trata de respaldar con hechos el compromiso verbal, asumido en la negociación.
7. Evaluar los resultados.
8. Si es necesario, rectificar la forma de solución elegida.

Este método de la escalera, practicado en forma sistemática tanto por el director, como por el cuerpo de docentes del centro educativo para la resolución de los conflictos que suceden al interior de la institución, puede transformarse en una norma de convivencia sustentable que contribuya a la mejora del clima institucional. Y este mismo método puede aplicarse en lo referente a procesos administrativos cuando se originen conflictos entre los administrados y el ente administrador.

3.9 Canales de comunicación

Todo proceso de negociación tiene entre sus componentes constitutivos a la comunicación. La comunicación, cuando es eficaz, es un elemento vinculante entre las partes o sectores implicados en la situación conflictiva. Sin embargo, la comunicación es uno de los problemas más recurrentes que experimentan las organizaciones en general y las organizaciones educativas en particular. En el escenario organizacional, la comunicación se encuentra formalizada a través de la definición (con la consecuente restricción) de canales de comunicación, contenidos a transmitir y destinatarios, entre otros aspectos. Para que la comunicación en el nivel organizacional sea efectiva deben ser contempladas al menos tres cuestiones:

- Que se comprenda lo que se quiere decir, teniendo en cuenta los diferentes códigos y lógicas que pueden estar conviviendo en un mismo centro.
- Que la comunicación tenga acceso a personas que no se encuentran presentes, para lo cual habitualmente se utilizan circulares, memos, carteleras.
- Que las otras personas acepten la comunicación recibida, en el sentido de que efectivamente le otorguen un sentido, la acepten y la incorporen como información valiosa. (Luhmann, 1993)

3.10 Cómo minimizar el conflicto en el nivel docente

El director debe actuar muchas veces como un “animador” de la comunidad educativa (Sacristán, 1995), realizando acciones concretas que le permitan, tanto a él como al resto del plantel docente:

- Intervenir como mediador cuando se instala un conflicto.
- Favorecer un clima de trabajo que estimule el abordaje del conflicto y no su ocultamiento.
- Apoyar a los docentes en el desempeño de su tarea profesional, de acuerdo a la misión de la escuela.
- Integrar a los alumnos de diferentes procedencias, culturas, razas o credos.
- Mantener relaciones fluidas con padres, docentes y alumnos.
- Estimular la participación y el compromiso de docentes, alumnos y personal auxiliar.

Para consolidar una verdadera comunidad educativa, integrada por estudiantes, docentes, autoridades administrativas y padres de familia, el director precisa de ciertos parámetros que le permitan articular la tarea docente en función de los requerimientos que plantean los diferentes grupos de alumnos. En tal sentido es importante establecer ciertos criterios compartidos de trabajo, así como generar instancias para la coordinación y la planificación de la tarea colectiva.

3.11 Criterios de trabajo compartidos

Las escuelas que presentan contextos críticos, o sea que es recurrente la generación de conflictos, requieren de docentes coordinados en su esfuerzo y en sus estrategias de abordaje. Esto les permite contar con criterios compartidos para encarar el proyecto educativo. Resulta fundamental que el esfuerzo esté sustentado por una verdadera cultura de la colaboración, gestada y fortalecida por el director (Hargreaves, 1999).

Teniendo en cuenta que tanto Director como docentes deben estar fortalecidos en la aplicación de criterios compartidos de trabajo para minimizar los conflictos, promover esta forma de cultura implica enfrentar situaciones complejas, donde se hace necesario manejar opiniones e

interpretaciones diferentes y administrar intereses personales contrapuestos, que muchas veces conducen al conflicto (Marchesiy Martín, 1998).

3.12 Participación de los padres

La participación y el apoyo de la familia en la formación de sus hijos han representado siempre un factor fundamental para la educación. Por ello el papel que juegan los padres de familia en la solución de conflictos es vital. Lo es aún más cuando se está haciendo referencia a escuelas ubicadas en contextos críticos, en las cuales la suma de carencias afectivas, culturales, sociales y económicas hacen más compleja la tarea a enfrentar.

Capítulo 4

Propuesta

4.1 Nombre de la propuesta

Aplicación de estrategias sobre mediación y solución de conflictos dirigida a directores de centros educativos sectores 1 y 2, distritos 13-03-009 y 010, del municipio de Malacatancito, Huehuetenango,

4.2 Introducción

En la actualidad en el sistema educativo existen muchas demandas en relación a la actividad administrativa de cada centro educativo, por lo que los directores y docentes se convierten en el eje central de dicha entidad, prestando sus servicios como administradores educativos lo cual les faculta para tomar decisiones en las instituciones a su cargo en cuanto al procedimiento administrativo, llevando a cabo la solución de diferentes situaciones y conflictos que se dan en su establecimiento y entre los diferentes entes que conviven dentro y fuera de él.

Por lo cual se llevó a cabo un diagnóstico para formular la propuesta con la finalidad de detectar el problema para darle su respectiva solución, el problema que se detectó fue que los directores de los Distritos 13-03-009 y 010, no cuentan con la información suficiente para poder darle solución a los conflictos que se dan dentro de los centros educativos y algunos fuera de ellos, para que los docentes se conviertan en los mediadores que puedan buscar la solución a cada conflicto, por lo que implica que de esta manera podrán evitar que el conflicto llegue a ser mayor y que pase a otras instancias.

La solución a dicho problema es la aplicación de estrategias de mediación y solución de conflictos dirigida a directores de centros educativos del nivel primario sectores 1 y 2, distritos 13-03-009 y 010 del municipio de Malacatancito, departamento de Huehuetenango. Con el problema detectado

se implementó dar de manera general las estrategias para la mediación y solución de conflictos que se manejan tanto en los establecimientos como en la Coordinación Técnico Administrativa de Malacatancito, para así facilitar la solución de los mismos por parte de los directores y de los docentes.

Para alcanzar los objetivos y darle solución a la propuesta, se mantendrán constantes actualizaciones por parte de los directores y docentes, en lo referente a medios de solución de conflictos para la aplicación de diferentes estrategias que busquen dar solución a los conflictos que puedan surgir entre los miembros de la comunidad educativa y que las partes involucradas salgan ganando y queden satisfechas con los acuerdos alcanzados.

