

# UNIVERSIDAD PANAMERICANA

Facultad de Ciencias de la Educación

Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa



**Módulo para el manejo de conflictos, dirigido al personal técnico-administrativo y docente del Instituto Municipal de Educación Básica, ubicado en la aldea San Pedro las Huertas, La Antigua Guatemala, Sacatepéquez**  
(Informe de Práctica Profesional Dirigida)

Viviana Aracely Can Gómez

Guatemala

2017

**Módulo para el manejo de conflictos, dirigido al personal técnico-administrativo y docente del Instituto Municipal de Educación Básica, ubicado en la aldea San Pedro las Huertas, La Antigua Guatemala, Sacatepéquez**  
(Informe de Práctica Profesional Dirigida)

Viviana Aracely Can Gómez

Licda. Laura Palomo de Robles (**Asesora**)

Licda. Ingrid Arroyo de Nuñez (**Revisora**)

Guatemala

2017

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

**Licda. 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: Viviana Aracely Can Gómez**

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 49/2016

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: **“Módulo para el manejo de conflictos, dirigido al personal técnico-administrativo y docente del Instituto Municipal de Educación Básica, ubicado en la aldea San Pedro las Huertas, La Antigua Guatemala, Sacatepéquez”**. 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 **Viviana Aracely Can Gómez**, recibe la aprobación de realizar Informe de Práctica Profesional Dirigida, solicitado como opción de Egreso con el tema indicado en numeral 1.

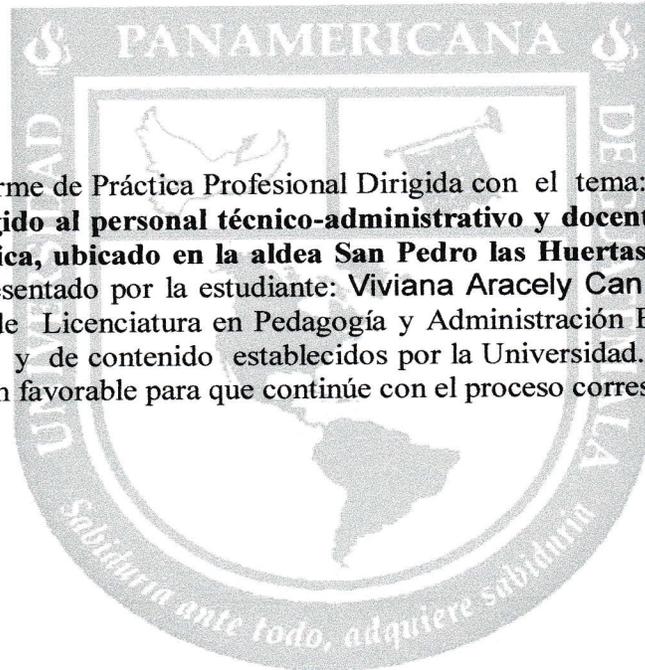
  
**M.A. Wendy Flores de Mejía**  
Vicedecana  
Facultad de Ciencias de la Educación



UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN.

Guatemala 12 de diciembre del año dos mil quince.-----

En virtud del Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema: **“Módulo para el manejo de conflictos, dirigido al personal técnico-administrativo y docente del Instituto Municipal de Educación Básica, ubicado en la aldea San Pedro las Huertas, La Antigua Guatemala, Sacatepéquez”** Presentado por la estudiante: **Viviana Aracely Can Gómez**, 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. Por lo anterior se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.



**Licda. Laura Josefina Palomo de Robles**

**Asesora**

UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN.  
Guatemala diez y nueve de octubre del año dos mil diez y seis.-----

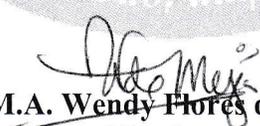
En virtud del Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema: **“Módulo para el manejo de conflictos, dirigido al personal técnico-administrativo y docente del Instituto Municipal de Educación Básica, ubicado en la aldea San Pedro las Huertas, La Antigua Guatemala, Sacatepéquez”** Presentado por la estudiante: Viviana Aracely Can Gómez, 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. Por lo anterior se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.



**Licda. Ingrid Arroyo de Nuñez**  
**Revisora**

UNIVERSIDAD PANAMERICANA, FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN. Guatemala, veintiocho de octubre del año dos mil dieciséis.-----

En virtud del Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema: **“Módulo para el manejo de conflictos, dirigido al personal técnico-administrativo y docente del Instituto Municipal de Educación Básica, ubicado en la aldea San Pedro las Huertas, La Antigua Guatemala, Sacatepéquez”**. Presentado por la estudiante **Viviana Aracely Can Gómez** 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. Wendy Flores de Mejía  
Vicedecana  
Facultad de Ciencias de la Educación



## **Autoridades Universidad Panamericana**

**M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus**  
Rector

**Dra. hc. Alba Aracely Rodríguez de González**  
Vicerrectora Académica

**M.A. Cesar Augusto Custodio Cobar**  
Vicerrector Administrativo

**EMBA. Adolfo Noguera Bosque**  
Secretario General

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

**Licda. Sandy J. García Gaitán**  
Decana

**M.A. Wendy Flores de Mejía**  
Vicedecana

## Contenido

<b>Resumen</b>	i
<b>Introducción</b>	iii
<b>Capítulo 1 Marco contextual</b>	
1.1 Descripción del tipo de institución	1
1.2 Reseña histórica de la institución	1
1.3 Visión y misión	3
1.4 Estructura organizativa	4
1.5 Ubicación geográfica: 3er. Cantón final aldea San Pedro las Huertas	4
<b>Capítulo 2 Diagnóstico institucional</b>	
2.1 Descripción de la metodología aplicada	6
2.1.1 Técnicas	6
2.1.2 Instrumentos	6
2.1.3 Informantes	6
2.1.4 Unidades de análisis	6
2.2 Resultados del diagnóstico institucional	6
<b>Capítulo 3 Sistematización de la práctica</b>	8
3.1 Desarrollo de la práctica profesional dirigida	8
3.1.1 Área trabajada	8
3.1.2 Actividades desarrolladas	8
3.1.3 Lecciones aprendidas	8
3.1.4 Propuesta de mejora	9
3.1.5 Fundamentación teórica de la propuesta	8
<b>Conclusiones</b>	14
<b>Recomendaciones</b>	15
<b>Referencias</b>	16
<b>Apéndice</b>	17
<b>propuesta de mejora</b>	17
<b>Anexos</b>	18

## Resumen

La práctica y el fortalecimiento de conductas positivas resultan esenciales y son la manera ideal, para crear un ambiente de armonía que permita el desarrollo coherente del proceso de enseñanza y aprendizaje para lograr un desarrollo pleno e integral en cada uno de los miembros del centro educativo.

Cuando se manifiestan deficiencias en la práctica pedagógica diaria por parte de los y las docentes, surgen actitudes y comportamientos como la ira, la evasión de responsabilidades, las faltas de respeto, las agresiones verbales, el negativismo, la falta de liderazgo, la falta compromiso profesional, las ausencias e incumplimiento de labores, la sobrecarga de trabajo, entre otras prácticas negativas.

Este tipo de comportamientos no permiten que los docentes fortalezcan su crecimiento profesional; es realmente lamentable que los principales afectados de forma directa por este tipo situaciones sean precisamente los alumnos, debido a que ellos se identifican con los docentes, fácilmente reproducen los patrones de comportamiento que observan y que aprenden de éstos durante la interacción en el aula y en el centro educativo.

Resulta lamentable reconocer que entre las principales causas del surgimiento de conductas de indisciplina y conflictos en el centro educativo aparezcan aquellas provocadas por la falta de compromiso ético-profesional por parte de los y las docentes.

Es función y compromiso del administrador educativo diagnosticar, interpretar, corregir y motivar cambios de actitud en el recurso humano a su cargo, ya que cumple también funciones de mediador, orientador y principalmente como líder del centro educativo. El administrador debe ser un líder objetivo y proactivo que pueda dirigir en las sendas del éxito al centro educativo, para posicionarlo en un nivel de excelencia ante la comunidad, de esta manera gozar de prestigio por la calidad del servicio que brinda y la atención dirigida a los jóvenes que lo eligen como institución formadora.

La tarea del administrador no es una tarea sencilla, debido a que trabaja con seres humanos como elemento fundamental de los procesos educativos, los cuales tienen diferentes formas de pensar y de actuar. El administrador es el principal responsable de fomentar el cumplimiento de las normas disciplinarias, siendo ejemplo constante y coherente en su forma de expresarse y de actuar, tanto en su relación personal como líder ante los y las docentes y en su función de ejemplo y mediador ante los alumnos y las alumnas.

## **Introducción**

El informe que se presenta corresponde al desarrollo del proceso de Práctica Profesional Dirigida de la Carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, Facultad de Educación de la Universidad Panamericana de Guatemala, el cual contiene la descripción de las distintas actividades realizadas durante la ejecución en el Instituto Municipal de Educación Básica de la aldea San Pedro las Huertas.

En el capítulo 1, se desarrolla el marco contextual del entorno del centro educativo que contiene la información de la ubicación geográfica, sus características, el tipo de población que atiende, los antecedentes históricos resaltando los eventos trascendentales, la misión y visión que dirigen sus servicios educativos y la estructura organizacional.

El capítulo 2, contiene la descripción de la metodología aplicada durante la realización del diagnóstico institucional. Se aplicaron las técnicas de la entrevista, observación y el análisis documental utilizando como instrumentos los cuestionarios, una ficha de observación y la matriz FODA para identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, considerando como informantes a la Directora y los docentes del centro educativo.

Se presentan los resultados del diagnóstico institucional, que demostraron la problemática que afecta al centro educativo, siendo esta: la deficiente aplicación de técnicas para el manejo de los conflictos y la disciplina dentro del centro educativo y la poca disponibilidad del personal docente para resolver esta deficiencia.

El capítulo 3, contiene el desarrollo de la Práctica Profesional Dirigida, la propuesta de mejora y su fundamentación teórica, la cual consiste en la elaboración de un “Modulo para el manejo de conflictos” como herramienta pedagógica de estudio y apoyo dirigido a la directora y al personal docente del centro educativo.

El módulo está integrado por tres unidades: ubicación temática, estrategias, disciplina escolar; cuenta con diversos conceptos fundamentales que abordan la temática de la resolución de conflictos y la disciplina escolar, una serie de actividades aplicables para lograr de forma eficiente el alcance de los objetivos y una serie de actividades sugeridas para motivar la reflexión, lo que permite enriquecer el proceso de aprendizaje y fortalecer los vínculos de unidad y unión en el centro educativo.

Al presente informe se adjuntan los documentos que respaldan y evidencian el proceso de la Práctica Profesional Dirigida.

# **Capítulo 1**

## **Marco contextual**

### **1.1 Descripción del tipo de institución**

El Instituto Municipal de Educación Básica ubicado en la 1ra. Avenida, 3er. cantón final No. 60 de la aldea de San Pedro las Huertas, del municipio de La Antigua, del departamento de Sacatepéquez, es una institución educativa que pertenece al sector municipal, atiende los tres grados que comprende el ciclo de educación básica, del nivel medio, presta sus servicios en plan diario, jornada matutina (07: 00 a 12:30 horas), la población escolar es mixta está conformada por 140 alumnos.

La Dirección Técnica-Administrativa del establecimiento está a cargo de la Profesora de Enseñanza Media Julia Teresa Arévalo Luis, cuenta con siete docentes para cubrir las distintas áreas y sub-áreas y una persona para mantener la limpieza del centro educativo.

### **1.2 Reseña histórica de la institución**

Fundado el 26 de marzo de 2010 como un proyecto de la Municipalidad de La Antigua Guatemala para generar oportunidades de desarrollo para los adolescentes de la comunidad. Este fue impulsado por el Profesor de Enseñanza Media Juan Ramón García Gómez director de la Secretaría de Educación, Cultura y Deportes de la Municipalidad de La Antigua Guatemala quien también fungió como director técnico-administrativo ante las autoridades del Ministerio de Educación.

Contó con el apoyo de las Autoridades Municipales de esa administración, el proyecto inició utilizando las instalaciones que estaban construidas en terrenos municipales las cuales cuentan con tres salones amplios que se utilizarían para aulas y tres salones más pequeños que serían utilizados para oficinas y un laboratorio de Computación que se implementaría en beneficio de los alumnos.

Esta institución da la opción para realizar el ciclo de educación básica formal buscado estar acorde a las necesidades de cada uno de los estudiantes y sus familias. Beneficia a la comunidad con la oportunidad

de cambiar su calidad de vida a través de la educación, promueve un desarrollo social y económico al tener mejores oportunidades de un empleo mejor remunerado.

Este proyecto se inició con menos de 100 alumnos y a lo largo de estos cinco años ha ido en aumento el número de alumnos inscritos, el mobiliario y equipo es apropiado para el desarrollo eficiente del proceso de enseñanza aprendizaje el cual es proporcionado por la Unidad de Educación Cultura y Deportes, dependencia de la municipalidad, está conformado con escritorios unipersonales, pizarras de fórmica blanca y cátedras en cada salón, cuenta con iluminación natural y artificial. Los docentes son seleccionados por la Unidad de Educación Cultura y Deportes, tomando en cuenta las necesidades del centro educativo.

Los alumnos han participado en distintas actividades, tanto deportivas como culturales donde han dado lo mejor de sí y han obtenido destacar en los certámenes de dibujo y pintura, campeonatos de futbol que se realizan cada año en las festividades en honor a Santiago Apóstol, patrono de la Ciudad de La Antigua Guatemala.

A partir del año 2013, en la celebración de aniversario del centro educativo se realizan actividades culturales y deportivas que motivan a los alumnos a descubrir sus habilidades y talentos artísticos, esta actividad también se aprovecha para motivar a los jóvenes en su desempeño académico, pues se realiza la elección de Señorita y Mister IMEB en esta actividad participan las alumnas y los alumnos que manifiestan buen rendimiento académico y buenas relaciones interpersonales.

Entre otras actividades culturales que se realizan se pueden mencionar: la celebración del día de la madre, kermeses, desfiles, actos cívicos y clausura del ciclo escolar para los alumnos que egresan de tercero básico.

En relación al personal docente se ha contado con profesionales capacitados, pero debido a los cambios en la administración de la Secretaría de Educación así como el análisis de la evaluación de desempeño, el personal ha sido removido cada año y lamentablemente cuando el ciclo escolar se encuentra ya iniciado, afectando el proceso de enseñanza aprendizaje, por lo que muchas veces los docentes han sido sobre cargados con áreas y subáreas. En el área técnica administrativa, también han surgido cambios provocando deficiencias en el seguimiento de las estrategias de trabajo y en la administración del capital humano, convirtiéndose esta situación en una debilidad.

A finales del año 2013, la infraestructura del establecimiento fue alterada porque los salones de clases más amplios fueron divididos con la finalidad de dar la oportunidad a más jóvenes para cursar los estudios del ciclo básico. Para dividir los salones se colocaron estructuras de madera estas disminuyen los sonidos que provocan interferencia entre los grupos de alumnos durante el desarrollo de las áreas de aprendizaje.

En el ciclo 2015 se implementó por primera vez el Gobierno Escolar, esta actividad promueve en los alumnos valores cívicos que impulsan en ellos la capacidad de gestión y les brinda estrategias necesarias para la realización de proyectos, todo esto con el apoyo y colaboración de los docentes.

### **1.3 Misión y visión**

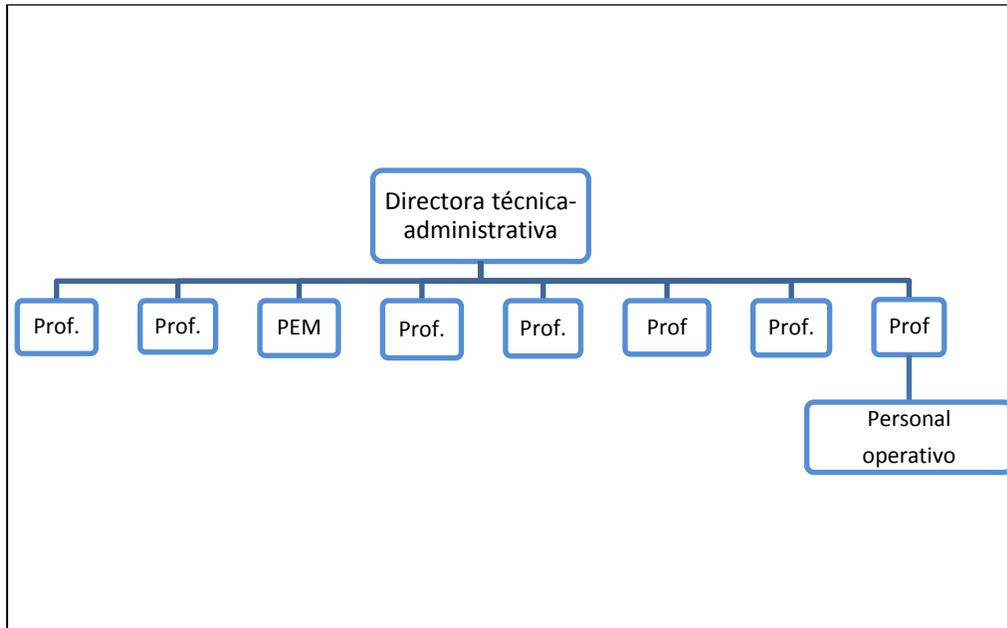
Misión: Somos un centro educativo que ofrece educación formal en el ciclo básico con un equipo de docentes, abierto a los cambios, que se prepara y actualiza permanentemente, contamos con recursos y tecnología. Facilitamos la formación de alumnos y alumnas mediante un currículum en base a competencias, con una metodología constructivista, activa, dinámica, participativa e interesante fortalecida con la práctica de valores morales, sociales y espirituales que promueven la educación con calidad, el liderazgo y el espíritu de servicio.

