

**UNIVERSIDAD PANAMERICANA**

Facultad de Ciencias de la Educación

Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa



**Incidencia sobre el estilo personal en el manejo de conflictos del Instituto  
Diversificado de Administración Pública (IDAP) del municipio y  
departamento de Huehuetenango**

(Práctica Profesional Dirigida)

Yoni Vinicio Villatoro Herrera

Guatemala

2020

**Incidencia sobre el estilo personal en el manejo de conflictos del Instituto  
Diversificado de Administración Pública (IDAP) del municipio y  
departamento de Huehuetenango**  
(Práctica Profesional Dirigida)

Yoni Vinicio Villatoro Herrera

Lcdo. Rosanio Armando Cano Martínez (asesor)

Licenciada Ana Marina Yol (revisora)

Guatemala

2020

## **Autoridades Universidad Panamericana**

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

Rector

**Dra. HC. Alba Aracely Rodríguez de González**

Vicerrectora Académica

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

Vicerrector Administrativo

**EMBA. Adolfo Noguera Bosque**

Secretario General

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

**M.A. Sandy Johana García Gaitán**

Decana

**M.A. Wendy Flores de Mejía**

Vicedecana

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

**ASUNTO: Yoni Vinicio Villatoro Herrera**  
Estudiante de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, de esta Facultad, solicita autorización para realizar Informe de Práctica Profesional Dirigida para completar requisitos de graduación.

**Dictamen No. 065 021119**

Después de haber estudiado el anteproyecto presentado a esta Decanatura para cumplir los requisitos para elaborar Informe de Práctica Profesional Dirigida, que es requerido para obtener el título de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa. Se resuelve:

1. El anteproyecto presentado con el nombre de: **Incidencia sobre el estilo personal en el manejo de conflictos del Instituto Diversificado de Administración Pública (IDAP) del municipio y departamento de Huehuetenango.** Está enmarcado dentro de los conceptos requeridos para la elaboración del Informe de Práctica Profesional Dirigida.
2. La temática se enfoca en temas sujetos al campo de investigación con el marco científico requerido.
3. Habiendo cumplido con lo descrito en el reglamento de egreso de la Universidad Panamericana en opciones de Egreso, artículo No. 5 del inciso a) al g).
4. Por lo antes expuesto, la estudiante, **Yoni Vinicio Villatoro Herrera**, recibe la aprobación de realizar Informe de Práctica Profesional Dirigida, solicitado como opción de Egreso con el tema indicado en **resumen**.

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



UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN,  
Guatemala, diciembre 02 de 2019

---

En virtud de que el Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema: **“Incidencia sobre el Estilo Personal en el manejo de conflictos del Instituto Diversificado de Administración Pública -IDAP- del municipio y departamento de Huehuetenango”**. Presentado por el estudiante: **Yoni Vinicio Villatoro Herrera**. Previo a optar al Grado Académico de **Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa**, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.