4.3 Justificación

Con el fortalecimiento sobre la mediación y resolución de conflictos en los establecimientos educativos del nivel primaria dirigido a directores de los sectores 1 y 2 del Distrito 13-03-009 y 010 del municipio de Malacatancito, departamento de Huehuetenango se pretende que los directores al conocer los métodos y técnicas a emplear en la resolución de conflictos así como el uso adecuado de los mismos, mejoren las relaciones interpersonales entre la comunidad educativa y con la instituciones que intervienen en el quehacer educativo, trabajando así con mayor rapidez y agilidad en un ambiente agradable.

Se determinó que los directores en muchas ocasiones no saben cómo afrontar los conflictos que se presentan en el centro educativo, ya sea entre estudiantes o entres los mismos docentes, por lo que a través del conocimiento de los métodos y estrategia de la resolución de conflictos ellos pueden dar solución de forma inmediata; sin llegar a procedimientos legales mayores a menos que los conflictos así lo requieran.

De esta manera los directores en conjunto con los docentes, al aplicar estrategias de solución de conflictos, les darán la solución adecuada a los conflictos en el centro educativo para evitar continuar con las confrontaciones y que están afecten el buen desarrollo de las actividades

educativas y que puedan perjudicar a estudiantes y a toda la comunidad educativa, donde cada miembro será beneficiado; lo anterior también será de beneficio para la Coordinación Técnico Administrativa.

4.4 Planteamiento del problema de la propuesta

Según lo establecido al aplicar el FODA sistémico y establecer el árbol de problemas se detectaron las siguientes debilidades: desconocimiento de los procesos a seguir en la solución de conflictos, solución de conflictos a medias, evadir la solución de los conflictos que se les presentan, falta de información acerca de métodos y técnicas para la resolución de los conflictos, falta de comunicación entre el director y docentes, falta de materiales en los centros educativos sobre la solución de conflictos, desconocimiento de la legislación educativa, se analiza cada uno y se determina la importancia de la aplicación de estrategias de mediación y solución de conflictos a través de una capacitación dirigida a directores relacionada a la temática antes descrita, para así dotarlos de diferentes estrategias y métodos para su resolución, en los centros educativos que dirigen del nivel primario sectores 1 y 2, distritos 13-03-009 y 010, del municipio de Malacatancito, Huehuetenango.

Con base a lo descrito en el párrafo anterior cada director y docente mejorará el desempeño de su labor en cuanto a la administración educativa del establecimiento a su cargo, también le será útil en la solución de los conflictos que se le presente dentro y fuera del centro educativo y en cada uno de los salones de clase, con los padres de familia y las instituciones que tienen relación con la institución educativa.

4.5 Objetivos

4.5.1 Objetivo general

Socializar estrategias de mediación y solución de conflictos dirigido a directores de centros educativos sectores 1 y 2, distritos 13-03-009 y 010, del municipio de Malacatancito, Huehuetenango.

4.5.2 Objetivos específicos

- a) Capacitar a directores sobre métodos y técnicas en la solución de conflictos.
- b) Concientizar a los directores sobre el papel que juegan en la solución de conflictos en los centros educativos.
- c) Proporcionar herramientas adecuadas a directores para la solución de conflictos entre docentes y estudiantes.

4.6 Estrategias

- a) Capacitación a directores sobre métodos y técnicas para la solución de conflictos.
- b) Aplicación de estrategias de mediación y solución de conflictos dirigido a directores de los sectores 1 y 2 de los Distritos 13-03-009 010 del municipio de Malacatancito, departamento de Huehuetenango.
- c) Fortalecimiento de los procedimientos y conocimientos sobre la mediación y solución de conflictos a través de constantes capacitaciones y actualizaciones sobre nuevas técnicas.
- d) Implementación de capacitaciones bimensuales para mejorar el trabajo administrativo y la labor docente de los directores y maestros en cada centro educativo.

4.7 Resultados esperados

- a) Directores capacitados en el manejo de métodos y técnicas de solución de conflictos en los centros educativos que dirigen.
- b) Cada director establece capacitaciones con el personal docente de forma bimensual para mejorar las relaciones interpersonales en cada centro educativo a su cargo.

- c) Actualizaciones a directores sobre nuevas técnicas en el manejo de conflictos de forma bimensual.

4.8 Actividades

- Informar a los directores acerca de los métodos y estrategias a utilizar en la mediación y solución de conflictos.
- Capacitación sobre la aplicación de estrategias de mediación y solución de conflictos dirigido a directores de centros educativos del sector.
- Entrega de un CD con información acerca de la mediación y solución de conflictos y una película para poder continuar con el fortalecimiento sobre el tema.

4.9 Cronograma

Tabla # 2
Cronograma de actividades

Estrategia	Resultados esperados	Actividades	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Observaciones
Capacitación a directores sobre métodos y técnicas para la solución de conflictos.	Directores capacitados en el manejo de métodos y técnicas de solución de conflictos en los centros educativos que dirigen	Informar a los directores acerca de los métodos y estrategias a utilizar en la mediación y solución de conflictos.				

<p>Aplicación de estrategias de mediación y solución de conflictos dirigido a directores de los sectores 1 y 2 de los Distritos 13-03-009 010 del municipio de Malacatancito, departamento de Huehuetenango.</p>	<p>Capacitaciones y actualizaciones a directores sobre nuevas técnicas en el manejo de conflictos de forma bimensual.</p>	<p>Capacitación sobre la aplicación de estrategias de mediación y solución de conflictos dirigido a directores de centros educativos del nivel primario.</p>				
<p>Fortalecimiento de los procedimientos y conocimientos sobre la mediación y solución de conflictos a través de constantes capacitaciones y actualizaciones sobre nuevas técnicas.</p> <p>Implementación de capacitaciones bimensuales para mejorar el trabajo administrativo y la labor docente</p>	<p>Cada director establece capacitaciones con el personal docente de forma bimensual para mejorar las relaciones interpersonales en cada centro educativo a su cargo.</p>	<p>Entrega de un CD con información acerca de la mediación y solución de conflictos y una película para poder continuar con el fortalecimiento sobre el tema</p>				

de los directores y maestros en cada centro educativo						
-------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--

Fuente: elaboración propia septiembre 2019

4.10 Metodología

La propuesta se llevó a cabo con una capacitación sobre la aplicación de estrategias de mediación y solución de conflictos dirigido a directores de los sectores 1 y 2 de los Distritos 13-03-009 y 010 del municipio de Malacatancito, departamento de Huehuetenango donde se les dieron a conocer los métodos y técnicas efectivas sobre la mediación y solución de conflictos, así como también se les entregó de un CD con información relacionada al tema además de una película que cada director y docente debe utilizar en el centro educativo al momento de presentarse un conflicto y al llevar a cabo las reuniones de trabajo dentro del establecimiento.