El estudiante es el centro de nuestro esfuerzo y la participación de los padres de familia y de la comunidad educativa es importante e indispensable en nuestro trabajo.

Visión: Ser identificados como una institución que brinda formación académica, basada fundamentalmente en los valores como la capacidad de esfuerzo, defensa de los derechos de los demás, coherencia, constancia, lealtad, solidaridad, tolerancia, actitud de superación y espíritu crítico ante la diversidad de pensamientos.

Lograr para el año 2016 ser una institución educativa del nivel medio, con prestigio a nivel local y municipal, que egresa alumnos con sentido humanístico y de servicio, competentes para contribuir al trabajo escolar productivo y comprometido con la educación de calidad.

## 1.4 Estructura organizativa



Fuente: elaboración propia, 2015

Directora técnica-administrativa: PEM. Julia Teresa Arévalo Luis

Personal docente:

Prof. Luis Miguel Lañas Marin

PEM. Verónica de Jesús Monzón López

Prof. Elmer Domingo Alexander Tzorin Quiñonez

Profa. Ana Zuleyca Camey Diaz

Prof. Ángel Hernández

Profa. Sucely del Carmen Chacón López

Profa. Elssy Antonieta Chacón

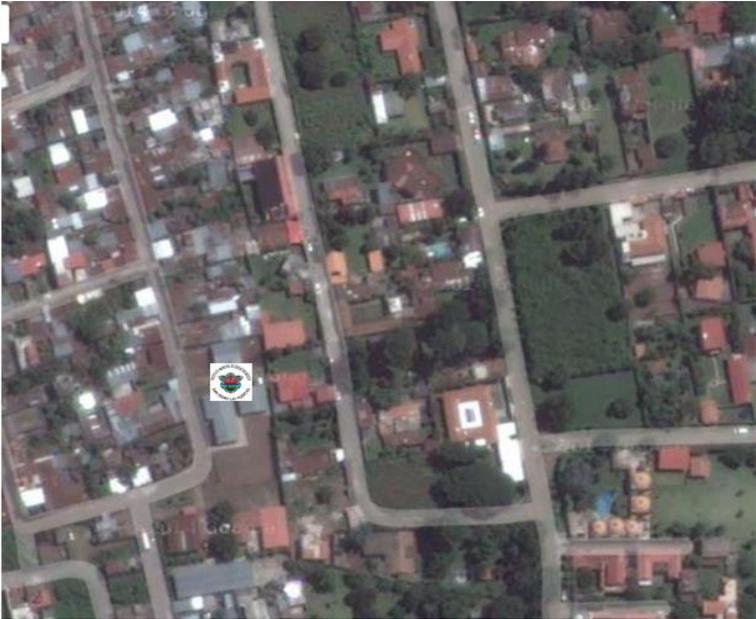
Profa. Ninive Barrera

Personal operativo: Sra. Ana Lucrecia Vásquez García

**1.5 Ubicación geográfica: 3er. cantón final aldea San Pedro las Huertas**

Ilustración No. 1

Vista satelital del Instituto Municipal de Educación Básica



Fuente: Google Maps, 2015

## **Capítulo 2**

### **Diagnóstico institucional**

#### **2.1 Descripción de la metodología aplicada**

##### **2.1.1 Técnicas**

Entrevista, observación, análisis situacional y análisis documental.

##### **2.1.2. Instrumentos**

Cuestionarios, ficha de observación, matriz para identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

##### **2.1.3 Informantes**

Personal técnico-administrativo y docente del centro educativo.

##### **2.1.4 Unidades de análisis**

Área administrativa y área docente

#### **2.2 Resultados del diagnóstico institucional**

El diagnóstico permitió recabar información necesaria que brindó las oportunidades para clasificar, analizar e interpretar datos específicos que ayudaron a reflejar la situación actual del centro educativo en sus ámbitos de acción, técnicos-administrativo y docente, así como su desempeño en estas áreas específicas. A través de ello es posible generar un proceso de mejoras atendiendo a la priorización de las necesidades detectadas así como las expectativas de la misma.

En este sentido, como producto del análisis e interpretación de la información recabada a través de la técnica de la entrevista con sus cuestionarios como instrumentos aplicados a la directora y a los docentes del centro educativo, se determinó que la mayoría tienden a evadir los conflictos que surgen como

producto de conductas asociadas a la indisciplina, las cuales se les presentan, tanto en sus funciones como docentes y en sus relaciones interpersonales con los demás miembros del centro educativo.

La información obtenida permitió conocer determinadas carencias, siendo estas: ausencia de capacitaciones dirigidas al personal acerca del manejo de la disciplina y los conflictos, faltas de respeto entre el personal, deficiente disponibilidad para aplicar las normas disciplinarias, evasión de responsabilidades, deficiente aplicación de estrategias para la búsqueda de soluciones a conflictos y confrontaciones, deficiente aplicación del procedimiento para manejar la disciplina, surgimiento de críticas y murmuraciones ante desacuerdos, desconocimiento del Reglamento disciplinario del establecimiento y desconocimiento del contenido del Acuerdo Ministerial No. 01-2011 Normativa para la convivencia pacífica y disciplina para una cultura de paz en los centros educativos.

Es preciso mencionar y hacer énfasis que evitar los conflictos no es una actitud acertada y profesional, debido a que si los conflictos solamente se evaden y no se buscan las soluciones a los mismos, esto genera patrones de conducta carentes de ética que resultan afectando de manera negativa el cumplimiento de las funciones de cada miembro en el contexto institucional. La evasión también propicia que los conflictos incrementen su intensidad, perdiendo el control de las situaciones, generando consecuencias negativas y lamentables para los implicados así mismo crean repercusiones a terceras personas, afectando negativamente el prestigio de la institución.

## Capítulo 3

### Sistematización de la práctica profesional dirigida

#### 3.1 Desarrollo de la práctica profesional dirigida

##### 3.1.1 Área trabajada

Área técnica-administrativa

Área docente (Pedagógica)

##### 3.1.2 Actividades desarrolladas

1. Observación de actividades desarrolladas en el centro educativo.
2. Elaboración y aplicación de instrumentos apropiados para recabar información.
3. Análisis e interpretación de los resultados obtenidos con las técnicas aplicadas.
4. Presentación de datos a través de gráficas estadísticas.
5. Identificación del problema y socialización de la propuesta de mejora.
6. Elaboración de las unidades temáticas que comprende el módulo.
7. Desarrollo de talleres para la utilización y aprovechamiento del módulo.
8. Redacción de informe final de actividades desarrolladas durante el proceso de Práctica Profesional Dirigida.
9. Impresión y entrega del Módulo.

##### 3.1.3 Lecciones aprendidas

1. La ausencia de herramientas pedagógicas para el manejo de conflictos incrementa el surgimiento de situaciones nocivas que afectan de manera directa el proceso de enseñanza aprendizaje en el centro educativo.
2. La evasión de responsabilidades y la falta de compromiso para la resolución de conflictos producen un ambiente hostil, que interfiere con la convivencia y la armonía entre los miembros de la comunidad educativa.

3. La tendencia negativa ante el surgimiento de los conflictos y la poca disponibilidad para resolverlos son percibidas fácilmente por los estudiantes, los cuales reflejan dichas conductas en comportamientos de indisciplina de manera cotidiana en el centro educativo.
4. La implementación de la propuesta de mejora para el centro educativo, fortalece el área técnica-administrativa y pedagógica.

### 3.1.4 Propuesta de mejora

El proyecto consiste en la elaboración de un módulo para el manejo de conflictos. El Módulo es una herramienta pedagógica para el apoyo y el fortalecimiento del quehacer institucional, porque contiene la descripción de una serie de actividades que orientan los procesos técnicos y pedagógicos aplicables en la realización de las diferentes funciones dentro del contexto del centro educativo.

### 3.1.5 Fundamentación teórica de la propuesta

#### Proyecto

El Módulo es un elemento fundamental para apoyar los procesos de coordinación, dirección, evaluación y control administrativo, facilitando una adecuada relación entre los distintos miembros de la comunidad educativa, permitiendo revisar y mejorar los procesos actuales que cada miembro del centro educativo realiza en el desempeño de las funciones asignadas.

#### Justificación

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 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 se pueda minimizar el conflicto a nivel institucional:

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

Cuanto más organizada y cohesionada esté el centro educativo, cuanto más esfuerzos se realicen por integrar y adaptar los intereses y las necesidades de los alumnos y de los docentes, menor será la frecuencia de aparición de situaciones conflictivas disfuncionales centradas en la convivencia.

En este contexto de ideas se propone el “Módulo para el manejo de conflictos”, dicho documento es una herramienta pedagógica para facilitar al Director y a los docentes del centro educativo una serie de estrategias aplicables para solucionar de manera coherente los conflictos que surgen en el desempeño de las funciones docentes y técnicas-administrativas así como manejar de manera crítica y objetiva las diversas situaciones asociadas al incumplimiento de la disciplina en el ámbito escolar.

## Objetivo general

Facilitar a la directora y a los docentes del Instituto Municipal de Educación Básica, una herramienta pedagógica que les permita aplicar estrategias para la resolución de conflictos y el manejo de la disciplina en sus diferentes ámbitos de desempeño e interacción social en el centro educativo y en su contexto.

## Objetivos específicos

1. Sensibilizar a los docentes acerca de la importancia de crear un clima armónico para desarrollar de manera eficiente el proceso de enseñanza aprendizaje.
2. Valorar la importancia de la disciplina como herramienta para contrarrestar los efectos dañinos de los conflictos que surgen en la convivencia dentro del centro educativo.
3. Fortalecer el trabajo en equipo a través de la aplicación de técnicas y estrategias que promuevan la unidad entre la comunidad educativa.

## Metas

1. Elaborar un “Módulo para el manejo de Conflictos”, como instrumento de estudio y apoyo pedagógico para la directora y los docentes del Instituto Municipal de Educación Básica, reproduciendo 1 ejemplar impreso y 7 ejemplares en disco compacto, para su aplicación durante el ciclo escolar 2016.
2. Integrar las estrategias del “Módulo para el manejo de conflictos” en la práctica pedagógica diaria y mejorar la disciplina en el centro educativo, durante el ciclo escolar 2016.
3. Desarrollar 2 talleres de inducción para la utilización y aprovechamiento del “Módulo para el manejo de conflictos”, dirigidos a la directora y a los docentes del centro educativo.

Beneficiarios: directora del centro educativo, 7 docentes, 140 alumnos.

Beneficiarios indirectos: padres de familia, miembros de la comunidad.

Localización: Instituto Municipal de Educación Básica de la Aldea San Pedro las Huertas del municipio de La Antigua Guatemala del departamento de Sacatepéquez.

## Metodología elementos didácticos que conforman el módulo

1. Ubicación temática: en esta sección se presentan diversos conceptos fundamentales que abordan la temática de la resolución de conflictos y la disciplina escolar en el contexto de los centros educativos. Este marco conceptual pretende acercar al docente al estudio de los principios teóricos fundamentales que son parte esencial en su práctica pedagógica e interacción social diaria.
2. Estrategias: en esta sección se presentan una serie de actividades aplicables para lograr de forma eficiente el alcance de los objetivos propuestos relacionados con la temática del manejo de conflictos y la aplicación de la disciplina en el ámbito escolar.

Las estrategias seleccionadas que se presentan se expresan en un lenguaje claro y sencillo, facilitan la comprensión y la aplicación de las mismas, permitiendo al docente ser agente de cambio a través de una actitud asertiva ante el surgimiento y la resolución de los conflictos que se presentan en el ámbito escolar.

Las estrategias que se presentan son variadas para que el docente tenga la opción para elegir las más acertadas en el proceso de resolución de conflictos y manejo de la disciplina, según las características de la situación y los intereses de las personas involucradas, respondiendo a los intereses del centro educativo.

La aplicación de las estrategias, de manera eficiente y eficaz, permitirá que cada docente cumpla las funciones asignadas, facilitando a la Directora el control del centro educativo, disminuyendo las manifestaciones de indisciplina y el surgimiento de conflictos relacionados con la convivencia, porque se espera que a través de la utilización del Módulo cada docente se encuentre en capacidad de resolver las diferentes situaciones de conflicto de manera coherente y en el momento preciso.

3. Actividades sugeridas: este tipo de actividades se presentan para motivar la reflexión del docente demostrando que la temática del Módulo está integrada con la realidad que se vive en el contexto del centro educativo. Las actividades sugeridas deben generar en los docentes un cambio de actitud y comportamiento de acuerdo a lo establecido en la normativa de convivencia pacífica y disciplina en el centro educativo, manifestando valores que permitan ser modelo ante la comunidad educativa. Las actividades sugeridas propician el intercambio de experiencias e ideas entre docentes, lo que permite enriquecer el proceso de aprendizaje y fortalecer los vínculos de unidad y unión en el centro educativo.

Nota: la entrega del informe final del proceso del proceso de Práctica Profesional Dirigida se establece para el 12 de diciembre.

### Recursos:

1. Humanos: personal técnico-administrativo, docentes y alumnos del Instituto Municipal de Educación Básica.
2. Materiales: equipo tecnológico y material de oficina.
3. Financieros: (presupuesto). Tabla 3. Página 90.

## 1. Resultados

Presentación del “Módulo para el manejo de conflictos”, dirigido a la Directora y docentes del Instituto Municipal de Educación Básica.

Participación activa de la Directora y del personal docente del centro educativo en el proceso de fortalecimiento del que hacer institucional.

Proyección de la Universidad Panamericana a través de una propuesta para el fortalecimiento del área administrativa y pedagógica del centro educativo.

Ejecución de talleres formativos de inducción para la aplicación y aprovechamiento del “Módulo para el manejo de conflictos”, dirigido a la Directora y los docentes del centro educativo.

## Conclusiones

- Se estableció la importancia del manejo de conflictos y la disciplina dentro del centro educativo para crear un ambiente adecuado para desarrollar el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Se brindó material pedagógico como herramienta para la aplicación de estrategias relacionadas a la resolución de conflictos y el manejo de la disciplina en sus diferentes ámbitos de desempeño e interacción social en el centro educativo y en su contexto.
- Se fortaleció el trabajo en equipo a través de la socialización de actividades formativas que orientan la aplicación de técnicas y estrategias para promover la unidad entre los miembros de la comunidad educativa.
- Se estableció la importancia de la disciplina como herramienta para contrarrestar los efectos dañinos de los conflictos que surgen en la convivencia y la buena disponibilidad de la Directora y los docentes ante la propuesta de mejora para beneficio del centro educativo.

## **Recomendaciones**

- A la directora y a los docentes para que promuevan un ambiente de sana armonía para el buen desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje en beneficio de la población estudiantil.
- A la directora y a los docentes para que utilicen de manera continua el material pedagógico brindado, enriqueciendo el proceso con la práctica y las experiencias adquiridas.
- A la directora y a los docentes para que promuevan y mantengan un ambiente agradable en el centro educativo siendo ejemplo para el resto de la comunidad educativa a través de actitudes y acciones positivas que fortalezcan la unidad y el trabajo en equipo.
- A la directora y a los docentes para que valoren la disciplina como una herramienta para disminuir los conflictos y contrarrestar los efectos perjudiciales que estos producen.

## Referencias

- Jabif, L. (2009). Manejo de Conflictos. In L. Jabif, *Manejo de Conflictos* (pp. 20-24). Ciudad de Guatemala: Tipografía Nacional.
- Jaume, L. M., & Franco, L. P. (2004). *La Conducta asertiva como habilidad social*. Centro Nacional de Condiciones de Trabajo, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, España.
- Peña, M. (2008). *El Educador del Nuevo Siglo*.
- Ministerio de Educación República de Guatemala, C. A. (2013). *Acuerdo Ministerial No.01-2011 y su Reforma Acuerdo Ministerial No.1505-2013*. Guatemala.
- Godoy López, D. C. (2007). *Importancia de las citas textuales y la bibliografía en la investigación universitaria: Sistema Clásico Francés, Lancaster, APA y Harvard*. Ciudad de Guatemala.: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Educación, F. d. (2014). *Guía para elaborar el informe de Práctica Profesional Dirigida de la Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa*. Ciudad de Guatemala: Universidad Panamericana.
- Robledo, C. (2003). *Técnicas y Proceso de Investigación Científica* . Guatemala: Litografía Mercagraf.

