

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



**Solución de conflictos institucionales fundamentados en valores para la sana
convivencia pacífica de los establecimientos del Distrito 090105 del municipio
de Quetzaltenango, departamento de Quetzaltenango**

(Práctica Profesional Dirigida)

Mariela Suzel Díaz Molina

Guatemala
2021

**Solución de conflictos institucionales fundamentados en valores para la sana
convivencia pacífica de los establecimientos del Distrito 090105 del municipio
de Quetzaltenango, departamento de Quetzaltenango**

(Práctica Profesional Dirigida)

Mariela Suzel Díaz Molina

Licenciado Oscar Waldemar Rodríguez Asesor

Doctora Flor de María Bonilla Arévalo Revisor

Guatemala
2021

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: Mariela Suzel Díaz Molina
Estudiante de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, de esta Facultad, solicita autorización para realizar Informe de Práctica Profesional Dirigida para completar requisitos de graduación.

Dictamen No. 116 301019

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: **Solución de conflictos institucionales fundamentados en valores para la sana convivencia pacífica de los establecimientos del Distrito 090105 del municipio de Quetzaltenango, departamento de 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, **Mariela Suzel Díaz Molina**, 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 Gaitán
Decana
Facultad de Ciencias de la Educación



UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION,
Guatemala, 30 de noviembre del 2019. -----

En virtud de que el Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema: **Solución de conflictos institucionales, fundamentados en valores para la sana convivencia pacífica, de los establecimientos del Distrito 090105 del municipio de Quetzaltenango, departamento de Quetzaltenango.** Presentado por la estudiante: **Mariela Suzel Díaz Molina.** Previo a optar al Grado Académico de **Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa,** cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente




Asesor

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

*UNIVERSIDAD PANAMERICANA, FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN,
Guatemala, 13 de octubre de 2020.*

En virtud de que el Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema: Solución de conflictos institucionales fundamentados en valores para la sana convivencia pacífica de los establecimientos del Distrito 090105 del municipio de Quetzaltenango, departamento de Quetzaltenango Presentado por la estudiante: Mariela Suzel Díaz Molina. Previo a optar al Grado Académico de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.



*Revisora
Flor de María Bonilla Arévalo
Doctora en Educación*

UNIVERSIDAD PANAMERICANA, FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN. Guatemala, diez de diciembre dos mil veinte.

En virtud del Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema: **Solución de conflictos institucionales fundamentados en valores para la sana convivencia pacífica de los establecimientos del Distrito 090105 del municipio de Quetzaltenango, departamento de Quetzaltenango**, presentado por la estudiante **Mariela Suzel Díaz Molina**, previo a optar al grado académico de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, reúne los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, y con el requisito de Dictamen de Asesor (a) y Revisor (a), se autoriza la **impresión** del Informe de Práctica Profesional Dirigida.


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



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

Contenido

Resumen	i
Introducción	iv
Capítulo 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	4
1.4.1 Organigrama	4
1.4.2 Autoridades	4
1.5 Ubicación geográfica (<i>google maps</i>)	5
1.6 Fortalezas de la institución	6
1.7 Limitantes de la institución	6
1.8 Problemática inicial detectada	6
Capítulo 2	
Diagnóstico institucional	8
2.1 Problemática	8
2.2 FODA sistémico	8
2.3 Árbol de problemas	15
2.4 Árbol de objetivos	16
2.5 Metodología	17
2.5.1 Investigación- acción	17
2.6 Técnicas	17
2.6.1 Observación cualitativa	17
2.6.2 La entrevista no estructurada	18

2.7	Instrumentos	19
2.7.1	Notas de campo	18
2.7.2	FODA	19
2.8	Informantes	20
2.9	Resultados del diagnóstico institucional	21
Capítulo 3		
Marco teórico		24
3.1	Conflicto	24
3.1.1	Conflicto interpersonal	23
3.1.2	Conflicto intrapersonal	24
3.1.3	Conflicto laboral	24
3.1.4	Conflicto familiar	25
3.2	Elementos perjudiciales para la convivencia	26
3.2.1	Los prejuicios	26
3.2.2	La intransigencia	27
3.2.3	Poca comunicación	27
3.3	Elementos para la sana convivencia pacífica	30
3.3.1	Valores	29
3.3.1.1	Respeto	29
3.3.1.2	Tolerancia	30
3.3.1.3	Amistad	30
3.3.2	Inteligencia	31
3.3.3	Educación	32
3.3.3.1	Sana convivencia pacífica	33
3.4	Etapas para la resolución de conflicto	34
3.4.1	Etapa 1. Conocimiento	34
3.4.2	Etapa 2. Diagnóstico	35
3.4.3	Etapa 3. Reducción	36
3.4.4	Etapa 4. Solución	37
Capítulo 4		

Propuesta	40
4.1 Nombre de la propuesta	40
4.2 Introducción	40
4.3 Justificación	41
4.4 Planteamiento del problema de la propuesta	42
4.5 Objetivos	43
4.5.1 Objetivo general	41
4.5.2 Objetivos específicos	41
4.6 Estrategia	43
4.7 Resultados esperados	44
4.8 Actividades	45
4.9 Cronograma de actividades	45
4.10 Metodología	48
4.11 Implementación y sostenibilidad de la propuesta	49
4.12 Recursos	49
4.12.1 Humanos	48
4.12.2 Materiales	48
4.13 Presupuesto	50
Capítulo 5	
Sistematización de la propuesta	52
5.1 Experiencia vivida	52
5.2 Reconstrucción histórica	55
5.3 Objeto de la sistematización de la propuesta	57
5.4 Principales lecciones aprendidas	58
Conclusiones	60
Referencias	62
Anexos	64
Anexo 1 Cartas de autoridades	64
Anexo 2 Ficha informativa del estudiante	65

Anexo 3 Constancia del cumplimiento de las 200 horas de práctica, certificación de acta de inicio y finalización y hoja de calificación	66
Anexo 4 Galería fotográfica	70

Resumen

A continuación, se describe el informe de Práctica Profesional Dirigida que contiene cinco capítulos que explican de manera ordenada y detallada los procesos establecidos para la detección de la problemática encontrada, mediante técnicas e instrumentos de observación e investigación, se implementó y ejecutó la propuesta, la cual propicia la sana convivencia pacífica fundamentada en valores, con el fin mejorar los procesos de aprendizaje.

En el capítulo uno titulado marco contextual, detalla la caracterización técnica, administrativa, académica, financiera y la ubicación de la Supervisión Educativa del Nivel Medio, Sector Oficial Distrito 090105 del municipio de Quetzaltenango, departamento de Quetzaltenango, donde se describió la reseña histórica, estructura organizativa por medio de un organigrama, misión y visión de la institución; el Supervisor Educativo tiene a su cargo 50 establecimientos del Nivel Medio Oficial, NUFED, Telesecundaria, Cooperativa, Básico y Diversificado, con un total de 13,000 estudiantes, sus funciones administrativas, técnicas, financieras y académicas, son planificar, organizar, controlar, dirigir y evaluar los procesos educativos y que se cumplan con eficiencia y eficacia.

Con respecto al capítulo dos, diagnóstico institucional, especifica los principales hallazgos obtenidos por medio de la observación, se realizó un FODA sistémico administrativo, organizacional, de infraestructura y financiero para detectar la problemática principal de la Supervisión Educativa. Se elaboró el árbol de problemas para definir las causas y efectos de la problemática; árbol de objetivos en el cual se determinaron las acciones y resultados como la implementación de talleres sobre valores para la sana convivencia.

Se implementó la propuesta para concientizar acerca del compromiso, labor docente y de los padres de familia, fortaleciendo la buena relación interpersonal y comunicación; todo se planteó con el fin que la propuesta se lleve a cabo con el apoyo de métodos.

La planificación fue elaborada a través de técnicas como la entrevista no estructurada que por medio de los informantes que laboran en la supervisión educativa, se realizó un análisis de la problemática, e instrumentos entre ellos notas de campo, como el diario donde se anotaron las actividades realizadas en todo el proceso de la Práctica Profesional Dirigida.

En relación con el capítulo tres, marco teórico el cual se trató de la revisión de literatura o desarrollo teórico que fundamentó y encuadró la propuesta, los temas que se presentaron son los diferentes conflictos que intervienen en la comunidad educativa, como los interpersonales, intrapersonales, familiares y laborales, los factores que perjudican la sana convivencia como los prejuicios, falta de comunicación; los elementos que promueven la sana convivencia pacífica, entre ellos la educación, inteligencia y los valores como el respeto, tolerancia y amistad que son parte fundamental en la vida del ser humano y es necesario fortalecer estos temas en la comunidad educativa en vista que la convivencia es prioridad en la sociedad.

En cuanto al capítulo cuatro, se estableció la propuesta denominada solución de conflictos institucionales fundamentados en valores para la sana convivencia pacífica de los establecimientos del Distrito 090105, del municipio de Quetzaltenango, departamento de Quetzaltenango, mediante el planteamiento se expuso la importancia de actualizar e impartir talleres sobre los valores y elementos para erradicar los conflictos institucionales, creando un ambiente propicio para el proceso de aprendizaje y fortalecer la sana convivencia pacífica en los centros educativos, realizando el cronograma de actividades, determinando los recursos humanos y materiales.

También se plantearon los objetivos generales, específicos y estrategias entre ellas aprovechar los espacios de entrega de notas en los institutos para impartir los talleres y actualizaciones a directores, docentes, estudiantes y padres de familia, logrando la implementación y sostenibilidad de la misma y obtener los resultados esperados.

Por último, en el capítulo cinco se describió la sistematización del proceso vivido durante la creación del diseño e implementación de la propuesta, se reconstruyó de manera cronológica y ordenada todo el proceso de la experiencia, haciendo énfasis en la idea principal que es la sana

convivencia pacífica, analizar los componentes básicos como erradicar los conflictos en los establecimientos educativos del Distrito 090105.

Se emplearon estrategias innovadoras para edificar la importancia de educar en valores, además se hizo mención de las principales lecciones aprendidas que tienen que ser aplicables, válidas y significativas durante el proceso, entre una de ellas, que los educadores conocieran los elementos básicos para mediar de manera correcta los conflictos de toda índole, para solucionar los problemas interpersonales o intrapersonales que se presentan en la institución; todo esto ayudó para que la propuesta durante el proceso fuera sustentable y sostenible.

Introducción

La propuesta solución de conflictos instituciones fundamentados en valores para la sana convivencia pacífica, de los establecimientos del Distrito 090105 del municipio de Quetzaltenango, departamento de Quetzaltenango, nació de la problemática que se vive en los centros educativos de la Supervisión de Educación Nivel Medio Distrito, como la poca comunicación entre los directores, docentes, padres de familia y estudiantes; en la etapa de observación la cual tuvo una duración de una semana, se presentaron denuncias en la supervisión por abuso de autoridad, *bullying* y discriminación entre director-docente, docente-estudiante y director-estudiante, creando más carga al Supervisor, quien realizó visitas a los centros involucrados en estas denuncias, para conocer las causas de los problemas y poder mediar y buscar una solución con el apoyo de los involucrados y autoridades de los centros educativos.

Dentro de la realización de la Práctica Profesional Dirigida, se determinó que las causas de los conflictos detectados son varios por ejemplo, en los adolescente la poca atención de los padres de familia a sus hijos, el divorcio, exceso de trabajo, los cambios que sufre el adolescente en su etapa inclinándose algunos al consumo de drogas, alcohol; en los centros educativos la anarquía, falta de responsabilidad y el celo profesional entre otros, deteriora la buena comunicación en la comunidad educativa, la tolerancia y respeto se pierde propiciando todo tipo de problema.

Por estas razones se determinó que el objetivo principal de la propuesta es de promover la importancia de la erradicación de los conflictos a través de la aplicación de valores para propiciar la sana convivencia pacífica, por tal razón se implementaron y ejecutaron los talleres y actualizaciones sobre el tema de solución de conflictos institucionales fundamentos en valores para la sana convivencia pacífica a directores, docentes, estudiantes y padres de familia de los establecimientos del Distrito 090105, aplicando los elementos que contribuyen a fortalecer la sana convivencia, para crear espacios de armonía y de paz dentro y fuera de lo centros educativos.

Capítulo 1

Marco contextual

1.1 Descripción de la institución

La Supervisión Educativa de Nivel Medio, Sector Oficial NUFED, Telesecundarias y Cooperativas del distrito escolar 090105, ubicada en la 14 Avenida 2-13 zona 1 de Quetzaltenango, se encuentra a cargo Licenciado Juan Carlos Ronquillo de León, quien no cuenta con secretaria en vista que la señora MEPU Thelma Alonzo se jubiló en febrero y que ha fecha no le han proporcionado una, recibe el apoyo de una asistente ad honorem la señora Estefany Paola Rodríguez de León.

El supervisor educativo se encarga de velar, coordinar y supervisar por el cumplimiento de las obligaciones del distrito de manera ordenada y en el momento preciso. Brinda atención y servicio a 50 establecimientos del nivel medio oficial, 17 de básico; 8 por cooperativa; 6 de telesecundaria; 2 de NUFED y 15 de diversificado, atendiendo de manera profesional y eficiente un total de 13,000 estudiantes.

En la gestión de trámites cumple funciones administrativas, técnicas, financieras y académicas las cuales son:

- Administrativas: Planificar, dirigir, controlar, orientar y evaluar el proceso educativo en el distrito, promoviendo la participación del docente, en su actualización y que esto coadyuve en su desarrollo profesional educativo.
- Técnicas: Supervisar los centros educativos, con el fin de detectar los problemas y apoyar en la resolución de estos, para su eficiente y eficaz funcionamiento.
- Financieras: No maneja fondos económicos, los insumos de papelería, recursos didácticos, deportivos, etc., que utilizan en la supervisión la proporciona el Estado por medio de la Dirección

Departamental de Educación y realizar la entrega a los establecimientos de manera responsable y equitativa.

- Académicas: Emitir dictámenes para la autorización de equivalencias, convalidaciones y equiparaciones de estudio, exámenes extraordinarios y exámenes por suficiencia, autorización de títulos y diplomas de estudiantes en proceso de egreso. Realizar visitas oculares previas a la autorización de creación de servicios de ampliación, cambio de director, cambio de dirección, cambio de jornadas y verificación de calidad docente.

