

**Melsar Oseas Quinillo Tunay**

Guía de Procedimientos para el Manejo de Conflictos de la  
Comunidad Educativa  
Escuela Oficial Urbana de Varones “Rafael Arellano Cajas”  
Patulul, Suchitepéquez

Asesora: Lcda. María del Rosario Sacán Roché



**FACULTAD DE HUMANIDADES**

**Departamento de Pedagogía**

**Guatemala, marzo de 2019**

Este Informe fue presentado por el autor como trabajo del Ejercicio Profesional Supervisado –EPS- previo a obtener el grado de Licenciado en Pedagogía y Derechos Humanos.

Guatemala, marzo de 2019

## Índice

	Resumen	I
	Introducción	II
	<b>Capítulo I: Diagnóstico</b>	1
1.1.	Contexto	1
	1.1.1. Ubicación geográfica	1
	1.1.2. Composición social	2
	1.1.3. Desarrollo histórico	6
	1.1.4. Situación económica	6
	1.1.5. Vida política	8
	1.1.6. Concepción filosófica	10
	1.1.7. Competitividad	11
1.2.	<b>Institucional</b>	11
	1.2.1. Identidad institucional	11
	1.2.2. Desarrollo histórico	14
	1.2.3. Los usuarios	15
	1.2.4. Infraestructura	16
	1.2.5. Proyección social	17
	1.2.6. Finanzas	17
	1.2.7. Política laboral	18
	1.2.8. Administración	18
	1.2.9. Ambiente institucional	20
1.3.	Lista de deficiencias	21
1.4.	Nexo institución avalada	21
1.5.	<b>Análisis institucional</b>	22
	1.5.1. Identidad institucional	22
	1.5.2. Desarrollo histórico	28
	1.5.3. Los usuarios	29
	1.5.4. Infraestructura	30
	1.5.5. Proyección social	30
	1.5.6. Finanzas	31

1.5.7.	Política laboral	32
1.5.8.	Administración	32
1.5.9.	Ambiente institucional	34
1.6.	Lista de deficiencias	36
1.7.	Problematización de las carencias y enunciados de hipótesis acción	37
1.8.	Priorización del problema y su respectiva hipótesis acción	38
1.9.	Análisis de viabilidad y factibilidad de la propuesta	39
	<b>Capítulo II: Fundamentación teórica</b>	41
2.1.	El Conflicto	41
2.1.1.	Causas de los conflictos	43
2.1.2.	Principios para manejar los conflictos	44
2.1.3.	Tipos de conflictos	45
2.1.4.	Elementos que intervienen en el conflicto	47
2.1.5.	Negociación para el manejo de conflictos	49
2.1.6.	Resolución de conflictos	50
2.2.	Fundamento Legal	52
	<b>Capítulo III: Plan de acción</b>	56
3.1.	Título: Guía de Procedimientos para el Manejo de Conflictos de la Comunidad Educativa Escuela Oficial Urbana de Varones “Rafael Arellano Cajas” Patulul, Suchitepéquez	56
3.2.	Problema seleccionado	56
3.3.	Hipótesis acción	56
3.4.	Ubicación geográfica de la intervención	56
3.5.	Unidad ejecutora	56
3.6.	Justificación de la intervención	57
3.7.	Descripción de la intervención	57
3.8.	Objetivos de la intervención	58
3.9.	Metas	58
3.10.	Beneficiarios directos e indirectos	59
3.11.	Actividades para el logro de objetivos	59
3.12.	Cronograma	59

3.13.	Técnicas metodológicas	61
3.14.	Recursos	61
3.15.	Presupuesto	62
3.16.	Responsable	62
3.17.	Formato de instrumentos de control o evaluación de la intervención	63
	<b>Capítulo IV: Ejecución y sistematización de la intervención</b>	64
4.1.	Descripción de las actividades realizadas	64
4.2.	Productos , logros y evidencias	65
4.3.	Sistematización de la experiencia	83
4.3.1.	Actores	83
4.3.2.	Acciones	83
4.3.3.	Resultados	84
4.3.4.	Implicaciones (oposiciones)	85
4.3.5.	Lecciones aprendidas	85
	<b>Capítulo V: Evaluación del proceso</b>	89
5.1.	Del diagnóstico	89
5.2.	De la fundamentación teórica	90
5.3.	Del diseño del plan de intervención	91
5.4.	De la ejecución y sistematización de la intervención	92
	<b>Capítulo VI: El voluntariado</b>	93
6.1.	Plan de acción realizada	93
6.2.	Sistematización	95
6.3.	Evidencias y comprobantes	96
	<b>Conclusiones</b>	104
	<b>Recomendaciones</b>	105
	<b>Bibliografía o fuentes consultadas</b>	106
	<b>Apéndices</b>	107
a.	Plan general del EPS	107
b.	Copias de los instrumentos de evaluación utilizados	110
	<b>Anexos</b>	113
	Anexo 1: Carta nombramiento de asesor	113

Anexo 2: Carta solicitud del EPS	114
Anexo 3: Razón de traslado de la institución avaladora a la institución avalada	115
Anexo 4: Acta de inicio del EPS	116
Anexo 5: Acta de cierre del EPS	117
Anexo 6: Constancia de la E.O.U.V “Rafael Arellano Cajas”	118
Anexo 7: Constancia de cierre por la Supervisión Educativa 96-48 sector oficial Patulul, Suchitepéquez	119
Anexo 8: Constancia de nombramiento de comisión revisora EPS	120
Anexo 9: Dictamen de asesora y revisoras de EPS	121
Anexo 10: Solicitud de examen privado	122

## ÍNDICE DE CUADROS

	<b>Página</b>
Cuadro 1: Cronograma de actividades del plan de acción	60
Cuadro 2: Presupuesto	62
Cuadro 3: Formato de instrumentos de control o evaluación de la intervención	63
Cuadro 4: Cronograma del voluntariado	94
Cuadro 5: Plan general del EPS	107

## **Resumen**

El Ejercicio Profesional Supervisado (EPS), se realizó en la Supervisión Educativa Distrito 96-48 del Sector Oficial Patulul, Suchitepéquez como institución avaladora dirigido por el Supervisor Educativo Master. Elmo Rogelio Orellana Rodríguez, en la Escuela Oficial Urbana de Varones “Rafael Arellano Cajas” Patulul, Suchitepéquez, siendo la institución avalada dirigido por el Director PEM. Carlos Onelio Pérez Boch.

El conflicto es parte de la naturaleza del ser humano por lo tanto la inexistencia de procedimientos en la institución fue necesaria para la intervención a través de una guía de procedimientos para el manejo de conflictos, posteriormente la capacitación con la temática de Manejo y Resolución de Conflictos de la comunidad educativa, Escuela Oficial Urbana de Varones “Rafael Arellano Cajas” Patulul, Suchitepéquez.

En apoyo a los proceso administrativos y con el objetivo de lograr una convivencia pacífica y de cordialidad a través de un procedimiento de atención de quejas para mejorar el ambiente escolar de la institución.

El voluntariado se realizó en la Comunidad El Esfuerzo del Municipio de San Juan Bautista con el apoyo de varios entes sociales, la Escuela Oficial Rural Mixta Comunidad El Esfuerzo aprobó el convenio para darle seguimiento al voluntariado de reforestación. El presente informe describe el proceso de investigación acción realizado.



## Introducción

En calidad del Ejercicio Profesional Supervisado EPS de la carrera de la Licenciatura en Pedagogía y Derechos Humanos, Facultad de Humanidades de la Universidad de San Carlos de Guatemala, el proyecto ejecutado es la Guía de Procedimientos para el Manejo de Conflictos de la Comunidad Educativa, Escuela Oficial Urbana de Varones “Rafael Arellano Cajas” Patulul, Suchitepéquez, para el beneficio del personal administrativo, docente, técnico, alumnos y padres de familia, llevando un proceso por etapas, que sirven para lograr un estudio de investigación eficiente para la credibilidad del trabajo realizado dentro de la misma en el cual se describe a continuación.

**Capítulo I: Diagnóstico** se utilizaron herramientas para la recolección de datos como la observación, entrevista y encuesta para obtener mejores resultados en la búsqueda de las carencias y comenzar el estudio de investigación, evaluando varios aspectos internos y externos de la institución en este caso la institución avaladora Supervisión Educativa Sector Oficial Distrito 96-48 y la institución avalada Escuela Oficial Urbana de Varones “Rafael Arellano Cajas” Patulul, Suchitepéquez. En el contexto externo e interno, competitividad, filosofía, economía, política, entre otros aspectos que se evaluaron y sirven para obtener datos relevantes, tomando en cuenta que el diagnóstico, se debe de listar las carencias para priorizar una de ellas y empezar a evaluar la viabilidad y factibilidad para su realización.

**Capítulo II: Fundamentación teórica** el bosquejo de temas se obtuvo de la hipótesis acción el cual fundamentó el contenido a trabajar durante el proceso de la intervención de la hipótesis-acción priorizada.

**Capítulo III: Plan de Acción** se manifiesta la responsabilidad del e-pesista seleccionando el problema y el tema del proyecto para su ejecución tomando en cuenta la delimitación del área a trabajar, donde se plantean los objetivos que se pretenden alcanzar y las actividades con las que se lograran obtener los resultados de los objetivos, estipulando el tiempo para cada actividad que se realizará en el diagrama de Gantt para su mejor comprensión y mejor control en el tiempo establecido.

**Capítulo IV: Ejecución y sistematización de la intervención** se realiza la descripción de las actividades realizadas los resultados, experiencias e implicaciones que se dieron dentro de la ejecución del proyecto.

**Capítulo V: Evaluación del proceso** se deja evidencia a través de los instrumentos de evaluación por los procesos que se llevaron como en el diagnóstico, fundamentación teórica, el diseño del plan de intervención y de la ejecución y sistematización de la intervención, en una lista de cotejo como herramienta de evaluación de cada capítulo ejecutado.

**Capítulo VI: El voluntariado** se realizó la descripción de los detalles de la ejecución, objetivos y metas, realizando la reforestación de dos mil árboles para el beneficio de la Comunidad El Esfuerzo San Juan Bautista, Suchitepéquez, logrando así la participación de varios entes sociales como la municipalidad de San Juan Bautista, Cuarta Brigada de Infantería de dicho municipio, Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales y la Escuela Oficial Rural Mixta Comunidad El Esfuerzo.

En este proceso del EPS se realizaron capítulos para una mejor comprensión del lector en cuanto el proyecto ejecutado de la institución avalada “Guía de Procedimientos para el Manejo de Conflictos de la Comunidad Educativa, Escuela Oficial Urbana de Varones “Rafael Arellano Cajas” Patulul, Suchitepéquez”.

Este informe está orientado al desarrollo de conocimientos teóricos y prácticos que comprende desde la formulación, planteamiento, gestión, ejecución y evaluación del proyecto, las actividades y durante la vida del mismo, para desarrollar habilidades, adquirir conocimientos, resolver y comprometerse como ciudadano activo para el bienestar de la sociedad estudiantil.

## **Capítulo I: Diagnóstico**

### **Institución Avaladora**

Supervisión Educativa Distrito No. 96-48 Sector Oficial, Patulul, Suchitepéquez

### **1.1. Contexto**

#### **1.1.1. Ubicación Geográfica**

La carretera hacia el municipio de Patulul, es la CA-2 occidente, la cual conduce de la Ciudad de Guatemala hacia Coatepeque, frontera con México, en este camino se toma el cruce del kilómetro 113, específicamente en Cocales, se toma la ruta RN-11. Esta vía cruza el Municipio de oriente en una extensión de catorce kilómetros. La carretera que conduce del municipio de Nueva Concepción hacia San Lucas Tolimán por la carretera RN-11, atraviesa el municipio de sur a norte, en esta carretera puede encontrarse Patulul en el kilómetro 164, específicamente en la finca San Jerónimo Miramar. Ambas carreteras están asfaltadas. Otra vía de acceso, es por medio de la carretera que comunica con el municipio de San Miguel Pochuta, del departamento de Chimaltenango; este acceso, es por medio de la carretera interamericana, en Godínez se toma la ruta nacional 11 rumbo suroeste; por esta vía son 179 kilómetros de distancia. La extensión territorial es de 332 kilómetros cuadrados y representa un 13% de extensión geográfica del departamento.

La latitud es de 14° 25'20", con longitud de 91°09'36", a 178 metros sobre el nivel del mar. Limita al norte con San Lucas Tolimán y Pochuta, municipios de los departamentos de Sololá y Chimaltenango respectivamente. Al este colinda con San Juan Bautista y Santa Bárbara de Suchitepéquez, al sur, con los municipios de Santa Lucía Cotzumalguapa y Nueva Concepción, ambos del departamento de Escuintla. Al oeste limita con Pochuta y Yepocapa de Chimaltenango.

El clima perceptible es húmedo, cálido y tropical. En promedio se percibe una temperatura de aproximadamente 30° centígrados. En el año, son dos épocas 3 marcadas, verano que se caracteriza por ser seco; esta temporada inicia en noviembre y finaliza en abril, y la estación lluviosa, que ingresa al territorio patululteco en mayo y culmina en octubre. La humedad es del 70%, el registro de la velocidad del viento es de 14.48 kilómetros por hora.

La orografía está compuesta por una parte del volcán Atitlán, ubicado entre los departamentos de Suchitepéquez y Sololá, está inmediatamente al sur del volcán Tolimán, que en gran parte abarca la jurisdicción municipal de Santiago Atitlán, Sololá. La parte sur del volcán Atitlán abarca la zona norte de Suchitepéquez, específicamente los municipios de Patulul, San Juan Bautista y Santa Bárbara. La altura del volcán es de 3,536.90 metros sobre el nivel del mar.

Fuente: Ese mi Patulul, 2018

### **1.1.2. Composición social**

La población es el conjunto de personas que habitan un área geográfica y temporalidad determinada, es el principal recurso con que cuenta toda la sociedad. El estudio de esta variable permite conocer las características principales, tales como: población total, por sexo, edad, grupo étnico, área geográfica, densidad poblacional, población económicamente activa, migración, vivienda, ocupación y salarios, nivel de ingreso, pobreza, desnutrición y empleo. Población por sexo, edad, pertenencia étnica y área geográfica. Al realizar la comparación entre el censo 2002 y la proyección al año 2012, se determinó que la población del Municipio está representada por el 51% para el género femenino. La mayor parte de la población se concentra en el área rural ubicada en fincas, haciendas, caseríos y cantones, con una diferencia del 24% entre

el área urbana, sin registrar variación comparada con el Censo Nacional 2002.

La Población por grupo étnico del municipio está constituido por grupos sociales culturalmente distintos, básicamente, ladinos e indígenas. Según la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia SEGEPLAN dentro de la población indígena están los Tzutuhiles, Quichés, Kaqchikeles y Pipiles. La población por edad muestra que el 43% representa niños menores de catorce años y el 52% a jóvenes y adultos de quince a sesenta y cuatro años, lo que indica que la población del municipio es relativamente joven. La densidad poblacional por kilómetro cuadrado ha incrementado en los períodos analizados. Según Censo de 1994 al año 2002, presenta un aumento de un 41% y del 2002 al año 2012 un incremento del 39%. No obstante estos incrementos se consideran bajos en comparación con la densidad nacional la cual es de 138 habitantes por Kilómetro cuadrado y la densidad departamental es de 211 habitantes por Kilómetro cuadrado.

Fuente: Ese mi Patulul, 2018

Conformada por 54 instituciones educativas, 21 escuelas de preprimaria, 25 escuelas primarias y del nivel básico 7 y 1 del nivel diversificado.

### **21 Escuelas de Párvulos**

<b>No</b>	<b>Establecimiento</b>	<b>Director</b>
1	EODP Anexa a EORN Comunidad Nuevo Amanecer	Grecia Karina Mazariegos Quintana
2	EODP Comunidad Santa Terecita.	Delmi Marisol Chopén Morales
3	OEODP Comunidad el Esfuerzo de los Vicentes Coyolate.	Magada Raquel Vendaño Natareno
4	EOP Anexa a ERM Caserío la Providencia	Miriam Xet Pérez.
5	EOP Anexa Comunidad las Marías	Vilma Solís
6	EOP Anexa comunidad pradera el	Mario Morales Ruíz

	quetzal	
7	EOP comunidad los tarros.	Eliazar Humberto
8	EOP anexa a EORM Aldea San Joaquín Sinacá	Herlen Morales
9	EODP Anexa a EOUM Colonia Las Conchitas.	Irma Lucrecia Gonzales
10	EODP Adela del Águila Patulul Suchitepéquez.	Marta Velázquez
11	OEDP Barrio el Triunfo.	Patricia Castillo
12	OEDP Anexa a EORM Aldea el Rosario	Aldo René Arriola
13	EODP Anexa A EORM Estados Unidos de Norte América Cocal Barrio San Rufino.	Mariela Pérez Callejas
14	EODP anexa OERM Aldea Oriente Coyolate.	Dora Iliana Camey
15	OEDP Anexa OERM Aldea Fraccionamiento San Carlos	Iris de Magleny Maldonado de Ortiz
16	EODP 29 de diciembre de 1996 Comunidad San José El Carmen.	Santiago Raimundo
17	EODP Anexa A EORM Comunidad El Tesoro Nueva Esperanza	Miguel Raimundo López
18	EODP Comunidad Maya 9 de Enero Kilometro 107 ruta al pacífico.	Alma Morales
19	EODP Anexa a EORM 24 de mayo Comunidad San Ricardo.	Salomón Marroquín
20	OEDP Anexa a EORM Caserío Santa Delfina	Irma Yolanda Cruz
21	EODP Cocal La Estación	Mariela Girón.

Fuente: Supervisión Educativa Distrito 96-48, 2018

## 25 Escuelas del Nivel Primario

No	Establecimiento	Director
1	EORM Comunidad Santa Teresita	Estuardo Chenol Gómez
2	EORM Coyolate Comunidad Esfuerzo de los Vicentes.	Marvin Alejandro Ávila
3	EORM Caserío La Providencia	Miriam Xet Pérez
4	EORM Caserío Los Tarros	Humberto Xamba
5	EORMA Comunidad Las Marías	Vilma Verónica López
6	EORM Aldea San Joaquín Sinacá	Helen Morales Cuc
7	EOUM Colonia Las Conchitas	Lucrecia Gómez

8	EORM Comunidad Nuevo Amanecer	Grecia Mazariegos
9	EOUM Joaquina Ortiz Zona 3 Patulul.	Claudia Crispín.
10	EOUV Rafael Arellano Cajas	Carlos Onelio Boch
11	EORM Estados Unidos de Norte América	Blanca Mariela Pérez
12	EORM República de México Cantón El Rosario	Aldo René Arriola
13	EORM Barrio el Triunfo	Raúl Lorenzo Santizo
14	EORM Caserío Santa Delfina	Irma Yolanda Cruz.
15	EORM Aldea Oriente Coyolate	Dora Liliana Camey
16	EORM Fraccionamiento San Carlos	Iris Maglena Maldonado de Ortíz
17	EOUM Rafael Arellano Cajas	Mercedes Labarrera
18	EORM 29 de diciembre de 1996 C. Sn. José C	Santiago Maldonado
19	EORM Barrio El triunfo	Enma Santiago
20	EORM Comunidad Maya 9 de enero	Margot Gómez
21	EORM Comunidad el Triunfo Nueva Esperanza	Miguel Raimundo López
22	Escuela Oficial de Educación Especial.	Olga Karina Estrada
23	EORM 24 de Mayo Comunidad San Ricardo	Enrique Morales
24	Escuela Mixta Comunidad Fegua Cocala La Estación	Mariela Alvarado
25	EORM Comunidad Pradera El Quetzal	Mario Morales

Fuente: Supervisión Educativa Distrito 96-48, 2018

### 8 Escuelas del Nivel Medio

No	Establecimiento	Director	Nivel
1	INEB Cabecera Municipal	Mirian Elizabeth Ortiz	Básico
2	IEDC De Enseñanza Santa Teresita	Carlos Ovidio García	Básico
3	IEDC Eduardo Torres, Cabecera Municipal	Irma Leticia del Valle	Básico
4	Comunidad San José El Carmen km 102	Rosa Valentina Hernández	Básico
5	Instituto de Educación Básica por Cooperativa Cantón La Paz IEBC	Ana Virginia Canel	Básico
6	IEDC Lic. Oscar Berger Barrio San Rufino	María del Rosario Sacán	Básico

7	Núcleo Familiar Educativo Para El Desarrollo NUFED, Comunidad El Esfuerzo de los Vicentes Coyolate	Candido Corio Fuentes	Básico
8	Instituto Nacional De Educación Diversificada Patulul	Mirian Elizabeth Ortiz	Diversificado

Fuente: Supervisión Educativa Distrito 96-48

Las instituciones de salud se encuentran El Centro de Asistencia Pública CAP, El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social IGSS, Clínica Privada Los Ángeles, Clínica Dental del Sur, Los Bomberos Voluntarios.

### 1.1.3. Desarrollo Histórico

El municipio de Patulul fue fundado el 27 de agosto de 1836, su patrona es Santa María Magdalena. El escritor Fuentes y Guzmán, relata en su libro "El Robo de las Princesas" hija y sobrina del rey Balam-Acab, la guerra que se desencadenó entre los Quiches y los Tzutuhiles. El origen del municipio es pre colonial situación que lo posiciona como uno de los lugares más antiguos e importantes de la época Colonial.

El pueblo ya existía cuando fue la guerra entre la tribu de los Pipiles, tribu originaria de El Salvador conformada por personas desplazadas de México y los Tzutuhiles, previo a la llegada de los españoles a América. Patulul formaba parte en esos días del departamento de Sololá, información registrada en el Artículo 30 del Decreto Gubernativo, emitido el 12 de agosto de 1872; el municipio se mantuvo como parte de Sololá hasta el 14 de mayo de 1934 cuando Patulul fue adherido al departamento de Suchitepéquez, al cual pertenece actualmente. La infraestructura de las casas en la comunidad era de calcicanto el cual es una mezcla de arena, cal y canto, aun después en la actualidad las casas están construidas de materiales como madera, block, lámina y cemento.

Fuente: Municipalidad de Patulul, Ese mi Patulul



#### **1.1.4. Situación económica**

La información de la Encuesta Nacional de Condiciones de Vida - ENCOVI- 2011, para ese año 9,269,670 personas del total de habitantes de Guatemala tendrán trabajo o estarán en busca de uno, lo que representa un aporte del Municipio objeto de estudio del 0.1%. La PEA del Municipio al año 2012 está comprendida por 16,731 habitantes lo que representa el 40.16% del total de la población.

La Migración es el cambio de residencia habitual de personas desde un lugar de origen a un lugar de destino, que implica atravesar los límites de una división geográfica de un país a otro o de un lugar a otro dentro del mismo país.

La Inmigración de los 616 hogares encuestados, 105 hogares equivalente al 17% tienen entre sus integrantes personas que no son originarias del Municipio, de las cuales el 67% son de otro departamento y un 20% de otros municipios, quienes inmigraron, en su mayoría, de forma permanente por motivos sociales y económicos.

