

UNIVERSIDAD PANAMERICANA

Facultad de Ciencias de la Educación

Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa



Manejo y solución de conflictos en los centros educativos con directores y docentes del nivel primaria y básico del municipio de San Miguel Sigüilá y

Cajolá Quetzaltenango

(Práctica Profesional Dirigida)

Dorca María Vásquez Carreto

Guatemala

2020

Manejo y solución de conflictos en los centros educativos con directores y docentes del nivel primaria y básico del municipio de San Miguel Sigüilá y Cajolá Quetzaltenango
(Práctica Profesional Dirigida)

Dorca María Vásquez Carreto

Licenciado Oscar Waldemar Rodríguez Morales (Asesor)

Mgr. Brayan Ramiro García Matías (Revisor)

Guatemala

2020

Autoridades Universidad Panamericana

M.Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. HC. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M.A. Cesar Augusto Custodio Cobar

Vicerrector administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

Autoridades de la Facultad de Ciencias de la Educación

M.A. Sandy Johana García Gaitán

Decana

M.A. Wendy Flores de Mejía

Vicedecana

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

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

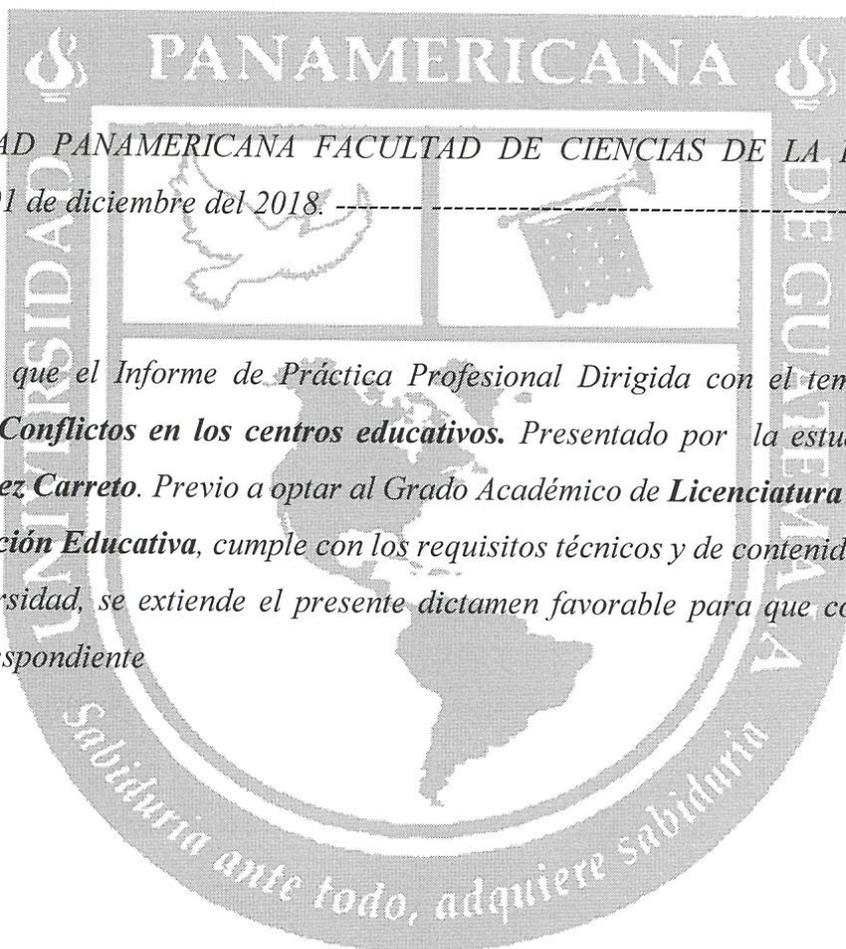
Dictamen No. 166 021118

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: **Manejo y solución de conflictos en los centros educativos con directores y docentes del nivel primaria y básico del municipio de San Miguel Sigüilá y Cajolá Quetzaltenango**. 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, **Dorca María Vásquez Carreto**, recibe la aprobación de realizar Informe de Práctica Profesional Dirigida, solicitado como opción de Egreso con el tema indicado en número 1.


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





UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION,
Guatemala, 01 de diciembre del 2018. -----

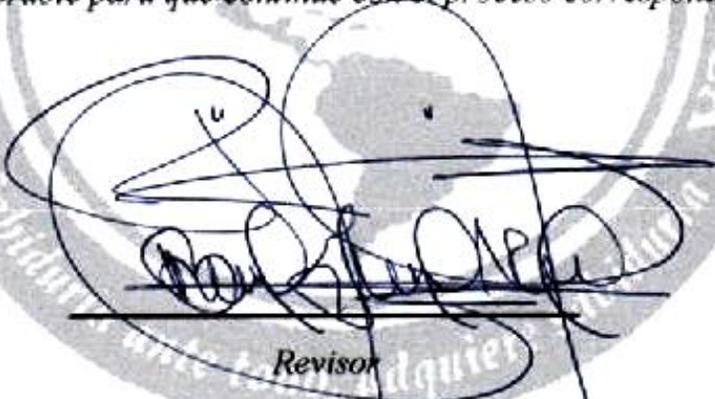
En virtud de que el Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema: **Manejo y Solución de Conflictos en los centros educativos**. Presentado por la estudiante: **Dorca María Vásquez Carreto**. Previo a optar al Grado Académico de **Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa**, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente

Aesor

M.A. Oscar Waldemar Rodríguez Morales
Maestría en Andragogía y Docencia Superior
Número de colegiado No. 15040

UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION,
Guatemala 15 de Agosto de dos mil diecinueve-----

En virtud de que el Informe de práctica profesional dirigida con el tema: **Manejo y solución de conflictos en los centros educativos con directores y docente del nivel primaria y básica del municipio de San Miguel Sigülla y Cajolá Quetzaltenango.** Presentado por la estudiante: **Dorca María Vásquez Carreto.** Previo a optar al Grado Académico de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.



Revisor

Brayan Ramiro García Matías

Licenciatura en Educación

Maestría en Innovación y Formación Universitaria

Número de colegiado 19,758

UNIVERSIDAD PANAMERICANA, FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN. Guatemala, treinta de septiembre dos mil diecinueve.

En virtud del Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema: **Manejo y solución de conflictos en los centros educativos con directores y docentes del nivel primaria y básico del municipio de San Miguel Sigüilá y Cajolá Quetzaltenango**, presentado por la estudiante **Dorca María Vásquez Carreto**, previo a optar al grado académico de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, reúne los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, y con el requisito de Dictamen de Asesor (a) y Revisor (a), se autoriza la **impresión** del Informe de Práctica Profesional Dirigida.



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

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

Contenido

Resumen	I
Introducción	III
Capítulo 1	1
Marco contextual	1
1.1 Descripción de la institución	1
1.2 Reseña histórica de la institución	2
1.3 Visión y misión	3
1.3.1 Visión	3
1.3.2 Misión	3
1.4 Estructura organizativa	3
1.4.1 Organigrama	4
1.4.2 Autoridades	4
1.5 Ubicación geográfica	5
1.6 Fortalezas de la institución	5
1.7 Limitantes de la institución	6
1.9 Problemática inicial detectada	6
Capítulo 2	7
Diagnóstico institucional	7
2.1 Problemática	7
A continuación se presenta la tabla FODA sistémico.	8
2.2 FODA	8
2.3 Árbol de problemas	12
2.4 Árbol de objetivos	13
2.5 Metodología	14
2.6 Técnicas	14
2.7 Instrumentos	15

2.8 Informantes	16
2.9 Resultados del diagnóstico institucional	16
Capítulo 3	19
Marco teórico	19
3.1 Manejo y solución de conflictos en los centros educativos	19
3.2 Conflicto	20
3.3 Génesis del conflicto	22
3.4 Formas del conflicto	23
3.5 Factores del conflicto	24
3.6 Causas del conflicto	25
3.7 Tipos de conflicto	26
3.8 Estructura del conflicto	27
3.9 Estilos de afrontamiento del conflicto	28
3.10 Estrategias de gestión de conflictos	29
3.11 Tipos de estrategias	30
3.12 La mediación	31
3.12.1 Funciones y el rol del mediador	31
3.12.2 Ventajas y límites de la mediación	32
Capítulo 4	33
Propuesta	33
4.1 Nombre de la propuesta	33
4.2 Introducción	33
4.3 Justificación	33
4.4 Planteamiento del problema de la propuesta	34
4.5 Objetivos	34
4.5.1 Objetivo general	34
4.5.2 Objetivos específicos	35
4.6 Estrategia	35

4.7 Resultados esperados	35
4.8 Actividades	35
4.9 Cronograma de actividades	36
4.10 Metodología	36
4.11 Implementación y sostenibilidad de la propuesta	37
4.12 Recursos	37
4.12.1 Humanos	37
4.12.2 Materiales	37
4.13 Presupuesto	38
Capítulo 5	39
Sistematización de la propuesta	39
5.1 Proceso de sistematización	39
5.2 Experiencia vivida	40
5.3 Reconstrucción histórica	41
5.4 Objeto de la sistematización de la propuesta	42
5.5 Principales lecciones aprendidas	42
Conclusiones	44
Referencias	45
Anexos	46

Índice figura

Figura 1 Supervisión Educativa 090701 de los municipios de San Miguel Sigüilá y Cajolá	4
Figura 2 Ubicación geográfica	5
Figura 3 Árbol de problemas	12
Figura 4 Árbol de objetivos	13

Índice de tabla

Tabla 1 FODA sistémico	8
Tabla 2 Cronograma de actividades	36
Tabla 3 Presupuesto	38

Índice de imagen

Imagen 1 Referentes al desarrollo de la práctica	49
Imagen 2 Socialización de la propuesta	49

Resumen

El informe de práctica profesional dirigida consta de los siguientes capítulos: el capítulo 1 está conformado con el marco contextual donde está establecido la descripción de la institución la reseña histórica donde establece en que año fue fundado la supervisión educativa su misión y visión y la estructura organizativa desde el nivel alto hasta el bajo y la ubicación geográfica de la supervisan educativa, por un timo la fortaleza, limitaciones y problemática que se detectó en los centros educativos y los datos generales, quienes lo conforman cuantos establecimientos tiene a su cargo, el monitoreo de cada establecimiento, y los apoyos de diferentes instituciones y los programas que tiene dentro de la supervisión educativa. Como también el apoyo del ministerio de educación en los centros educativos, por ejemplo, en la cobertura, infraestructura mobiliario y equipo que cada centro educativo necesita para que los estudiantes tengan una calidad educativa en el proceso de aprendizaje.

