

Nuvia Leticia del Valle Morales

**Guía para el Fortalecimiento de Relaciones Interpersonales Docentes y Manejo  
de Conflictos Administrativos Educativos**

Asesor: Lic. José Bidel Méndez Pérez



**USAC**  
**TRICENTENARIA**  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Facultad de Humanidades  
Departamento de Pedagogía

Guatemala, mayo de 2017

Este informe fue presentado por la autora como trabajo del Ejercicio Profesional Supervisado -EPS- , previo a optar el grado de Licenciada en Pedagogía y Administración Educativa.

Guatemala, mayo de 2017

## Índice

INTRODUCCIÓN	i
CAPÍTULO I DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL	1
1.1.Datos generales de la institución patrocinante	1
1.1.1 Nombre de la institución	1
1.1.2 Tipo de institución	1
1.1.3 Ubicación geográfica	1
1.1.4 Visión	1
1.1.5 Misión	1
1.1.6 Políticas	1
1.1.7 Objetivos	2
1.1.8 Metas	2
1.1.9 Estructura organizacional	3
1.1.10 Recursos humanos	4
1.2 Técnicas utilizadas para efectuar el diagnóstico	6
1.3 Lista de carencias	7
1.4 Cuadro de análisis y priorización del problema	7
1.5 Datos de la institución comunidad beneficiada	9
1.5.1 Nombre de la institución	9
1.5.2 Tipo de institución	9
1.5.3 Ubicación geográfica	9
1.5.4 Visión	9
1.5.5 Misión	9
1.5.6 Políticas	10
1.5.7 Objetivos	10
1.5.8 Meta	10
1.5.9 Estructura organizacional	10
1.5.10 Recursos	10
1.6 Lista de carencias	11
1.7 Cuadro de análisis y priorización del problema	12
1.8 Análisis de viabilidad y factibilidad	14
1.9 Problema seleccionado	15
1.10 Solución propuesta como viable y factible	
CAPÍTULO II	
2 PERFIL DEL PROYECTO	16
2.1 Aspectos generales	16
2.1.1 Nombre del proyecto	16
2.1.2 Problema	16
2.1.3 Localización	16

2.1.4 Unidad ejecutora	16
2.1.5 Tipo de proyecto	16
2.2 Descripción del proyecto	16
2.3 Justificación	17
2.4 Objetivos del proyecto	17
2.4.1 Objetivos generales	
2.4.2 Objetivos específicos	17
2.5 Metas	18
2.6 Beneficiarios	18
2.7 Fuentes de financiamiento y presupuesto	18
2.8 Cronograma de actividades de ejecución del proyecto	20
2.9 Recursos	21
CAPÍTULO III	
3. PROCESO DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO	22
3.1 Actividades y resultados	22
3.2 Productos y logros	23
3.2.1 Productos	24
3.2.2 Logros	24
CAPÍTULO IV	
4.PROCESO DE EVALUACIÓN	60
4.1 Evaluación del diagnóstico	60
4.2 Evaluación del perfil	60
4.3 Evaluación de la ejecución	61
4.4 Evaluación final	61
CONCLUSIONES	62
RECOMENDACIONES	63
BIBLIOGRAFÍA	64
EGRAFÍA	65
APÉNDICE	66
ANEXOS	

## INTRODUCCIÓN

El presente informe al trabajo del ejercicio profesional supervisado – EPS- de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, Facultad de Humanidades de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Sede Central.

El EPS se realizó en el Instituto de Educación Básica por Cooperativa Magdalena Milpas Altas Sacatepéquez, sobre la base de estas etapas fundamentales:

Capítulo I diagnóstico : que constituye una investigación que tiene como finalidad la clarificación de la situación de la institución y así poder determinar sus necesidades y problemas, mediante el uso de técnicas como: observación, entrevista, FODA, tomando como marco de referencia la matriz de ocho sectores, al finalizar se reunieron las carencias , se priorizaron los problemas y el problema seleccionado malas relaciones humanas o incomunicación, se vio la necesidad de realizar una guía para el Fortalecimiento de Relaciones Interpersonales Docentes y Manejo de Conflictos Administrativos.

Capítulo II perfil del proyecto: consiste en definir claramente los elementos que tipifican el proyecto y elementos fundamentales para su ejecución, se describe el proyecto se elaboran los objetivos, se realiza un cronograma de actividades para la ejecución del proyecto.

Capítulo III la ejecución de proyecto que consiste en el desarrollo del proyecto en la realización detallada y ordenada de las actividades que se han previsto en el diseño del proyecto y logros obtenidos en cada una de ellas

Capítulo IV el proceso de evaluación que se orienta en realizar una comparación entre los logros alcanzados en la ejecución del proyecto en cada una de sus acciones.

Además se presentan conclusiones, recomendaciones, las fuentes consultadas apéndices y anexos.

# DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

## 1.1 Datos generales de la institución avaladora

### 1.1.1 Nombre de la institución

Municipalidad de Magdalena Milpas Altas (Sacatepéquez)

### 1.1.2 Tipo de la institución

Institución Autónoma

### 1.1.3 Ubicación geográfica

1ra. Calle 4a. Ave B-9 zona 1

Localizado en el departamento de Sacatepéquez, municipio de Magdalena Milpas Altas.

### 1.1.4 Visión

“Ser una institución de servicio que satisfaga adecuadamente los intereses de la población, mediante la prestación de servicios básicos de calidad, regulación y ordenamiento de todas las actividades desarrolladas dentro de su jurisdicción territorial”<sup>1</sup>

### 1.1.5 Misión

“La municipalidad de Magdalena Milpas Altas del Departamento de Sacatepéquez, es una entidad autónoma que administra los bienes y recursos del municipio y promueve el desarrollo económico, social y cultural de su población. Se caracteriza por la búsqueda de la eficiencia en la prestación de servicios básicos que garanticen un mejoramiento en la calidad de vida de todos sus habitantes”.<sup>2</sup>

### 1.1.6 Políticas

“Excelencia en la Administración Municipal

Las acciones del gobierno municipal se orientan principalmente a:

- Amabilidad en la atención al usuario
- Rapidez en los trámites
- Asesoría y orientación oportunas a la población
- Utilización de tecnología de vanguardia

---

1. Municipalidad de Magdalena, [en línea] Guatemala 2015 disponible en: [www.munimagdalena.gob.gt/mision%20y%20vision.htm](http://www.munimagdalena.gob.gt/mision%20y%20vision.htm)

2. Loc cit

3. Municipalidad de Magdalena Milpas Altas, Secretaria Municipal ,Memoria de labores, [2,011].

- Transparencia en la Gestión Municipal
- Calidad del Recurso Humano
- Infraestructura Adecuada
- Participación ciudadana
- Capacidad de innovación
- Capacidad para identificar y atender las demandas de los actores sociales”. 3

### **1.1.7 Objetivo**

- “Prestar de forma eficiente los servicios públicos, así como construcción ampliación y mejora a la infraestructura de los mismos para mejorar la calidad de vida de la población
- Mantener la estructura vial del Municipio, así como construcción de adoquinado, pavimentación para mejora de calles del Municipio
- Apoyo al deporte en mantenimiento de las instalaciones deportivas, así como mejoramiento en construcción de instalaciones adecuadas para el desarrollo de actividades culturales, deportivas, recreativas, apoyo a la oficina de la mujer.
- Mejorar la infraestructura de los edificios educativos del Municipio, construcción de más centros educativos para que la niñez pueda recibir mejor educación y capacitaciones docentes.
- Apoyar el desarrollo integral de la mujer, jóvenes, niños y personas de la tercera edad.
- Mantener y vigilar el reordenamiento territorial del Municipio”. 4

### **1.1.8 Metas**

- ✓ “Arreglar el sistema de agua potable de Magdalena Milpas Altas
- ✓ Utilización de los fondos asignados por el Consejo de Desarrollo Departamental de Sacatepéquez en la ejecución de proyectos
- ✓ Beneficiar a las familias del Municipio de Magdalena Milpas Altas
- ✓ Realizar actividades sociales en beneficio del Municipio
- ✓ Crear el parque de Magdalena Milpas Altas
- ✓ Fortalecer la Educación del Municipio de Magdalena Milpas Altas”.5

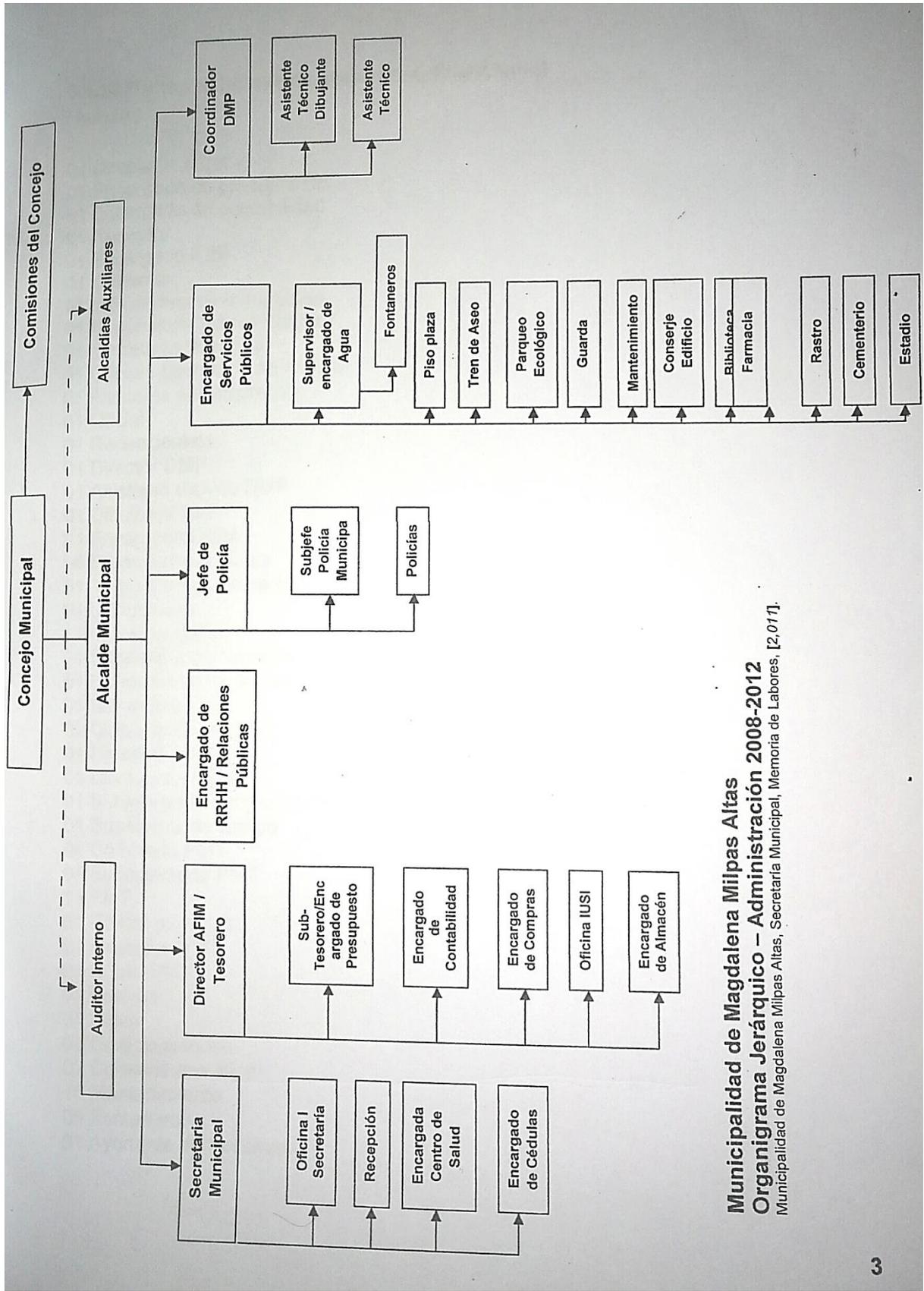
### **1.1.9 Estructura Organizacional 6**

---

4. Idem

5. Loc. Cit.

6. Loc. Cit.



**Municipalidad de Magdalena Milpas Altas**  
**Organigrama Jerárquico – Administración 2008-2012**  
 Municipalidad de Magdalena Milpas Altas, Secretaría Municipal, Memoria de Labores, [2,011].

### **1.1.10 Recursos (humanos, materiales, financieros)**

#### **Humano**

01 Director – AFIM –  
01 Encargada de presupuesto  
01 Encargado de contabilidad  
01 Receptor I  
01 Encargado IUSI  
01 Cobrador  
01 Jefa de recursos humanos  
01 Supervisora administrativa  
01 Secretaria Municipal  
01 Oficial I Secretaría Municipal  
01 Asistente administrativo  
01 Oficial  
01 Recepcionista  
01 Director DMP  
01 Asistente técnico DMP  
01 Dibujante DMP  
01 Encargada OMM  
06 Promotoras sociales  
01 Técnico en computación  
01 Bibliotecario  
01 Promotor cultural  
01 Encargada de farmacia  
01 Dependiente de farmacia  
01 Mensajero  
02 Conserje de limpieza  
01 Limpieza instituto  
01 Doctor municipal  
01 Subjefe personal y compras  
01 Supervisor de campo  
01 Comisario PMT  
01 Subcomisario PMT  
11 PMT  
01 Policía municipal  
01 Inspector PMT  
01 Oficial PMT  
01 Bodega  
01 Piloto  
04 Guardabosques  
02 Conserje municipal  
16 Mantenimiento  
05 Fontaneros  
01 Ayudante de fontanero

## 05 Limpieza

Consejo Municipal Integrado por:

- 01 Alcalde Municipal
- 01 Concejal primero
- 01 Concejal segundo
- 01 Concejal tercero
- 01 Concejal cuarto
- 01 Concejal suplente I
- 01 Concejal suplente II
- 01 Síndico primero
- 01 Síndico segundo
- 01 Síndico suplente
- 01 Secretario municipal

**Personal Operativo:** 109 trabajadores divididos de la siguiente manera:

- ✓ Renglón 011 = 85 personas
- ✓ Renglón 029 = 24 personas

**Personal administrativo:** 53 trabajadores

**Personal de Servicio:** 32 trabajadores

Todos los trabajadores tienen una jornada laboral de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 17:00 horas.

### **Material**

- Material de Oficina: hojas, computadoras, impresoras, fotocopadoras cañonera, archivos, escritorios, lapiceros, tijeras, goma, tape, silla, etc.
- Material de Limpieza: escobas, trapeadores, limpiadores, desinfectantes.

## Financiero

“Cada año el gobierno proporciona un presupuesto aproximado de Q. 18,194, 964.12 a la Municipalidad de Magdalena Milpas Altas, el personal de tesorería es el encargado de administrar el presupuesto y realizar una planificación anual para prever los gastos que debe cubrir la Municipalidad.

El pago del salario de los trabajadores de la Municipalidad se les acredita mensualmente y es realizado por el encargado de contabilidad en el área de tesorería.

El presupuesto de la Municipalidad debe abarcar los siguientes gastos:

<b>Pagos varios</b>	<b>Aporte Constitucional</b>	<b>Vehículos</b>
IGGS cuota laboral 4.83%	Para funcionamiento 10%	Funcionamiento 2.5 %
Cuota Patronal 10.67%	Para inversión 90%	Inversión 97.50 %
Plan de prestaciones 7%	IVA Paz Inversión 75%	Petróleo 100%
Patronal 10%	Funcionamiento 25 %	

Dentro del presupuesto se contempla el gasto de los suministros de oficina que serán utilizados, el pago de la energía eléctrica, alumbrado público, mantenimiento de la bomba de agua. Cuentan con una línea telefónica para cada oficina pero la empresa no ha entregado los teléfonos.