Dicha propuesta se llevó a cabo en las instalaciones del salón parroquial con una duración de cinco horas, dando inicio a las 7:30 a.m. con la bienvenida a cada uno de los asistentes y una oración al Creador, posteriormente se presentó a la persona tallerista para dar inicio con el mismo, a las 10:15 se brindó una refacción a los presentes, luego de la misma se continuó con dicha capacitación, entregando un CD que contiene los métodos y técnicas en la solución de conflictos, un libro en digital para programar diferentes talleres de solución de conflictos, una evaluación, una película titulada “Entre Maestros” a cada director, también se entregó un diploma a cada director por su participación en la capacitación y un presente al Coordinador Técnico Administrativo por el apoyo brindado en el proceso de la práctica, por último se agradeció a cada uno por su presencia culminando a las 12:30 horas.

Todo este proceso fue llevado a cabo haciendo aplicación del método de investigación – acción que se asemeja a los métodos mixtos dado que se utilizan: la colección de datos de tipo cualitativo y cuantitativo o de ambos, con la diferencia de que este se centra en un sólo problema específico y práctico al cual darle solución. Por esta razón el método investigación-acción es ideal para la

aplicación de estrategias innovadoras en la solución de conflictos que pueden surgir en los centros educativos, porque lleva implícito un accionar, una actitud de actuar en forma positiva.

4.11 Implementación y sostenibilidad de la propuesta

Para la implementación de la propuesta y como estudiante de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa se llevó a cabo una capacitación sobre aplicación de estrategias de mediación y solución de conflictos dirigido a directores de los sectores 1 y 2 de los Distritos 13-03-009 010 del municipio de Malacatancito, departamento de Huehuetenango, por lo que se contó con la presencia de la licenciada en Trabajo Social con Maestría en Administración Pública por el centro de Estudios Superiores en Ciencias Jurídicas Criminológicas de la Ciudad de México y pensum cerrado en Maestría en Gestión Municipal e Intermunicipal de la Universidad Autónoma de España, Hilda López de Archila quien fue la especialista que impartió dicha capacitación, ya que es la persona idónea para la realización del mismo, por tener la capacidad y el conocimiento sobre estos temas.

Dicha capacitación tuvo una duración de 5 horas, con la que los directores conocieron la correcta aplicación de estrategias de mediación y solución de conflictos en los centros educativos y que de esta manera se evite que los conflictos se conviertan en algo mayor con la intervención de otras autoridades. De tal manera que los directores en conjunto con los docentes deben planificar de forma bimensual talleres en los cuales fortalezcan los conocimientos y estrategias adquiridas en la capacitación y puedan darle solución a los conflictos que se den dentro y fuera del centro educativo.

4.12 Recursos

4.12.1 Humanos

Para la realización de dicha propuesta se contó con la presencia de una capacitadora, 25 directores del nivel preprimario y primario de los sectores 1 y 2 de los Distritos 13-03-009 y 010 quienes

recibieron la información sobre la aplicación de estrategias de mediación y solución de conflictos en los centros educativos

4.12.2 Materiales

Para llevar a cabo la propuesta se utilizaron varios materiales como: proyector, computadora, USB, hojas bond, papelógrafos, marcadores permanentes, rompecabezas, fotocopias, CD con información, equipo de audio

4.13 Presupuesto

Tabla # 3
Presupuesto de la Propuesta de mejora

No.	Actividad	Precio Unitario	Costo
1	Elaboración de propuesta	Q. 300.00	Q.300.00
2	Alquiler de equipo multimedia	Q, 250.00	Q. 250.00
3	Alquiler de salón	Q. 100.00	Q. 100.00
4	Alquiler de 50 sillas	Q. 1.00	Q. 50.00
5	25 chuchitos	Q. 2.50	Q. 62.50
6	25 vasos de café	Q. 1.00	Q. 25.00
7	Viáticos	Q. 200.00	Q. 200.00
8	Quema de 25 CD	Q, 7.00	Q. 175.00
9	Fotocopias, papelógrafos, marcadores	Q. 85.00	Q. 85.00
	Total		Q. 1,247.50

Fuente: elaboración propia, septiembre 2019

Capítulo 5

Sistematización de la propuesta

El objetivo de la sistematización es ayudar a documentar cada una de las experiencias vividas en la institución educativa que dejan de manera permanente un aprendizaje significativo. Poder sistematizar, requiere darle un orden específico y coherente a lo vivido para que esto pueda tener un significado reflexivo, en el cual se profundizan los hechos más relevantes de lo practicado. Al momento en que se sumerge en una gama de conocimientos y experiencias se adquiere instrucción para poder enfrentar las diferentes limitaciones que en la educación son muy habituales, enriqueciendo el deseo de contribuir a la práctica activa, dinámica y productiva de los procesos educativos y administrativos.

5.1 Experiencia vivida

Parte del pensum de estudios de la Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, de la Universidad Panamericana, es la práctica profesional dirigida, por ello se realizó esta en la Coordinación Técnico Administrativa Distritos 13-03-009 y 010 del municipio de Malacatancito, departamento de Huehuetenango. Fue ahí donde por medio de la observación, la entrevista y el diagnóstico institucional se encontraron diversas necesidades, entre las que se pueden mencionar: la falta de personal en secretaría por parte del Ministerio de Educación, este dato es importante porque la Coordinación Técnico Administrativa solo cuenta con un secretario quien fue contratado por la Municipalidad de Malacatancito y debido a la cantidad de trabajo que hay en la institución, se le dificulta llevar acabo al cien por ciento las diferentes actividades administrativas, como trámites e información de docentes y establecimientos educativos solicitada por la Dirección Departamental, así también la atención al público y otras gestiones.