## **Apéndice**

**Universidad Panamericana**  
**Facultad de Ciencias de la Educación**  
**Licenciatura en Administración Educativa**



**Viviana Aracely Can Gómez**

**Autora – Compiladora**

Año 2015

## Contenido

Presentación	1
Objetivos	2
Elementos didácticos que conforman el módulo	2
Ubicación temática	3
1. El conflicto	4
Efectos potencialmente positiva del conflicto	4
1.1 Efectos destructivos del conflicto	5
Actividad sugerida	5
1.2 Respuestas poco constructivas para afrontar el conflicto	6
El combate y La competencia	7
La arrogancia , la negación y el ocultamiento	8
Actividad sugerida	8
1.3 Respuestas constructivas	9
Persuasión	10
Concesión	11
Contención y colaboración	12
Los pasos para una negociación de colaboración	13
Ejemplo	14
Actividad sugerida	14
2. Estrategias	15
2.1 El “Método de la escalera”	16
2.2 Canales de comunicación	18
2.3 La asertividad como técnica	19
2.4 Diferencias entre conductas	20
2.5 Principios y derechos básicos de la asertividad	21
2.6 Técnicas asertivas	22
2.7 La asertividad en el trabajo	23
2.8 Cuestionario asertivo	24

2.9	Corrección e interpretación	25
3.	Disciplina escolar	27
3.1	Reflexión	29
3.2	Algunas razones por las cuales los estudiantes se portan mal	30
	Actividad sugerida	30
3.3	Importancia de la conducta	31
	Actividad sugerida	31
3.4	Metas del educador del nuevo siglo	32
3.5	Las diez claves para establecer las normas en clase	33
3.6	Reglas para establecer la disciplina	34
3.7	Ejemplo de normas para la clase	35
3.8	Normativa de convivencia pacífica y disciplina para una cultura de paz en los centros educativos. Acuerdo Ministerial No. 01-2011. Objetivos y Definiciones	36
	Aspectos legales, Medidas preventivas y Medidas de seguridad	37
3.9	Integración de la Comisión de disciplina, Artículo 24, reformado según El Acuerdo Ministerial No.1505-2013 de fecha 23 de mayo de 2013.	38
3.10	Tipos de faltas y sanciones	39
	Reflexión	43
	Conclusiones	45
	Referencias bibliográficas	46

## **Presentación**

Es necesario comprender que los conflictos están siempre presentes en la vida de cada persona y en los centros educativos donde laboramos, cada uno de estos centros educativos están conformados por personas muy distintas; cada persona tiene formas distintas de ver e interpretar las cosas, éstas diferencias son riqueza pero también son causa de conflictos, sobre todo en la convivencia diaria durante el desempeño de las funciones que cada persona tiene asignadas.

Para evitar conflictos los centros educativos dan a conocer a sus miembros las normas o reglas que han sido establecidas para hacer armónica la convivencia, pues estas normas deben regir nuestro comportamiento dentro del lugar de trabajo, pero muchas veces, aun cumpliendo lo establecido surgen algunas diferencias entre las personas, las cuales producen conflictos.

Para esto se necesita aplicar la inteligencia emocional con una conducta asertiva, de esta forma se encuentra la solución o la forma de afrontar el conflicto sin causar ningún tipo de daño, emocional, físico o laboral a la persona o personas que se encuentran involucradas o afectadas, Cuando no se manejan de una forma acertada los conflictos pueden llegar a producir un desgaste emocional y se convierte el lugar de trabajo en un verdadero campo de batalla con un ambiente hostil difícil de soportar.

Todos tendemos a defender nuestro punto de vista, y esto es muy importante, porque también podemos ayudar a que la institución busque cambios que la posicionen en un nivel de calidad, pues algunas veces es necesario un cambio favorable y por lo general somos seres que se acomodan y no nos agradan del todo los cambios, ya que a veces estamos a gusto con determinada forma de pensar y de actuar.

Es evidente que los conflictos son parte de la vida y muchas veces son necesarios para renovar el entusiasmo, debido que después de una dificultad superada se mejora el ánimo y se renuevan las energías para seguir desempeñando las funciones asignadas. Es fundamental conocer y aplicar en el momento oportuno el método o la estrategia más acertada que ofrezca soluciones de respuesta que permitan resolver los conflictos que surgen en el centro educativo, sin olvidar la importancia que tiene mostrar conductas positivas para obtener resultados satisfactorios.

En este contexto de ideas se presenta el “Módulo para el manejo de conflictos”, como una herramienta pedagógica para facilitarle al Director y a los docentes del centro educativo una serie de estrategias aplicables para solucionar de manera coherente los conflictos que surjan en el desempeño de las funciones docentes y técnicas-administrativas así como manejar de manera crítica y objetiva las diversas situaciones asociadas al incumplimiento de la disciplina en el ámbito escolar.

### Objetivo general

Facilitar a la Directora y a los docentes del Instituto Municipal de Educación Básica una herramienta pedagógica que les permita aplicar estrategias para la resolución de conflictos y el manejo de la disciplina en sus diferentes ámbitos de desempeño e interacción social en el centro educativo y en su contexto.

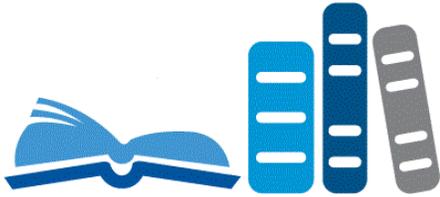
### Elementos didácticos que conforman el módulo

- ❖ **Ubicación Temática:** en esta sección se presentan diversos conceptos fundamentales que abordan la temática de la resolución de conflictos y la disciplina escolar en el contexto de los centros educativos. Este marco conceptual pretende acercar al docente al estudio de los principios teóricos fundamentales que son parte esencial en su práctica pedagógica e interacción social diaria.
- ❖ **Estrategias:** en esta sección se presentan una serie de actividades aplicables para lograr de forma eficiente el alcance de los objetivos propuestos relacionados con la temática del manejo de conflictos y la aplicación de la disciplina en el ámbito escolar.

Las estrategias seleccionadas que se presentan se expresan en un lenguaje claro y sencillo, facilitan la comprensión y la aplicación de las mismas, permitiendo al docente ser agente de cambio a través de una actitud asertiva ante el surgimiento y la resolución de los conflictos que se presentan en el ámbito escolar.

Las estrategias que se presentan son variadas para que el docente tenga la opción para elegir las más acertadas en el proceso de resolución de conflictos y manejo de la disciplina, según las características de la situación y los intereses de las personas involucradas, respondiendo a los intereses del centro educativo.

- ❖ **Actividades sugeridas:** este tipo de actividades se presentan para motivar la reflexión del docente demostrando que la temática del Módulo está integrada con la realidad que se vive en el contexto del centro educativo. Las actividades sugeridas deben generar en los docentes un cambio de actitud y comportamiento de acuerdo a la normativa de convivencia pacífica y disciplina en el centro educativo, manifestando valores que permitan ser modelo ante la comunidad educativa. Las actividades sugeridas propician el intercambio de experiencias e ideas entre docentes, lo que permite enriquecer el proceso de aprendizaje y fortalecer los vínculos de unidad y unión en el centro educativo.



## Ubicación temática

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:

1. La formación de la razón y el desarrollo de la acción racional,
2. El desarrollo de la actividad creativa y del reconocimiento del otro.

El líder institucional requiere desarrollar su capacidad diagnóstica y de negociación, para abordar los conflictos que se puedan presentar en la institución.

Sin embargo, es necesario considerar, al mismo tiempo, los mecanismos que pueden implementarse en la escuela con el propósito de regular el conflicto.

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.

Cuanto más organizada y cohesionada este el centro educativo, cuanto 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.



# 1. El conflicto

## Efectos potencialmente positivos del conflicto:

El conflicto estimula la creatividad de las personas porque promueve la búsqueda y la aplicación de diferentes enfoques para solucionar los problemas.



El conflicto fortalece la cohesión del grupo y permite la aplicación de valores y actitudes éticas que aumentan los sentimientos de identidad y mejoran el desempeño.

El conflicto permite fortalecer la capacidad para afrontar y superar las diversas situaciones que se presentan en el contexto del centro educativo.

## 1.1 Efectos destructivos del conflicto:

### Crea tensiones

Las personas tienden a manifestar diversos sentimientos, entre estos: la angustia, la preocupación y el temor por perder en la disputa.

### Produce frustraciones

La parte derrotada se queda con un sentimiento de pérdida y de fracaso.  
  
Provoca sentimientos de rivalidad.



### EXPRESA SUS PROPIAS IDEAS.

¿Alguna vez ha experimentado uno o varios sentimientos destructivos por causa de un conflicto? Puede anotar su experiencia y compartirla con sus compañeros.

---

---

---

---

---



## 1.2 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.

Se hace 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-**.



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 sus alumnos.

Algunas manifestaciones propias de una espiral de conflictos son el combate, la competencia, la arrogancia, la negación y el ocultamiento:

- **El combate**

Refiere a las formas agresivas de afrontar los conflictos. Quienes 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. Cuando estas formas no se presentan de manera aislada sino que conforman un patrón de comportamiento, entre los miembros de la escuela 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 de cosas. 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.



- **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.



- **La arrogancia**

Esta forma de encarar 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.



- **La negación**

Quienes responden con la negación pretenden ignorar cualquier síntoma, prefieren “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.



- **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”).



**EXPRESA SUS PROPIAS IDEAS.**

¿Qué tipo de conducta ha manifestado usted ante el surgimiento de un conflicto?  
Anote su experiencia y compártala con sus compañeros.

---

---

---

---

---

---

---



Las respuestas constructivas son aquellas que se orientan a resolver el conflicto y a aprovecharlo como oportunidad de aprendizaje.



## 1.3 Respuestas constructivas

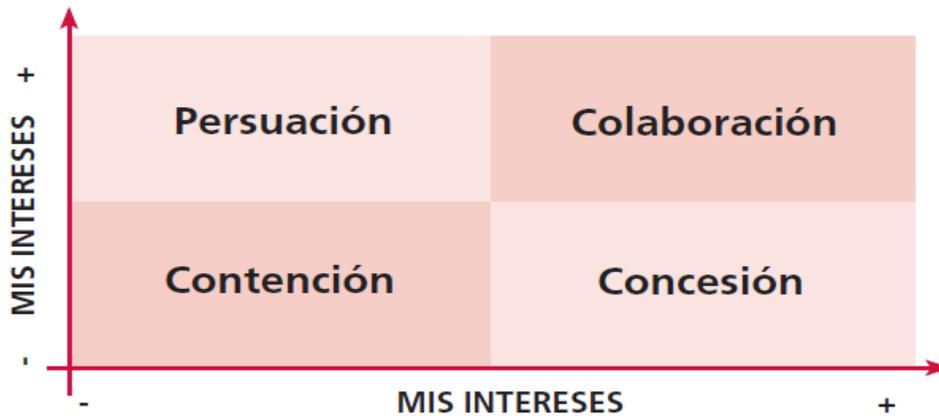
Una respuesta positiva implica que:

Se asume la responsabilidad por afrontar el conflicto.

Se aclara el conflicto, considerando nuestra perspectiva y la de la otra parte.

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

Las diferentes formas de enfrentar los conflictos pueden visualizarse a través de modelos que indican patrones de comportamiento frente a las situaciones. Un modelo que considera cuatro alternativas de respuesta es el siguiente:



## 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 uno considera 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.

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 el ser considerado intransigente o duro.

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 nuestros intereses.

## 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 conceder:

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

## **Contención**

Suele ocurrir que algunos conflictos son tan difíciles que cualquier propuesta de solución dé lugar a discusiones interminables o que determinados aspectos de la personalidad de la otra parte dificulten la búsqueda de una solución constructiva.

### **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.

## **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.

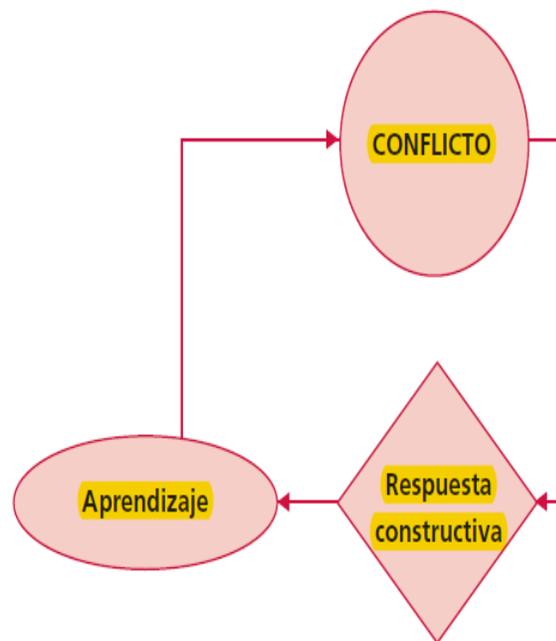
El concepto de *sinergia para la complementariedad* subyace en esta forma de abordaje, para lo cual se requiere que ambas partes inventen en conjunto, explorando posibilidades que vayan más allá de lo obvio.

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.

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 hasta la aparición de nuevas situaciones conflictivas que, abordadas desde las respuestas constructivas, generarán un nuevo aprendizaje y así sucesivamente.



*Espiral de crecimiento*

## Los pasos para una negociación de colaboración

La estrategia para una negociación de colaboración, llamada también ganar–ganar, se sintetiza en tres fases: y aspiraciones de cada parte.

1. Algunos conflictos se resuelven en este estadio con una simple mejora de la comunicación y a través de la corrección de malentendidos.
2. Separar las posiciones de los intereses. Posición es aquello que cada uno reclama en una situación de conflicto, interés es la preocupación o el deseo que subyace a esa petición.



3. Identificar los modos en que los intereses de cada parte pueden satisfacerse con un costo mínimo o nulo para la otra parte, separando las posiciones de los intereses. (Jabif, 2009, págs. 10-16)

## Ejemplo

El alumno reprueba el curso porque la suma de los puntajes de las tres evaluaciones (cuaderno, clase, examen) es insuficiente. El alumno se queja, considera injusto que la nota del cuaderno tenga tanto valor. Considerando que él había sacado una nota superior en el examen, pedía que se lo evaluase de otro modo (posición).

La profesora le responde que el modo de evaluar había sido consensuado al comienzo del curso, por lo que no tenía derecho a reclamar (posición). La profesora podría haber seguido con su criterio, pero como no deseaba una relación de enfrentamiento con el alumno durante el resto del año, accede a hablar con él, con la mediación de la directora. Durante la conversación, cada uno expresa su punto de vista.

Las posiciones parecen incompatibles. Sin embargo, cuando a través del diálogo se descubren los intereses, el conflicto comienza a abordarse desde otra perspectiva. El interés del alumno es aprobar, a él no le interesa si la profesora cambia su criterio de evaluación.

Los intereses de la profesora son: no cambiar el criterio establecido por consenso con el grupo y mantener una relación cordial con el alumno. Cuando la profesora le sugiere que mejore su trabajo de cuaderno puesto que todavía está a tiempo y así mejorar su nota global, se consigue una solución satisfactoria para ambos.

### EXPRESA SUS PROPIAS IDEAS.

¿Qué alternativa ha utilizado usted para solucionar un conflicto? Y ¿En qué forma le ayudó la aplicación de dicha alternativa? Justifique su respuesta y compártala con sus compañeros.