El capítulo 2 trata del diagnóstico institucional donde se detectó la problemática principal de la institución, donde se observó y se entrevistó a profundidad a los docentes, director, alumnos y algunos padres de familia. Atraves de la FODA sistemático, árbol de problema, árbol de objetivo donde se describió el problema y solución que se debe dar o disminuir el conflicto dentro del establecimiento, la metodología que se va utilizar para obtener la información investigada y definir las técnicas que se a utilizar en el diagnóstico, como también los instrumentos que fue utilizado y quienes son los informantes para concretar con lo investigado para llegar a un resultado satisfactorio para ponerlo en marcha.

Capítulo 3 aborda el marco teórico donde va el concepto la definición del manejo y solución de conflictos en los centros educativos, el mediador y la solución del conflicto y quienes están involucrados dentro del proceso educativo, para que los docentes, director, alumnos y padres de familia tengan conocimiento y habilidades de resolver los conflictos institucionales.

El capítulo 4 establece la propuesta donde se va a implementar el manejo y solución de conflictos en los centros educativos que va dirigido a director, docentes, alumnos y padres de familia para

que conozcan los tipos de conflictos a través de talleres de formación y capacitación y la disminución de conflicto y el papel del mediador.

El capítulo 5 habla de la sistematización de la propuesta más que todo es el proceso vivido durante el diseño e implementación de la propuesta a través de la experiencia de vida y la reconstrucción histórica donde se establece la línea de tiempo de las actividades realizadas y las lecciones aprendidas dentro de la supervisión educativa de distrito (090701) del municipio de San Miguel Sigüilá y Cajolá, departamento de Quetzaltenango.

Introducción

La práctica profesional dirigida se realizó en la supervisión educativa, del distrito 090701, del municipio de San Miguel Sigüilá y Cajolá, durante las fechas comprendidas de 25 de mayo al 25 de junio del presente año, donde se implementaron técnicas y métodos para la disminución de los conflictos personales grupales y entre la comunidad educativa.

El documento que se presenta conlleva datos de importancia, acerca del manejo y solución de conflictos de los centros educativos, que se observó durante la práctica, en el desarrollo de las dos etapas. Para dicho proceso se utilizó una metodología, dinámica participativa, donde se observó que, entre docentes, director, alumnos y padres de familia, existen diferencias por motivos que a veces no tienen mayor peso; por otro lado es evidente que muchas de esas diferencias son, por cargos o comisiones que les delegan cuando hay actividades culturales.

Tomar en cuenta que en el desarrollo de este proceso, se realizó una propuesta con el objetivo de dar a conocer los tipos de conflictos que existen en el centro educativo, y como estos afectan en las relaciones interpersonales, pero más aún en el ámbito laboral de cada docente y estudiante, la propuesta anteriormente mencionada conlleva talleres de formación y capacitación de docentes y directores, para dar a conocer la solución o el manejo de como mediar un conflicto, sea entre estudiante o docentes.

Los talleres fueron impartidos durante 5 horas, notando los cambios en el instante, debido a que los docentes manifestaron su interés, ya que fueron desarrollados de forma dinámica, a través diapositivas, videos de reflexión, dinámicas; actividades que motivaron a la mayoría de los participantes. Cabe reconocer que, en toda propuesta se deben buscar acciones que permitan la mediación, pero sobre todo para buscar alternativas a los conflictos entre docentes y estudiantes.

Capítulo 1

Marco contextual

1.1 Descripción de la institución

La práctica profesional dirigida se realizó en la supervisión educativa en el distrito 090701 que maneja todo los distritos del municipio de San Miguel Sigüilá y Cajolá, departamento de Quetzaltenango esta coordinación tiene como finalidad supervisar todas las escuelas rurales y urbanas, en evaluación, control de la gestión pedagógica e institucional.

Datos generales la supervisión educativa distrito 090701 de Cajolá y San Miguel Sigüilá:

- Nombre de la institución: supervisión educativa.
- Dirección: centro San Miguel Sigüilá.
- Teléfono: 58562400
- Municipio: San Miguel Sigüilá
- Departamento: Quetzaltenango
- Ciclo: 2018
- Sector: privado y público
- Jornada: matutino, vespertina
- Niveles: pre-primaria, primaria, básico, diversificado.
- tipo de establecimiento: mixto
- Nombre del supervisor educativo: Mario René Pérez López.
- Nivel que supervisa: 090701
- Número de docentes: 300
- Correo electrónico: perezmariorene4@gmail.com
- Teléfono y celular: 58562400
- Años de construido el edificio. 19 años

- Tipo de material que predomina en la construcción: Paredes de block, techo de duralita, de terraza, piso cerámico.

1.2 Reseña histórica de la institución

La supervisión educativa de San Miguel Sigüilá y Cajolá fue fundado en febrero de 1999, a raíz de una reingeniería que realizó las direcciones departamentales de todo país porque en ese tiempo existían la mayoría de supervisiones educativas la figura del supervisor educativa y las áreas técnicas, el nombre del puesto era asistente profesional tres, el puesto nominal y el puesto funcional era de capacitador técnico pedagógico y a partir de esa fecha que fue en febrero del año 1999 se creó el Ministerio de Educación.

Otra figura que se llamó coordinador técnico administrativo, en la reingeniería se aprovechó de manera diferente al personal que estaba ubicada en la franja de Supervisión. Todos los que estaban trabajando en la supervisión educativa en unos municipios Concepción Chiquirichapa eran tres que coordinaban ahí y los ubicaron en otros municipios uno fue mandado en San Martín Sacatepéquez, y el otro en San Miguel Sigüilá. Pero anteriormente San Juan Ostuncalco era un solo distrito, que estaba integrado por el municipio de San Juan Ostuncalco, San Miguel Sigüilá y Cajolá, a raíz de la reingeniería en San Juan Ostuncalco crearon tres distritos y además de esos tres crearon otro que es de San Miguel Sigüilá y Cajolá y a partir de esa fecha el Lic. Mario René López Pérez llegó a cargo del distrito de San Miguel Sigüilá y Cajolá.

Pero en ese momento no había una oficina, se habló con el alcalde don Ramón Elías era quien fungía como alcalde del municipio para que permitiera un espacio físico para la apertura de la oficina, voluntariamente aceptó y concedió un local en el edificio municipal para poder abrir la oficina y luego hacer gestiones para conseguir mobiliario escritorio una máquina de escribir. La dirección regional que funcionaba en Quetzaltenango había dejado de usar unos escritorios y algo de equipo de oficina y fue donado a la Supervisión Educativa de San Miguel Sigüilá y se empezó a trabajar y en ese entonces había 66 maestros del sector oficial solo San Miguel Sigüilá, Cajolá.

Hoy en día hay 225 maestros del sector oficial y 50 maestros de nivel medio prácticamente cerca de unas 300 personas que laboran en este distrito. El Ministerio de Educación creó el nombre como coordinación técnico administrativa 090701 se retomó el nombre de supervención educativa fue en septiembre del 2005. A raíz de unas gestiones que hizo el sindicato para que se lo reconociera como supervisores educativos y con relación a esto el servicio civil emitió una resolución en donde se asignó el puesto de profesionales 1 con función de Supervisores educativos y se denominó como supervisión educativo con el aval de la supervisión departamental y se modificó sellos en el año 2005 del mes de septiembre.

1.3 Visión y misión

1.3.1 Visión

Ser la institución con reconocimiento local, departamental y nacional que administra con eficacia y eficiencia los recursos humanos y materiales disponibles, con aplicación de criterios legales vigentes, para ayudar a resolver problemas y necesidades de la comunidad educativa de los municipios de Cajolá y San Miguel Sigüilá y que coadyuve efectivamente en la formación integral de los y las estudiantes.

1.3.2 Misión

Somos la institución encargada de coordinar acciones administrativas y técnicas orientadas a lograr la calidad educativa en cada centro educativo del distrito No. 090701, mediante la planificación, ejecución y evaluación de actividades significativas, monitoreo y seguimiento, dirigida a directores, docentes, estudiantes, padres y madres de familia.

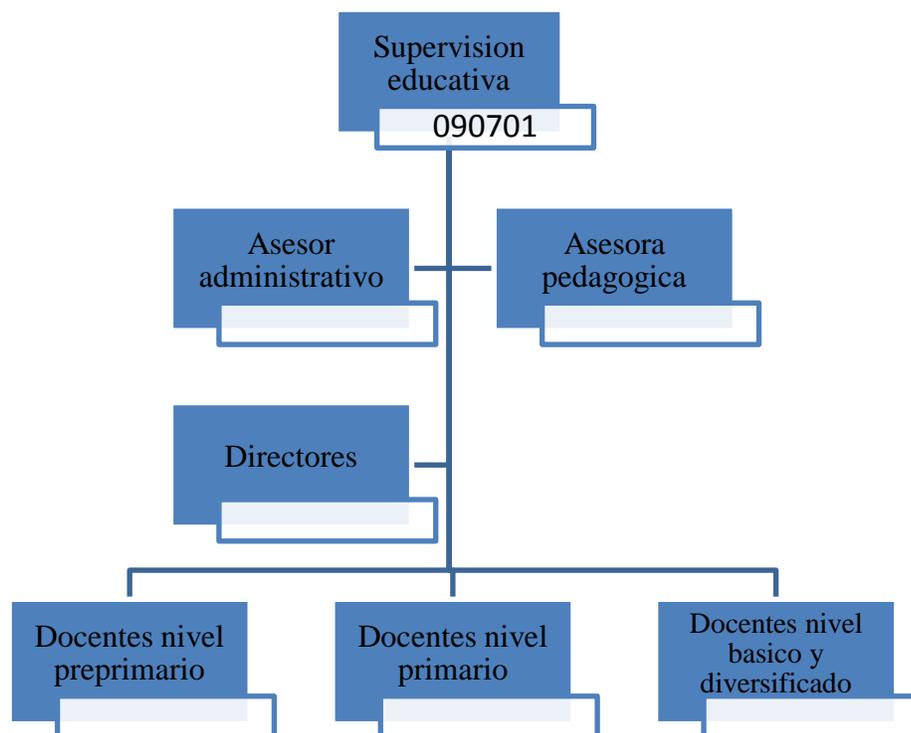
A continuación se presenta la figura organigrama.

1.4 Estructura organizativa

1.4.1 Organigrama

Figura 1

Supervisión Educativa 090701 de los municipios de San Miguel Sigüilá y Cajolá



Fuente: elaboración propia (2018)

1.4.2 Autoridades

- Supervisor educativo de todos los niveles: licenciado Mario René Pérez López.
- Asesor administrativo: José Marlon Estrada Muñoz.
- Asesora pedagógica: Rigoberta García Marroquín.

A continuación se presenta la figura ubicación geográfica

1.5 Ubicación geográfica

Figura 2
Ubicación geográfica



Fuente: Google maps.