Otra problemática detectada fue la oficina con infraestructura inadecuada por la falta de espacio, falta de edificio propio, esto se debe a que no se cuenta con fondos suficientes, como también la falta del servicio de internet para recibir y enviar correos que son requeridos por la Dirección

Departamental de Educación, se observó la deficiente comunicación con los directores que están ubicados en las comunidades más lejanas de la cabecera municipal, donde no cuentan con electricidad para hacer uso de la tecnología y poder recibir a tiempo la información, atrasando los procesos administrativos. Además, se determinó que en algunos centros educativos se ha creado una división entre el personal docente y el personal administrativo creando conflictos entre ellos.

Con el diagnóstico institucional y la observación realizada se decidió trabajar las propuestas enfocadas a mejorar la relación de docentes y directores de los establecimientos educativos a cargo de la Coordinación Técnica Administrativa del municipio de Malacatancito, departamento de Huehuetenango, para facilitar la mediación y la solución de conflictos que se han desarrollado entre ellos de manera que no afecten el desarrollo de la actividad educativa, se actualizó la base de datos de docentes y directores con el correo electrónico la cual solamente contenía el nombre del establecimiento, nombre y número de teléfono del director, a quien muchas veces era imposible localizar.

Conforme al análisis y resultados obtenidos mediante la aplicación de la herramienta FODA y árbol de problemas en el eje administrativo, se optó por la realización de un taller sobre la mediación y solución de conflictos con directores del nivel primario de los distritos 13-03- 009 y 010 sectores 1 y 2, con la finalidad de mejorar las relaciones interpersonales en los centros educativos del nivel primario donde se han desarrollado algunos conflictos.

Como parte del apoyo brindado a la Coordinación Técnico Administrativa durante la práctica profesional dirigida se procedió a colaborar con la confrontación de documentos, redacción de circulares, suscripción de actas, participar en la solución de algunos conflictos con docentes, redacción de solicitudes y algunas gestiones en la municipalidad y en la empresa Claro para colocar un servicio de Internet para el uso del Coordinador y la técnico de campo de las organizaciones de padres de familia y de docentes que así lo necesiten al hacer trámites en la oficina, actualizar datos de los docentes en la base de datos de la Coordinación, recibir informes de los docentes en casos en los que tanto el Coordinador y el secretario no se encontraban en la oficina por trámites en la Dirección Departamental, todas estas actividades formaron parte de la experiencia vivida, que

fueron de gran importancia en la formación como profesional en el ámbito administrativo y conocer de cerca la problemática que se vive a diario en el campo educativo.

5.2 Reconstrucción histórica

En la Coordinación Técnico Administrativa siempre existen diversas necesidades que se deben mejorar día a día en cuanto a la gestión de calidad administrativa, pues como una dependencia del Ministerio de Educación es el canal de comunicación con los directores y cuerpo de docentes de la localidad, ya que es la encargada de velar por el buen funcionamiento de los centros educativos que están bajo su jurisdicción.

La práctica administrativa es un proceso indispensable en la formación del estudiante universitario para poder culminar la formación profesional; dicho proceso conlleva un tiempo asignado, en el presente caso la práctica se desarrolla con una duración de 200 horas presenciales y el acompañamiento de una propuesta de mejora contemplada con una inducción y cinco capítulos, estos capítulos sirvieron de orientación para beneficiarse de diferentes experiencias vividas durante el proceso, colaborando en la formación como profesional.

Para dar inicio a este proceso se tuvo la debida inducción por parte del asesor sobre el desarrollo de los lineamientos a seguir y el estudio profundo de la guía del informe final de práctica profesional dirigida, teniendo como base el cronograma correspondiente el cual permitió llevar un orden lógico del desarrollo de cada uno de los capítulos realizados.

En el capítulo uno se determinó la institución donde se pondría en práctica lo aprendido siendo, en la Coordinación Técnico Administrativa distritos escolares 13-03-009 y 010 sectores 1 y 2, para tener comunicación con el CTA, haciendo entrega de la solicitud correspondiente para la aprobación de la realización de la práctica profesional dirigida, obteniendo la aprobación respectiva, seguidamente se llevó a cabo la selección de datos e información útil para la redacción del informe que involucró: descripción de la institución, reseña histórica de la institución, visión y misión, estructura organizativa, ubicación geográfica, fortalezas y limitantes de la institución,

problemática inicial detectada, personal que labora en la institución, ya que es la encargada de velar por el buen funcionamiento de los centros educativos que están bajo su jurisdicción. Se decidió realizar la práctica profesional dirigida en esta institución con el propósito de generar nuevas experiencias en el ámbito técnico-administrativo.

En el capítulo dos se aplicó un FODA estratégico para poder definir las debilidades primordiales existentes en la institución y demás instituciones a cargo de la misma, para luego elaborar el árbol de problemas y así extraer uno de los problemas prioritarios para estructurar una propuesta de mejora, también se elaboró un árbol de objetivos y la metodología a seguir para obtener información importante, por medio de la obtenida, métodos, técnicas e instrumentos aplicados al mismo. La entrevista es una de las técnicas que fue aplicada al Coordinador Técnico Administrativo a quien se le propuso la implementación de un taller sobre la mediación y solución de conflictos dirigido a directores de los distritos 13-03-009 y 010 sectores 1 y 2, del municipio de Malacatancito, departamento de Huehuetenango.

En el capítulo tres se procedió a enlistar los contenidos que se estarían trabajando para conformar el marco teórico, haciendo uso de varias referencias bibliográficas de autores reconocidos, ya que es de gran relevancia que como futuros profesionales se reflexione sobre la importancia de mejorar las relaciones interpersonales en los centros educativos y las técnicas que se están implementando en la actualidad, para resolver los conflictos que se presentan en la comunidad educativa, logrando una recopilación de conocimientos sobre la realidad que se presenta en el contexto para que, como futuro profesional sea responsable de generar educación de calidad en el país.