La Emigración según investigación de campo se determinó que el 4% de los hogares encuestados emigran a la ciudad capital y otro departamento por motivos laborales de forma temporal y permanente. La Vivienda Para el Municipio se consideró el régimen de tenencia de vivienda en: propia, arrendada, cedidas y otras.

Ocupación, salarios, la agricultura y el comercio son las actividades predominantes en el Municipio, con salarios por debajo del mínimo. Las personas que se dedican a la prestación de servicios como transporte, construcción, enseñanza, entre otros, representan el 21% con ingresos por debajo, iguales y superiores al salario mínimo, la actividad artesanal participa en un ocho por ciento donde la mayoría proviene de fábricas de

lácteos con ingresos superiores. El pecuario y agroindustria tienen menor participación. Los rangos de ingresos de la población del Municipio, se observó que el 68% no devenga el salario mínimo, determinado según la Organización Internacional del Trabajo -OIT- como la suma mínima que deberá pagarse al trabajador por el trabajo o servicios prestados dentro de un período de tiempo determinado. Los ingresos de la mayoría de la población oscila entre Q901.00 a Q.2, 250.00 los cuales provienen de trabajadores que se dedican a las actividades agrícolas y en su mayoría no reciben prestaciones.

Para la determinación de la pobreza para el Municipio se ha utilizado el método de línea de pobreza general, incluye además del costo alimenticio un monto adicional que corresponde al porcentaje del consumo no alimenticio de las personas, la cual se mantiene alrededor de la línea de pobreza extrema. La pobreza extrema según datos de SEGEPLAN era del 12% para el año 2002. En la investigación se determinó que para el año 2012 el 29% de los hogares se encontraban en pobreza extrema con ingresos iguales o menor a Q 1,350.00. El área rural es la más afectada por depender casi por completo de la agricultura, carecen de beneficios laborales, no gozan de los mismos niveles de servicios públicos y además tienen hogares numerosos. La pobreza no extrema según los datos obtenidos los hogares en pobreza no extrema es del 52% con ingresos entre Q.1,351.01 a Q.2,700.00, lo cual representa una disminución de 13.07% comparado con los datos de SEGEPLAN el cual indica que para el año 2011 el 48.07% de la población se encontraba en pobreza no extrema.

Fuente: Ese mi Patulul, 2018

### **1.1.5. Vida política**

La división hace referencia a la estructura de los diferentes centros poblados y la división administrativa es la forma de cómo se organiza el

gobierno del área. División política con base a los datos obtenidos en la investigación efectuada, la división territorial del Municipio está conformada por la Cabecera Municipal en donde se asienta el Gobierno Municipal, tres aldeas, 26 barrios, cinco caseríos, una colonia, 24 comunidades y 59 fincas. Al realizar la comparación del censo de población del año 2002, respecto a la información proporcionada por la Dirección Municipal de Planificación (DMP), en junio según trabajo de campo del año 2012 se observa un aumento de cuarenta y ocho centros poblados. Algunas colonias desaparecieron, las comunidades aumentaron, las fincas han incrementado pero los caseríos han disminuido significativamente. El Municipio está conformado por 121 centros poblados para el año 2012.

División administrativa en el Municipio, la máxima autoridad civil, recae en el Concejo Municipal y adicional existen órganos de control y representación popular como lo son los representantes de los Consejos Comunitarios de Desarrollo (COCODE) y Consejo Municipal de Desarrollo (COMUDE). El Concejo Municipal es el órgano colegiado superior de deliberación y decisión de los asuntos municipales, cuyos miembros son solidaria y mancomunadamente responsables para la toma de decisiones (Artículo 9 del Código Municipal, Decreto 12-2002 del Congreso de la República). Está integrado por el Alcalde Municipal, tres síndicos y dos concejales. Son electos por voto popular cada cuatro años y sobre ellos recae la toma de decisiones relacionado con los asuntos municipales.

Las Alcaldías Auxiliares son entidades representativas de las comunidades, reconocidas por el Concejo Municipal. Se fundamentan en el (Artículo 56, Decreto número 12-2002 Código Municipal del Congreso de la República). En el Municipio existen seis Alcaldías Auxiliares (finca San Luis Palmira, San Jerónimo, El Ingenio, San Rafael, Hacienda Cocales, Las Amalias y Las Marías), quienes tienen como principal

objetivo atender las necesidades de su respectiva comunidad y servir de enlace ante las autoridades municipales. El Consejo Municipal de Desarrollo (COMUDE) del Municipio se encuentra constituido por el Alcalde Municipal, Concejo Municipal, los Presidentes de los COCODE, un representante de las instituciones Públicas del Municipio (salud pública, educación, bomberos municipales, policía nacional civil), un representante de las mujeres del Municipio, un representante de la sociedad civil, un representante de la iglesia evangélica y un representante de la iglesia católica.

Fuente: Ese mi Patulul, 2018

#### **1.1.6. Concepción filosófica**

El municipio de Patulul cuenta con la mayor población cristianos católicos, la iglesia católica está organizada para ofrecer no sólo apoyo espiritual, sino ayuda a las comunidades en el desarrollo económico y productivo, por medio de diferentes actividades. También cuenta con grupos apostólicos como ministro de la eucaristía, grupos de oración, lectores, acólitos y catequistas que brinda a la comunidad la orientación para la primera comunión, confirmación y seguimiento espiritual.

Las Cofradías en el municipio de Patulul existen asociaciones de fieles católicos que se reúnen para celebrar el Cristo, la Virgen u otro Santo. Se hace con fines piadosos, religiosos o asistenciales. A esta asociación o hermandad también se le denomina cofradía y hasta el momento existen 12 que aún mantienen la tradición activamente. Las cofradías son las siguientes: Cofradía de la Virgen de Concepción, Cofradía de San José, Cofradía de San Antonio, Cofradía del Santísimo Sacramento y la Cofradía de la Cruz.

Tienen rentas apoyo, Organizaciones productivas como objetivo contribuir con el sector productivo para obtener mejores en las actividades del sector

agrícola, pecuario y artesanal. Buscan asesoría técnica, financiamiento, promoción de proyectos y búsqueda de comercialización de los principales productos del Municipio con otras organizaciones nacionales e internacionales. Según información proporcionada por la Municipalidad no existen registrados comités en el Municipio.

Fuente: Ese mi Patulul, 2018

### **1.1.7. Competitividad**

En educación La Coordinación Técnica Administrativa Distrito Escolar No. 10-022 Sector Privado CTA Patulul, Suchitepéquez: es la institución encargada de realizar los procesos Técnicos administrativos de los Colegios Privados que anteriormente eran administrados por la Supervisión Educativa Distrito 96-48 Sector Oficial Patulul, Suchitepéquez. CTA Sector Oficial San Juan Bautista, Suchitepéquez.

La producción de lácteos en el municipio de San Juan Bautista y municipio de Patulul, Suchitepéquez.

## **1.2. Institucional**

### **1.2.1. Identidad Institucional**

Supervisión Educativa Distrito No. 96-48 Sector Oficial 3 Av. 7-34 interior de la Escuela Oficial Urbana para Varones Rafael Arellano Cajas Patulul, Suchitepéquez.

- **Visión:** Ser una Supervisión Educativa, que contribuya al desarrollo Educativo del Distrito, garantizando una educación con calidad, pertinencia, equidad y cobertura total, coadyuve a la formación de ciudadanos íntegros, responsables y proactivos en bien de su comunidad.

- **Misión:** Es la institución comprometida y responsable en atender y orientar con respeto a la Comunidad Educativa de Patulul, Suchitepéquez que conforma la Supervisión Educativa No. 96-48, facilitando de manera eficiente y eficaz los servicios técnicos administrativos en cumplimiento de la política del MINEDUC.

### **Objetivos**

- Establecer funciones de orden administrativo.
- Determinar las políticas, normas e indicadores de gestión que orientan el desarrollo de la educación.

### **Metas**

- Atender las demandas de la educación de las 54 instituciones educativas del municipio del sector público.
- Contribuir al desarrollo de las 54 instituciones educativas

### **Principios de atención**

- Brindar apoyo técnico y administrativo a los diferentes centros educativos del distrito escolar.
- Supervisar el desempeño laboral de los establecimientos para formar personas competentes para ser eficientes con la demanda actual.

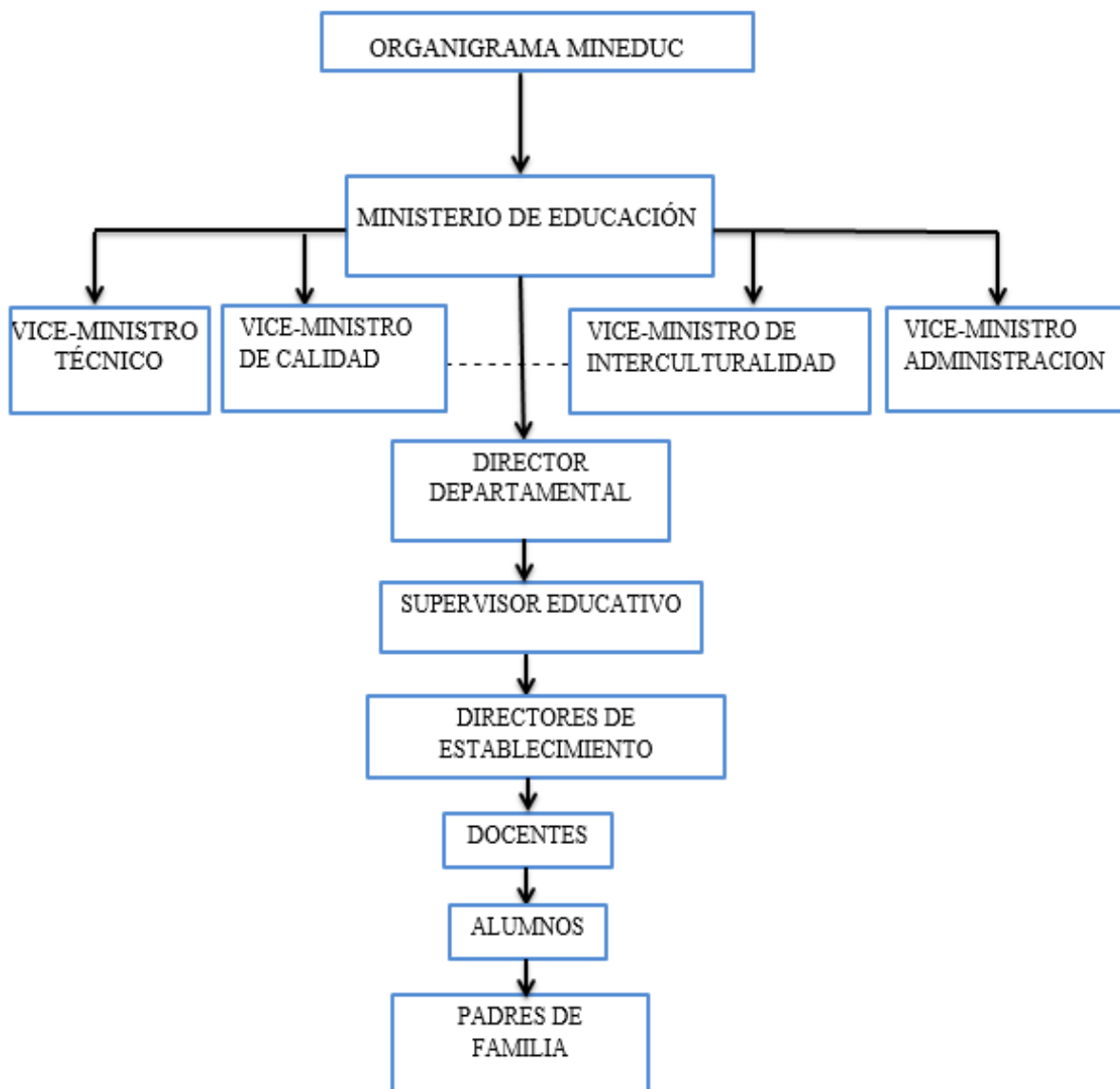
### **Valores**

- Honestidad      Tolerancia
- Puntualidad      Responsabilidad
- Perseverancia      La bondad
- Veracidad      Generosidad
- Laboriosidad      Ética

Fuente: Supervisión Educativa Distrito 96-48

## Organigrama

Supervisión Educativa Distrito No. 96-48 Sector Oficial Patulul, Suchitepéquez.



Fuente: Supervisión Educativa Distrito 96-48, 2015

### **1.2.2. Desarrollo Histórico**

La Supervisión Educativa inició sus labores en el Municipio de Chicacao, Suchitepéquez, en el año 1975 con el nombre de Supervisión Técnica, estando bajo la supervisión directa de la Dirección Técnica Departamental, bajo la administración del profesor Villate Alonzo, hasta el año de 1980. En 1983 fue creada la Supervisión con No. 75-1 con sede en Patulul, Suchitepéquez bajo la supervisión del profesor Oswaldo Higinio Monzón Noriega, hasta el 31 de octubre del mismo año. Seguidamente en 1984 toma posesión Francisco Lavarreda, fungiendo hasta el 31 de octubre del presente. En 1986 se establece el profesor José Manuel Ramírez Herrera con una jurisdicción de cuatro Municipios siendo Patulul, San Juan Bautista, Santa Bárbara y San Miguel Pochuta del Departamento de Chimaltenango, haciendo funciones técnico administrativo, hasta el 2 de enero de 1989, funcionario que se le congeló la partida presupuestaria por encabezar una huelga magisterial siendo el ultimo supervisor técnico del Distrito No.75-1.

Seguidamente toma posesión el profesor Claudio Rubén de León Suhul, de la Coordinación Técnica No. 10-06-010 cubriendo también los mismos municipios, los cuales se componían de escuelas oficiales, privadas urbanas y privadas rurales de fincas, concluyendo sus funciones el 31 de octubre de ese mismo año. Tomando de la misma el profesor Manuel Antonio González Ortiz, quien fungió únicamente desde el mes de enero al mes de marzo de 1991, tomando la dirección de la supervisión el profesor Mauro Vinicio Montes Molina cubriendo al periodo de abril hasta el 2 de enero del año siguiente. Haciendo entrega bajo inventario al Licenciado Elmo Rogelio Rodríguez Orellana, nombrado por oposición bajo la figura del supervisor educativo del distrito escolar No. 96-48, con sede en Patulul, ubicado a un costado de la Escuela Oficial Urbana de Varones Rafael Arellano Cajas, con la cobertura de tres municipios siendo: Patulul, San Juan Bautista y Santa Bárbara. La atención es para 43



escuelas del Nivel Primario y 1 Instituto Nacional de Educación Básica por Cooperativa Eduardo Torres. Actualmente la población estudiantil sigue creciendo y se atienden a los mismos tres municipios con un total de 91 escuelas, 3 institutos nacionales, 6 institutos por cooperativa y se trabaja con los niveles 42, 43,45 y 46 la atención a la población estudiantil asciende a 3,400 del nivel 42, 9,800 del nivel 43, 3,200 del nivel 45 y 1,100 del nivel 46, estadística que es tentativa ya que el número de estudiantes sigue creciendo fructuosamente. En el año 2017 se apertura la nueva Supervisión Educativa a cargo del Lic. Luis Fernando Acuña Quijé, con sede en San Juan Bautista, para la atención de los municipios de: San Juan Bautista y Santa Bárbara Suchitepéquez. Quedando exclusivamente la atención del municipio de Patulul, Suchitepéquez, a la Supervisión Educativa No. 96-48 con 43 escuelas del Nivel Primario y 4 Institutos de Educación Básica. A partir del día 25 de Marzo del año 2017, se delegó como Supervisora Interina a la Profesora de Enseñanza Media en Pedagogía y Técnico en Administración Educativa a María Elizabeth Girón Galindo, siendo la primer mujer en tomar dicho cargo, quedando como coordinadora técnica administrativa del Sector Privado Distrito Escolar No. 10-022 de Patulul, Suchitepéquez.

Fuente: Supervisión Educativa 96-48, 2015

### **1.2.3. Los usuarios**

- Ministerio De Educación
- Director Departamental
- Supervisores Educativo
- Coordinadores Técnicos
- Directores de establecimientos
- Secretarias de establecimientos
- Docentes
- Estudiantes
- Padres de Familia

**Servicios que presta:** Los servicios que prestan son gestiones del proceso de administración de las escuelas rurales y urbanas que pertenecen al municipio de Patulul.

- Certificaciones de Estudios
- Supervisión de las escuelas
- Manejo de Material Didáctico
- Control de programas de apoyo, Gratuidad, refacción, útiles escolares, valija didáctica.
- Capacitaciones Docentes

Fuente: Supervisión Educativa Distrito 96-48, 2018

#### **1.2.4. Infraestructura**

Las instalaciones de la Supervisión Educativa, está construida de block, su techo posee terraza, puertas de metal, intermediación de playboy y yeso, piso cerámico antiguo, ventanas la cual no posee cristal con una medición de 10mts<sup>2</sup>. Local para reuniones de Trabajo: No cuenta con salón para reuniones de Trabajo, se utiliza la oficina del Supervisor, corredor de la supervisión, aulas de la Escuela Oficial Urbana para Varones Rafael Arellano Cajas y del Instituto de Educación Básica por Cooperativa Eduardo Torres.

#### **Área de Servicio**

- Para el Personal: Posee, únicamente sanitario y lava manos en malas condiciones, papel higiénico, toalla, jabón líquido.
- Para el Público: Dentro de la Supervisión, se cuenta con una secretaria, a ella acuden, maestros, directores u otras personas, a consultar cualquier inconveniente.
- Archivo: Cuenta con 5 archivos, 4 de metal, 1 de madera y dos estanterías de madera, la cual son utilizadas para colocar documentos.

### 1.2.5. Proyección Social

Se emplea un control y coordinación de actividades planificadas, tales como: Plan de Desastre, La Transformación está en mí, Gobierno Escolar, Lengua Materna, Leamos juntos, Contemos Juntos y Vivamos Juntos en Armonía. En el transcurso de los meses se evalúa el trabajo realizado, comprobando el logro de las competencias establecidas dentro de la planificación y el logro de competencia de acuerdo a las proyecciones de la visión de la institución. Que se realizan en las diferentes 54 instituciones educativas que dependen de la Supervisión Educativa del área urbana y rural.

### 1.2.6. Finanzas

La Supervisión Educativa Distrito 96-48 sector oficial su economía depende del estado y de la municipalidad. Sujeto a la Departamental de Suchitepéquez. Los programas de apoyo que se llevan a cabo están dirigidas por Departamento de fortalecimiento de la Comunidad Educativa DEFOCE, los cuales la Supervisión Educativa Distrito 96-48 que es enlace para los establecimientos del municipio de Patulul, Suchitepéquez. Programas de apoyo para las instituciones educativas que dependen de la Supervisión Educativa Distrito 96-48 Sector Oficial.

No.	Programa	Cantidad	Observaciones
1	Alimentación Escolar	Q.3.00	Por cada niño, para cubrir 20 menús de 180 días
2	Útiles escolares	Q.50.00	Por niño área urbana Una vez al año
		Q.55.00	Por niño área rural Una vez al año
3	Gratuidad	Q.40.00	Por niño una vez al año
4	Valija didáctica	Q. 220.00	Por docente una vez al año

Fuente: Técnico de programas. José Leonel Pelicó Coxaj, 2018

### 1.2.7. Políticas Laborales

Normas Reglamentarias.

- Horario establecido de entrada y salida 8:00 a 17:00 horas.
- Eficiencia en el trabajo.
- Puntualidad al asistir
- Respetar las instalaciones.
- Mantener limpia las instalaciones.
- No comer en horario de trabajo, entre otras.

### 1.2.8. Administración

Nombre	Área
Elmo Rogelio Rodríguez Orellana.	Supervisor
Herlen María Velasco León	Secretaria
José Leonel Pelicó Coxaj	Programas de Apoyo y Consejos Educativos.

Fuente: MASTER. Elmo Rogelio Rodríguez Orellana, 2018

Manual de funciones: Se cuenta con un manual de funciones el cual se fundamenta con el PEI (Plan Estratégico Institucional), en el cual se describen las funciones de cada uno de los que laboran en la institución.

Respeto al orden jerárquico: Según el orden jerárquico el director es el principal, seguidamente personal docente, administrativo y operativo, sin dejar de mencionar a alumnos y padres de familia. Respetando el puesto y la labor a su cargo de cada uno de ellos, siendo dirigidos y acatando las ordenes y recomendaciones del jefe inmediato.

Fuente: MASTER. Elmo Rogelio Rodríguez Orellana, 2018

**El orden jerárquico del establecimiento se encuentra de la siguiente manera:**

- Ministerio de Educación
- Dirección Departamental
- CTA
- Dirección del Establecimiento
- Secretarías
- Docentes
- Estudiantes
- Padres de familia

**Fuente: Supervisión Educativa Distrito 96-48, 2018**

Aplican las funciones del puesto según la ley: Si, en cuanto al personal tiene el pleno uso de conocimiento de sus funciones.

Los lineamientos y funciones establecidas en las leyes: No se lleva a cabo porque son demasiados centros educativos y de distancias retiradas, ahora en cuanto a los lineamientos en la supervisión se acatan las órdenes de la Dirección Departamental y del MINEDUC.

Procedimientos administrativos: Todo lo establecido por el ministerio de educación como la entrega de libros de texto, agendas, entrega de informes a la Dirección Departamental según la oficina, se realiza correctamente.

Orden jerárquico de acuerdo a lo establecido por la ley: Cuando se resuelve un problema se respeta el orden jerárquico de mando en la educación o cuando se tramite algún asunto administrativo.

Planeación, organización, coordinación y control: Según lo observado el supervisor realiza el POA, mas no lo aplica, debido al recargo de trabajo

que tiene al atender problemas administrativos de los centros educativo. En cuanto a la organización solo se lleva a cabo a nivel de documentos y de situaciones pedagógicas como reuniones y capacitaciones. Por otro lado, la coordinación se realiza con base a los centros educativos por nivel y municipio y el control no se da completo porque existen ciertos establecimientos educativos que por su distancia no son visitados por el director, sino solo los del casco urbano.

Aplica la Legislación Educativa: Si tienen la Legislación Educativa en la supervisión, pero no se aplica en todos los casos, únicamente cuando son situaciones graves que deben ser solucionados de acuerdo a la legislación.

Eficiencia en la administración: Se tiene una muy buena administración, el personal está capacitado, aunque cabe mencionar que existen pequeños detalles deficientes por ejemplo uno de ellos sería el descuido de documentación y expedientes que se han extraviados en varias ocasiones y en aspectos de orden en la oficina administrativa.

### **1.2.9. Ambiente institucional**

La integración del personal entre el supervisor, la secretaria y el técnico es buena, existe respeto, democracia, disciplina y amabilidad al atender a los visitantes. No existen incentivos para el personal, por la falta de presupuesto. La comunicación de doble vía no tiene, porque los directores se acomodan y no se interesan por la información de la supervisión.