1.6 Fortalezas de la institución

Las fortalezas de la supervisión educativa distrito 090701 que maneja todos los distritos del municipio de San Miguel Sigüilá y Cajolá se obtuvieron a través de la FODA, siendo estas:

- Existe un mobiliario y equipo.
- Hay una ley que lo regula, la ley de educación.
- Organización de equipo de trabajo en la supervisión educativa.
- Hay una autoridad que lo administra.
- Organizaciones de comisiones en los centros educativos.

1.7 Limitantes de la institución

Las limitantes de la Supervisión Educativa se obtuvieron de la FODA, siendo las siguientes:

- La Falta de una secretaria.
- No se cuenta con suficientes archiveros para guardar documentos y que tenga un orden cronológico.
- Un equipo de cómputo moderno.
- Falta de un teléfono de oficina.
- Falta de agua potable.
- Las agendas no están al día.

1.9 Problemática inicial detectada

Las problemáticas iniciales detectadas en la supervisión educativa son las siguientes:

- No hay apoyo de parte de las autoridades educativas a nivel departamental.
- La falta de liderazgo entre docentes.
- Poco manejo de los procesos administrativos.
- Falta de coordinación de directores.
- Falta de comunicación entre establecimiento.
- Poca relación entre maestros.
- Relaciones humanas.
- Muchas inconformidades en reuniones de trabajo.

Capítulo 2

Diagnóstico institucional

2.1 Problemática

En la primera fase de la práctica profesional dirigida, se aplicó la técnica de observación, y la entrevista en la supervisión educativa con número cero nueve, cero siete, cero uno que maneja todos los centros educativos del municipio de San Miguel Sigüilá y Cajolá. Donde se entrevistaron a maestros y directores de los centros educativos de cada sector. Para identificar los diferentes problemas o dificultades que afrontan en los centros educativos.

Después de analizar y evaluar los resultados obtenidos se detectó que uno de los problemas más frecuentes es la falta de experiencia en el manejo y solución de conflictos, que surge en los diferentes centros educativos y que ha provocado y dificultado la relación entre maestros, director, alumno y padres de familia.

Esta problemática puede ser solucionada a través de talleres de capacitación de formación docente en el manejo y solución de conflictos, en la cual los directores y docentes debe participar activamente en diferentes talleres que sean capaces de resolver problemas educativos para eso deben de tener carácter, liderazgo para enfrentar los problemas de la vida y en su trabajo profesional.

Los directores de centros educativos juegan un papel primordial en el proceso educativo, para dirigir un centro o una institución educativa se requiere de experiencia y años de servicios y que tengan un liderazgo pedagógico, que sea proactivos, dinámico, motivador y que inspire confianza hacia el personal docente padres de familia y alumnos, que sea un líder mediador en la resolución de conflictos dentro de la institución educativa, el director debe poseer un pensamiento sistémico, holístico y prospectivo, es decir que sea capaz de ver hacia el rededor lo que pasa dentro de su

escuela y detectar los tipos de conflictos y las necesidades del personal docente y que cumplen con sus con funciones tan como establece la ley de educación nacional.

A continuación se presenta la tabla FODA sistémico.

2.2 FODA

Tabla 1
FODA sistémico

<p style="text-align: center;">FODA Área Pedagógico</p>	<p>Fortalezas (+)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Docentes con carácter. • Buenas relaciones interpersonales. • Docentes y estudiantes con calidad humana. • Refuerzo de principios y valores. 	<p>Oportunidades (+)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer la personalidad de los estudiantes. • Mejorar las relaciones interpersonales entre estudiantes. • Compartir con diferentes culturas. • Trabajo en equipo.
<p>Debilidades (-)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estudiantes con diferentes caracteres. • Docentes muy flexibles. • Malas relaciones interpersonales entre estudiantes • Rivalidades constantes. 	<p>Estrategias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Charlas motivacionales. • Dinámicas de agrupación y sensibilización. • Promover una cultura de paz y respeto. 	<p>Estrategias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de talleres para promover la calidad humana. • Socialización del reglamento de disciplina.
<p>Amenazas (-)</p>	<p>Estrategias</p>	<p>Estrategias</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Mala conducta. • Reincidencia en malos actos. • Conducta deficiente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Talleres de acuerdo a los principios y valores que cada estudiante debe practicar. • Escuela para padres, reforzando cada aspecto fundamental de los estudiantes 	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar espacios donde demuestren su potencial en las diferentes áreas. • Fortalecer sus aspecto anímico para mejorar su personalidad
--	---	--

FODA Área Administrativo	Fortalezas (+) <ul style="list-style-type: none"> • Orientación personal. • Atención individual. • Acompañamiento. Acompañamiento de los padres. • Mobiliario y equipo. en óptimas condiciones. 	Oportunidades (+) <ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la conducta de los estudiantes. • Formar mejores profesionales. • Modificar conductas. • Mejorar los espacios académicos.
Debilidades (-) <ul style="list-style-type: none"> • Reglamento riguroso. • Sanciones severas. • Sanciones inapropiadas. 	Estrategias <ul style="list-style-type: none"> • Modificar reglamento. • Conciliación entre involucrados. • Sanciones con labor social. 	Estrategias <ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo constante de las actividades de los estudiantes. • Seguimiento a los casos más pronunciados.

<ul style="list-style-type: none"> • Expulsiones definitivas • Espacios muy pequeños para atender a los estudiantes. 		
Amenazas (-) <ul style="list-style-type: none"> • Mal manejo del reglamento de disciplina. • Sanciones equivocadas. • Deserción escolar. 	Estrategias <ul style="list-style-type: none"> • Mejorar los espacios para atención a padres de familia. <ul style="list-style-type: none"> • Conferencias para docentes y estudiantes. 	Estrategias <ul style="list-style-type: none"> • Señalamiento de áreas de seguridad. • Mejores condiciones para el aprendizaje. • Ambientes propicios y adecuados para la labor.

<p style="text-align: center;">FODA Área Legislativo</p>	Fortalezas (+) <ul style="list-style-type: none"> • Planificación de contenidos. • Trabajo en equipo • Educación de calidad. • Buen ambiente laboral. • Planificación acorde al CNB. 	Oportunidades (+) <ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la calidad educativa. • Buenas instalaciones. • Educación basada en la práctica. • Nivel académico de los docentes.
Debilidades (-) <ul style="list-style-type: none"> • Regular las planificaciones basadas en el CNB. • Falta de recursos audiovisuales. 	Estrategias <ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones para mejorar la educación. • Promover buenas relaciones. 	Estrategias <ul style="list-style-type: none"> • Educación científica y democrática al servicio de la comunidad.

<ul style="list-style-type: none"> • Espacios reducidos para la práctica de la educación. 	<p>interpersonales ente los docentes y estudiantes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promover los espacios para el arte 	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisión constante para mejorar el rendimiento de los docentes y estudiantes.
<p>Amenazas (-)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Limitaciones. Económicas. • Migración. • Desintegración familiar. 	<p>Estrategias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escuela para padres. • Talleres para mejorar la productividad familiar. 	<p>Estrategias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Talleres productivos para los estudiantes. • Talleres ocupacionales.
<p>FODA Área Cultural</p>	<p>Fortalezas (+)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identidad cultural. • Se fortalece la cultura del lugar • Pluriculturalidad. 	<p>Oportunidades (+)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fortalecimiento de los valores del lugar. • Práctica de los valores del lugar.
<p>Debilidades (-)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Discriminación a la propia cultura. • Transculturación. • Aculturación. 	<p>Estrategias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer la identidad. • Promover espacios para la cultura. 	<p>Estrategias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoyo de instituciones para el fortalecimiento de la cultura e identidad nacional.
<p>Amenazas (-)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poca aceptación de la cultura por la 	<p>Estrategias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajar con estudiantes y padres de familia para el 	<p>Estrategias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fortalecimiento constante de los valores culturales.

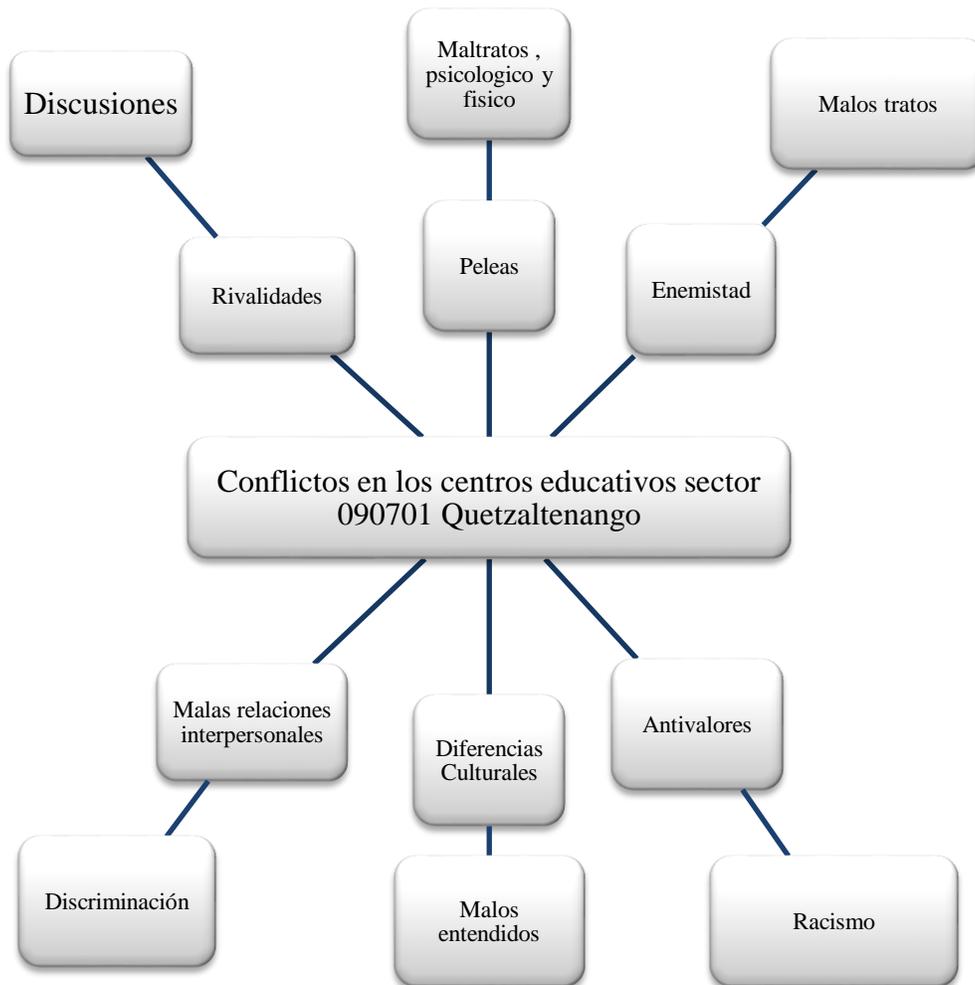
<p>población en general</p> <ul style="list-style-type: none"> • 	<p>fortalecimiento de los aspectos culturales nacionales y personales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identidad nacional
---	--	--

Fuente: Elaboración propia (2018)

A continuación se presenta la figura árbol de problemas.