1.2 Reseña histórica de la institución

El Segundo Registro de la Propiedad fue fundado mediante Acuerdo Gubernativo la fecha 19 de junio de 1877, estando sus oficinas la ciudad Capital, Jutiapa y Quetzaltenango, mediante acuerdos de fecha 10 y 28 de julio de 1933. El 1 de junio de 1936 se determinó dejar el funcionamiento de los Registros en únicamente dos sedes que se denominan: Registro General de la Propiedad con sede en la ciudad Capital y el Segundo Registro de la Propiedad con Sede en la Ciudad de Quetzaltenango, los cuales operan administrativa y financieramente de forma independiente. Y buscando mejoras para el segundo Registro de la Propiedad es reubicado en la 13 Avenida 7 calle esquina, zona 1, Quetzaltenango, dejando así el edificio de la 14 Avenida 2-13 zona 1 desocupado.

La Supervisión Educativa anteriormente se encontraba ubicada en la 16 Avenida y 4ta. Calle zona 1, pero dichas instalaciones eran muy pequeñas. Después el edificio donde se encuentra hoy en día fue otorgado en usufructo al Ministerio de Educación para la Supervisión Educativa por 50 años en 1971. De este tiempo únicamente restan 2 años más donde se solicitará prórroga para extender el tiempo para seguir usando dichas instalaciones.

Este edificio destinado para el Registro de la Propiedad inmueble se construyó durante la Administración del Señor presidente de la Republica Manuel Estrada Cabrera y se inauguró el 21 de noviembre de 1906. La infraestructura del edificio se encuentra en mal estado por no darle el

mantenimiento respectivo y los temblores, es evidente el desgaste de las paredes, techo, puerta principal, los vidrios que cubren el pasillo y las oficinas. Actualmente en este edificio se encuentran las supervisiones siguientes.

Coordinación Técnica Administrativa Sector 090102 a cargo de la Licenciada Rosemary Piedrasanta con 18 establecimientos del Nivel Preprimario y Primario y Adultos Urbano.

Supervisión Educativa Sector 090104 a cargo de la Licenciada Dina Rubí González, con 41 establecimientos del nivel Pre- primario, Primario y Colegio, del sector Rural 25 establecimientos y Urbana 9 establecimientos oficiales y 7 colegios privados.

Supervisión Educativa del Nivel Medio Sector 090105 a cargo del Licenciado Juan Carlos Ronquillo de León, con 50 establecimientos a su cargo del Nivel Medio Oficial (NUFED, Telesecundaria, Cooperativa, Básico y Diversificado).

Coordinación Técnica Administrativa, Sector 090111 a cargo del Licenciado Wilson Ranferi Sigüenza López, con 48 establecimientos educativos a su cargo, del nivel Pre- Primario, Primario, Básico y Diversificado del Sector Privado, atiendo a un total de 5150 estudiantes.

1.3 Visión y misión

1.3.1 Visión

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

1.3.2 Misión

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

1.4 Estructura organizativa

1.4.1 Organigrama

Gráfica No. 1

Organigrama



Fuente: Supervisión de Educación Nivel Medio 090105 Quetzaltenango, Quetzaltenango.

1.4.2 Autoridades

Supervisor Educativo del Nivel Medio, Sector Oficial, Licenciado Juan Carlos Ronquillo de León.

1.4 Ubicación geográfica

La Supervisión de Educación se ubica en la 14 avenida 02-13 Zona 1, del municipio de Quetzaltenango, departamento de Quetzaltenango.

El acceso a la institución es viable y fácil de localizar, hay transporte público en todo momento, se encuentra ubicada a tres cuadras de la Dirección Departamental de Educación, el inconveniente es el acceso a parqueo puesto que la zona es muy transitada y se congestiona con facilidad.

Gráfica No. 2
Ubicación geográfica



Fuente: google maps.

1.5 Fortalezas de la institución

El Licenciado Juan Carlos Ronquillo, labora y realiza todos sus deberes, atribuciones y obligaciones administrativas de manera eficiente y profesional, optimiza los pocos recursos que tiene a la mano, los cuales él también ha contribuido en la compra de algunos bienes, caracterizándose por ser una persona propositiva, atenta, paciente, activa de buenos principios morales y cristianos, demostrando ser un excelente ser humano y anuente a resolver de manera positiva todos los procesos, inconvenientes o problemas presentados en la institución.

1.6 Limitantes de la institución

El Ministerio de Educación no proporciona en su totalidad todo el equipo de cómputo y mobiliario que la supervisión necesita para realizar a cabalidad los procesos administrativos. El edificio también presenta daños ocasionales por la inclemencia del paso del tiempo, lluvias y temblores, poniendo en riesgo al personal que labora en dicha institución y la falta de servicios básicos.

1.7 Problemática inicial detectada

- Poca responsabilidad y compromiso de los directores y docentes en la entrega de papelería y datos personales, laborales e institucionales en el tiempo estipulado, afectando la buena administración de la supervisión educativa.
- Falta de buena comunicación y relación, entre el personal administrativo, docentes, estudiantes y padres de familia en la mayoría de los establecimientos, provocando problemas interpersonales los cuales repercuten de manera negativa entre ellos mismos y la supervisión.
- Servicios básicos mínimos, como agua potable, lavamos, inodoros y pila en la Supervisión de Educación, afectan las necesidades básicas de quienes laboran y visitan la institución.

- Falta de contratación de personal administrativo y operativo de la supervisión educativa, quien apoye las tareas correspondientes a su cargo, para mejorar los procesos administrativos.
- Poco interés de los docentes en participar en talleres de capacitación y actualización, los cuales coadyuvaran mucho en el proceso de aprendizaje en los estudiantes.

Capítulo 2

Diagnóstico institucional

2.1 Problemática

Durante la realización de Práctica Profesional Dirigida, se observó que los directores y docentes en su mayoría no son responsables en la entrega de documentos que la supervisión solicita, incluso muchos establecimientos no tienen actualizados sus datos, aunado a la falta de educación y paciencia que manifiestan muchos docentes al momento de realizar sus trámites, siempre entregan la documentación requerida en el último día momento o fuera de tiempo.

La falta de interés hacia la actualización y capacitación por parte de los docentes es muy evidente, también se presentaron muchas quejas sobre la discriminación, faltas de respeto, tolerancia, abuso de poder por parte de los maestros hacia los estudiantes e incluso entre ellos mismos y lo preocupante que muchas de estas quejas ya tienen denuncias presentadas en instituciones como el Ministerio Público, Derechos Humanos, MINEDUC entre otros.

2.2 FODA sistémico

Tabla No.1

FODA sistémico

FODA Área Administrativa	Fortalezas (+)	Oportunidades (+)
	<ul style="list-style-type: none">• Supervisor profesional, en constante capacitación y actualización con excelentes relaciones interpersonales con los	<ul style="list-style-type: none">• Excelente aceptación a los estudiantes practicantes de las diferentes universidades, para apoyar y brindar

	<p>directores, docentes de los institutos a su cargo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supervisor con alta dedicación y buen administrador de los recursos de la institución. • Personal en general con excelentes relaciones interpersonales y atención esmerada hacia el público. 	<p>mejor servicio en la supervisión.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinación adecuada y cordial con los diferentes supervisores, directores, docentes, para mantener la buena administración y control en todos los procesos.
<p>Debilidades (-)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de insumos, equipo de computación y mobiliario para la correcta administración de la institución. • Directores con poca adecuada gestión en resolución de conflictos institucionales los cuales recaen en la supervisión, acrecentando la carga administrativa a la supervisión. • Poca aceptación y asistencia en las 	<p>Estrategias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestionar en las dependencias correspondientes el equipo e insumos necesario para la supervisión. • Promover programas de capacitación y desarrollo a los directores y docentes para el enriquecimiento laboral y personal. 	<p>Estrategias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supervisión constante de los establecimientos para conocer los tipos de problemas que los ataca. • Monitoreo sobre cómo se está resolviendo los conflictos presentados dentro la institución. • Hacer conciencia sobre las necesidades educativas de los estudiantes.

<p>capacitaciones, reuniones programadas a los directores y docentes.</p>		
<p>Amenazas (-)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de contratación de personal administrativo, docente y operativo, propiciando la carga en todas las áreas administrativas, académicas y pedagógicas. • Establecimientos educativos con sobrepoblación estudiantil y servicios mínimos. • Poca aceptación de los docentes en las capacitaciones para actualizarse y mejorar el proceso de aprendizaje. 	<p>Estrategias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reorganización del personal por contrato, y distribuir los docentes según la necesidad de los centros educativos. • Programar capacitaciones a directores, docentes, estudiantes fundamentados en valores, que ayuden a la sana convivencia. • Implementar talleres motivacionales sobre valores para todo el personal y estudiantes de las instituciones. • Tomar medidas como sanciones, conocimientos entre otros, a los directores y docentes 	<p>Estrategias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promover talleres sobre la resolución de conflictos institucionales, basados en la sana convivencia, para evitar conflictos dentro de la institución. • Programar actividades, socioculturales y recreativas que fomenten la sana convivencia entre el personal en general de los establecimientos educativos.

<ul style="list-style-type: none"> • Poco entusiasmo en participar en actividades socioculturales. • Deficiente comunicación entre directores y docentes para solucionar los conflictos laborales y personales. 	<p>que no participen en las reuniones, actividades y entrega de documentación requerida.</p>	
<p style="text-align: center;">FODA Área Financiera</p>	<p>Fortalezas (+)</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Supervisión cuenta con el apoyo de dos directores, quienes lo apoyan, prestándole el servicio de un operativo dos veces por semana, para realizar la limpieza de las oficinas a su cargo. • La Dirección Departamental de Educación, puede asignar por contrato personal para el buen funcionamiento de la supervisión. 	<p>Oportunidades (+)</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Ministerio de Educación, tiene la obligación que cubrir los gastos y necesidad de las entidades educativas. • La Dirección Departamental, hace entrega de los implementos educativos, libros, etc., para que se reparta equitativamente a

		las instituciones a su cargo.
Debilidades (-) <ul style="list-style-type: none"> No cuenta el recurso económico para sufragar los gastos de compra de papelería y reproducción de copias. La DIEDUC, no provee del equipo y mobiliario que necesita la supervisión. 	Estrategias <ul style="list-style-type: none"> Solicitar a la Dirección Departamental de Educación, todos los insumos que se necesitan en la supervisión. 	Estrategias <p>Solicitar a los directores que tiene a su cargo el apoyo humano y económico, para mejorar los servicios y atención.</p>
Amenazas (-) <ul style="list-style-type: none"> El Ministerio de Educación no ha asignado por reglón 011 o contrato una secretaria y operativo, el cual es de urgencia en la supervisión. 	Estrategias <ul style="list-style-type: none"> Gestionar al MINEDUC, por medio de la Dirección Departamental de Educación, solventar las necesidades económicas y de personal administrativo. 	Estrategias <ul style="list-style-type: none"> Definir una cuota económica para los establecimientos educativos, para que la supervisión cubra algunas necesidades.
FODA Área Organizacional	Fortalezas (+) <ul style="list-style-type: none"> La supervisión educativa cuenta con un organigrama bien estructurado. 	Oportunidades (+) <ul style="list-style-type: none"> Excelentes relaciones interpersonales.

	<ul style="list-style-type: none"> • La dependencia tiene Misión y Visión y es visible al público. 	<ul style="list-style-type: none"> • Buena comunicación con los docentes y directores. • Apoyo incondicional a los estudiantes practicantes.
Debilidades (-) <ul style="list-style-type: none"> • Secretaria labora medio tiempo a ad honorem. • No hay atención en la jornada vespertina, solo practicantes. 	Estrategias <ul style="list-style-type: none"> • Implementar una agenda de labores diarias, para la organización de las tareas a realizar. • Realizar formatos y clasificar la papelería recibida. 	Estrategias <ul style="list-style-type: none"> • Solicitar a la Dirección Departamental de Educación, el personal administrativo que hace falta. • Realizar continuamente reuniones con los directores para realizar plan de actividades y que se cumplan a cabalidad y en el tiempo requerido.
Amenazas (-) <ul style="list-style-type: none"> • Acaparamiento de trabajo. • Descontrol en la recepción de papelería por no tener una secretaria de planta. 	Estrategias <ul style="list-style-type: none"> • Control en la recepción de documentos y darle el trámite oportuno de manera inmediata. 	Estrategias <ul style="list-style-type: none"> • Sancionar a los docentes y directores por no entregar la papelería requerida fuera de tiempo o incompleta.
FODA Área Infraestructura	Fortalezas (+) <ul style="list-style-type: none"> • No se paga renta por el inmueble. 	Oportunidades (+) <ul style="list-style-type: none"> • Es de fácil acceso.

	<ul style="list-style-type: none"> • Tiene agua potable y energía eléctrica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Atiende de manera eficaz los 50 establecimientos a su cargo.
<p>Debilidades (-)</p> <ul style="list-style-type: none"> • No hay servicio telefónico. • No tiene los servicios sanitarios básicos. • Poco parqueo. 	<p>Estrategias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestionar por medio de la Dirección Departamental de Educación, la construcción de un edificio propio. 	<p>Estrategias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitar el servicio telefónico a la Dirección Departamental de Educación.
<p>Amenazas (-)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se corre el riesgo que se colapse el inmueble por terremoto, por el daño que sufre el edificio. • La inclemencia del clima daña la infraestructura. • La raíz del árbol de pino, está dañando el cimiento del edificio. 	<p>Estrategias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitar al MINEDUC, la restauración del inmueble. • Solicitar a la DIDEDUC, alquilar o darle un espacio en su edificio a la supervisión educativa. • Pedir colaboración al a municipalidad el desramar el árbol de pino. 	<p>Estrategias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestionar a la municipalidad un terreno para la construcción del edificio para la supervisión.