Dando paso al capítulo cuatro donde se realizó toda la estructuración de la propuesta para poderla ejecutar, haciendo notar los aspectos más relevantes, como el surgimiento del nombre, la justificación, los objetivos esperados, las metodologías a utilizar, los recursos que serían necesarios y el costo que la misma tendría, el poder llevarla a cabo deja una enseñanza significativa pues a través de las experiencias vividas se construyen conocimientos y saberes que a lo largo del proceso serán de gran utilidad, para poder desempeñar de la manera más correcta la profesión administrativa, así como se adquieren experiencias positivas y negativas en el manejo de grupos

de personas con diferentes formas de pensar. Durante el taller se logró mantener la atención, participación y motivación de los directores, ya que los temas a trabajar fueron abordados exitosamente, además de motivarlos para replicar el taller con el personal en el ciclo escolar 2020, por lo cual se les dejó una copia en digital del material utilizado en el taller.

En el capítulo cinco se realizó una reconstrucción histórica de los procesos realizados a través del desarrollo de la práctica profesional, enmarcando todos los aprendizajes significativos positivos y negativos adquiridos durante el proceso de práctica profesional, evaluando situaciones por mejorar. Además, de conocer los aprendizajes significativos durante la práctica profesional en relación a las actividades de tipo administrativo que se manejan en dicha institución y el manejo de grupos de personas.

5.3 Objeto de la sistematización de la propuesta

La problemática que se detectó en la Coordinación Técnico Administrativa de los distritos 13-03-009 y 010 fue el poco interés por darle solución a algunos conflictos generados entre los docentes por diferentes razones y que han dado lugar a la apatía y permitir que se incrementen con el paso del tiempo por parte de los directores de los distritos 13-03-009 y 010 sectores 1 y 2 del municipio de Malacatancito, Huehuetenango. En muchos casos, los directores, prefieren acomodarse y evadirlos, ignorando los conocimientos que se encuentran en diferentes literaturas en relación a los métodos y técnicas para la solución de conflictos que pueden facilitar la mejora de las relaciones interpersonales con la comunidad en donde se encuentra el centro educativo.

La mediación y solución de conflictos constituye un elemento fundamental del desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje en un ambiente agradable, tiene importantes repercusiones en el proceso como en los resultados. Es, por ello, importante saber cómo se debe proceder ante un conflicto que se presenta tanto dentro del personal, como entre alumnos y padres de familia. Una revisión del concepto de mediación y solución de conflictos y de los métodos y técnicas que se pueden emplear, da una idea de donde se debe mejorar en este tema y como llevar a cabo el proceso.

Se procedió a realizar una capacitación dirigida a directores sobre temas relacionados con la solución de conflictos en los establecimientos, dotándolos de material digital que pueden utilizar en los centros educativos para atender los problemas que puedan surgir; después de la capacitación los directores deben programar reuniones bimestrales en sus establecimientos para analizar los temas aprendidos, los participantes se mostraron satisfechos y motivados con los contenidos y técnicas enseñadas.

5.4 Principales lecciones aprendidas

El proceso de práctica profesional dirigida es una experiencia que se vive dejando aprendizajes positivos y negativos que son necesarios para construir las bases fundamentales en la vida profesional de carácter administrativo, ya que de los errores se aprende y se mejora el trabajo. Durante el desarrollo de la práctica profesional dirigida existieron lecciones aprendidas que se mencionan a continuación.

En este proceso se tuvo la oportunidad de tener un acercamiento con los directores y docentes de los diferentes distritos y observar la actitud de trabajo del CTA al momento de impartir conocimientos y/o darles solución a las diferentes inquietudes y problemas de cada uno, de esa manera poder tomar ejemplo de cómo actuar para desenvolverse en el momento que fuera necesario cuando él o el secretario no estuvieran en la oficina.

Esta etapa permitió conocer las diferentes modalidades en las que trabajan los centros educativos de los distritos 13-03-009 y 010, a la vez adquirir información que, a lo largo del proceso de práctica profesional dirigida fuera de utilidad, porque permitió conocer los servicios con los que cuenta la Coordinación Técnico Administrativa, de la misma manera teniendo una convivencia armónica con el CTA y el secretario.

Un aspecto importante es que debe existir comunicación entre las dependencias y centros educativos, porque se necesita realizar un trabajo colaborativo, para poder organizar diferentes

actividades donde se hace necesario gestionar y solicitar apoyos de otras entidades, esta es una experiencia en la que los resultados pueden ser negativos y positivos que enseñan que con dedicación y perseverancia los objetivos trazados se logran.

Es importante poseer una actitud positiva y tolerante, pues el trabajo que se realiza en la Coordinación Técnico Administrativa se torna en algunas ocasiones estresante, por las diferentes actitudes que manifiestan los docentes, padres de familia y personas particulares que visitan diariamente esta institución, para hacer trámites, solicitar información o solución a algunos problemas,

Conservar discreción ante las múltiples situaciones y casos que deben resolverse, ya que se debe trabajar en comunicación y conocimientos en relación a la legislación educativa vigente, evitando ser manipulado por segundas y terceras personas para su propio beneficio, hacer que el trabajo sea efectivo y sin contratiempos. Aquí se aplica el principio de actuar totalmente apegado a lo que regula la ley, garantizando la legalidad de todo proceso y documento que se extiende.

Conclusiones

La práctica profesional dirigida es una actividad académica importante, porque de esta manera se obtienen conocimientos y experiencias sobre la labor que desempeña un administrador educativo en el sector público, en el caso concreto en la Coordinación Técnico Administrativa del municipio de Malacatancito, Huehuetenango, donde el desarrollo de esta práctica administrativa se facilitó a la buena comunicación existente entre el CTA y secretario.

La propuesta de mejora, del presente informe de práctica profesional dirigida, es un proyecto que permite fortalecer las debilidades de los docentes y directores en el proceso enseñanza - aprendizaje y de esta manera mejorar y actualizar las habilidades en la solución y manejo de conflictos en los centros educativos, y en la interacción con el personal a cargo de la Coordinación Técnico Administrativa.

Sistematizar el proceso de práctica profesional dirigida permite evaluar las diferentes experiencias positivas y negativas, para una mejora del desempeño como futuro profesional universitario, ese acercamiento con el quehacer del administrador educativo dentro de un contexto que demanda la solución de conflictos de los miembros de la comunidad educativa constituye un reto en la propuesta presentada que idealmente debe ser implementada en forma permanente.