2.3 Árbol de problemas

Figura 3
Árbol de problemas

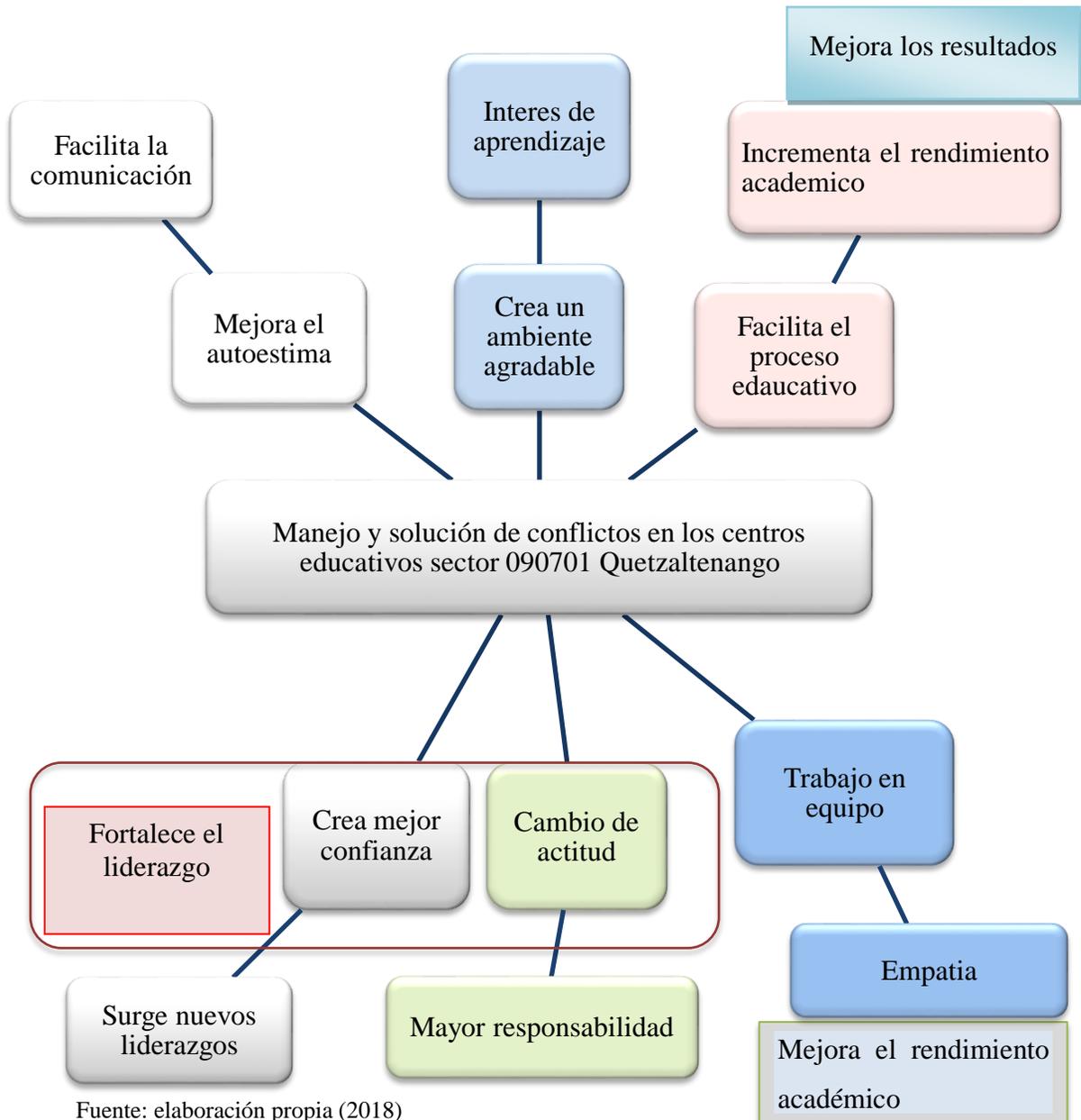


Fuente: elaboración propia (2018).

A continuación se presenta la figura árbol de objetivos.

2.4 Árbol de objetivos

Figura 4
Árbol de objetivos



Fuente: elaboración propia (2018)

2.5 Metodología

Según Maya (2014) afirma:

Metodología Estudio de los métodos, su desarrollo, explicación y justificación. Su finalidad es comprender el proceso de investigación y no los resultados de la misma. se pueden tener tantas metodologías como diferentes formas y maneras de adquirir conocimientos científicos del saber común que se denomina “ordinario“, las cuales responden de distinta manera a cada una de las preguntas y cuestionamientos que se plantea la propia metodología (p. 13).

El trabajo se realizó con una metodología de carácter participativa, donde cada uno de los docentes y el director y los alumnos expresaron su punto de vista del tema tratado, y aportaron datos importantes que son de gran aporte para el presente informe.

2.6 Técnicas

Según Behor (2008) afirma:

La observación consiste en el registro sistemático, válido y confiable del comportamiento o conducta manifiesta. Puede utilizarse como instrumento de medición en muy diversas circunstancias. Es un método más utilizado por quienes están orientados conductualmente. Puede servir para determinar la aceptación de un grupo respecto a su profesor, analizar conflictos familiares, eventos masivos, la aceptación de un producto en un supermercado, el comportamiento de discapacitados mentales, etc. (p. 55).

Según Behor (2008) afirma:

La entrevista desde el punto de vista del método, es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una indagación. El investigador formula preguntas a las personas capaces de aportarle datos de interés, estableciendo un diálogo peculiar, asimétrico, donde una de las partes busca recoger informaciones y la otra es la fuente de esas informaciones. Por razones obvias sólo se emplea, salvo raras excepciones, en las ciencias humanas (p. 68).

Se utilizó la observación y la entrevista para la obtención de información, que fueron de gran utilidad para realizar el problema de investigación.

2.7 Instrumentos

Previamente se solicitó el permiso correspondiente para la aplicación de dichos instrumentos, posteriormente se llegó a la aplicación.

Para la recolección de la información se utilizaron:

- Entrevistas: una entrevista es un diálogo entablado entre dos o más personas: el entrevistador interroga y el que contesta es el entrevistado.
- Cuestionarios: conjunto de cuestiones o preguntas que deben ser contestadas, con el fin de obtener información
- FODA: Instrumento para obtener información, que verifica lo positivo y negativo, aspectos que generan mayor información
- Actas: documento que recoge los puntos discutidos y los acuerdos adoptados en una reunión de una asamblea u órgano colegiado para darles validez.

2.8 Informantes

Según Martín (2009) afirma:

Son personas que informan o facilitan una información por sus vivencias, capacidad de empanizar y relaciones que tienen en el campo pueden apadrinar al investigador convirtiéndose en una fuente importante de información a la vez que le va abriendo el acceso a otras personas y a nuevos escenarios (p. 1).

- Docentes: aplicación de encuestas que dieron porcentajes que llevan a interpretaciones más claras
- Estudiantes: proceso a través de encuestas con ítems de carácter cerrado para una mejor interpretación
- Director.: entrevista con preguntas de carácter abierto.

2.9 Resultados del diagnóstico institucional

En los centros educativos del municipio de San Miguel Sigüilá y Cajolá se detectó varios problemas uno de estos es el conflicto que hay entre docentes, alumnos y padres de familia, dentro de este proceso es importante mencionar que, todas las instituciones tienen puntos a favor y otros en contra es por ello que, por medio de los instrumentos y de los informantes se obtuvo información que sirve para mejorar los aspectos detectados.

Por otra parte, son evidentes las diferencias entre estudiantes en muchos sentidos, desde la cultura, personalidad y muchos aspectos que conllevan tolerancia y respeto. Por esa razón es importante priorizar acciones que fomenten la cultura de paz y respeto entre todos los partícipes del proceso educativo.

En los hallazgos fue evidente que en el establecimiento posee aspectos positivos, como la identidad de algunos estudiantes y el respeto a las diferentes culturas, factor que promueve la identidad de

todo el país. Uno de limitantes más sobresalientes es la poca y pobre relación que hay entre los docentes y directores, también comentar la mala atención que se le brinda a los padres de familia en horario de atención a los mismos.

Comentar que también es oportuno mencionar las relaciones interpersonales entre estudiante y docentes, aspecto que fortalece la personalidad de ellos pero sobre todo colabora a la personalidad de cada uno. Tomando en cuenta que la relación entre estudiantes y docentes, debe tener un límite, para generar un ambiente de respeto y sobre todo de tolerancia.

Otro aspecto importante es fortalecer las relaciones interpersonales, generar mayor comunicación, pero sobre todo un ambiente agradable en el proceso educativo, para los estudiantes y mejor confianza por parte del docente. El conflicto es un proceso inevitable en nuestras vidas, tanto familiar, escolar, social, debido a que en la niñez se pelea por un juguete y desde ahí es cuando se aprende a resolver problemas, por medio de la comunicación llegando a acuerdos que solucionen la problemática.

Por otro lado un aspecto como estrategia sería la implementación de una escuela para padres, debido a todos los aspectos que se notaron, tomando como eje central que en la familia es el primer lugar donde el individuo se educa y pone en práctica todos sus principios y valores. Dicho proceso se realizaría para que los estudiantes sientan el acompañamiento directo de los padres de familia pero sobre todo el de los docentes Otro factor importante que se detectó a través de los diversos instrumentos utilizados, fue la rivalidad entre estudiantes, situación que provoca enfrentamiento entre compañeros de clase, que muchas veces llega a situaciones complicadas, pero que afortunadamente son tratadas a tiempo por los docentes y la dirección.

Toda situación difícil tiene la oportunidad de mejorar y en esas acciones se ha notado que los docentes y el personal administrativo han luchado y realizado charlas y talleres para fortalecer los aspectos de cada estudiante, tomando en cuenta que los resultados son de mediano plazo debido a la resistencia de muchos estudiantes por cambiar. Si los estudiantes y los padres de familia cumplen con su papel difícilmente, serán vulnerables a todos esos aspectos negativos que muchas veces

repercuten en su proceso educativo. Recordar que para cada acción siempre abra una reacción, la cual será encaminada a la mejora de su personalidad.