---

---

---

---

---

---





## 2.

# Estrategias

Enfrentar y resolver situaciones conflictivas relacionadas con la convivencia organizacional requiere necesariamente de la cooperación de otros y no solo 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 la distintas partes implicadas, las lógicas que sustentan sus argumentos y posturas, y detectando 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:

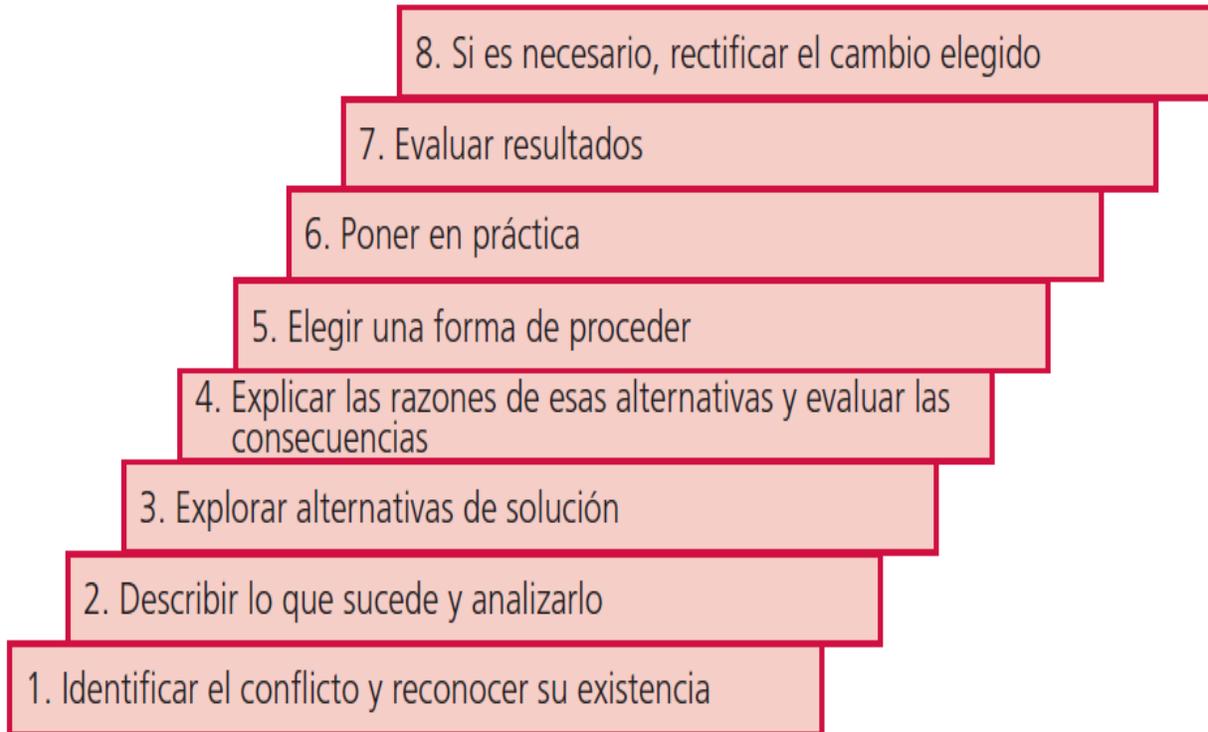
1. Mantener una actitud abierta al diálogo.
2. Mantener una disposición para encontrar una solución de mutuo acuerdo

Es por eso que el director y el colectivo 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.

**2.1 El “Método de la escalera”**, muestra una serie de pasos para enfrentar y resolver situaciones conflictivas relacionadas con la convivencia.

*“Método de la escalera”*



**Descripción del método**

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

respeto 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.

4. Explicar las razones de esas alternativas de solución y evaluar las consecuencias de cada una.

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.

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.

## 2.2 Canales de comunicación



**Para que la comunicación en el nivel organizacional sea efectiva deben ser contempladas al menos tres cuestiones:**

1. Que se comprenda lo que se quiere decir, teniendo en cuenta los diferentes códigos y lógicas que pueden estar conviviendo en un mismo centro.
2. Que la comunicación tenga acceso a personas que no se encuentran habitualmente se utilizan circulares, memos, carteleros.
3. 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. (Jabif, 2009, págs. 20-24)

La asertividad es una forma de interactuar y relacionarnos de manera eficiente con las demás personas en las diferentes situaciones del contexto en el cual nos desenvolvemos.

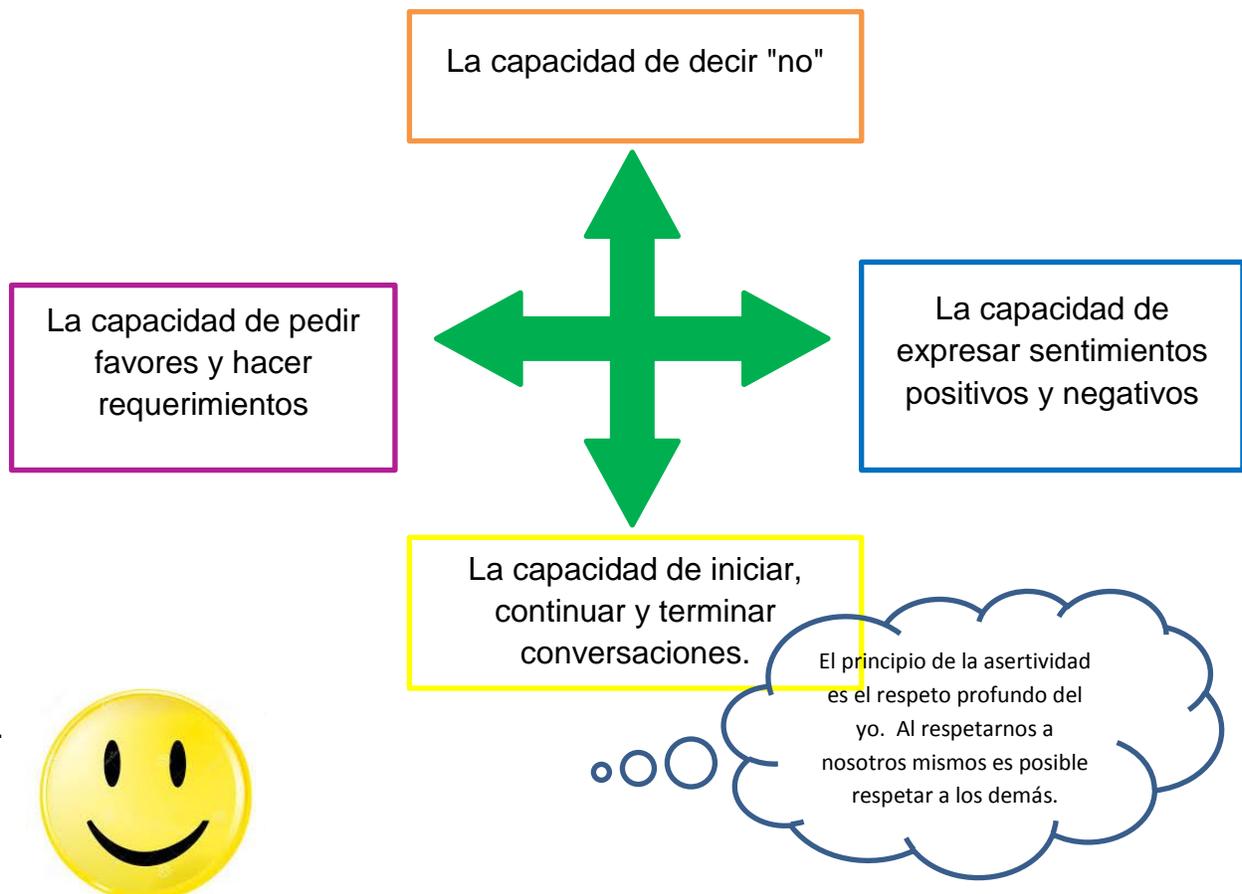
La conducta asertiva permite que la persona se exprese de una forma honesta y con respeto hacia sus similares.



## 2.3 La asertividad como técnica

La asertividad se define como la habilidad personal que permite expresar los pensamientos, opiniones y sentimientos de una manera adecuada y respetuosa, considerando la importancia que tiene expresarlos en el lugar y momento oportunos.

### Patrones específicos de la conducta asertividad



## 2.4 Diferencias entre conductas

Asertiva o socialmente habilidosa	Pasiva	Agresiva
<p>Implica firmeza para utilizar los derechos, expresar los pensamientos, sentimientos y creencias de un modo directo, honesto y apropiado sin violar los derechos de los demás.</p> <p>Es la expresión directa de los propios sentimientos, deseos, derechos legítimos y opiniones sin amenazar o castigar a los demás y sin violar los derechos de esas personas.</p> <p>La conducta asertiva no tiene siempre como resultado la ausencia de conflicto entre las dos partes, pero su objetivo es la potenciación de las consecuencias favorables y la minimización de las desfavorables.</p>	<p>Transgresión de los propios derechos al no ser capaz de expresar abiertamente sentimientos, pensamientos y opiniones o al expresarlos de una manera autoderrotista, con disculpas, falta de confianza, de tal modo que los demás puedan hacerle caso.</p> <p>Comportarse de este modo en una situación puede dar como resultado una serie de consecuencias no deseables tanto para la persona que está comportándose de manera no asertiva como con la persona con la que está interactuando.</p> <p>La persona que actúa así se puede sentir a menudo incomprendida, no tomada en cuenta y manipulada.</p>	<p>Defensa de los derechos personales y expresión de los pensamientos, sentimientos y opiniones de una manera inapropiada e impositiva y que transgrede los derechos de las otras personas.</p> <p>La conducta agresiva en una situación puede expresarse de manera directa o indirecta.</p> <p>La agresión verbal directa incluye ofensas verbales, insultos, amenazas y comentarios hostiles o humillantes.</p> <p>La agresión verbal indirecta incluye comentarios sarcásticos y rencorosos y murmuraciones.</p> <p>El objetivo habitual de la agresión es la dominación de las otras personas. La victoria se asegura por medio de la humillación y la degradación. (Jaume &amp; Franco, 2004)</p>

## 2.5 Principios y derechos básicos de la asertividad

La asertividad se construye en todo un modelo que sigue principios generales, de dentro hacia fuera, de construir fortalezas en nuestra persona, para después poder exteriorizar un desempeño que sirva a los demás; es así como se parte del "respetarte a ti mismo" para "respetar a los demás".

- Respeto por uno mismo.
- Respetar a los demás.
- Ser analítico.
- Ser directo.
- Ser honesto.
- Ser apropiado.
- Control emocional.
- Saber decir.
- Saber escuchar.
- Ser positivo.
- Lenguaje no verbal.



Los derechos asertivos son puntos a sostener y a hacer valer ante nosotros mismos y ante los demás.

- Considerar las propias necesidades.
- Cambiar de opinión.
- Expresar las ideas y los sentimientos.
- Decir no ante una petición, sin sentirse culpable.
- Ser tratado con respeto y dignidad.
- Cometer errores.
- Pedir y dar cuando así se decida.
- Establecer las prioridades y las propias decisiones.
- Sentirse bien.
- Tener éxito.
- La privacidad.
- La reciprocidad.
- Exigir la calidad pactada.
- Ser feliz.

## 2.6 Técnicas asertivas

La persona asertiva es aquella que no se comporta de manera agresiva con los demás, lleva a la práctica sus decisiones, no huye o cede ante los demás para evitar conflictos, es capaz de aceptar que comete errores sin sentirse culpable, no se siente obligada a dar excusas, razones o explicaciones de por qué quiere lo que quiere, distingue de lo que dicen los demás de ella misma o de sus puntos de vista, es capaz de solicitar información sobre su propia conducta negativa y está abierto siempre a tratar diferencias de intereses o conflictos con otras personas.



Técnicas	
<p><b>Disco rayado</b> Técnica que consiste en la repetición serena de palabras que expresan nuestros deseos una y otra vez. Evita tener que poner excusas falsas y nos ayuda a persistir en nuestros objetivos.</p>	<p><b>Banco de niebla</b> Técnica que ayuda a aprender a responder a las críticas manipulativas de otras personas reconociendo su posibilidad o su parte de verdad.</p>
<p><b>Aceptación negativa</b> Esta técnica enseña a aceptar nuestros errores y faltas, (sin tener que excusarnos por ellos) mediante el reconocimiento decidido y comprensivo de las críticas que nos formulan a propósito de nuestras características negativas, reales o supuestas.</p>	<p><b>Compromiso</b> Puede ser muy asertivo y muy práctico siempre que no esté en juego el respeto que nos debemos a nosotros mismos, ofrecer a la otra parte algún compromiso.</p>
<p><b>Aceptación positiva</b> Consiste en la aceptación de la alabanza que nos den (elogios, felicitaciones, etc.), pero sin desviarnos del tema central.</p>	<p><b>Interrogación</b> Uno mismo se pregunta lo que le preocupa buscando sus propias respuestas.</p>
<p><b>Información gratuita</b> Consiste en escuchar activamente la información que nos dan los demás sin habérselas pedido nosotros y de allí partir para solicitar más datos y seguir la conversación. <b>(Jaume &amp; Franco, 2004)</b></p>	

## 2.7 Asertividad en el trabajo

En los centros educativos cada uno de los miembros debe dirigir sus esfuerzos para adquirir y fortalecer sus habilidades de comunicación y mejorar sus relaciones interpersonales que fortalezcan los conocimientos que permitan mejorar el desempeño de la institución.

Es importante que exista una comunicación asertiva que permita respetar y hacer valer los derechos de cada uno de los miembros para recibir un trato justo y decoroso, que permita expresar lo que se quiere, piensa y siente de manera eficiente y con coherencia.

Cuando surjan desacuerdos en el centro de trabajo es necesario expresar las opiniones en el lugar y en el momento oportuno y preguntar el “por qué” se debe hacer determinada acción, ya que es necesario brindar una explicación convincente.

Es efectivo solucionar los problemas que provocan incomodidades exponiéndolos con respeto a aquellos que estén implicados. Se debe manejar la timidez y el miedo y vencer la baja autoestima en el trabajo, teniendo seguridad y confiando en las propias posibilidades para vencer la frustración y romper con los bloqueos emocionales.

Una conducta asertiva fortalece la cohesión de los grupos de trabajo y potencia las habilidades comunicativas para analizar las situaciones de conflicto que se presentan y así establecer diferentes posibilidades, puntos de vista y alternativas de solución ante dichos problemas.



Una conducta asertiva es cuando se defienden los derechos propios de modo que no queden violentados los ajenos.



## 2.8 Cuestionario asertivo

Si quiere saber el grado de asertividad que tiene, conteste el siguiente cuestionario, lea detenidamente cada pregunta formulada y señale la respuesta correspondiente.



CUESTIONARIO		SI	NO
1. Cuando considera que algo le resulta injusto, ¿expresa su opinión al respecto?			
2. ¿En ocasiones se exalta ante determinadas situaciones que le desagradan?			
3. Si un compañero le pidiera un favor que usted se sintiera incapaz de cumplir, ¿le diría que no?			
4. ¿Se sentiría con el derecho de interrumpir al interlocutor en caso de que no le quedara clara la explicación?			
5. Cuando alguien le pide ayuda, ¿cree que tiene la obligación de tener que ayudarlo?			
6. ¿Cree que debería adaptarse a los demás antes de perder la amistad?			
7. Si se enfrenta con cierta regularidad a la conducta de otra persona que le resulta molesta, ¿le pide que deje de hacerla?			
8. Ante una crítica acerca de usted, ¿intenta comprender el otro punto de vista?			
9. Su amigo acaba de llegar a cenar, justo una hora más tarde y no le ha llamado para avisarle que se retrasaría, ¿le comentaría su irritación por la tardanza?			
10. Una persona desconocida se acaba de mudar al piso de al lado, ¿se acercaría a la puerta para presentarse?			
11. Un compañero de trabajo le da constantemente sus tareas para que usted las realice y decide terminar con esta situación, ¿le expone la situación argumentándole y razonándole?			
12. Si una persona a la que usted respeta expresara opiniones contrarias a las suyas, ¿se atrevería a exponer su propio punto de vista?			
13. ¿Considera que cada persona ha de defender sus propios derechos ante cualquier circunstancia?			
14. Si estuviera hablando con otra persona que de pronto interrumpe la conversación para dirigirse a un tercero, ¿expresaría su irritación?			
15. ¿Existen ocasiones en las que usted no expone su opinión por temor a que ésta sea rechazada?			
16. ¿Suele recriminar, acusar o exigir cuando los demás están en desacuerdo con su propio punto de vista?			
17. Cuando un compañero suyo está opinando sobre un tema del cual usted no tiene ningún tipo de interés, ¿tiende a ignorar el mensaje?			
18. ¿Se siente con el derecho de pedir información de cualquier duda en cualquier momento de una exposición?			
19. Ante una situación que le crea cierta ansiedad, ¿usted tiende a expresarlo abiertamente?			
20. Si alguien le pide un favor que usted se ve incapaz de llevarlo a cabo, ¿intenta hacer un esfuerzo para satisfacer a la otra persona?			

## 2.9 Corrección e interpretación:

### Asertiva:

- 1- SI
- 2- NO
- 3- SI
- 4- SI
- 5- NO
- 6- NO
- 7- SI
- 8- SI
- 9- SI
- 10- SI
- 11- SI
- 12- SI
- 13- SI
- 14- SI
- 15- NO
- 16- NO
- 17- NO
- 18- SI
- 19- SI
- 20- NO

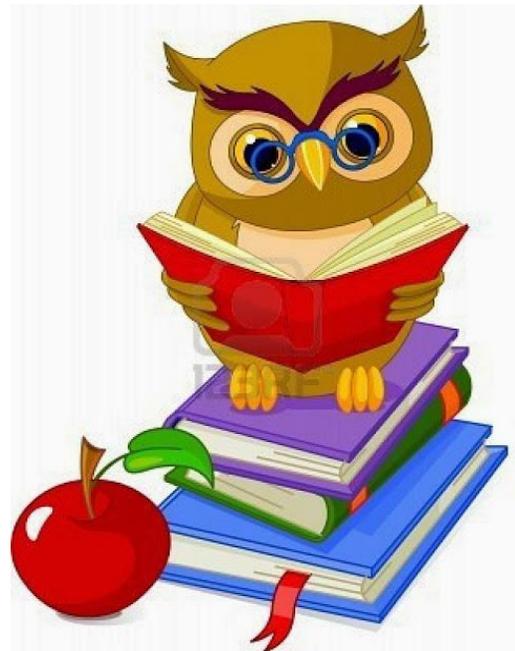
### No asertiva:

- 1- NO
- 2- SI
- 3- NO
- 4- NO
- 5- SI,
- 6- SI
- 7- NO
- 8- NO
- 9- NO
- 10- NO
- 11- NO
- 12- NO
- 13-NO
- 14- NO
- 15- SI
- 16- SI
- 17- SI
- 18- NO
- 19- NO
- 20-SI

### Interpretación

Compare los resultados totales de asertivos y no asertivos. El predominio de cada uno de ellos le indicará su tendencia asertiva o no asertiva. También puede considerar sus respuestas no asertivas por sí mismas, como iniciativa de esa situación particular, por si desea modificarla.