Los estados de cuenta de la municipalidad son administrados por la encargada de tesorería. El auditor interno es quien lleva el control y visita cada semana la oficina, para realizar ajustes y cuadrar los libros y archivos”.<sup>7</sup>

### 1.12 Técnicas utilizadas para efectuar el diagnóstico

Para realizar el diagnóstico institucional de la Municipalidad de Magdalena Milpas Altas, se utilizaron las siguientes técnicas: Observación, entrevista , encuesta FODA, Guía de análisis contextual e institucional.

---

7. Municipalidad Magdalena Milpas Altas ,Secretaria Municipal, Memoria de labores

### 1.3. Lista de carencias

1. No existe manual de organización y funciones en las oficinas
2. Falta de organización del personal que labora en la institución.
3. Desmotivación del personal en indagar lo que se debe realizar.
4. Falta de participación del personal, en las actividades que se planifican para la comunidad.
5. Parque ecológico descuidado
6. Poco espacio en algunas oficinas
7. No hay suficiente equipo para el número de personas que labora dentro de la municipalidad.
8. Desinterés en capacitar al personal en su área.
9. Falta de proyección en los centros educativos de la comunidad.
10. Escasez de agua potable en algunos caseríos y establecimientos educativos.

### 1.4 Cuadro de análisis y priorización de problemas (con base en la lista de carencias)

PROBLEMAS	FACTORES QUE LO PRODUCEN	SOLUCIONES
1. Administración deficiente	<p><b>1.1</b> No existe manual de organización y funciones en las oficinas</p> <p><b>1.2</b> Desinterés promover capacitaciones</p> <p><b>1.3</b> Falta de organización del personal que labora en la institución.</p>	<p>Para los siguientes incisos 1.1, 1.2, 1.3, Se presenta la siguiente solución: Diseñar un programa de capacitación para elaborar un Manual de funciones y organización</p>

<p>2 Malas relaciones humanas</p>	<p><b>2.1</b> Desmotivación del personal en indagar lo que se debe realizar.</p> <p><b>2.2</b> Falta de proyección en los centros educativos de la comunidad.</p> <p><b>2.3</b> Falta de participación del personal, en las actividades que se planifican para la comunidad.</p>	<p>2.1 Invitar a Psicólogo capacitador para fomentar las relaciones humanas y apoyo al personal municipal.</p> <p>2.2 Desarrollar proyectos en los centros educativos.</p> <p>2.3 Desarrollar un programa que motive la participación del personal en actividades desarrolladas en la comunidad</p>
<p>3 Insalubridad</p>	<p><b>3.1</b> Parque ecológico descuidado</p> <p><b>3.2</b> Escasez de agua potable en algunos caseríos y establecimientos educativos</p>	<p>3.1. Restauración y mantenimiento al parque ecológico.</p> <p>3.2. Construir depósitos de agua para suministrar en los caseríos y establecimientos que lo necesitan</p>
<p>4 Infraestructura, mobiliario y equipo</p>	<p><b>4.1</b> Poco espacio en algunas oficinas</p> <p><b>4.2</b> No hay suficiente equipo para el número de personas que labora dentro de la municipalidad.</p>	<p>4.1 Organizar el espacio según se requiera.</p> <p>4.2 Gestionar y distribuir equipo de oficina para el personal.</p>

La Municipalidad de Magdalena Milpas Altas es la entidad avaladora y convencida de las necesidades que tienen los establecimientos educativos decide enviar al estudiante universitario como Epesista al Instituto de Educación Básica por Cooperativa Magdalena Milpas Altas, Jornada Vespertina en la misma localidad para ejecutar el proyecto y así beneficiar al personal docente, administrativo y estudiantil de la institución .

## **1.5 Datos generales de la institución 1.5.1 Nombre de la institución**

Instituto de Educación Básica por Cooperativa Magdalena Milpas Altas.

### **1.5.2 Tipo de institución**

Institución por cooperativa

### **1.5.3 Ubicación geográfica**

1ra. Calle A B-6 zona 1 Magdalena Milpas Altas , localizado en el departamento de Sacatepéquez, municipio de Magdalena Milpas Altas.

### **1.5.4 Visión**

“Ser una institución educativa que brinde la oportunidad de una enseñanza integral, académica y tecnológica, basada en los principios morales y éticos, teniendo como herramienta principal el amor, porque toda labor realizada con amor da como resultados una buena formación de personas productivas para la sociedad”.<sup>8</sup>

### **1.5.5 Misión**

“Ser una institución educativa formadora de personas con valores morales, éticos y cívicos, además de servicio al prójimo teniendo como fundamento la preparación científica y la innovación de la tecnología, pues el mundo ha cambiado en torno a las diversas actividades y a la relación de las personas con el entorno económico social, político y cultura”. <sup>9</sup>

---

8. Agenda escolar [2015] Instituto de Educación Básica por Cooperativa Magdalena Milpas Altas.

9.Loc.cit

### **1.5.6 Políticas**

“Garantizar el acceso a las comunidades cercanas ,la permanencia y egreso efectivo de la juventud sin discriminación, al nivel básico educativo escolar.

Brindar un proceso de enseñanza aprendizaje de calidad para asegurar que todos los estudiantes del centro educativo sean sujetos de una educación pertinente y relevante.

Fortalecimiento de la formación, personal y académica tomando como base los principios y valores”.<sup>10</sup>

### **1.5.7 Objetivos**

“Desarrolla en el estudiante sus capacidades individuales y grupales, que le permiten formar las bases necesarias para afrontar con autonomía la vida cotidiana”.<sup>11</sup>

### **1.5.8 Metas (sin evidencia)**

### **1.5.9 Estructura Organizacional (sin evidencia)**

### **1.5.10 Recursos**

#### **Humanos**

15 Maestros contratados  
1 Secretaria  
1 Contadora  
1 Director

#### **Materiales**

Escritorios de oficina  
Sillas  
Computadoras  
Pizarrones  
Archivadores  
Teléfonos  
Escritorios para jóvenes  
Cátedras para docentes  
Impresora Ambientales

---

10.Agenda escolar [2,015] Instituto de educación Básica Magdalena Milpas Altas.

11.Loc.cit

## **Físicos**

Las instalaciones del Instituto de Educación Básica por Cooperativa Magdalena Milpas Altas están construidas de block, son amplias y se encuentran en buen estado Y la ubicación del mismo es dentro del municipio a un costado de la Municipalidad.

## **Financieros**

El financiamiento del Instituto es Tripartito por parte del Gobierno, Municipalidad y padres de familia que dan una cuota anual de forma voluntaria de Q75.00.

### **1.6 Lista de carencias**

En el instituto de Educación Básica por Cooperativa Magdalena Milpas Altas, localizada en 1ra. Calle 4ta. Ave B-9 zona 1 Localizado en el departamento de Sacatepéquez, municipio de Magdalena Milpas Altas.

Muestra lo siguiente.

1. Laboratorio de computación deficiente
2. Sanitarios Ineficientes
3. Instalación Eléctrica deteriorada
4. Poca comunicación entre maestros
5. Mala iluminación en salones y pasillos
6. Inestabilidad laboral
7. Escasez de Agua Potable
8. No se cuenta con una biblioteca
9. Malas relaciones humanas entre el personal
10. Falta de motivación y responsabilidad en maestros
11. Presupuesto deficiente
12. Mala organización en algunas actividades
13. Conflictos entre maestros y personal administrativo
14. Poca capacitación a maestros

## 1.6 Cuadro de análisis y priorización de problemas

PROBLEMAS	FACTORES QUE LOS PRODUCEN	PROPUESTAS DE SOLUCION
1. Administración deficiente	<p>1.1 Mala organización en algunas actividades.</p> <p>1.2 Inestabilidad laboral.</p> <p>1.3 Presupuesto deficiente</p>	<p>1.1 Establecer mecanismos de control en el establecimiento con ayuda del reglamento disciplinario.</p> <p>1.2 Agilizar los procesos de evaluación de el trabajo docente y su continuidad.</p> <p>1.3. Operar los libros de control de presupuesto.</p>
2. Malas relaciones humanas o incomunicación	<p>2.1 Poca comunicación entre maestros.</p> <p>2.2 Malas relaciones humanas e interpersonales.</p> <p>2.3 Falta de motivación y responsabilidad en maestros.</p> <p>2.4. Mala comunicación docente- administrativo.</p> <p>2.5. Pocas capacitaciones a maestros.</p>	<p>2.1. Crear sistemas de comunicación entre maestros.</p> <p>2.2. Elaborar una guía para el fortalecimiento de relaciones interpersonales docentes y manejo de conflictos administrativos.</p> <p>2.3. Establecer mecanismos de control y responsabilidad.</p> <p>2.4. Organizar charlas motivacionales.</p> <p>2.5. Organizar con ayuda de dirección capacitaciones al personal.</p>

3. Pobreza de soporte operativo	<p>3.1. Instalación Eléctrica deteriorada</p> <p>3.2. Mala iluminación en salones y pasillos.</p> <p>3.3. No se cuenta con una biblioteca.</p> <p>3.4. Laboratorio de computación deficiente.</p>	<p>3.1. Gestionar por medio de la Municipalidad la reparación del sistema eléctrico.</p> <p>3.2. Solicitar a la Municipalidad mejorar la iluminación del establecimiento.</p> <p>3.3 .Adquirir y habilitar área de biblioteca.</p> <p>3.4. Adquirir por medio de gestiones un nuevo equipo de cómputo.</p>
4. Insalubridad	<p>4.1. Escasez de agua potable.</p> <p>4.2. Sanitarios Ineficientes</p>	<p>4.1. Solicitar un depósito de agua.</p> <p>4.2. Gestionar la Construcción de más sanitarios.</p>

### Matriz de priorización del problema.

No. Problema	1	2	3	4
	Malas relaciones humanas o incomunicación	Administración deficiente	Pobreza de soporte operativo	Insalubridad
1. Malas relaciones humanas o incomunicación		1	1	1
2. Administración deficiente	1		2	2
3. Pobreza de soporte operativo	1	2		3
4. Insalubridad	1	2	3	

## Criterios

1. Facilidad de solución
2. Facilidad de apoyo
3. Asertividad de tiempo
4. Beneficios a la institución (docentes)
5. Recursos

### 1.8 Análisis de Viabilidad y Factibilidad

**Opción 1.** Elaborar una guía para el fortalecimiento de relaciones interpersonales docentes y manejo de conflictos administrativos educativos.

**Opción 2.** Crear sistemas de comunicación entre maestros.

Indicadores	Opción 1		Opción 2	
	SI	NO	SI	NO
<b>Financieros</b>				
1. ¿Se cuenta con suficientes recursos financieros?	X		X	
2. ¿Se cuenta con financiamiento externo?		X		X
3. ¿Se cuenta con fondos extras para imprevistos?	X		X	
<b>Administrativo Legal</b>				
4. ¿Están definidas las áreas estratégicas del proyecto?	X		X	
5. ¿Se tienen las instalaciones adecuadas para el proyecto?	X		X	
6. ¿Se tienen estudios de impacto educativo?	X		X	
7. ¿Se tiene bien definida la cobertura del proyecto?	X		X	
8. ¿Se tienen las herramientas necesarias para el proyecto?	X		X	
9. ¿Se tienen los insumos necesarios para el proyecto?	X		X	
10. ¿El tiempo programado es suficiente para ejecutar el proyecto?	X			X
11. ¿Se han definido claramente las metas?	X		X	
<b>Mercado</b>				
12. ¿El proyecto tiene aceptación en la religión?	X		X	
13. ¿El proyecto satisface las necesidades de la población?	X		X	
14. ¿Se cuenta con el personal capacitado para la ejecución del proyecto?	X		X	

15. ¿Existen proyectos similares en el medio?	X			X
<b>Políticos</b>				
16. ¿La institución será responsable del proyecto?		X		X
<b>Cultural</b>				
17. ¿El proyecto está diseñado acorde al aspecto lingüísticos y cultural de la religión?	X		X	
18. ¿El proyecto responde a las expectativas culturales de la religión?	X		X	
<b>Social</b>				
19. ¿El proyecto toma en cuenta a las personas no importando nivel académico?	X		X	
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>3</b>

Según el análisis la opción 1 Elaborar una Guía para el manejo de relaciones interpersonales docentes y manejo de conflictos administrativos educativos en el Instituto de Educación Básica por Cooperativa Magdalena Milpas Altas.

### 1.9 Problema seleccionado

Malas relaciones humanas o incomunicación

### 1.10 Solución de Problemas propuesta como variable y factible

Elaborar una Guía para el fortalecimiento de relaciones interpersonales docentes y manejo de conflictos administrativos educativos en el Instituto de Educación Básica por Cooperativa Magdalena Milpas Altas.

## **CAPÍTULO II**

### **PERFIL DEL PROYECTO**

#### **2.1 Aspectos Generales**

##### **2.1.1. Nombre del proyecto**

Guía para el fortalecimiento de relaciones interpersonales docentes y manejo de conflictos administrativos educativos en el Instituto de Educación Básica por Cooperativa Magdalena Milpas Altas.

##### **2.1.2 Problema**

Malas relaciones humanas o incomunicación

##### **2.1.3 Localización**

1ra. Calle A B-6 zona 1 Magdalena Milpas Altas, localizado en el departamento de Sacatepéquez, municipio de Magdalena Milpas Altas.

##### **2.1.4. Unidad ejecutora**

Facultad de Humanidades, Municipalidad de Magdalena Milpas Altas, Instituto de Educación Básica Por Cooperativa Magdalena Milpas Altas.

##### **2.1.5 Tipo de proyecto**

De proceso y producto

#### **2.2 Descripción del proyecto**

La guía para el fortalecimiento de relaciones interpersonales docentes y manejo de conflictos administrativos educativos para el personal docente y administrativo del Instituto por Cooperativa Magdalena Milpas Altas, consta de cuatro talleres que tratan sobre las relaciones interpersonales docentes y manejo de conflictos administrativos educativos y así contribuir al mejoramiento de relaciones entre el personal y el desempeño de su trabajo concientizando al personal a mejorar, dando herramientas y aplicando las actividades sugeridas en la guía y así beneficiar a toda la comunidad educativa.

## **2.3 Justificación**

En toda institución educativa debe prevalecer un ambiente que permita una buena comunicación entre todo el personal. Por lo tanto se debe crear actividades que promuevan las buenas relaciones en función que cada uno se sienta en armonía logrando así un buen desempeño en sus labores.

Debido a que existen problemas en las relaciones humanas en el personal del Instituto de educación Básica por Cooperativa Magdalena Milpas Altas, y conociendo la importancia de la misma se fortalecen por medio de charlas motivacionales que les permitan crear un ambiente seguro, agradable y armonioso.

Todo el personal será beneficiado ya que su forma de conducirse en su quehacer educativo en la institución, será con alegría y satisfacción de lo que realicen, en función de la mejorar la calidad educativa.

Si el personal se encuentra cómodo y satisfecho de su trabajo docente, esto se verá reflejado en el proceso enseñanza aprendizaje, pues los estudiantes recibirán mejor atención y los procesos serán más efectivos tanto en el aula y en el área administrativa. Por tal razón se cree necesario aplicar la guía de fortalecimiento de relaciones interpersonales docentes y manejo de conflictos administrativos educativos como parte del proyecto beneficio de la Institución.