Referencias

- Barbara A. Budjac Corvette, J.D, Ph.D. *Técnicas de Negociación y resolución de conflictos*. PEARSON EDUCACIÓN, México, 2011
- Borrell, Francesco. *Cómo trabajar en equipo*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000. S.A. 1996
- Casamayor, G. (coord.), (1998), *Cómo dar respuesta a los conflictos: la disciplina en la enseñanza secundaria*, Barcelona, Graó.
- Eyssette, Francois. *Cómo resolver pequeños conflictos en el trabajo*. Madrid. Ediciones Deusto.S.A 1987
- Jabif, Liliana, (2004). *Manejo de Conflictos*. UNESCO
- Maya, E. (2014.) *Metodología. Métodos y Técnicas de Investigación*. Narcea
- Oswaldo A. Gonzaíni. (1995). *Formas alternativas para la resolución de conflictos*. Ediciones de Palma. Buenos Aires Argentina
- Ponce Alburquerque, Johana. (2017). *Conflictos escolares: Justicia y mediación*. México. Editorial UBIJUS, Begonias, 6 A, Colonia Clavería. Del. Azcapotzalco, México, D.F.
- Rodríguez Estrada, Mauro. *Manejo de conflictos*. 2da. Edición 1988
- Walton, Richard E. *Conciliación de conflictos interpersonales*. México, Fondo Educativo Interamericano, 1973.

Anexos

Anexo 1 Cartas de autoridades



Anexo 2 Ficha informativa del estudiante

Ficha informativa de la estudiante



1. Datos personales

- a. Nombre completo de la estudiante practicante: Virginia Paola de León Molina
- b. Dirección: Barrio El Centro, Malacatancito, Huehuetenango
- c. Números de teléfonos: 77569858 móvil: 48598298
- d. Dirección Electrónica: deleonpaola671@gmail.com y 201803485@upana.edu.gt

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

- a. Nombre de la institución: Coordinación Técnico Administrativa
- b. Nombre del Administrador educativo: Lic. Julio Escobedo del Valle
- c. Dirección: Malacatancito, Huehuetenango
- d. Números de teléfonos: 77569886 - 46314367
- e. Dirección electrónica: adelvalle1302@yahoo.es
- f. Jornada: matutina y vespertina
- g. Horarios de práctica: 13:30 a 17:30
- h. Días: de lunes a viernes

3. Fechas de la Práctica: del 03 de junio al 23 de septiembre de 2019

4. Nombres de las autoridades en la Práctica Administrativa:

- a. Por la institución educativa: Lic. Julio Escobedo del Valle
- b. Por la Universidad Panamericana: Lcdo. Rosanio Armando Cano Martínez

Anexo 3

3.1 Constancia de 200 horas de práctica



Coordinación Técnica Administrativa

Malacatancito Huehuetenango

EL INFRASCRITO COORDINADOR TÉCNICO ADMINISTRATIVO, DEL DISTRITO 13-03-009 Y 010, DEL MUNICIPIO DE MALACATANCITO, DEPARTAMENTO DE HUEHUETENANGO, POR ESTE MEDIO: -----

HACE CONSTAR:

Por este medio me permito informar que la estudiante: Virginia Paola de León Molina, carné 201803485, de la Universidad Panamericana con sede en este municipio, finalizó las doscientas horas de Práctica Profesional Dirigida de la Carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa de la Universidad Panamericana de Guatemala, con sede en el municipio de Malacatancito, realizada del 03 de junio al 23 de agosto de 2019 de manera SATISFACTORIA, con 28 horas más de apoyo a esta Coordinación Técnica Administrativa Distrito 13-03-09 Y 010 del Municipio de Malacatancito, departamento de Huehuetenango,

Y PARA LOS USOS LEGALES QUE CORRESPONDEN, EXTIENDO, FIRMO Y SELLO LA PRESENTE CONSTANCIA EN UNA HOJA DE PAPEL BOND TAMAÑO CARTA, EN EL MUNICIPIO DE MALACATANCITO, DEPARTAMENTO DE HUEHUETENANGO, A LOS VEINTITRÉS DIAS DEL MES DE AGOSTO DEL AÑO DOS MIL DIECINUEVE-----


Lic. Julio Escobedo del Valle
Coordinador Técnico Administrativo
Distrito 13-03-009 y 010
Malacatancito, Huehuetenango



Comprometidos con la Educación

www.guatemala.gov.gt

3.2 Certificación de acta de inicio

EL INFRASCrito COORDINADOR TÉCNICO ADMINISTRATIVO DISTRITOS 13-03-09 Y 010 DEL MUNICIPIO DE MALACATANCITO, DEPARTAMENTO DE HUEHUETENANGO, C E R T I F I C A: HABER TENIDO A LA VISTA EL LIBRO DE ACTAS No. 10 DE ESTA COORDINACIÓN, EN LA QUE A FOLIO No. 166 SE ENCUENTRA EL ACTA No. 86-2019, LA QUE COPIADA LITERALMENTE DICE:

Acta No. 86-2019. En el municipio de Malacatancito, departamento de Huehuetenango, siendo las ochos horas con quince minutos del día tres de junio de dos mil diecinueve, el Lic. Julio Escobedo del Valle Coordinador Técnico Administrativo y las estudiantes de la Universidad Panamericana: Nora Carilli Villatoro Rodríguez Carné 201804089, América Yadira Villatoro Rodríguez Carné 2018 201804529 y Virginia Paola de León Molina Carné 201803485, reunidos en la Coordinación Técnico Administrativa, para dejar constancia de lo siguiente: PRIMERO: El Lic. Julio Escobedo del Valle da la bienvenida a las estudiantes Nora Carilli Villatoro Rodríguez, América Yadira Villatoro Rodríguez y Virginia Paola de León Molina, quienes con fecha doce y trece de mayo solicitaron por escrito el espacio para ejecutar la Práctica Profesional Dirigida que se contempla en pensum de estudios de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, por lo que procede a darles toma de posesión por el espacio que se requieren en la Universidad. SEGUNDO: La estudiante Nora Carilli estará en la jornada matutina de 8:00 a 13.00 horas, América Yadira de 8.00 a 12.00 horas y Virginia Paola de 13.30 a 17.30 horas. TERCERO: No habiendo más que hacer constar, se da por finalizada la presente media hora después de su inicio firmando para constancia los que en ella intervenimos. Damos fe.