Fuente: elaboración propia

2.3 Árbol de problemas

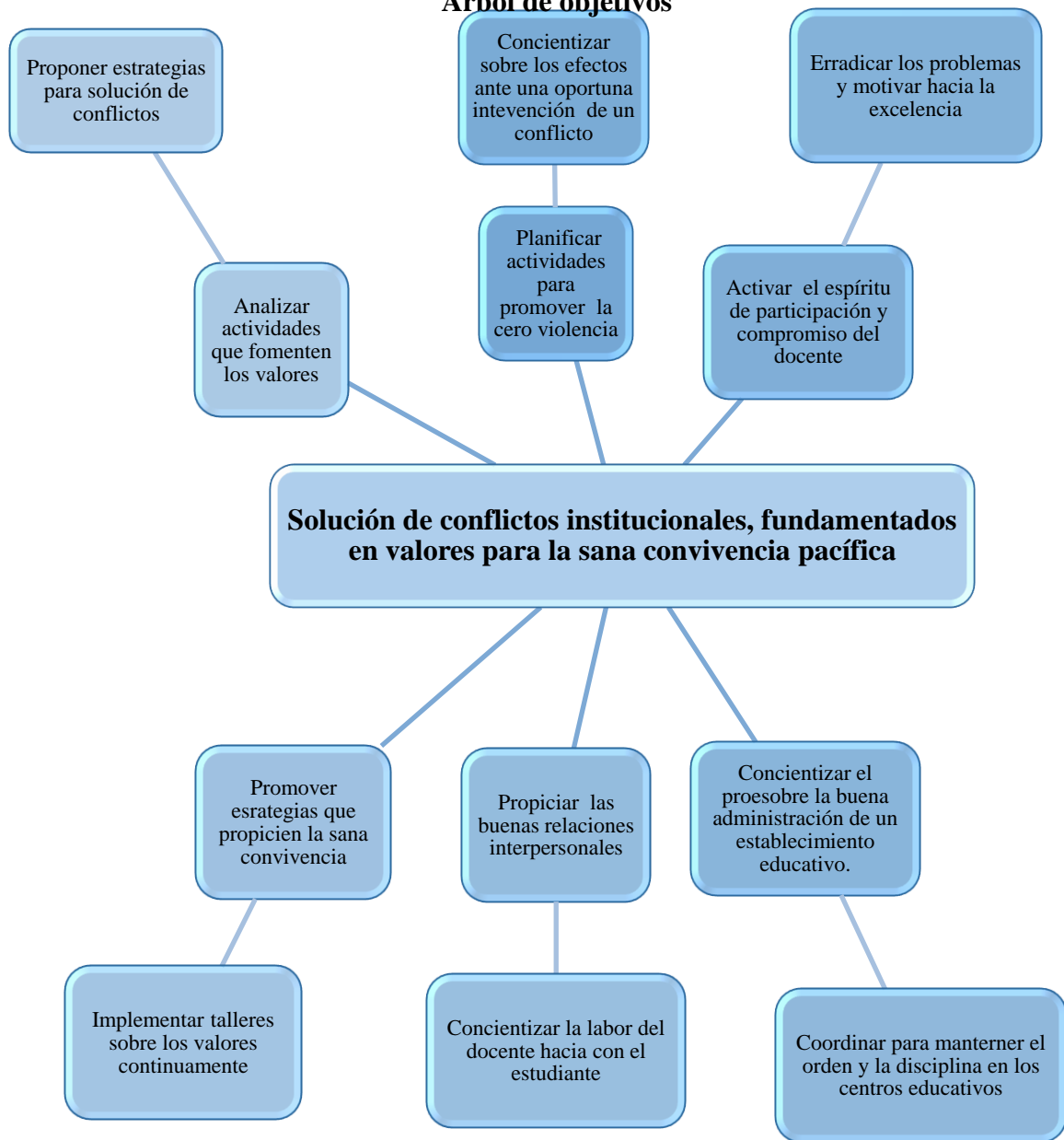
Gráfica No. 3
Árbol de problemas



Fuente: elaboración propia

2.4 Árbol de objetivos

Gráfica No. 4
Árbol de objetivos



Fuente: elaboración propia

2.5 Metodología

2.5.1 Investigación - acción

“La finalidad de la investigación – acción es comprender y resolver problemáticas específicas de una colectividad vinculadas a un ambiente (grupo, programa, organización o comunidad) ...” (Hernández, 2014, p. 496)

“...señala que la investigación – acción pretende, esencialmente, propiciar el cambio social, transformar la realidad (social, educativa, económica, administrativa, etc.) y que las personas tomen conciencia de su papel en ese proceso de transformación (Sandín 2003)” (Hernández, 2014, p. 496)

La investigación – acción, se realizó al partir de la observación, detectando las necesidades y problemáticas que presentaron en la Supervisión Educativa Nivel Medio, Sector Oficial Distrito 090105, con el fin de ayudar a resolver o minimizar algunas de estas y que algunos sobresalen del diagnóstico realizado durante el ejercicio de la Práctica Profesional.

2.6 Técnicas

2.6.1 Observación cualitativa

“Observación cualitativa, no es mera contemplación (“sentarse a ver el mundo y tomar notas”); implica adentrarnos profundamente en situaciones sociales y mantener un papel activo, así como una reflexión permanente. Estar atento a los detalles, sucesos, eventos e interacciones.” (Hernández, 2014, p. 399)

Como señala Urbano “Observar es un acto de voluntad consciente que selecciona una zona de la realidad para ver algo.” (2014, p. 40)

La observación cualitativa, ayudó a explorar, comprender e identificar las diferentes situaciones que se presentaron en la Supervisión Educativa, durante el proceso de la Práctica Profesional se observaron muchas debilidades desde administradas, como la falta de responsabilidad en la entrega de documentos, entre otros, sin omitir que la institución también tiene fortalezas, como la alta dedicación y buen administrador de los recursos de la institución, que demuestra el señor Supervisor. De esta manera se profundizó mucho en el diagnóstico de la institución, como cita Sampieri, insta a realizar una “reflexión permanente” y a estar atento a los detalles, sucesos y eventos.

2.6.2 La entrevista no estructurada

Urbano (2014) afirma:

El entrevistado puede llevar la entrevista según su voluntad, dentro de un orden general preestablecido por el entrevistador. Este es el caso de la entrevista clínica que utilizan el psicoanálisis y la psicoterapia, en donde se deja libertad al entrevistado para que exponga sus vivencias y recuerdos... (p. 83)

La utilización de la entrevista no estructurada fue de mucha utilidad y de ayuda para crear acercamiento e interacción con las personas que laboran en la Supervisión Educativa, y facilitó la recolección de la información de manera dinámica y amena sobre la institución desde el punto administrativo, institucional y estructural.

2.7 Instrumentos

2.7.1 Notas de Campo

Urbano (2014) comenta que:

Contienen las narraciones de aquello que es visto y oído por el investigador en el escenario observado. El registro de las notas depende del tipo de escenario y de la posición 56 Técnicas Para Investigar del investigador. Además del registro de las descripciones de las situaciones observadas, lo característico de esta técnica de observación es que incluye el registro de los comentarios del investigador sobre lo observado, así como las interpretaciones provisionales que éste realiza sobre el material registrado. En otras palabras, las notas de campo incluyen información descriptiva de la situación y también un material que expresa la reflexividad del observador. En la práctica el observador suele llevar una libreta en la que va anotando información breve que ayuda, luego, a redactar las notas de campo. La libreta se llama “bitácora” y las notas de campo se organizan en un “diario de campo” en el que el investigador organiza la información. La bitácora permite anotar información en bruto durante la estancia del investigador en el campo; mientras que las notas y el diario implican una “elaboración” del investigador fuera del campo. En el laboratorio o en la oficina. (pp. 55 y 56)

Las notas de campo o diario de campo, ayudó a registrar día a día el quehacer dentro y fuera de la oficina de la Supervisión Educativa, se anotaba con detalle cada proceso y el cual ayudo a organizar y ordenar todo lo realizado en la Práctica Profesional, también se tomaron fotografías para demostrar el trabajo realizado en la institución.

2.7.2 FODA

Ancira (2019) afirma que:

Cabe mencionar que FODA no es un análisis diseñado para aplicarse una sola vez, sino para irlo actualizando conforme pase el tiempo, ya que las condiciones de las empresas, los mercados y la vida misma son dinámicas, por lo que cambian con el tiempo y eso implica la necesidad de una actualización frecuente en el análisis. De hecho, el objetivo principal de un análisis de este tipo es encontrar la forma de afrontar los cambios y los problemas que se presentan, tanto en forma de oportunidades, como en forma de amenazas. (p. 141)

Se realizó el FODA, administrativo, organizacional, financiera y de infraestructura, como instrumento para detectar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, a partir de esto se enunciaron las estrategias que ayudaron en el proceso de diagnóstico y sirvió para realizar la propuesta del informe.

2.8 Informantes

“Son aquellas personas que, por sus vivencias, capacidad de empatizar 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”. (Martín, 2015, p. 17).

La recolección de información fue clara y concisa, por medio de entrevistas no estructuradas a los trabajadores de la Supervisión, de manera atenta y respetuosa, se entabló la entrevista con carácter de charla y con base al diagnóstico, se realizaban las preguntas y conocer a fondo las debilidades y fortalezas de la institución, las personas quienes ayudaron con su aporte fue el Licenciado Juan Carlos Ronquillo, Supervisor Educativo Nivel Medio Sector Oficial Distrito 090105, Estefany Rodríguez, asistente del Supervisor y la secretaria de la Coordinadora Técnica Administrativa Sector Oficial Pre-primaria y Primaria.

2.9 Resultados del diagnóstico institucional

Por medio del diagnóstico realizado en la Supervisión Educativa del Nivel Medio Sector Oficial, Distrito 090105, se detectó como los problemas o inconformidades de los padres de familia, estudiantes, docentes y directores, por los inconvenientes suscitados dentro de los establecimientos, desde administrativas como personales como discriminación, violencia psicológica y emocional, entre otros, todo esto repercute en la buena administración de la supervisión, creando más carga y quehacer al supervisor educativo.

También ocupaba tiempo extra en conformación de expedientes de los casos, realización de providencias, continuar con el seguimiento a los procesos jurídicos y agendar citas para la inspección ocular, entrevistas en el lugar del conflicto y verificar por sus medios si tiene fundamento o no las denuncias presentadas y dictaminar sanciones, resolución o providenciar hacia la entidades correspondientes como el departamento de Recursos Humanos y Departamento Jurídico de la Dirección de Educación Departamental, con el fin de resolver los casos y darlos por concluidos.

Asimismo, se observó traslados de personal por la subutilización y falta de estos en los establecimientos, para que atiendan, apoyen y ayuden a los estudiantes y mejorar el proceso educativo; además el ambiente laboral influye en estos traslados, durante el tiempo que se estuvo en la supervisión, una maestra de un Instituto de Educación Básica, solicitó y le dio seguimiento a su traslado de un instituto a otro, en vista que el ambiente en donde se encontraba actualmente era “tóxico” con sus propias palabras se refirió así y que ese ambiente ya no lo toleraba, de ahí la importancia de las buenas costumbres, tolerancia y educación en valores que deben promover y demostrar los docentes.

El movimiento de personas quienes se presentan a la oficina de la supervisión del Licenciado Juan Carlos Ronquillo es demasiada, más que las otras supervisiones continuas se podría decir, y hay personas que abarcan demasiado tiempo en exponer sus necesidades al supervisor y esto crea

inconformidad de las otras personas que esperan su turno para ser atendidos, y muchos se vuelven groseros y más cuando, no se encontraba en oficina, por estar supervisando los establecimientos o en reunión y no tenía hora de llegada para atenderlos.

Además, esta supervisión no cuenta con secretaria, sino que con el apoyo de practicantes el señor supervisor se ayuda en la atención de las personas, en recibir y entregar papelería y en elaborar oficios, circulares, providencias entre otros, pero esto crea descontrol en la oficina, porque en ocasiones la papelería no aparecía o se traspapelaba, porque las practicantes tenían diferente jornada para realizar la práctica, por tal razón es de suma importancia que se asigne una secretaria, para que haya coordinación, control y buena administración en la institución y los procesos administrativos sean efectivos y eficaces.

La infraestructura del establecimiento donde se encuentran las diferentes oficinas de supervisión y coordinación técnicas y educativas demostró daños por el tiempo que lleva el edificio de construcción, asociado a los temblores, inclemencias del tiempo, poniendo en peligro a quienes ocupan y visitan las oficinas, sumado a la falta de agua, lavamos, pila y cambio de los servicios sanitarios los cuales son necesarios para el servicio de todos.

Se observó también que la oficina del Licenciado Juan Carlos es pequeña y no cuenta con el mobiliario y equipo necesario para el buen funcionamiento de la supervisión, demostrando que el Ministerio de Educación, no les da el mantenimiento necesario a las instalaciones y no proveen de todos los insumos necesarios para que la Supervisión Educativa del Nivel Medio funcione de manera correcta.

Se hace mención que el profesionalismo, dedicación, responsabilidad y entrega del supervisor, fue demostrada desde un principio, la manera tan práctica y asertiva de resolver las necesidades de quienes solicitaban sus servicios, siendo muy elocuente, claro y preciso en su dictamen, con el fiel apego a la ley, demostró que llena todos los requisitos que requiere el perfil de un supervisor educativo, aunado al buen ser humano que es, siempre se refiere a las personas con respeto, imponiéndose como la autoridad y líder que es, cuando la ocasión lo amerita.

Derivado del proceso observación se realizó el diagnóstico dentro de la supervisión educativa, y demostró que la institución tiene fortalezas y debilidades, y que de manera lamentable son más las debilidades, pero que se pueden solucionar, por tal razón es necesario generar acciones estratégicas que estén orientadas a la erradicación de los problemas presentados para optimizar el buen funcionamiento de la Supervisión Educativa del Nivel Medio Sector Oficial, Distrito 090105.

Capítulo 3

Marco teórico

3.1 Conflicto

“Conflicto es la situación en la que dos o más personas persiguen metas diferentes, defienden valores contradictorios, tienen intereses opuestos o distintos, de modo que los lleva a comportarse de forma agresiva con tendencia a crear oposición y enfrentamiento”. (Tellería, 2010, p. 354)

El conflicto como lo definen muchos autores es inherente al ser humano, los puntos de vista personales como las creencias, razas, tendencias políticas, entre otros, crean un desacuerdo y una brecha entre los problemas hasta tal punto que terminan en golpes incluso hasta la muerte.

Todo esto repercute en la sociedad y es palpable en las instituciones educativas y más en los adolescentes, quienes por la edad es más difícil de controlar sus emociones y actitudes y es aquí donde la violencia física es más presente, ha este tipo de daño se le define como daño real, porque se comprueba por medio de la vista, las agresiones que son evidentes en el cuerpo, y el daño subjetivo suele ser el más perjudicial, aunque de forma física no se presente daño, pero emocionalmente sí, y es más nocivo para quien sufre el ataque y esto crea tristeza, ira, enojo, resentimiento, baja autoestima, hasta depresión en la persona.

Dentro de los centros educativos se percibieron diferentes tipos de conflictos, los cuales dañan a toda la comunidad educativa, en donde a continuación se enuncian los más importantes.

3.1.1 Conflicto interpersonal

Es el conflicto que viven dos o más personas, motivados por sus intereses personales. El convivir con otras personas crea una relación de interacción tanto en opiniones, costumbres, puntos de vista, creencias y valores, y cuando estos no son compatibles y el respeto hacia la otra persona se pierde,

es donde se ocasiona el conflicto interpersonal, lo cual crea un estado de inestabilidad emocional con las demás personas.