## **2.4 Objetivos del proyecto**

### **2.4.1 Objetivos generales**

Promover el fortalecimiento de las relaciones entre el personal y manejo de conflictos de la Institución educativa por medio de talleres y actividades para así saber manejarlos adecuadamente.

### **2.4.2 Objetivos Específicos**

- Elaborar una guía para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales docentes y manejo de conflictos en un tiempo estimado de dos semanas y así tener un camino a seguir para mejorar el problema.
- Aplicar la guía con todo el personal de la institución con cuatro sesiones en las cuales se darán a conocer temas importantes y actividades a realizar para el manejo adecuado de conflictos.
- Reproducción de la guía y entrega a director.

## 2.5 Metas

- Una guía elaborada para la institución
- Cuatro talleres de socialización con todo el personal docente y administrativo.
- Entrega de cuatro copias de la guía a Dirección.

## 2.6 Beneficiarios

### Directos

Personal docente y administrativos

### Indirectos

Director, estudiantes

## 2.7 Fuentes de Financiamiento y Presupuesto:

Epesista 100%

<b>Materiales</b>	Descripción	Costo por unidad	Costo Total
3	Resmas de papel bond carta	Q.39.00	Q.117.00
24	Lapiceros negros	Q.1.50	Q.36.00
15	Marcadores permanentes	Q.4.00	Q.60.00
4	Impresiones de guías	Q.35.00	Q.150.00
	Alquiler de cañoneras	Q.350.00	Q.350.00
4	Cartuchos de tinta	Q.80.00	Q.320.00
4	Encuadernados de guías.	Q.25.00	Q.100.00
Total			Q.1,133.00

Humanos	Descripción	Periodo de contratación	Costo Total
1	Capacitador especializado	4 días	Q2,000.00
Total			Q.2000.00

<b>Gastos de Operación</b>	Descripción		Costo Total
	Alimentación		Q 800.00
	Gasolina		Q 500.00
Total			Q.1,300.00
<b>Total de gastos</b>			<b>Q.4,433.00</b>

## 2.8. Cronograma de actividades de ejecución del proyecto

		Año 2015								
Actividades		Septiembre					Octubre			
No.		1	2	3	4	5	1	2	3	4
1	Reunión con autoridades del instituto de educación básica por cooperativa Magdalena Milpas Altas.	■								
2	Búsqueda de la información y fuentes bibliográficas para elaborar la guía para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales docentes y manejo de conflictos administrativos educativos.		■							
3	Elaboración de la guía para el manejo de relaciones interpersonales docentes y manejo de conflictos administrativos educativos.			■	■					
4	Presentación de la Guía al director					■				
5	Reunión con profesionales						■			
6	Capacitación para la aplicación de la guía							■	■	
7	Clausura de los talleres despedida y agradecimientos								■	
8	Entrega del proyecto									■

## **2.9 Recursos**

### **HUMANOS**

- Epesista
- Capacitadoras
- Director del establecimiento
- Personal docente y administrativo

### **MATERIALES**

- Hojas de papel
- Tinta para imprimir
- Lapiceros
- marcadores

### **TECNOLÓGICOS**

- Computadora
- Cañonera
- Cámara
- Impresora

## CAPÍTULO III

### PROCESO DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO

#### 3.1 Actividades y resultados

<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Resultados</b>
1	Reunión con el director del instituto	Se realizaron varias reuniones con el director del establecimiento la primera semana del mes de septiembre donde se le hizo ver al director de las necesidades del fortalecimiento de las relaciones humanas entre el personal docente y administrativo por medio de una guía para mejorarlas. Como resultado se obtuvo el visto bueno del director.
2	Búsqueda de la información y fuentes bibliográficas para elaborar la guía para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales docentes y manejo de conflictos administrativos educativos	La segunda semana del mes de septiembre se visitaron algunos sitios web y la biblioteca de la Universidad de San Carlos de Guatemala, se seleccionó la información y fuentes bibliográficas. Como resultado se obtuvo información valiosa para elaborar la guía para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales docentes y conflictos administrativos educativos.
3	Elaboración de la guía para el manejo de relaciones interpersonales docentes y manejo de conflictos administrativos educativos.	En la tercera semana del mes de septiembre se elaboró la guía teniendo en cuenta las características específicas del tema a tratar y conociendo las necesidades que se detectaron, se estructura la guía. Como resultado se obtuvo una guía para el fortalecimiento de relaciones interpersonales docentes y conflictos administrativos educativos.

No.	Actividades	Resultados
4	Presentación de la Guía al director	Se llevó a cabo una reunión con el director del establecimiento nuevamente la cuarta semana del mes de septiembre en la dirección del Instituto donde se le presento la guía de manera preliminar. Como logro se obtuvo la verificación y autorización de la guía por el director.
5	Reunión con profesionales	se tuvo acercamiento con profesionales en el área psicológica en la semana entre septiembre y octubre , a los cuales se les solicito apoyo para la realización de charla para el personal docente y administrativo de la institución.
6	Capacitación para la aplicación de la guía	La segunda y tercera semana del mes de octubre se llevaron a cabo las charlas al personal docente y administrativo del Instituto donde se motivó a los docentes a participar en varias actividades dándole a conocer la importancia de las buenas relaciones humanas y que esto se verá reflejado en el trabajo en equipo realizando el que hacer docente de una manera responsable, tolerante, eficaz y de respeto.
7	Clausura de los talleres despedida y agradecimientos	La tercera semana de octubre se dio por finalizados los cuatro talleres con una actividad de socialización y reconocimiento a cada maestro y personal administrativo.
8	Entrega del proyecto	Se hizo entrega de la guía para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales docentes y manejo de conflictos administrativos educativos, al director del Instituto de Educación Básica por cooperativa Magdalena Milpas Altas la cuarta semana del mes de octubre siendo este material de beneficio para lograr mejores relaciones humanas y así se verá reflejado en su trabajo como docentes y administrativo.

## **3.2 Productos y logros**

### **3.2.1 Productos**

Guía para el fortalecimiento de relaciones interpersonales docentes y manejo de conflictos administrativos educativos.

### **3.2.2 Logros**

- Se autorizó el proyecto en la institución
- Se contó con un espacio físico dentro del establecimiento para su desarrollo.
- Se autorizó el tiempo para desarrollarlo
- Se contó con la participación de todo el personal docente y administrativo
- Se contó con la participación de profesionales  
Se entregó una guía a cada miembro



**Guía para el Fortalecimiento de Relaciones Interpersonales Docentes y manejo de Conflictos Administrativos Educativos para el Instituto de Educación Básica por Cooperativa Magdalena Milpas Altas.**



Ilustración 1  
Relaciones Interpersonales  
Fuente: <http://www.acsendo.com/es/blog/clima-laboral>

**Elaborado por la epesista:  
Nuvia Leticia del Valle Morales**

**Guatemala 2,015**

## ÍNDICE

Introducción.....	i
Objetivos de la Guía .....	ii
Como utilizar la guía .....	iii
<b>TEMA I</b>	
Relaciones Interpersonales Docentes.....	1
¿Qué son las relaciones interpersonales docentes?.....	2
Estilos de relaciones interpersonales.....	3
Factores que intervienen en las relaciones interpersonales.....	4
Las emociones de los docentes .....	5
<b>ACTIVIDAD</b>	
Dos caras de la moneda.....	6
<b>EVALUACIÓN</b>	
Autoevaluación (preguntas).....	7
<b>TEMA II</b>	
Conflictos Administrativos Educativos.....	8
Manejo de conflictos administrativos educativos.....	9
Niveles de conflictos .....	9
Estrategias para la resolución de conflictos.....	10
Proceso de negociación .....	11

## **ACTIVIDAD**

Personas Guías.....	13
---------------------	----

## **EVALUACIÓN**

Autoevaluación .....	14
----------------------	----

## **TEMA III**

Círculos de Calidad para el Manejo de Conflictos .....	15
--	----

Integración de Círculos de Calidad.....	16
---	----

Características de los círculos de calidad.....	17
---	----

Ambiente idóneo para las reuniones de círculos de calidad .....	18
---	----

## **ACTIVIDAD**

Las cartas sobre la mesa.....	20
-------------------------------	----

## **EVALUACIÓN**

Autoevaluación .....	21
----------------------	----

## **TEMA IV**

Actividades sugeridas para fortalecer relaciones y evitar conflictos.....	22
---	----

Elogios.....	23
--------------	----

Afirmándonos.....	24
-------------------	----

Avioncitos de papel.....	26
--------------------------	----

BIBLIOGRAFÍA.....	28
-------------------	----

EGRAFÍA .....	29
---------------	----

## INTRODUCCIÓN

La guía para el Fortalecimiento de Relaciones Interpersonales Docentes y Manejo de Conflictos Administrativos Educativos fue elaborada para el personal docente y administrativo del Instituto de Educación Básica Por Cooperativa Magdalena Milpas Altas contiene información de las relaciones interpersonales docentes y administrativas en cada una de sus etapas el propósito fundamental es tener una idea más clara de que son y cómo manejarlas, dividida en cuatro talleres los cuales incluyen los siguientes temas:

En la primera etapa se explica que son las relaciones interpersonales y sus tipos, estilos y los factores que intervienen en las relaciones interpersonales docentes, se trata también las emociones de los docentes, confianza y autoestima en esta etapa se tendrá una idea clara de los factores que influyen en el docente al momento de relacionarse con los demás en este caso con sus compañeros de trabajo.

En la segunda etapa se tratan los conflictos, niveles de conflicto de donde pudieran venir los conflictos estrategias que se pueden desarrollar con el personal para la resolución de conflictos, tipos de conflictos entre el personal y negociación de los mismos.

En la tercera etapa se trata en sí de implementar algunas actividades que se pueden llevar a cabo para el mejoramiento de los conflictos y las relaciones interpersonales con el personal docente y administrativo esto con el fin que en el establecimiento exista un ambiente de armonía, respeto para poder desempeñar un mejor trabajo el cual se verá reflejado en el docente.

## Objetivos

### Objetivo General

- ✓ Contribuir al mejoramiento de las relaciones interpersonales docentes y el tratamiento de conflictos administrativos educativos y mejoramiento , dentro del Instituto de Educación Básica Magdalena Milpas Altas.

### Objetivos específicos

- ✓ Proporcionar apoyo por medio de charlas motivacionales y para el manejo de conflictos y resolución de problemas.
- ✓ Identificar los conflictos y propiciar la solución de los mismos por medio de actividades dirigidas al personal docente y administrativo.

## CÓMO UTILIZAR LA GUÍA

- Los temas incluidos en la guía están desarrollados en orden cronológico para así poder tener mejores resultados.
- Cada tema tiene su definición para así comprender mejor cada tema a tratar.
- Cada tema tiene un propósito, contenido, actividades y evaluación.
- Los temas y sus respectivas actividades están programadas con una duración específica.
- Cada tema y cada actividad debe ser evaluada al final para constatar que el propósito de cada tema se haya llevado a cabo.

# TEMA I

## RELACIONES INTERPERSONALES DOCENTES

### ➤ **PROPÓSITO**

Al finalizar el tema Relaciones Interpersonales Docentes, los maestros y personal administrativo de la institución, identificarán los problemas con respecto a las relaciones entre ellos según diversos factores, por medio de actividades donde se deberá trabajar en equipo, con el fin de focalizar los problemas que se presenten y así fortalecer las relaciones.

### ➤ **CONTENIDO**

¿Qué son las relaciones interpersonales docentes?

Tipos de relaciones interpersonales

Estilos de relaciones interpersonales

Factores que intervienen en las relaciones interpersonales

Las emociones de los docentes

### ➤ **ACTIVIDADES**

Dos caras de la moneda

### ➤ **EVALUACIÓN**

Bolsa de promesas (preguntas)



Ilustración 2  
Relaciones interpersonales

Fuente: <http://maut105pueblaii.blogspot.com/>

## **¿Qué son relaciones interpersonales docentes?**

Se define como el conjunto de interacciones entre dos o más personas que constituyen un medio eficaz para la comunicación, expresión de sentimientos y opiniones, las relaciones interpersonales son también el origen de oportunidades, diversión y entretenimiento de los seres humanos, se consideran una fuente de aprendizaje, el cual, en ocasiones puede molestar o incomodar a los individuos, estas interacciones son un excelente medio de enriquecimiento personal, trato humano, pautas de comportamiento social y la satisfacción de la curiosidad, pues los demás son una fuente ilimitada de sorpresas, novedades, información, cambio de impresiones así como de opiniones.

Por lo que las relaciones interpersonales en los docentes son entonces el fruto de compartir, de trabajar en un mismo ambiente y de interactuar de manera positiva o negativa con los demás, es importante resaltar que en éstas intervienen factores de personalidad, valores, ambiente, y otros como las Relaciones Interpersonales entre los Docentes.

Ararteko, (2010) explica que en las relaciones interpersonales docentes es inherente la conformación de un equipo laboral, mediante grupos de trabajo, comisiones, entre otros, sin embargo como en todo grupo salen a relucir ciertos aspectos problemáticos que son habituales en toda interrelación, en el caso de los docentes, tendrán que estar anuentes a que, aunque existan puntos de vista diversos, rencillas o diversas perspectivas son ellos los responsables de conducir hacia una misma dirección el proceso educativo, tendrán que desarrollar niveles satisfactorios de clima laboral dentro del claustro, también la disposición para solucionar problemas al tener como punto de partida, las relaciones interpersonales.

El autor explica que son inevitables los conflictos en las relaciones interpersonales entre los docentes de un centro escolar, pues al provenir de diversas culturas chocan entre sí, a esto se le agrega que los niveles de afectividad en este sector son variados, pues algunos maestros podrían presentar niveles de autoestima bajos y éstos se convierten en factores detonantes de malas o buenas relaciones, además se agregan otros como los caracteres psicológicos, estatus social, educación, nivel académico, entre otros.

Las reuniones entre los docentes para tratar temas como el avance de los alumnos, metodologías a utilizar, áreas de aprendizaje, entre otros tópicos constituye un pilar fundamental para reforzar buenas o malas relaciones interpersonales entre ellos, además la frecuencia con la que éstos se reúnen es vital.

El comportamiento de las personas en una determinada organización no solo depende de su persona sino también de las características del entorno en el que se encuentre. De ahí el interés por dos conceptos relacionados con el clima organizacional. Primero; calidad de vida laboral, este alude a la existencia y vigencia de valores colectivos que facilitan la armonía social de las personas en la organización y es una función de dos indicadores: la satisfacción laboral y el clima organizacional. Segundo; calidad de vida de relación, es una función de dos variables: las relaciones interpersonales y los valores colectivos. La primera se refiere a la percepción que tienen las personas respecto al grado en que se ayudan mutuamente y en que sus relaciones son respetuosas y consideradas; la segunda, es definida por el grado de cooperación, responsabilidad y respeto. Toro Álvarez (2001).

### **Estilos de relaciones interpersonales**

El autor Zupuría (2015) afirma que son aquellos que clasifican las tendencias que presentan las personas en el manejo de las interacciones hacia los demás, de los siguientes prototipos, algunos 12 suelen ser más saludables que otros. A continuación se presentan los estilos de relaciones interpersonales:

- **Estilo agresivo:** Estas son las personas que continuamente encuentran conflictos con las personas del alrededor, construyen relaciones basadas en agresiones, acusaciones y amenazas,
- **Estilo manipulador:** Este estilo se basa en la utilización de los procesos cognitivos y lógicos de la persona que se relaciona con su entorno, pues trata de hipnotizar a los que le rodean para que al final se realicen las actividades y gustos de la persona manipuladora.
- **Estilo pasivo:** estas son personas que dejan que la mayoría de los que le rodean decidan sobre él, no tiene capacidad para defender opiniones y pensamientos propios, es a quién donde los demás estilos toman ventaja sobre éste.