Asesor

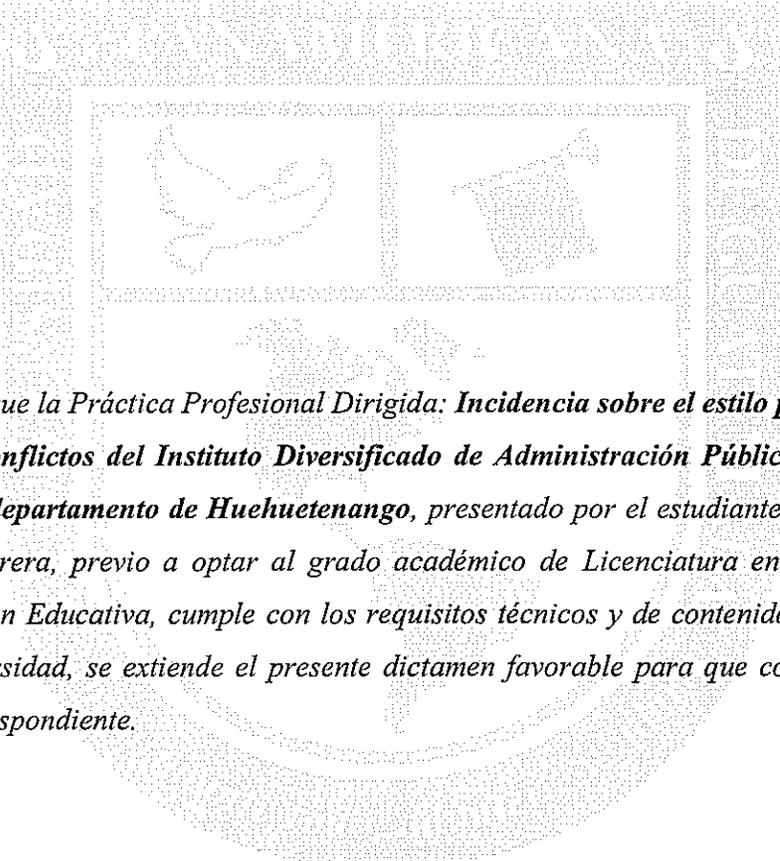
Rosanio Armando Cano Martínez

Licenciatura en Psicopedagogía

Msc. en Docencia Superior con Orientación en Andragogía

Colegiado 23,304

UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION,  
Guatemala, 26 de abril 2020. -----



*En virtud de que la Práctica Profesional Dirigida: **Incidencia sobre el estilo personal en el manejo de conflictos del Instituto Diversificado de Administración Pública (IDAP) del municipio y departamento de Huehuetenango**, presentado por el estudiante, Yoni Vinicio Villatoro Herrera, previo a optar al grado académico de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.*



---

Revisora  
Ana Marina Yol  
Licenciatura en Bibliotecología  
Colegiado 32852

UNIVERSIDAD PANAMERICANA, FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN. Guatemala, treinta de junio dos mil veinte.

En virtud del Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema: **Incidencia sobre el estilo personal en el manejo de conflictos del Instituto Diversificado de Administración Pública (IDAP) del municipio y departamento de Huehuetenango**, presentado por la estudiante **Yoni Vinicio Villatoro Herrera**, previo a optar al grado académico de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, reúne los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, y con el requisito de Dictamen de Asesor (a) y Revisor (a), se autoriza la **impresión** del Informe de Práctica Profesional Dirigida.

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



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

## Contenido

Resumen	i
Introducción	1
<b>Capítulo 1</b>	<b>1</b>
<b>Marco contextual</b>	<b>1</b>
1.1 Descripción de la institución	1
1.2 Reseña histórica de la institución	2
1.3 Visión y misión	3
1.3.1 Visión	3
1.3.2 Misión	3
1.4 Estructura organizativa	3
1.4.1 Organigrama	4
1.4.2 Autoridades	5
1.4.3 Ubicación geográfica	5
1.5 Fortalezas de la institución	6
1.6 Limitantes de la institución	6
1.7 Problemática inicial detectada	6
<b>Capítulo 2</b>	<b>7</b>
<b>Diagnóstico institucional</b>	<b>7</b>
2.1 Problemática	7
2.2 FODA sistémico	7
2.3 Árbol de problemas	10
<b>2.4 Árbol de objetivos</b>	<b>11</b>
<b>2.5 Metodología</b>	<b>12</b>
<b>2.6 Técnica</b>	<b>12</b>
<b>2.7 Instrumentos</b>	<b>13</b>
2.8 Informantes	14
2.9 Resultados del diagnóstico institucional	15
<b>Capítulo 3</b>	<b>17</b>
<b>Marco teórico</b>	<b>17</b>

3. Fundamentos teóricos del conflicto interpersonal-laboral	17
3.1 Definición de conflicto	17
3.2 Tipos de Conflicto	18
3.2.1 Intrapersonales	18
3.2.2 Interpersonales	19
3.2.3 Laborales u organizacionales	19
3.3 Tipos de conflicto interpersonal laboral	20
3.3.1 Conflicto basado en intereses	20
3.3.2 Conflicto estructural	21
3.3.3 Conflicto de valores	21
3.3.4 Conflicto de relaciones	22
3.4 Respuestas poco constructivas para afrontar el conflicto interpersonal-laboral.	23
3.4.1 El combate	23
3.4.2 La competencia (yo gano-tú pierdes)	23
3.4.3 La arrogancia	24
3.4.4 La negación	24
3.5 Respuestas constructivas para afrontar el conflicto interpersonal-laboral	25
3.5.1 Persuasión	25
3.5.2 Concesión	25
3.5.3 Contención	26
3.5.4 Colaboración	27
<b>Capítulo 4</b>	<b>30</b>
<b>Propuesta</b>	<b>30</b>
4.1 Nombre de la propuesta	30
4.2 Introducción	30
4.3 Justificación	31
4.4 Planteamiento del problema de la propuesta	32
4.5 Objetivos	33
4.5.1 Objetivo general	33
4.5.2 Objetivos específicos:	33