### **1.3. Lista de carencias identificadas**

- a. No existen procedimientos para el manejo de conflictos en las instituciones dependientes
- b. Sobre población estudiantil en las escuelas
- c. Pocas capacitaciones de Derechos Humanos en las instituciones dependientes de la Supervisión Educativa.
- d. Pocos docentes en las jornadas matutinas de las instituciones dependientes de la supervisión Educativa.
- e. Poco personal para el servicio de recepción y mantenimiento
- f. Poca seguridad en la infraestructura
- g. No tiene espacio para mobiliario de oficina
- h. Pérdida de cuadros PRIM, MED-B, entre otros documentos.
- i. Escaso mantenimiento de los equipos de computo
- j. No se cuenta con terreno propio
- k. Poca referencias bibliográficas para las instituciones educativas de Los Derechos Humanos

### **1.4. Nexo/razón/conexión con la institución avalada**

La Escuela Oficial Urbana de Varones “Rafael Arellano Cajas” Patulul, Suchitepéquez, es una institución dependiente de la Supervisión Educativa Distrito 96-48 Sector Oficial, cualquier gestión es sometida a dicha supervisión por lo tanto tiene la totalidad de dependencia, el E-pesista: Melsar Oseas Quinillo Tunay es enviado para que incida en el desarrollo educativo, razón de la autorización, se le envía a dicha institución debido a las necesidades encontradas de las instituciones dependientes de la Supervisión y la aprobación dentro una de las instituciones que se encuentra en el marco de viabilidad y factibilidad que el Supervisor Educativo del Distrito 96-48 procede para que pueda contribuir en el proceso de las mejoras continuas en dicha escuela.(Razón de traslado. véase en anexo no. 3).

## Institución avalada

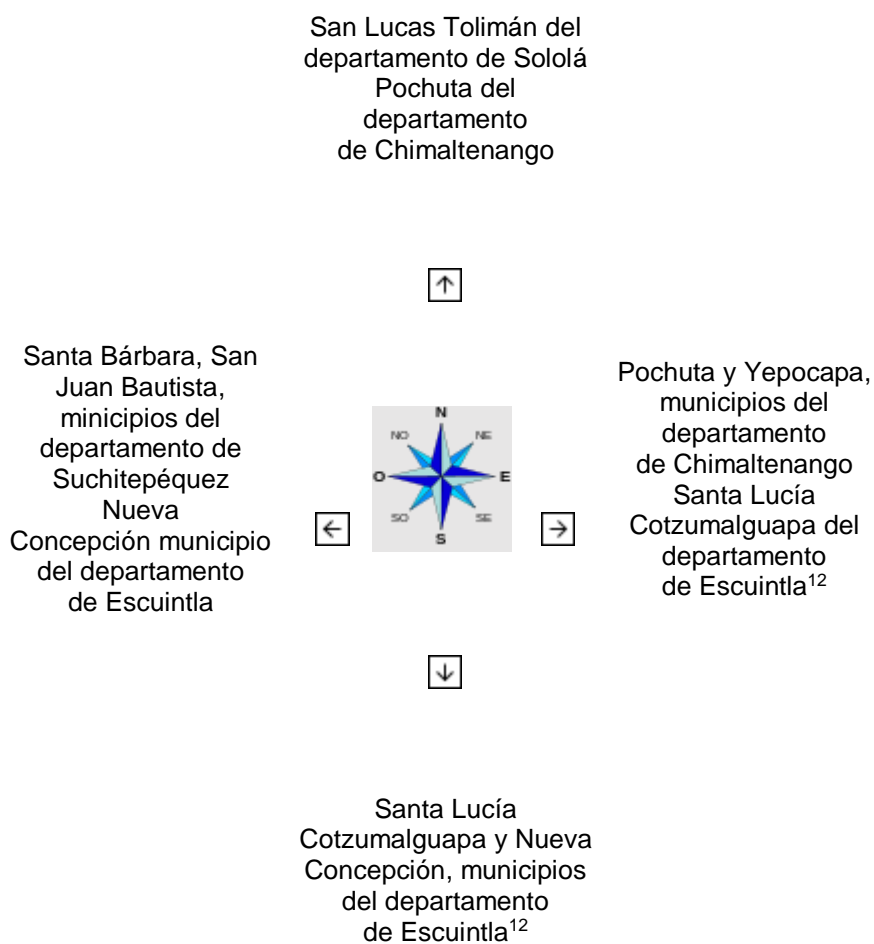
### 1.5. Análisis institucional

#### 1.5.1. Identidad Institucional

Escuela Oficial Urbana para Varones Rafael Arellano Cajas 3 Av. 7-34  
Patulul, Suchitepéquez.

#### Localización geográfica

Se encuentra a una distancia de 54 km de la cabecera departamental,  
Mazatenango.



Fuente: E.O.U.V Rafael Arellano Cajas, 2018



- **Ubicación:** Se localiza en la parte nor-oriental del departamento, está a una distancia de 54 Km de la cabecera departamental de Mazatenango y a 164 Km de distancia de la ciudad de Guatemala, por la CA- 2. Existe también otra ruta alterna por la carretera Interamericana que comprende una distancia de 178 kilómetros hasta Patulul, con dirección hacia San Lucas Tolimán, Sololá, hasta llegar al tramo conocido como las Trampas, Kilometro 120, que comunica directo a San Lucas Tolimán o Panajachel. Patulul, municipio del departamento de Suchitepéquez, se encuentra localizado al sur-este de la cabecera departamental, en la región VI. Tiene una extensión territorial de 332 kilómetros cuadrados, con una altura de 178 metros sobre el nivel del mar, su latitud Norte es de 14° 25' 20" y su longitud Oeste es de 91° 09' 50".

**Fuente:** E.O.U.V Rafael Arellano Cajas, 2018

- **Colindancias:** Los límites territoriales de Patulul son los siguientes: al norte con San Lucas Tolimán, departamento de Sololá y San Miguel Pochuta, departamento de Chimaltenango; al sur con Santa Lucía Cotzumalguapa y Nueva Concepción (Escuintla); al este con Santa Lucía Cotzumalguapa (Escuintla), Pochuta y Yepocapa (Chimaltenango); al oeste con Nueva Concepción (Escuintla), Santa Bárbara y San Juan Bautista (Suchitepéquez). El límite municipal oficial con línea negra continúa. No obstante, los actores del Mapeo Participativo definieron otro límite, la cual se ilustra con una línea roja punteada. En el mapa también se observa la cabecera municipal con un punto verde oliva, de donde parte el sistema vial de conexión intermunicipal hacia los cantones del municipio. Los lugares poblados aparecen identificados con letras negras.

**Fuente:** E.O.U.V Rafael Arellano Cajas, 2018

- Espacial o distribución actual: El Gobierno Municipal y Dirección Municipal de Planificación (DMP) para efectos de su gestión regionalizó Patulul en Muni-regiones, al Municipio de acuerdo al sistema análisis de lugares poblados, tomando en cuenta las comunidades donde se asientan los alcaldes auxiliares y los COCODE.

Fuente: E.O.U.V Rafael Arellano Cajas, 2018

- Visión: Contribuir a formar estudiantes para una sociedad democrática solidaria justa e inclusiva, fomentado así una cultura de paz y de respeto a la vida, garantizando así una convivencia escolar donde se fortalezcan los valores para que nuestros niños sean capaces de resolver situaciones de la vida diaria.

Fuente: E.O.U.V Rafael Arellano Cajas, 2018

- Misión: Somos una institución educativa que proporciona a la comunidad educativa un servicio formativo de valores y principios que buscan perfiles que evidencia la práctica de los mismos, encaminados a una educación integral, basada en principios y valores humanos, científicos, técnicas, culturales, sociales, espirituales y transformadores que le permitan al educando acceso a otros niveles de vida, involucrando en su formación toda la comunidad educativa, generando oportunidades de la enseñanza en nuestro municipio en vías de un mejor desarrollo.

Fuente: E.O.U.V Rafael Arellano Cajas, 2018

- Objetivos: Trabajar para que nuestro centro educativo mejore, nuestros niños estudien y reciban una educación de calidad con el apoyo del MINEDUC, contando con espacios dignos programas que faciliten el aprendizaje.

Fuente: E.O.U.V Rafael Arellano Cajas, 2018

## **Principios**

- Transparencia en los procesos administrativos y finanzas
- Diálogo y participación social
- Pertinencia lingüística, cultural, multiculturalidad e interculturalidad
- Equidad e igualdad
- Educación como un derecho
- Comprometidos con la educación inclusiva
- Respetar las normas que rige el Ministerio de Educación
- Respetar la diversidad cultural y lingüística de la comunidad educativa
- Promover la educación laica, por la diversidad de creencias religiosas

Fuente: E.O.U.V Rafael Arellano Cajas, 2018

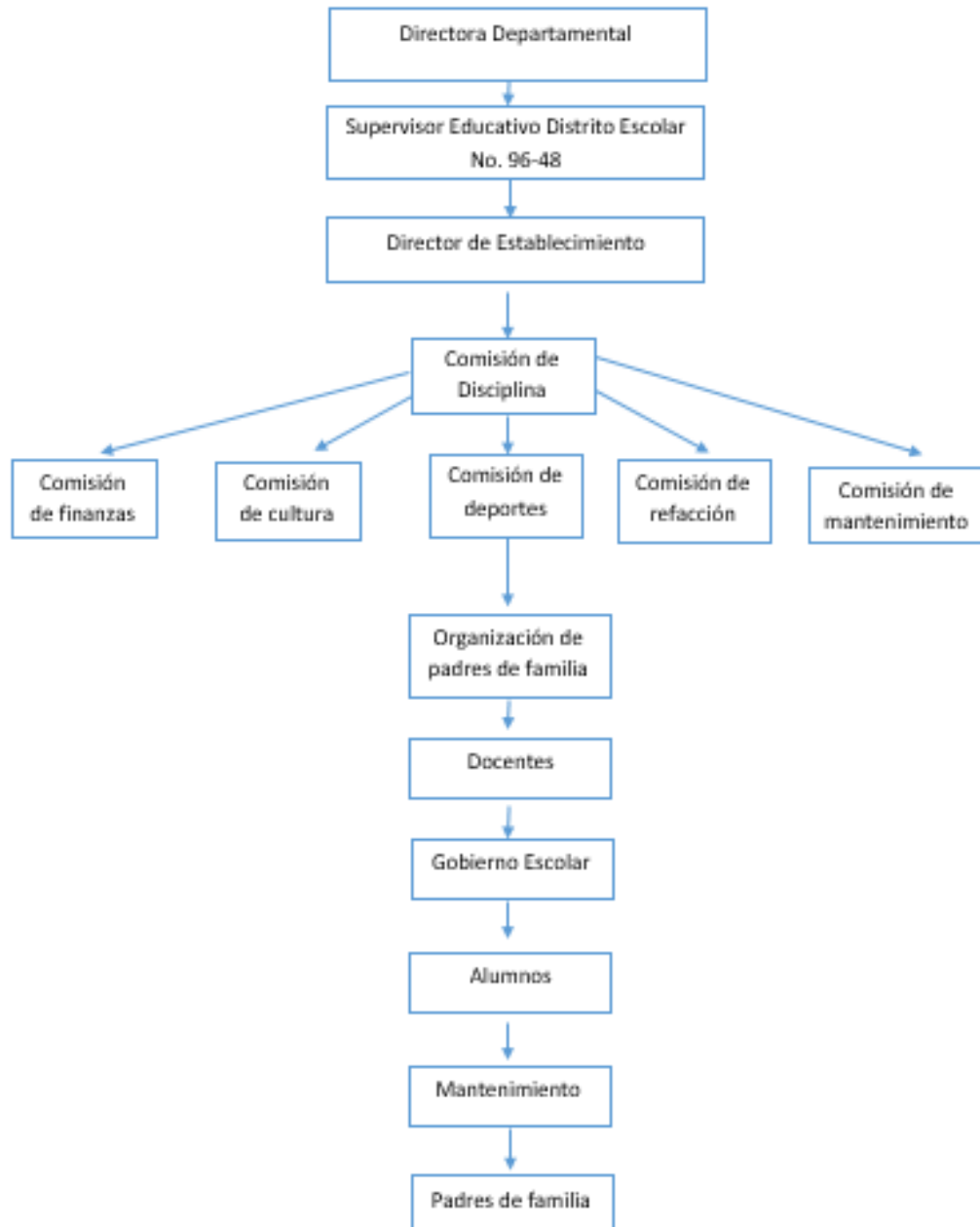
## **Valores**

- Honestidad
- Fraternidad
- Responsabilidad
- Respeto

Fuente: E.O.U.V Rafael Arellano Cajas, 2018

## Organigrama

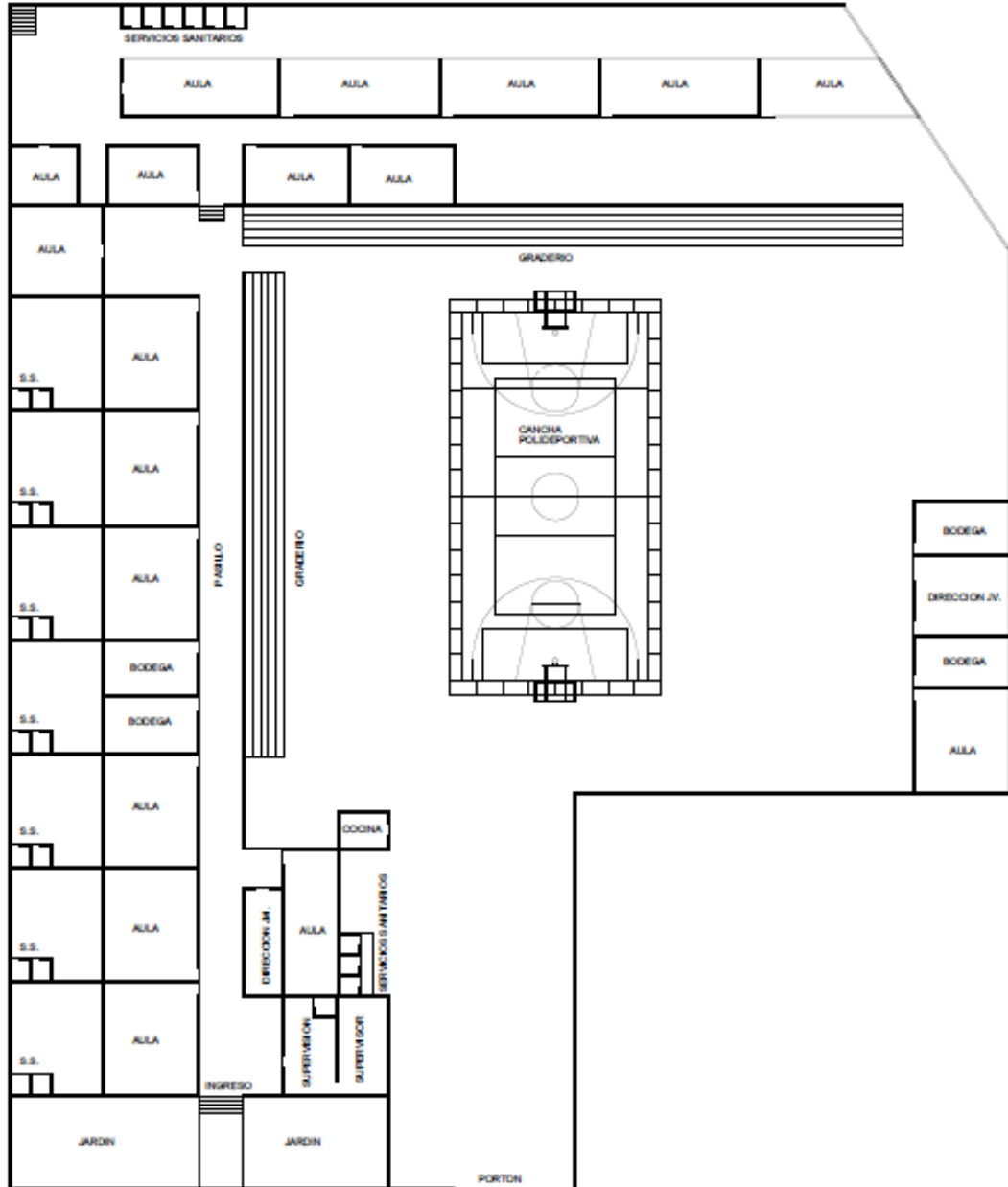
Escuela Oficial Urbana de Varones "Rafael Arellano Cajas"  
Patulul, Suchitepéquez



Fuente: Profesor Carlos Onelio Pérez Boch, 2018

# Croquis

## Escuela Oficial Urbana de Varones "Rafael Arellano Cajas" Patulul, Suchitepéquez



Fuente: Profesor Carlos Onelio Pérez Boch, 2018

- Servicio que presta: La escuela EOUV “Rafael Arellano Cajas” el servicio que presta es de educación para el Nivel Primaria del Sector Oficial para niños únicamente, cuenta con atención al público para consultas en la dirección del establecimiento atendido por el director Carlos Onelio Pérez.

### **1.5.2. Desarrollo histórico**

La Escuela Oficial Urbana de Varones “Rafael Arellano Cajas”, en los inicios de la educación en Patulul, Suchitepéquez, la escuela de educación primaria funcionaba en el edificio de la municipalidad (1932 según registros en la escuela) (61 años) En el periodo de 1954 a 1960, siendo el presidente de la República de Guatemala el Coronel Carlos Castillo Armas, se construyó el edificio donde actualmente funciona la Escuela Oficial Urbana de Varones “Rafael Arellano Cajas” siendo los hermanos Nelsón Chacón, quienes donaron el terreno.

El 16 de junio de 1978 por nomina Acuerdo Ministerial No.433, nominar a la Escuela Nacional Urbana de Varones “Rafael Arellano Cajas”, honrando de esta manera a su primer director, que llevaba dicho nombre, fungiendo como Ministro de Educación el Licenciado Guillermo Putzey Álvarez.

En el dictamen No. 246-78 de 27 de abril de 1978, emitido favorablemente por el Consejo Técnico de Educación, en el que se establece que se han llenado los requisitos formales exigidos en casos similares, resueltos con anterioridad, por cuanto que el Profesor Rafael Arellano Cajas, se hace merecedor a tal distinción como justo reconocimiento a su labor educativa en dicha comunidad. La escuela ha crecido en su infraestructura, como también en población estudiantil, dando al pueblo de Patulul hombres notables que han desempeñado cargos públicos con mucha eficiencia. Actualmente alberga a un aproximado de 400 alumnos, distribuidos en 15 secciones. En sus

instalaciones vio nacer a otros establecimientos como el Instituto Básico por Cooperativa Eduardo Torres, el Instituto Guillermo Putzey Álvarez, El Instituto de Radiofónica IGER, La Escuela Oficial Urbana Mixta “Rafael Arellano Cajas” Jornada Vespertina, Al mismo tiempo alberga a la Supervisión Educativa del Distrito Escolar 96-48 Sector Oficial, del año 2017 al año 2018 el Director de la Escuela Oficial Urbana para Varones Arellano Cajas es dirigida por el Profesor de Enseñanza Media Carlos Onelio Pérez Boch.

Directores del establecimiento durante su existencia

- Profesor Rafael Arellano Cajas (1957-1978)
- Profesor Roberto Coronado (1979-1995)
- Lcda. Ana Virginia Pérez Canel de Galindo (1996-2005)
- Profesora Claudia Lorena Ordoñez (2005- 2009)
- Profesora María Cecibel Aguilar Morales (2010-2014)
- Profesor Misael Armando Maldonado Mazariegos (2015-2016)
- Profesor Rudy Josué Chenol (2017)
- Profesor Carlos Onelio Pérez Boch. (2018)

Fuente: E.O.U.V Rafael Arellano Cajas, 2018

### **1.5.3. Los usuarios**

Los usuarios de los servicios que se prestan en la institución están priorizados para los alumnos que son más de cuatrocientos alumnos que adquieren el servicio, los padres de familia que necesitan cualquier gestión lo realizan en el mismo establecimiento en dirección con el director Carlos Onelio Pérez Boch. Se movilizan por transporte publico moto taxi, (tuc tuc) y buses Esmeraldas. Horario de atención: es 7 a.m. a 12:30 p.m.

#### **1.5.4. Infraestructura**

La infraestructura del establecimiento tiene 3 salones para el área administrativa uno de ellos es utilizado para la escuela y los otros dos son utilizados para la Supervisión Educativa Distrito 96-48 del municipio de Patulul, Suchitepéquez. 24 salones de clases para los docentes que tienen grado los cuales son utilizado únicamente por 15 docentes cada salón de clase tiene baños privados para los alumnos, no cuenta con área de descanso, tienen la cancha para el área recreativa el cual lo utilizan para eventos generales, cuenta con los servicios básicos de agua electricidad, drenajes.

#### **1.5.5. Proyección social**

- Participación en eventos comunitarios se realizan cuando son juego deportivos, basquetbol, futbol y volibol, celebración del día del padre y la madre, en las actividades culturales de las ferias patronales del municipio de Patulul.
- Trabajo de voluntariado en las diferentes desastres naturales como recolección de víveres para personas damnificadas.
- Acciones de solidaridad con la comunidad en los desastres sirven para albergar a personas, con los usuarios y sus familias cuando por enfermedad o el fallecimiento de algún familiar de la comunidad educativa, se realiza una colaboración para la recaudación de fondos.
- Participación en la prevención y asistencia en emergencias.
- Fomentan la cultura con el curso de lenguaje 2 con el idioma materno de la comunidad que es kaqchiquel.

Fuente: E.O.U.V Rafael Arellano Cajas, 2018



### 1.5.6. Finanzas

Se lleva el control en un Cuaderno diario, ingresos de tienda que la cuota diaria es de Q150.00 a Q 100.00 siendo las únicas fuentes de obtención de fondos económicos, la municipalidad es el único ente patrocinador lo hace únicamente en el área de mantenimiento con fontaneros, audio para actividades socioculturales. Política salarial que depende del reglón que tiene en el estado los docentes. Cumplimiento con prestaciones de ley IGSS, auxilio póstumo, aguinaldo, bono, vacaciones entre otros. Los fondos que actualmente se manejan son de Q.3, 000.00 que se utilizan únicamente para cambio de lámparas, instalaciones de energía eléctrica. Fondos de los programas de apoyo del Departamento de Fortalecimiento para la Comunidad Educativa DEFOCE, que cubre a 400 alumnos y 16 docentes. Manejo de fondos por la presidente de la organización de padres de familia con el 90% y el 10% que es administrado por el director Carlos Onelio Perez Boch de valija didáctica.

No	Programa	Cantidad	Observaciones
1	Alimentación Escolar	Q.3.00	Por cada niño, para cubrir 20 menús de 180 días
2	Útiles escolares	Q.50.00	Por niño área urbana Una vez al año
		Q.55.00	Por niño área rural Una vez al año
3	Gratuidad	Q.40.00	Por niño una vez al año
4	Valija didáctica	Q. 220.00	Por docente una vez al año

Fuente: Profesora. Claudia Lorena Ordoñez Ruiz, 2018

### **1.5.7. Política laboral**

Procesos para contratar personal: Se realizan convocatorias a nivel municipal si la plaza es 022 con plazas 021 y 011 se realizan en la departamental.