- **Estilo asertivo:** es la persona que defiende sus derechos e intereses, no llega a utilizar la agresión, violencia o insultos como el agresivo, esta persona es la más capacitada para negociar un acuerdo dentro de una problemática de grupo.

### **Factores que intervienen en las relaciones interpersonales docentes**

Aadmot (2010), determina 4 factores principales que toman relevancia dentro de las interacciones personales, estos son:

- **La personalidad:** se define como la suma total de las formas en que un individuo reacciona e interactúa con otros, este concepto hace referencia a un estilo dinámico que detalle el crecimiento y desarrollo de todo el sistema psicológico de una persona. Refiere entonces que en lugar de observar al ser humano por partes y estructuras, la personalidad es el todo o el integrado del sujeto.

- **Determinantes de la personalidad:**

**A. Herencia:** son aquellos factores que son determinados mediante la concepción genética del ser humano, la estatura, físico, atractivo del rostro, el sexo, el temperamento, la composición, y los reflejos musculares, entre otros.

Todos estos componentes que afectan las relaciones sociales directa o indirectamente son determinados por los padres de cada uno, por lo que influyen de una manera directa en la construcción de la personalidad.

**B. El ambiente:** es el medio o la cultura en la que cada persona crece y se desenvuelve, los diversos condicionamientos a los que está expuesto el ser humano, como la familia, los amigos o los grupos sociales, determinan gran parte de la personalidad.

**C. La situación:** son los diversos momentos de la vida que van a moldear el carácter de las personas.

### **Características de la personalidad:**

**A. Extroversión:** sociable y platicador.

**B. Afabilidad:** buen carácter y muy participativo

**C. Rectitud:** responsabilidad, confianza, persistente y encaminado hacia los objetivos.

**D. Estabilidad emocional:** tranquilo, entusiasta, positivo, deprimido en ocasiones.

**E. Apertura a la experiencia:** imaginación, dado al arte y al intelecto.

## **Los valores**

Constituyen convicciones generales de un modo específico del comportamiento o estado final de la existencia, es decir conlleva a un individuo a tener concepciones de lo que es bueno o de lo que es malo. Tienen un contenido importante que es el de intensidad, este atributo especifica qué tan importante es la clasificación del valor.

## **Las actitudes**

Son afirmaciones para expresar sentimientos, que pueden ser positivas o negativas en la interacción con objetos o personas. El objetivo principal de ellas es demostrar cómo se siente el individuo sobre determinada situación, no constituyen un sinónimo de los valores, pues la actitud conlleva cognición, afecto y comportamiento.

## **Las emociones en los docentes**

Marchesi y Díaz, (2010) con una premisa, empiezan a relatar este apartado y es que afirman que las emociones están en el corazón de la enseñanza, además explican que la mayoría de los docentes aceptan que en la enseñanza se centran distintas emociones. Por otra parte es importante resaltar que el trabajo del maestro se basa en las relaciones interpersonales con los alumnos, con los padres de familia y con los demás compañeros de labores, por lo que las emociones son experiencias de manera permanente. Emociones como el enfado, alegría, ansiedad, afecto, preocupación, tristezas y frustraciones son muestra de que la labor docente es una experiencia cargada de sentimientos, los cuales se desarrollan mediante la interacción interpersonal con los demás.

Sin embargo las personalidades de los maestros son diferentes, lo que propicia que las situaciones se desarrollen de manera positiva al generar amistad, cariño y convivencias agradables entre sí, pero algunos de los docentes tienen el infortunio de tener caracteres demasiado fuertes donde provocan situaciones poco amistosas con los demás, lo que produce maestros desvalorizados y agobiados, en las relaciones interpersonales y como resultado en la propia labor de la enseñanza aprendizaje.

No importa la era en la que el mundo se encuentre, las emociones siempre jugarán un papel importante en el proceso de la labor docente y administrativo de una institución.

## ACTIVIDAD

### DOS CARAS DE LA MONEDA

“Competencia por estimular: El autoconocimiento.

**Recomendación:** Útil para reflexionar sobre el conocimiento que se tiene de sí misma (o) e identificar algunas características positivas y negativas.

**Materiales:** Recortes de revistas, periódicos, pliegos de papel bond, goma, tijeras, cinta adhesiva, un rotafolio, hojas tamaño carta, marcadores de colores con punta gruesa y punta fina.

**Procedimiento:** Colocar a las personas con sus respectivos pupitres en círculo. Colocar en el centro del círculo recortes de revistas y periódicos que presenten diversas actitudes del comportamiento humano. Pedir la participación de seis personas voluntarias que deben escoger el recorte que más llame su atención. Hacer dos columnas en la pizarra, en una se anotaran características positivas y en la otra negativas. Cada persona voluntaria explicará porqué escogió dicho recorte y lo clasificará en negativo o positivo según lo considere, pegándolo en la pizarra. La persona docente planteará que todos los seres humanos tenemos características positivas y negativas, tomando como ejemplo los recortes y agregando cualquier otro aspecto que considere necesario . Luego motivará al grupo para que cada persona escoja 3 características positivas y 3 características negativas de su manera de ser y de actuar y que las anote en una hoja en forma privada.

Una vez que todos han realizado este ejercicio individual, invitará a que expresen ¿Por qué es importante reconocer sus fortalezas y debilidades? y ¿Qué utilidad se puede obtener del autoconocimiento?. Si alguna persona desea compartir con el grupo sus dos listas, puede hacerlo, enmarcando la persona docente la participación en el concepto de que quien se reconoce, acepta, valora y ama a sí misma (o) es capaz de desarrollar habilidades para vivir y compartir de manera sana y equilibrada”.<sup>1</sup>

---

1. Yolanda JB (2011) Regulación de Conflictos interpersonales. Recuperado de <http://www.educarueca.org>

## Evaluación

### DESARROLLO:

- 1- El expositor paseará por el aula solicita a algunos maestros y personal administrativo que saquen una pregunta de la bolsa y que la contesten en voz alta.
- 2- Los demás pueden también opinar sobre lo que responde cada uno.
- 3- El expositor repite el procedimiento señalando hasta agotar todas las tarjetas con preguntas o el tiempo determinado para realizar la evaluación.
- 4- Finalmente, entre todos se resume lo positivo y negativo de la actividad realizada.

### Evaluación (Preguntas)

- 1-¿Te gustó esta forma de trabajar?
- 2-¿Explique que son las relaciones interpersonales docentes?
- 3- ¿Qué tipo de relación interpersonal existe en la institución?
- 4-¿Cómo influyen las emociones de los docentes en su trabajo diario?
- 5- ¿Qué puedo hacer para mejorar las relaciones interpersonales en la institución?
- 6-¿Pudieron participar todos los integrantes del grupo?
- 7-¿Qué momento de la actividad te gustó más?
- 8-¿Te gustaría repetir otra experiencia parecida?
- 9-¿Cómo definirías en una palabra tu estado de ánimo durante el desarrollo de la actividad?
- 10-¿Qué cambiarías para mejorar la actividad?
- 11-¿Aprendiste algo nuevo de esta actividad?

## TEMA II

# CONFLICTOS ADMINISTRATIVOS EDUCATIVOS

### ➤ **PROPÓSITO**

Al finalizar el tema Conflictos Administrativos Educativos los docentes y personal administrativo explican cómo los conflictos pueden ocasionarnos dificultades para alcanzar nuestras metas según la actividad a realizar y así conocer cómo evitar dichos conflictos.

### ➤ **CONTENIDO**

Manejo de conflictos administrativos educativos

Niveles de conflictos

Proceso de negociación

### ➤ **ACTIVIDADES**

Personas Guías

### ➤ **EVALUACIÓN**

➤ Auto evaluación



Ilustración 3  
Conflictos Administrativos  
Fuente: <https://www.cgtrabajosocial.es>

## **Manejo de Conflictos administrativos educativos**

Newstrom (2011), lo define como el medio para conciliar, con las partes en pugna, acuerdos establecidos que benefician tanto a la institución como a los sujetos involucrados para la continuidad de las labores en un ambiente sano y afable, estos problemas son el fruto de desacuerdos sobre los objetivos o las formas de alcanzar las metas planteadas, que surgen por la ambigüedad de los roles, políticas institucionales, diferencias de personalidad, una inadecuada comunicación, discrepancias entre la distribución de los recursos, malas actitudes entre los empleados y otros.

En todas las instituciones y más en las educativas los conflictos por diferentes intereses son inevitables y en distintas magnitudes, pueden llegar a destruir considerablemente las relaciones de los empleados así como las metas por alcanzar.

A través del tiempo, varias investigaciones han demostrado que las relaciones interpersonales tienen un rol importante en el éxito o fracaso del manejo de conflicto, una de las razones principales es la insensibilidad que suelen presentar los administradores o directores hacia los demás, aunque algunos directores son admirados por una excepcional inteligencia y hacen gala de un excelente historial en la administración escolar, pero en la resolución de conflictos han fracasado por la poca capacidad de adaptación hacia el nuevo personal, pocos valores en el trabajo, en el trato hacia las demás personas así como la incapacidad de mantener y fomentar relaciones de confianza.

### **Niveles del conflicto**

Por otra parte explica también que las situaciones conflictivas ocurren en un maestro o colaborador, entre varios de ellos o en grupos, a continuación se explican los niveles en los que suceden los conflictos.

- **Conflicto intrapersonal:** aunque la mayoría de conflictos ocurren con las demás personas que rodean al colaborador, es posible que surjan situaciones incómodas con el mismo empleado o maestro, por los distintos roles en competencia que desempeña.
- **Conflicto interpersonal:** este tipo de conflictos constituyen un grave problema para las escuelas e instituciones educativas, así como para las empresas en general, porque afectan tanto las emociones personales como el desempeño de los que lo sufren, además las personas necesitan crear y proteger la imagen que los demás

tienen acerca de ellos ante un posible daño externo. En múltiples ocasiones los temperamentos y caracteres de dos o más individuos son incompatibles y las personalidades chocan al momento de trabajar en conjunto. En otras el conflicto surge por deficiencias en la comunicación en equipo y por diferencias de percepción.

- **Conflicto intergrupar:** constituyen otro gran problema para las distintas instituciones, pues en estos, cada grupo se propone afectar al otro y pueden llegar a ser semejantes a las guerras entre pandillas con tal de mejorar la imagen grupal. Este tipo de situaciones surge por puntos de vista distintos, lealtad a los grupos amistosos, competencia por recursos, entre otros. El autor comenta que hay cierto nivel de conflicto que puede ser constructivo, como por ejemplo los problemas entre grupos, en el caso de las escuelas entre áreas de primaria, básicos o por materias, sacan a luz problemas que de otra manera no se podrían visualizar, por lo que se busca una solución y se mejoran tales situaciones.

Además los grupos pueden mantener un nivel de calidad y luchar por ser mejores, rendir de una manera eficaz y generar un fuerza motivadora que anima a ambos grupos a resolver estos problemas y llegar de nuevo a un equilibrio sano. El reto de la administración escolar es mantener el conflicto a un nivel moderado, en donde la situación estimule el pensamiento creativo sin interferir con el desempeño.

**Estrategias de Resolución de Conflictos:** se citan de nuevo a los autores Davis y Newstrom (2005) quienes explican que existen diversas formas de afrontar los conflictos en los centros escolares, una vez seleccionados tienen un efecto de bastante relevancia en los resultados a los que se acuerden llegar (ganar o perder en la realidad), las estrategias que a continuación se describen son muy sencillas pues se centran en cooperación con las partes de los problemas y una se centra en el acuerdo mutuo.

- **Acción de evitar:** retraimiento físico o mental al referirse a la situación problema, esta forma de afrontamiento refleja poco interés en los resultados de ambas partes, por lo general da como resultado un perder –perder,
- **Avenimiento:** es la adaptación de los intereses de otra parte, en esta forma de afrontar se da mayor relevancia al interés común, por lo general una persona gana y otra pierde,
- **Fuerza:** este tipo de afrontamiento se refiere a usar las tácticas que las personas poseen para lograr un victoria, donde la estrategia se basa en la agresividad y el

dominio para lograr los objetivos principalmente de tono personal, el resultado es ganar –perder,

- **Acuerdo mutuo:** es la llegada en común a un punto medio en el que ceden ambas partes a cambio de ganar algo más. En esta estrategia se evidencia la preocupación por el prójimo y por uno mismo,

- **Confrontación:** consiste en tener un momento directo con todas las partes involucradas en el conflicto y superarlos mediante un acuerdo que satisfaga a todos los involucrados. Es también llamado solución de problemas o integración.

### **Proceso de negociación en los conflictos**

Robbins y Judge (2013), proponen un modelo simplificado para el proceso de negociación de los conflictos aplicado a cualquier ámbito, empresa o institución, a continuación las 5 etapas.

- **Preparación y planeación:** antes de empezar la negociación de los conflictos administrativos educativos es necesario determinar cuál es la naturaleza de la situación problema, cuál es el historial que llevó a esta problemática, quiénes están implicados y cómo perciben el conflicto, a dónde se pretende llegar con la negociación y cuáles son las metas.

Es necesario, luego de responder a estas preguntas, preparar una evaluación de las metas alcanzadas, así como predecir las posturas de las partes implicadas, es necesario preparar respuestas para las probables peticiones que surjan así como saber qué interés están ocultos tras el problema.

Las relaciones interpersonales, en este caso de los docentes, cambian como resultado de la negociación, por lo que este probable resultado se debe tomar en cuenta, por ejemplo, es posible ganar en una mediación pero se provoca rencor y resentimiento en la parte que pierde, por lo tanto no sería del todo un proceso exitoso y es necesario buscar otro tipo de solución.

Una vez que se tenga las respuestas de las preguntas anteriores, se usa esa información para elaborar un plan para la negociación de conflictos, por ejemplo, puede idear una estrategia para determinar cuál es la mejor alternativa para un acuerdo ,este trabajo incidirá en los estándares y acuerdos mínimos a llegar en la negociación y si las partes llegan a un consenso mucho más alto aceptarlo de inmediato.

- **Definición de las reglas básicas:** una vez que se tiene la planeación y se ha desembocado en una estrategia, es tiempo de elaborar las reglas y los procedimientos básicos de la negociación. También es momento de identificar quién la hará, en que lugar se realizará, en cuanto tiempo y a qué temáticas se limitará el proceso.
- **Aclaración y justificación:** después de que se presenten las diferentes posturas, tanto del mediador como de las partes involucradas, cada una explicará, ampliará, aclarará, reforzará y justificará los actos hechos anteriormente, esto no quiere decir que sea una confrontación directa y se explica que es una oportunidad de informar a todas las personas inmersas en el problema sobre las situaciones y alternativas.
- **Acuerdos y solución de problemas:** es la parte medular del proceso pues es a quién donde se negocian y se intercambian puntos de vista para llegar a un acuerdo, sin olvidar que las concesiones serán parte de la negociación.
- **Cierre e implementación:** en esta etapa del proceso se llega a la formalización de la negociación, es necesario implementar un monitoreo de los acuerdos establecidos e incluso se pueden redactar actas y documentos.

A continuación se presenta la actividad Personas guías donde se trabajara la cooperación y trabajo en grupo.

## ACTIVIDAD

### PERSONAS GUÍAS

“**Competencia por estimular:** cooperación, confianza en el grupo, resolución de problemas, seguimiento de instrucciones.