## Disciplina escolar

# Disciplina escolar

Disciplina es algo más que el establecimiento de una serie de normas. El desarrollo de normas y reglamentos es importante en la educación de los estudiantes, pero más importante aún es la capacidad de lograr que se cumplan de manera satisfactoria.

El control de la disciplina y su aplicación van a estar determinados por quien ejerce la autoridad.

La palabra disciplina viene de discípulo, que significa estudiante o seguidor; es decir, quien ejerce la autoridad, está educando o enseñando a controlarse o autodisciplinarse.



La disciplina implica la interiorización de los buenos hábitos, las normas y las reglas son una guía que le indica al estudiante cómo comportarse, y quien ejerce la autoridad es un facilitador que promueve el cumplimiento de esas normas.

Muchos docentes manifiestan que los estudiantes carecen de disciplina en sus hogares y llegan al centro educativo sin respetar los límites impuestos. Puede ser que esto sea una realidad o no, pero el docente en su aula se convierte en la figura de autoridad del estudiante donde el seguimiento de las normas impuestas, va a depender de la capacidad del educador para implementar la disciplina en el aula.

El educador como profesional debe ser un modelo para el estudiante. Su forma de enfrentar el conflicto, su manera de controlar el enojo y su actitud ante el mal comportamiento es una forma de enseñar al estudiante la autodisciplina.

El autocontrol es una de las herramientas más importantes para el control de la conducta; quien sabe controlarse tiene mayor capacidad para enfrentar los conflictos.

La disciplina busca interiorizar los buenos hábitos. El enojo es un sentimiento que cada uno tiene derecho a expresar y lo que causa el problema no es la expresión del enojo, sino la forma de manifestarlo.



Disciplinar debe ser sinónimo de enseñar cómo hacer las cosas bien. El estudiante debe aprender la manera de comportarse bien, de manera que adquiera poco a poco una autodisciplina. La primera enseñanza que el estudiante debe adquirir es que cada conducta tiene una consecuencia tanto positiva como negativa. La consecuencia es el resultado lógico de sus actos.

Castigo significa penalizar por hacer algo mal, señalar e indicar la mala conducta y reforzar lo malo que se ha hecho. Existe la creencia equivocada de que entre más intenso sea el castigo más efectivo es el resultado.

Disciplina por lo contrario, significa enseñar cómo hacer las cosas bien, y por medio de la consecuencia se busca enseñar al estudiante una lección.

Toda conducta tiene una causa, muchas veces el estudiante rompe con la regla no porque no sepa la regla ni la consecuencia, sino por otras razones que están fuera del contexto. Comprender la causa de la conducta es el punto de partida para ejercer la disciplina. Saber la causa de la conducta no la justifica, pero sí determina la forma en que el maestro va a imponer la disciplina. (Peña, 2008).

# Reflexión

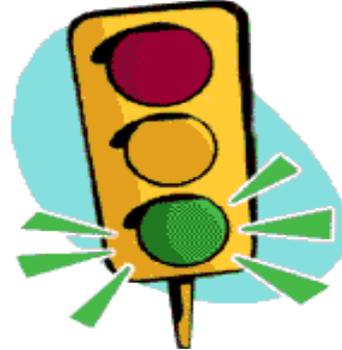


¡Atención, mucha atención!



## Lo que NO se debe hacer

- Discutir y argumentar
- Criticar
- Confrontar o retar
- Humillar o ridiculizar en público al estudiante
- Provocar vejámenes
- Entrar en una lucha de poder
- Presionar y hostigar
- Provocar intimidación y coacción
- Tomar una posición autoritaria
- Manifestar prepotencia y arrogancia



## Lo que SE DEBE hacer

- Escuchar atentamente al estudiante y mostrar interés por lo que expresa
- Ofrecer alternativas de solución ante un problema
- Ser firme en la decisión
- Actuar con imparcialidad en la aplicación de las sanciones
- Escuchar pero no discutir
- Usar el tiempo fuera (dejar la confrontación y esperar un tiempo a que se calme la situación)
- Actuar con justicia, no dejar influenciar por el estado de ánimo
- Buscar el apoyo de un mediador si el conflicto lo amerita
- Reforzar las conductas positivas diariamente durante todo el ciclo escolar

### 3.2 Algunas razones por las cuales los estudiantes se portan mal:

- Desean llamar la atención.
- Están desmotivados.
- No les interesa el tema.
- Están probando o retando la autoridad.
- No comprenden las normas.
- Están molestos con la figura de autoridad.
- Tienen dificultad para realizar la tarea asignada.
- No se les ha enseñado la manera correcta de comportarse.
- Tienen alguna dificultad de orden conductual o neurológico.



La indisciplina es uno de los conflictos más comunes que se dan en el centro educativo, es importante mencionar que por ser frecuente, muchas veces se resuelven de una manera poco constructiva fomentando con esto un ambiente donde el proceso de enseñanza y aprendizaje se realiza con algunas deficiencias.

Compete al director/a mantener y coordinar a los y las docentes para manejar de la forma más acertada los conflictos que se presentan, porque es compromiso de cada uno mantener un clima de armonía.

#### EXPRESA SUS PROPIAS IDEAS.



¿Considera que existen otras razones por las cuales los estudiantes se portan mal? Justifique su respuesta y escríbala en el espacio disponible.

---

---

---

---

---

Comprender e interpretar la conducta de los estudiantes ayuda al docente a tener un mejor control de la disciplina dentro de su salón de clases.



### 3.3 Importancia de la conducta



Una conducta disciplinada es el resultado del seguimiento de normas previamente establecidas, es el docente el principal facilitador del cumplimiento de estas normas las cuales se deben respetar para crear un ambiente propicio para el proceso de aprendizaje así como un ambiente de armonía.

Es el hogar donde los niños y los adolescentes aprenden a respetar las normas, por lo que los docentes esperan que los estudiantes al ingresar al centro educativo comprendan la importancia del cumplimiento de diferentes normas.

Es importante aclarar que el docente no es el padre de los alumnos, por eso la frase tradicional que se escucha al iniciar el ciclo escolar *“Profe / Señor, aquí está mi hijo/a para que lo eduque y si no hace caso allí están las orejas”* resulta poco aceptable, pues el docente no tiene el derecho para propinar ese tipo de reprensiones a los estudiantes.

#### EXPRESA SUS PROPIAS IDEAS.

¿Por qué es importante que los estudiantes aprendan en el hogar normas de disciplina?

---

---

---

---

---



Lo más importante en el proceso de aprendizaje es tener claridad en los objetivos, de manera que el estudiante logre comprender qué es lo que se desea que aprenda y por qué.

Por eso, el educador debe tener claro cuál es su meta al ejercer la disciplina en los estudiantes.



### 3.4 El educador del nuevo siglo debe proponerse como meta:

- ✓ Mantener el respeto por los demás y por sí mismo.
- ✓ Procurar que el estudiante aprenda a asumir la responsabilidad de sus acciones.
- ✓ Promover en sus estudiantes la confianza en sí mismos, dándoles la oportunidad de tomar sus propias decisiones.
- ✓ Conocer sus sentimientos y la forma negativa y positiva de manifestarlos por medio de sus acciones.
- ✓ Reforzar los aspectos positivos más que los negativos, de manera que se acepten.
- ✓ Enseñarles a los estudiantes a expresar el enojo y la frustración de manera adecuada.
- ✓ Respetar la autoridad no por lo que representa, sino por la credibilidad.
- ✓ Procurar que los estudiantes adquieran el autocontrol.



El control y la autodisciplina deben empezar por el educador mismo, él debe ser capaz de controlar su enojo, de seguir ciertas normas de respeto y tolerancia hacia la conducta de los adolescentes, de manera que pueda ejercer entonces la autoridad con sus estudiantes.

Aprender a portarse bien de acuerdo con lo esperado es una experiencia que ayuda a tener un sentido de logro y a la vez se logra fortalecer de manera positiva la autoestima.



### 3.5 Las diez claves para establecer las normas en clase:

Las normas son importantes porque le ayudan al estudiante a saber qué es lo que esperan de él o ella y a la vez le indican cómo lograrlo.

1. Establecer las normas en conjunto.
2. Manifestar lo que está siendo un problema en el grupo.
3. Proponer posibles soluciones para prevenir el problema.
4. Desarrollar las normas de manera clara y precisa.
5. Indicar lo que se espera que se haga.
6. Proponer una consecuencia por el incumplimiento.
7. Reforzar las reglas continuamente.
8. Renovar las reglas periódicamente.
9. Colocarlas en un lugar visible.
10. Ser firme en el cumplimiento.



La escuela tradicional se ha caracterizado porque posee un sistema rígido donde predominan la censura y el castigo y el maestro en clase ejerce un sistema autoritario para hacer cumplir las normas de disciplina. Se ha llegado al extremo de poseer un sistema de autoridad muy permisivo, donde las reglas no están claras y carecen de firmeza para su cumplimiento.

Ambos extremos son negativos, los estudiantes necesitan disciplina para aprender la forma adecuada de comportarse, para controlar su conducta y lograr relacionarse positivamente con los demás.

# Reglas para establecer la disciplina:



- ✓ Una actitud positiva es la clave para el control de la disciplina.
- ✓ Escuchar al estudiante con atención.
- ✓ Tener claridad y ser concreto cuando hable con el estudiante.
- ✓ Mantener la calma, nunca disciplinar al estudiante cuando está fuera de control.
- ✓ Utilizar la disciplina para enseñar, más que para castigar.
- ✓ Cumplir las promesas.
- ✓ Ser firme, pero efectivo.
- ✓ Buscar la posible causa de la conducta.
- ✓ No repetir las órdenes una y otra vez.
- ✓ Utilizar la negociación como un medio para resolver los problemas de disciplina.



El educador del nuevo siglo, al disciplinar deja implícita una enseñanza.

Un proceso efectivo de comunicación debe consistir en comprender e interpretar lo que los estudiantes quieren decir no sólo con palabras sino también con acciones. Los estudiantes, por su grado de madurez, muchas veces no expresan claramente lo que sienten y piensan. Su conducta es la forma más clara de expresar sus sentimientos e ideas.

### 3.7 Ejemplo de normas para la clase

Establecer las expectativas de conducta es positivo tanto para el docente como para los estudiantes porque permite la supervisión y el control efectivo de la disciplina dentro del salón de clases. Es importante enseñar las normas con el desempeño diario y reforzar las conductas positivas con frecuencia. Las normas se deben escribir con un lenguaje sencillo y claro, deben colocarse en un lugar visible en salón de clase.

Las normas de clase deben estar escritas en sentido positivo, por ejemplo:

No hablar mientras el docente explica	<b>Por</b>	Escuchar con atención al docente mientras explica
		Mantener silencio en el salón de clase
No pegarle al compañero	<b>Por</b>	Respetar a todos los compañeros
		Resolver los problemas conversando

A continuación se presenta una serie de normas, el contenido puede variar según las competencias del área de aprendizaje y las expectativas del docente, tomando en cuenta los intereses y necesidades de los estudiantes:

1. Presentarse puntualmente a clases
2. Saludar al ingresar al salón de clases
3. Escuchar con atención al docente mientras explica
4. Realizar con dedicación cada actividad asignada
5. Presentar los materiales y útiles que se solicitan
6. Responsabilizarse por cada acción cometida
7. Dirigirse con respeto al docente
8. Respetar a los compañeros de clase
9. Levantar la mano para pedir la palabra
10. Utilizar un lenguaje correcto y respetuoso
11. Entregar puntualmente las tareas



#### EXPRESA SUS PROPIAS IDEAS.

Escriba 5 normas que considere adecuadas para mantener la disciplina en su clase.



1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_

### 3.8 Normativa de convivencia pacífica y disciplina para una cultura de Paz en los centros educativos.

Acuerdo Ministerial No. 01-2011



#### Objetivos de la normativa:

1. Sensibilizar a la comunidad educativa del proceso educativo.

2. Promover la relación armoniosa y pacífica entre sus miembros.

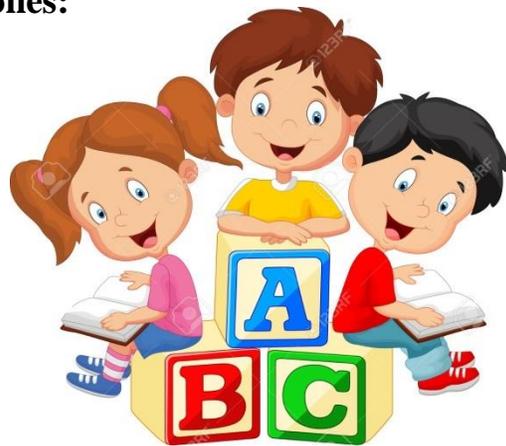
3. Proveer de un ambiente seguro y propicio para formar ciudadanos a la sociedad.

#### Definiciones:

##### Convivencia pacífica

La convivencia pacífica es el equilibrio de conductas armónicas e idóneas entre los miembros que integran la comunidad educativa.

Es una condición indispensable para favorecer el proceso de enseñanza-aprendizaje, la práctica de valores y el fortalecimiento de la identidad personal étnica y cultural.



##### Disciplina

Es el cumplimiento de las normas que regulan la convivencia pacífica y propician el ambiente adecuado para la práctica educativa. Estos criterios buscan el bienestar de la comunidad educativa respetando la integridad y dignidad de las personas.

## Aspectos legales

Para la determinación de los derechos y obligaciones de los miembros de la comunidad educativa (educandos, padres de familia, director, educadores, el personal administrativo y operativo), se debe consultar la siguiente normativa:

1. Ley de Educación Nacional y su reglamento
2. Ley de Servicio Civil y su reglamento
- 3 Ley de protección integral de la niñez y adolescencia.
4. El Estatuto Provisional de los Trabajadores del Estado Capítulo de Dignificación y Catalogación del Magisterio Nacional, y otras disposiciones legales que manifiesten la juridicidad o legalidad para tener capacidad de ejercicio.



La Normativa de convivencia pacífica y disciplina para una cultura de Paz en los centros educativos establece las siguientes medidas preventivas y de Seguridad para la comunidad Educativa:

### Medidas preventivas

- Portar carné de identificación (educandos, personal y visitantes)
- Control en el ingreso y permanencia de visitantes en el centro educativo
- Control en el ingreso y egreso de los educandos
- Avisos por motivo de ausencias de los educandos por parte del padre de familia
- Restringir el uso de objetos ajenos a la actividad educativa (teléfonos celulares)
- Propiciar la responsabilidad en los educandos para control de sus pertenencias
- Cuidar la presentación y el arreglo personal

### Medidas para la seguridad

- Restricción de Armas
- Restricción de materiales y sustancias prohibidas
- Control y autorización para el uso de medicamentos
- Regulación legal de puestos de venta dentro del centro educativo
- Infraestructura eficiente y segura
- Calendarización de Actividades y socialización con padres de familia
- Solicitar apoyo con Instituciones de seguridad
- Uso de instalaciones, equipo y materiales de forma apropiada

### 3.9 Integración de la comisión de disciplina

El Acuerdo Ministerial No.1505-2013 de fecha 23 de mayo de 2013, reforma el artículo 24 del Acuerdo Ministerial No. 01-2011 de fecha 03 de enero de 2011 Normativa de convivencia pacífica y disciplina para una cultura de Paz en los centros educativos. El cual queda de la siguiente manera:

**“Artículo 24. Comisión de Disciplina.** La Comisión de Disciplina de cada centro educativo es el ente superior en materia del régimen disciplinario y de sanción a los educandos, debiendo garantizar la justicia, la equidad el debido proceso, el derecho de defensa, respetando la integridad y dignidad de los educandos.

Corresponde a las Direcciones Departamentales de Educación, a través de las autoridades que desarrollan funciones de supervisión o personal designado para desarrollar la gestión administrativa técnica-pedagógica a los centros educativos, velar por la instauración de dicha comisión al principio de cada ciclo escolar.” (Ministerio de Educación República de Guatemala, 2013)

La Comisión de Disciplina del centro educativo se integra por:

- El (la) director (directora)
- Tres educadores electos democráticamente por el claustro
- Un padre de familia que sea propuesto por la comunidad educativa.