En la comunidad educativa, se debe fortalecer y afianzar la relación y la buena comunicación, para el bien de los estudiantes que necesitan un apoyo y guía ante los peligros que están propensos a sufrir hoy por hoy en la sociedad, como las drogas, alcohol, delincuencia, maras, hasta abuso psicológico, sexual, entre otros, con el fin de cuidar y proteger a los niños y adolescentes, quienes son los más vulnerables.

3.1.2 Conflicto intrapersonal

Es el conflicto que se debate en el interior de uno mismo.

Esto afecta en muchas ocasiones en la toma de decisiones, siempre el ser humano lucha consigo mismo en lo que debe hacer o no, lo bueno y lo malo, todo desde el punto de vista personal, con base a sus creencias y valores y es aquí donde se debe de analizar y reflexionar detenidamente el dilema en cuestión, en vista que los actos siempre traen consecuencias y algunas pueden ser malas, es por eso la importancia de manejar el dominio propio.

Como se señala en RV 2 Timoteo 1:7 “Porque no nos ha dado Dios espíritu de cobardía, sino de poder, de amor y de cordura”. (2018, p. 1212)

Según la cita bíblica, expone que la persona debe de tener poder y dominio propio ante las circunstancias de la vida y no dejarse influenciar o coaccionarse por malos consejos que a la larga traen consecuencias lamentables, es por eso la importancia de criar, educar y formar en valores a los niños y adolescentes.

3.1.3 Conflicto laboral

Es el altercado de interés que se produce entre empleadores y empleados y surgen más cuando la relación se desgata o deteriora, por diferentes factores en la empresa. El conflicto laboral se da por muchas razones, por deseo de superación o ascenso o el celo profesional que es el más común, por no respetar la jerarquía y saber seguir órdenes.

El conflicto que viven muchos docentes en los lugares donde laboran, en ocasiones se agrava y en otras la misma tolerancia y respeto apacigua estos choques, pero cuando estos se salen de control, llegan a otras instancias hasta judiciales, las cuales son evidentes en las supervisiones educativas, todo esto infiere en el buen desempeño y relación del docente con los compañeros y los estudiantes, creando un ambiente de hostilidad, interrumpiendo el proceso de aprendizaje.

Es importante propiciar los espacios de buena relación y comunicación en la comunidad educativa para mantener y fortalecer estos lazos que ayudan a mantener la sana convivencia en las instituciones educativas.

3.1.4 Conflicto familiar

“...el conflicto familiar está sustentada sobre el entramado de imágenes, fantasías, experiencias, confinaciones y sentimientos, conscientes e inconscientes, de cada familiar y su interacción con los demás familiares”. (González, 2009, p. 49)

La falta de tiempo de calidad de los padres a los hijos, el divorcio, los vicios, entre otros crea inestabilidad en los hijos, donde la normas y reglas no se respetan y conductas de rebeldía son adoptadas y estas se reflejan en la escuela, donde la falta de respeto del niño o niña, joven o señorita es notoria con sus mayores, docentes y compañeros de estudio, repercutiendo en el rendimiento escolar, es por ello que el padre y madre de familia tienen un compromiso moral, porque en la mano de ellos está en criar y guiar a un niño que puede ser útil a la sociedad.

La tecnología también repercute de manera negativa porque los padres de familia están más pendientes de las redes sociales que de las necesidades de sus hijos, como cita la biblia, en RV Proverbios 22:6 “Instruye al niño en el camino, Y aun cuando envejezca no se apartará de él”. (2018, p. 684)

Los padres de familia deben de ser conscientes que en ellos está la formación de sus hijos y que tipo de hombre quieren entregar a la sociedad, dependerá de la crianza que reciban en casa, por eso la importancia de cambiar esos patrones y formar en valores morales y cristianos.

3.2 Elementos perjudiciales para la convivencia

3.2.1 Los prejuicios

Ministerio de Educación de Ecuador (2014) indica:

Los prejuicios dificultan los procesos preventivos y en ocasiones promueven la vulneración de derechos.

Entendemos el mundo de acuerdo con lo que conocemos y experimentamos, muchas veces lo que sabemos no es del todo cierto y esto dificulta que miremos los temas con claridad. Además, esta visión alterada de la realidad obstaculiza la implementación de procesos sociales, limita la creatividad y reitera las ideas erróneas. (p. 27)

En Guatemala su riqueza cultural caracterizada por la multiculturalidad, pluriculturalidad y multilingüe se ve amenazada en pleno siglo XXI por la adaptación de modelos culturales extranjeras, la influencia adquirida por la televisión e internet hacen peligrar la identidad de los guatemaltecos.

En la sociedad realmente los prejuicios se toman de manera negativa, todavía se juzga la forma de vestir, de actuar, la cultura, crea una idea errónea, burla y poca tolerancia hacia la persona y esto impide convivir pacíficamente.

Hay autores que citan que los prejuicios pueden influir de manera positiva en la sociedad por ejemplo el enseñar que existe un Dios grande en misericordia, fomentar el respeto a los padres, inculcar la honestidad y hacer énfasis de las consecuencias del bien y del mal, entre otros, todo esto ayudará a construir buenas relaciones sociales.

3.2.2 La intransigencia

La intransigencia es una actitud que no admite los comportamientos, opiniones de la persona, estas actitudes son muy notorias al momento de relacionarse en el hogar, trabajo, centro de estudios, entre otros, y al momento de la toma de decisiones puede haber discrepancia, en vista que se encuentran con personas que no aceptan las opiniones de los demás y quieren tener siempre la razón, propiciando inconformidad hasta discusiones por no llegar a un acuerdo en común.

En la actualidad las personas tienen una concepción de la vida y se crean una postura que difícilmente puedan cambiar, y es más evidente esta actitud en los adolescentes, invadidos por las emociones que están a flor de piel y los intereses personales, se podría decir que la emoción nubla la razón, propiciando a comportamientos de rebeldía y de violencia verbal y física con las personas quienes le rodean.

La forma de pensar de las personas difícilmente puede cambiar, pero el que logren aceptar y consientan parcialmente el punto de vista de otros, ayuda de gran manera a prevenir o solucionar los problemas por causa de los intereses propios y así mantener la armonía y la paz.

3. 2.3 Poca comunicación

Guardia de Viggiano (2009) afirma:

La comunicación, es un proceso interactivo e interpersonal. Proceso, en cuanto se producen etapas, e interactivo e interpersonal, porque ocurre entre personas y está compuesto por elementos que interactúan constantemente. La comunicación como diálogo implica escuchar al otro, si no se hace la comunicación no se da... (p. 158)

Muchos conflictos o problemas inician por la poca comunicación, porque el diálogo no se da de manera óptima, se rompe la interacción con él o los individuos e incluso se llegan a malentendidos porque el mensaje no llega como debe ser.

Los docentes y padres de familia deben aprender a escuchar y atender las necesidades de los niños y jóvenes para apoyarlos en todo lo que necesitan y la buena comunicación se fortalezca y esto ayuda a estar atentos a cualquier cambio de actitud que pueda presentar los niños o jóvenes.

Bacete & Forest (2011) afirman:

La formación proporcionada por el programa Comunicación cooperativa entre la familia y la escuela puede permitir a las escuelas desarrollar habilidades y técnicas útiles para ayudar a resolver con éxito este tipo de situaciones, lo cual no siempre es fácil. Este programa basado en la comunicación cooperativa, la resolución de conflictos y la implicación creciente y efectiva de los padres, proporciona un método para desarrollar habilidades de los participantes e identificar sus características positivas. (p. 45)

Es de suma importancia desarrollar habilidades y técnicas e implementarlas en las instituciones educativas, fomentar la buena comunicación entre los padres de familia, docentes y estudiantes, este programa diseñado para la resolución de conflictos proporciona un método que identifica características positivas para fundamentar y fortalecer las relaciones interpersonales.

Otra opción viable para la buena comunicación es la escuela de padres, cuya característica principal son las reuniones formativas e informativas para padres, las cuales facilitan intercambiar experiencias y erradicar hábitos que dañan la educación de los niños y jóvenes, este tipo de escuela es una excelente herramienta para mejorar la calidad educativa.

3.3 Elementos para la sana convivencia pacífica

3.3.1 Valores

Bogdanski, Elizalde, & Arvizu (2014) afirman:

...Los valores son las cualidades que vamos adquiriendo o que son atribuidas a lo largo de nuestra formación como individuo y como parte de un grupo social. Son importantes por lo que significan y por lo que representan, son actitudes y sentimientos que van de acuerdo con nuestras creencias y pensamientos siendo la fuente de satisfacción y plenitud. (p. iii)

La formación en valores son responsabilidad del ser humano, como la tolerancia, amor propio, resiliencia, empatía y amor, que se inculca desde el seno familiar, en vista que la familia es la primera escuela de la vida y se continua en la escuela como el segundo hogar; la virtud es el hábito de poner en práctica un valor, es importante practicar los valores y que no solo sean ideas, esto ayuda a que la persona se conduzca de manera correcta, íntegra y apropiada, creando espacios de armonía y paz en la sociedad.

Los valores que son importantes para fomentar la sana convivencia en los centros educativos son los siguientes.

3.3.1.1 Respeto

Alles (2010) afirma:

Capacidad para dar a los otros y a uno mismo un trato digno, franco y tolerante, y comportarse de acuerdo con los valores morales, las buenas costumbres y las buenas practicas profesional y para actuar con seguridad y congruencia entre el decir y el hacer. Implica la capacidad de construir relaciones calidad y duraderas basadas en una conducta honesta y veraz. (p. 137)

Practicar el respeto demuestra las buenas costumbres, tratar a las personas de manera digna para recibir el mismo trato, los padres de familia tienen el compromiso moral de inculcar principios y valores morales y cristianos a sus hijos desde corta edad, y los docentes también tienen responsabilidad en educar bajo esa misma línea, lo cual favorece a mantener la disciplina y orden en los centros educativos, esto ayuda a cultivar una cultura de paz y de armonía.

3.3.1.2 Tolerancia

Pastrana (2011) afirma que:

Tolerancia viene del latín tolerare-soportar, sufrir, sostener, llevar-, y es un término cuyo significado, como hemos visto, puede variar bastante según el contexto en que se emplee.

Su uso más común se refiere a una disposición de indulgencia y comprensión hacia el modo de pensar o actuar de los demás, aunque sea diferente al nuestro. En este sentido, de respeto a la legítima diversidad, la tolerancia tiene su fundamento en el reconocimiento de las libertades y los derechos fundamentales de la persona, que su a vez remite a la dignidad humana. (p. 89)

El ser humano tiene derecho a la libertad de expresión a exponer sus creencias o sentimientos, y ser escuchado sin ser discriminado, no es fácil ser tolerante, pero tampoco imposible, en los centros educativos se manifestó mucho la poca tolerancia dentro del cuerpo de docentes, padres de familia y los estudiantes, todo esto propicia conflictos de toda índole, es por ello que se debe ser muy cauto

en lo que se va a expresar y respetar los puntos de vista de cada quien y si es de llegar a un acuerdo en la toma de decisiones, esta se debe de tomar con la madurez y respeto correspondiente.

3.3.1.3 Amistad

Es un lazo de afecto de respeto y amor con una persona. Estos lazos se afianzan con la convivencia entre las personas, la afinidad en algunas cosas fortalece la amistad y cuando se presentan circunstancias en donde las tomas de decisiones o puntos de vista no son las mismas, esto no debe de influir de manera negativa en esta relación, al contrario, fortalecer los vínculos de amistad, para brindar apoyo a quien lo necesite.

El principio bíblico de unidad y unión hace referencia en que la persona debe estar bien consigo misma, para estar bien con los demás y así tener unas excelentes relaciones humanas con quienes le rodean.

Para fortalecer los elementos para la sana convivencia los autores hacen mención que función tiene la virtud en los valores.

Escobar Valenzuela, Arredondo Campos, & Vázquez (2016) afirman:

La virtud nos permitirá practicar los diversos valores, en los variados ambientes en que nos encontremos, nos permitirá llevar a efecto los valores que se requieren en cada etapa o rol de nuestra vida, ya sea como estudiantes, hijos de familia, padres, trabajadores, profesionistas, funcionarios públicos o, en una palabra, como ciudadanos de nuestro país y de seres que actúan en el mundo. (p. 41)

Existen más valores que apoyan la sana convivencia en el hogar, la escuela, lugares de trabajo, etc., pero se menciona algunos que tienen relevancia dentro de los centros educativos, y que son parte fundamental para mantener el orden y la disciplina en la institución, pero sino se practican dejan de ser funcionales.

3.3.2 Inteligencia

Para mantener la sana convivencia pacífica la inteligencia juega un papel muy importante, el razonamiento permite tomar decisiones oportunas y adecuadas; dentro de las inteligencias múltiples, se hace referencia de dos en particular, la inteligencia intrapersonal e interpersonal.

Donde en su definición exponen lo siguiente.

“Inteligencia interpersonal es la capacidad de entender a los demás e interactuar eficazmente con ellos, incluye la sensibilidad y expresiones faciales, la voz, los gestos y postura y la habilidad para responder”. (Ramos, 2017, p. 13)

Inteligencia intrapersonal es la capacidad de construir una percepción precisa respecto de sí mismo y de organizar y dirigir la propia vida, incluye la autodisciplina, la auto comprensión y la autoestima”. (Ramos, 2017, p. 13)

Las dos definiciones hacen énfasis en que el ser humano tiene la capacidad de entender, construir una percepción de la realidad, debe de ser inteligente en las decisiones a tomar, analizar con el yo interior y reconocer hacia donde se quiere ir y no dejarse influenciar por los engaños o emociones, es por ello por lo que la inteligencia juega un papel importante, por medio de ella, se puede comprender y controlar las emociones y decisiones y saber conducirse apropiadamente en la vida.

3.3.3 Educación

La educación es un proceso de enseñanza – aprendizaje destinado a desarrollar las capacidades intelectuales, morales, habilidades, destrezas y valores de las personas, para que se desenvuelvan de manera digna en la sociedad.

Gregri (2013) comenta que:

Es preciso poner de manifiesto los límites “pedagógicos del concepto de educación para la convivencia, de manera tal que, en educación, podamos hablar, con sentido, de interculturalidad, de crecimiento personal y de respeto al otro, sin reducir la formación a un problema de convivencia, ni atribuir a la formación para la convivencia más extensión de ámbito que la que le corresponde dentro del sentido integral, personal patrimonial de la educación. La Pedagogía tiene que interrogarse sobre esas diferencias y formar en los diversos niveles de convivencia, atendiendo a la especificidad de los espacios convivenciales, con objeto de atribuir a la formación para la convivencia el lugar que le corresponde dentro de la educación social y la educación en general. (p. 11)

Para educar hay que poseer valores y criterios para enseñar, el docente debe estar atento a las diferencias que se presentan en el aula y tratar por separado estas disconformidades y propiciar espacios de convivencia y dentro y fuera del centro educativo.