**Recomendación:** útil para motivar sobre cooperación, confianza, presión grupal y autonomía.

También sirve para hacer demostraciones y desarrollar la creatividad en un ambiente lúdico. Tiempo estimado: 40 minutos.

**Materiales:** objetos que estén dentro de la sala que se puedan poner como obstáculos. Procedimiento: Se comunica al grupo que se trabajará en 3 situaciones diferentes por lo cual se formarán 3 subgrupos de voluntarios, mientras el resto observa.

En cada subgrupo una persona simulará ser ciega, cerrando bien los ojos o permitiendo ser vendada. Deberá atravesar la sala para llegar a una meta que se le ha mostrado previamente. En el camino hay una serie de obstáculos que deberá sortear con la ayuda del grupo.

Por aparte o por escrito, a cada subgrupo –sin su persona ciega- se le indica que deben hacer el siguiente papel: **Subgrupo 1:** Tan cerca de la persona no vidente que le impiden moverse o decidir por donde caminar. **Subgrupo 2:** Colocarse a una distancia prudencial, dando libertad de movimiento pero advirtiendo sobre los obstáculos. **Subgrupo 3:** La persona no vidente no encuentra el apoyo necesario y en ocasiones, se enfrenta sola a los obstáculos.

El grupo no la dirige ni la apoya. Según el tamaño de la sala, los obstáculos utilizados y según el tiempo disponible, los tres subgrupos pueden hacer su recorrido simultáneamente (pueden asignarse equipos observadores o que se observe comparativamente a los tres subgrupos) o se pide a cada subgrupo hacer su recorrido por aparte, uno después del otro.

Para expresar sus impresiones tanto personas de subgrupos como personas observadoras, pueden ayudarse con preguntas generadoras”.<sup>2</sup>

---

2. Yolanda JB (2011) Regulación de Conflictos interpersonales. Recuperado de <http://www.educarueca.org>

## Evaluación

### DESARROLLO:

1- El expositor pasará entregando una auto evaluación la cual deben responder según corresponda.

### Autoevaluación

<b>INDICADORES</b>	<b>NUNCA</b>	<b>ALGUNAS VECES</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>SIEMPRE</b>
Los conflictos afectan mi desempeño en mis actividades				
Se cómo manejar conflictos				
A detectado algún nivel de conflicto.				
La actividad realizada está relacionada con el tema.				
Estoy de acuerdo en buscar soluciones a los conflictos.				
Me gustaría tener más actividades como esta.				
Tengo una actitud indiferente ante los conflictos				

## TEMA III

# CÍRCULOS DE CALIDAD PARA EL MANEJO DE CONFLICTOS

### ➤ PROPÓSITO

Al finalizar el tema círculos de Calidad para el Manejo de Conflictos, se tendrán las herramientas necesarias para trabajar con maestro y personal administrativo con el fin de trabajar en un ambiente de colaboración y apoyo.

### ➤ CONTENIDO

Círculos de calidad para el manejo de conflictos

Características de los círculos de calidad

Ambiente idóneo para las reuniones de círculos de calidad

### ➤ ACTIVIDADES

Las cartas sobre la mesa

### ➤ EVALUACIÓN

Auto evaluación



Ilustración 4  
Conflictos Administrativos  
Fuente: <http://www.adeccorientaempleo.com/>

## **Círculo de calidad para el manejo de conflictos**

Thompson (2015) explica que un Círculo de Calidad está integrado por un reducido número de maestros de la misma área de trabajo y su supervisor, que se reúnen voluntaria y regularmente para estudiar técnicas de mejoramiento de control de calidad y de productividad, con el fin de aplicarlas en la identificación y solución de dificultades relacionadas con problemas vinculados a sus trabajos.

La misión de un Círculo pueden resumirse en:

- Contribuir a mejorar y desarrollar el Centro Educativo,
- Respetar el lado humano de los individuos y edificar un ambiente agradable de trabajo y de realización personal,
- Propiciar la aplicación del talento de los trabajadores para el mejoramiento continuo de las áreas del centro escolar.

Proceso: el proceso de un Círculo de Calidad está dividido en cuatro subprocesos.

1) Identificación de problemas, estudio a fondo de las técnicas para mejorar la calidad y la productividad, y diseño de soluciones. En esta etapa los miembros del Círculo de Calidad, se reúnen para exponer todos los problemas, enlistados correspondientes a su área de trabajo -es importante detectar todos los problemas que son percibidos. Una vez que se han obtenido éstos, se jerarquizan por su orden de importancia, es relevante que todos los integrantes den su opinión, al hacer valer sus puntos de vista y con la coordinación del líder.

Por consenso se elige el problema de mayor importancia, el cual pasará a ser el proyecto. Posteriormente, se recopilan todos los datos para precisar el problema con orientación hacia su solución. Esta información se analiza y discute. Al haber elegido la mejor solución o en su caso la primera y segunda alternativa, se elabora un plan de acción correctiva o de mejoramiento.

2) Explicar, en una exposición para la Dirección, la solución propuesta por el grupo, con el fin de que los relacionados con el asunto decidan acerca de su factibilidad. El plan de acción correctiva o de mejoramiento es expuesto a la Dirección, para continuar con un diálogo con otras áreas y niveles, involucrándose éstas según lo requiera el análisis. Si existe acuerdo se autoriza la implantación, pero si por alguna causa no se aprueba, se explica al grupo y se les motiva a encontrar otra solución más viable.

3) Ejecución de la solución por parte de la organización del centro educativo. El plan de trabajo aprobado es puesto en marcha por los integrantes del Círculo de Calidad con el respaldo y la asesoría de los niveles superiores y en su caso de las áreas involucradas.

4) Evaluación del Éxito de la propuesta por parte del Círculo y del centro educativo. Esta parte es muy importante ya que permite constatar aciertos y errores y en consecuencia instrumentar adecuaciones de mejora.

### **Características de los círculos de calidad**

- Los Círculos de Calidad son grupos pequeños. En ellos pueden participar desde cuatro hasta quince miembros. Ocho es el número ideal. Se reúnen a intervalos fijos (generalmente una vez a la semana) con un dirigente, para identificar y solucionar problemas relacionados con sus labores cotidianas,
- Todos sus miembros deben laborar en un mismo taller o área de trabajo. Esto le da identidad al Círculo y sentido de pertenencia a sus integrantes,
- Los integrantes deben trabajar bajo el mismo jefe o supervisor, quien a su vez es también integrante del Círculo,
- Por lo regular, el director es también jefe del Círculo. Este no ordena ni toma decisiones, son los integrantes en conjunto quienes deciden,
- La participación es voluntaria, tanto para el líder como para los miembros. De ahí que la existencia de los Círculos depende de la decisión de cada integrante,
- Los Círculos se reúnen una vez a la semana durante las horas hábiles y reciben remuneración adicional por este trabajo,
- Lo ideal es que las reuniones se celebren en lugares especiales alejados de las clases,
- Los miembros del Círculo deben recibir capacitación especial para participar adecuadamente, tanto previa a la creación del Círculo, como continua durante su operación,
- Los miembros del grupo y no la gerencia son quienes eligen el problema y los proyectos sobre los cuales habrá de trabajarse. En forma ideal el proceso de selección no se lleva a cabo por votación democrática (por mayoría de votos), sino por consenso; en esta forma todos los participantes convienen en los problemas que es necesario resolver.

### **La Operación de los círculos de calidad**

En la operación de los Círculos de Calidad se distinguen dos etapas:

Primera Etapa.- Se ubica en el nivel de los maestros, quienes identifican un problema, lo analizan y presentan una solución a la dirección mediante un planteamiento viable, estructurado y documentado.

Segunda Etapa.- Se realiza a nivel de dirección , al ser éstos quienes escuchen las propuestas emanadas de los Círculos de Calidad, las evalúan y deciden -por lo general después de dos o tres reuniones- si puede ser puesta en práctica o no. Si la decisión es favorable, elaboran un plan para ejecutar la propuesta y lo ponen en

marcha a la mayor brevedad posible. Posteriormente el ciclo del proceso regresa a su punto de partida, ya que los empleados tienen la responsabilidad de controlar el buen resultado de sus propuestas de vuelta a su área de trabajo.

Objetivos de los Círculos de Calidad:

1. Propiciar un ambiente de colaboración y apoyo recíproco en favor del mejoramiento de los procesos operativos y de gestión,
2. Fortalecer el liderazgo de los niveles directivos y de supervisión,
3. Mejorar las relaciones humanas y el clima laboral,
4. Motivar y crear conciencia y orgullo por el trabajo bien hecho,
5. Concienciar a todo el personal sobre la necesidad de desarrollar acciones para mejorar la calidad,
6. Propiciar una mejor comunicación entre los trabajadores y los directivos
7. Dar a conocer los avances y obstáculos a vencer para lograr una mejora constante.

### **Ambiente Idóneo para las Reuniones de los Círculos de Calidad**

El ambiente más adecuado de una reunión es aquel que propicia el que cada miembro esté dispuesto a participar y a aportar. Escuche a los demás y se comprometa de lleno en el trabajo del equipo.

Debe darse un ambiente especial según se trate de:

- Preparación de la Reunión,
- Disposición para escuchar,
- Apertura,
- Desarrollo de la confianza.

### **Preparación de la Reunión**

La preparación previa es parte vital para el éxito del trabajo en equipo. Si los miembros no están preparados y los documentos no son entregados con la suficiente anticipación, las reuniones pueden desperdiciar un tiempo valioso.

### **Disposición para escuchar**

Esta es quizá la habilidad más importante para trabajar en equipo. Escuchar es algo que hacemos todos los días; no escuchar es también algo que hacemos todos los días.

En las reuniones, un buen oyente se esforzará por comprender la intención y el contenido de lo que los demás dicen, sin distraerse con su estilo de hablar. Debe verse más allá de la forma e ir al fondo de los expuestos, evitando prejuicios por estilos personales.

**Apertura**

Un obstáculo para la apertura se encuentra en los intereses ocultos, una razón personal para tratar de manipular la reunión hacia una u otra dirección. Los miembros pueden aprender a reconocer los intereses ocultos en los demás y alentarlos a ser más sinceros. Sin embargo, si todos los miembros hacen el compromiso de ser honestos al participar en el equipo, no habrá intereses ocultos.

**Desarrollo de la confianza**

Trabajar en equipo implica un desarrollo paulatino de la confianza de cada miembro hacia sus compañeros. Un ambiente idóneo deberá fomentar esto; no obstante, llevará tiempo lograr que los miembros tengan confianza entre sí.

## ACTIVIDAD

### LAS CARTAS SOBRE LA MESA

**“Competencia por estimular** Cooperación, trabajo en equipo, seguimiento de instrucciones.

**Recomendación:** Útil como actividad introductoria de presentación, cooperación y reflexión. Sirve también a medio curso para motivar o reorientar.

**Tiempo estimado:** 40 minutos.

**Materiales:** Tarjetas, preferiblemente de colores y en forma de naipe, cinta adhesiva. Procedimiento: Se dice al grupo que se realizará una actividad que es útil para “volverse más competentes” para el trabajo y el estudio pues implica una revisión de metas. Las metas son importantes porque guían y motivan en el diario quehacer.

A cada participante se le entrega una tarjeta y se le invita a escribir: ¿Por qué entró al círculo de calidad, qué espera lograr? Se invita al grupo a “poner las cartas sobre la mesa” colocándolas sobre una pared visible, el pizarrón o un escritorio amplio. Estando cerca, el grupo reordena las cartas.

Puede ser una persona voluntaria que acomoda según instrucciones del grupo. La meta grupal es armar escalera, tríos o parejas. Si se encuentra una carta o meta muy diferente al resto, se coloca como parte de los recursos de los que dispone el grupo (importancia de la diversidad). La idea es encontrar coincidencias en las metas grupales: similares (tríos, parejas) o complementarias (escaleras, donde una meta puede ser antesala de otra). Una vez armado “el juego” se pide al grupo opinar sobre lo realizado, tanto en “qué” (contenido de las tarjetas) como en el “cómo” se logró un producto; cómo fue posible, que aspectos contribuyeron al éxito, qué aspectos dificultaron, entre otros y “cuál” (moralaja o enseñanza que puede obtenerse del ejercicio).

Según el tiempo disponible y lo diagnosticado en cada grupo, se pueden utilizar todas o sólo una de las preguntas: ¿Qué se formó?, ¿cómo?, ¿cuál es la enseñanza? entre otros. La persona docente cierra con una reflexión sobre la necesidad de la cooperación para lograr una tarea conjunta y como esto es frecuente en el ámbito laboral. Puede ilustrarse con anécdotas o testimonios alusivos”.<sup>3</sup>

---

3. Yolanda JB (2011) Regulación de Conflictos interpersonales. Recuperado de <http://www.educarueca.org>

## Evaluación

### DESARROLLO:

1. El expositor entregara a cada miembro de la institución una hoja de autoevaluación la cual contestara según la escala que considera.

### Autoevaluación

ESCALA: (E) EXELENTE (B) BUENO (R) REGULAR (M) MALO

No.	ASPECTO A EVALUAR	E	B	R	M
1	¿Cómo le pareció el tema?				
2	¿Los temas fueron claros y se entendieron?				
3	¿Cómo considera los círculos de calidad?				
4	¿Cómo considera el trabajo en equipo realizado?				
5	¿Cómo considera la actividad realizada?				

## TEMA IV

### ACTIVIDADES SUGERIDAS PARA EL MEJORAMIENTO DE RELACIONES

#### ➤ **PROPÓSITO**

Al finalizar el tema Actividades para el Manejo de Conflictos, los docentes y personal administrativo comunicaran si las actividades fueron de utilidad para el mejoramiento de trabajo en equipo con el fin de trabajar en un ambiente agradable.

#### ➤ **CONTENIDO**

Elogios  
Afirmándonos  
Avioncitos de papel

#### **EVALUACIÓN**

Autoevaluación



Ilustración 5  
Círculos de Calidad  
Fuente <http://www.123rf.com/>

ACTIVIDAD  
ELOGIOS

**“Competencia por estimular:** comunicación, expresión de sentimientos positivos, ofrecimiento de retroalimentación.

**Recomendación:** útil para simular un laboratorio que estimula a ver y expresar aspectos positivos de las otras personas y motiva sobre la necesidad de brindar retroalimentación a otras personas (feed back o alimentación sobre las conductas para mantenerlas o corregirlas).

Además, aumenta el clima de confianza y seguridad, enfatiza en el feed back positivo aunque éste luego puede extenderse a feed back de aspectos a corregir. Es preferible en grupos que ya se conocen o tienen un tiempo de interactuar.

**Tiempo estimado:** 40 minutos. Materiales: Pequeñas tarjetas, puede ser en forma de sobre o en papel de colores agradables. Una tarjeta por participante y algunas de reemplazo

**Procedimiento:** se coloca al grupo en círculo o en dos filas paralelas, de manera que pueden verse cara a cara. Se muestran las tarjetas y se explica que cada persona tendrá una para escribir un elogio a la persona que está al frente. La regla es que este elogio debe ser real (no inventar o exagerar) y que si no es posible algo psicológico, puede ser algo físico. Si hay algunas resistencias debe motivarse señalando que es más fácil señalar defectos que virtudes y que partiendo del ámbito laboral es también necesario descubrir y expresar aspectos positivos tanto en las jefaturas como en la clientela o compañeras (os) de trabajo. Cuando cada persona escribe y finaliza, se pone de pie y lo entrega a la persona del frente la cual le corresponderá dándole el suyo.