4.6 Estrategia	34
4.7 Resultados esperados	34
4.8 Actividades	35
4.9 Cronograma de actividades	35
4.10 Metodología	41
4.11 Implementación y sostenibilidad de la propuesta	42
4.12 Recursos	43
4.12.1 Humanos	43
4.12.2 Materiales	43
4.13 Presupuesto	44
<b>Capítulo 5</b>	<b>45</b>
<b>Sistematización de la propuesta</b>	<b>45</b>
5.1 Experiencia vivida	45
5.2 Reconstrucción histórica	46
5.3 Objeto de la sistematización de la propuesta	48
<b>5.4 Principales lecciones aprendidas</b>	<b>48</b>
<b>Conclusiones</b>	<b>51</b>
<b>Referencias</b>	<b>52</b>
<b>Anexos</b>	<b>54</b>
Anexo 1 Solicitud de Práctica Profesional Dirigida	54
Anexo 2 Constancia de autorización de práctica	55
Anexo 3 Ficha informativa del estudiante	56
Anexo 4 Constancia de realización de doscientas horas de práctica	57
Anexo 5 Certificación de acta de inicio de práctica profesional dirigida	58
Anexo 6 Certificación de acta, finalización de práctica profesional dirigida	59
Anexo 7 Galería fotográfica	60
Anexo 8 Guía de entrevista	61

### Índice de gráficas

Gráfica 1 Organigrama Institucional	4
Gráfica 2 Árbol de Problemas de la institución educativa	10

### Índice de tablas

Tabla 1 FODA Institucional	7
Tabla 2 Cronograma de actividades	35
Tabla 3 Presupuesto asignado para realización de la propuesta	44

### Índice de figuras

Figura 1 Ubicación geográfica de la institución educativa	5
---	---

## **Resumen**

La Práctica Profesional Dirigida, incluye la elaboración de un informe basado en las distintas experiencias vividas, el que tiene como finalidad demostrar las habilidades y destrezas que el estudiante practicante ha adquirido a lo largo de sus estudios universitarios.

El presente estudio aborda una problemática detectada, a través de diferentes técnicas aplicadas dentro del Instituto Diversificado de Administración Pública (IDAP) Huehuetenango, en el cual se logró identificar el Manejo de conflictos, teniendo como finalidad erradicar las situaciones que provocan conflictividad entre los profesionales que laboran en dicha casa de estudios específicamente entre el área administrativa y docente.

El Capítulo 1 presenta, el Marco contextual de la institución educativa, la que se conoce gracias al apoyo de las autoridades, quienes a partir de su experiencia permiten al practicante, conocer detalles históricos interesantes, así como su visión y misión, entre otros.

Del mismo modo en el Capítulo 2, denominado Diagnóstico institucional, se sitúa la problemática detectada, empleando la técnica del FODA, se presenta el árbol de problemas y el de objetivos con las metas trazadas, así mismo se detalla la metodología y la conceptualización de las diferentes técnicas implementadas.

En el Capítulo 3, el lector encontrará el Marco teórico, el que incorpora toda la bibliografía que va desde lo general a lo particular. Se utiliza todo tipo de fuentes y modalidades, con el fin de fundamentar la intervención educativa a partir de teorías y premisas de autores reconocidos.

La propuesta concreta de la intervención se detalla en el Capítulo 4, en la que se describe la presentación general de la misma, sus objetivos, la estrategia a seguir, los resultados esperados, así como toda la programación y los recursos utilizados para echarlo a andar y materializarla.

En el Capítulo 5 se presenta la Sistematización de la experiencia, el detalle histórico de todo el recorrido, así como las lecciones aprendidas durante la Práctica profesional, convirtiéndose en un espacio importante.

## **Introducción**

Ante un clima laboral positivo, el ser humano está a gusto, por el contrario, un ambiente falto de apoyo y mala comunicación favorece el estrés.

En la presente investigación se aborda el tema de Estilo Personal de Manejo de Conflictos en el Instituto Diversificado de Administración Pública (IDAP) del municipio y departamento de Huehuetenango, ya que se detectaron diferencias entre el área administrativa y docente que, por desconocimiento en el tema de resolución de conflictos, una situación sencilla, se convierte en un huracán.

Dentro de la intervención se desarrolló un taller, el que estaba dirigido a los profesionales que laboran en dicha institución educativa, el que fundamentalmente permitió que todos los involucrados aclararan situaciones antiguas que han provocado malentendidos. Gracias a esta actividad se limaron asperezas y se espera que todo el clima laboral mejore, en beneficio de toda la comunidad educativa.