3.3.3.1 Sana convivencia pacífica

Dentro de la Normativa de Convivencia Pacífica y Disciplina para una Cultura de Paz en los Centros Educativos, según el Acuerdo Ministerial No. 01-2011, regula y aclara en sus artículos las bases para la sana convivencia pacífica, que es necesaria en los centros educativos y que en la actualidad el Ministerio de Educación, está haciendo hincapié para propiciar la armonía y paz en la sociedad.

Estos artículos ayudan a propiciar dentro y fuera de los centros la sana convivencia pacífica entre la sociedad, según el artículo 3. Convivencia pacífica, que literalmente indica:

“La convivencia pacífica es el equilibrio de conductas armónicas e idóneas entre los miembros que integran la comunidad educativa, condición indispensable para favorecer el proceso de enseñanza-

aprendizaje, la práctica de valores y el fortalecimiento de la identidad personal, ética y cultural.”
(Escobedo, 2019, p. 434)

Este artículo habla del equilibrio de las conductas armónicas, es por ello la importancia de las buenas relaciones y comunicación humana dentro de la comunidad educativa, para promover y fortalecer los vínculos de una buena relación para guiar a los niños y jóvenes de la población guatemalteca.

En el artículo 1. Comunidad educativa, hace referencia de la importancia de la comunidad educativa en el proceso en donde literalmente.

Escobedo (2019) afirma:

“Es la unidad que interrelacionado los diferentes elementos participantes del proceso enseñanza-aprendizaje coadyuva a la consecución de los principios y fines de la educación. La comunidad educativa se integra por educandos, padres de familia y personal que labora para los centros educativos, tales como los directores, educadores y el personal administrativo y operativo.” (p. 433)

Aquí menciona la importancia de la consecución de los principios y fines de la educación en el proceso de aprendizaje, para que se cumpla a cabalidad la calidad educativa, siendo una de las políticas educativas, que el gobierno impulso ante la necesidad real de la educación del país, para formar y entregar a la sociedad personas con conocimientos y aptitudes necesarios para triunfar en una profesión y en la sociedad.

3.4 Etapas para la resolución de conflictos

3.4.1 Etapa 1. Conocimiento

Moreno (2015) afirma:

...las partes se exploran mutuamente, se determina la causa del conflicto que les ocupa, se encuentra la información necesaria y se busca alternativas para encauzar la disputa. Se trata de definir el problema que ha llevado a las partes a solicitar la intervención de un mediador. (p. 36)

Se debe de conocer la causa del conflicto para saber hacia dónde encaminarse, obtener toda la información necesaria para buscar alternativas e intervenir adecuadamente el proceso de resolución.

Moreno (2015) afirma:

Para comprender el conflicto, hay que conocer y analizar el proceso de este. Se comienza por la dinámica del conflicto, es decir, la historia que ha llevado el conflicto. Muy a menudo existe lo que se llama conflicto latente, que es una situación en la que las partes no perciben la diferencia entre los intereses a cada participante, lo que conlleva a un conflicto... (p. 31)

Para dar solución a un conflicto el mediador debe de conocer a fondo el problema o el inconveniente suscitado y al momento que se confrontan las partes, el mediador observa el estado de ánimo de las personas y a través de la situación presentada, dictamina que método y técnicas utilizar ante las emociones observadas de ambas partes, dentro del centro educativo, hablando jerárquicamente el director es quien debe de jugar el papel de mediador con los docentes y estudiantes y debe ser muy objetivo y manejar el diálogo como una alternativa al momento de guiar el proceso de solución de conflictos.

3.4.2 Etapa 2. Diagnóstico

Moreno (2015) afirma:

Para comprender el problema, se deben conocer los hechos, es decir, aquellas situaciones o acontecimiento que ocurren, por los cuales surgen los conflictos. Para poder buscar una posible solución al problema, primero es necesario conocer las circunstancias y las vicisitudes que han llevado a ocasionar el conflicto entre las partes. (p. 31)

En esta etapa se prioriza si el conflicto es de necesidades (tiempo, dinero, recursos) o de valores (si daña la imagen personal, profesional, familiar o el estatus), y con base a esta evaluación el mediador determina los procesos que tomara para empezar a dialogar y que las partes expongan sus puntos de vista y que se establezcan lineamientos para llegar a un acuerdo de ambas partes.

Como señala Moreno “Dentro de un conflicto, los intereses son los que promueven las líneas de actuación de las partes y son el objetivo final para conseguir para cada uno”. (2015, p. 28)

Se debe de conocer los intereses de cada uno de los involucrados y con base a estos propiciar el diálogo correcto, y que cedan ante las peticiones con el objetivo llegar a la solución del conflicto y de mantener la armonía.

3.4.3 Etapa 3. Reducción

En esta etapa su función es reducir las conductas negativas que no ayudan a llegar a un acuerdo entre las partes y para esto se toman en cuenta la fase que fortalece esta etapa.

Moreno (2015) afirma:

Fase de discusión: clarificar la información y presentar los argumentos a la parte contraria. Cada una de las partes expone sus puntos de vista sobre el conflicto y la forma que consideran más apropiada para resolverlo, facilitándose mutuamente toda la información y datos necesarios al respecto. (p. 37)

Aquí él mediador debe de presentar los argumentos de las partes y exponer los puntos de vista y la forma más apropiada para solucionar el conflicto.

Como señala Moreno “Fase de selección de alternativas: filtrar la información para decidir su importancia y buscar una alternativa que resuelva el conflicto.” (2015, p. 37)

Esta fase expone el conocer a fondo cual es la raíz del problema para ayudar al mediador a generar ideas o propuestas para llegar a un cierre oportuno donde las partes estén de acuerdo y estén más encaminadas a la solución del conflicto.

3.4.4 Etapa 4. Solución

Moreno (2015) afirma:

Una posible solución sería comenzar la sesión con una presentación de la persona mediadora, sin mencionar la organización de donde viene para evitar estereotipos. Luego presentando el proceso y las características de la mediación como resolución de conflicto, explicando el rol que tiene el mediador, siendo el que acompaña a las partes durante el proceso, y el rol de las partes, siendo los responsables del acuerdo. (p. 36)

Como expone el autor, para una posible solución de conflicto se debe de comenzar una sesión con una presentación del mediador, presentando los procesos y características de la mediación,

haciendo énfasis que el mediador es la persona que acompaña las partes y son ellos los que proponen las ideas para solucionar el conflicto.

Otra definición que el autor expone y apoya la etapa de solución es sobre la fase de reconciliación,

“...es la reconciliación de las partes tras la decisión tomada. Este paso sirve para reforzar la solución o para escuchar posibles apelaciones y objeciones. una vez que se ha aclarado cualquier posible objeción, la solución elegida toma aún más fuerza.” (Moreno, 2015, p. 37)

Después de llegar a un acuerdo para la solución del conflicto, prosigue la reconciliación de las partes involucradas, se da por terminado el conflicto presentado y así evitar que esto trascienda, ese cuidado deben de tener los directores de los establecimientos el velar que los problemas no se agranden y estos pasen a otra dependencias, es por eso que deben de mantener la disciplina y control de sus establecimientos y atender a cualquier llamado de los padres de familia, docentes y estudiantes y generar espacios donde se propicie la buena comunicación, fortaleciendo los lazos de la sana convivencia pacífica en la comunidad educativa.

Capítulo 4

Propuesta

4.1 Nombre de la propuesta

Solución de conflictos institucionales, fundamentados en valores para la sana convivencia pacífica, de los establecimientos del Distrito 090105 del municipio de Quetzaltenango, departamento de Quetzaltenango.

4.2 Introducción

La solución de conflictos propicia espacios para convivir en un mundo de paz y armonía, respetar y tolerar las culturas, opiniones, creencias ideológicas y religiosas del ser humano; las técnicas y estrategias de la solución de conflictos ayuda a resolver los problemas de manera no violenta, de forma congruente y estable ante las necesidades e intereses de las partes involucradas, llegando a un convenio voluntario.

Para colaborar en la solución de un problema o conflicto el mediador debe de adecuar el contexto, es decir crear un ambiente agradable para transmitir confianza a las partes, ser facilitador de la buena comunicación y negociación, conocer las fases y principios de la mediación, los cuales son la preparación, presentación, exposición del tema, proponer soluciones y acuerdos, todo esto integrado a la ética y discreción del mediador, todo con el objetivo principal de propiciar acuerdos, soluciones y resolver el conflicto de manera pacífica.

En la Supervisión Educativa del sector Oficial Distrito 090105, del municipio y departamento de Quetzaltenango, se evidenció conflictos de toda índole en las instituciones educativas, los cuales, por medio de denuncias, quejas escritas y verbales llegaban a la supervisión. Todo esto es ocasionado por el estrés, rencillas personales, celo profesional, estado emocional y abuso de

autoridad, lo cual daña la buena administración y docencia, esto crea que el clima laboral y estudiantil decaiga, obstaculizando el proceso de aprendizaje.

La propuesta se originó por medio de la observación, y el FODA de la institución, por las diferentes denuncias y quejas presentadas en la supervisión, se tomó como prioridad la solución de conflictos institucionales fundamentadas en valores, porque si no se convive en armonía y paz en los centros educativos, los procesos técnico-administrativos y docentes se interrumpen, pues el fomentar y practicar los valores ayuda a fortalecer las relaciones personales.

Se promovió la importancia de la erradicación de los conflictos a través de la aplicación de valores, en las instituciones educativas, por medio de actualizaciones y talleres a directores, docentes, padres de familia y estudiantes para que apliquen las técnicas y elementos que contribuyen a la sana convivencia y propiciar espacios de armonía y paz.

4.3 Justificación

Por medio de la investigación que se realizó durante la Práctica Profesional Dirigida en la Supervisión Educativa del Distrito 090105, del municipio de Quetzaltenango, departamento de Quetzaltenango se logró determinar que la poca aplicación de la práctica de valores en la comunidad educativa es notoria, afectando las buenas relaciones personales y la buena comunicación entre ellos, creando conflictos interpersonales e intrapersonales, dañando los procesos educativos.

Se implementaron talleres y actualizaciones a los directores, docentes, padres de familia y estudiantes del distrito, para concientizar la importancia de educar en valores, y poder vivir en un mundo de paz, es significativo la edificación de las relaciones personales y la buena comunicación, y se puede lograr fomentando los valores morales y cristianos en el hogar y los centros educativos, produciendo unidad y unión, para la construcción de una sociedad donde el respeto y tolerancia prevalezca.

Por consiguiente, se planteó la propuesta con el propósito de que los miembros de la comunidad educativa de los establecimientos del distrito puedan aplicar los elementos que contribuyen a la sana convivencia, fundamentados en valores, para erradicar los conflictos institucionales y fortalecer las relaciones interpersonales e intrapersonales.

4.4 Planteamiento del problema de la propuesta

Los conflictos se proporcionan cuando se manifiestan intereses opuestos, cuando estos intereses no son en común con otras personas, crea discusiones, problemas, violencia verbal o física.

En Guatemala se observa diferentes conflictos, la violencia, delincuencia, extorsiones, asesinatos, entre otros, abruman y atemorizan a la población guatemalteca, en el departamento de Quetzaltenango, también se evidencia que la delincuencia de manera lamentable está en manos de los adolescentes, las riñas son evidentes en la vía pública y todo por la poca práctica de valores y tolerancia entre las personas.

En el caso de la Supervisión Educativa del Distrito 090105, del municipio de Quetzaltenango, departamento de Quetzaltenango, se manifestó la poca práctica de valores dentro de la comunidad educativa de los establecimientos, las escasas relaciones interpersonales, poca comunicación, discriminación, faltas de respeto, tolerancia y abuso de poder, presentándose en dicha supervisión, quejas verbales y por escrito y lo preocupante que muchas de estas quejas ya tienen denuncias presentadas en instituciones como el Ministerio Público, Derechos Humanos, Ministerio de Educación, entre otros, por eso la importancia de actualizar e impartir talleres sobre los valores y elementos para erradicar los conflictos institucionales y fortalecer la sana convivencia pacífica, para crear un ambiente propicio para el proceso de aprendizaje en los centros.

4.5 Objetivos

4.5.1 Objetivo general

Promover la importancia de la erradicación de los conflictos a través de la aplicación de valores para propiciar la sana convivencia pacífica.

4.5.2 Objetivos específicos

Identificar los tipos de conflictos y factores que influyen de manera negativa en la comunidad educativa.

Analizar estrategias innovadoras para edificar la importancia de educar en valores.

Aplicar los elementos que contribuyen a fundamentar la sana convivencia.

4.6 Estrategia

Se establecieron las estrategias correspondientes para dirigir y cumplir con los objetivos planteados en la propuesta, las cuales se enumeran a continuación.

- Invitar de manera cordial a los directores y docentes a las capacitaciones y talleres motivacionales.
- Aprovechar el día de entregas de notas bimestrales en los establecimientos y crear un espacio para dar talleres sobre la solución de conflictos.
- Analizar estrategias adecuadas para impartir los talleres y actualizaciones sobre la resolución de conflictos.
- Eliminar todo tipo de estereotipos para llevar a cabo los talleres.
- Usar y administrar correctamente los recursos humanos y materiales para la capacitación.

- Implementar de estrategias innovadoras para propiciar espacios de armonía y paz.
- Apoyo de trifoliales informativos.
- Programar actividades socioculturales y recreativas que fomenten los valores y sana convivencia.

4.7 Resultados esperados

Con la implementación de la propuesta de actualizar y proveer talleres a los directores, docentes, padres de familia y estudiantes, del Distrito 090105 del municipio y departamento de Quetzaltenango, sobre la importancia de erradicar los conflictos a través de la aplicación de los valores, para propiciar la sana convivencia, en los centros educativos se obtendrán los siguientes resultados:

- Identificar los tipos de conflictos y factores que influyen de manera negativa en la comunidad educativa.
- Analizar estrategias innovadoras y espacios para edificar la importancia de educar en valores.
- Reducir los conflictos en los centros educativos que dañan el quehacer educativo.
- Mejorar el desarrollo de actividades educativas, culturales y sociales en los centros educativos del distrito.
- Activar el respeto, tolerancia, el amor propio y al prójimo, en los miembros de la comunidad educativa, para crear una cultura de paz.
- Aplicar en casa y en los centros los elementos que contribuyen a fundamentar la sana convivencia.
- Concientizar del papel que debe adoptar el padre de familia y docentes en la formación en valores de los estudiantes.
- Fortalecer la comunicación y las relaciones interpersonales e intrapersonales en la comunidad educativa.