Y PARA LOS USOS LEGALES QUE SE ESTIMEN CONVENIENTES, EXTIENDO, FIRMO Y SELLO LA PRESENTE CERTIFICACIÓN EN UNA HOJA DE PAPEL BOND TAMAÑO CARTA A LOS VEINTISEIS DIAS DEL MES DE JUNIO DE DOS ML DIECINUEVE.




LIC. JULIO ESCOBEDO DEL VALLE
COORDINADOR TÉCNICO ADMINISTRATIVO
DISTRITO 13-03-09 Y 010.

3.3 Certificación acta de cierre



Coordinación Técnica Administrativa

Malacatanquito Huehuetenango

EL INFRASCRITO COORDINADOR TECNICO ADMINISTRATIVO DE LA COORDINACIÓN TECNICA ADMINISTRATIVA DISTRITOS No. TRECE GUIÓN CERO TRES GUIÓN CERO CERO NUEVE Y CERO DIEZ CON SEDE EN EL MUNICIPIO DE MALACATANCITO, DEPARTAMENTO DE HUEHUETENANGO; **CERTIFICA:** TENER A LA VISTA EL LIBRO AUXILIAR DE ACTAS NUMERO TRES QUE PARA EL EFECTO SE LLEVA EN DICHA COORDINACIÓN, EN EL QUE A FOLIOS NUMERO DOSCIENTOS SIETE, DOSCIENTOS OCHO Y DOSCIENTOS NUEVE, ENCUENTRA EL ACTA No. 06-2019 QUE COPIADA LITERALMENTE DICE:

ACTA No. 06-2019

En el municipio de Malacatanquito, departamento de Huehuetenango, siendo las quince horas del día martes veinticuatro de septiembre de dos mil diecinueve, reunidos en la Coordinación Técnico Administrativa, del Distrito Escolar número trece guión cero tres guión cero nueve y cero diez del municipio de Malacatanquito, las siguientes personas: Licenciado Julio Escobedo del Valle Coordinador Técnico Administrativo y las estudiantes de la Universidad Panamericana: Nora Carlili Villatoro Rodríguez, carné 201804089, Virginia Paola de León Molina carné 201803485, América Yadira Villatoro Rodríguez carné 201804529, para dejar constancia de lo siguiente: PRIMERO: El Licenciado Julio Escobedo del Valle, da la más cordial bienvenida y a la vez agradece el apoyo incondicional que prestaron las estudiantes practicantes en las diferentes actividades que se realizaron durante el desarrollo de la Práctica Profesional Dirigida en esta institución. SEGUNDO: El Coordinador Técnico Administrativo hace constar que las estudiantes practicantes Nora Carlili Villatoro Rodríguez, Virginia Paola de León Molina y América Yadir Villatoro Rodríguez identificándose con su número de carné: 201804089, 201803485 y 201804529 como estudiantes de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa de la Universidad Panamericana con sede en el municipio de Malacatanquito Huehuetenango, culminaron satisfactoriamente las prácticas Profesionales Dirigidas con una duración de doscientas horas y la propuesta de mejora. TERCERO: El Coordinador Técnico Administrativo exhorta a las estudiantes para que sigan alcanzando las metas y objetivos de su vida estudiantil y así mismo agradece profundamente el empeño brindado en la ejecución del proyecto implementado en esta institución. Las practicantes agradecen la oportunidad brindada y manifiestan que el proceso fue muy significativo tanto en lo académico como en lo personal. SEXTO: No habiendo más que hacer constar se finaliza la presente en el mismo lugar y fecha veinte minutos después de su inicio en la que previa lectura se ratifica y firma quienes en ella intervinimos.

Y PARA REMITIR A DONDE CORRESPONDE, EXTIENDO, FIRMO Y SELLO LA PRESENTE CERTIFICACIÓN DE ACTA EN UNA HOJA DE PAPEL BOND TAMAÑO CARTA, EN EL MUNICIPIO DE MALACATANCITO DEPARTAMENTO DE HUEHUETENANGO, A LOS VEINTICUATRO DIAS DEL MES DE SEPTIEMBRE DEL AÑO DOS MIL DIECINUEVE.



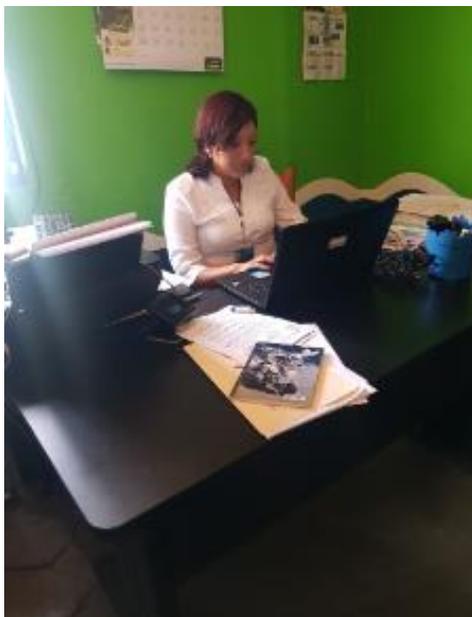

Lic. Julio Escobedo del Valle
Coordinador Técnico Administrativo
Malacatanquito Huehuetenango

Comprometidos con la Educación

www.guatemala.gub.gt

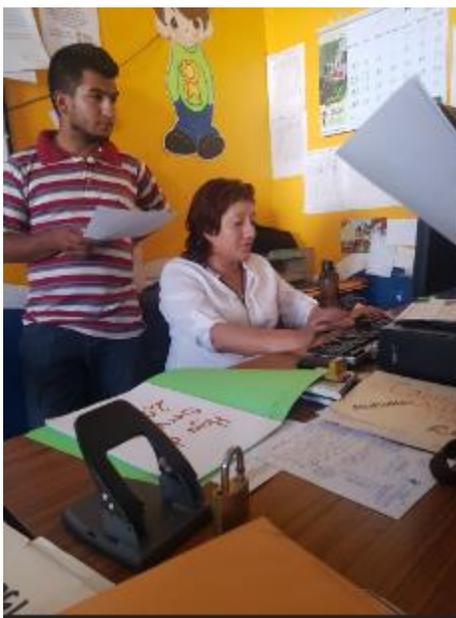
Anexo 4 Galería fotográfica

Redacción de circulares



Fuente: Captura fotográfica por Jesús Barrios, junio 2019

Actualización de datos de docentes



Fuente: Captura fotográfica por Ana Julia Lavicount, junio 2019

Implementación de la propuesta de mejora

Presentación de la tallerista



Fuente: Captura fotográfica por Silvia Molina, septiembre 2019

Entrega de diplomas y CDs con información a los directores



Fuente: Captura fotográfica por Silvia Molina, septiembre 2019

Anexo 5 Control de asistencia de la Práctica Profesional Dirigida



UNIVERSIDAD PANAMERICANA DE GUATEMALA
 Carrera: Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa
 Sede: Malacatancito
 Asignatura: ED-SE.3016 Práctica Dirigida
 Asesor: Lic. Rosalio Armando Caso Martínez