Los perfiles para los puestos tienen que ser docentes de primaria y profesores de enseñanza media en administración educativa para el área administrativa. Procesos de inducción de personal a través de las convocatorias y las evaluaciones diagnósticas que son requisitos para poder aplicar al cargo. Procesos de capacitación continua del personal son proporcionados por la supervisión educativa y enviadas a través de una circular para la participación de la institución. Mecanismos para el crecimiento profesional a través de programas de apoyo como PADEP profesorado de enseñanza con especialización en primaria.

Fuente: E.O.U.V Rafael Arellano Cajas, 2015

### **1.5.8. Administración**

- **Planeación:** Realiza una reunión la cual presenta y proporciona al inicio del ciclo escolar el calendario escolar y agenda cívica como guía para los docentes y estos puedan asesorar a las comisiones de los centros educativos, definiendo cada una de las actividades, a ejecutar en fechas estipuladas.
- **Programación:** El conjunto de actividades que se realizan están programadas por semana.
- **Organización:** Se da iniciativa a todas las funciones organizadas, de lo que se ha planeado a través de la comunicación con diferentes miembros de comisiones y valores para realizar las actividades de la mejor manera, una de ellas, los juegos deportivos que se organiza.

- Coordinación y control: Se emplea un control y coordinación de actividades planificadas, tales como:
  - Plan de Desastre, La Transformación está en mí, Gobierno Escolar, Lengua Materna, Leamos juntos, Contemos Juntos y Vivamos Juntos en Armonía. En el transcurso de los meses se evalúa el trabajo realizado, comprobando el logro de las competencias establecidas dentro de la planificación.
- Evaluación del procedimiento de las actividades se realizan de acuerdo a las comisiones encargadas para determinar la productividad y el alcance de las competencias en las reuniones.
- Mecanismo de comunicación y divulgación se utilizan únicamente los conocimientos y las actas suscritas para dejar constancia de lo comunicado.
- Manuales de procedimientos: Manuales de puestos y funciones poseen un manual de comisiones por docente donde se estipula el trabajo que deber realizar durante el año.
- Legislación concerniente a la institución se tiene la legislación educativa como la ley fundamental de la institución.
- Las condiciones étnicas se respetan la diversidad cultural de la comunidad educativa de la cultura indígena y ladina.

### 1.5.9. Ambiente institucional

Relaciones interpersonales dentro la institución es desagradable, tienen una ambiente de conflictividad que podría causar problemas en la productividad de las tareas asignadas.

El Liderazgo es uno de los principales problemas por parte de la mayoría del personal docente donde se oponen a cualquier situación propuesta por el director quien toma las decisiones por que casi siempre no se llegan a cuerdos para poder realizar alguna actividad a pesar de que la institución cuenta con diferentes comisiones para cada área.

La claridad de disposiciones y procedimientos que se tienen están sujetas a la legalidad del marco educativo institucional. Pero no tratan de buscar la mejor manera para solucionar los conflictos y buscan el bien común para poder realizar sus propias gestiones, no existe una cultura de diálogo o procedimientos sistematizados con valores para poder llegar acuerdos para el mejoramiento del servicio que se presta en la institución y cumplir con el objetivo.

#### Comisiones de la institución educativa

##### Finanzas

No.	Docente	Cargo
1	Claudia Lorena Ordoñez Ruiz	Presidente
2	Ana María Roché Suy	Tesorera
3	Arely Isabel Bachán Sequec	Secretaria
4	Ángela María Barrientos del Cid	Vocal

Fuente: E.O.U.V Rafael Arellano Cajas, 2018

### Disciplina

No.	Docente	Cargo
1	Carlos Onelio Perez Boch	Presidente
2	Alejandra Estele Upún Flores	Tesorerera
3	Rosa Julieta Santizo López	Secretaria
4	Martha Melanía Aguirre	Vocal

Fuente: E.O.U.V Rafael Arellano Cajas, 2018

### Cultura

No.	Docente	Cargo
1	Maria Cecibel Aguilar	Presidente
2	Enma Cristina Azurdia	Tesorerera
3	Misael Armando Maldonado	Secretaria
4	Armando Ambrocio López	Vocal

Fuente: E.O.U.V Rafael Arellano Cajas, 2018

### Refacción

No.	Docente	Cargo
1	María Eugenia Velásquez González	Presidente
2	Enma Cristina Azurdia Montes	Tesorerera
3	Rosa Julieta Santizo	Secretaria
4	Arely Isabel Bachán Sequec	Vocal

Fuente: E.O.U.V Rafael Arellano Cajas, 2018

### Mantenimiento

No.	Docente	Cargo
1	Claudia Lorena Ordoñez Ruiz	Presidente
2	Arely Isabel Bachán Sequec	Tesorerera
3	José Luis Ochos Xalpot	Secretaria
4	Rosa María Maldonado	Vocal

Fuente: E.O.U.V Rafael Arellano Cajas, 2018

## Deportes

No.	Docente	Cargo
1	Armando Ambrocio López	Presidente
2	María Eugenia Velásquez	Tesorera
3	Misael Armando Maldonado	Secretaria
4	Martha Milanía Aguirre	Vocal

Fuente: E.O.U.V Rafael Arellano Cajas, 2018

Los Compromisos de las comisiones es realizar lo que se les ha asignado para el buen funcionamiento de la institución y ser eficientes en la labor. La motivación es realizada por el director a través de reconocimientos que les brinda por el cumplimiento y la responsabilidad de sus tareas.

### 1.6. Lista de deficiencias

- a. No existen procedimientos para el manejo de conflictos
- b. No se cuenta con señalizaciones visibles para la prevención de desastres
- c. No hay un sistema de salubridad
- d. No implementan instrumentos administrativos
- e. Escaso conocimiento de acciones para la prevención de desastres
- f. No se cuenta con políticas para el área de mantenimiento
- g. No se cuenta con servicio telefónico e internet
- h. Escaso conocimiento de la clasificación de los desechos
- i. Perdida de información importante dentro de la institución
- j. Poco interés en los conocimientos de los derechos humanos

## 1.7. Problematización y enunciados de la hipótesis acción

	<b>Problemas</b>	<b>Hipótesis-acción</b>
a	¿Qué hacer para tener procedimientos para el manejo de conflictos de la comunidad educativa?	Si se realiza una guía para el manejo de conflictos entonces obtendremos procedimientos para atender la conflictividad de la comunidad educativa
b	¿De qué manera se puede realizar señalizaciones visibles para la prevención de desastres?	Si se realizan talleres de diseños de señalizaciones estándares para la prevención de desastres entonces se visualizaran en casos de emergencias
c	¿Qué hacer para tener un sistema de salubridad?	Si se realiza un módulo de sistema de salubridad entonces se obtendrá un sistema de salubridad
d	¿Cómo implementar instrumentos administrativos?	Si se realiza talleres de la importancia de implementar instrumentos administrativos entonces se implementarán los instrumentos administrativos en la institución educativa
e	¿Cómo mejorar el escaso conocimiento de acciones para la prevención de desastres?	Si se realizan capacitaciones de las acciones que se deben tomar en casos de emergencia entonces mejorará los conocimientos de las acciones para la prevención de desastres
f	¿Qué hacer para implementar políticas para el área de mantenimiento?	Si se realizan módulos entonces se obtendrán políticas para el área de mantenimiento
g	¿Qué hacer para tener servicio telefónico e internet?	Si se gestiona a patrocinadores entonces se obtendrá servicio telefónico e internet para emergencias en la institución
h	¿Cómo mejorar el conocimiento de la clasificación de los desechos?	Si se realiza talleres de la clasificación de los desechos entonces obtendrán conocimiento para clasificar los desechos
i	¿Cuáles son las razones de la pérdida de información de datos de la escuela?	Si se realiza un diagnóstico entonces se obtendrán las razones de la pérdida de la información de datos de la escuela
j	¿Qué hacer para que la comunidad educativa tenga interés en los conocimientos de los derechos humanos?	Si se realizan talleres de la importancia de los derechos humanos entonces se motivará la comunidad educativa

### 1.8. Priorización del problema y su respectiva hipótesis acción

<b>Carencias</b>	<b>Problemas</b>	<b>Hipótesis-acción</b>
No existen procedimientos para el manejo de conflictos	¿Qué hacer para tener procedimientos para el manejo de conflictos de la comunidad educativa?	Si se realiza una guía para el manejo de conflictos entonces obtendremos procedimientos para atender la conflictividad de la comunidad educativa
No implementan instrumentos administrativos	¿Cómo implementar instrumentos administrativos?	Si se realiza talleres de la importancia de implementar instrumentos administrativos entonces se implementarán los instrumentos administrativos en la institución educativa
Escaso conocimiento de acciones para la prevención de desastres	¿Cómo mejorar el escaso conocimiento de acciones para la prevención de desastres?	Si se realizan capacitaciones de las acciones que se deben tomar en casos de emergencia entonces mejorará los conocimientos de las acciones para la prevención de desastres
Escaso conocimiento de la clasificación de los desechos	¿Cómo mejorar el conocimiento de la clasificación de los desechos?	Si se realiza talleres de la clasificación de los desechos entonces obtendrán conocimiento para clasificar los desechos



### 1.9. Análisis de viabilidad y factibilidad de la propuesta

Indicador Viabilidad	Si	No
¿Se tiene, por parte de la institución, el permiso para hacer el proyecto?	X	
¿Se cumplen con los requisitos necesarios para la autorización del proyecto?	X	
¿Se cuentan con los recursos necesarios como personal, material, equipo, lugar, fondos para la realización de la intervención?	X	
¿Existe alguna oposición para la realización del proyecto?		X

Indicador estudio técnico	Si	No
¿Está bien definida la ubicación de la realización del proyecto?	X	
¿Se tiene exacta la idea de la magnitud del proyecto?	X	
¿El tiempo calculado para la ejecución del proyecto es el adecuado?	X	
¿Se tiene claridad de las actividades a realizar?	X	
¿Existe disponibilidad de los talentos humanos requeridos?	X	
¿Se cuenta con los recursos físicos y técnicos necesarios?	X	
¿Está claramente definido el proceso a seguir con el proyecto?	X	
¿Se ha previsto la organización de los participantes en la ejecución del proyecto?	X	
¿Se tiene la certeza jurídica del proyecto a realizar?	X	

Indicador Estudio económico	Si	No
¿Se tiene calculado el valor en plaza de todos los recursos requeridos para el proyecto?	X	
¿Será necesario el pago de servicios profesionales?	X	
¿Es necesario contabilizar gastos administrativos?	X	
¿El presupuesto visualiza todos los gastos a realizar?	X	
¿En el presupuesto se contempla el renglón de imprevistos?	X	
¿Se ha definido el flujo de pagos con una periodicidad establecida?	X	
¿Los gastos se harán en efectivos?	X	

Indicador Estudio de mercado	Si	No
¿Están bien identificados los beneficiarios del proyecto?	X	
¿Los beneficiarios realmente requieren la ejecución del proyecto?	X	
¿Los beneficiarios están dispuestos a la ejecución y la continuidad del proyecto?	X	
¿Los beneficiarios identifican ventajas de la ejecución del proyecto?	X	

Indicador Estudio financiero	Si	No
¿Se tiene claridad de cómo obtener los fondos económicos para el proyecto?	X	
¿El proyecto se pagará con fondos del E-pesista?		X
¿Se obtendrán donaciones monetarias de otras instituciones?	X	
¿Se obtendrán donaciones de personas particulares?	X	
¿Se realizarán actividades de recaudación de fondos?	X	

## Capítulo II: Fundamentación teórica

### 2.1. El Conflicto

“El conflicto es un fenómeno inherente a toda organización, puesto que es una manifestación natural del comportamiento humano. Sin embargo, concebir el conflicto como parte funcional de los procesos personales y grupales –como expresión de insatisfacción, desacuerdo, divergencia de intereses latentes o manifiestas entre las personas o los grupos-.” (Jabif, 2018, p. 5)

Como parte natural del comportamiento humano de insatisfacción los conflictos son parte de la vida cotidiana, en el hogar, en el trabajo aun en ámbitos donde tenemos un paso transitorio, querer ocultarlos o pretender que no existen es la mejor manera que se instalen, se agraven y lleguen a un punto donde no podamos hacer nada por ellos.

Tener una actitud proactiva, saber que es parte de la vida cotidiana laboral y son un punto inevitable, nos permitirá prevenirlos, hacerlos que disminuya en número y resolverlos de forma profesional. Lo que tenemos que hacer es reconocerlos más rápidamente, no dejar que nos destruyan y enfrentar algo que, no por cotidiano o común, deja de ser importante, el clima en el área laboral, el verdadero trabajo en equipo, solidaridad, excelencia en el cuidado, tienen que ver con el afrontamiento que hagamos de ellos, los cuales requieren un procedimiento de una manera sistematizada para su manejo y su resolución.

Los conflictos son algo habitual en las relaciones interpersonales, pues cada persona tiene su idea y visión del mundo. Esto pueda causar diferencias que van más allá de las simples discrepancias.

“Toda comunicación tiene lugar en una sociedad, pero aun cuando se hable una misma lengua, se utilice una sintaxis correcta y se posea un rico vocabulario, la comunicación puede ser conflictiva, irracional y conducente al disenso.” (Ocaña, 2009, p. 14)

La comunicación deficiente puede ser el origen del conflicto, por lo que éste es un elemento necesario en la mediación y la correcta gestión del conflicto, el cual ha sido abordado históricamente desde múltiples disciplinas, ciencias, aunque la dimensión interpersonal, al centrarnos en la implicación de dos o más individuos que mantienen diferencias ante alguna situación.

La comunicación eficiente es una herramienta necesaria para entender a los otros y los problemas que pueden llevar a conflictos, porque nos permite comprender diferencias en valores culturales e ideológicos que pueden estar en la raíz del problema y, además, puede evitar que el conflicto se vaya de las manos.

A la hora de definir “conflicto” podemos tener en cuenta de que la comunicación es parte del origen y de la resolución, para tener una mejor información las siguientes definiciones nos ayudaran para mejorar nuestro conocimiento y poder comprenderlo mejor:

“El conflicto es el proceso cognitivo-emocional en el que dos individuos perciben metas incompatibles dentro de su relación de interdependencia y el deseo de resolver sus diferencias de poder” (Redorta, 2007, p. 9).

“Divergencia percibida de intereses o creencias, que hace que las aspiraciones corrientes de las partes no puedan ser logradas simultáneamente” (Suarez, 1996, p. 8).

“Conflicto es la oposición entre grupos e individuos por la posesión de bienes escasos o la realización de valores mutuamente incompatibles” (Fisas, 1987, p.40).

En la mayoría de definiciones presentes en las citas se puede observar el factor percepción de la situación, lo que nos lleva a pensar que siempre hay un gran componente subjetivo, por lo que el conflicto se tiene que analizar y entender como una situación compleja que no responde a explicaciones

causales. Estas definiciones muestran que el ser humano es el creador de los conflictos como parte natural o inherente, pero con la capacidad de poder resolverlos de forma sistematizada o empírica.

Los cuales son algo habitual en las relaciones interpersonales, pues cada persona tiene su idea y visión del mundo. Esto pueda causar diferencias que van más allá de las simples discrepancias.

### **2.1.1. Causas de los conflictos**

“Las causas de los conflictos pueden ser distintos, puesto que existen diferentes tipos de conflictos. Por ejemplo, puede haber conflictos por intereses económicos entre dos empresas, conflictos emocionales en los conflictos internos en una persona, conflictos políticos entre dos países, conflictos religiosos entre dos comunidades o conflictos de competencias entre dos cuerpos policiales” (Crespo, 2018, p. 15).

Aunque el conflicto se ve como algo negativo, en ocasiones, puede ser una oportunidad para mejorar cosas que no van bien o no funcionan.

“**El conflicto** puede seguir dos cursos: destructivo o constructivo. Un conflicto seguirá un curso destructivo cuando genere círculos viciosos que perpetúen relaciones antagónicas u hostiles. Sin embargo, el conflicto si se gestiona adecuadamente puede y debe tener aspectos funcionalmente positivos y constructivos”. (Ibíd. 2018, p. 5).

Para ello es necesario que se gestionen correctamente. Es importante entender que hacer un diagnóstico correcto del conflicto va a determinar el éxito en la resolución de las distintas problemáticas. Si abordamos un conflicto de tipo intergrupalo o interindividual como si fuese un conflicto intraindividual, las posibilidades de éxito pueden ser escasas.

Quizás podamos reducir los síntomas momentáneamente, pero seguirá ahí, en la mala gestión organizacional. Por lo tanto, antes de tomar cualquier acción para paliar los efectos del conflicto, es necesario saber cuál es la raíz o la base. Existen diferentes señales indicativas de un

posible conflicto que pueden aparecer mientras nos comunicamos con otra persona. Al percibir dicho desacuerdo se recomienda evitar las siguientes premisas.

Estilos comunicativos que generan hostilidad como apatía, frialdad, condescendencia, desprecio, impaciencia. Verbalizar amenazas, coacciones o insultos. Minimizar la situación, las quejas o las críticas.

La crítica y el rechazo de las demandas. Proponer acciones que no se puedan cumplir y crear falsas expectativas.

### **2.1.2 . Principios para manejar el conflicto**

“No hagas como que el problema no existe. Afróntalo e intenta resolverlo. Sé crítico y analiza tus fallos. Trata a la otra parte con respeto y educación. Explica tus opiniones y establece los puntos de unión. Sé empático con la otra parte y entiende su postura. Evita la confrontación.” (Corbin, 2018, p.30).

Utilizar un tipo de lenguaje verbal asertivo para transmitir tranquilidad y seguridad. La asertividad es una parte de las habilidades sociales, que reúne las conductas y pensamientos que nos permiten defender los derechos de cada uno sin entrar en un estilo pasivo ni agresivo, demostrar que escuchas, comprender el problema de la otra persona, dar argumentos que evidencien que se ha entendido su forma de pensar y ponerse en su lugar. Exponer los pensamientos, opinión, sentimientos: Es importante que junto al paso anterior se muestre la opinión personal o pensamientos del tema. Proponer una solución: Sugerir una posible alternativa para resolver el problema o conflicto. El lenguaje ha de ser preferiblemente claro, corto y sencillo. Utilizar preguntas como respuestas, paráfrasis como repetición de la objeción, haciéndola hipócrita o poco razonable. Utilizar la comunicación no verbal para transmitir sentimientos. La persona con discapacidad intelectual o del desarrollo comprenderá mejor el contenido emocional que el verbal. Ponerse a su altura, contacto visual y táctil y respetar su espacio vital, tener cuidado de

no adoptar una posición agresiva. Atraer su atención por ejemplo tocarle suavemente el hombro o cogerle de la mano y evitar distracciones.

Las causas de los conflictos pueden variar de acuerdo a los valores e ideologías, recursos, expectativas dentro de las relaciones entre personas, choque de personalidades entre otros. Estas causas suelen ser más habituales en distintos tipo de conflictos. Pero que solamente se pueden solucionar de acuerdo a los principios de solución de conflictos de Armando Corbin.

### **2.1.3. Tipos de Conflictos**

- Conflictos reales: “Los conflictos reales son aquellos que en realidad existen” (K, 2018, p. 13).

Estos conflictos vienen provocados por diversas causas, ya sean estructurales o del entorno económicas, legales, relacionales entre otros.

- Conflictos imaginarios: “Los conflictos imaginarios derivan de malos entendidos, interpretaciones o percepciones” (*Ídem*).

En este tipo de conflicto no existe voluntad por parte de las partes.

- Conflictos inventados: “Los conflictos inventados, igual que ocurre con los imaginarios, no son reales” (*Ídem*).

En este tipo de conflicto existe una intención por parte de alguna de las partes que, generalmente, quiere sacar algún beneficio. Esto hace que buena parte de este fenómeno sea en realidad manipulación.

Los Conflictos según los participantes puede ser intrapersonal e interpersonal:

- Conflicto intrapersonal: “Este conflicto intrapersonal ocurre de forma interna, en la mente del individuo” (Rioja, 2018, p. 25).

Esto significa que tiene su origen en los eventos privados: pensamientos, valores, principios, emociones. Estos conflictos pueden tener distintos grados.

- Conflicto interpersonal: “Los conflictos interpersonales son aquellos que se producen en los procesos de interacción entre personas”. (*Ídem*)

Normalmente aparecen de forma rápida, ya que solo es necesario que una sola persona se sienta atacada para dar inicio a uno, lo cual hace que pueda nacer la raíz de malentendidos. Pueden ser originados por prácticamente cualquier motivo, desde celos a conflicto de intereses en relación al uso de un tipo de recurso.

Según los contenidos el conflicto puede ser:

- Conflictos relacionales: “Estos conflictos ocurren entre miembros de una familia, amigos o pareja” (*Ídem*).

Este conflicto básicamente nace de una relación de roces entre algún tipo de interés en particular que no satisface a la otra parte el cual esta incomodidad provoca el conflicto de relaciones.

- Conflictos de intereses: “Los conflictos de intereses tienen que ver con las motivaciones” (*Ídem*).

Es provocado por las necesidades de cada persona o grupo y con los recursos presentes en ese momento.

“Conflictos de ético y de valores tienen que ver con la cultura y el entorno en el que ha crecido la persona” (Ibíd, p. 30).

Son frecuentes y complejos, pues no es fácil que una persona cambie los principios que rigen su comportamiento.

En el caso del conflicto ético suele ocurrir cuando una persona ha de tomar una decisión que no concuerda con sus valores más profundos.



“Conflictos de liderazgo y poder afectan principalmente a las organizaciones y pueden afectar al rendimiento y a la salud de los trabajadores” (Ibíd, p. 31).

Un fenómeno característico de los conflictos tiene que ver con la lucha de poder, pues son muchos los autores que hablan de la relación entre el conflicto y el poder, al ser una de las causas más habituales.

- Conflictos de personalidad: “Organización dinámica de los elementos biológicos y psicológicos que determinan el habitual modo de reaccionar ante los estímulos y circunstancias de la vida del individuo” (Sandoval, 2018, p. 136).

Este conflicto de personalidad es más complejo por el conjunto de rasgos y cualidades estables que configuran la manera de ser de una persona y nos hace únicos, al ser un fenómeno poco flexible, puede ser la base de muchos conflictos intergrupales.

#### **2.1.4 . Elementos que intervienen en el conflicto**

“Los motivos o impulsos pueden tener un componente hereditario, pero fundamentalmente son producto de la influencia del medio, además se encuentran organizados jerárquicamente, es decir que a medida que se satisfacen algunos motivos surgen otros” (Ibíd, p. 118).

Las características personales dado que las partes que solucionan los conflictos son personas, las actitudes y características personales de cada uno frente al conflicto incidirán en la misma sensibilidad, dureza, objetividad, autocrítica, reflexión, entre otros.

Estas características mencionadas son parte del ser humano que puede llevar a empeorar o mejorar la situación de acuerdo a las relaciones intrapersonal e interpersonal de cada individuo.