Un detalle importante y que se debe resaltar, es que el taller también permitió, que varios profesionales compartieron sucesos que lastimaron, otros que pasaron inadvertidos y que al final, impactaron perjudicando las relaciones interpersonales y que motivaban el conflicto.

Se considera que esta actividad tocó a los participantes y se espera que haya dejado una huella en cada uno de ellos, ya que en varios casos se reflejó sinceridad y honestidad.

# **Capítulo 1**

## **Marco contextual**

### **1.1 Descripción de la institución**

El Instituto Diversificado de Perito en Administración Pública (IDAP), en su Jornada Vespertina, es una institución educativa que tiene como fin primordial impartir educación de calidad, para generar profesionales en el ámbito administrativo competentes y capaces de afrontar las diferentes problemáticas que la sociedad presenta, para ello se cuenta con un personal docente y administrativo eficiente y profesional comprometido a trabajar arduamente por una sociedad mejor; para dicha institución educativa es relevante inculcar valores morales que fortalezcan al estudiante, ofreciendo las carreras de: Perito en Administración Pública y Perito Contador con Orientación en Computación.

Dicho establecimiento educativo, transmite sus conocimientos apegados a las competencias y contenidos que exige el Currículum Nacional Base (CNB), según el pensum de estudios en sus diferentes carreras antes mencionadas, para ello se imparten técnicas innovadoras con el fin de hacer del proceso enseñanza-aprendizaje algo atractivo y divertido a manera que el estudiante empiece a despertar aquel amor por la sabiduría y entendimiento en su carrera a fin.

El establecimiento opera anualmente con el fondo de gratuidad que aporta el Ministerio de Educación-MINEDUC-, además la asamblea general de padres de familia acuerda en consenso a inicio de año aportar una cuota voluntaria para hacer ajustes del presupuesto de las actividades planificadas anualmente; al momento se trata de ofrecer al estudiantado instalaciones dignas en donde se puedan adquirir conocimientos de una forma eficiente y se continua trabajando en la construcción de diferentes salones, cabe recalcar que dicha institución se ha estado construyendo gracias a la gestión de personal docente, padres y madres de familia entre lazados con el estudiantado con el fin primordial de que la sociedad huehueteca esté orgullosa y le apueste a dicha casa de estudios.

## 1.2 Reseña histórica de la institución

En 1984 se funda una carrera más en el Instituto Normal Mixto Alejandro Córdova, la de Perito en Administración Pública, gracias a la idea del ilustre profesor Don Efraín Fernando Méndez (QEPD), más de 100 estudiantes recibiendo clases en el salón de actos del Instituto Normal Mixto Alejandro Córdova Octavio Alfaro. Por muchos años se estuvo compartiendo las aulas con el Instituto Normal Mixto Alejandro Córdova; por varios años los tres directores estuvieron haciendo trámites para obtener un terreno en donde construir el edificio, fue así como se creó el acuerdo ministerial 100-1991 resolución 222-97, donde se estableció la separación de los establecimientos.

Profesor de Enseñanza Media Everildo De Jesús Lunares Franco del Instituto Normal Mixto Alejandro Córdova, Técnico en Administración de Empresas Otto Gutiérrez del Instituto Nacional de Educación Básica Alejandro Córdova y Licenciado Anacleto Marcelino Gómez Gómez del Instituto de Administración Pública adscrito al Instituto Normal Mixto Alejandro Córdova.

El 03 de diciembre de 2009 se colocó la primera piedra del edificio IDAP, anexando a dicha institución con el INMAC, con presencia del señor Gobernador Departamental Rudy Cardona, representante de la Dirección Departamental de Educación, el Diputado al Congreso de la República de Guatemala, Mauro Guzmán, el señor constructor Lázaro Gómez de la Constructora LG, el Licenciado Anacleto Marcelino Gómez director del IDAP, catedráticos: Licenciado Délmir Palacios, PEM Julio Velásquez, PEM. José Manuel López, trabajadora operativa: Carmen Lidia Herrera, Así como el Dr. Carlos Alvarado, presidente.

Los directores del Instituto de Administración Pública a lo largo de la historia han sido los siguientes: Profesor de Enseñanza Media Efraín Fernando Méndez, profesor de Enseñanza Media Otto Raúl Morales de Paz, profesor de Enseñanza Media Alexander Roby Miranda Orozco, Licenciado Anacleto Marcelino Gómez Gómez, Licenciado Delmar Eleazar Palacios Lucas. Y muchos otros catedráticos que a lo largo de estos 30 años han dejado su legado a miles de estudiantes que hoy son grandes profesionales que contribuyen al desarrollo de Guatemala.