El tiempo para escribir y entregar debe ser libre y sin presiones, observándose las reacciones, comentarios y lenguaje gestual del grupo, tanto al escribir como al leer su elogio. Si el grupo es pequeño puede invitarse a que cada persona lea en voz alta el elogio que recibió. Si no es pequeño o no se desea leer cada caso, se invita a que personas voluntarias lean sus elogios o quién facilita escoge algunas personas claves para exponer. Puede ser que escoja líderes grupales, o personas habitualmente silenciosas o personas que se desea motivar”.<sup>4</sup>

---

4. Yolanda JB (2011) Regulación de Conflictos interpersonales. Recuperado de <http://www.educarueca.org>

## ACTIVIDAD

### AFIRMÁNDONOS

“ **Competencia por estimular:** comunicación, resolución de problemas, asertividad.

**Recomendación:** útil para demostrar y solucionar problemas con carácter lúdico, sirve también para motivar sobre comunicación y generar espacios reflexivos de situaciones laborales y cotidianas. Convivencia

Requiere que el grupo haya desarrollado un clima de confianza y seguridad para efectuar las dramatizaciones y críticas de una manera fluida.

**Tiempo estimado:** 60 minutos.

**Materiales:** fotocopia del texto que aparece a continuación. Procedimiento: La persona docente hace una introducción sobre el ejercicio y el tema de la comunicación asertiva.

Puede nutrirse del siguiente texto y entregar copia a los subgrupos. “...las personas deben aprender a pedir lo que se quiere, a formular correctamente un problema, a hacer y recibir elogios, a defender los derechos propios, a decir no cuando corresponde hacerlo, sin temor, pero dando razones valederas y sin gritos ni rabia. La asertividad es difícil de trabajar en la mayoría de los grupos.

Habitualmente existe un aprendizaje anterior de conductas agresivas (reacciono y respondo mal) o elusivas (eludo a dar respuesta, me aísló, me callo para no involucrarme o para evitar ser herido(a)).

En escenarios más amplios tiende también a existir una atmósfera general de poco diálogo abierto y hay medios de comunicación social que son rápidos para tildar de conflictiva a la persona que dice lo que piensa”

**Primera fase:** trabajo en subgrupos (tiempo aprox, 15 minutos) Se forman subgrupos para que cada uno trabaje alguna de las situaciones presentadas en el texto anterior. Una vez leído y comentado el texto el grupo expone sus conclusiones en una plenaria para sacar conclusiones generales.

**Segunda fase:** (tiempo aprox. 15 minutos) Se le pide a los participantes que se agrupen en parejas y que le digan a su compañero (a) tres cosas positivas sobre él o ella. Cuando se ha terminado de decir una cosa positiva, quien escucha deberá responder - “muchas gracias y qué más...”- y la persona le dirá otra cosa positiva.

Los papeles se intercambian y cuando cada pareja haya terminado se buscan a otras personas para continuar con el ejercicio hasta terminar los 15 minutos.

**Tercera fase:** (tiempo aprox. 15 minutos) En plenaria cada participante expone su experiencia ante el grupo para construir conocimiento sobre el tema”.<sup>5</sup>

---

5. Yolanda JB (2011) Regulación de Conflictos interpersonales. Recuperado de <http://www.educarueca.org>

## ACTIVIDAD

### AVIONCITOS DE PAPEL

**“Competencia por estimular:** cooperación, trabajo en equipo, resolución de problemas, seguimiento de instrucciones.

**Recomendación:** útil para motivar sobre cooperación, seguir instrucciones y desarrollar la creatividad bajo un ambiente lúdico.

**Tiempo estimado:** 40 minutos.

**Materiales:** hojas blancas o de deshecho para hacer avioncitos de papel, en cantidad de dos a cuatro por grupo, tijeras (una por grupo) y cinta adhesiva, goma líquida y marcadores (cada grupo con un juego de cada uno de estos materiales).

**Procedimiento:** se forman grupos de no más de 5 personas, y se les da la instrucción de hacer avioncitos de papel, ganando el grupo que logre fabricar más aviones. Es importante dejar esta instrucción abierta de manera que los grupos puedan innovar en cuanto al tamaño, forma y detalles de los aviones a fabricar.

Como el material es reducido (no más de 4 hojas tamaño carta) los grupos deberán organizar el trabajo, estimar el material y de ser necesario, aportar hojas propias o buscar en otros grupos. Igual pueden optar por hacer aviones minúsculos y sin detalles, para lograr la meta de cantidad. Esto es válido pero no debe decirse previamente al grupo. Se da un tiempo límite de no más de 10 minutos y se procede a contar los avioncitos de cada grupo. Gana quién hiciera más, pues esa era la instrucción o la solicitud.

Los detalles estéticos así como el tamaño no se toman en cuenta. Sólo se considera que realmente parezca un avión de papel. Se brinda un espacio para que los grupos (perdedores y ganador puedan expresar sus sentimientos y opiniones sobre lo ocurrido) y que extraigan una moraleja. Es importante que el grupo ganador logre identificar algunos factores que los llevaron al éxito. Posiblemente la cooperación, división del trabajo y la innovación, surjan como aspectos importantes en el grupo ganador

El personal docente cierra con una reflexión sobre la actividad. Señala que el mercado de trabajo habrá iguales solicitudes y debe manejarse el criterio de calidad con eficacia y ética con eficiencia y como la cooperación, el trabajo de equipo y la innovación pueden ser de ayuda, sin apartarse de la instrucción o solicitud de la clientela. <sup>6</sup>

---

6. Yolanda JB (2011) Regulación de Conflictos interpersonales. Recuperado de <http://www.educarueca.org>

## BIBLIOGRAFÍA

Ararteko (2010) Convivencia y conflicto en los centros educativos. País Vasco, España: Gráficas Santa María,

Aamodt, M. (2010), Psicología Organizacional.(6ta Ed.) México D.F., Wadsworth Cenage Learning.

Marchesi, A. y Díaz, T. (2010) Las emociones del profesorado, Madrid, España: Fundación Santa María.

Newstrom, J. (2011) Comportamiento humano en el trabajo, (13 ed.) Mexico D.f.: McGraw Hill.

Zupiría, X. (2015) Relaciones interpersonales, Generalidades, universidad del país vasco, Biblboa, España.

Robbins, S. y Judge, T. (2013) Comportamiento Organizacional. (15 Ed.) México: Pearson.

Thomson, P. (2015) resumen del libro circuitos de calidad, Editorial Norma, <http://almez.pntic.mec.es/acerez1/circuitos.htm>

## **EGRAFÍAS**

Yolanda JB (2011) Regulación de Conflictos interpersonales. Recuperado de <http://www.educarueca.org>

## **CAPÍTULO IV**

### **EVALUACIÓN DEL PROYECTO**

#### **4.1 Evaluación del diagnóstico**

La evaluación del diagnóstico se realizó mediante una lista de cotejo (ver apéndice)

En esta etapa se utilizaron las siguientes técnicas tales como la entrevista, encuesta y FODA en la cual se recabo la información de la institución de una forma más eficiente teniendo en cuenta las fortalezas debilidades de la institución en donde efectuamos el Proyecto.

Se realizó una entrevista (ver apéndice) donde se plantearon preguntas al personal docente y administrativo de la institución recolectando información tal como , misión, visión ,funciones, organización y administración importante para poder tener un conocimiento más amplio de los problemas o necesidades que tiene la institución y así poder tener información de todo lo relacionado a la institución.

Por medio de el Análisis FODA (ver apéndice) se detectaron las fortalezas y debilidades de la institución teniendo como referencia este análisis para poder conocer de manera más profunda la situación de la institución a la cual nos abocamos, encontrando carencias y necesidades en institución.

También se utilizó la observación (ver apéndice) donde se recolectaron datos e información por medio de los sentidos para observar hechos y realidades sociales presentes y a la gente donde desarrolla normalmente sus actividades.

Se utilizó la guía de análisis contextual e institucional ocho sectores (ver apéndice) para obtener mayor información en cada uno de los sectores.

#### **4.2 Evaluación del perfil**

Basándose en una lista de cotejo (ver apéndice) se logró verificar que las actividades, metas y objetivos planteados en el perfil del proyecto fueron realizados en su totalidad y en su tiempo establecido.

Para poder llevar a cabo el perfil se realizó un cronograma de actividades sobre el proyecto a ejecutar, incluyendo el presupuesto y los recursos que serían necesarios para la elaboración del mismo.

### **4.3 Evaluación de la ejecución**

La ejecución del proyecto se llevó a cabo por medio de una lista de cotejo (ver apéndice)

A través del cronograma de actividades (pag.20) se logró verificar que cada una de las actividades se ejecutó de acuerdo a lo establecido, llenando las expectativas de las mismas y llevando a cabo con éxito cada una de las actividades programadas.

Se logró ejecutar el proyecto con el apoyo de la Institución del personal docente, administrativo, y de profesionales quienes colaboraron con la ejecución del mismo.

### **4.4 Evaluación final**

Por medio de una lista de cotejo (ver apéndice) se realizaron talleres para ello se elaboró una guía con cuatro temas para los docentes y personal administrativo del instituto de educación básica por cooperativa Magdalena Milpas Altas, se determinaron los alcances del proyecto. Los contenidos de la guía apoyan el proceso de mejoramiento de la institución tanto para los docentes como para la administración. Los contenidos de la guía son claros en enfatizar las mejoras en la eficiencia de la administración la cual se verá reflejada en el proceso educativo y en las buenas relaciones interpersonales.

Así mismo, manifestaron que el proyecto les ha beneficiado al poder tener mejores relaciones entre cada uno de los miembros del personal, obteniendo resultados satisfactorios mediante una experiencia que tiene vinculación con la misma comunidad, luego de haber logrado la aceptación del proyecto ante los miembros que laboran en la institución.

## CONCLUSIONES

- Se elaboró una Guía para el fortalecimiento de relaciones interpersonales docentes y manejo de conflictos administrativos educativos donde se dieron a conocer aspectos importantes y actividades a realizar.
- Se socializó la guía con todo el personal de la institución por medio de talleres a todo el personal de la institución.
- Se reprodujeron guías por medio de talleres para todo el personal docente y administrativo de la institución las cuales servirán como camino a seguir para la resolución de conflictos.
- Se contribuyó con la formación de los docentes para resolución y manejo de conflictos.

## RECOMENDACIONES

- La administración del Instituto de educación básica por cooperativa Magdalena Milpas Altas, deberá seguir promoviendo actividades que fortalezcan las relaciones entre docentes.
- A la administración del Instituto de educación básica por cooperativa Magdalena Milpas Altas, deberá Implementar la guía y darle seguimiento, con el fin de mejorar la deficiencia encontrada.
- El director del Instituto de educación básica por cooperativa Magdalena Milpas Altas debe aplicar la guía implementando y enriqueciéndola con reuniones mensuales para fortalecerla.
- Al director del Instituto de Educación Básica por Cooperativa Magdalena Milpas Altas debe darle seguimiento a la utilización adecuada de la guía.

## **BIBLIOGRAFÍAS**

M.A .Edwin Roberto García García y otros, Propedéutica para el ejercicio profesional supervisado -EPS-,10° edición ,Guatemala 2010.

Méndez Bidel. Proyectos (Elementos propedéuticos).2da.Edicion.Guatemala 2002.

Municipalidad de Magdalena Milpas Altas, Secretaria Municipal, Memoria de Labores,[2,011]

Agenda Escolar [2,015]. Instituto Nacional de Educación Básica por Cooperativa Magdalena Milpas Altas.

## **EGRAFÍA**

Municipalidad de Magdalena, [en línea] Guatemala 2015 [Marzo 2015]: Disponible en: [www.munimagdalena.gob.gt/misión/visión.htm](http://www.munimagdalena.gob.gt/misión/visión.htm).

American Psychological Association. (2016). APA Style. Recuperado de <http://www.apastyle.org/index.aspx>

# APÉNDICE

## **GUIA DE ANALISIS CONTEXTUAL E INSTITUCIONAL**

### **I SECTOR COMUNIDAD**

#### **1. ÁREA GEOGRÁFICA**

Se encuentra ubicado 1ra. Calle "A" B-6 zona 1 Magdalena Milpas Altas, Sacatepéquez, el municipio de Magdalena Milpas Altas se encuentra situado en la parte Sureste del departamento de Sacatepéquez, situado a una altura de 2,045 metros sobre el nivel del mar, por lo que generalmente su clima es frío. Cuenta con una extensión territorial de 8 kilómetros cuadrados y se encuentra a doce kilómetros de la cabecera departamental. Sus límites territoriales son los siguientes: Al Norte con el municipio de Santa Lucía Milpas Altas; al Sur con el municipio de Santa María de Jesús, al Este con el municipio de Villanueva y Amatitlán; y al Oeste con el Municipio de Antigua Guatemala y Santa María de Jesús (Sacatepéquez).

#### **2. Área histórica**

Magdalena Milpas Altas fue conocido originalmente como Santa María Magdalena de la Real Corona, fue fundado el 11 de octubre de 1825 por el conquistador Francisco de Monterroso.

El apelativo de Milpas Altas le fue asignado posteriormente, habiendo distintas versiones sobre el origen. En el año de 1833 se adscribió el circuito de Antigua Guatemala. El acuerdo del 29 de enero de 1875, a solicitud de los vecinos de San Miguel Milpas Altas en el departamento de Sacatepéquez, accedió a que se organizara una municipalidad en Magdalena Milpas Altas, debiéndose practicar las elecciones populares del caso. Su feria titular, se celebra del 22 al 25 de julio, siendo el día principal el 22 cuando la iglesia conmemora a Santa María Magdalena patrona del municipio. Como tradición durante el año se celebran varias festividades religiosas.

#### **3. Área política**

Integrada por el alcalde, síndicos y concejales, que se encargan de proveer mejores condiciones de vida a los vecinos a través de la ejecución y administración servicios de limpieza, agua, alcantarillado, parques, calles, etc.

El alcalde es la primera autoridad del municipio y el representante legal del ayuntamiento, preside y ejecuta las ordenanzas, resoluciones y acuerdos emitidos por la corporación Municipal. El concejo está integrado por el alcalde que lo preside, 8 concejales y 2 síndicos, electos popularmente en proporción al número de votos obtenidos por los comités cívicos y partidos políticos legalizados. Los síndicos y concejales, fiscalizan al alcalde y exigen el cumplimiento de los acuerdos y resoluciones de la corporación municipal. 67

#### **4.Área social**

Su economía se basa en el cultivo de verduras, cuenta con una producción pecuaria que se basa en la crianza de ganado bovino, La principal fuente de trabajo en el municipio de Milpas Altas es la agricultura por medio de los cuales se da trabajo directo e indirecto a la mayor parte de la población.

La otras fuentes principales de trabajo en el municipio lo constituye el arte de la pintura y trabajo en madera.

El municipio tiene 10,709 habitantes según el censo de población año 2009 con una densidad de 1,336 habitantes por kilómetro cuadrado. Existe una población del 55% de la etnia ladina y un 45% de la etnia kaqchiquel. Cuenta con instituciones tanto públicas como algunas privadas y por cooperativa, en los niveles de preprimaria, primaria, básico y diversificado.

El Municipio de Milpas altas, cuenta con viviendas hechas con materiales utilizados en la fabricación como lo son: ladrillos, adobe, madera, lámina metálica. El material más común en las áreas urbanas es el block y la madera. En las casas rurales: El bambú, adobe, lámina metálica. El régimen de tenencia de la vivienda es propio o alquilado.

La principal vía de comunicación terrestre, es la carretera interamericana en dirección occidente, además el mayor transporte que se utiliza son las camionetas extraurbanas y tuc tuc.