Capítulo 3

Marco teórico

3.1 Manejo y solución de conflictos en los centros educativos

La revolución científica y tecnológica que vive la sociedad actual genera cambio en el mundo del trabajo, en las empresas, en las organizaciones y en el perfil profesional de las personas. Se abre un mundo nuevo de oportunidades e incertidumbres, es necesario brindar respuestas y alternativas de solución a los grandes retos y desafíos que presenta la modernización, es pertinente actualizar la formación de los recursos humanos competentes que contribuyan al progreso del país y al fortalecimiento del desarrollo profesional e institucional.

El sistema educativo nacional se encuentra en crisis y se le cuestiona de no estar formando estudiantes de la sociedad guatemalteca para que puedan adaptarse a los cambios y transformaciones de un mundo globalizado. Producto de esta crisis han surgido en nuestro país un conjunto de reformas tendientes a mejorar la calidad del proceso educativo.

Uno de los aspectos fundamentales de la reforma educativa consiste en el fortalecimiento de la gestión institucional, es decir contar con Centros Educativos fortalecidos institucionalmente, capaces de construir rutas creativas e innovadoras dentro de sus contextos. La gestión educativa juega un papel primordial en la conducción de las instituciones educativas, buscando superar el modelo de gestión burocrático, vertical y centralizado que ya colapsó en muchos países de América latina, para caminar hacia un modelo de gestión moderno flexible que bajo un liderazgo y sistemático que logre generar los cambios e innovaciones que necesita el sistema educativo nacional y que en consecuencia beneficiara a los niños y jóvenes de nuestro país de Guatemala.

Este contexto es un conjunto de competencia que busca las habilidades y destrezas de los profesionales que son responsables de la conducción de los centros educativos, para que puedan innovar y dinamizar la gestión institucional basada en competencias directivas como: el liderazgo,

el trabajo en equipo, la gestión estratégica, la comunicación y la resolución de problemas y conflictos que como estrategias de gestión contribuyen a mejorar y a replantear el proceso de gestión de los centros educativos.

La conducción de un centro educativo es un fenómeno complejo, no solo por la cantidad de factores e intereses e intereses que intervienen en su funcionamiento, sino por la necesidad de generar procesos de cambio hacia la transformación de las formas de actuar y pensar de los responsables de tomar decisiones y de los actores de llevar a cabo el echo educativo. La gestión de conflictos son las razones que originan y motivan realizar una charla sobre el manejo y la solución de conflictos en los centros educativos.

Actualmente se necesita replantear el perfil profesional de los directores de centros educativos. Ya que para dirigir una institución educativa no solo se requiere de experiencia y años de servicio, se necesita de un liderazgo pedagógico, creativo, dinámico, motivador que inspire confianza, que tenga una visión de futuro para que pueda romper los esquemas mentales tradicionales y que haga que se produzcan los cambios urgentes que necesita la gestión institucional para mejorar la eficiencia y la calidad de la educación. En este contexto se plantea que la gestión de conflictos como competencia directiva no surge como una moda, sino como una respuesta a los diversos conflictos que se presentan en los centros educativos, especialmente en el nivel medio.

3.2 Conflicto

Según Márquez Castro y Vásquez Álvarez (2009) afirman:

El conflicto es inherente a toda actividad en la cual se relacionan seres humanos. Luego, nuestra primera premisa es que los conflictos siempre existen y existirán, por lo cual nuestra obligación como dirigentes es aprender a vivir con ellos tratando que no se manifiesten y administrándolos eficientemente cuando ocurren generalmente los conflictos tienen que ver con causas mixtas, sin responder sólo a una tipología. (p.98).

Cuando los grupos intentan pensar acerca de sus propios conflictos, en primera instancia, encuentran causas extrínsecas al mismo para explicar sus dificultades. En el ámbito de las relaciones laborales podemos distinguir los siguientes tipos de conflictos:

- Conflictos de derecho.
- Conflictos de intereses.
- Conflictos individuales.
- Conflictos colectivos.
- Conflictos de reconocimientos.
- Conflictos intrasindicales.
- Conflictos intersindicales.
- Conflictos por prácticas antisindicales.

Estos tipos de conflicto adquieren una fisonomía propia que obliga a reconocerlos jurídica y socialmente. A ese conjunto de normas, instituciones y procesos sociales se le denomina sistema de relaciones laborales. Ahora bien, podemos señalar con certeza que la solución de los problemas pasa por los conflictos.

Los pasos lógicos que seguiremos para la resolución de conflictos serán:

- Comprender el conflicto.
- Reducir el conflicto.
- Resolver el conflicto.

Siguiendo este orden, es muy importante comprender el conflicto, para ello deberemos:

- Comprender su naturaleza: entendiendo que los conflictos son discrepancias o disputas que en principio no tienen por qué ser negativas, sino que pueden ser constructivas o destructivas. El que los conflictos sean constructivos o destructivos dependerá de las personas o de los pueblos que estén en conflicto.

- Comprender el conflicto como un proceso. Es decir, un conflicto no es algo que surge espontáneamente, sino que es algo que se extiende en el tiempo y en el que cobra especial importancia el periodo de incubación.
- Conocer, identificar y dar nombre a los distintos estilos de solución de conflictos. Verbalizar los problemas nos ayuda a abordarlos y a centrar nuestro trabajo, así como a conocerlos mejor.

3.3 Génesis del conflicto

Según Gómez Fuentes (2013) afirma:

Los conflictos se originan por la propia naturaleza conflictiva del ser humano ya que el hombre es un animal social que responde a tendencias tanto de competición como de cooperación y cuya agresividad descansa en motivos biológicos y psicológicos que dan lugar a conflictos, dentro de la interrelación humana, que nacen de una emoción desbordada y en un contexto de convivencia social, considerada como una mina de conflictos, donde la fuente de molestia más abundante son los demás. (p.123)

En algunos casos el conflicto dentro de un grupo puede ayudar a establecer o restablecer la unidad. En efecto, Coser (1956) argumenta: “Que tales conflictos pueden ser positivamente funcionales para la estructura social cuando ellos conciernen metas, valores o intereses que no contradicen las presunciones básicas en que se fundan las relaciones sociales” (p.76). Sin embargo, el conflicto puede ser percibido como tensionante y peligroso por los miembros de una sociedad. Es de su interés y a menudo interés de la mayor parte de los miembros de la sociedad resolver los conflictos y prevenir su expansión futura. Llamemos ley o no a esto, alguna forma de resolver los conflictos debe existir. Esta es otra función de la autoridad política. Por su parte Moreno Catena (2011) explica “Que el conflicto es

consustancial a la vida en sociedad, en pugna por una serie de recursos escasos y por ello es uno de los fundamentos esenciales de la teoría del derecho” (p. 9).

3.4 Formas del conflicto

Se hace necesario diferenciar dos situaciones que se pueden confundir con los conflictos reales y genuinos, sin serlo, al no impedir la satisfacción de las necesidades de una parte las del otro, cuales son: el pseudo-conflicto, situaciones derivadas de una mala comunicación, malentendidos y/o desconfianza, estereotipos, o desinformación, o derivadas de una percepción equivocada del propósito del otro o del proceso. Pueden mostrarse de forma agresiva, sin embargo, no existe problema, ya que la satisfacción de unas necesidades no impide las otras, aunque las partes pueden creer que sí. Este tipo de situaciones podrían englobarse dentro de los conflictos de relación o de comunicación, que son los motivados por fuertes emociones negativas, percepciones falsas, estereotipos, o por la escasa o mala comunicación entre las partes, situaciones que llevan a conflictos irreales, innecesarios o falsos.

El conflicto latente que es el que no se muestra de forma agresiva ya que una o ambas partes no perciben la contraposición de intereses/necesidades o valores por lo que no se abordan o ni tan solo se reconocen como conflictos, bien porque no han explotado o porque no existen signos de violencia directa. Esto hará que sigan creciendo por su propia dinámica, llegando a desembocar en una situación genuinamente conflictiva.

Formas genuinas. Por el contrario, las formas genuinas de conflicto son aquellas que se basan en diferencias esenciales y cuestiones incompatibles referidas a intereses, necesidades, deseos y valores. Por lo que la comprensión del conflicto se facilita si se distinguen estas distintas facetas, a saber:

- los asuntos o áreas de discrepancia o incompatibilidad que se han de tratar para solucionar el problema.
- los intereses o razones por la que cada uno de estos asuntos importan a la persona.

- las necesidades, referidas a lo indispensable, lo mínimo que hace falta para satisfacer a una persona.

Entre los micros conflictos, están:

- Intra-personales: referidos al propio individuo y como proceso psicológico intenso en el que diversas fuerzas psíquicas con dimensiones cognitivas y motivacionales se oponen.
- Inter-personales: los que representan enfrentamientos entre individuos.
- Intra-grupales: los producidos dentro de un mismo grupo o departamento.
- Inter-grupales: que tienen lugar entre distintos departamentos.
- Intra-organizacionales: los que surgen por desacuerdos en el interior de la organización, vinculados con el trabajo y las relaciones que se establecen entre individuos, grupos y departamentos (p. 10).

3.5 Factores del conflicto

- Factores culturales: que representan la suma de todos los mitos, símbolos, valores e ideas que sirven para justificar la violencia o la paz. Son todas las expresiones de la cultura que tienden a legitimar la violencia (machismo, competitividad, xenofobia, etc.). Este tipo de factores causan la violencia cultural, entendida como aquella que ejerce la propia sociedad para defender sus reglas y la cultura que ella misma mantiene, mediante la violencia, para su imposición y mantenimiento.
- Factores estructurales: son aquellos condicionantes que perpetúan las desigualdades, la falta de equidad, la explotación, etc., que tienen que ver con la existencia de una estructura social que es violenta en sí misma, ya que no permite satisfacer las necesidades básicas de las personas. Tales factores propiciarían la violencia estructural que es la ejercida desde las estructuras socio-políticas de manera coactiva y que es determinante de una situación de dominio (una condena injusta, por ejemplo, constituiría una violencia de este tipo).

- Factores de comportamiento: son producto de los factores culturales y estructurales y se materializan en conductas agresivas (de tipo físico o verbal) o por el contrario en comportamientos pacíficos de diálogo que favorecen el entendimiento y el respeto. Estos factores determinan la violencia directa.
- física o psicológica: que es la más visible, ya que se manifiesta en conductas y comportamientos.

Torrego (2002) afirma que: “Los actos violentos son de lamentar, pero también la cultura que los ha mantenido y potenciado, así como las estructuras que los han impulsado y cobijado” (p. 12).