En el año 2017 se crea en el Instituto Diversificado de Administración Pública (IDAP), la carrera de Perito Contador con Orientación en Computación bajo Resolución 222-2017, con el propósito de crear nuevos profesionales al servicio de una sociedad exigente, la primera promoción de profesionales en dicha carrera se dará el año en curso 2019. En la actualidad el Instituto de Administración Pública, está a cargo del Licenciado Delmar Eleazar Palacios Lucas quien dirige eficazmente al grupo de colaboradores a su cargo, dando a conocer al establecimiento como un centro educativo de calidad. Ha crecido con los años y el número de estudiantes cada día es mayor. El edificio aún está en construcción pues tiene planes de edificar dos aulas más y el laboratorio de computación, y se están gestionando dos derechos de agua potable para la institución. El establecimiento además cuenta con una extensa área verde, con jardinería. Recalcando que los fondos obtenidos son por gestiones del personal docente en colaboración de padres de familia y estudiantes.

### 1.3 Visión y misión

#### 1.3.1 Visión

El Instituto Diversificado de Perito en Administración Pública, es una institución educativa del MINEDUC que imparte educación de calidad basada en principios y valores que proporcionan el desarrollo personal, económico, cultural y social del educando, su familia y su país.

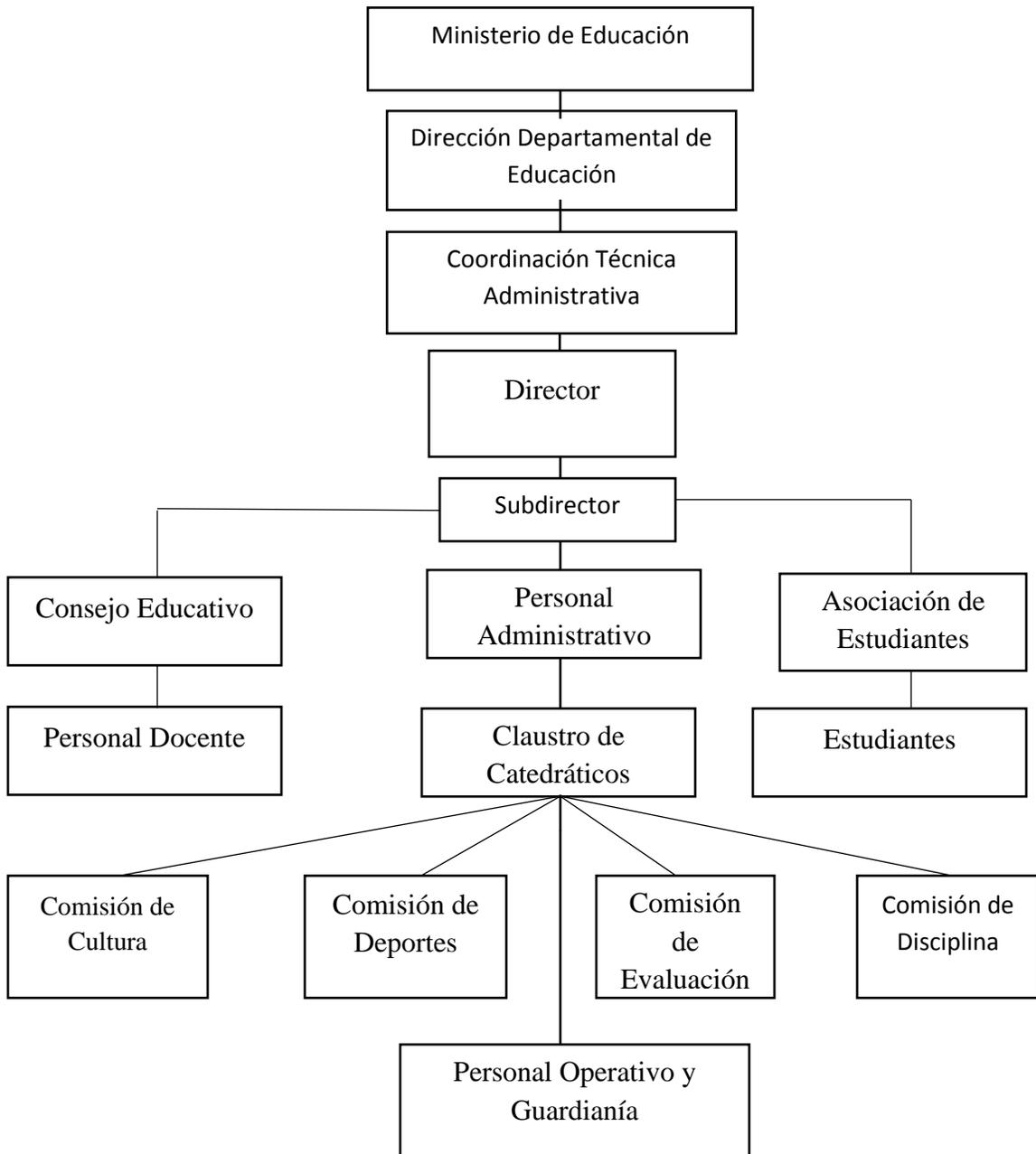
#### 1.3.2 Misión

Formación de profesionales altamente calificados y éticamente responsables formados en base a principios de eficiencia y buenas relaciones humanas.

### 1.4 Estructura organizativa

### 1.4.1 Organigrama

**Gráfica 1**  
**Organigrama Institucional**



Fuente: elaboración propia, 2019.

## 1.4.2 Autoridades

- Delmar Eleazar Palacios Lucas (director)
- Julio Rodemiro Velásquez López (Sub-director)
- Deysy Liseth Recinos Gómez (Secretaria Oficinista I)
- Ulfany Rosana Ordoñez Morales (Secretaria Oficinista II)
- Asociación de padres familia
- Consejo Estudiantil
- Claustro de catedráticos
- Estudiantes
- Personal operativo

## 1.4.3 Ubicación geográfica

Las principales vías para acceder al Instituto Diversificado de Administración Pública (IDAP): Por la Rotonda del Boquerón sobre toda la 6ª. Calle y por la Calzada Kaibil Balam sobre la 7ª. Calle de la zona 1. 6ª Av. "A" 10-59 zona 1, Huehuetenango, Huehuetenango.

**Figura 1**

**Ubicación geográfica de la institución educativa**



Fuente: Google Maps, 2019.