La vía de acceso es por carretera interamericana, a 14 kilómetros de la entrada principal del parque Florencia.

#### **Carencias del sector**

Escasez de agua en algunos caseríos y establecimientos educativos del Municipio.

El transporte escaso, y no hay suficientes señalizaciones.

## **IISECTOR INSTITUCIÓN**

### **1. Área localización geográfica**

Se encuentra ubicada en la 1ra. Calle "A" b-6 zona 1 Magdalena Milpas Altas Sacatepéquez. Las vías de acceso por Santa Lucia Milpas Altas, y La aldea de San Miguel Milpas Altas.

Ruta de transporte es extraurbana desde el parque ecológico Florencia, hasta el centro del municipio y es escaso. tuc tuc, buses, taxias y vehículos particulares son los que ingresan al lugar

### **2 Área localización administrativa**

Área rural, municipio del departamento de Suchitepéquez

Código del municipio 03-010

### **3.Área historia de la institución**

El instituto de educación básica por cooperativa Magdalena Milpas Altas, fue creado en el año de 1976, por un grupo de padre de familia y apoyo municipal en conjunto con el ministerio de educación, debido a las necesidades estudiantiles que se presentaban en el sector.

No se cuenta con fecha específica de los sucesos debidos que fue extraviado el libro en que fue plasmada la historia.

### **4 Área edificio**

Área construida de 40 metros por 24 metros, con un área descubierta de 30 metros por 12.30 metros, su estado de conservación es regular.

Cuenta con un solo nivel, una cancha y en ella un área para actos

## Carencias del sector

No hay biblioteca

Pocos sanitarios y no son los adecuados y se necesitan más

No hay laboratorio de computación ni de proyección

Existe área de cocina pero está incompleta

Mala iluminación en salones y pasillos

Instalación eléctrica deteriorada

## III SECTOR FINANZAS

Fuentes de Financiamiento

ARTICULO 30.

Los Institutos por Cooperativa de Enseñanza, estarán financiados por el Ministerio de Educación, la Municipalidad local, los padres de familia y el sector privado, cuando éste decida participar.

ARTICULO 31.

Los Establecimientos que se organicen de acuerdo con el presente Reglamento, sufragarán sus gastos con los fondos provenientes de los siguientes aportes económicos: a) Subvención del Estado, a través del Ministerio de Educación .b) Subvención Municipal, aprobada por el Consejo Municipal .c) Cuotas de colegiatura que pagarán los padres de familia .d) Derechos de inscripción proveniente de los padres de familia .e) Contribuciones del sector privado. f) Otros aportes.

ARTICULO 32.\*

ASIGNACIONES DEL ESTADO. Son las aportaciones económicas que hará el Estado a través del Ministerio de Educación, por un monto mínimo de Q.7,368.00 y un máximo de Q.18,420.00 al año, por grado o sección.

ARTICULO 33.

Para la autorización de un Instituto por Cooperativa de Enseñanza, será necesario que cuente como mínimo con 20 alumnos inscritos.

ARTICULO 38. CUOTAS DE COLEGIATURA.

Son los pagos mensuales que, de Enero a Octubre, efectuarán los padres de familia por el servicio educativo. Su valor máximo es de Q. 20.00 mensuales, debiendo ser canceladas en forma anticipada, durante los primeros 5 días de cada mes .Las cuotas de colegiatura deberán ser aprobadas por la Dirección Técnica Regional correspondiente, de conformidad con la situación socioeconómica y el servicio prestado.

#### ARTICULO 39. PAGO DE INSCRIPCION.

Son los pagos que efectuarán los padres de familia al momento de inscribir a sus hijos en el establecimiento, los cuales son los siguientes :a) Matrícula Oficial b) Operación Escuela c) Derecho de Inscripción.

#### **2 Área Costos**

Contrato institucional por un año de servicio, puede ser renovado, bipartita con aporte gubernamental y de los padres de familia. Aporte institucional de pago de agua, luz y teléfono.

#### **3.Área Control de finanzas**

Existe una comisión de finanzas, una contadora y se llevan libros de finanzas.

#### **Carencias del Sector**

El presupuesto asignado al instituto no cubre las necesidades que se presentan
--

### **IV SECTOR RECURSOS HUMANOS**

#### **1. Área Personal operativo**

Una persona que se encarga de la limpieza y ornato, por contratado renovado cada año.

#### **2. Área personal administrativo**

1 Director, 1contador, 1secretaria que laboran de 13:00 a 18:00 horas. Por contrato renovado cada año.

#### **3. Área personal de servicio**

Doce docentes de nivel medio, trabajan por contrato con horario de 13:00 a 18:00 horas. Y sábados también.

#### **4. Área usuarios**

275 alumnos con

Dos secciones de primero básico

Dos secciones de segundo básico

Dos secciones de tercero básico

Instituto de educación mixta que oscila entre las edades de 12 a 18 años

#### **6.1.5 Carencias del sector**

Inestabilidad laboral

No existe personal encargado de la cocina

### **V SECTOR CURRICULUM**

#### **1. ÁREA PLAN DE ESTUDIO /SERVICIO**

Nivel que atiende es nivel Medio de primero a tercero básico, en el área de Magdalena Milpas Altas, existe un Programa de gestión ambiental impulsado por la municipalidad, utilizan el Currículo Nacional Base, los alumnos participan en actividades como gimnasias elección de reinas, y actividades cívicas correspondientes.

#### **2. Horario institucional**

El tipo de horario es De lunes a viernes de 13:00 a 18:00 horas jornada vespertina, se utiliza el día Sábado de 14:00 a 16:00 horas, una vez al mes para hacer reunión de padres de familia y se establece el viernes como día de atención a padres de familia, los alumnos apoyas preparando material para ocasiones especiales en su jornada laboral.

#### **3. Área material didáctico/materias primas**

### **Horario de actividades específicas según planificación**

Durante la jornada vespertina todos los docentes trabajan con libros y realiza su material didáctico de acuerdo a la clase que les corresponde.

### **4.Área Métodos técnicas y procedimientos**

Experimental, inductivo, deductivo, grupal, visual,  
Planificación, anual, bimestral y semanal

### **5.Área de evaluación**

Existe una comisión de evaluación integrada por docentes Se hacen evaluaciones por bimestre, pruebas cortas, escritas y orales y se entregan notas a padres de familia cada bimestre.

### **Carencias del Sector**

Mala organización en lo referente a los horarios programados, ya que hay muchos espacios en que los estudiantes se quedan solos.

No se respeta el horario. Además se realizan muchas actividades culturales las que no permiten que se cumpla con su totalidad la programación académica.

Organización deficiente debido a las malas relaciones y falta de comunicación entre docentes y administrativos.

## **VI SECTOR ADMINISTRATIVO**

### **1. Área de planeamiento**

A corto plazo, utilizan diario donde se planifican todas las actividades de la semana, a mediano plazo se planifica por mes y a largo plazo por año, y estos son implementados según el currículo Nacional Base, teniendo en cuenta las actividades programadas según lo establecido ,las actividades se extra curriculares se planifican con ayuda de las distintas comisiones con las que cuenta el instituto.

### **Elementos de los planes**

Curriculares y Administrativos.

## **Base de los planes políticas o estrategias y objetivos o actividades**

Plan Educativo del Ministerio de Educación y políticas estatales.

### **2. Área organización**

"Artículo 8. Representación. Los Institutos de Educación por Cooperativa de Enseñanza, estarán representados legalmente por una junta directiva, la cual durará dos años en el

cargo. Estará integrada de la siguiente manera:

- a. Presidente: Será un padre de familia, electo en asamblea;
- b. Vicepresidente: El director(a) del Instituto, automáticamente asume al cargo;
- c. Secretario(a): Representante nombrado por la supervisión del distrito;
- d. Tesorero(a): Secretario (a) o contador(a) del instituto, nombrado por el director y claustro en asamblea;
- e. Vocal I: Un padre de familia, electo en asamblea;
- f. Vocal II: Representante de la municipalidad, nombrado por el alcalde;
- g. Vocal III: Un padre da familia, electo en asamblea.

Esta directiva debe elegirse cada dos años y su función es velar por la calidad de la educación que se imparta en el establecimiento.

### **3. Área Coordinación**

Por medio de circulares, memos, notificaciones, providencias, oficios

#### **Tipos de comunicación**

Verbal y escrito

#### **Inventario de actividades realizadas**

Con planes de trabajo mensual.

### **4.Control**

Por medio de la asistencia diaria, en un libro específico.

### **5.Área supervisión**

Supervisor Educativo en forma ocular y revisión de planes.

### **Carencias del sector**

Se necesita mayor organización en la administración para llevar a cabo todos los procesos administrativos y que sean efectivos.

Falta de motivación y responsabilidad docente

Se requiere de contrataciones del personal de las diferentes áreas ya que no hay personal suficiente.

## **VII SECTOR DE RELACIONES**

### **Área Institución-usuarios**

#### **Relación institución- padres de familia**

Los padres de familia pueden tener visitas a la institución y citas con los maestros previa solicitud, a pesar de esto la atención no es suficiente, se realizan durante el año varios intercambios deportivos con otros Institutos los cuales son programados con anterioridad, se celebra una semana cultural la cual es también aniversario de cada institución en esta se elige a la reina, se realizan kermes y eventos deportivos donde los alumnos participan activamente. A los maestros se les capacita una o dos veces al año.

#### **Área institución con otras instituciones**

La Departamental como ente que lleva los procesos educativos

La Municipalidad en apoyo en algunas actividades

Intercambios educativos con otros centros educativos del sector

SUPERVISIÓN EDUCATIVA recibe cooperación de varias instituciones locales.

#### **Área Institución con la comunidad**

Aldea San Miguel y Buena vista

Municipalidad de Milpas Altas

### **Carencias del sector**

Se necesita más organización administrativa, para lograr mejores relaciones

Se dan muy pocas capacitaciones a maestros.

## **VIII SECTOR FILOSOFICO, POLITICO Y LEGAL**

### **1. Filosofía de la institución**

#### Misión

Ser una institución educativa que brinde la oportunidad de una enseñanza integral, académica y tecnológica, basada en los principios morales y éticos, teniendo como herramienta principal el amor, porque toda labor realizada con amor da como resultados una buena formación de personas productivas para la sociedad

#### visión

Ser una institución educativa formadora de personas con valores morales, éticos y cívicos, además de servicio al prójimo teniendo como fundamento la preparación científica y la innovación de la tecnología, pues el mundo ha cambiado en torno a las diversas actividades y a la relación de las personas con el entorno económico social, político y cultural.

### **2. Área políticas de la institución**

Garantizar el acceso a las comunidades cercanas ,la permanencia y egreso efectivo de la juventud sin discriminación, al nivel básico educativo escolar.

Brindar un proceso de enseñanza aprendizaje de calidad para asegurar que todos los estudiantes del centro educativo sean sujetos de una educación pertinente y relevante.

Fortalecimiento de la formación, personal y académica tomando como base los principios y valores.

### **3 Área aspectos legales**

Reglamentos de institutos por cooperativa de enseñanza, acuerdo ministerial No. 58 fecha 15 de marzo de 1995.

Reglamento interno con reglas y normas

Ley de Educación Nacional

#### **Reforma Educativa**

“Desarrollar procesos para que la educación sea adecuada a las necesidades y Demandas actuales y futuras de la comunidad educativa y Contribuir al mejoramiento de la calidad de Educación bajo la metodología participativa”.

## **carencias del Sector**

Algunos reglamentos no se cumplen a cabalidad

## PLAN DIAGNÓSTICO

### IDENTIFICACION

Nombre de la Institución

Municipalidad de Magdalena Milpas Altas (Sacatepéquez)

### Tipo de la institución

Institución Estatal

### Ubicación geográfica

1ra. Calle 4ta. Ave B-9 zona 1

Localizado en el departamento de Sacatepéquez, municipio de Magdalena Milpas Altas.

Nuvia Leticia del Valle Morales

200616993

El diagnostico institucional nos permitirá identificar las áreas en que la institución debe mejorar y priorizar los focos críticos en los que es necesario intervenir. De esta forma, permite focalizar el trabajo en aquellos aspectos más importantes.

### Objetivos

#### Objetivo General

Identificar por medio de instrumentos la situación actual de la institución e y la problemática existente en la Municipalidad de Magdalena Milpas Altas.

#### Objetivos Específicos

Conocer por medio de la entrevista información relevante del establecimiento y con ello tener un amplio conocimiento sobre la situación en que se encuentra la institución.

Identificar por medio de la Matriz FODA el estado de la institución y por medio de esta priorizar las necesidades básicas de la institución.

Analizar e interpretar la información obtenida para tener una idea mas amplia de la situación interna y externa de la institución.

## **Actividades**

- ✓ Elaboración de instrumentos
- ✓ Validación de instrumentos
- ✓ Aplicación de los instrumentos
- ✓ Análisis de la información
- ✓ Presentación de la información
- ✓ Redacción del informe

## **Recursos**

### **Humanos**

- ✓ epesista
- ✓ Alcalde municipal
- ✓ Secretario
- ✓ Personal Administrativo

### **Tecnológicos**

- ✓ Computadora
- ✓ Memoria USB
- ✓ Internet
- ✓ Impresora

### **Financieros**

- ✓ Pasajes
- ✓ Alimentación
- ✓ Materiales de librería
- ✓ Fotocopias



## ENTREVISTA

¿Desde hace cuánto tiempo funciona el instituto de Educación Básica por Cooperativa Magdalena Milpas Altas?

2. ¿Cuál es la visión y misión del Instituto?
3. ¿Cómo se encuentra el área que rodea al instituto?
4. ¿Cómo se maneja la organización y administración dentro del Instituto?
5. ¿Cuáles son las funciones de cada miembro del personal?
6. ¿Cuáles son las fuentes de financiamiento del instituto?
7. ¿En base a qué aspectos legales están regidas las políticas educativas del instituto?
8. ¿Qué problemas o necesidades encuentra dentro del instituto?
9. ¿Cuáles considera que son las fortalezas y amenazas?
10. ¿Cuáles son sus expectativas con respecto a sus estudiantes?