- Emociones: “La emoción es un estado afectivo de excitación temporal en el que intervienen tres aspectos: el subjetivo el conductual y el fisiológico” (Ibíd, p. 115).

Atravesar por un conflicto genera emociones, por la tensión entre el acuerdo y desacuerdo propio de la situación de conflicto que se basa en el lado subjetivo de la situación como la aceptación, rechazo, enojo, agresión, sumisión, entre otros. El antagonismo que es el origen de cada situación que hay entre personas mantiene el lado afectivo de una manera negativa pero tener la disposición de querer solucionar es la actitud positiva que es generada de acuerdo a mediadores que se compromete a poder darle solución de la manera más eficiente para no crear emociones negativas entre las dos partes.

- Contexto: “Sabemos que la influencia del medio social es decisiva sobre el desarrollo de la personalidad individual (...) van delineando los tipos de conducta considerados aceptables y meritorios” (Ibíd, p. 124).

El grupo, la familia, la organización en la que se manifiesta el conflicto enmarcan la situación y delimitan las posibilidades. El contexto indica qué es permitido o no, qué es conveniente o no, y qué consecuencias pueden tener nuestras acciones. Cada situación que se da siempre se realiza en un contexto no planificado y querer solucionarlos en cualquier lugar puede ser erróneo porque se debe tener un lugar apropiado dentro de la institución para tener resultados positivos.

- Historia: Cada persona tiene su propia historia y sus experiencias llegar a un nuevo sitio puede no encajar y crear un entorno desagradable. Los conflictos, tienen su propia evolución hasta convertirse en tales. Son el resultado de la historia entre las partes. Esta historia, sea positiva o negativa, influirá en la posibilidad de abordaje del mismo. El cual dificultara todo proceso y se mantendrá latente si no se busca abordar desde su origen.

- Terceros: “La mediación busca crear estrategias o mecanismos que ayuden, desde la comprensión e interpretación de los hechos, a desarrollar valores, actitudes, comportamientos y habilidades que permitan (...) actuar en función de solucionar por si mismos las dificultades” (Torres Marroquín, 2002, p. 57)

Buscar un mediador puede mejorar la resolución de un conflicto siempre hay más implicados que las partes en cuestión. Las personas del entorno que rodean la situación también se ven afectadas, de algún modo. Por esto es que tanto amigos, familiares, colaboradores, suelen intentar influir, persuadir, aconsejar, exhortar, tanto explícita como implícitamente. Pero juntos se puede lograr el objetivo siempre y cuando tenga la actitud de querer solucionar.

- Recursos: Al afrontar un conflicto contamos con diversos recursos: los externos tales como: el tiempo, el dinero, la cercanía de los centros de poder, los procedimientos de trabajo, los bienes y los internos tales como la paciencia, la inteligencia, la fuerza, la capacidad para relacionarse, la creatividad para ayudar a otros recursos entre otros. Los recursos tanto tangibles como intangibles se agotan es por eso que es importante poder utilizarlo de la mejor manera solo así veremos resultados que pueden no solo ser eficientes con la resolución si no con los recursos que se tienen.

### **2.1.5 . Negociación para el manejo de conflictos**

La vida humana está impulsada por la lucha entre opuestos, el conflicto genera progreso, pues el movimiento y el cambio posible debido a la atención de explorar, separar posiciones e identificar los intereses” (Sandoval, 2018, p. 145).

Explorar conjuntamente las preocupaciones y aspiraciones en cada parte. Algunos conflictos se resuelven en este estadio con una simple mora de la comunicación a través de la corrección de malentendidos. Separa las posiciones de los intereses. Posición es aquello que cada uno

reclama en una situación de conflicto, interés es la preocupación o el deseo que subyace a esa petición.

Identificar los modos en que los intereses de cada parte pueden satisfacerse con un costo mínimo o nulo para la otra parte separando las posiciones de los intereses.

#### **2.1.6. Resolución de Conflictos**

“El aprendizaje se produce cuando se promueve el conflicto cognitivo” (Rodas, 2009, p. 37).

Las respuestas constructivas son aquéllas que se orientan a resolver el conflicto y a aprovecharlo como oportunidad de aprendizaje. Adoptamos una respuesta positiva cuando: asumimos la responsabilidad por afrontarlo, lo aclaramos, considerando nuestra, perspectiva y la de la otra parte, lo resolvemos, a través de conversaciones productivas. Los pasos que a continuación se describen son de mucho beneficio para poder resolver de manera eficiente los conflictos.

- **Conocimiento:** Cuando las partes toman conocimiento de la confrontación, que es uno de los primeros indicios de existencia del conflicto. Se reconocen necesidades o valores incompatibles a través de un posicionamiento. Hay una alta energía emocional en esta etapa: miedo, agresión o ataque o una reacción de autodefensa.
- **Diagnóstico:** “Es un proceso por medio del cual lograrás descubrir las necesidades que afectan a un individuo o grupo social, que en adelante lo llamaremos comunidad” (Reyes, 2000, p. 10).

En esta etapa se evalúa si el conflicto es de necesidades o valores. Si el conflicto tiene consecuencias concretas y tangibles para las partes, es decir, si afecta el tiempo, dinero, los recursos, entonces es de necesidades. Si ataca el respeto, la imagen profesional, el status, o los intangibles es un conflicto sobre valores.

- Reducción: Esta etapa envuelve la reducción del nivel de energía emocional, y la comprensión de las diferencias. Incluye un compromiso de ambas partes para acordar reducir las conductas y actitudes negativas de uno hacia el otro. Consiste en explorar las diferencias y generar respeto mutuo.
- Solución: Esta etapa comprende la visualización de las alternativas de soluciones al conflicto, y el establecimiento de acuerdos sobre los cursos de acción posibles, que satisfagan los intereses de ambas parte.

**Método de la escalera adaptado de los trabajos del centro de Derechos Humanos de las Naciones Unidas. ABC, enseñanza de los Derechos Humanos, NY, 1989.**

8	Si es necesario, rectificar el cambio elegido
7	Evaluar resultados
6	Poner en practica
5	Elegir una forma de proceder
4	Explicar las razones de esas alternativas y evaluar las consecuencias
3	Explorar alternativas de solución
2	Describir lo que sucede y analizarlo
1	Identificar el conflicto y reconocer su existencia

Fuente: Libro de Manejo de conflictos, 2018

El método es muy eficiente para el manejo, mediación y resolución desde la identificación si es necesario rectificar la situación los cuales las normas de convivencia requieren del desarrollo de aquellos comportamientos para reflejar valores que se fomenten para la inclusión y resolución del conflicto.

## 2.2. Fundamento Legal

Los artículos descritos a continuación constituye la base legal de la fundamentación teórica relacionada a la Declaración Universal de Los Derechos Humanos siendo estos:

- Artículo 1. Todos hemos nacidos libres e iguales: Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros.
- Artículo 2. No discrimines: Toda persona tiene los derechos y libertades proclamados en esta Declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición.
- Artículo 6. Tienes derechos donde quiera que estés: Todo ser humano tiene derecho, en todas partes, al reconocimiento de su personalidad jurídica.
- Artículo 7. Todos somos iguales ante la Ley: Sin distinción, derecho a igual protección de la ley. Todos tienen derecho a igual protección contra toda discriminación que infrinja esta Declaración y contra toda provocación a tal discriminación.
- Artículo 8. La ley protege tus derechos humanos: Toda persona tiene derecho a un recurso efectivo, ante los tribunales nacionales competentes, que la ampare contra actos que violen sus derechos fundamentales reconocidos por la constitución o por la ley.
- Artículo 10. El derecho a un juicio: Toda persona tiene derecho, en condiciones de plena igualdad, a ser oída públicamente y con justicia por un tribunal independiente e imparcial, para la determinación de sus derechos y obligaciones o para el examen de cualquier acusación contra ella en materia penal.

- Artículo 11. Eres inocente hasta que se pruebe lo contrario: Toda persona acusada de delito tiene derecho a que se presuma su inocencia mientras no se pruebe su culpabilidad, conforme a la ley y en juicio público en el que se le hayan asegurado todas las garantías necesarias para su defensa. Nadie será condenado por actos u omisiones que en el momento de cometerse no fueron delictivos según el Derecho nacional o internacional. Tampoco se impondrá pena más grave que la aplicable en el momento de la comisión del delito.
- Artículo 12. El derecho a la privacidad: Nadie será objeto de injerencias arbitrarias en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia, ni de ataques a su honra o a su reputación. Toda persona tiene derecho a la protección de la ley contra tales injerencias o ataques.
- Artículo 18. Libertad de pensamiento: Toda persona tiene derecho a la libertad de pensamiento, de conciencia y de religión; este derecho incluye la libertad de cambiar de religión o de creencia, así como la libertad de manifestar su religión o su creencia, individual y colectivamente, tanto en público como en privado, por la enseñanza, la práctica, el culto y la observancia.
- Artículo 19. Libertad de expresión: Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión.
- Artículo 20. El derecho a reunirse: Toda persona tiene derecho a la libertad de reunión y de asociación pacíficas. Nadie podrá ser obligado a pertenecer a una asociación.
- Artículo 21. Derecho a la democracia: Toda persona tiene derecho a participar en el gobierno de su país, directamente o por medio de representantes libremente escogidos. Toda persona tiene el derecho de acceso, en condiciones de igualdad, a las funciones públicas de su país.

- Artículo 22. Seguridad social: Toda persona, como miembro de la sociedad, tiene derecho a la seguridad social, y a obtener, mediante el esfuerzo nacional y la cooperación internacional, habida cuenta de la organización y los recursos de cada Estado, la satisfacción de los derechos económicos, sociales y culturales, indispensables a su dignidad y al libre desarrollo de su personalidad.
- Artículo 26. El derecho a la educación: Toda persona tiene derecho a la educación. La educación debe ser gratuita, al menos en lo concerniente a la instrucción elemental y fundamental. La instrucción elemental será obligatoria. La instrucción técnica y profesional habrá de ser generalizada; el acceso a los estudios superiores será igual para todos, en función de los méritos respectivos.
- Artículo 28. Un mundo justo y libre: Toda persona tiene derecho a que se establezca un orden social e internacional en el que los derechos y libertades proclamados en esta Declaración se hagan plenamente efectivos.
- Artículo 29. Responsabilidad: Toda persona tiene deberes respecto a la comunidad, puesto que sólo en ella puede desarrollar libre y plenamente su personalidad. Estos derechos y libertades no podrán en ningún caso ser ejercidos en oposición a los propósitos y principios de las Naciones Unidas.
- Artículo 30. Nadie puede arrebatarte tus derechos humanos: Nada en la presente Declaración podrá interpretarse en el sentido de que confiere derecho alguno al Estado, a un grupo o a una persona, para emprender y desarrollar actividades o realizar actos tendientes a la supresión de cualquiera de los derechos y libertades proclamados en esta Declaración.

**Fuente: Declaración Universal de los Derechos Humanos, Adoptada y Proclamada por la Asamblea General, Decreto Número 54-86 del Congreso de la República de Guatemala, 2018**



Los artículos descritos anteriormente constituyen que todos los seres humanos debemos vivir pacíficamente, el conflicto es inherente a toda persona lo que debe entenderse como racionalizador de una situación compleja que influye en el desarrollo de la sociedad.

Caracteriza a los grupos, organizaciones e instituciones dinámicas, así como a las sociedades modernas que utilizan el consenso y la negociación como formas de resolver las discrepancias. El proceso que seguirá siendo una exigencia que tendrá que equilibrar la necesidad de adaptación a las nuevas exigencias y asegurar una cierta estabilidad organizativa los cuales ayudan a mejorar en cualquier ámbito de la vida para poder ser eficientes en el desarrollo de trabajo en equipo.

“Esto significa que el trabajo en equipo puede generar mejores condiciones para analizar el sentido de la acción educativa si las personas se implican en procesos de reflexión de apertura a nuevas perspectivas.” (UNESCO, 2004, p. 10).

A pesar que se puede dar diferentes situaciones es la mejor forma de obtener resultados para el cumplimiento de objetivos de la institución, es por ello que se puede decir que los conflictos únicamente es una forma de poder ver las debilidades de cada miembro de la institución, como un ser que no puede ser inmune a la conflictividad porque es inherente a esto pero poderlo manejar de una manera sistematizada y buscar los mejores resultados para ambas partes ayudará a mejorar no solo los resultados si no la satisfacción personal e interpersonal porque se ha manejado de la mejor manera para buscar el hábito de ganar ganar.

### **Capítulo III: Plan de acción**

Universidad de San Carlos de Guatemala

Facultad de Humanidades

Departamento de Pedagogía

Licenciatura en Pedagogía y Derechos Humanos

Epesista: Melsar Oseas Quinillo Tunay

Carné: 201415412

**3.1. Título:** Guía de Procedimientos para el Manejo de Conflictos de la Comunidad Educativa, Escuela Oficial Urbana de Varones “Rafael Arellano Cajas” Patulul, Suchitepéquez.

#### **3.2. Problema**

¿Qué hacer para tener procedimientos para el manejo de conflictos en la comunidad educativa?

#### **3.3. Hipótesis acción**

Si se realiza una guía para el manejo de conflictos entonces obtendremos procedimientos para atender la conflictividad de la comunidad educativa

#### **3.4. Ubicación geográfica de lo intervención**

Escuela Oficial Urbana para Varones Rafael Arellano Cajas 3 Av. 7-34 Monumento a la Madre, Patulul, Suchitepéquez.

#### **3.5. Unidad ejecutora**

Facultad de Humanidades, Escuela Oficial Urbana de Varones “Rafael Arellano Cajas” Patulul, Suchitepéquez.

### **3.6. Justificación de la intervención**

El resultado del diagnóstico realizado en la Escuela Oficial Urbana de Varones “Rafael Arellano Cajas” Patulul, Suchitepéquez, identificando carencias dentro de la institución, se observó la forma en la que manejaban los conflictos dentro de la institución, involucrando personal de mantenimiento, alumnos, docentes y personal administrativo donde se logró ver la dificultad que tenían para poder manejar y detallar los conflictos que se daban por falta de procedimientos sistematizados, los cuales no se manejaban de la manera correcta porque trataban de resolver solo con la máxima autoridad y no con la comisión correspondiente y menos se tenía un resultado positivo para ambas partes por la carencia de una guía de procedimientos que eran desconocidas, el impacto de poder resolverlos de una forma empírica creaba dilemas dentro de la institución y no se llegaba a ninguna resolución ante esta situación es evidente realizar una guía de procedimientos para el manejo de conflictos para que puedan llegar a resoluciones más efectivas y poder evidenciar las situaciones de conflictos que se dan dentro de la institución educativa.

### **3.7. Descripción de la intervención**

El proyecto consistirá en realizar una Guía de procedimientos para el manejo de conflictos en la comunidad educativa, Escuela Oficial Urbana de Varones “Rafael Arellano Cajas” Patulul, Suchitepéquez y la socialización de la guía que le permitirá al Director mejorar los procesos administrativos dentro de la institución. Donde se dará una capacitación a los docentes con el tema de Resolución y manejo de Conflictos, proporcionándoles una guía a cada maestro como instrumento pedagógico para facilitar la labor. Se dará una exposición para la aplicación de la Guía de procedimientos para el manejo de conflictos en la institución, donde se explicará la importancia de poder manejar los conflictos con procedimientos sistematizados utilizando seis pasos los cuales pueden incidir en la toma de decisiones.

### **3.8. Objetivo General**

#### **Objetivo**

Lograr una convivencia pacífica y cordialidad a través de un procedimiento de atención de quejas en la Escuela Oficial Urbana de Varones “Rafael Arellano Cajas” Patulul, Suchitepéquez garantizando un proceso eficaz y confidencial en un plazo establecido.

#### **Objetivos específicos**

- a. Elaborar la guía de procedimientos para el manejo de conflictos para la Comunidad Educativa.
- b. Socializar la guía de procedimientos para el manejo de conflictos en la comunidad educativa
- c. Capacitar a los docentes con la temática de Manejo y resolución de conflictos.
- d. Evaluar la aplicación de la Guía de procedimientos para el manejo de conflictos de la Comunidad Educativa.

### **3.9. Metas**

- 3.9.1.** Realizar una Guía de procedimientos para el manejo de conflictos de la comunidad educativa, Escuela Oficial Urbana de Varones “Rafael Arellano Cajas” Patulul, Suchitepéquez.
- 3.9.2.** Realizar una Socialización de la guía de procedimientos para el manejo de conflictos de la comunidad educativa, Escuela Oficial Urbana de Varones “Rafael Arellano Cajas” Patulul, Suchitepéquez.
- 3.9.3.** Brindar una Capacitación con el tema “Manejo y resolución de conflictos” al personal docente y administrativo de la Escuela Oficial Urbana de Varones “Rafael Arellano Cajas” Patulul, Suchitepéquez.

**3.9.4.** Realizar una evaluación de la aplicación de la guía de procedimientos para el manejo de conflictos de la comunidad educativa, Escuela Oficial Urbana de Varones “Rafael Arellano Cajas” Patulul, Suchitepéquez. .

### **3.10. Beneficiarios**

**3.10.1. Directos:** Comunidad educativa de la Escuela Oficial Urbana de Varones “Rafael Arellano Cajas” Patulul, Suchitepéquez.

**3.10.2. Indirectos:** vecinos y autoridades de la comunidad, padres de familia.

### **3.11. Actividades**

**3.11.1.** Realizar un programa para la capacitación

**3.11.2.** Solicitar permiso para la capacitación

**3.11.3.** Realizar una invitación para el personal de la institución

**3.11.4.** Elaborar una guía de procedimientos para el manejo de conflictos

**3.11.5.** Realizar un instrumento de evaluación de la aplicación de la guía de procedimientos.

**3.11.6.** Socializar la guía de procedimientos para el manejo de conflictos

**3.11.7.** Impartir capacitación con el tema “Manejo y resolución de conflictos”

### **3.12. Cronograma**

El tiempo requerido para la realización de este plan es de 6 meses calendario, ver el cronograma adjunto

### Cronograma de actividades

No	Actividades	Junio		Julio			
		Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
1	Realizar un programa para la capacitación						
2	Solicitar permiso para la capacitación a las autoridades correspondientes						
3	Realizar una invitación para el personal de la institución						
4	Realizar un instrumento de evaluación de la aplicación de la guía de procedimientos						
5	Elaborar una guía de procedimientos para el manejo de conflictos						
6	Socialización de la guía de procedimientos para el manejo de conflictos						
7	Capacitación con el tema “Manejo y Resolución de Conflictos”						
8	Evaluación de la aplicación de la guía de procedimientos para el manejo de conflictos						

### **3.13. Técnicas metodológicas**

Observación entrevista, aprendizaje colaborativo, encuesta, análisis documental.

### **3.14. Recursos**

#### **a. Recurso Humano**

Director  
Personal Administrativo  
Personal Docente  
Personal de Mantenimiento  
Alumnos  
Padres de Familia  
Encargados

#### **b. Recursos Físicos**

Oficina de Dirección  
Salones de clases  
Servicios sanitarios  
Biblioteca  
Oficina de Secretaria  
Salón de Conserjería

#### **c. Recursos Equipo**

Mobiliario  
Escritorio  
Lapiceros  
Archivos  
Computadora  
Usb  
Engrapadora  
Perforadora  
Impresora  
Cámara  
Teléfono

#### **d. recursos económicos**

Q. 1950.00 en gastos de papelería y gestiones

### 3.15. Presupuesto

Q. 1950.00 (Ver detalle en documento adjunto)

No.	Actividad	Ingreso	Recurso	Egreso
1	Ventas de comidas	Q 1200.00	2 Resmas de Hojas	Q.050.00
2	Donaciones en efectivo	Q 400.00	3 Tinta	Q.150.00
3	Donación de resmas de hojas	Q 50.00	Internet	Q.050.00
4	Donación de tintas para impresora	Q 150.00	Actividad de capacitación	Q.500.00
5	Donación de muebles para capacitación	Q 150.00	Transporte	Q.1200.00
6	TOTAL	Q.1950.00	TOTAL	Q.1950.00

Fuente: Melsar Oseas Quinillo Tunay, 2018

### 3.16. Responsables

3.16.1. Miembros de la comunidad educativa Escuela Oficial Urbana de Varones Rafael Arellano Cajas

3.16.2 . Comisión de Disciplina

3.16.3 . Director del establecimiento

3.16.4 . Supervisor educativo distrito 96-46 sector oficial

3.16.5 . Personal docente y administrativo

3.16.6. Epesista coordinador Ejecutor del proyecto



### 3.17. Formato de instrumentos de control o evaluación de la intervención

No	Actividades	Junio				Julio							
		Semana 3		Semana 4		Semana 1		Semana 2		Semana 3		Semana 4	
1	Realizar un programa para la capacitación	P		P		P		P		P		P	
		E		E		E		E		E		E	
2	Solicitar permiso para la capacitación a las autoridades correspondientes	P		P		P		P		P		P	
		E		E		E		E		E		E	
3	Realizar una invitación para el personal de la institución	P		P		P		P		P		P	
		E		E		E		E		E		E	
4	Realizar un instrumento de evaluación de la aplicación de la guía de procedimientos. Elaborar	P		P		P		P		P		P	
		E		E		E		E		E		E	
5	Realizar una guía de procedimientos para el manejo de conflictos	P		P		P		P		P		P	
		E		E		E		E		E		E	
6	Socialización de la guía de procedimientos para el manejo de conflictos	P		P		P		P		P		P	
		E		E		E		E		E		E	
7	Capacitación con el tema “Manejo y Resolución de Conflictos”	P		P		P		P		P		P	
		E		E		E		E		E		E	
8	Evaluación de la aplicación de la guía de procedimientos para el manejo de conflictos	P		P		P		P		P		P	
		E		E		E		E		E		E	

## Capítulo IV: Ejecución y sistematización de la intervención

### 4.1 . Descripción de las actividades realizadas

- a. **Organizar la capacitación:** fue específica para el desarrollo del tema de los procedimientos para el manejo de conflictos en el sistema educativo de la Escuela Oficial Urbana de Varones Rafael Arellano Cajas, donde se gestionó a un conferencista que abordó el tema en la fecha estipulada, gestionando así mobiliario y equipo, refacción, diploma para el personal.
- b. **Realizar un programa para la capacitación:** el programa para la realización de la capacitación fue para tener un control en la actividad para poder ser más efectivos con el tiempo.
- c. **Solicitar permiso para la capacitación:** era importante para contar con la viabilidad de la actividad que se realizaría el cual fue solicitado al director del establecimiento.
- d. **Realizar una invitación para el personal de la institución:** se les hizo una invitación para poder participar en la capacitación que se les impartiría en las instalaciones.
- e. **Elaborar una guía de procedimientos para el manejo de conflictos:** se elaboró una guía de procedimientos para el manejo de conflictos con 6 pasos a seguir que se les incorporo en la capacitación.
- f. **Realizar un instrumento de evaluación de la aplicación de la guía de procedimientos:** esta acción era importante para verificar los resultados de la aplicación de la guía de procedimientos para el manejo de conflictos en la institución y analizar la eficiencia del producto realizado.