3.6 Causas del conflicto

Del mismo modo, cuando trabajamos el conflicto es imprescindible averiguar las causas que pueden motivarlo. La mayoría de ellas pueden clasificarse en tres niveles, en función de la dificultad de su resolución:

- Problemas de recursos: la falta de recursos materiales puede ser causa de numerosos conflictos. Este nivel de conflicto es el más fácil de resolver, si se tiene la información necesaria.
- Problemas que provienen de necesidades psicológicas: como la falta de autoconfianza y la baja autoestima, la dificultad de comunicarse y de relacionarse con los demás y la falta de control emocional. En este nivel los conflictos son más difíciles de resolver que los anteriores y requieren mucho más tiempo.
- Problemas que impliquen valores culturales y familiares: pilares que forman nuestra identidad y dan significado a toda nuestra existencia; por lo tanto, los conflictos que afectan a este ámbito son los más difíciles de tratar y de resolver (p. 13)

3.7 Tipos de conflicto

Las tres categorías mencionadas dan lugar a una clasificación de los conflictos, atendiendo a las causas que lo originan:

- Conflictos de relación y comunicación: se deben a fuertes emociones negativas, a percepciones falsas o estereotipos, o a la escasa falta comunicación entre las partes. Llevan a conflictos irreales, innecesarios o falsos, aun sin que concurren condiciones objetivas para el conflicto. Y pueden conducir a una espiral de escalada progresiva del conflicto destructivo.
- Conflictos de información: se deben a la falta de información necesaria para tomar las decisiones adecuadas, por lo que se interpreta de manera diferente la situación o no se le asigna el mismo grado de importancia.
- Conflictos de intereses: se deben a la competición entre necesidades incompatibles o percibidas como tales, referidos a cuestiones sustanciales (dinero, recursos físicos, tiempo, etc), de procedimiento (acerca de la manera en debe ser resuelta la contienda) y psicológicas (percepciones de confianza, deseo de participación, respeto). Es necesario un acuerdo en los tres niveles para alcanzar la completa satisfacción de los contendientes.
- Conflictos de valores: causados por sistemas de creencias incompatibles. Los valores son creencias que dan sentido a la vida de las personas (qué es bueno/malo, justo/injusto/ verdadero/falso). Si bien los valores no son la causa del conflicto, sino que éste surge cuando se intenta imponer unos valores sobre otros, o no se admiten los diferentes.
- Conflictos estructurales (o de roles): causados por estructuras opresivas de relaciones humanas. Definiciones de roles, de poder, de autoridad y de acceso a los recursos. Se

deben a pautas destructivas de comportamiento, de desigualdad en el control o distribución de recursos, de desigualdad de poder y autoridad, de restricciones del tiempo, en estructuras organizativas, etc.

Redorta (2004) afirma que: “Los conflictos siguen patrones de comportamientos reconocibles e identificables, describe quince tipos diferentes de conflicto: de recursos escasos, de poder, de autoestima, de valores de identidad, de expectativas, de inadaptación de información de intereses de relaciones personales de inhibición de legitimación, normativos, atributivos, estructurales” (p.15).

3.8 Estructura del conflicto

- **Personas:** los involucrados y afectados por el conflicto. Es la parte psicológica y emocional del conflicto. Lo primero que hay que hacer para analizar un conflicto es comprender la magnitud del problema, conocer a los involucrados y afectados y el papel que desempeñan en la situación de conflicto. Analizar y comprender cómo se relacionan entre sí y cuál es su influencia. Igualmente, importante es comprender la dinámica del encerrarse en sí mismo referida a la actitud intransigente e inflexible que se adopta, basada en su propia solución (posición).
- **Proceso:** forma en que el conflicto se desata y desarrolla y cómo las partes intentan resolverlo o zanjarlo, la forma como se ha tratado el problema. Un análisis del proceso siempre ha de tener en cuenta la cuestión del poder y la mutua influencia o interdependencia, es decir, las relaciones de poder a nivel económico, educativo o social, de acceso a los recursos, a las fuentes de información, de control o manipulación. Y así, un desequilibrio de poder muy marcado dificulta en extremo la negociación para resolver el conflicto, por lo que una de las pautas a seguir al intervenir en un conflicto es la de buscar nivelar el desequilibrio de poder e influencias entre los contrarios.

- Problema: palabra muy común en el lenguaje popular. Todo conflicto, por pequeño o grande que sea se concibe como un problema. Un conflicto es un proceso interactivo que se da en un contexto determinado y que se diferencia de la violencia ya que puede haber conflictos sin violencia, pero no violencia sin conflicto. Y no toda disputa o divergencia implica conflicto, por lo que es necesario distinguir si el problema es un conflicto real, genuino, entendido como aquella situación en la que la satisfacción de una parte impide la de la otra, o por el contrario, es innecesario (o no genuino), en el sentido de que la satisfacción de las necesidades de una parte no impide las de la otra.

3.9 Estilos de afrontamiento del conflicto

- Negación: las personas no aceptan la existencia de un conflicto, en ocasiones esta falta de aceptación no es exclusivamente hacia otras personas, sino que las personas pueden negarse a ellas mismas una situación.
- Evitación: según qué situaciones las personas prefieren eludir los conflictos. En el fondo es una estrategia de huida, puesto que al tomar distancia los efectos del conflicto se amortiguan. Este estilo deja entrever que hay un bajo interés por ambas partes de solucionar el problema.
- Acomodación: es un estilo de tipo pasivo y servilista que consiste en acoplar y acomodar las necesidades propias a los deseos del otro. Esto se hace con la finalidad de minimizar el conflicto y engrandecer los aspectos en común que puedan satisfacer el interés de la otra u otras personas. El enfoque que sustenta este estilo es pierde-gana, puesto que a una parte no le importa perder y que la otra gane, siempre y cuando pueda evitarse el problema.
- Enfrentamiento: cuando las personas consideran que tienen muchos argumentos para defenderse en un conflicto, hay más probabilidades que se enfrenten para demostrar quien lleva la razón. Este es un estilo de tipo agresivo y en el que se ignoran los deseos y los intereses de la otra parte; por tanto, es un enfoque gana-pierde. Si la respuesta que se recibe

es también agresiva, la intensidad del conflicto pasa por un proceso de escalada que puede llevar a agresiones físicas y/o verbales.

- **Compromiso:** se da cuando las partes implicadas se conciencian y se dan cuenta que para llegar a un acuerdo ambas partes tienen que ceder un poco en cuanto a sus exigencias. En este caso las dos partes pierden un poco, pero también ganan. Si la pérdida no es una necesidad esencial el compromiso será efectivo, si ese no es el caso poco a poco se convertirá en un estilo de acomodación.
- **Colaboración:** este estilo consiste en que ambas partes trabajen juntas para satisfacer sus necesidades e intereses, de manera que no quede una insatisfacción por parte de los implicados. Este estilo tiene un enfoque gana-gana, pero necesita de una comunicación fluida y directa entre los implicados, para intercambiar información sobre las diferencias que presentan.

3.10 Estrategias de gestión de conflictos

Cervantes (2009), afirma: “hay diferentes estrategias para resolver los problemas a los que nos enfrentamos a lo largo de nuestra vida. Concretamente aquellas que nombra son: la negociación, la conciliación, la mediación y el arbitraje.” (p.78)

Munduate y Medina (2006) afirma que: “La negociación se produce cuando dos individuos tienen ciertas diferencias o percepciones en lo referente a un tema en concreto” (p.67). Por ello es necesaria la colaboración de ambas partes para solucionarlo. Esta estrategia es muy habitual en las personas, y puede darse en ocasiones de manera natural y espontánea tanto en la vida cotidiana, como en las relaciones laborales, etc.

Cervantes (2009) afirma que: “la conciliación es una propuesta en la cual existe la figura de una tercera persona, llamada conciliador, que ayuda a facilitar una comunicación asertiva entre los

implicados del conflicto” (p.98). En esta estrategia esta persona puede intervenir en el proceso de resolución de conflictos para asesorar legalmente a las partes cuando estos lo necesitan.

En lo que respecta a la mediación, según Touzard (1981) afirma que: “Es una negociación entre los implicados que cuenta con la presencia de una tercera persona que tenga un papel neutral y facilite la búsqueda de soluciones del conflicto” (78). El mediador o mediadora no tienen poder para imponer una solución en concreto, sino que los tiene que guiar para que ellos mismos encuentren las soluciones por sus propios medios. Los mediados necesitan la ayuda de la figura del mediador por que se encuentran en un callejón sin salida y necesitan de una persona que favorezca un proceso comunicativo controlado entre los implicados.

Finalmente, Cervantes (2009) concluye que: El arbitraje es un método en el que el individuo que lo ejerce toma la decisión en la situación. En definitiva, se encarga de resolver el problema, y de este no se encargan las partes implicadas” (p.98). Esta estrategia es muy común en los tratados de comercio internacional, los implicados acaban exponiendo sus argumentos al árbitro, y este después de escuchar todos los argumentos toma una resolución, la cual debe ser aceptada y acatada por los implicados

3.11 Tipos de estrategias

Como se ha comentado anteriormente, existen unas estrategias básicas en los procesos de negociación, y se reflejan a continuación

:

- Preparación táctica: consiste en esclarecer cuales son los intereses de los implicados, el estilo de negociación que se pretende utilizar, los temas a tratar, etc.
- Preparación creativa: elaborar un mapa basado en los temas que se van a trabajar durante la negociación (siempre teniendo como eje los objetivos), hacer una lluvia de ideas sobre todos los temas que se van a tratar durante la sesión de negociación; además de seleccionar el lugar (es recomendable un sitio más informal) para ejecutar el proceso.

- Preparación personal: se trata de las herramientas y la preparación interna del sujeto que va a negociar. Es importante la relajación, el control de las emociones, la percepción de los roles, la comunicación verbal y no verbal, la asertividad. Sin embargo, lo más difícil de todo esto es el mantener el control en las situaciones complejas y difíciles que se puedan dar (p. 12. 14).

3.12 La mediación

Cabe destacar que Gómez (2013) afirma:

Una distinción entre un proceso de mediación informal y formal. El primero es más global, y se intenta hacer de una forma más dialogante y positiva. Todas las personas pueden llevar a cabo este tipo de mediación de manera cotidiana y espontánea ante cualquier conflicto. Mientras que el segundo es más reglado y requiere de la ejecución de una serie de condiciones y fases, además del hecho que el mediador debe estar capacitado para llevar el proceso, puesto que requiere del conocimiento de ciertas técnicas y herramientas (p.114)

3.12.1 Funciones y el rol del mediador

El mediador, según Gómez (2013) afirma:

Tiene la función principal de ayudar, asistir y facilitar a los implicados del conflicto. Especialmente en cuanto al proceso de la mediación (donde los mediados se van a relacionar y comunicar), y en los objetivos que tenga dicho proceso, tanto sea para alcanzar acuerdos, de mejorar las relaciones y/o la comunicación, etc. Para todo esto, el mediador debe fomentar un ambiente de confianza, en el que los implicados se sientan seguros de expresar

sus argumentos y opiniones, además de ser escuchados, respetados y no coaccionados a expresar argumentos distintos a los suyos propios.