Universidad de San Carlos de Guatemala  
Facultad de Humanidades  
Ejercicio Profesional Supervisado EPS  
Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa



Matriz FODA

Fortalezas ( internas F)	Debilidades (internas D)
Oportunidades (externas O)	Amenazas (externas A)



## FICHA DE OBSERVACIÓN

1. Infraestructura
2. Tipo de mobiliario
3. Áreas con las que cuenta el instituto
4. Actitudes del personal docente, administrativo y operativo
5. Relación entre el personal
6. Relación entre estudiantes
7. Afectividad entre docente y alumno
8. Orden y disciplina
9. Organización Institucional
10. Valores que practica la institución



LISTA DE COTEJO  
 EVALUACION DEL DIAGNÓSTICO DEL PROYECTO

No.	INDICADORES	SI	NO
1	Se eligió la información básica de la Institución	X	
2	Las técnicas utilizadas fueron precisas	X	
3	El uso de instrumentos fue acorde a las técnicas utilizada	X	
4	Se enumeraron las carencias de la institución	X	
5	Los problemas se estudiaron y priorizaron	X	
6	Las principales soluciones son viables y factibles	X	
7	Se estructuro el informe final del diagnóstico con base a los lineamientos establecidos	X	
8	Se obtuvo la posible solución para poder llevar a cabo el proyecto	X	



LISTA DE COTEJO  
 EVALUACIÓN DEL PERFIL DEL PROYECTO

No.	Indicadores	Si	No
1	Se identificó el problema de la Institución	X	
2	Se determinó el lugar donde será ejecutado	X	
3	Se determinó la unidad ejecutora	X	
4	Se justificó el proyecto	X	
5	Se describió el proyecto	X	
6	Se han identificado a los beneficiados	X	
7	Se tiene programado el presupuesto	X	
8	Están establecidas las actividades en el cronograma	X	
9	Los recursos son suficientes para la realización del proyecto	X	



## LISTA DE COTEJO

### EVALUACION DE LA EJECUCION DEL PROYECTO

No.	Indicadores	Si	No
1	Se cumplió con las actividades programadas en las fechas establecidas	X	
2	Se cumplió con las fases de ejecución del proyecto	X	
3	La ejecución de las fases fueron adecuadas	X	
4	Los recursos materiales fueron suficientes para la ejecución del proyecto		
5	Los recursos financieros fueron suficientes para la ejecución del proyecto	X	
6	El proyecto responde a las necesidades de la institución	X	
7	El proyecto mejora la calidad de la institución	X	
8	Existieron inconvenientes para la ejecución del proyecto		X
9	Se recibió apoyo de la unidad ejecutora	X	
10	El producto es funcional a la institución	X	

Universidad de San Carlos de Guatemala  
 Facultad de Humanidades  
 Ejercicio Profesional Supervisado EPS  
 Licenciatura en pedagogía y Administración Educativa



LISTA DE COTEJO  
 EVALUACION FINAL DEL PROYECTO

No.	Indicadores	Si	No
1	La comunidad educativa se benefició del proyecto	X	
2	El objetivo general se cumplió	X	
3	Los objetivos específicos se cumplieron	X	
4	Las metas del proyecto se cumplieron a cabalidad		
5	El proyecto contribuyo a solucionar la problemática planteada	X	
6	Es necesario que a este proyecto se le de seguimiento	X	
7	Todas las actividades planteadas se llevaron a cabo	X	
8	El tiempo fue suficiente para el desarrollo del proyecto	X	
9	La creación del proyecto fue de beneficio para la dirección y personal docente del instituto.	X	
10	El informe final se estructuro con base a los lineamientos establecidos en los lineamientos de EPS	X	

# ANEXOS

**Capacitación para el Fortalecimiento de Relaciones Interpersonales Docentes  
y Manejo de Conflictos Administrativos Educativos**

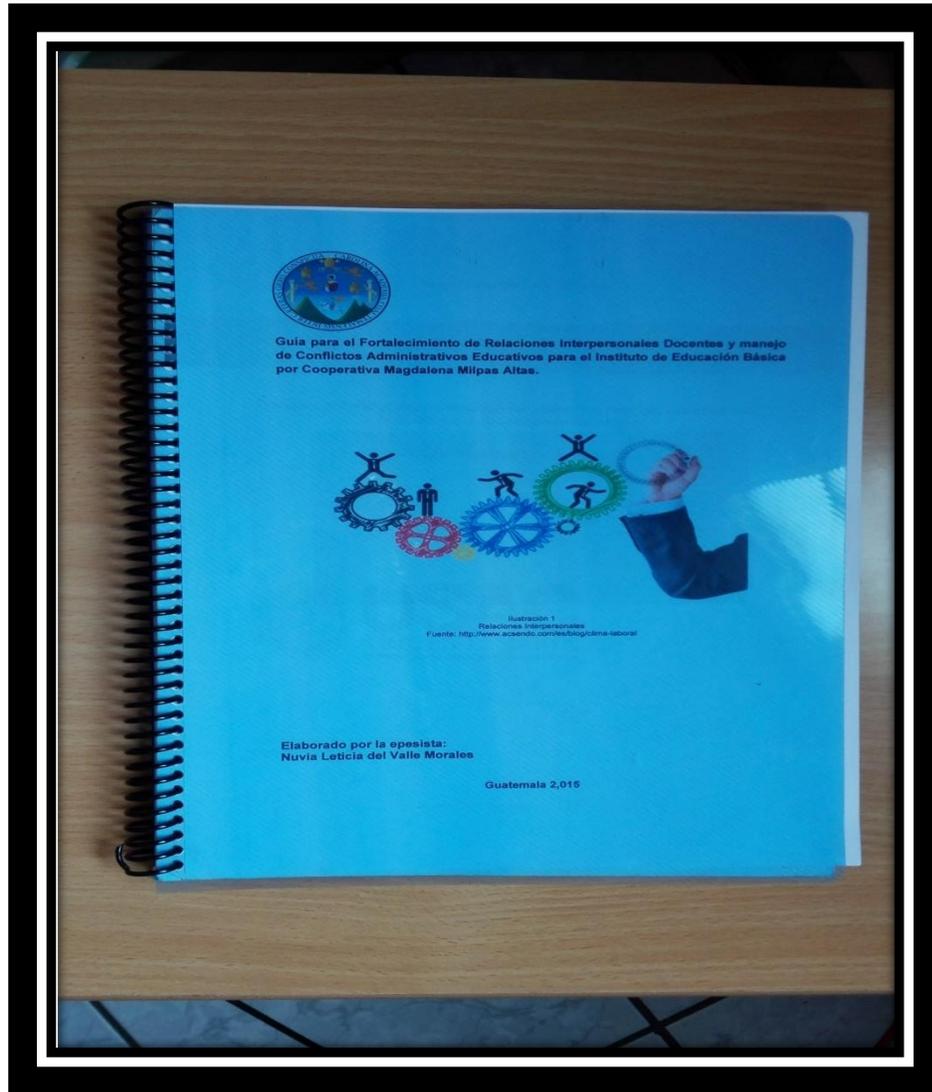


Capacitadoras y epesista



YouCam Perfect

Socialización de la guía con el personal



Guía terminada

*Universidad de San Carlos de Guatemala*  
*Facultad de Humanidades*

Guatemala, 09 de Marzo de 2015

Señor Bernabe Méndez Dubon  
Presente.

Estimado

Atentamente le saludo y a la vez le informo que la Facultad de Humanidades de la Universidad de San Carlos de Guatemala, con el objetivo de participar en la solución de los problemas educativos a nivel nacional, realiza el Ejercicio Profesional Supervisado –EPS–, con los estudiantes de la carrera de Licenciatura en Pedagogía.

Por lo anterior, solicito autorice realizar el Ejercicio Profesional Supervisado a la estudiante Nuvia Leticia Del Valle Morales quien se identifica con *carne* universitario No. 200616993 en la institución que usted dirige.

El asesor –supervisor asignado realizará visitas constantes, durante el desarrollo de las fases de diagnóstico, perfil, ejecución y evaluación del proyecto.

Deferentemente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

  
Lic. Guillermo Arnoldo Saytan Monterroso  
Director, Departamento de Extensión



Departamento de Sacatepéquez

muni\_magdalena\_ma@hotmail.com

bgbmd@hotmail.com

Tel.: 4001-7234



Magdalena Milpas Altas, 09 de marzo del 2015

Licenciado:

Guillermo Arnoldo Gaytán Monterroso  
Director Departamento de Extensión  
Asesor de EPS  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Licenciatura en Pedagogía  
Presente.

De manera atenta, Nosotros en representación de la MUNICIPALIDAD DE MAGDALENA MILPAS ALTAS, DEPARTAMENTO DE SACATEPÉQUEZ, por medio de la presente, hacemos de su conocimiento que: **NUVIA LETICIA DEL VALLE MORALES** con carne universitario: **200616993** se presentó a nuestra organización con el objetivo de solicitar espacio para realizar su Práctica Profesional Supervisada, a lo cual estamos en la disponibilidad de brindarle el espacio y las condiciones necesarias para que realice su trabajo en el Instituto Nacional de Educación Básica por Cooperativa ubicado en la 4ta calle "A", B-6 zona 1 Cabecera Municipal, lo cual implica que tendrá acceso a la información necesaria para la buena realización de su trabajo.

Así mismo, hacemos de su conocimiento que, la persona nombrada como persona enlace es: **NORMA REBECA MUC LARA** de la oficina de la Mujer.

Atentamente,

  
Bernabé Méndez Dubón  
Alcalde Municipal





**MUNICIPALIDAD DE MAGDALENA MILPAS ALTAS**

Departamento de Sacatepéquez  
[muni\\_magdalena\\_ma@hotmail.com](mailto:muni_magdalena_ma@hotmail.com)  
[bgbmd@hotmail.com](mailto:bgbmd@hotmail.com)  
Tel. 4001-7234

Magdalena Milpas Altas, 10 de marzo del 2015

Señor.

Lisandro Acajabón

Director Instituto Nacional De Educación Básica por Cooperativa

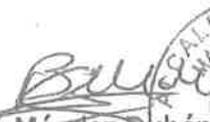
Presente.

Reciba es esta municipalidad un cordial y atento saludo deseando que sus actividades sean altamente satisfactorias.

De manera atenta, Nosotros en representación de la MUNICIPALIDAD DE MAGDALENA MILPAS ALTAS, DEPARTAMENTO DE SACATEPÉQUEZ, por medio de la presente, hacemos de su conocimiento que: **NUVIA LETICIA DEL VALLE MORALES** con carné universitario: **200616993** se presentó a nuestra organización con el objetivo de solicitar espacio para realizar su Práctica Profesional Supervisada, a lo cual estamos en la disponibilidad de brindarle el espacio y las condiciones necesarias para que realice su trabajo en el Instituto Nacional de Educación Básica por Cooperativa ubicado en la 4ta calle "A", B-6 zona 1 Cabecera Municipal, lo cual implica que tendrá acceso a la información necesaria para la buena realización de su trabajo.

Así mismo, hacemos de su conocimiento que, la persona nombrada como persona enlace es: NORMA REBECA MUC LARA de la oficina de la Mujer.

Atentamente,

  
Bernabé Méndez Dubón  
Alcalde Municipal





**USAC**  
TRICENTENARIA  
Universidad de San Carlos de Guatemala

*Universidad de San Carlos de Guatemala*  
*Facultad de Humanidades*

Guatemala, 24 de septiembre de 2015

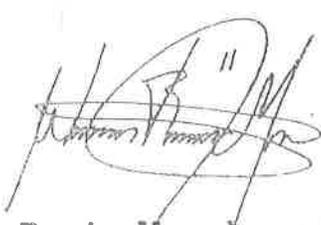
Licenciado (a)  
JOSE BIDEL MENDEZ PEREZ  
Asesor (a) de Tesis o EPS  
Facultad de Humanidades

Atentamente se le informa que ha sido nombrado(a) como ASESOR(A) que deberá orientar y dictaminar sobre el trabajo de ( ) tesis o EPS (X) que ejecutará el (la) estudiante

NUVIA LETICIA DEL VALLE MORALES  
200616993

Previo a optar al grado de Licenciado (a) en Pedagogía y Administración Educativa.

  
Lic. Guillermo Arnoldo Gaytan Monterroso  
Departamento Extensión

  
Bo. Lic. Walter Ramiro Mazariegos Biolis  
Decano

C.C expediente  
Archivo.



**USAC**  
TRICENTENARIA  
Universidad de San Carlos de Guatemala

*Universidad de San Carlos de Guatemala*  
*Facultad de Humanidades*

Guatemala, 22 de Septiembre 2016

Señores  
**COMITÉ REVISOR DE EPS**  
Facultad de Humanidades  
Presente

Atentamente se les informa que han sido nombrados como miembros del Comité Revisor que deberá estudiar y dictaminar sobre el trabajo de EPS (X ) presentado por la estudiante:

**NUVIA LETICIA DEL VALLE MORALES**  
200616993

Previo a optar al grado de Licenciada en Pedagogía y Administración Educativa.

Titulo del trabajo: "GUÍA PARA EL FORTALECIMIENTO DE RELACIONES INTERPERSONALES DOCENTES Y MANEJO DE CONFLICTOS ADMINISTRATIVOS EDUCATIVOS".

Dicho comité deberá rendir su dictamen en un plazo no mayor de un mes a partir de la presente fecha.

El Comité Revisor está integrado por las siguientes personas:

Asesor M.A. JOSÉ BIDEL MÉNDEZ PÉREZ  
Revisor 1 LIC. RENE FRANCISCO PÉREZ LÓPEZ  
Revisor 2 LIC. EDWING ROBERTO GARCÍA GARCÍA



*[Signature]*  
Licda. Mayra Damaris Solares Salazar  
Directora Departamento Extensión



*[Signature]*  
Vo. Bo. M.A. Walter Ramiro Mazariegos Biolis  
Decano

C.C expediente  
Archivo.



**USAC**  
TRICENTENARIA  
Universidad de San Carlos de Guatemala

*Universidad de San Carlos de Guatemala*  
*Facultad de Humanidades*

Guatemala, 27 de marzo de 2017

Licenciada  
Mayra Damaris Solares Salazar  
Directora Departamento Extensión

Licenciada Solares

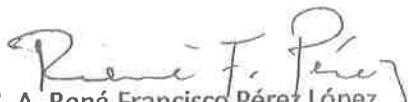
Hacemos de su conocimiento que la estudiante: **Nuvia Leticia del Valle Morales** con carné No. 200616993 Ha realizado las correcciones sugeridas al trabajo de

EPS  TESIS

**TITULADO: Guía para el fortalecimiento de Relaciones Interpersonales Docentes y manejo de conflictos administrativos educativos.**

Por lo anterior, se dictamina favorablemente para que se le asigne fecha de **EXAMEN PRIVADO**

  
José Bidel Méndez Pérez  
NOMBRE Y FIRMA DEL ASESOR

  
M. A. René Francisco Pérez López  
NOMBRE Y FIRMA PRIMER REVISOR

  
M.A. Edwing Roberto García García  
NOMBRE Y FIRMA SEGUNDO REVISOR

Guatemala, Octubre de 2015

Licenciado José Bidel Méndez Pérez  
Asesor de Ejercicio Profesional Supervisado –EPS-  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Respetable Licenciado Méndez:

Reciba un cordial de la Dirección del Instituto de Educación Básica por Cooperativa Magdalena Milpas Altas.

Hago de su conocimiento que la estudiante de la Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa de la Facultad de Humanidades , Nuvia Leticia del Valle Morales con numero de carné 200616993,hizo entrega de una Guía Para el Fortalecimiento de Relaciones Interpersonales Docentes y Conflictos administrativos Educativos para el personal docente y administrativo del Instituto de Educación Básica por Cooperativa Magdalena Milpas Altas.

Esta guía será de gran ayuda de nuestra parte nos comprometemos a darle seguimiento y así mejorar las relaciones .

Sin otro particular, me suscribo de usted

Atentamente.



Sergio Lizandro Acajabón Marroquín  
Director del Instituto de Educación Básica  
por Cooperativa Magdalena Milpas Altas

Guatemala, octubre de 2015

Licenciado José Bidel Méndez Pérez  
Asesor de Ejercicio Profesional Supervisado –EPS–  
Universidad de San Carlos de Guatemala

### FINIQUITO

Reciba un cordial saludo de la Dirección del Instituto de Educación Básica por Cooperativa Magdalena Milpas Altas.

El motivo de la presente es para hacer constar que la estudiante de la Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa de la Facultad de Humanidades de la Universidad de San Carlos de Guatemala Nuvia Leticia del Valle Morales carné 200616993, realizó exitosamente el Ejercicio Profesional Supervisado, cumpliendo con lo requerido por esta Institución.

Sin otro particular, me suscribo a usted

Atentamente .



Sergio Lizandro Acajábón Marroquín  
Director del Instituto de Educación Básica  
por Cooperativa Magdalena Milpas Altas