De no haber algún padre de familia que desee formar parte de esta comisión, la deberá integrar otro educador electo de la misma manera que a los otros.

Dicha comisión deberá respetar cualquier lineamiento que para el efecto emita la Dirección Departamental de Educación respectiva.

Cuando se trate de un hecho cometido por un miembro de la comunidad educativa que pueda ser constitutivo de delito o falta, establecidas por normas de mayor jerarquía a la presente, las autoridades del centro educativo deberán denunciar inmediatamente a las instituciones de seguridad correspondientes.

### **Faltas**

Comete una falta el educando que transgreda cualquiera de los preceptos vertidos en el presente Acuerdo Ministerial, así como cualquier otra disposición que en materia de comportamiento y seguridad se instituyera en el futuro, haciéndose acreedor a un tipo de sanción debidamente establecida dependiendo de la magnitud de la falta.

En todo caso se deberá aplicar el seguimiento y atención especial para la no reincidencia y reivindicación de la falta cometida.

### **Sanciones**

Son medidas disciplinarias que se aplican al educando que comete una falta. Su fin primordial es de un efecto reflexivo, formativo y reparador de la falta cometida, respetando la integridad y dignidad del educando, correspondiendo aplicarla a las autoridades educativas que se indican en el presente acuerdo de forma inmediata.

La sanción que se emita deberá ser notificada a los padres del menor o al educando adulto.

## **3.10 Tipos de faltas y sanciones**

### **Faltas leves**

Las faltas leves se sancionarán con una llamada de atención verbal la cual deberá quedar registrada en el expediente del educando, con notificación por escrito a los padres o encargados del mismo o a éste último en caso fuera mayor de edad, debiendo firmar de enterados la notificación. En la sanción verbal se deberá llamar a la reflexión al educando para no volver a cometer ningún otro tipo de falta. Corresponde imponer la presente sanción al educador, encargado de grado o sección.

### **Se consideran faltas leves las siguientes:**

- a. No utilizar el carné de identificación en la forma indicada.
- b. Ingresar y consumir alimentos en clase o lugares prohibidos para el efecto.
- c. Interrumpir el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje dentro y fuera del aula del centro educativo.
- d. Utilizar lenguaje vulgar en las conversaciones.
- e. Utilización de objetos ajenos a la actividad escolar.
- f. No respetar el horario establecido para el ingreso y egreso al centro educativo o periodos de clase.
- g. Organizar actividades sin previa autorización dentro del establecimiento.
- h. Realizar ventas personales dentro del centro educativo.
- i. No devolver firmados los avisos enviados a sus padres o falsificarlos.
- j. Recaudar dinero o bienes sin la autorización correspondiente de las autoridades educativas.
- k. Deteriorar el ornato del centro educativo.
- l. Incumplimiento del arreglo y presentación personal.

- m. Comportamiento inadecuado en el uso de instalaciones, equipo y materiales del centro educativo.
- n. Discriminar la condición física, étnica, edad, género, economía, religión, estado de gravidez o discapacidad de algún miembro de la comunidad educativa.
- o. Manifestaciones de noviazgo.

### **Faltas graves**

Las faltas graves se sancionarán con una llamada de atención escrita elaborando el acta correspondiente, la cual deberá quedar registrada en el expediente del educando. Para el efecto se procederá a citar a los padres del educando o a éste último en caso ser mayor de edad, para comunicarles el motivo de la sanción y dialogar sobre las consecuencias y formas de enmienda de la falta cometida, debiendo constar la comparecencia en la referida acta. Corresponde imponer la presente sanción a la Comisión de Disciplina del centro educativo. Los padres de familia o representante legal del mismo, serán solidariamente responsables en subsanar los daños que éste último ocasione por la comisión de la falta.

### **Se consideran faltas graves las siguientes:**

- a. Daños menores al mobiliario, equipo, instalaciones u ornato del centro educativo.
- b. Portar material impreso o digital que incite a la violencia o que contenga pornografía.
- c. Conducta indebida en el desarrollo de evaluaciones de aprendizaje que no aseguren la validez y confiabilidad de los resultados.
- d. Injustificación de ausencia al centro educativo o actividad externa debidamente programada.
- e. Insultar, calumniar, difamar, amenazar o reprimir a cualquier miembro de la comunidad educativa
- f. Hurtar o robar pertenencias ajenas, materiales o mobiliario.
- g. Quema de juegos pirotécnicos sin autorización de las autoridades del centro educativo.
- h. Ser autor o promotor de expresiones o dibujos vulgares en las instalaciones del centro educativo o a través de cualquier otro medio impreso o electrónico.
- i. Reincidir en la comisión de tres faltas leves.
- j.** Organizar actividades sin previa autorización dentro del establecimiento y afecten el orden de las actividades.
- k. Omisión de denuncia.
- l. Desarrollar alguna conducta de hostigamiento, acoso, intimidación, bloqueo social, manipulación o coacción contra algún compañero u otro miembro de la comunidad educativa de manera repetitiva.

## **Faltas que ameritan una suspensión interna**

Cuando el educando que cometa faltas que por su grado de gravedad, violencia o reincidencia sean meritorias de la suspensión temporal o del código del educando, se procederá a elaborar el acta correspondiente por parte de la Comisión de Disciplina para dejar el registro respectivo, notificando el hecho a los padres de familia o encargados y procediendo a presentar la denuncia a donde corresponda, si el caso lo amerita.

El período de suspensión se definirá entre la Comisión de disciplina y las autoridades que desarrollan funciones de supervisión o personal designado para desarrollar la gestión administrativa técnica-pedagógica a los centros educativos, de conformidad con la magnitud de la falta.

Durante el periodo de la suspensión, el estudiante amonestado deberá realizar actividades académicas que le indique la Comisión de Disciplina para el aprovechamiento del tiempo. Se consideran faltas que ameritan la suspensión temporal o de código del educando, las siguientes:

- a. Uso de violencia física, sexual, emocional, verbal, psicológica en contra de algún miembro de la comunidad educativa.
- b. Provocar destrucción o daños mayores a las instalaciones del centro educativo
- c. Promover, proporcionar, vender o distribuir cigarros, licor, drogas o cualquier otra sustancia psicotrópica así como su ingesta o consumo.
- d. Cometer o participar en hechos tipificados como delitos por el ordenamiento jurídico, ya sea dentro o fuera del centro educativo.
- e. Actos que atenten los principios jurídicos tutelados regulados en otras disposiciones legales.
- f. Organizar, apoyar y/o participar en acciones que puedan vincularse con actos de terrorismo y conexos.
- g. Portar armas de cualquier tipi o calibre dentro del establecimiento.
- h. Cometer cualquier delito de falsificación de documentos.
- i. Reincidir en la Comisión de dos faltas graves.
- j. Organizar, apoyar y/o participar en insistencias colectivas y desordenes tumultuosos.
- k. Las demás faltas que por la gravedad o violencia con que sean cometidas ameriten esta sanción de acuerdo con la Comisión de Disciplina.

**Suspensión externa.** Al momento que un órgano jurisdiccional correspondiente, establezca una sanción que involucre la estadía del educando en un establecimiento de rehabilitación determinado por su conflicto con la Ley Penal, se procederá a suspender externamente al educando por el tiempo que dure la sanción.

La imposición de las sanciones disciplinarias a que se refiere el presente artículo, no tiene más consecuencia que las que se derivan de su aplicación y, por lo tanto, no implica pérdida de los derechos otorgados en el presente acuerdo.

**Medios de impugnación.** Contra las sanciones que emita la Comisión de Disciplina cabrá el recurso de revocatoria que se establece en la Ley de lo Contencioso Administrativo.

**Expectativas de conducta.** Los educadores deberán comunicar en forma clara las metas que desea que el educando alcance. Las autoridades del centro educativo, en la primera reunión que se lleve a cabo con el resto de la comunidad educativa, deberán realizar una reflexión sobre la presente normativa de convivencia pacífica y disciplina para una cultura de paz para los centros educativos.

**Valoración de conductas positivas.** Las autoridades de los centros educativos, enfatizarán sobre las conductas positivas de los educandos, comunicándolas de forma oral o documental.

Los centros educativos son lugares idóneos para el logro del desarrollo integral de los educandos, y por lo mismo, deben ser ambientes seguros, libres de violencia, vicios y conductas inmorales.



La participación de la Comunidad Educativa es necesaria para consolidar y garantizar una cultura de paz para la construcción de una sociedad justa, solidaria y equitativa.

# Reflexión



*“No podemos resolver problemas pensando de la misma manera que cuando los creamos”*

-Albert Einstein-



La vida esta llena de conflictos, pero es imprtante reconocer que aquello que realmente nos afecta no es lo que nos sucede sino como reaccionamos ante lo que nos sucede; la actitud lo es todo, nos puede dirigir hacia el éxito o el fracaso.

Cada persona posee talentos, opiniones, puntos de vista y diferentes formas de expresar sus sentimientos e ideas, por lo que esta diversidad se convierte en la mayor riqueza de un equipo de trabajo cuando todos sus integrantes unen sus esfuerzos y sus talentos para resolver los conflictos y los retos que se les presenta en el centro educativo.

*"La mayoría de las personas equiparan la disciplina a la ausencia de libertad (...) En realidad ocurre todo lo contrario. Sólo las personas disciplinadas son realmente libres. Las indisciplinadas son esclavas de los cambios de humor, de los apetitos y las pasiones".*

-Stephen Covey-

**"Educar no es dar carrera para vivir, sino templar el alma para las dificultades de la vida"**

-Pitágoras-



En los centros educativos las actitudes de indisciplina por parte de los estudiantes siempre se manifiestan, algunas ocasiones con mayor o menor intensidad. Los docentes hacen mención constantemente de estas actitudes, pero poco o nada realizan para motivar cambios positivos y mejorar los patrones de conducta de sus estudiantes. Pocos docentes manifiestan disciplina en su desempeño, y en algunas ocasiones, son considerados, por sus compañeros de trabajo, como anticuados o autoritarios.

Tradicionalmente el término disciplina siempre ha estado asociado con castigos o actos de represión, por lo tanto algunos docentes han desvalorado la importancia que tiene la disciplina en la educación de los estudiantes.

El docente del nuevo siglo debe comprender el verdadero significado y recuperar el valor de la disciplina y principalmente aplicarla para el bien de los estudiantes y fortalecer de manera eficaz el proceso de enseñanza-aprendizaje. A través de los avances significativos en la educación y en el fortalecimiento de actitudes positivas en los estudiantes los centros educativos pueden avanzar hacia una educación de calidad que les permitirá obtener prestigio y credibilidad en el contexto donde se ubican.

## Conclusiones

- ❖ Las estrategias y los métodos practicados de manera sistemática por el director y los demás miembros de la Comunidad Educativa en la resolución de los conflictos que suceden en el interior del centro educativo, pueden transformarse en una norma de convivencia sustentable que contribuya a la mejora del clima institucional e incremente su eficiencia en sus distintos ámbitos de desempeño.
- ❖ El establecimiento de las normas de convivencia requiere del desarrollo de aquellos comportamientos, por parte de toda la comunidad educativa, que reflejen ciertos valores tales como la tolerancia, el respeto, la colaboración, la paciencia, el compromiso, la responsabilidad, actitud positiva, entre otros.
- ❖ La práctica de una conducta asertiva es clave para que las instituciones educativas realicen con eficiencia sus funciones para garantizar el éxito en sus diferentes ámbitos de desempeño.



- ❖ Las normas y las reglas son una guía que le indica al estudiante cómo comportarse, debido a que la disciplina implica la interiorización de los buenos hábitos y patrones de conducta positivos para fortalecer la autoestima y las relaciones interpersonales que permitan convivir en un ambiente de paz y armonía.
- ❖ Quien ejerce la autoridad es un facilitador que promueve el cumplimiento de las normas de convivencia para crear un ambiente armónico en el centro educativo. Es importante reconocer que al disciplinar se debe dejar implícita una enseñanza que motive un cambio de conducta favorable para que el proceso de enseñanza – aprendizaje se realice de manera efectiva.

## Referencias bibliográficas

Jabif, L. (2009). *Manejo de Conflictos* . Ciudad de Guatemala: Tipografía Nacional.

Jaume, L. M., & Franco, L. P. (2004). *La Conducta asertiva como habilidad social*. Centro Nacional de Condiciones de Trabajo, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, España.

Ministerio de Educación República de Guatemala, C. A. (2013). *Acuerdo Ministerial No.01-2011 Normativa para una convivencia pacífica y disciplina para una cultura de paz en los centros educativos y su Reforma Acuerdo Ministerial No.1505-2013*. Guatemala.

Peña, M. (2008). *El Educador del Nuevo Siglo*. Ciudad de Guatemala.

## **Anexos**

## Anexo 1

**Universidad Panamericana**  
**VI Trimestre de la Licenciatura en**  
**Administración de Centros Educativos**  
**Práctica Profesional Dirigida**

### **CUESTIONARIO DIRIGIDO A LA DIRECTORA** **TEMA: DISCIPLINA ESCOLAR**

**Instrucciones:** lea detenidamente las preguntas que se le presentan y responda a cada una de ellas en el espacio que se le proporciona.

1. ¿Qué tipos de comportamientos presentan sus alumnos (as) en el centro educativo?

---

---

---

2. ¿Cómo define la disciplina?

---

---

---

3. ¿Existen en su establecimiento casos de indisciplina? Justifique su respuesta

---

---

---

4. ¿A qué se deben los casos de indisciplina?

---

---

---

5. ¿Qué medidas aplica para controlar los casos de indisciplina?

---

---

---

6. ¿De qué manera dio a conocer los lineamientos disciplinarios en el establecimiento?

---

---

---

7. ¿Considera que la disciplina es sinónimo de "autoridad"? Justifique su respuesta.

---

---

---

8. ¿De qué manera dio a conocer el contenido del Reglamento de Convivencia Acuerdo Ministerial No. 01-2011 a los docentes del establecimiento?

---

---

---

9. ¿Cómo define una falta?

---

---

---

10. ¿Cómo se clasifican los tipos de faltas?

---

---

---

11. ¿Cuáles son las sanciones aplicables según el tipo de falta cometida?

---

---

---

12. ¿Quiénes intervienen en la resolución de un conflicto y aplicación de las sanciones ante una falta cometida?

---

---

---

13. ¿Cuál es el fin primordial de una sanción?

---

---

---

14. ¿Las sanciones establecidas en el reglamento disciplinario de su Establecimiento ayudan a que los alumnos no reincidan en la falta? Justifique su respuesta.

---

---

---

15. ¿Los padres de familia de los alumnos con casos de indisciplina conocen esta problemática? Justifique su respuesta.

---

---

---

## Anexo 2

Universidad Panamericana  
VI Trimestre de la Licenciatura en  
Administración de Centros Educativos  
Práctica Profesional Dirigida

### INSTRUCCIONES

Lea las siguientes preguntas y rellene en el espacio correspondiente la alternativa que elija. Por ejemplo:

¿Qué le gusta comer más?

- a. Helados
- b. Chocolates
- c. Caramelos

RELLENE SÓLO UNA ALTERNATIVA.

Entonces, si a usted le gusta comer más chocolates, el espacio de la respuestas quedará así:

a	b	c
---	---	---

Recuerde que en estas preguntas debe **rellenar SÓLO UNA ALTERNATIVA** en el espacio que se le proporciona.