- 4.2. **Producto:** Guía de Procedimientos para el Manejo de Conflictos de la Comunidad Educativa, Escuela Oficial Urbana de Varones “Rafael Arellano Cajas” Patulul, Suchitepéquez.



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

Facultad de  Humanidades

## Guía de Procedimientos para el Manejo de Conflictos de La Comunidad Educativa

Escuela Oficial Urbana de Varones  
"Rafael Arellano Cajas"  
Patulul, Suchitepéquez



---

---

---

**SOMOS EJEMPLO  
"EVITEMOS EL CONFLICTO"**

## Índice

	Página
Objetivo	I
Introducción	II
Ámbito de aplicación	1
Comisión de resolución de conflictos	2
Procedimientos de mediación	3
Características del investigador	4
Procedimientos para el manejo de conflictos	5
Solicitud	6
Consentimiento	6
Entrevista demandante y demandado	7
Informe de intermediario	9
Circular	10
Resolución	11
Conclusión	12
Referencias Bibliográficas	13

## **Objetivo**

Contribuir en los procesos administrativos de la Escuela Oficial Urbana de Varones “Rafael Arellano Cajas” Patulul, Suchitepéquez, con una guía de procedimientos para el manejo de conflictos garantizando eficiencia y confidencialidad en un plazo establecido para su resolución.

- Orientar a los docentes sobre la solución de conflictos utilizando la guía de procedimientos para el manejo de conflictos “Somos ejemplo evitemos el conflicto”
- Hacer entrega de una guía a los docentes para que la apliquen en la solución de conflictos.



## Introducción

El conflicto es una manifestación natural del comportamiento humano de insatisfacción los cuales son parte de la vida cotidiana, en el hogar, en el trabajo aun en ámbitos donde tenemos un paso transitorio, querer ocultarlos o pretender que no existen es la mejor manera que se instalen, se agraven y lleguen a un punto donde no podamos hacer nada por ellos. Tener una actitud proactiva, saber que es parte de la vida cotidiana laboral y son un punto inevitable, nos permitirá prevenirlos, hacerlos que disminuya en número y resolverlos de forma profesional. Lo que tenemos que hacer es reconocerlos más rápidamente, no dejar que nos destruyan y enfrentar algo que, no por cotidiano o común, deja de ser importante, el clima en el área laboral, el verdadero trabajo en equipo, solidaridad, excelencia en el cuidado, tienen que ver con el afrontamiento que hagamos de ellos, los cuales requieren un procedimiento de una manera sistematizada para su manejo y su resolución. La presente “Guía de Procedimientos para el Manejo de Conflictos en el Sistema Educativo” consiste en los pasos y las acciones que se deben realizar con el fin de ser capaces de identificar, afrontar las diferentes situaciones, llevar a cabo una correcta comunicación, conocer las técnicas para el manejo de conflictos y asumir como un riesgo laboral.

## Ámbito de aplicación

“El conflicto es una situación generada por un desacuerdo entre dos o más personas o grupos de personas, en su actividad laboral, resultado de una incompatibilidad de objetivos, recursos, expectativas, percepciones o valores, que interfieren en el funcionamiento normal de los procesos de la organización”. (Guía para la gestión de conflictos e incidentes, 2016, p. 8)

A través de esto nace el compartimento negativo entre compañeros o superiores o inferiores jerárquicos, a causa del cual, el afectado es objeto de acoso y ataques sistemáticos de manera indirecta o directa, por parte de una o varias personas con el objetivo o el efecto de perjudicar.

“Existen actores a los cuales se les denomina demandante, demandado, en donde se debe de contar con una comisión de resolución de conflictos y mediador que deben poseer principios para la confidencialidad.” (Ibíd, p. 45)

El demandante que es la persona o grupo que se sienten afectada, considerando al demandado como persona o grupo de personas que a criterio del demandante originan la situación de conflicto en su entorno de trabajo.

La comisión de resolución de conflictos como grupo de personas designadas específicamente, será la encargada de la tramitación del procedimiento hasta su resolución, basados en las normas que se rigen en la institución generalmente es conocida como comisión de disciplina los cuales deben tener un mediador como persona designada por la Comisión de Resolución para mediar en el procedimiento para el manejo de conflictos los cuales deberá cumplir con los siguientes principios.

- Respeto y protección a las personas
- Carácter preventivo
- Confidencialidad de datos.
- Diligencia
- Prohibición de represalias contra las personas que efectúen una de denuncia.

## **Comisión de resolución de conflictos**

### **Composición:**

- Supervisor
- Director
- Comisión de disciplina

Se podrán designar como miembros asesores a otros profesionales expertos

### **Funciones**

- Fomentar la cultura preventiva
- Análisis de la situación
- Detección temprana de los conflictos
- Implementación de la guía de procedimientos para el manejo de conflictos
- Garantizar medidas de apoyo, atención y reintegración
- Tomar decisiones oportunas

La comisión de resolución de conflictos se reunirá con carácter general una vez al año para analizar e impulsar las actividades preventivas de conflictos.



## Procedimientos de mediación

“La mediación es un proceso informal en el cual un tercero neutral ayuda a personas en conflicto a solucionar su controversia de manera mutuamente satisfactoria.” (Trabajo en Equipo, 2009, p. 50)

### Características de la mediación

- Voluntario entre las partes
- No tomar decisiones, las personas implicadas son las que llegan a la solución del conflicto,
- Facilitador
- Procedimiento confidencial

### Características del mediador

- Perfil profesional
- Capacidad de escuchar, actitud, que inspire confianza, respeto, tolerante, confidencial.
- Sugiere, recomienda, orienta y asesora
- No impone, no decide, no juzga
- Asume papel de ayuda
- Comprometido para realizar los procedimientos oportunos dentro de la institución.

### Herramientas para la mediación

- Escuchar activamente
- Empatía
- Identificar que ha pasado, como afecta, como ven el conflicto las dos partes y cuáles son sus necesidades e intereses.
- Saber formular las preguntas

### Fases de la mediación

- Preparación
- Presentación de las reglas , los procesos, reglas a seguir y el rol del mediador
- Relatar el conflicto (las dos partes relatan su versión)
- Aclarar el conflicto
- Proponer soluciones
- Llegar a un acuerdo

## **Características de la persona encargada de la investigación**

“Establece que el mediador acordado por la comisión de resolución de conflictos debe considerar estas características para poder resolver de la mejor manera el conflicto dentro de la institución”. (Módulo de comunicación 2009, p. 15)

- Conocer el contexto
- Conocer el procedimiento
- Habilidades y herramientas
- Comunicación: Escucha activa, mostrar interés, empatía
  - a. Técnicas de asertividad
  - b. Clima de confianza
- Conocer las normas y políticas de la institución educativa
- Informar sobre el interés de los que tienen el conflicto
- Informar sobre las diferencias con un proceso legal
- Enviar notificación por escrito a los involucrados.
- Recoger los datos, documentación, evidencia necesaria
- Evaluar la magnitud del problema
- No ser imparciales
- No ser parte del conflicto
- Tener la información de la investigación en un plazo máximo de 15 días desde que se notificó el conflicto.
  - a. Descripción del caso
  - b. Hechos constatados
  - c. Conclusiones
  - d. Propuestas o mejoras que se deriva de las mismas
- Entregar el informe a la comisión que analizará y tomará decisiones oportunas.

## Procedimientos para el Manejo de Conflictos

La Guía para la gestión de conflictos e incidentes, 2016, p. 4 define los siguientes procedimientos para el manejo de conflictos.

- Identificación del conflicto e inicio del procedimiento
- Presentación de un escrito suscrito por la persona o grupo de personas presuntamente afectadas (Demandante).
- Investigación de los hechos
- Notificación para la entrevista de los implicados
- Entrevista a los implicados
- Se reúne información por escrita y evidencias
- Programación de reunión para solucionar el conflicto
- Notificación de reunión a los implicados en el conflicto
- El demandante expone su versión
- El demandado expone su versión
- El mediador realiza sus recomendaciones y asesora en la solución de la situación dada.
- La Comisión de Resolución de Conflictos da la decisión oportuna de acuerdo a las normativas de la institución educativa.

A continuación se le presentan seis herramientas de procedimientos para el manejo de conflictos dentro de la institución que ayudará a obtener mejores resultados en la recopilación de datos durante la investigación por la comisión encargada de la gestión.

Deberá marcar con una equis (x) los espacios donde pide seleccionar aspectos de acuerdo a la información que está recopilando que se encuentran establecidos en las herramientas que se utilizarán como procedimientos para el manejo de conflictos.

	Escuela Oficial Urbana de Varones		Procedimiento para el Manejo de Conflictos
	"Rafael Arellano Cajas"		
	Fecha emisión:	Solicitud de Procesos de Manejo de Conflictos	Patulul Suchitepéquez 1

**Datos personales:**

Nombre	
No. CUI	
Teléfono	
Puesto	

**Descripción del conflicto:**

Solicito el inicio del protocolo del Procedimiento para el Manejo de Conflictos


Firma

**Consentimiento Informado**

**Nombre:** \_\_\_\_\_

manifiesto que he sido informado de la solicitud de inconformidad para la aplicación del protocolo de Procedimientos para el Manejo de Conflictos de la Comunidad Educativa, Escuela Oficial Urbana de Varones "Rafael Arellano Cajas" Patulul, Suchitepéquez, se da aprobada la investigación para recaudar datos necesarios para la resolución de la misma, la cual será tratada de manera confidencial únicamente para uso exclusivo de la comisión correspondiente del procedimiento.

Firma

	Escuela Oficial Urbana de Varones		Procedimiento para el Manejo de Conflictos			
	"Rafael Arellano Cajas"					
	Fecha emisión:	Entrevista	Patulul Suchitepéquez			
	<table border="1"> <tr> <td>Demandante</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Demandado</td> <td></td> </tr> </table>	Demandante		Demandado		2
Demandante						
Demandado						

**Datos del entrevistado**


Nombres y apellidos:				
Puesto:				
Teléfono:				
Edad:		Sexo		
Nivel de Estudios:				
Jerarquía	Administrativo	Docente	Mantenimiento	Alumno / padre de familia o encargado

**Datos con el que se relaciona el conflicto**

Nombres y apellidos:				
Puesto:				
Teléfono:				
Edad:		Sexo		
Nivel de Estudios:				
Jerarquía	Administrativo	Docente	Mantenimiento	Alumno / padre de familia o encargado

**Descripción breve del conflicto**


**Evidencias:**


	Escuela Oficial Urbana de Varones		Procedimiento para el Manejo de Conflictos			
	"Rafael Arellano Cajas"					
	Fecha emisión:	Entrevista	Patulul Suchitepéquez			
	<table border="1"> <tr> <td>Demandante</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Demandado</td> <td></td> </tr> </table>	Demandante		Demandado		3
Demandante						
Demandado						

### Descripción del conflicto

1. ¿Quién?
2. ¿Cómo?
3. ¿Cuándo?
4. ¿Cómo trató de resolverlo?
5. Testigos o personas afectadas

### Seleccionar aspectos donde influye:


Actitudes		
1	Positiva	
2	Negativa	
3	Indiferente	

Efectos		
2	Accidentes en el trabajo	
3	Baja productividad	
4	Relaciones personales	
5	Otros	

Ambiente		
1	Malo	
2	Bueno	
3	No influye	

Intervención de profesionales		
1	Psicológica	
2	Asociaciones	
3	Otros	


### Probables soluciones:


	Escuela Oficial Urbana de Varones		Procedimiento para el Manejo de Conflictos
	"Rafael Arellano Cajas"		
	Fecha emisión:	Informe de intermediario	Patulul Suchitepéquez 4

**Descripción del caso:**


**Actuaciones realizadas:**


**Hechos constatados:**


	Escuela Oficial Urbana de Varones		Procedimiento para el Manejo de Conflictos
	"Rafael Arellano Cajas"		
	Fecha emisión:	Circular	Patulul Suchitepéquez 5

A:

DE: Comisión de Resolución de Conflictos


Fecha:

Asunto: Reunión

Se le informa que el día \_\_\_\_\_ del mes \_\_\_\_\_ a las \_\_\_\_\_ horas se realizará el proceso de seguimiento para la resolución de las inconformidades que hay dentro del proceso laboral de la institución que puede repercutir más adelante, se les sugiere estar presente en la fecha y horario establecido.

Atentamente,



	Escuela Oficial Urbana de Varones		Procedimiento para el Manejo de Conflictos
	"Rafael Arellano Cajas"		
	Fecha emisión:	Resolución	Patulul Suchitepéquez 6

**Resolución de conflictos:**


**Acciones a realizar:**


**Firmas:**

## **Conclusión**

- Implementar los procedimientos para el manejo acertado de conflictos dentro de la institución educativa para mejorar el ambiente laboral, la guía conduce a obtener una resolución efectiva para las dos partes.
- Utilizar la guía como instrumento pedagógico para orientar a la comunidad educativa los procesos de atención de quejas.
- Utilizar la guía de procedimientos para el manejo de conflictos para lograr una cultura de paz.

## **Referencias bibliográficas**

1. Carpio, R. D. (2018). *Catecismo Constitucional* . Guatemala .
2. Constituyente, D. (2018). *Consititución Política de la Republica de Guatemala C. P. Guatemala*.
3. Corbin, J. A. (10 de Junio de 2018, pag.30). *Sicología de la Mente*.
4. Crespo, D. J. (2018). *Guía para la gestión de conflictos e incidentes de origen interno por la interaccion entre usuarios y profesionales*. España: CCOO Enseñanza.
5. Group, S. C. (2009). *Procedimiento para el manejo de conflictos y negociación, participación ciudadana y monitoreo social*. Perú: Social Capital Group.
6. Jabif, L. (2018). *Manejo de Conflictos*. Guatemala: MINEDUC.
7. K, C. (2018). *Como trabajo imapacta*. Estados Unidos : Nursing Enomics .
8. Ocaña, J. F. (2009). *Módulo de formación en competencias para la gestión escolar en contextos de pobreza "Comunicación"*. Argentina: eacid OFICINA TECNICA DE COOPERACIÓN.
9. Recinos, F. C. (2018). *Procesos Técnicos Administrativos*. Guatemala: E-501.1.
10. Reyes, C. L. (2000). *Elaboración y Gestión de Proyectos*. Guatemala: Susaeta.
11. Rioja, G. d. (2018). *Plan de prevencion, Manual de procedimientos preventivos*. España: Ministerio de Salud y de Trabajo .
12. Rodas, A. M. (2009). *Gestión Administrativa*. Guatemala: aacid Oficina Técnica de Cooperación.
13. Sandoval, A. M. (2018). *Psicobiología* . Guatemala : Idear.
14. Torres Marroquín, M. (2002). *Psicopedagogía* . Guatemala : Lucía Verdugo de Lima .
15. UNESCO. (2004). *Trabajo en equipo*. Argentina: aacid OFICINA TECNICA DE COOPERACION.

### Evidencia fotográfica

**Fotografía No.1:** Exposición de la Guía de procedimientos para el manejo de conflictos de la Comunidad Educativa, Escuela Oficial Urbana de Varones “Rafael Arellano Cajas Patulul, Suchitepéquez.



Fuente: Profa. Ana Gabriela Tambriz

**Fotografía No.2:** Capacitación del tema Manejo y resolución de Conflictos por el capacitador Francisco Isaías Escobar García.



Fuente: Profa. Ana Gabriela Tambriz

**Fotografía No.3:** Se les brindó una Guía de procedimientos para el manejo de conflictos al personal docente y director del establecimiento.



Fuente: Profa. Ana Gabriela Tambriz

### **4.3. Sistematización de la experiencia**

#### **4.3.1. Actores**

- a. E pesista de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Humanidades, Departamento de Pedagogía, Licenciatura en Pedagogía y Derechos Humanos: Melsar Oseas Quinillo Tunay, carné 201415412
- b. Director de la Escuela Oficial Urbana de Varones Rafael Arellano Cajas PEM. Carlos Onelio Pérez Boch
- c. Personal docente de la Escuela Oficial Urbana de Varones Rafael Arellano Cajas
- d. Personal Técnico de la Escuela Oficial Urbana de Varones Rafael Arellano Cajas
- e. Consejo de Padres de la Escuela Oficial Urbana de Varones Rafael Arellano Cajas
- f. Alumnos de la Escuela Oficial Urbana de Varones Rafael Arellano Cajas

#### **4.3.2. Acciones**

- a. Utilización de instrumentos de investigación observación, entrevistas y encuestas:
- b. Listar las actividades para la capacitación
- c. Definir el tema
- d. Realizar gestiones de capacitadores
- e. Realizar gestiones para la viabilidad de la capacitación
- f. Reunión con el personal de la institución
- g. Realización de una Guía de procedimientos para el manejo de conflictos
- h. Realización de una evaluación de la aplicación de la guía en la institución educativa.

### 4.3.3. Resultados

- b. Utilización de instrumentos de investigación observación, entrevistas y encuestas: fue eficiente para determinar la carencia a trabajar en la institución educativa.
- c. Definir el tema: con el diagnóstico realizado se priorizó el tema de procedimientos para el manejo de conflictos el cual fue aprobado para su ejecución en la institución.
- d. Listar las actividades para la capacitación: fueron eficientes con el manejo del tiempo, el cual ayudo a tener un ambiente agradable en el proceso de la capacitación.
- e. Realizar gestiones de capacitadores: la actividad fue de gran éxito e impacto para los interlocutores por la participación que mostró en el proceso de capacitación.
- f. Realizar gestiones para la viabilidad de la capacitación: fue aprobado por el director quien agradeció el apoyo en el área administrativa con herramientas efectivas para la atención de quejas en la institución.
- g. Reunión con el personal de la institución: fue realizado con éxito donde todos participaron de las actividades que se habían estipulado de la capacitación por el capacitador, donde generosamente agradecieron el tema de procedimientos de manejo de conflictos, aludiendo que es necesario implementarlo en la institución.
- h. Realización de una Guía de procedimientos para el manejo de conflictos: ha sido muy eficiente en el área laboral para los docentes y personal administrativo los cuales lo han implementado y han podido mostrar un trabajo de una manera sistematizada para poder manejar los conflictos en la institución, los cuales agradecieron por el material de apoyo que viene a facilitar el trabajo que ellos realizan todos los días.
- i. Realización de una evaluación de la aplicación de la guía en la institución educativa: asignaron a la comisión de disciplina para poder asesorar a la comunidad educativa para el manejo de conflictos y los procedimientos que se debían realizar para poder resolver y manejar las inconformidades

de la institución los cuales estaban satisfechos por los procedimientos que se debería seguir y que eran fáciles de acceder y entenderlos.

#### **4.3.4. Implicaciones**

La celebración del día de maestro que fue organizada y se tuvo que suspender cualquier tipo de actividad pero ayudo a socializar con los docentes de la institución.

La recaudación de víveres que fue sede de almacenamiento pero que fue de gran importancia de ver la solidaridad que demostraban el personal de la institución con las personas afectadas de la erupción volcánica donde se clasificó todo artículo donado.

Manifestaciones que se dieron el cual se tuvo que suspender las clases y el servicio durante una semana. Pero sirvió de beneficio para analizar datos que se habían recaudado a través del diagnóstico realizado.

Profesora que se oponía a cualquier situación dentro de la institución, pero con la ayuda del supervisor, director y docentes que buscan el bienestar de la institución se logró realizar las actividades que se tenían programadas.

#### **4.3.5. Lecciones aprendidas**

El 28 de mayo del 2018, me presente en la Escuela Oficial Urbana de Varones Rafael Arellano Cajas, es una institución educativa que depende de la Supervisión Educativa Distrito 96-48 Sector Oficial a las 8 horas, quien amablemente me recibió el director Carlos Onelio Pérez Boch, quien sabia de mi intervención en el trabajo que el realizaba en la institución, el Master Elmo Rogelio Rodríguez Orellana Supervisor Educativo quien por medio de una razón me envió a dicha institución para poder apoyar en el desempeño de las labores que se realizan el personal de la institución educativa.

Al día siguiente de mi llegada el director realizó una reunión donde me presentó como estudiante E-pesista de la Licenciatura en Pedagogía y Derechos Humanos, donde aclaró el tipo de trabajo que estaría realizando en la institución, diciendo que estaría apoyando en el área administrativa y estaría haciendo observaciones en los salones de clases, para poder apoyar en áreas donde se tenían deficiencias para mejorarlas, pero en ese momento nadie realizó ninguna pregunta y luego me presente como estudiante de la Universidad de San Carlos.

En la semana de la realización del diagnóstico realicé un recorrido dentro de la institución para conocer el área perimetral, como constancia de un avance que se realiza y que son aspectos importantes de una institución realice entrevistas a docentes a cerca del ambiente de la institución donde se manifestó cualquier tipo de inconveniente entre ellos, lo cual no contribuía en un buen trabajo en equipo para la organización y resultados eficientes en la institución, no manejaban los conflictos que se daban con procedimientos adecuados y los traban de resolver de una manera empírica en cualquier sitio, se les veía en cualquier lugar y la discrepancia entre la mayoría.

La cual me permitió socializarme con diferentes docentes y personal de la institución, ellos mismo daban la deficiencia dentro de la institución para poder reducir los inconvenientes que se tenían, por que provocaba situaciones de ambiente negativo laboral. Donde aprendí a valorar la confianza que me dieron para poder obtener información y llegar a una conclusión de lo que podía realizar con mi Ejercicio Profesional Supervisado, conociendo que la mayoría de personas de la institución eran totalmente adultos y presupuestados por el estado.

Las buenas relaciones humanas que tuve en la escuela favoreció para poder realizar con más eficiencia el diagnóstico que al final en el nivel académico que poseía era indispensable contar con actitud positiva por las diferencias que había interpersonalmente en la institución y poder



manejar al grupo para poder obtener información para formular más deficiencias las cuales también se hizo indispensable conocer el nivel jerárquico que poseían cada persona dentro de la institución.

Luego de encontrar las deficiencias de la institución realice mi viabilidad y factibilidad, donde consulte al director y supervisor educativo sobre las deficiencias encontradas, me apoyaron con la inexistencia de procedimientos para el manejo de conflictos que era una deficiencia que necesitaban obtener una solución para manejar los conflictos y poder resolverlos de una manera sistematizada. Donde vi la importancia del trabajo en equipo y consultar a personas profesionales e involucrados dentro de la institución.

El cual lo sentí un poco riesgoso para poderlo trabajar por la actitud del personal de la institución educativa pero luego priorice el apoyo brindado por el supervisor y el director quienes me respaldaban en cualquier momento como también algunos del personal docente.

La lección que me impacto fue la aceptación en el grupo a pesar de que ellos tienen un gran periodo de trabajo y experiencia en lo que hacen pero no se daban cuenta de lo que realmente era importante, un trabajo en todos los ámbitos de la vida tiene que ser eficiente y obtener los mejores resultados. Los cuales me compartieron una pequeña historia de sus vidas, el cual me ayudo más en mi trabajo profesional y saber que el ser humano está en constante aprendizaje.