Además de esto, Vallejo y Guillén (2006) definen que: “El perfil que tiene que tener un profesional de la mediación y consideran que éste debe ser una persona sensible, modesta, sencilla, natural, con capacidad de escucha activa, comprensiva, paciente, con dotes de comunicación, con sentido del humor, prudente, discreta, persuasiva e íntegra (p.15).

3.12.2 Ventajas y límites de la mediación

- Las decisiones son tomadas por los implicados y no por una tercera persona.
- Es una técnica más barata y corta que muchas otras.
- Reduce la tensión emocional en las relaciones.
- Es completamente voluntaria.
- Fomenta o restablece la comunicación entre los implicados ayudando de esta manera a la toma de decisiones.
- Generan acuerdos y pactos creativos.
- Tiene en cuenta las necesidades individuales de cada una de las partes.
- Los implicados se sienten escuchados.
- Pueden expresar sus ideas y argumentos de manera extendida.
- Los temas que se tratan durante el proceso son sacados a la luz por las partes del conflicto.
- Los mediados se sienten protagonistas del proceso y consecuentemente de los resultados.

A pesar de todas estas ventajas, la mediación tiene una serie de limitaciones. Funes y Moreno (2008) afirman que: “No todos los conflictos pueden llegar a tener una solución y no todos pueden resolverse a través de dicha técnica” (p.16). La mediación según ellos solo puede utilizarse cuando las partes implicadas en el conflicto aceptan de manera voluntaria el proceso de mediación. Además, no es recomendable aplicar esta estrategia en casos de malos tratos, y en especial cuando los maltratadores no demuestran ningún signo de arrepentimiento. Tampoco puede utilizarse en casos de interrupción en el aula.

Capítulo 4

Propuesta

4.1 Nombre de la propuesta

Manejo y solución de conflictos en los centros educativos con directores y docentes del nivel primaria y básico del municipio de San Miguel Sigüilá y Cajolá Quetzaltenango.

4.2 Introducción

Los talleres van enfocados a la mejora constante de la personalidad de los estudiantes, pero sobre todo orientado a la buena y correcta formación de mejores ciudadanos que contribuyan al desarrollo de su nación Dichos talleres serán abordados con temáticas que presentan la realidad nacional, sobre todo que son de interés para los padres de familia en relación a la conducta y comportamiento que cada uno manifiesta.

De acuerdo a la realidad nacional se presentan varios fenómenos, donde la juventud y sobre todo los estudiantes son vulnerables al contagio de actividades que perjudiquen su personalidad. De acuerdo a los lo establecido en los módulos, serán de carácter participativo donde se involucrara toda la comunidad educativa, decentes, estudiantes, padres de familia y autoridades de la supervisión educativa, el trabajo conllevara la asesoría de una persona preparada específicamente en la resolución de casos y problemas que se presentan en los centros educativos. Los talleres se abordaran desde la perspectiva de la realidad de la juventud en su contexto social, además de la intervención de los padres de familia como apoyo de lo que se vive dentro del núcleo familiar.

4.3 Justificación

De acuerdo al instrumento que proporciono el FODA es necesario, tomar acciones que permitan a los estudiantes modificar sus actitudes, en la relación interpersonal con los demás miembros de su

establecimiento, todo ello para apropiarse de un ambiente más agradable en la educación de cada uno.

Tomando en cuenta que la juventud, en la actualidad vive expuesta a tantos problemas sociales, se hace necesario y de urgencia tomar medidas, que encaminen a los estudiantes a un mejor desarrollo social, por lo tanto se brindaran talleres y capacitaciones para los miembros de la comunidad educativa. Dichas acciones van orientadas al mejoramiento de la personalidad de los estudiantes, tomando como base la educación y principios que ellos reciben desde temprana edad en el núcleo familiar, esperando conseguir los mejores resultados tanto para los padres como para los docentes y centro educativo.

4.4 Planteamiento del problema de la propuesta

Es evidente que dentro del centro educativo existen conflictos y peleas entre compañeros (estudiantes), por diferentes causas y motivos, un factor muy común son las diferencias culturales, situación que conlleva a algunos estudiantes a dividirse tan solo por la condición que cada uno padece, es evidente que estos factores han generado proceso de transculturación y aculturación por querer pertenecer al grupo más sobresaliente en esos aspectos. Las condiciones económicas son un elemento que separa a los estudiantes, provocando diferencias donde algunos llegan al punto de discriminar a los otros por tan solo ser estudiantes de escasos recursos económicos, pero con un gran potencial en el proceso académico.

4.5 Objetivos

4.5.1 Objetivo general

Promover acciones concretas que ayuden a manejar y disminuir los conflictos entre estudiantes de los centros educativos del nivel primario y básico de los municipios de San Miguel y Sigüilá, Cajolá Quetzaltenango.

4.5.2 Objetivos específicos

- Generar mejores ambientes entre estudiantes.
- Propiciar el compañerismo a pesar de las diferencias.
- Demostrar que las diferencias culturales únicamente son eso.
- Brindar apoyo constante a través del monitoreo de actividades de los estudiantes.

4.6 Estrategia

- Escuela para padres.
- Talleres docentes estudiantes y padres de familia.
- Monitoreo constante.

4.7 Resultados esperados

- Mejores relaciones interpersonales.
- Ambiente agradable para estudiar.
- Cohesión entre estudiantes.
- Mejora de la demanda académica.

4.8 Actividades

- Difusión de los talleres.
- Llamado a padres de familia por los diferentes medios de comunicación.
- Creación de mantas, promocionando la actividad.

A continuación se presenta la tabla cronograma de actividades.

4.9 Cronograma de actividades

Tabla 2
Cronograma de actividades

Estrategia	Resultados esperados	Actividades	Fecha	Lugar	Responsable
Taller sobre relaciones interpersonales	Trabajo en equipo y evidencia en los resultados.	Mesa redonda y dinámica de sensibilización.	26/09/2018	Aldea los Díaz del municipio de Cajolá.	Dorca María Vásquez Carreto
Creación de escuela para padres	Mejora de la relación padre de familia e hijo.	Dinámicas de agrupación y sensibilización.	03/10/2018	Aldea los Díaz del municipio de Cajolá.	Dorca María Vásquez Carreto
Taller sobre diferencias culturales	Cohesión entre los miembros de la comunidad	Dinámicas de agrupación.	10/10/2018	Aldea los Díaz del municipio de Cajolá.	Dorca María Vásquez Carreto

Fuente: elaboración propia (2018).

4.10 Metodología

La actividad se realizó desde la perspectiva participativa, tomando como eje central a todos los participantes, siendo ellos los estudiantes, docentes y director de la escuela. Utilizando un método heurístico, debido a que es la mejor forma de desarrollar cualquier actividad. Donde cada uno de los participantes obtendrá mejores conocimientos, para el fortalecimiento del proceso. La misma se desarrollará con diferentes actividades, que permiten mayor retención no solo en la teoría sino en la práctica.

4.11 Implementación y sostenibilidad de la propuesta

El desarrollo de la propuesta fue intervenido por un profesional en el aspecto educativo, pero sobre todo conocedor en el manejo y resolución de conflictos, como lo es profesora en segunda enseñanza en ciencias sociales Dorca María Vásquez Carreto. En las fechas comprendidas el 10 de octubre de 2018 realizado en el salón de usos múltiples de la escuela oficial urbana mixta Justo Rufino Barrios

4.12 Recursos

Describir cada uno de los recursos humanos y técnicos.

4.12.1 Humanos

- Facilitador del tema.
- Supervisor educativo.
- Docentes de sexto grado.
- Estudiante de la universidad Panamericana

4.12.2 Materiales

- Proyector multimedia
- Computadora
- Papel Bond
- Marcadores
- Lapiceros
- Pizarra
- Mobiliario y equipo

A continuación se le presenta la tabla presupuesto.

4.13 Presupuesto

Tabla 3
Presupuesto

Taller	Cantidad	Total
Taller 1	Q. 300.00	Q. 1950.00
Taller 2	Q. 3000.00	
Taller 3	Q. 300.00	
Refacción	Q. 600.00	
Alquiler de equipo	Q 450.00	
Total		

Fuente: elaboración propio (2018)

Capítulo 5

Sistematización de la propuesta

5.1 Proceso de sistematización

En el proceso de esta experiencia, fue muy importante hacer un análisis para determinar las situaciones que se viven en el proceso académico, fue por ello que se verificaron los aspectos positivos y negativos antes de desarrollar el proceso de práctica docente. Se realizó un estudio acerca del lugar donde se podría realizar la práctica docente, en ese momento eran varios los lugares y alternativas para poder realizar la misma.

Decidió visitar varios establecimientos para consultar el nivel de población, pero sobre todo la metodología de trabajo para tener una idea más clara y poder tomar decisiones. Con el paso de los días fue una gran experiencia visitar a los directores y llevarse un panorama más claro de la realidad educativa en los diferentes establecimientos, pude darme cuenta del compromiso que cada escuela o centro educativo. Con esta idea tomó la firme convicción de crear una propuesta orientada y encaminada a, el director, docentes y estudiantes de la escuela de Cajolá, con los estudiantes de primaria y básico, pensando en cómo ellos podrían solucionar los conflictos internos que se dan por diferentes motivos.

Dicha propuesta hubieron acciones, las cuales su objetivo principal fue ayudar a resolver las diferencias que se dan entre estudiantes y también entre estudiantes por factores, que a veces son mínimos. Dichas acciones fueron orientadas a fortalecer la cultura y personalidad de cada uno de los miembros, que gracias a su participación fueron aceptadas de manera positiva, fortaleciendo el proceso educativo, tal y como se planteó en el árbol de los objetivos, llegando a una satisfacción tanto personal como colectiva.

5.2 Experiencia vivida

La experiencia durante el proceso de la implementación de la propuesta titulada manejo y solución de conflictos en los centros educativos con directores y docentes del nivel primario y básico de san Miguel Sigüilá y Cajolá fue de gran aporte para las instituciones debido a que fortalece constantemente el ambiente laboral de los directores con el personal docente.

Tomando en cuenta que, como estudiantes fue una experiencia donde se manifestó el interés como estudiante de la licenciatura, sobre todo como aporte a la comunidad. Dicha propuesta fue un proceso donde se analizaron los aspectos más sobresalientes, verificados en el árbol de problemas y como respuesta el árbol de objetivos, que dieron ideas más concretas sobre cómo se debía realizar la propuesta y que acciones podrían ser ejecutadas.