1. **Considera que el conflicto es sinónimo de indisciplina?**

- a. Si
- b. No

a	b
---	---

2. **¿Durante este ciclo escolar ha recibido alguna capacitación relacionada con la disciplina y manejo de conflictos?**

- a. Si
- b. No

a	b
---	---

3. **¿Es importante el manejo de la disciplina en el aula?**

- a. Si
- b. No
- c. Probablemente

a	b	c
---	---	---

4. **¿Cree usted que la disciplina es importante para un Establecimiento educativo?**

- a. Si
- b. No
- c. Un poco
- d. Poco probable

a	b	c	d
---	---	---	---

5. **¿Quiénes son los encargados de manejar la disciplina y los conflictos en el Establecimiento?**

- a. La comisión de disciplina
- b. El coordinador/a de disciplina
- c. Los Docentes
- d. El o la Director/a
- e. La Comisión y Dirección

a	b	c	d	e
---	---	---	---	---

6. **¿Quién debe manejar la disciplina en el aula?**

- a. El Docente de cada curso
- b. El Docente guía
- c. La Comisión de Disciplina
- d. El Coordinador/a de la comisión
- e. El (la) Director (a)

a	b	c	d	e
---	---	---	---	---

7. **¿Colabora usted con la disciplina del Establecimiento?**  
 a. Si 

a	b	c
---	---	---

  
 b. No  
 c. Algunas veces
8. **Es usted ejemplo de disciplina para los alumnos?**  
 a) Si 

a	b	c
---	---	---

  
 b) No  
 c) Algunas Veces
9. **Evita los conflictos con los compañeros de trabajo?**  
 a. Si 

a	b	c
---	---	---

  
 b. No  
 c. Algunas veces
10. **Trata con respeto a los compañeros de trabajo y a los alumnos?**  
 a. Si 

a	b	c
---	---	---

  
 b. No  
 c. Algunas Veces
10. **Ha murmurado, criticado o propagado chismes relacionados con los compañeros cuando algo no le parece a usted.**  
 a. Si 

a	b	c
---	---	---

  
 b. No  
 c. Algunas veces
11. **Los compañeros de trabajo lo/a tratan con respeto y afabilidad?**  
 a. Si 

a	b	c
---	---	---

  
 b. No  
 c. Algunas veces
12. **¿Cómo soluciona usted los conflictos con los compañeros de trabajo?**  
 a. Los enfrenta cara a cara con agresividad  
 b. Evita las confrontaciones  
 c. Murmura sobre la conducta de sus compañeros  
 d. Pide a una tercera persona para que le ayude a solucionar el conflicto  
 e. Conversa y busca soluciones 

a	b	c	d	e
---	---	---	---	---
13. **¿Conoce el contenido del Reglamento Interno Disciplinario de su Establecimiento?**  
 a. Si 

a	b
---	---

  
 b. No
14. **¿Conoce a profundidad el Contenido del Acuerdo Ministerial No.01-2011?**  
 a. Si 

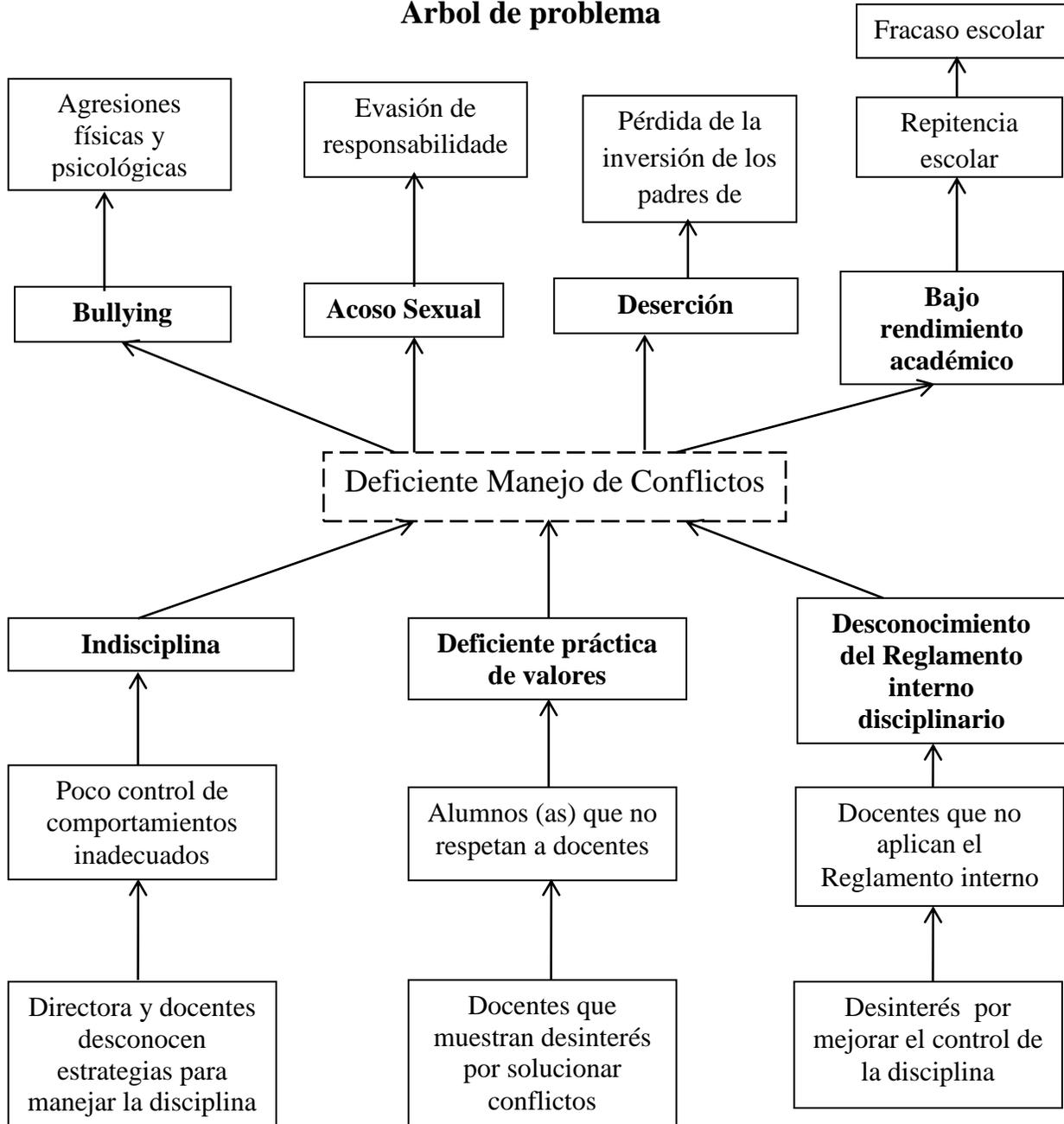
a	b
---	---

  
 b. No

**¡Ha concluido, muchas gracias!**

### Anexo 3

#### Árbol de problema





## Anexo 5

### Cartas de las Autoridades



La Antigua Guatemala, septiembre de 2015

PEM Julia Teresa Arévalo Luis  
Directora

A través de la presente, yo Viviana Aracely Can Gómez con número de carne 1120542 estudiante de último ciclo de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa de la Universidad Panamericana de Guatemala Sede de Antigua Guatemala hago mi respectiva presentación ante ustedes con la finalidad de realizar mi Práctica Profesional Administrativa en su prestigiosa Institución Educativa, Instituto Municipal de Educación Básica.

Como ustedes bien saben una parte importante dentro de mi etapa universitaria en la realización de prácticas profesionales en empresas relacionadas con el campo de estudio en las cuales podamos poner a prueba nuestros conocimientos y desarrollar las habilidades necesarias para desenvolvemos a nivel profesional con eficiencia y eficacia.

Por tal motivo, deseo hacer mis prácticas y desarrollar un proyecto de grado que será supervisado y aprobado por la Licenciada Laura Josefina Palomo de Robles catedrática de mi Universidad.

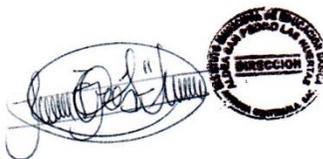
Les agradezco mucho por la atención que puedan brindar a esta solicitud y espero poder tener la oportunidad de realizar mis prácticas en una Institución Educativa de renombre internacional como la suya. De mi parte pondré todo de mí, mi dedicación y mi mejor esfuerzo.

Cordialmente,

PSE Viviana Aracely Can Gómez

Licda. Laura Josefina Palomo de Robles  
Catedrática Supervisora

Vo. Bs. Lic. Orbullo López  
Coordinador de Sede





Aldea San Pedro Las Huertas septiembre de 2015

Licda. Laura Palomo de Robles  
Catedrática de Práctica Profesional Dirigida  
Universidad Panamericana

Reciba un cordial y respetuoso saludo del Instituto Municipal de Educación Básica de la Aldea San Pedro las Huertas. PEM Julia Teresa Arévalo Luis en mi calidad de directora acepto a la alumna:

Viviana Aracely Can Gómez

Para que realice su práctica profesional dirigida en el Centro Educativo, ya que soy partícipe en el apoyo a la Educación y a la superación profesional.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente

  
PEM Julia Teresa Arévalo Luis  
Directora



## Anexo 6

### Ficha informativa

#### FICHA INFORMATIVA DEL ESTUDIANTE

##### 1. Datos personales del estudiante

a. Nombre completo del/la estudiante practicante: <u>Viviana Aracely Can Gómez</u>
b. Carné: <u>1120542</u>
c. Fecha de nacimiento: <u>27 de Septiembre de 1979</u> Edad <u>36</u> años
d. Dirección: <u>Segundo Callejón No. 82 A, Aldea San Bartolomé Becerra, La Antigua Guatemala</u>
e. Números de teléfonos: <u>78326110</u> móvil: <u>4393-8354</u>
f. Dirección electrónica: <u>viaracely_7@yahoo.es</u>

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

a. Nombre de la institución educativa: <u>Instituto Municipal de Educación Básica</u>
b. Nombre del jefe inmediato: <u>PEM Julia Teresa Arévalo Luis</u>
c. Dirección: <u>1ra. Ave. 3er. Cantón Aldea San Pedro Las Huertas</u>
d. Números de teléfonos: <u>78739308</u>
e. Dirección electrónica: _____

##### 3. Datos de la práctica

a. Período del: <u>19 de Septiembre</u> al <u>12 de Diciembre</u>
---

##### 4. Nombre del jefe inmediato y/o supervisor

a. Por la institución educativa. Nombre y firma:

PEM. Julia Teresa Arévalo Luis



b) Por la Universidad Panamericana:

Licda. Laura Josefina Palomo de Robles



Lugar y fecha del informe: Aldea San Pedro las Huertas

## Anexo 7

### Forma 2:

#### Observación física de la Institución Educativa

Guía de observación de la planta física de la Institución educativa.

1. Nombre de la Institución: Instituto Municipal de Educación Básica

Instrucciones: Escriba lo que corresponde en cada uno de los aspectos observados que se presentan en el cuadro 1.

#### Cuadro 1.

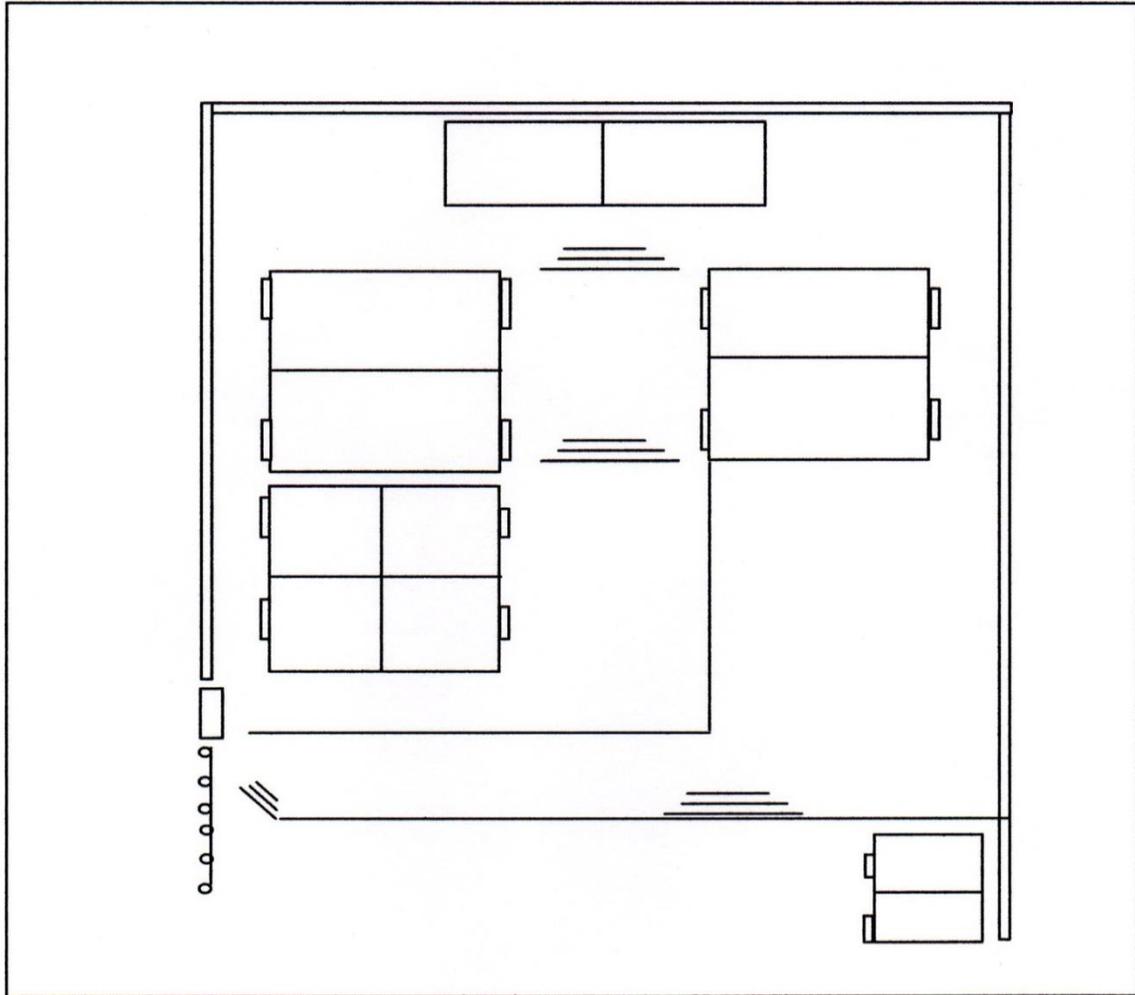
#### Resultados de la observación física

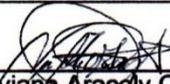
No.	Aspecto observado	Respuestas	Observaciones y/o comentarios
1	Dimensiones promedio de la oficina	2 metros ancho por 3 metros de largo	
2	Ubicación	<u>Muy buena</u>	
6	Ventilación :	<u>Suficiente</u>	
7	Iluminación	<u>Suficiente</u>	
8	Sala de estar	<u>No</u>	
13	Cuenta con servicio de internet	<u>Si</u>	
15	Cuenta con servicios de ayudas Audiovisuales	<u>Si</u>	
21	Tiene suficiente agua entubada	<u>No</u>	
22	El edificio es	Municipal	
25	Otros aspectos que no se consideraron en esta guía de observación.		

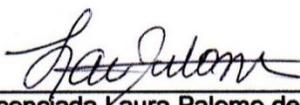
**Forma 3**  
**Croquis de la institución educativa.**

(Diseño ligero de un terreno, que se hace a ojo y sin valerse de instrumentos geométricos).

1. **Nombre de la Institución educativa:** Instituto Municipal de Educación Básica
2. **Dirección:** 1ra. Ave. 3er. Cantón Final Aldea San Pedro las Huertas



F)   
Viviana Aracely Can Gómez  
Estudiante-practicante

  
Vo. Bo. Licenciada Laura Palomo de Robles  
Catedrática-Supervisora UPANA

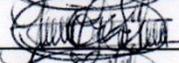
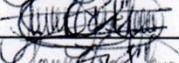
**Forma 6:**

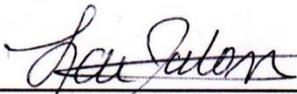
**Control de asistencia**

1. Nombre de la institución educativa: Instituto Municipal de Educación Básica
2. Nombre del Supervisor Directo: PEM Julia Teresa Arévalo Luis
3. Alumna Practicante: Viviana Aracely Can Gómez

**Cuadro 1.**

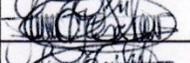
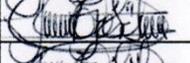
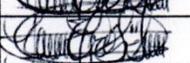
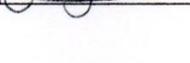
**Control de asistencia**

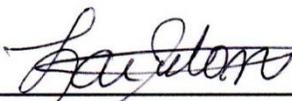
No.	Fecha	Firma del jefe inmediato	Observaciones
1	21/09/2015		
2	22/09/2015		
3	23/09/2015		
4	24/09/2015		
5	25/09/2015		
6	28/09/2015		
7	29/09/2015		
8	30/09/2015		
9	01/10/2015		
10	02/10/2015		
11	05/10/2015		
12	06/10/2015		
13	07/10/2015		
14	08/10/2015		
15	09/10/2015		



Supervisor/a      Sello

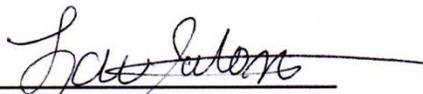
**Cuadro 2.**  
**Control de asistencia**

No.	Fecha	Firma del jefe inmediato	Observaciones
1	12/10/2015		
2	13/10/2015		
3	14/10/2015		
4	15/10/2015		
5	16/10/2015		
6	19/10/2015		
7	20/10/2015		
8	22/10/2015		
9	23/10/2015		
10	26/10/2015		
11	27/10/2015		
12	28/10/2015		
13	29/10/2015		
14	30/10/2015		
15	03/11/2015		

  
 \_\_\_\_\_  
 Supervisor/a      Sello

**Cuadro 3.**  
**Control de asistencia**

No.	Fecha	Firma del jefe inmediato	Observaciones
1	04/11/2015		
2	05/11/2015		
3	06/11/2015		
4	09/11/2015		
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			