Esta experiencia ha sido una de las mejores de mi vida el cual aportado conocimientos en mi formación académica, tanto en la actitud como persona positiva y tener buenas relaciones humanas que de ello depende el éxito de un trabajo, los conocimientos teóricos que vienen a completar un trabajo totalmente sistematizado, aporté una guía de procedimientos para el manejo de conflictos que luego de ser socializada con la comunidad educativa fue aceptada de manera positiva los cuales agradecieron el aporte a la institución y las observaciones dadas quienes

se comprometieron aplicarlas para poder mejorar en el servicio que prestan a niños del pueblo de Patulul, Suchitepéquez.

En lo personal la actitud positiva, las relaciones humanas y la práctica de los valores me ayudaron a poder trabajar esta carencia que al principio lo vi complicado por las divergencias que existían dentro de la institución, la satisfacción fue la aceptación del proyecto de una “Guía de procedimientos para el manejo de conflictos” que actualmente es utilizada para poder facilitar los procesos administrativos de la institución y la labor de los docentes para aplicar lo necesario y proyectar que los derechos humano en los artículos 1,2,7,19,29 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, menciona que todo individuo tiene derecho a la liberta de opinión y de expresión, como deberes y obligaciones para el bien colectivo, que todos somos iguales en derechos y libertades, por lo tanto debemos ser tratados con equidad.

La Constitución Política de la República de Guatemala en los artículos 4, 35,44 de la parte dogmática donde se establecen los principios y creencias fundamentalmente de los derechos humanos individuales y sociales que se le otorga al pueblo como sector gobernado frente al poder público como sector gobernante de la libertad, igualdad emisión del pensamiento y expresión, todo en cuanto a los derechos inherentes a la persona humana.

Debemos de tener una visión colectiva que como seres humanos tenemos deficiencias y que por naturaleza tenemos nuestros propios intereses que nos pueden llevar a un antagonismo con otros seres humanos que provocan el conflicto pero esto nos ayuda a ser mejores y saber que una persona puede resolver y manejar situaciones de la vida para tener resultados que a la sociedad favorezca es por eso que se debe tener una visión social lo cual es imprescindible para ser profesionales formados con criterio para el bien común de la población.

## Capítulo V: Evaluación del proceso

### 5.1 . Del diagnostico

Actividad/aspecto/elemento	Si	No	Comentario
¿Se presentó el plan del diagnóstico?	X		
¿Los objetivos del plan fueron pertinentes?	X		
¿Las técnicas de investigación previstas fueron apropiadas para efectuar el diagnostico?	X		
¿Los instrumentos diseñados y utilizados fueron apropiados a las técnicas de investigación?	X		
¿El tiempo calculado para realizar el diagnóstico fue suficiente?	X		
¿Se obtuvo colaboración de personas de la institución para la realización del diagnóstico?	X		
¿Las fuentes consultadas fueron suficientes para elaborar el diagnóstico?	X		
¿Se obtuvo la caracterización del contexto en que se encuentra la institución?	X		
¿Se tiene la descripción del estado y funcionalidad de la institución?	X		
¿Se determinó el listado de carencias, deficiencias, debilidades de la institución?	X		
¿Fue correcta la problematización de las carencias, deficiencias, debilidades?	X		
¿Fue adecuada la priorización del problema a intervenir?	X		
¿Se presentó el listado de las fuentes consultadas?	X		

## 5.2. De la Fundamentación teórica

Actividad/aspecto/elemento	Si	No	Comentario
¿La teoría presentada corresponde al tema contenido en el problema?	X		
¿El contenido presentado es suficiente para tener claridad respecto al tema?	X		
¿Las fuentes consultadas son suficientes para caracterizar el tema?	X		
¿Se hacen citas correctamente dentro de las normas de un sistema específico?	X		
¿Las referencias bibliográficas contienen todos los elementos requeridos como fuente?	X		
¿Se evidencia aporte del E-pesista en el desarrollo de la teoría presentada?	X		

### 5.3. Del diseño del plan de intervención

Actividad/aspecto/elemento	Si	No	Comentario
¿Es completa la identificación institucional del E-pesita?	X		
¿El problema es la priorizado en el diagnostico?	X		
¿La Hipótesis-acción es la que corresponde al problema priorizado?	X		
¿La ubicación dela intervención es precisa?	X		
¿La justificación para realizar la intervención es válida ante el problema a intervenir?	X		
¿El objetivo general expresa claramente el impacto que se espera provocar con la intervención?	X		
¿Los objetivos específicos son pertinentes para contribuir al logro del objetivo general?	X		
¿Las metas son cuantificaciones verificables de los objetivos específicos?	X		
¿Las actividades propuestas están orientadas al logro de los objetivos específicos?	X		
¿Los beneficiarios están bien identificados?	X		
¿Las técnicas a utilizar son las apropiadas para las actividades a realizar?	X		
¿El tiempo asignado a cada actividad es apropiado para su realización?	X		
¿Están claramente determinados los responsables de cada acción?	X		
¿El presupuesto abarca todos los costos de la intervención?	X		
¿Se determinó en el presupuesto el renglón de imprevistos?	X		
¿Están bien identificadas las fuentes de financiamiento que posibilitaran la ejecución del presupuesto?	X		

#### 5.4. De la ejecución y sistematización de la intervención

Actividad/aspecto/elemento	Si	No	Comentario
¿Se da con claridad un panorama de la experiencia vivida en el EPS?	X		
¿Los datos surgen de la realidad vivida?	X		
¿Es evidente la participación de los involucrados en el proceso de EPS?	X		
¿Se valoriza la intervención ejecutada?	X		
¿Las lecciones aprendidas son valiosas para futuras intervenciones?	X		

## **Capítulo VI: El voluntariado**

### **6.1. Plan de acción realizado**

#### **Objetivo General**

Contribuir con el medio ambiente a través de la reforestación en la Comunidad El Esfuerzo del Municipio de San Juan Bautista del departamento de Suchitepéquez, para aprovechar el espacio y evitar el deterioro del suelo.

#### **Objetivo específico**

- Realizar un diagnóstico del área de la comunidad para plantar los pilones.
- Limpiar y estaquillar el área para reforestar
- Dar una charla informativa de la reforestación y la importancia de un árbol en el ecosistema.

#### **Justificación**

El voluntariado es uno de los requisitos indispensables que la Universidad de San Carlos promueve a través de la Facultad de Humanidades, Departamento de Pedagogía, previo a optar el título de licenciatura en pedagogía y derechos humanos, con el objetivo de aportar a nuestra sociedad en el proceso de desarrollo social en cuanto al contexto educativo diseñando planes de estudios y ejes temáticos para trabajar con cambio climático para el desarrollo sostenible, nueva ciudadanía y democracia, con ello se pretende realizar un plan de diagnóstico previo a realizar el voluntariado, para detectar necesidades que afecta en el desarrollo de las actividades que se realizan.

Se implementaran instrumentos de investigación como la observación, entrevistas y encuestas, para crear un plan de manera sistemática en un estudio de investigación en la comunidad , donde se realiza las gestiones correspondientes para lograr un trabajo de calidad y eficiente que pueda dar soporte para un proyecto factible, viable y sostenible en su realización, es muy importante involucrar a entes sociales que se comprometa, aportando a nuestra sociedad proyectos de beneficio para el ambiente y también social.

Se llevó a cabo la reforestación en la comunidad El Esfuerzo municipio de San Juan Bautista del departamento de Suchitepéquez. La cual consto de limpieza del área a reforestar el día 10 de julio de 2018.

Cronograma:

No	Mes	Mayo				Junio						Julio				Agosto		
		06	13	20	27	2	9	15	22	23	24	04	10	22	29	08	09	10
1	Realizar el plan de diagnóstico	■	■	■														
2	Solicitud para la ejecución del plan de diagnóstico				■													
3	Ejecución del plan de diagnóstico al lugar para la observación de la comunidad				■	■	■											
4	Análisis de datos recopilados							■										
5	Solicitud de Arbolitos recomendados para el área elegida.							■	■									
6	Confirmación de la fecha para la reforestación para el área elegida.									■								
7	Traslado de los arbolitos al lugar destinado para la actividad.										■							
8	Limpieza y señalización del terreno									■	■	■						
9	Charla importancia de la reforestación											■						
10	Ejecución del proyecto											■						
11	Redacción de informe												■	■	■	■	■	
12	Entrega del informe del proyecto																	■



## **6.2. Sistematización: Limitaciones y logros**

Se lograron los permisos para poder lograr nuestro objetivo de la ejecución del voluntariado. El área a reforestar se encuentra a 15 kilómetros del pueblo de San Juan Bautista y Patulul, el cual la carretera es de terracería, por las fuertes lluvias se encontraba en malas condiciones, donde el transporte tuvo defectos, se llevaron los pilones en diferentes transportes donde las personas de la comunidad, los alumnos de la escuela apoyaron para lograr llevar dos mil pilones.

Los miembros de la UGAM de San Juan Bautista nos facilitaron los recursos necesarios en el proyecto de La Comunidad El Esfuerzo. La municipalidad de San Juan Bautista apoyó con la refacción. Los Militares de la Cuarta Brigada de infantería nos proporcionaron recurso humano para poder ser más eficientes con el tiempo establecido.

La Escuela Oficial Rural Mixta Comunidad El Esfuerzo quienes intervinieron con su participación en todo el proceso para lograr nuestro objetivo de la reforestación. A los miembros de la Comunidad el Esfuerzo quienes realizaron la limpieza del lugar y estaquillaron días antes para poder facilitar el proceso de plantación de los árboles. A la organización Guatex promovieron el voluntariado de reforestación.

El Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales capacitaron a los voluntarios para poder plantar los pilones de la manera adecuada.

Se logró el compromiso de la Escuela para la sostenibilidad del proyecto del voluntariado en darle seguimiento con los cuidados correspondientes.

### 6.3. Evidencias y comprobantes

#### Evidencia fotográfica

**Fotografía No. 1:** Charla de la importancia de la Reforestación y la forma de plantar un pilón con los estudiantes y voluntarios de la comunidad El Esfuerzo.



Fuente: Jaime Roberto Valenzuela Lemus

**Fotografía No.2:** Epesistas de la Facultad de Humanidades USAC de la Carrera de Licenciatura en Pedagogía y Derechos Humanos.



Fuente: Jaime Roberto Valenzuela Lemus



**Fotografía No.3:** Epesistas de la Universidad de San Carlos, Facultad de Humanidades y niños estudiantes de la Escuela Oficial Rural Mixta Comunidad El Esfuerzo en acción plantando pilones en el area de la comunidad para promover la reforestación.



Fuente: Jaime Roberto Valenzuela Lemus

**Fotografía No.4:** El proyecto de voluntariado de Reforestación fue terminado satisfactoriamente con un total de 2000 pilones de las especies de matiliguete y cedro. Con el apoyo de la Municipalidad de San Juan Bautista UGAM, El Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales MARN, Cuarta Brigada de Infantería, E.O.R.M El Esfuerzo, voluntarios de grupo Guatex-3 y Estudiantes de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Humanidades.



Fuente: Jaime Roberto Valenzuela Lemus

### CARTA DE CONVENIO DE SOSTENIBILIDAD

La Escuela Oficial Rural Mixta Comunidad El Esfuerzo, se compromete a través de la presente a darle sostenibilidad y seguimiento al proyecto de reforestación de 2000 árboles de:

Árboles	Cantidad
Matiliguate	1200
Cedro	800

Realizado el día martes 10 de julio del 2018, con el apoyo y gestión de los E-pesistas Ana Gabriela Tambriz Quevedo Carné, 201413984, Melsar Oseas Quinillo Tunay Carné 201415412, Sandra Fabiola Estrada Paniagua Carné, 201405923 de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Derechos Humanos, Facultad de Humanidades de la Universidad de San Carlos de Guatemala, respetando los ecosistemas naturales y la calidad del medio ambiente del terreno comunal reforestado, ubicado en Comunidad el Esfuerzo, San Juan Bautista Suchitepéquez.

EXTENDIENDO, SELLO Y FIRMO LA PRESENTE EN LA COMUNIDAD EL ESFUERZO, A LOS ONCE DÍAS DEL MES DE JULIO DEL 2018.



Prof. Josué Noel Xet Pérez  
Director Escuela Oficial Rural Mixta Comunidad El Esfuerzo  
Comunidad El Esfuerzo, San Juan Bautista, Suchitepéquez



Carta de solicitud de los árboles para la reforestación



Patulul Suchitepéquez, 15 de Junio 2018.

Señor:

Ing. Rodrigo Chay Saquila

Delegado Departamental, Mazatenango Suchitepéquez.

Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales.

Estimado Ingeniero:

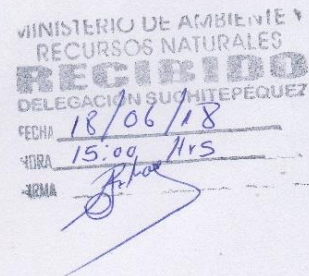
Por este medio nos dirigimos a usted de manera atenta los estudiantes epesistas: **Melsar Oseas Quinillo Tunay** Carné: 201415412, **Ana Gabriela Tambriz Quevedo** Carné: 201413984, **Sandra Fabiola Estrada Paniagua** Carné: 20140593 de la Carrera de Licenciatura en Pedagogía y Derechos Humanos de la Universidad de San Carlos de Guatemala, solicitando la cantidad de 2,000 árboles, para poder realizar el proyecto de voluntariado de reforestación en la Comunidad, El Esfuerzo de San Juan Bautista, Suchitepéquez. Con el fin de poder ayudar de una manera positiva a nuestro medio ambiente.

Esperando así una pronta respuesta para la realización de nuestro proyecto.

Melsar Oseas Quinillo Tunay

Ana Gabriela Tambriz Quevedo

Sandra Fabiola Estrada Paniagua



Carta del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales de la solicitud por los Epesistas de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

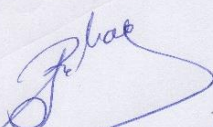


Mazatenango Suchitepéquez, 22 de Junio 2018.

Señores:  
Facultad de Humanidades  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Presentes.

Estimados señores:

De manera atenta me dirijo a ustedes, para informarles que los estudiantes: **Melsar Oseas Quinillo Tunay** Carné: 201415412, **Ana Gabriela Tambriz Quevedo** Carné: 201406070 y **Sandra Fabiola Estrada Paniagua** Carné: 20140593, quienes son epesistas de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Derechos Humanos, gestionaron a la delegación departamental de Mazatenango Suchitepéquez, el apoyo de árboles para el proyecto de voluntariado de reforestación para la Comunidad el Esfuerzo de San Juan Bautista, Suchitepéquez, proporcionándoles así la cantidad de 2,000 árboles de las siguientes especies: 1200 árboles de matiliguat y 800 árboles de Cedro. De esta manera se les entregó la cantidad mencionada el día 22 de Junio del año 2018. Y para el uso que a los interesados convenga se firma y sella en una hoja de papel bond tamaño carta, con membrete del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales.

  
**Ing. Rodrigo Chay Saquía**  
Delegado Departamental, Mazatenango Suchitepéquez.  
Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales.

7 Avenida 03-67 zona 13 - PBX: 2423-0500

www.mam.gov.gt

Síguenos en:






Acta No. 11-2018


En Comunidad El Esfuerzo Municipio de San Juan Bautista, Departamento de Suchtepequez a las nueve horas en punto del día martes diez de Julio del dos mil dieciocho, reunidos en la dirección de la E.O.R.M. de Comunidad el Esfuerzo, El Personal docente, estudiantes y organización del Medio Ambiente, Destacamento Militar, Alumnos de la USAC y Municipalidad de San Juan Bautista Such. Para hacer constar lo siguiente: PRIMERO El director (a) de la Escuela E.O.R.M. de Comunidad El Esfuerzo les da la cordial bienvenida a los que nos visitan con relación a la Siembra de arbolitos donde ellos muy amables les explican a los estudiantes de la importancia de forestar el Medio Ambiente. SEGUNDO: Se procede a la Siembra de arbolitos a los alrededores del establecimiento donde lo ejecutarán: Medio Ambiente, Destacamento Militar, Municipalidad de San Juan Bautista y Estudiantes del Establecimiento. Según lo Planificado de esta mañana. TERCERO Se procede hacer grupos de Siembras para llevar a cabo la ejecución indicado por los estudiantes de la universidad, Medio Ambiente y Miembros de la Municipalidad donde ellos muy generosos hacen la donación de dos mil arboles para sembrar en nuestra escuela. CUARTO: No habiendo más que hacer constar se finaliza la presente en el mismo lugar y fecha a las diez horas con treinta minutos firmando todos los presentes. Damos fe.

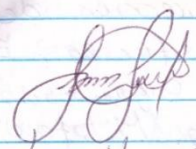
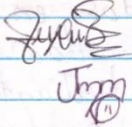

*Monica Elizabeth*  
Mónica Elizabeth  
V. Díaz R. Acosta

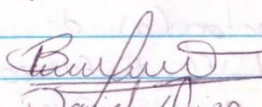
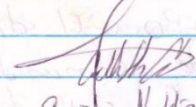
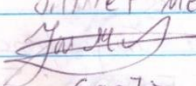
*Editha Fernández Hús*  
Editha Fernández Hús

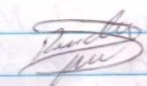


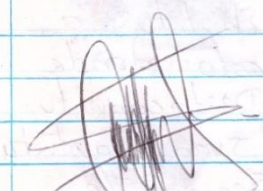



 Melsar Oseas Quinillo Tonay E-epesista OSAC 201415412  
 Ana Gabriela Tambriz Guardo 201413984  
 E-epesista ~~Augusta~~  
 Sandra Fabiola Estrella de Paniagua 201405923 e-epesista



 Director  
 Luis Hernandez • Mariana Monzon  
 MARN SUCH. MARN SUCH


  
 Daniel Quiro Cozbi N. Higueros  
 Coate-X<sup>3</sup> Municipalidad S. J. Bautista.  
 Dilinet meledtz  
  
 Coate-X<sup>3</sup>

  
 Rubens Tayon Elias  
 Hta Brigada. Infanteria

  
 Rogers W. Moy Corzo  
 Coordinador UGAFOM

Acta No. 12-2018  
 En comunidad el Esfuerzo, Municipio de San Juan Bautista, departamento de Suchitepéquez a las diez con doce minutos del día SUEVES doce de Julio del año en curso, reunidos en la dirección de la E.O.R.M de Comunidad el Esfuerzo El Personal docente y Padres de familia con el fin de reunión de Padres de familia, para hacer constar de lo siguiente:  
 PRIMERO: La docente Edilma Carolina



Carta de la Comisión de Medio Ambiente de la Facultad de Humanidades



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

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

Guatemala 25 de septiembre de 2018.

A quien Interese:

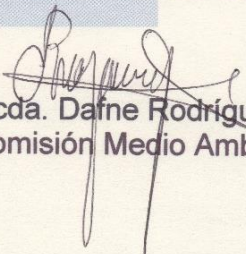
Presente

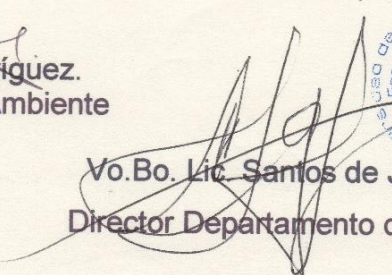
Me dirijo a usted, en espera de que sus proyectos, marchen acorde a sus planificaciones.

Desde el 2009 la Facultad de Humanidades, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, se ha constituido en un equipo de trabajo juntamente con epesistas de esta facultad para recuperar la cobertura boscosa de Guatemala. Proyecto del cual derivan, además de la reforestación y monitoreo: jornadas de educación ambiental, erradicación de basureros, revitalización de áreas verdes y recreativas, entre otros; promoviendo la participación de las familias, centros educativos, agrupaciones de la sociedad civil.

Por esta razón, se notifica que la estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado -EPS- **Melsar Oseas Quinillo Tunay** con número de carnet **201415412** participó en la reforestación en El Esfuerzo Municipio de San Juan Bautista, Departamento de Suchitepéquez, Guatemala el día 10 de julio de 2018, con la plantación de 600 árboles, en los diferentes puntos de reforestación oficial.

Agradeciendo su atención, me suscribo de usted.

  
Licda. Dafne Rodríguez.  
Comisión Medio Ambiente

  
Vo.Bo. Lic. Santos de Jesús Dávila  
Director Departamento de Extensión



## **Conclusiones**

- Se contribuyó en la comunidad educativa una herramienta administrativa, pedagógica y bibliográfica con la guía de procedimientos para el manejo de conflictos de la Escuela Oficial Urbana de Varones “Rafael Arellano Cajas” Patulul, Suchitepéquez.
- Se logró la participación del personal docente y administrativo en la socialización de la guía de procedimientos para el manejo de conflictos en la Escuela Oficial Urbana de Varones “Rafael Arellano Cajas”, Patulul, Suchitepéquez.
- Se logró la participación del personal docente y administrativo de la Escuela Oficial Urbana de Varones “Rafael Arellano Cajas”, en la capacitación con la temática de Manejo y Resolución de Conflictos.
- Logramos resolver situaciones de conflictividad, evaluando la eficiencia de la aplicación de los procedimientos para el manejo de conflictos en la comunidad educativa, Escuela Oficial Urbana de Varones “Rafael Arellano Cajas”, Patulul, Suchitepéquez.

### **Recomendaciones**

- Se recomienda utilizar la guía de procedimientos para el manejo de conflictos como una herramienta efectiva de la comunidad educativa, Escuela Oficial Urbana de Varones “Rafael Arellano Cajas” Patulul, Suchitepéquez.
- Se recomienda promover al personal docente y administrativo la guía de procedimientos para el manejo de conflictos en la comunidad educativa, Escuela Oficial Urbana de Varones “Rafael Arellano Cajas” Patulul, Suchitepéquez.
- Se recomienda al personal docente y administrativo ser un ente de ejemplo para promover un ambiente sano para el desarrollo académico de los estudiantes de la comunidad educativa, Escuela Oficial Urbana de Varones “Rafael Arellano Cajas” Patulul, Suchitepéquez.
- Se recomienda evaluar la aplicación de los procedimientos para el manejo de conflictos a cada año, dando seguimiento a las mejoras continuas de la comunidad educativa, Escuela Oficial Urbana de Varones “Rafael Arellano Cajas” Patulul, Suchitepéquez.