4.8 Actividades

Se enlistaron las acciones específicas para lograr los resultados esperados.

- Observación de la problemática existente.
- Clasificación de deficiencias principales.
- Planificación de las actividades y estrategias para la capacitación.
- Reunión con directores para informar sobre la realización de los talleres y actualizaciones programadas.
- Invitación a los docentes para asistir a los talleres motivacionales.
- Organización de talleres de actualización para docentes sobre la importancia de la comunicación y de las relaciones interpersonales fundamentados en valores.
- Organización de actividades innovadoras para desarrollar los talleres y actualizaciones, orientadas a concientización y participación de la comunidad educativa.
- Ejecución de los talleres y actualizaciones para fortalecer las relaciones interpersonales basadas en la sana convivencia.

4.9 Cronograma de actividades

Tabla No. 2

Cronograma de actividades

Estrategia	Resultados esperados	Actividades	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Observaciones
Invitar de manera cordial a los directores y docentes a las capacitaciones de talleres motivacionales.	Identificar los tipos de conflictos y factores que influyen de manera negativa en la	Observación de la problemática existente. Clasificación de	X			Ninguna

Estrategia	Resultados esperados	Actividades	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Observaciones
Aprovechar el día de entregas de notas bimestrales en los establecimientos y crear un espacio para dar los talleres sobre la solución de conflictos.	comunidad educativa. Analizar estrategias innovadoras y espacios para edificar la importancia de educar en valores.	deficiencias principales. Planificar las actividades y estrategias de la capacitación .	X			
Analizar estrategias adecuadas para impartir los talleres y actualizaciones sobre la resolución de conflictos.	Concientizar del papel que debe adoptar el padre de familia y docentes en la formación en valores de los estudiantes.	Reunión con directores para informar sobre la realización de los talleres y actualizaciones programadas.		X		
Usar y administrar correctamente los recursos humanos y materiales para la capacitación. Implementar de estrategias innovadoras	Fortalecer la comunicación y las relaciones interpersonales e intrapersonales en la comunidad educativa.					

Estrategia	Resultados esperados	Actividades	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Observaciones
<p>para propiciar espacios de armonía y paz.</p> <p>Apoyo de trifoliales informativos.</p> <p>Programar actividades socioculturales y recreativas que fomenten los valores y sana convivencia.</p>	<p>Reducir los conflictos en los centros educativos que dañan el quehacer educativo.</p> <p>Mejorar el desarrollo de actividades educativas, culturales y sociales en los centros educativos del distrito.</p>	<p>Organizar de talleres de actualización para docentes sobre la importancia de la comunicación y de las relaciones interpersonales fundamentados en valores.</p> <p>Ejecución de los talleres y actualizaciones para fortalecer las relaciones interpersonales.</p>			<p>X</p> <p>X</p>	

Fuente: elaboración propia

4.10 Metodología

La propuesta se fundamentó en el enfoque de la investigación cualitativa, la cual permite obtener información verídica y precisa, este enfoque se apoya en los métodos de recolección de datos e inductivo.

Hernández (2014) afirma:

El enfoque cualitativo puede concebirse como un conjunto de prácticas interpretativas que hacen al mundo “visible”, lo transforman y convierten en una serie de representaciones en forma de observaciones, anotaciones, grabaciones y documentos. Es *naturalista* (porque estudia los fenómenos y seres vivos en sus contextos o ambientes naturales y en su cotidianidad) e *interpretativo* (pues intenta encontrar sentido a los fenómenos en función de los significados que las personas les otorgan. (p. 9)

Esta investigación se apoyó en el método inductivo, cuyo método va de lo particular a lo general, se basó en la observación, registro e interpretación de los sucesos para llegar a una conclusión, por medio del surgimiento de una idea, y después el diagnóstico de la realidad, por eso la importancia de la recolección de datos para fundamentar la investigación.

Durante la ejecución de la Práctica Profesional Dirigida se realizó una observación y análisis de las debilidades y fortalezas de la institución, después se efectuó el diagnóstico correspondiente, delimitando la problemática y así llegar a la selección del tema, solución conflictos institucionales fundamentados en valores para la sana convivencia pacífica, y con la implementación de técnicas y herramientas se cumplió el propósito de fortalecer las relaciones humanas de la comunidad educativa.

4.11 Implementación y sostenibilidad de la propuesta

La implementación de la propuesta, solución de conflictos fundamentados en valores para la sana convivencia pacífica los establecimientos del Distrito 090105 del municipio de Quetzaltenango, departamento de Quetzaltenango, se llevó a cabo gracias a la colaboración, apoyo y disponibilidad del Supervisor Educativo, los directores, docentes, estudiantes y padres de familia de los diferentes establecimientos del distrito, la cual se ejecutó durante los meses de la realización de la Práctica Profesional dirigida, brindando técnicas y herramientas para la sostenibilidad de la propuesta para futuras actualizaciones, para promover la integración social de la comunidad educativa.

Así mismo, durante el resto del año en curso se brindó actualización periódica a la comunidad sobre la importancia de educar en valores para propiciar la sana convivencia, y fortalecer la comunicación y las relaciones interpersonales para el bienestar común y el cumplimiento fiel de los objetivos diseñados, para crear un ambiente de armonía y de paz.

4.12 Recursos

4.12.1 Humanos

- Supervisor Educativo del Distrito 090105 del municipio de Quetzaltenango, departamento de Quetzaltenango.
- Directores de los diferentes establecimientos pertenecientes al distrito educativo.
- Docentes del nivel medio que laboran en los centros educativos del distrito.
- Alumnos del nivel medio que estudian en los centros educativos del distrito.
- Padres de familia del INEB El Rosario.

4.12.2 Materiales

- Computadoras
- Impresora
- Teléfono celular
- Memorias USB
- Cañonera para la actualización
- Micrófono
- Extensión de energía eléctrica
- Hojas Bond, iris y construcción
- Trifoliales informativos
- Diplomas de participación

4.13 Presupuesto

En el desarrollo de la Práctica Profesional Dirigida se cumplieron diversas actividades y para ejecutarlas a cabalidad, implicaron un costo monetario el cual se detalla a continuación:

Tabla No. 3

Presupuesto

Actividad: <u>Taller y actualización sobre solución de conflictos institucionales fundamentados en valores para la sana convivencia pacífica.</u>			
Lugar: <u>Directores del Distrito, Instituto Nacional de Educación Básica, “El Rosario, Instituto Normal para Varones de Occidente, Instituto Normal para Señoritas de Occidente.</u>			
Materiales	Financiamiento	Cantidad	Costo
Impresión de documentos para fundamentar la propuesta	Estudiante practicante	1	Q. 50.00
Viáticos de visitas a los diferentes centros educativos.	Estudiante practicante	7 visitas	Q. 70.00

Impresión de Trifoliales informativos sobre la solución de conflictos	Estudiante practicante	200	Q 200.00
Impresión de diplomas de participación a directores, docentes, padres de familia y estudiantes	Estudiante practicante	200	Q 400.00
Alquiler de la cañonera para realizar la actualización y talleres	Estudiante practicante	1	Q 150.00
Total			Q. 870.00

Fuente: elaboración propia

Capítulo 5

Sistematización de la propuesta

Proceso de sistematización

El propósito principal de realizar la sistematización de la propuesta solución de conflictos institucionales fundamentados en valores para la sana convivencia pacífica, de los establecimientos del Distrito 090105 del municipio de Quetzaltenango, departamento de Quetzaltenango, es dar a conocer a la comunidad educativa del distrito en mención, la importancia de promover los valores e implementar estrategias y elementos para la solución de los conflictos y erradicarlos y así crear espacios de armonía y paz dentro y fuera de los centros educativos.

5.1 Experiencia vivida

La Práctica Profesional Dirigida dio inicio el 3 de junio del año 2019, en la Supervisión Educativa de Nivel Medio Distrito 090105, a cargo del Licenciado Juan Carlos Ronquillo, durante la semana de observación comprendida del 3 al 7 de junio, se analizaron las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades de la institución, conforme fue realizando la Práctica Profesional Dirigida, se presentó todo tipo de situaciones en la oficina inconformidad en los procesos administrativos, hasta las denuncias verbales y escritas, por discriminación, abuso de autoridad, conflictos laborales, entre otros, y el Supervisor Educativo de manera profesional buscó y promovió soluciones administrativas para resolver esos inconvenientes.

El 11 de junio se le asignó una comisión a la practicante Díaz, en el Instituto Nacional de Educación Básica por Cooperativa Los Trigales, la cual inició de las 14:00 y finalizó a las 17:00 horas, la cual trataba que los docentes de ese instituto quienes reciben el curso de lenguaje a señas, hicieran presentaciones de clases modelos en el lenguaje de señas, como parte de la evaluación del curso mencionado, contaron con la participación de estudiantes de la Escuela Molina de Sthal,

siendo 11 en total con dos docentes de apoyo de la escuela invitada, la practicante comentó que fue muy interesante observar la técnica y método de enseñanza y la participación de los docentes y estudiantes del INEBC.

El 13 de junio llegó un caso de denuncia por discriminación presentada ante el departamento Jurídico de la Dirección Departamental de Educación de Quetzaltenango, y remitida a la Supervisión Educativa, también los días posteriores ingresaron denuncias de abuso de autoridad, abuso de poder, entre otros, las cuales fueron presentadas en el Ministerio Público, Recursos Humanos y por ser el Supervisor Educativo la autoridad inmediata del Distrito 090105, él procedió con el trámite correspondiente y giró los oficios a donde correspondieron.

A causa de los problemas y denuncias que aquejan la buena administración y dirección de la Supervisión Educativa, se llegó a la conclusión que es importante implementar talleres y actualizaciones a los directores, docentes, estudiantes y padres de familia del distrito, sobre la solución de conflictos institucionales fundamentados en valores para la sana convivencia pacífica y poder crear espacios de armonía, tolerancia, inclusión y respeto, dicha propuesta fue presentada y aprobada por el supervisor educativo el 3 de julio del presente año.

El 9 de julio se impartió la actualización a los docentes sobre el tema de la propuesta con el fin que puedan apoyar a mantener en orden y disciplina los establecimientos que dirigen, fomentar el respeto entre su personal administrativo, docentes, estudiantes y padres de familia, y fortalecer la buena comunicación y relación entre ellos, lo cual ayudará mucho a evitar problemas y diferentes tipos de denuncias, los cuales se presentaron en los últimos meses en la supervisión educativa, y estos entorpecen el proceso administrativo del distrito.

Después del 16 al 19 de julio del presente año, se hizo entrega de trifoliales educativos y una breve explicación del tema de Solución de conflictos institucionales fundamentados en valores para la sana convivencia pacífica, a los estudiantes del Instituto Normal para Varones de Occidente, Instituto Normal para Señoritas de Occidente y el Instituto Nacional de Educación Básica El Rosario, haciéndoles ver lo importante que es poner en práctica los valores morales y cristianos

que se les han inculcado en casa y en los centros de estudios; muchos expusieron que son pocos los establecimientos donde les han impartido valores, que es más en el nivel primario donde lo hacen, es por eso que los establecimientos educativos del nivel medio deben de tomar la iniciativa de fomentar los valores e implementarlos en el plan de estudios.

Por último, se realizó el taller y actualización a los docentes, estudiantes y padres de familia del INEB “ El Rosario el 30 de agosto del presente año, aprovechando la entrega de notas de la tercera unidad y con el apoyo de la Licda. Ana Luisa Herrera se brindó un espacio para discernir el tema de la propuesta.

Los temas fueron conflictos interpersonales, intrapersonales, laborales y familiares; sana convivencia pacífica; factores que dañan la sana convivencia pacífica; elementos que favorecen la sana convivencia pacífica y los valores; la aceptación por parte de la comunidad educativa fue grata y participativa, donde muchos expusieron la triste realidad que la tecnología también ha dañado la relación y buena comunicación en la sociedad, haciendo hincapié que ellos como padres son los que ponen las reglas y los límites en casa y los docentes en la escuela, es importante crear consciencia y disminuir el uso de la tecnología, más de los celulares y brindar a los jóvenes la atención debida, apoyándolos en todo lo que necesitan.

En conclusión, es de suma importancia instruir en valores morales y cristianos para fortalecer la sana convivencia pacífica y abrir espacios de tolerancia, respeto y armonía dentro de la comunidad educativa, para no perjudicar el proceso de aprendizaje, educar hombres y mujeres de bien, útiles a la sociedad, edificando el autogobierno en cada uno de ellos.