  
 \_\_\_\_\_  
 Supervisor/a    Sello

Anexo 8  
Diagnóstico

Instituto Municipal de Educación Básica

1ra Ave. 3er. Cantón Final, Aldea San Pedro Las Huertas

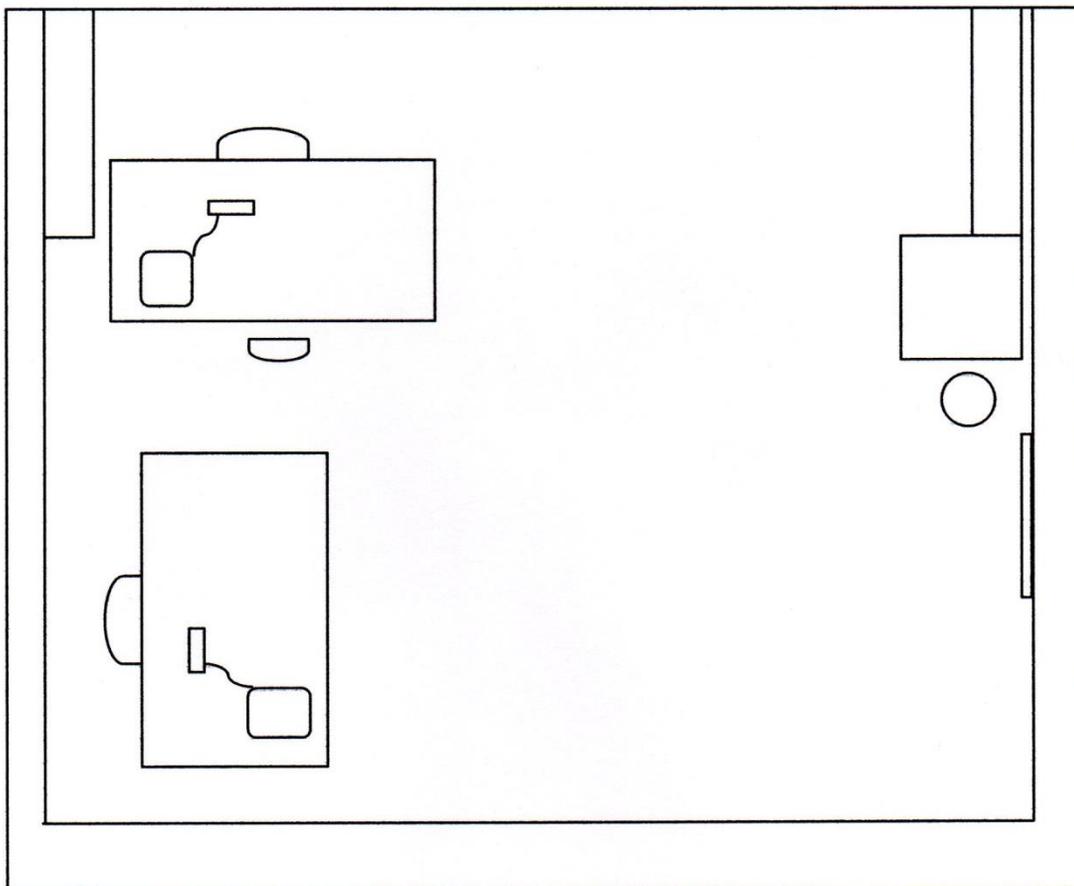
**Forma 5**  
**FODA**

<b>F</b>	<b>O</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Administrador/a especializado/a en Administración Educativa.</li> <li>❖ Espacio físico exclusivo para el área administrativa.</li> <li>❖ Mobiliario y equipo para uso exclusivo del área técnica administrativa.</li> <li>❖ Apoyo técnico en procesos administrativos a cargo de la Unidad de Educación de La Municipalidad de La Antigua Guatemala</li> <li>❖ Disponibilidad constante de insumos de oficina proporcionados por la Unidad de Educación de la Municipalidad de La Antigua Guatemala.</li> <li>❖ Capital humano para atender la demanda de población Estudiantil.</li> <li>❖ Proceso de comunicación cordial con las autoridades de la Coordinación Técnica Administrativa del Distrito.</li> <li>❖ Proceso de comunicación cordial con los miembros de la Comunidad Educativa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Participación constante en Capacitaciones para el fortalecimiento de la calidad en el proceso administrativo.</li> <li>❖ Participación del capital humano en capacitaciones para el fortalecimiento de la calidad educativa.</li> <li>❖ Participación constante del alumnado en talleres formativos para el desarrollo integral y fomento de valores en los ámbitos personal, familiar y académico.</li> <li>❖ Aplicación de Tecnología para fortalecer la eficiencia y eficacia en los procesos técnicos-administrativos.</li> </ul>
<b>D</b>	<b>A</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Poca disponibilidad del capital humano en el cumplimiento de la entrega de documentación académica.</li> <li>❖ Poca disponibilidad del capital humano en el seguimiento de instrucciones.</li> <li>❖ Proceso de comunicación deficiente entre el personal administrativo y el capital humano.</li> <li>❖ Incumplimiento del lineamiento para el ingreso al establecimiento.</li> <li>❖ Retraso constante al iniciar los periodos de clase.</li> <li>❖ Deficiente manifestación de valores en los educandos.</li> <li>❖ Deficiente aplicación de la normativa de convivencia y disciplina en los salones de clase.</li> <li>❖ Escasa manifestación de afabilidad y cortesía entre educandos y docentes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Libre acceso al ingreso de personas no autorizadas al centro educativo por ausencia de muro perimetral que resguarde el mismo.</li> <li>❖ Presencia de personas que amenazan la integridad y seguridad de los alumnos (drogadictos y ladrones).</li> <li>❖ Inestabilidad laboral del personal Técnico-Administrativo y capital humano.</li> <li>❖ Contratación de recurso humano que no cuenta con especialización en Pedagogía.</li> <li>❖ Práctica deficiente de normas de cortesía y respeto en el hogar que se manifiestan en actitudes de indisciplina en el establecimiento.</li> </ul>

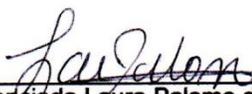
**Forma 4**  
**Plano de la oficina.**

(Representación esquemática, en dos dimensiones y a determinada escala, de un terreno, una construcción, etc.)

1. Nombre de la institución educativa: Instituto Municipal de Educación Básica



F)   
Viviana Aracely Can Gómez  
Estudiante-practicante

  
Vo. Bo. Licenciada Laura Palomo de Robles  
Catedrática-Supervisora UPANA

## Anexo 9

Constancia de Autoridad

**INSTITUTO MUNICIPAL DE EDUCACION BASICA**  
**San Pedro las Huertas, Antigua Guatemala, Sacatepéquez**  
**1ra. Av. 3er. Cantón final, Teléfono 7873-9308**



Aldea San Pedro Las Huertas noviembre de 2015

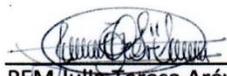
Licda. Laura Palomo de Robles  
Catedrática de Práctica Profesional Dirigida  
Universidad Panamericana

Reciba un cordial y respetuoso saludo del Instituto Municipal de Educación Básica de la Aldea San Pedro las Huertas.

PEM Julia Teresa Arévalo Luis, en mi calidad de directora, hago constar que la alumna: Viviana Aracely Can Gómez. Completó las 200 horas de práctica profesional dirigida, así mismo presentó la propuesta de mejora para el centro educativo.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente

  
PEM Julia Teresa Arévalo Luis  
Directora



## Anexo 10

Galería de Fotos

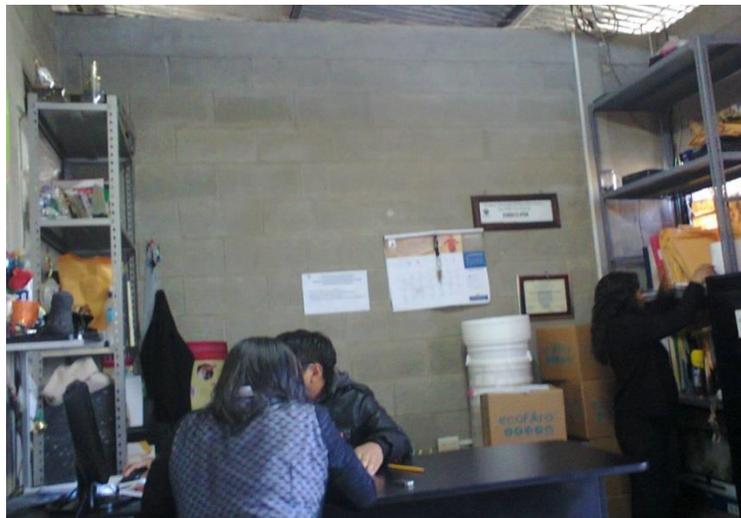
Fotografía 1 y 2

Instalaciones del Instituto Municipal de Educación Básica



Fotografía 3

Dirección del Instituto Municipal de Educación Básica



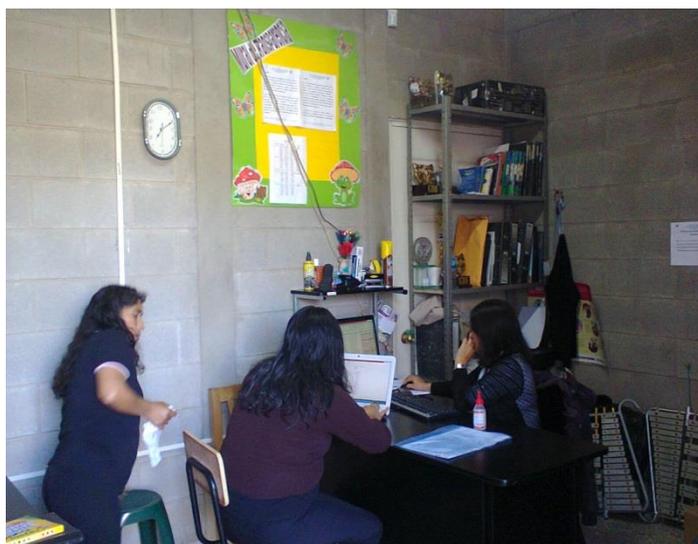
Fotografía 4

Docentes en capacitación, momentos de trabajo individual

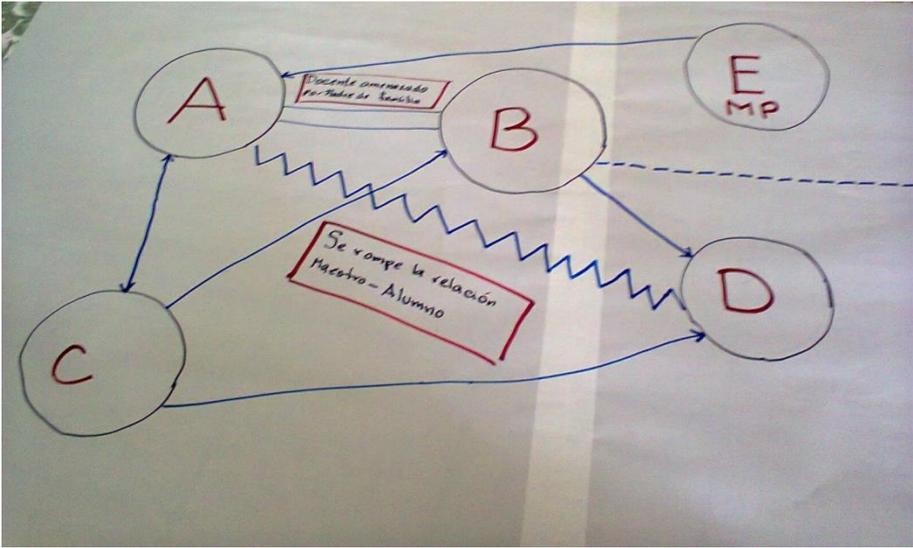


Fotografía 5

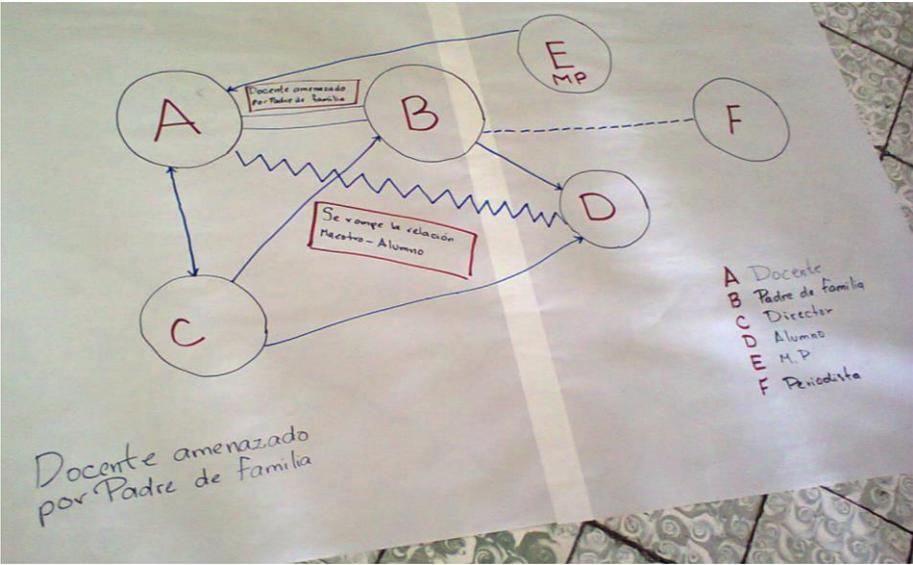
Directora conversando sobre el rendimiento de alumnos con docente



Fotografía 6 y 7  
Material utilizado en la etapa de socialización



Fotografía 7



Fotografía 8

Atendiendo a alumnos durante el período de Práctica Profesional Dirigida.



Fotografía 9

Docentes participando durante la socialización de las actividades del Módulo.



Anexo 11

Tabla 1 Cronograma de actividades utilizando la técnica PER

P: Planificado   
 E: Ejecutado   
 R: Reprogramado 

No	ACTIVIDADES /TIEMPO	Fecha	Septiembre				Octubre				Noviembre			
			No. De semana				No. De semana				No. De semana			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Planificación de la Etapa de Diagnóstico	P												
		E												
		R												
2	Análisis de los principios filosóficos, análisis de la estructura organizacional e identificación de las características de la infraestructura y de la comunidad	P												
		E												
		R												
3	Elaboración de instrumentos para recolección de información y revisión por parte del Catedrático de Práctica	P												
		E												
		R												
4	Aplicación de instrumentos para la recolección de información (dirigidos al personal Técnico-Administrativo y docentes)	P												
		E												
		R												
5	Clasificación, análisis e interpretación de la información recabada	P												
		E												
		R												
6	Identificación del problema y socialización de la propuesta de mejora	P												
		E												
		R												
7	Elaboración de la primera unidad temática del Módulo. Revisión y correcciones por parte de la asesora.	P												
		E												
		R												

## Anexo 12

### Tabla 2

Continuación del cronograma de actividades utilizando la técnica PER

P: Planificado   
 E: Ejecutado   
 R: Reprogramado \*

No	ACTIVIDADES /TIEMPO	Fecha	Septiembre				Octubre				Noviembre			
			No. De semana				No. De semana				No. De semana			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
8	Elaboración de la segunda unidad temática del Módulo. Revisión y correcciones por parte de la asesora	P												
		E												
		R												
9	Elaboración de la tercera unidad temática del Módulo. Revisión y correcciones por parte de la asesora	P												
		E												
		R												
10	Primer taller de socialización para manejo del Módulo. (Ubicación temática y estrategias para el manejo del conflicto)	P												
		E												
		R												
11	Segundo taller de socialización para manejo del Módulo. (Disciplina Escolar)	P												
		E												
		R												
12	Redacción de sistematización de informe de la práctica profesional dirigida.	P												
		E												
		R												
13	Impresión y entrega del Módulo a la directora y docentes del centro educativo.	P												
		E												
		R												

## Anexo 13

### Tabla 3

Presupuesto

<b>Recursos materiales</b>	<b>Proveedor</b>	<b>Precio unitario</b>	<b>Total</b>
1 resma de papel bond 80 gramos tamaño carta	Librería “La Bodegona”, Antigua Guatemala	Q 38.00	Q 38.00
1 Frasco de tinta negra para impresora.	Librería “Castillo”, Antigua Guatemala	Q 15.00	Q 15.00
Impresión de un ejemplar del Módulo	Imprenta “La Imprenta”, Antigua Guatemala	Q 200.00	Q 200.00
7 discos compactos	Librería “La Bodegona”, Antigua Guatemala	Q 3.50	Q 24.50
7 Grabado de cedés he impresiones de carátula	Internet “Enlaces”, San Lucas Sacatepéquez.	Q 18.00	Q 126.00
150 Fococopias	Fotocopiadora “Coen”, Antigua Guatemala	Q 0.15	Q 10.00
Servicio de escáner	Internet “CiberShop”, San Pedro los Huertas, Antigua Guatemala	Q 20.00	Q 20.00
Servicio de internet	Internet “CiberShop”, San Pedro los Huertas, Antigua Guatemala	Q 50.00	Q 50.00
Impresión del informe final del proceso de Práctica Profesional Dirigida	Internet “Enlaces”, San Lucas Sacatepéquez.	Q 50.00	Q 50.00
		<b>Total</b>	<b>Q 533.50</b>