Después de todo ello verificó que las acciones más importantes para desarrollar, como primer punto fueron las siguientes:

- Taller sobre relaciones interpersonales: este taller su objetivo principal fue de hacer notar la importancia que tienen las relaciones de los seres humanos entre sí, debido a que en la observación que se hizo en el establecimiento fue notorio que los estudiantes muchas veces tienen diferencias por factores como: economía, etnia, posición social, pero sobre todo por factores que tienen que ver con su personalidad.
- Escuela para padres: esta acción fue una de las más importantes debido a que la mayoría de los padres de familia, se dedican al trabajo olvidando muchas veces su responsabilidad en cuanto al cuidado de sus hijos, fue por ello que la aceptación de ese taller tuvo mucho éxito.
- Diferencias Culturales: este taller su objetivo principal fue fortalecer y aceptar la diversidad de cada uno de los estudiantes, haciéndoles notar que el fortalecimiento de esta es de mucha importancia para el desarrollo de la comunidad y por lo tanto del país.

5.3 Reconstrucción histórica

Taller relaciones interpersonales

- Aplicación: este taller se realizó en la fecha establecida en el cronograma de actividades.
Impartido por: Dorca María Vásquez Carreto
- Resultados: dicho taller tuvo mucha aceptación por todos los involucrados rápidamente fue notoria el cambio en la actitud de los estudiantes, pero también de los directores y docentes

Escuela para padres

- Aplicación: este taller se realizó en la fecha establecida en el cronograma de actividades.
Impartido por: Dorca María Vásquez Carreto.
- Resultados: esta fue una de las actividades más sobresalientes, debido a que se contó con gran afluencia de los padres de familia, los resultados fueron sorprendentes, ya que los padres tomaron el micrófono reconociendo que son ellos los responsables de muchos aspectos con sus hijos dentro y fuera de casa. haciéndole notar al establecimiento que ese tipo de pláticas son muy productivas y que se deberían hacer con más frecuencias.

Diferencias culturales

- Aplicación: este taller se realizó en la fecha establecida en el cronograma de actividades.
impartido por: Dorca María Vásquez Carreto.
- Resultados: todas las actividades desarrolladas tuvieron su valor especial, es por ello que en este taller, fue sorprendente notar cuanto conocimiento tiene cada estudiante sobre su cultura, pero sobre todo, qué valor tiene, cada sujeto en su contexto, ellos manifestaron que esas diferencias son nada más para ser tolerantes pero sobre todo aprendizaje.

Los resultados anteriormente expuestos, fueron de gran satisfacción, debido a que cada establecimiento acepto la propuesta y los talleres con mucha satisfacción después de su aplicación, como referencia queda mucho por hacer, pero al final se convenció que pequeñas acciones siempre harán grandes cambios, y eso es la mejor satisfacción como estudiante de la Universidad

5.4 Objeto de la sistematización de la propuesta

En todo proceso de práctica o de investigación, una de las partes medulares o de columna vertebral son las ideas propias que el estudiantes pueda plasmar; es por ello al finalizar dicho proceso, fue de gran valor poder ayudar a los establecimientos a través de una propuesta. Como punto clave del proceso decidí inclinar mi propuesta por talleres que fueran de gran aporte para los estudiantes, docentes y directores, siendo ellos el bastión más importante de los centros educativos.

El objetivo principal de esa propuesta fue brindar ideas para la solución de conflictos a través de charlas, donde se hizo ver el potencial que posee cada estudiante, sin olvidar que los conflictos no siempre llegan a un buen acuerdo, pero que si pueden fortalecer otros lazos, este punto fue clave ya que el árbol de objetivos brindo ideas para la facilitación de las acciones. La propuesta queda como un documento de apoyo a los docentes debido a que, cada uno de ellos tiene ahora mejores ideas para solucionar y solventar de forma pacífica los conflictos que se dan por las razones antes expuestas.

5.5 Principales lecciones aprendidas

- Aprendió que el rol o trabajo de un director es una tarea ardua y un poco complicada, ya que además de ver cuestiones administrativas también funge como docente, cuestiones como estas son de admirar ya que cada estudiante tiene un temperamento y comportamiento distinto, por otra parte comprendí que en su momento como director se deben tomar decisiones no importando si algunos están de acuerdo o no.
- Además determinó que la unión entre estudiantes fortalece mucho la personalidad de cada uno de ellos, fue evidente que el que tiene buena autoestima puede triunfar en todas sus actividades. Mientras que los que su personalidad es débil son más vulnerables al fracaso

- Los padres de familia son el pilar fundamental del hogar es decir, cada estudiantes demuestra a través de su comportamiento la unión que existe dentro de su casa, y sobre todo el apoyo que ellos les brindan, aprendí que es este nivel o etapa de la vida, a veces los estudiantes pueden ser vulnerables a cualquier tipo de comportamiento, pero más aquellos que por alguna razón viven en un hogar desintegrado.

Conclusiones

Lo más importante al finalizar el proceso de práctica, fue reconocer que existen documentos que avalan todo el que hacer en cuanto al proceso de educación, estos documentos como actas, circulares, conocimientos e informes que cada centro educativo entrega al finalizar el mes. Todos estos tienen su validez pero sobre todo su importancia por las exigencias que la supervisión educativa demanda.

En los centros educativos existen diferentes tipos de conflictos los cuales se pueden resolver a través de la mediación, antes a sancionar o levantar un acta o conocimiento, ya que muchas de las veces esos conflictos no tienen mayor trascendencia.

Se hizo notorio que los conflictos se dan a través de insultos, agresiones, rumores o por alguna tarea, pero lo ms sobresaliente es ver que los conflictos sedan por la práctica de antivalores, los cuales la mayoría de ocasiones se aprenden en la calle.

En los centros educativos los docentes enseñan a resolver los problemas a través de la conciliación, provocando reconocer las fallas que cada estudiante tienen, y permitiéndole no volver a cometer dichos actos, que muchas veces traen consecuencias en su desempeño como estudiante.

Al finalizar es prudente reconocer que el proceso es enriquecedor por la magnitud de conocimientos que hay por aprender, pero sobre todo por poner en práctica, de acuerdo a los que Oscar Jara nos comparte sobre la sistematización, donde se pueden dejar plasmadas todas las experiencias vividas durante el proceso de práctica docente y la importancia que tienen en la formación académica.

Referencias

Gomes, Luis Arturo (2001) *Metodología de la Investigación*. México: editora: Ascaso.

Márquez Castro, Ana y Vázquez Álvarez Alejandro Iban (2009) *Manual de resolución de conflictos para las organizaciones*. México: editora Andicia

Pujol Villodores (2002) *Gestión y Resolución de Conflictos*. Argentina: editora Ursua.

Universidad Internacional De Andalucía, (2013) *Conflicto en las organizaciones y mediación*. Madrid: editora Espicia.

Anexos

Anexo 1 Cartas de autoridades



Quetzaltenango 17 de Mayo de 2018

Señor Coordinador: Lic. Mario Rene Pérez López
Coordinación Educativa Distrito 090701
Municipio de San Miguel Sigüila

Yo: Dorca María Vásquez Carreto, que me identifico con número de Documento Personal de Identificación Código Único: mil seiscientos cincuenta y tres veinticinco mil quinientos treinta y ocho cero novecientos nueve (1653 25538 0909), estudiante del quinto trimestre de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa de la Universidad Panamericana Sede Quetzaltenango, con número de Carnet (201403745).

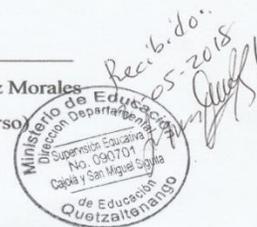
Respetuosamente me dirijo a usted para **SOLICITAR** que me conceda la oportunidad de realizar mi Práctica Profesional en la Coordinación Educativa que usted honorablemente coordina y dirige, con el objeto de realizar el proceso de práctica dirigida, requerida en el curso de Práctica Profesional en la cual consta de 25 horas de observación y 175 horas de práctica directa, con lo que se concreta la fase de unificación entre teoría y práctica, logrando así mi formación integral.

Agradezco por la atención prestada a la presente, esperando contar con una respuesta positiva.

Aprovecho la oportunidad de enviarle un cordial saludo, esperando que esté recibiendo muchas bendiciones.

F: 
PEM: Dorca María Vásquez Carreto
(Estudiante)

Vo.Bo: 
LIC: Oscar Rodríguez Morales
(Catedrático del curso)



Anexo 2 Ficha informativa del estudiante



1. Ficha informativa

1. Datos personales

- a. Nombre completo del/la estudiante practicante: Dorca María Vásquez Carreto
- b. Dirección: Aldea La Victoria, San Juan Ostuncalco
- c. Número de teléfonos: 32563990
- d. Dirección electrónica: doritavasquez44@hotmail.com

2. Datos de la Supervisión en donde realizó la Práctica

- a. Nombre de la Supervisión: Supervisión Educativa
- b. Nivel que supervisa: 090701
- c. Nombre del/la supervisor/a: Mario René Pérez López
- d. Dirección: San Miguel Sigüilá
- e. Número de teléfonos: 58562400
- f. Dirección electrónica: perezmariorene4@gmail.com
- g. Horario de su Práctica: 8:00AM a 16:30PM

3. Fechas de Práctica: 21/05/2018

- a. Semana de observación: 21/05/2018 A 24/05/2018
- b. Semanas Formales de Práctica: 24/05/2018 A 28/06/2018

4. Nombre del Supervisor o Supervisora: Lic. Mario René Pérez López

- a. Por la Universidad Panamericana: Lic. Oscar Rodríguez Morales

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

EL INFRASCRITO SUPERVISOR EDUCATIVO DISTRITO 090701, DE SAN MIGUEL SIGÜILÁ Y CAJOLÁ

HACE CONSTAR

Que la estudiante Dorca María Vásquez Carreto, quien se identifica con carné número 201403745, de la Carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, realizó su práctica profesional dirigida en esta Supervisión Educativa, cumpliendo con un total de doscientas (200) horas de práctica dirigida, distribuidas de la siguiente manera: veinticinco (25) horas de observación y sientos setenta y cinco (175) horas de practica dirigida.

Y PARA LOS USOS LEGALES QUE A LA INTERESADA CONVenga, EXTIENDO FIRMO Y SELLO LA PRESENTE CERTIFICACION, EN UNA HOJA DE PAPEL TAMAÑO CARTA, EN EL MUNICIPIO DE SAN MIGUEL SIGUILA DEPARTAMENTO DE QUETZALTENANGO A LOS VEINTICINCO DIAS DEL MES DE OCTUBRE DE DOS MIL DIECIOCHO


Lic. Mario Rene Pérez López
Supervisor Educativo
Distrito 090701



Anexo 4 evidencias fotográficas

Imagen 1

Referentes al desarrollo de la práctica



Imagen 2

Socialización de la propuesta