5.2 Reconstrucción histórica

Tabla No. 4
Reconstrucción histórica

Fecha	Actividad	Resultado
Del 3 al 7 de junio del 2019.	Inicio de la Práctica Profesional Dirigida en la Supervisión Educativa distrito 090105, y realizar la fase de observación de la institución.	Conocer la organización y estructura de la Supervisión Educativa y delegación de funciones a la practicante Mariela Díaz por parte del supervisor educativo.
11 de junio de 2019	Representación del señor Supervisor Educativo, en el INEBC Los Trigales, en la evaluación del curso de lenguaje de señas a docentes del establecimiento, con estudiantes invitados de la Escuela de sordos Molina de Sthal.	La importancia de concientizar y actualizar a los docentes en el lenguaje de señas, para abrir nuevos espacios educativos a los niños con discapacidad auditiva, propiciando el respeto, tolerancia fundamentados en la educación inclusiva.
Del 11 al 14 de junio de 2019	Realizar el diagnóstico del área administrativo, financiera, organizacional y de infraestructura de la Supervisión Educativa del distrito 090105, para identificar sus debilidades y fortalezas y crear un FODA.	Determinación de las fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades de la institución, por medio de un FODA sistémico, para analizar las estrategias y mejorar los procesos administrativos.
Del 17 al 21 de junio de 2019	Presentación del Proyecto Institucional y Proyecto Educativo, ante el Supervisor Educativo, para la revisión y autorización de estos y poder ejecutarlos.	Aprobación de los proyectos presentados por parte del Supervisor Educativo.
Del 24 al 27 de junio de 2019	Implementación del proyecto institucional, el cual consta de la ordenar, clasificar y archivar la documentación solicitada por la supervisión en cartapacios y paquetes y crear una carpeta en la	Agilización en la búsqueda de los documentos, oficios, nóminas, entre otros, para reducir tiempo y acelerar los procesos administrativos.

	computadora con las nóminas correspondientes.	
2 de julio de 2019	Atención a los señores de policía de tránsito, para capacitar en educación vial en los INEB del distrito. Realización de circular y oficios.	Concientizar sobre la necesidad de conocer y aplicabilidad de la educación vial en los adolescentes y crear una cultura vial a corta edad.
3 de julio de 2019	Presentación al Supervisor Educativo de la planificación de la propuesta de Solución de conflictos institucionales fundamentados en valores para la sana convivencia pacífica, para darle a conocer la necesidad de educar en valores y poder para alcanzar la calidad educativa.	Autorización para poner en marcha la propuesta, con el apoyo incondicional del supervisor educativo.
9 de julio de 2019	Actualización a directores del distrito sobre la propuesta Solución de conflictos institucionales fundamentados en valores para la sana convivencia pacífica.	Activar el compromiso de educar en sus establecimientos educativos, para fortalecer la buena comunicación y relaciones interpersonales en la comunidad educativa.
17 de julio de 2019	Culminación de la Práctica Profesional Dirigida en la Supervisión Educativa, distrito 090105, agradeciendo el apoyo incondicional en todo el proceso.	Entrega de la papelería y nóminas correspondientes; Yo decido, Finiquito 022, expediente de directores, nómina del SIRE, entre otros.
16 al 19 de julio de 2019	Entrega de trifoliales educativos y breve explicación del tema de Solución de conflictos institucionales fundamentados en valores para la sana convivencia pacífica en los institutos del INVO, INSO, INEB EL Rosario.	Aceptación de los estudiantes, sobre el tema y participación durante la exposición.
30 de agosto de 2019	Taller sobre Solución de conflictos institucionales fundamentados en valores para la sana convivencia pacífica en el INEB El Rosario, para	Concientizar en los docentes, padres de familia la responsabilidad y compromiso de educar en valores y velar por los

	docentes, estudiantes y padres de familia.	jóvenes, aprovechando el espacio de la entrega para impartir la charla con los padres de familia.
--	--	---

Fuente: matriz de ordenamiento lógico Oscar Jara y elaboración propia.

Durante la realización de la Práctica Profesional Dirigida, también se apoyó al Supervisor Educativo, en la recepción, clasificación y realización de oficios, providencias, circulares y actualización de información del personal administrativo y docente de los diferentes establecimientos del distrito.

5.3 Objeto de la sistematización de la propuesta

La propuesta solución de conflictos institucionales, fundamentados en valores para la sana convivencia pacífica, del Distrito 090105, se creó por medio de la necesidad de educar y formar en valores morales y cristianos a los jóvenes y señoritas de los diferentes establecimientos, y propiciar la sana convivencia pacífica dentro y fuera de las instituciones; se realizó con el apoyo del Supervisor Educativo, para ayudar y mejorar los procesos educativos y poder compartir con la comunidad educativa las técnicas, elementos y estrategias y así erradicar los conflictos interpersonales, intrapersonales, familiares y laborales.

Para el cumplimiento de la propuesta se implementaron objetivos y estrategias, que ayudaron de soporte en las conferencias y actualizaciones para lograr el resultado deseado, en donde se concientizó a los docentes y padres de familia sobre los efectos positivos sobre una oportuna intervención de algún conflicto; el compromiso que tienen en educar en valores para fomentar las buenas relaciones interpersonales, haciendo énfasis que como docentes tienen la gran labor en el campo educativo y deben apoyar a sus superiores en todo para mantener el orden y disciplina en donde laboran, velando por la buena administración, es por ello la importancia de implementación de conferencias y actualizaciones a los directores, docentes, estudiantes y padres de familia, para fortalecer las buenas relaciones interpersonales, propiciar y mantener la sana convivencia pacífica en la comunidad educativa.

5.4 Principales lecciones aprendidas

Durante el diseño de la propuesta y la implementación de talleres y actualizaciones para fundamentar los valores para propiciar la sana convivencia pacífica en los establecimientos educativos del distrito 090105, donde a través de las fortalezas y debilidades presentadas en la realización de la misma, se realizó una reflexión de los aciertos y desaciertos observados en las diferentes instituciones educativas, en donde se hizo énfasis que depende de la persona tomar las decisiones sabias y oportunas para hacer el cambio, contribuyendo en la erradicación o solución de conflictos para fortalecer y mantener una cultura y convivencia de paz y armonía en la sociedad.

De las cuales se adquirieron las siguientes lecciones.

- Resultó importante destacar la labor que tienen los directores y docentes con la población estudiantil, brindar acompañamiento pedagógico y personal en el área psicopedagógica en los cuales los estudiantes manifestaron deficiencias, aprovechar los espacios de entrega de notas para impartir talleres a estudiantes y padres de familia sobre temas relevantes de interés o preocupación, lo cuales fueron de mucha ayuda para realizar los talleres y así apoyar la formación de los educandos.
- El trabajo en equipo propició el fortalecimiento de las relaciones interpersonales y de amistad, ayudó a que los procesos de aprendizaje se llevaran a cabalidad, al no dejar que los prejuicios intervengan en la sana convivencia pacífica.
- Fue fundamental que los educadores conocieran los elementos básicos para mediar de manera correcta los conflictos de toda índole, para erradicar o solucionar los problemas interpersonales o intrapersonales que se presentan en la institución.

- Existen educadores que aman la labor docente y apoyan para conservar el orden y disciplina en la institución donde laboran, muchos docentes deben de activar el espíritu de compromiso y participación en su quehacer educativo y ayudar a mejorar la calidad educativa y abrir espacios de inclusión, como la señora directora del INEB El Rosario, quien apoyó a la practicante en todo momento, para brindarle a los docentes, estudiantes y padres de familia estos talleres y actualizaciones.
- La importancia de educar en valores, morales y cristianos, a los niños y niñas, desde el seno del hogar y continuar en los establecimientos educativos, para forjar hombres y mujeres de bien y útiles a la sociedad, y fortalecer el principio de unidad y unión, para vivir en armonía y paz.
- La actualización, círculos de calidad y motivación constante, incentiva al personal administrativo y docente, mejora significativamente el quehacer educativo y los procesos se cumplen de manera eficiente y eficaz, los cuales se evidenciaron muy poco en los institutos donde se impartieron los talleres.

Conclusiones

Los problemas observados durante la Práctica Profesional Dirigida en la Supervisión Educativa del Nivel Medio Sector Oficial, Distrito 090105, entre ellos las denuncias por abuso de autoridad, discriminación, abuso de poder, entre otros, los cuales dañan los procesos de la buena administración del distrito; se realizó un diagnóstico con base a las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades de la institución, las cuales dieron una perspectiva de la situación real que padece la Supervisión Educativa; por estas razones se identificaron los diferentes tipos de conflictos y factores que pueden estar afectando de manera negativa la buena relación y comunicación entre los directores, docentes, estudiantes y padres familia, para ayudar a eliminar estos conflictos.

Para llevar a cabo con éxito la propuesta se fundamentó de manera teórica para brindar contenido de importancia e interés a la comunidad educativa, se analizó con base a la necesidad observada en el Distrito, para implementar estrategias que puedan ayudar a la sana convivencia pacífica, es por eso que los directores, docentes deben de analizar estrategias innovadoras para edificar la importancia de educar en valores, y aprovechar los espacios de entrega de notas para impartir talleres y crear una cultura de paz.

La puesta en marcha de la propuesta solución de conflictos institucionales fundamentos en valores para la sana convivencia pacífica, se realizó con el apoyo del Supervisor Educativo del Distrito, con el fin de promover la importancia de erradicación de los conflictos interpersonales, intrapersonales, familiares y laborales a través de la aplicación de valores para propiciar la sana convivencia pacífica en la sociedad, la cual fue aprobada y recibida de manera favorable por la comunidad educativa, abriendo espacios de paz y armonía.

Por consiguiente, fue de suma importancia fortalecer la buena comunicación, las relaciones interpersonales en la comunidad educativa, aplicando los elementos como la educación, inteligencia y valores entre ellos el respeto, tolerancia y amistad, que contribuyen a fundamentar la sana convivencia pacífica.

Finalmente, para que la propuesta fuera sostenible y sustentable fue necesario concientizar a los directores, docentes y padres de familia del papel que deben de adoptar en educar en valores morales y cristianos desde el seno del hogar y continuar en los centros de estudios y formar hombres y mujeres de bien y útiles a la sociedad conviviendo en paz y armonía.

Referencias

- Alles, M. A. (2010). *Diccionario de preguntas. La trilogía. Tomo 3, Vomunen 3*. Argentina: Granica S.A.
- Ancira, C. G. (2019). *El Proyecto de Vida, vía para el desarrollo profesional del estudiante universitario*. México: Patria, S.A. de C.V.
- Bacete, F. J., & Forest, C. (2011). *Comunicación cooperativa entre la familia y la escuela*. Valencia, España: Nau Llibre.
- Bogdanski, T., Elizalde, E. P., & Arvizu, A. D. (2014). *Valores para la vida*. Tlalnepantla, Estado de México: Digital, EDU UNID.
- Ecuador, M. d. (2014). *Guía Metodológica para estudiantes 2*. Quito, Ecuador: Ministerio de Educación de Ecuador.
- Escobar Valenzuela, G., Arredondo Campos, J., & Vázquez, M. A. (2016). *Ética y valores 1, volumen 1*. Patria.
- Escobedo, L. A. (2019). *Legislación Básica Educativa "Leyes Educativas"*. Huehuetenango, Guatemala: Centro de impresiones Gráficas.
- González, J. A. (2009). *El malestar en la familia*. España: Centro de Estudios Ramon Areces S.A.
- Gregri, S. P. (2013). *Valores educativos y convivencia*. Club Universitario.
- Guardia de Viggiano, N. V. (2009). *Lenguaje y comunicación*. San José: CECC/SICA vol 25.

- Hernández (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Martín, J. R. (2015). *Observación Participante: informantes claves y rol del investigador*. Departamento de Investigación FUDEN. .
- Moreno, E. M. (2015). *Gestión de conflictos y procesos de mediación*. IC.
- Pastrana, A. A. (2011). *Libertad y tolerancia en una sociedad plural: El arte de convivir*. Madrid, España: Palabra S.A.
- Ramos, P. R. (2017). *Inteligencia Emocional. Control de Estrés*. España: ICB Interconsulting Bureau. S.L. 3 edición.
- Tellería, J. L. (2010). *Dirigir personas: fondo y formas*. ESIC.
- Urbano, J. A.-C. (2014). *Técnicas para investigar Volumen 2*. Argentina: Brujas.
- Valera, R. (2018). *Santa Biblia Revisada*. Estados Unidos de América: Grupo Nelson.

Anexos

Anexo No.1 Cartas de autoridades



Quetzaltenango, 21 de mayo de 2019.

Msc. Juan Carlos Ronquillo,
Supervisor Educativo del Nivel Medio,
Sector Oficial, Nufed Telesecundaria y Cooperativa,
Ciudad.

Distinguido Msc. Ronquillo:

De manera atenta y respetuosa lo saludo deseándole éxitos en sus labores cotidianas, al frente de tan honorable cargo al servicio de la educación de los quezaltecos.

Mariela Suzel Díaz Molina, quien me identifico con número de DPI 2621 88171 1308, extendida por el RENAP, estudiante del V Trimestre de la Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, de la Universidad Panamericana, sede Quetzaltenango, con número de carné E11-20035870, ante usted respetuosamente.

SOLICITO:

Me conceda autorización para poder realizar la práctica profesional dirigida I, contemplada en el pensum de estudios de mencionada carrera, en la supervisión que usted dignamente dirige, dicha práctica tiene una duración de 225 horas, dando inicio el 3 de junio del presente año, de lunes a viernes, jornada completa.

Agradeciendo de antemano su fina atención y en espera de una respuesta pronta y favorable hacia la presente, me suscribo de usted.

Deferentemente,



Mariela Suzel Díaz Molina
PEM Mariela Suzel Díaz Molina

58313739



Anexo No. 2 Ficha informativa del estudiante

I. Ficha informativa

1. Datos personales

- a. Nombre completo del/la estudiante practicante:
Mariela Suzel Díaz Molina
- b. Dirección: 32 avenida "A" D3-09 zona 3, Quetzaltenango.
- c. Números de teléfonos: 58313739
- d. Dirección electrónica: E11-20035870@upana.edu.gt



2. Datos de la supervisión en donde realizó la Práctica

- a. Nombre de la supervisión: Supervisión de Educación Nivel Medio, Sector Oficial, Nufed, Telesecundaria y Cooperativa.
- b. Nivel que coordina: Nivel Medio Sector Oficial
- c. Nombre del supervisor: M.A. Juan Carlos Ronquillo de León
- d. Dirección: 14 avenida 2-13 zona 1
- e. Números de teléfonos: 41424792
- f. Dirección electrónica: ronquilloleón@yahoo.com

3. Datos de la Práctica

- a. Horario de la práctica: 8:00 a 16:30 horas
- b. Semana de observación: del 3 al 7 de junio del 2019
- c. Semanas Formales de Práctica del 10 de junio al 17 de julio de 2019

4. Nombre de los jefes inmediatos

- a. Nombre del coordinador o coordinadora: Lic. Juan Carlos Ronquillo de León
- b. Por la Universidad Panamericana: Lic. Oscar Rodríguez

Anexo 3 Constancia indicando que se realizaron las 200 horas de práctica.
Certificación de acta de inicio y final



MINISTERIO DE EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DE EDUCACIÓN
SUPERVISIÓN EDUCATIVA DEL NIVEL MEDIO
DISTRITO 090105

EL INFRASCRITO SUPERVISOR EDUCATIVO DEL NIVEL MEDIO SECTOR OFICIAL DEL DISTRITO 090105 DEL MUNICIPIO DE QUETZALTENANGO, DEPARTAMENTO DE QUETZALTENANGO HACE CONSTAR.-----

Que la profesora Mariela Suzel Díaz Molina, identificada con el número de DPI 2621 88171 1308, estudiante de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa de la Universidad Panamericana con el número de ID 000004623, asistió a la Supervisión Educativa, distrito 090105, con el fin de realizar su Práctica Profesional Dirigida, comprendida del 3 de junio al 17 de julio del presente año, culminando satisfactoriamente y sin ningún inconveniente dejando solvente todos los procesos, cumpliendo con las horas establecidas.