CONTROL DE ASISTENCIA PRÁCTICA PROFESIONAL DIRIGIDA

Nombre del Practicante: Virginia Paola de León Molina
 Dependencia de aplicación: Coordinación Técnica Administrativa 13-03-009 y 010
 Dirección: Malacatancito, Huehuetenango
 Jornada y horario de ejecución de la práctica: Vespertina de 13:30 hrs a 17:30 hrs.
 Mes y año al que corresponde la ejecución de la práctica: Junio de 2019

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Total, asistencias	Total, ausencias	Total, horas	Firma y sello del jefe de la dependencia
3 <i>[Firma]</i>	4 <i>[Firma]</i>	5 <i>[Firma]</i>	6 <i>[Firma]</i>	7 <i>[Firma]</i>	5		20	
10 <i>[Firma]</i>	11 <i>[Firma]</i>	12 <i>[Firma]</i>	13 <i>[Firma]</i>	14 <i>[Firma]</i>	5		20	
17 <i>[Firma]</i>	18 <i>[Firma]</i>	19 <i>[Firma]</i>	20 <i>[Firma]</i>	21 <i>[Firma]</i>	4		16	
24 <i>[Firma]</i>	25 <i>[Firma]</i>	26 <i>[Firma]</i>	27 <i>[Firma]</i>	28 <i>[Firma]</i>	5		20	

Si hubiese inasistencias del practicante, describir las razones:

El día 17 no se realizó debido al descanso por las elecciones generales.



UNIVERSIDAD PANAMERICANA DE GUATEMALA
 Carrera: Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa
 Sede: Malacatancho
 Asignatura: ED-SE3016 Práctica Dirigida
 Asesor: Lic. Rosalío Armando-Cano Martínez

**CONTROL DE ASISTENCIA
 PRÁCTICA PROFESIONAL DIRIGIDA**

Nombre del Practicante: Virginia Paola de León Molina
 Dependencia de aplicación: Coordinación Técnica Administrativa 13 - 03 - 009 y 010
 Dirección: Malacatancho, Huehuetenango
 Jornada y horario de ejecución de la práctica: Vespertina de 13:30 hrs a 17:30 hrs.
 Mes y año al que corresponde la ejecución de la práctica: Julio de 2019

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Total, asistencias	Total, ausencias	Total, horas	Firma y sello del jefe de la dependencia
1	2	3	4	5	4		16	
8	9	10	11	12	5		20	
15	16	17	18	19	5		20	
22	23	24	25	26	4		16	
29	30	31			3		12	

Si hubiese inasistencias del practicante, describir las razones:

*El 1 de julio feriado oficial por el día del ejército para el lunes.
 El 26 de julio feriado por el día de la Santa Ana*



UNIVERSIDAD PANAMERICANA DE GUATEMALA
 Carrera: Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa
 Sede: Malacatanucito
 Asignatura: ED-SE3016 Práctica Dirigida
 Asesor: Lic. Rosalio Armando Cano Martínez

**CONTROL DE ASISTENCIA
 PRÁCTICA PROFESIONAL DIRIGIDA**

Nombre del Practicante: Virginia Paula de León Molina
 Dependencia de aplicación: Coordinación Técnica Administrativa 13 - 03 - 009 y 010
 Dirección: Malacatanucito, Huehuetenango
 Jornada y horario de ejecución de la práctica: Viérxptima, de 13:30 hrs a 17:30 hrs.
 Mes y año al que corresponde la ejecución de la práctica: Agosto de 2019

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Total, asistencias	Total, ausencias	Total, horas	Firma y sello del jefe de la dependencia
			1	2	2		8	
5	6	7	8	9	5		20	
12	13	14	15	16	5		20	
19	20	21	22	23	5		20	
26	27	28	29	30				

Si hubiese inasistencias del practicante, describir las razones:

Anexo 6 Diploma proporcionado a los directores participantes



Anexo 7 Preguntas para realizar la entrevista al CTA

Universidad Panamericana de Guatemala

Licenciatura en Pedagogía y administración Educativa Sede en Malacatancito

Entrevista al Coordinador Técnico Administrativo

Nombre: Lic Julio Escobedo del Valle. CTA Distritos 13-03-009 y 010 Malacatancito.

1. ¿Qué situaciones cree que están causando conflictos en los establecimientos a cargo de la Coordinación Técnico Administrativa?
2. ¿Cuáles son las necesidades que se deben atender de inmediato en la Coordinación Técnica Administrativa?
3. ¿Cree que existe buena comunicación entre los docentes y directores en los centros educativos del municipio?
4. ¿Considera necesario mejorar las relaciones interpersonales entre los docentes del municipio?
5. ¿Cuenta con material de apoyo para realizar capacitaciones o talleres relacionados a la solución de conflictos interpersonales?
6. ¿Qué deficiencias ha detectado en los docentes y directores de todos los niveles a nivel municipal?
7. ¿Cuáles cree que son las causas de las deficiencias detectadas?
8. ¿Ha implementado alguna medida de sanción para los docentes que no cumplen con los requerimientos de esa oficina?
9. ¿Qué tipo de sanciones ha aplicado a docentes y directores que incumplen con sus responsabilidades?
10. ¿Qué tipo de capacitaciones cree que podrían implementarse con los docentes y directores para mejorar el cumplimiento y solución de las deficiencias detectadas?