### **Referencias bibliográficas**

1. Carpio, R. D. (2018). *Catecismo Constitucional* . Guatemala.
2. Congreso de la República, D. N.-8. (1948). *Declaración Universal de Los Derechos Humanos*. Guatemala: Arriola.
3. Constituyente, D. (2018). *Consititución Política de la Republica de Guatemala C. P.* Guatemala.
4. Corbin, J. A. (10 de Junio de 2018, pag.30). *Sicología de la Mente*.
5. Crespo, D. J. (2018). *Guía para la gestión de conflictos e incidentes de origen interno por la interaccion entre usuarios y profesionales*. España: CCOO Enseñanza.
6. Group, S. C. (2009). *Procedimiento para el manejo de conflictos y negociación, participación ciudadana y monitoreo social*. Perú: Social Capital Group.
7. Jabif, L. (2018). *Manejo de Conflictos*. Guatemala: MINEDUC.
8. K, C. (2018). *Como trabajo imapacta*. Estados Unidos : Nursing Enomics .
9. Lainez, O. A. (2018). *Ese Mi Patulul* . Guatemala : Orion .
10. Ocaña, J. F. (2009). *Módulo de formación en competencias para la gestión escolar en contextos de pobreza "Comunicación"*. Argentina: eacid OFICINA TECNICA DE COOPERACIÓN.
11. Recinos, F. C. (2018). *Procesos Técnicos Administrativos*. Guatemala: E-501.1.
12. Reyes, C. L. (2000). *Elaboración y Gestión de Proyectos*. Guatemala: Susaeta.
13. Rioja, G. d. (2018). *Plan de prevencion, Manual de procedimientos preventivos*. España: Ministerio de Salud y de Trabajo .
14. Rodas, A. M. (2009). *Gestión Administrativa*. Guatemala: aacid Oficina Técnica de Cooperación.
15. Sampieri, R. H. (2018). *Metodología de la investitación Sexta edición*. Mexico: McGRAW-HILL INTEREMAERICANA.
16. Sandoval, A. M. (2018). *Psicobiología* . Guatemala : Idear.
17. Torres Marroquín, M. (2002). *Psicopedagogía* . Guatemala : Lucía Verdugo de Lima .
18. UNESCO. (2004). *Trabajo en equipo*. Argentina: aacid OFICINA TECNICA DE COOPERACION.

## Apéndices

### a. Plan general del EPS

No	Actividades	Mayo		Junio		Julio		Agosto		Septiembre		Octubre							
			1	1		2	2		3	3		4	4		5	5		6	6
1	Solicitud del plan de diagnóstico en la supervisión Educativa Distrito 96-48 Sector Oficial Patulul, Suchitepéquez	P			P			P			P			P			P		
		E			E			E			E			E			E		
2	Confirmación del plan de diagnóstico por el supervisor educativo	P			P			P			P			P			P		
		E			E			E			E			E			E		
3	Ejecución del plan de diagnóstico en la Supervisión Educativa 96-48	P			P			P			P			P			P		
		E			E			E			E			E			E		
4	Razón de institución avaladora	P			P			P			P			P			P		
		E			E			E			E			E			E		
5	Traslado de institución avaladora a la institución avalada	P			P			P			P			P			P		
		E			E			E			E			E			E		
6	Implementación del plan de diagnóstico en la Escuela Oficial Urbana de Varones Rafael Arellano Cajas	P			P			P			P			P			P		
		E			E			E			E			E			E		
7	Listar y problematizar las carencias de la Escuela	P			P			P			P			P			P		
		E			E			E			E			E			E		
8	Realizar la viabilidad y factibilidad de la carencia	P			P			P			P			P			P		
		E			E			E			E			E			E		

9	Realización de la priorización de la hipótesis acción a trabajar	P			P			P			P			P		
		E			E			E			E			E		
10	Seleccionar la carencia a trabajar	P			P			P			P			P		
		E			E			E			E			E		
11	Investigación del tema para la fundamentación teórica	P			P			P			P			P		
		E			E			E			E			E		
12	Realización del plan de acción para la intervención	P			P			P			P			P		
		E			E			E			E			E		
13	Realizar un programa para la capacitación	P			P			P			P			P		
		E			E			E			E			E		
14	<b>Solicitar permiso para la capacitación a las autoridades correspondientes</b>	P			P			P			P			P		
		E			E			E			E			E		
15	<b>Realizar una invitación para el personal de la institución</b>	P			P			P			P			P		
		E			E			E			E			E		
16	<b>Realizar un instrumento de evaluación de la aplicación de la guía de procedimientos</b>	P			P			P			P			P		
		E			E			E			E			E		
17	<b>Elaborar una Guía de procedimientos para el manejo de conflictos de la</b>	P			P			P			P			P		

	<b>comunidad educativa Escuela Oficial Urbana de Varones Rafael Arellano Cajas Patulul, Suchitepéquez</b>	E			E				E				E			E		
<b>18</b>	Capacitación con el tema “Manejo y Resolución de Conflictos” y presentación de la “Guía de procedimientos para el manejo de conflictos”	P			P			P				P			P			
		E			E			E				E			E			
<b>19</b>	Evaluación de la aplicación de la guía de procedimientos	P			P			P			P			P				
		E			E			E			E			E				
<b>20</b>	Finalización del Ejercicio Profesional supervisado en la institución avaladora e institución avalada	P			P			P			P			P				
		E			E			E			E			E				
<b>21</b>	Redacción del informe	P			P			P			P			P				
		E			E			E			E			E				
<b>22</b>	Revisión del informe por asesora de EPS	P			P			P			P			P				
		E			E			E			E			E				



**b. Copias de los instrumentos de evaluación utilizados**

**Entrevista**



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

**Fecha:** \_\_\_\_\_ **Hora:** \_\_\_\_\_

**Escuela Oficial Urbana de Varones Rafael “Arellano Cajas”  
Patulul, Suchitepéquez**

**Introducción:** el Ejercicio Profesional Supervisado EPS, se emplea con el fin de que el estudiante participe en las soluciones de los problemas que dificulta el trabajo dentro de la institución, motivo por el cual fueron seleccionados para poder ejecutar el EPS, la información recaudada será confidencial.

1. ¿Qué opina de la institución educativa?
2. ¿Cómo se siente trabajando en esta empresa?
3. ¿Cómo se siente en cuanto a su motivación en el trabajo?
4. ¿Cómo es la relación que tiene con su director?
5. ¿Qué tan orgulloso se siente de trabajar aquí en esta empresa?
6. ¿Qué tan satisfecho está en esta institución?
7. Si compara el trabajo que realiza en esta institución con trabajos anteriores, ¿en cuál se sintió mejor? ¿Por qué?
8. ¿Cómo es la relación que tiene con sus compañeros de trabajo?
9. ¿Qué le gusta y que no le gusta de su trabajo en esta institución?
10. ¿Cómo ve su futuro en esta empresa?
11. ¿Qué opinan sus compañeros de trabajo de la institución?
12. ¿Qué les gustaría cambiar de ellos?

**Observaciones:** Se le agradece por responder a las preguntas realizadas, la cual será tomada de manera confidencial, lo invitamos a participar en el proceso del Ejercicio Profesional Supervisado EPS.



## Encuesta



### Universidad de San Carlos de Guatemala Facultad de Humanidades Departamento de Pedagogía

El E-pesista de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Humanidades de la Carrera de Licenciatura en Pedagogía y Derechos Humanos, necesita recolectar datos para la realización del Ejercicio Profesional Supervisado EPS, en la Escuela Oficial Urbana de Varones “Rafael Arellano Cajas” Patulul, Suchitepéquez, la información solicitada será confidencial únicamente se utilizará para identificar el tema a trabajar en la institución educativa.

**Indicaciones:** a continuación mencionaremos algunos de los problemas que suelen preocupar a los habitantes de la comunidad educativa ¿Qué tanto le preocupa a usted cada uno de ellos? Donde 10 significa “me preocupa muchísimo” y 0 quiere decir “no me preocupa en absoluto”


1	Carencia de señalizaciones visibles para la prevención de desastres	
2	Carencia de un sistema de salubridad	
3	Falta de implementación de instrumentos administrativos	
4	Carencia de conocimientos de acciones para la prevención de desastres	
5	Falta de políticas laborales para el área de mantenimiento	
6	Falta de servicio telefónico e internet	
7	Carencias de procedimientos para el manejo de conflictos	
8	Carencia de conocimientos para la clasificación de desechos	
9	Perdida de información dentro de la institución	

## Foda

F	O
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Amplias instalaciones</li> <li>✓ La preparación académica del director</li> <li>✓ Atención en jornadas mixta</li> <li>✓ Excelente ubicación geográfica</li> <li>✓ Contar con energía eléctrica</li> <li>✓ Terreno Propio</li> <li>✓ Ayuda de proyectos por parte de practicantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Atender a una población extensa</li> <li>✓ Contar con un administrador eficiente en la institución</li> <li>✓ Contribuir con la sociedad en la doble jornada</li> <li>✓ Realizar construcción</li> <li>✓ Realizar proyectos de mejoras en la institución</li> </ul>
D	A
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ No existen procedimientos para el manejo de conflictos</li> <li>✓ Ventanales depreciados</li> <li>✓ Aspectos económicos</li> <li>✓ Perdida de información</li> <li>✓ Falta de procedimientos en el manejo de conflictos</li> <li>✓ Sistemas de salubridad</li> <li>✓ Falta de servicio de teléfono e internet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Problemas judiciales</li> <li>✓ Accidentes</li> <li>✓ Influencia social</li> <li>✓ La violencia que se vive actualmente</li> <li>✓ Sobre población en el centro educativo</li> <li>✓ No tener evidencia de los procesos</li> <li>✓ Desconocimiento de acciones para desastres naturales</li> </ul>

**Anexos**

**Anexo 1: Carta nombramiento de asesor**

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

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

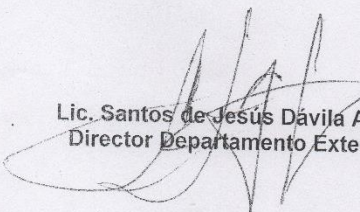
Guatemala, 11 de Abril 2018


Licenciada  
**MARIA DEL ROSARIO SACÁN ROCHÉ**  
Asesora de EPS  
Facultad de Humanidades  
Presente

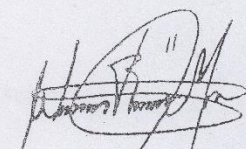
Atentamente se le informa que ha sido nombrada como ASESORA que deberá orientar y dictaminar sobre el trabajo de EPS (X) que ejecutará la estudiante


**MELSAR OSEAS QUINILLO TUNAY**  
201415412

Previo a optar al grado de Licenciada en Pedagogía y Derechos Humanos.

  
**Lic. Santos de Jesús Dávila Aguilar**  
Director Departamento Extensión


 **Vo. Bo. M.A. Walter Ramiro Mazariegos Biolís**  
Decano





C.C expediente  
Archivo.

*Recibido*  
05-05-2018-




COORDINADORA SECCION PATULUL  
LICDA. MARIA DEL ROSARIO SACÁN  
COLEGIADA No. 11682  
FACULTAD DE HUMANIDADES USAC

Educación Superior, Incluyente y Proyectiva  
Edificio S-4, ciudad universitaria zona 12  
Teléfonos: 24188602 24188610-20  
2418 8000 ext. 85302 Fax: 85320

Facultad de Humanidades



## Anexo 2: Carta de solicitud para el EPS en la institución

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

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

Guatemala, 15 de mayo del 2018

Señor: Elmo Rogelio Rodríguez Orellana  
Supervisor Educativo  
Supervisión Educativa Distrito No. 96-48  
Sector Oficial, Patulul, Suchitepéquez  
Presente

*AutORIZADO Presentar y  
Determinar inicio o fin  
a realizar en el EPS.  
18/05/2018*

Estimado Supervisor:


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 y Derechos Humanos**.

Por lo anterior, solicito autorice el Ejercicio Profesional Supervisado al estudiante **Melsar Oseas Quinillo Tunay**, CUI **2167 38911 1014**, Registro Académico **201415412**, En la institución que dirige.


El asesor –supervisor asignado realizará visitas, durante el desarrollo de las fases del proyecto a realizar.

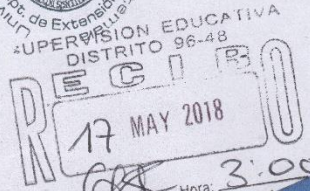
Deferentemente,


"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

  
Santos De Jesús Dávila Aguilar  
Director Departamento de Extensión


mygo/sdjda

  
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
Facultad de Humanidades  
Dept. de Extensión

  
SUPERVISION EDUCATIVA  
DISTRITO 96-48  
RECIBO  
17 MAY 2018

Firma:  Hora: 3:00  
SEDE PATULUL, SUCH.

Educación Superior, Incluyente y Proyectiva  
Edificio S-4, ciudad universitaria zona 12  
Teléfonos: 2418 8601 24188602 24188620  
2418 8000 ext. 85301-85302 Fax: 85320

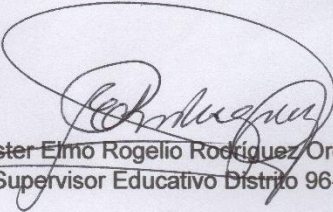
Facultad de  Humanidades

### Anexo 3: Razón de traslado a la institución avalada

Patulul, Suchitepéquez 25 de mayo de 2018

**Razón:**

Por este medio hago constar el traslado del E- pesista de la Licenciatura en Pedagogía y Derechos Humanos: Melsar Oseas Quinillo Tunay, Carné 201415412, Estudiante de la Universidad San Carlos de Guatemala, Facultad de Humanidades, Departamento de Pedagogía, Sección Patulul, a la Institución Educativa, Escuela Oficial Urbana para Varones Rafael Arellano Cajas que es dirigida por la Supervisión Educativa Distrito 96-48, de esta localidad.

  
Master Eino Rogelio Rodríguez Orellana  
Supervisor Educativo Distrito 96-48



*Recebo  
25/05/18  
AUTORIZADO*



Anexo 4: Acta de inicio de EPS



Acta No. 02-2018

En la cabecera municipal de Patulul, Quiché, del día lunes veintiocho de mayo, <sup>del año dos mil dieciocho</sup> reunidos en la Dirección de la Escuela Oficial Urbana de Varones "Rafael Arellano, Epajas", el Director PEM (Carlos Onelio Biez Boch) y los Co-pesistas Melsar Oscar Quimillo Espinay con No. de Carné 201415412 y Ana Gabriela Zambriz Queredo con No. de Carné 201413984, Co-pesistas de la Universidad de Quiché (Carlos de Guatemala), Sede Patulul, Quiché, para dejar constancia de lo siguiente:

PRIMERO: El señor Director PEM (Carlos Onelio Biez Boch) da la bienvenida a los co-pesistas antes mencionados.

SEGUNDO: Los jóvenes co-pesistas presentan la respectiva carta para solicitar puedan llevar a cabo la realización de sus Ejercicios Profesionales Supervisados EPS, durante un periodo de 175 horas, asignados de la Inspección Educativa a este centro educativo.

TERCERO: Los jóvenes co-pesistas agradecen al Director del plantel por abrirles las puertas del centro educativo, donde el señor Director da algunos lineamientos a los co-pesistas para llevar un EPS excelente. No habiendo más que hacer constar al finalizar los presentes media hora después de su inicio, leída y aceptada firmamos lo que en ella intervinimos.





Anexo 5: Acta de cierre del EPS



# Acta No. 03-2018

En la cabecera municipal de Patullá, Suchitepéquez del día lunes seis de agosto del año dos mil dieciocho, siendo las doce horas en punto reunidos en la Dirección de la Escuela Oficial Urbana de Varones Rafael Arellano Gaján, el Director PEM Gauron Onelio Pérez Bochi y los Cooperistas Ana Gabriela Quirredo Gaubrig y Melvar Oscar Quimillo Guayay Estudiantes de la USAC con sede en Patullá, Suchitepéquez, para dejar constancia de lo siguiente: PRIMERO: El Director del plantel PEM Gauron Onelio Pérez Bochi agradece a los Cooperistas Ana Gabriela Quirredo Gaubrig y Melvar Oscar Quimillo Guayay por llevar a cabo su EPS en este ciclo educativo. Estando a salvo adelante en tal profesión de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Docencia Humanas. SEGUNDO: El Director del Plantel Educativo PEM Gauron Onelio Pérez Bochi informa a los Cooperistas que las puntas de la escuela están abiertas y por el trabajo realizado y dedicado por los mismos, ellos dejando el respectivo informe ante esta dirección de su Ejercicio Profesional Supervisado EPS, finalizando con sus 175 horas. No habiendo más que hacer constar se finaliza la presente media hora después de su inicio, leído y aceptada firmamos lo que ella intervinimos.





## Anexo 6: Constancia de la E.O.U.V “Rafael Arellano Cajas”

### Escuela Oficial Urbana de Varones “Rafael Arellano Cajas” Patulul, Suchitepéquez



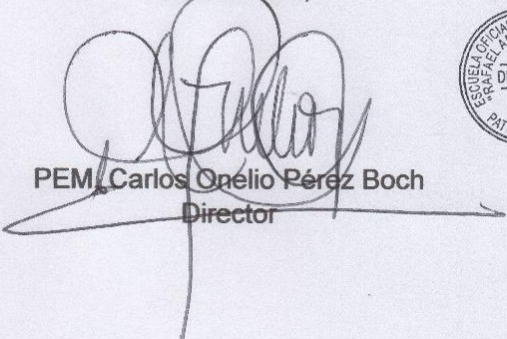
07 de agosto del 2018

Hace Constar:

Que el E-Pesista: **Melsar Oseas Quinillo Tunay No. Carné 201415412**, estudiante de la Universidad de San Carlos de Guatemala de la carrera de la Licenciatura en Pedagogía y Derechos Humanos realizó su Ejercicio Profesional Supervisado EPS, durante un periodo de 175 horas presenciales, durante la fecha 28 de mayo al 06 de agosto del 2018, en la institución educativa Escuela Oficial Urbana de Varones Rafael Arellano Cajas.

Por lo cual queda totalmente a disposición cualquier gestión que el estudiante necesite de la institución.

Atentamente,

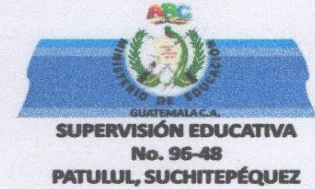
  
PEM, Carlos Onelio Pérez Boch  
Director





## Anexo 7: Constancia de la Supervisión Educativa 96-48

**SUPERVISIÓN EDUCATIVA  
DISTRITO NO. 96-48 SECTOR OFICIAL  
PATULUL, SUCHITEPÉQUEZ**



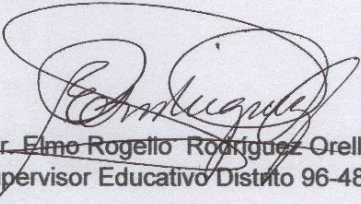
07 de agosto del 2018

Hace Constar:

Que el E-Pesista: **Melsar Oseas Quinillo Tunay No. Carné 201415412**, estudiante de la Universidad de San Carlos de Guatemala de la carrera de la Licenciatura en Pedagogía y Derechos Humanos realizó su Ejercicio Profesional Supervisado EPS, en la Supervisión Educativa Distrito 96-48, y en la Escuela Oficial Urbana de Varones Rafael Arellano Cajas, durante un periodo de 200 horas presenciales, durante la fecha 21 de mayo al 06 de agosto del 2018.

Por lo cual queda totalmente a disposición cualquier gestión que el estudiante necesite en la institución.

Atentamente,

  
Master **Elmo Rogelio Rodríguez Orellana**  
Supervisor Educativo Distrito 96-48



## Anexo 8: Constancia de Nombramiento de Comisión Revisora EPS



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

Universidad de San Carlos de Guatemala  
Facultad de Humanidades

Guatemala, 22 de Noviembre 2018

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 el estudiante:

**MELSAR OSEAS QUINILLO TUNAY**  
201415412

Previo a optar al grado de Licenciado en Pedagogía y Derechos Humanos.

Título del trabajo: GUÍA DE PROCEDIMIENTOS PARA EL MANEJO DE CONFLICTOS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA, ESCUELA OFICIAL URBANA DE VARONES "RAFAEL ARELLANO CAJAS" PATULUL, SUCHITEPÉQUEZ.

Dicho comité deberá rendir su dictamen en un periodo de tiempo que considere conveniente no mayor de tres meses a partir de la presente fecha.

El Comité Revisor está integrado por los siguientes profesionales:

Asesor	LIC.	MARIA DEL ROSARIO SACÁN ROCHÉ
Revisor 1	LICDA.	ESTELA BEN AJCALON
Revisor 2	LICDA.	MARINA MERCEDES LEC DE LEON

Lic. Santos de Jesús Dávila Aguilar  
Director Departamento Extensión

Vo. Bo. M.A. Walter Ramiro Mazariegos Bujalín  
Decano

C.C expediente  
Archivo.

*Maria del Rosario Sacán Roché*  
*9-01-2019*  
*Sede: Patulul, Suchi.*

Educación Superior, Incluyente y Proyectiva  
Edificio S-4, ciudad universitaria zona 12  
Teléfonos: 24188602 24188610-20  
2418 8000 ext. 85302 Fax: 85320

Facultad de Humanidades



## Anexo 9: Dictamen de asesora y revisoras de EPS



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

Guatemala, 26 de enero del 2019

Licenciado  
Santos de Jesús Dávila Aguilar, Director  
Departamento de Extensión  
Facultad de Humanidades  
Presente

Estimado Director: Santos De Jesús Dávila Aguilar .

Hacemos de su conocimiento que el estudiante: **Melsar Oseas Quinillo Tunay**

CUI: **2167 38911 1014**


Registro Académico: **201415412**

Ha realizado las correcciones sugeridas al trabajo de

EPS  TESIS

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

  
Lcda. María del Rosario Sacán Roché  
Asesora

  
Lcda. Estela Ben Aycalón  
Revisor 1

  
Lcda. Marina Mercedes Lec de León  
Revisor 2

mygo/sdjda

*Educación Superior, Incluyente y Proyectiva*  
Edificio S-4, ciudad universitaria zona 12  
Teléfonos: 2418 8601 24188602 24188620  
2418 8000 ext. 85301-85302 Fax: 85320

Facultad de  Humanidades

## Anexo 10: Solicitud de examen privado



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

Guatemala, 28 de enero del 2019

Licenciado  
Santos de Jesús Dávila Aguilar, Director  
Departamento de Extensión  
Facultad de Humanidades  
Presente

En virtud de haber concluido satisfactoriamente el trabajo de EPS (x), TESIS ( )  
Titulado: **Guía de Procedimientos para el Manejo de Conflictos de la Comunidad Educativa, Escuela Oficial Urbana de Varones "Rafael Arellano Cajas" Patulul, Suchitepéquez**, de fecha: **11 de abril al 11 de octubre del 2018**

Yo, **Melsar Oseas Quinillo Tunay**

CUI: **2167 38911 1014**

Registro Académico: **201415412**

Dirección para recibir notificaciones: **Finca San Julián Patulul Suchitepéquez**

Teléfono: **47825287**

Solicito fecha de **EXAMEN PRIVADO**, previo a optar al grado de licenciado en:  
**Pedagogía y Derechos Humanos**

Atentamente,

Melsar Oseas Quinillo Tunay

mygo/sdjda

*Educación Superior, Incluyente y Proyectiva*  
Edificio S-4, ciudad universitaria zona 12  
Teléfonos: 2418 8601 24188602 24188620  
2418 8000 ext. 85301-85302 Fax: 85320



Facultad de Humanidades