Y PARA LOS USOS QUE A LA INTERESADA CONVenga, EXTIENDO, FIRMO Y SELLO LA PRESENTE CONSTANCIA, EN UNA HOJA DE PAPEL BOND CON EL MEMBRETE DE LA INSTITUCION, EN QUETZALTENANGO A LOS VEINTICUATRO DIAS DEL MES DE OCTUBRE DEL AÑO DOS MIL DIECINUEVE.

Lic. Juan Carlos Ronquillo
Supervisor Educativo de Nivel Medio
Sector Oficial Distrito 090105
Quetzaltenango

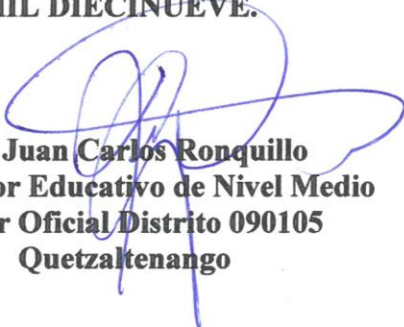


EL INFRASCrito SUPERVISOR DE EDUCACIÓN MEDIA, SECTOR OFICIAL TELESECUNDARIA, NUFED Y COOPERATIVAS DE QUETZALTENANGO, CERTIFICA QUE PARA EL EFECTO TIENE A LA VISTA EL LIBRO DE ACTAS No. 5 DE LA SUPERVISIÓN DE EDUCACIÓN MEDIA EN DONDE A FOLIOS 272 Y 273 SE ENCUENTRA EL ACTA No. 17-2019 QUE COPIADA LITERALMENTE DICE LO SIGUIENTE.

Acta No. 17-2019

En la ciudad de Quetzaltenango siendo las ocho horas con veinte minutos, del día lunes tres de junio de dos mil diecinueve, reunidos en la oficina que ocupa la Supervisión de Educación Media, el Licenciado Juan Carlos Ronquillo de León Supervisor Educativo Nivel Medio Sector Oficial de Quetzaltenango, la estudiante de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa PEM Mariela Suzel Díaz Molina, quien suscribe la presente para dejar constancia de lo siguiente: **PRIMERO:** La estudiante de la carrera de la Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, de la Universidad Panamericana campus Quetzaltenango, se presentó a realizar la práctica profesional administrativa con una duración de doscientas veinticinco horas, desglosadas en diez horas de práctica de observación, quince horas de práctica de Auxiliatura y doscientas horas de práctica directa. **SEGUNDO:** La estudiante le agradece al Supervisor Educativo en facilitar el tiempo y espacio para la realización de la Práctica Profesional Dirigida I, desde ya ofrece toda su disposición para su desempeño de acuerdo a la modalidad y ritmo según el Supervisor Educativo. **TERCERO:** El supervisor Educativo del Nivel Medio Sector Oficial, procede a darle formal toma de posesión en el inicio de la práctica a PEM Mariela Suzel Díaz Molina. **CUARTO:** Se da por finalizada la reunión a las nueve horas en el mismo lugar y fecha de su inicio. Firmando de conformidad quienes en ella intervenimos. Dando fe.

Y PARA LOS USOS QUE A LA INTERESADA CONVenga, SE EXTIENDE FIRMA Y SELLA LA PRESENTE CERTIFICACIÓN EN UNA MEMBRETADA DE LA INSTITUCIÓN, TAMAÑO CARTA, A LOS TRES DIAS DEL MES DE NOVIEMBRE DEL AÑO DOS MIL DIECINUEVE.


Lic. Juan Carlos Ronquillo
Supervisor Educativo de Nivel Medio
Sector Oficial Distrito 090105
Quetzaltenango



EL INFRASCRITO SUPERVISOR DE EDUCACIÓN MEDIA, SECTOR OFICIAL TELESECUNDARIA, NUFED Y COOPERATIVAS DE QUETZALTENANGO, CERTIFICA QUE PARA EL EFECTO TIENE A LA VISTA EL LIBRO DE ACTAS No. 5 DE LA SUPERVISIÓN DE EDUCACIÓN MEDIA EN DONDE A FOLIOS 290 Y 291 SE ENCUENTRA EL ACTA No. 32-2019 QUE COPIADA LITERALMENTE DICE LO SIGUIENTE.

Acta No. 32- 2019

En la ciudad de Quetzaltenango siendo las dieciséis horas en punto del día uno de octubre del año dos mil diecinueve, reunidos en la sede que ocupa la Supervisión de Educación Media Sector Oficial, Distrito cero nueve cero uno cero cinco. El Supervisor de Educación Media Licenciado Juan Carlos Ronquillo y la estudiante PEM Mariela Suzel Díaz Molina, quien se identifica con el número de ID 000004623, de la Facultad Ciencias de la Educación, Universidad Panamericana de Quetzaltenango, con el propósito de dejar constancia de lo siguiente. **PRIMERO:** La estudiante practicante da las palabras de inicio exponiendo que el motivo de la reunión es sobre el cierre de la Práctica Profesional Dirigida II, que se desarrolló en sus varias etapas abarcando doscientas veinticinco horas la cual finalizo el diecisiete de julio del presente año. Seguidamente expresa su satisfacción en el proceso durante la Práctica Profesional y agradece la colaboración, comprensión y orientación del jefe superior inmediato en el desarrollo de las distintas actividades administrativas y en la ejecución de la propuesta de mejora educativa que beneficio la solución de conflictos institucionales fundamentados en valores para la sana convivencia pacífica de los establecimientos del Distrito. **SEGUNDO:** El Supervisor Educativo, manifiesta la importancia de impartir talleres y actualizaciones a directores, docentes, estudiantes y padres de familia para afianzar la sana convivencia pacífica en los centros educativos. **TERCERO:** La estudiante agradece al Lic. Juan Carlos Ronquillo todo el apoyo incondicional durante el proceso de la Práctica Administrativa y la implementación del Proyecto Educativo. **CUARTO:** Se da por finalizada la reunión siendo las dieciséis horas con treinta minutos en el mismo lugar y fecha de su inicio, firmando en ella quienes intervinieron. Damos fé.

Y PARA LOS USOS QUE A LA INTERESADA CONVenga, SE EXTIENDE FIRMA Y SELLA LA PRESENTE CERTIFICACIÓN EN UNA MEMBRETADA DE LA INSTITUCIÓN, TAMAÑO CARTA, A LOS TRES DIAS DEL MES DE NOVIEMBRE DEL AÑO DOS MIL DIECINUEVE.

Lic. Juan Carlos Ronquillo
Supervisor Educativo de Nivel Medio
Sector Oficial Distrito 090105
Quetzaltenango






UNIVERSIDAD PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

	EXCELENTE	MUY BUENO	SATISFACTORIA	REGULAR	MALO
Se presenta a la práctica a la hora indicada	✓				
Tiene conocimiento sobre los documentos que se utilizan en la supervisión o coordinación	✓				
Cumple las tareas o asignaciones dadas	✓				
Se presenta de una manera apropiada de acuerdo a la importancia de su función	✓				
Utiliza las herramientas tecnológicas adecuadamente	✓				
Conoce las leyes y reglamentos para su aplicación	✓				
Es condescendiente con los que se presenta a la supervisión	✓				
Cumple con las horas indicadas	✓				
Colaboración y disciplina	✓				

Lugar y fecha Quetzaltenango, 12 de julio de 2019

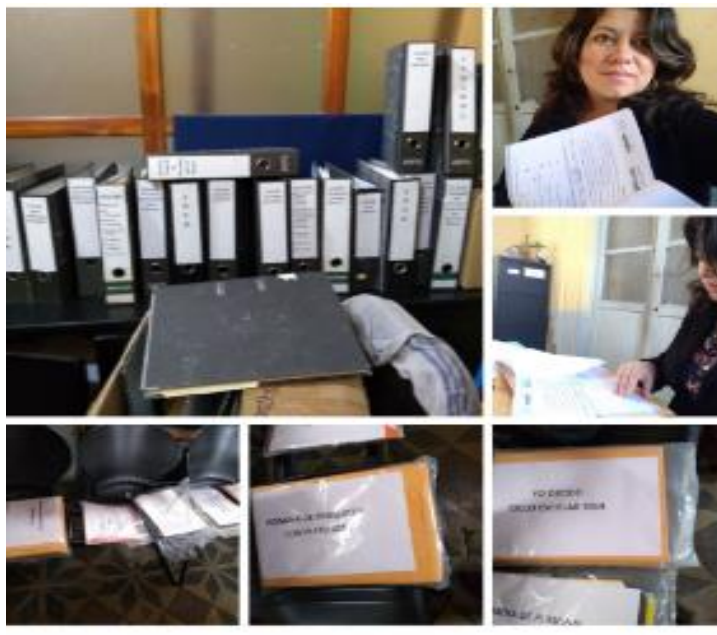
Firma del Supervisor o coordinador con su respectivo sello.


 Firma



Anexo 4 Galería fotográfica con título

Clasificación y ordenamiento de los documentos de la Supervisión de Educación Nivel Medio Sector Oficial Distrito 090105 de Quetzaltenango



Actualización del tema de Solución de conflictos institucionales con los directores del Distrito 090105



Representación del Supervisor Educativo, en el Instituto por Cooperativa Los Triguales en la actividad del curso de lenguaje de señas con la participación de la Escuela Molina de Sthal



Taller con estudiantes de INSO e INVO y padres de familia del INEB EL Rosario, sobre el tema de Solución de conflictos institucionales fundamentados en valores para la sana convivencia pacífica.



Cronograma Guía de la Práctica Profesional Dirigida

I Trimestre

	Semanas												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Inducción													
Normas administrativas y financieras para elaborar la PPD Explicar cronograma. Qué es Investigación Acción													
Capítulo 1 Marco contextual													
1.1 Descripción de la institución 1.2 Reseña histórica de la institución 1.3 Visión y misión 1.4 Estructura organizativa 1.5 Ubicación geográfica (google map) 1.6 Fortalezas de la institución 1.7 Limitantes de la institución 1.8 Problemática inicial detectada													
Capítulo 2 Diagnóstico institucional													
2.1 Problemática 2.2 FODA sistémico 2.3 Árbol de problemas 2.4 Árbol de objetivos 2.5 Metodología 2.6 Técnicas 2.7 Instrumentos 2.8 Informantes 2.9 Resultados del diagnóstico institucional													

2.10 Presentación de resultados del diagnóstico a las autoridades institucionales																					
2.11 Presentación y aprobación de propuesta																					
Capítulo 3																					
Marco teórico																					
Desarrollo del marco teórico																					
Referencias																					

II Trimestre

	Semanas																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13								
Capítulo 4																					
Diseño e implementación de propuesta																					
4.1 Diseño de propuesta																					
4.1.1 Nombre de la propuesta																					
4.1.2 Introducción																					
4.1.3 Justificación																					
4.4 Planteamiento del problema de la propuesta																					
4.5 Objetivos																					
4.6 Objetivo general																					
4.7 Específicos																					
4.8 Estrategia																					
4.9 Resultados esperados																					
4.10 Actividades																					
4.11 Cronograma de actividades																					
4.12 Metodología																					
4.13 Implementación y sostenibilidad de la propuesta																					
4.14 Recursos																					
• Humanos																					
• Materiales																					
4.15 Presupuesto																					









4.2 Implementación de propuesta													
Capítulo 5 Sistematización de la propuesta													
5.1 Experiencia vivida													
5.2 Reconstrucción histórica													
5.3 Objeto de la sistematización de la propuesta													
5.4 Principales lecciones aprendidas													
Conclusiones de la práctica													
Referencias													
Anexos													
Anexo 1 Cartas de las autoridades													
Anexo 2 Ficha informativa del estudiante													
Anexo 3 Constancia indicando que se realizaron las 200 horas de práctica. Certificación de acta de inicio y final													
Anexo 4 Galería fotográfica													
Introducción y Resumen													
Entrega del informe final escrito al asesor													
Elaboración del dictamen de asesor													

Hojas de asistencia

Control de asistencia etapa de observación

1. Nombre de la Supervisión: Supervisión de Educación Nivel Medio Distrito 090105.
2. Nombre del Supervisor: Lic. Juan Carlos Ronquillo
3. Practicante: Mariela Suzel Díaz Molina

Control de asistencia

No.	Fecha	Asistencia	Firma del/la Supervisor	Observaciones
1	3-06-2019	✓		
2	4-06-2019	✓		
3	5-06-2019	✓		
4	6-06-2019	✓		
5	7-06-2019	✓		

F: 
Catedrático titular



F: 
Supervisor



Control de asistencia durante la práctica

1. Nombre de la Supervisión: Supervisión de Educación Nivel Medio Distrito 090105.
2. Nombre del Supervisor: Lic. Juan Carlos Ronquillo
3. Practicante: Mariela Suzel Díaz Molina

Control de asistencia

No.	Fecha	Calificación catedrático	Firma del/la Supervisor	Observaciones
1	10-06-2019	✓		
2	11-06-2019	✓		
3	12-06-2019	✓		
4	13-06-2019	✓		
5	14-06-2019	✓		
6	17-06-2019	✓		
7	18-06-2019	✓		
8	19-06-2019	✓		
9	20-06-2019	✓		
10	21-06-2019	✓		
11	24-06-2019	✓		
12	25-06-2019	✓		
13	26-06-2019	✓		
14	27-06-2019	✓		
15	28-06-2019	✓		

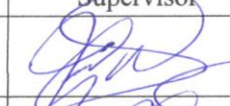

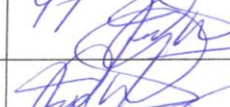









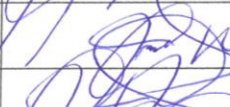

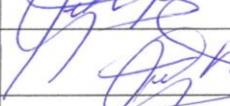

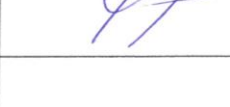


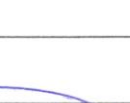




F:

F:

Control de asistencia durante la práctica

1. Nombre de la Supervisión: Supervisión de Educación Nivel Medio Distrito 090105.
2. Nombre del Supervisor: Lic. Juan Carlos Ronquillo
3. Practicante: Mariela Suzel Díaz Molina

Control de asistencia

No.	Fecha	Calificación catedrático	Firma del/la Supervisor	Observaciones
1	2-07-2019	✓		
2	3-07-2019	✓		
3	4-07-2019	✓		
4	5-07-2019	✓		
5	8-07-2019	✓		
6	9-07-2019	✓		
7	10-07-2019	✓		
8	11-07-2019	✓		
9	12-07-2019	✓		
10	15-07-2019	✓		
11	16-07-2019	✓		
12	17-07-2019	✓		
13				
14				
15				

F:  

F:  