## 1.5 Fortalezas de la institución

- Cuenta con personal administrativo y docente profesional y capacitado.
- Cuenta con apoyo municipal.
- Realización de actividades benéficas a favor de la institución.
- Amplias instalaciones y áreas recreativas.
- Mobiliario y equipo adecuado.

## 1.6 Limitantes de la institución

- Falta de personal docente.
- Conflictos entre personal administrativo y docente.
- Falta de espacio en las instalaciones.
- Falta de equipo computarizado.
- Carece de ayuda por parte del Ministerio de Educación.

## 1.7 Problemática inicial detectada

Se suscitan diferentes controversias entre el personal técnico y administrativo del Instituto Diversificado de Administración Pública (IDAP) Huehuetenango, generando malentendidos entre ambas áreas de trabajo, debido a esto se identifican: conflictos intrapersonales entre personal docente y administrativo relacionado a la gestión de documentos, mismos que provocan descontentos ocasionando diferencias laborales. Los conflictos personales-laborales, en su mayoría el personal en general de dicha casa de estudios tergiversa lo laboral con lo personal, afectando en sí a cada uno como persona individual y colectiva, resaltando en diferentes ocasiones bajas en su desempeño profesional así también como individuos o guías a seguir por el estudiantado.

## Capítulo 2

### Diagnóstico institucional

#### 2.1 Problemática

Se ha observado en el Instituto Diversificado de Perito en Administración Pública (IDAP) Huehuetenango, falta de capacitación entre el personal administrativo y docente en la solución de conflictos que muchas veces afectan la labor profesional entre ambas partes.

#### 2.2 FODA sistémico

**Tabla 1**  
**FODA Institucional**

<b>FODA</b> <b>Área Administrativa</b>	<b>Fortalezas (+)</b>	<b>Oportunidades (+)</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuenta con personal administrativo y docente profesional y capacitado.</li> <li>• Cuenta con apoyo municipal.</li> <li>• Realización de actividades benéficas a favor de la institución.</li> <li>• Amplias instalaciones y áreas recreativas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo de la municipalidad con dotación de personal técnico y administrativo.</li> <li>• Apoyo de padres de familia con recaudación de fondos para la construcción del edificio.</li> <li>• Dotación del laboratorio de computación por entidades no gubernamentales.</li> </ul>

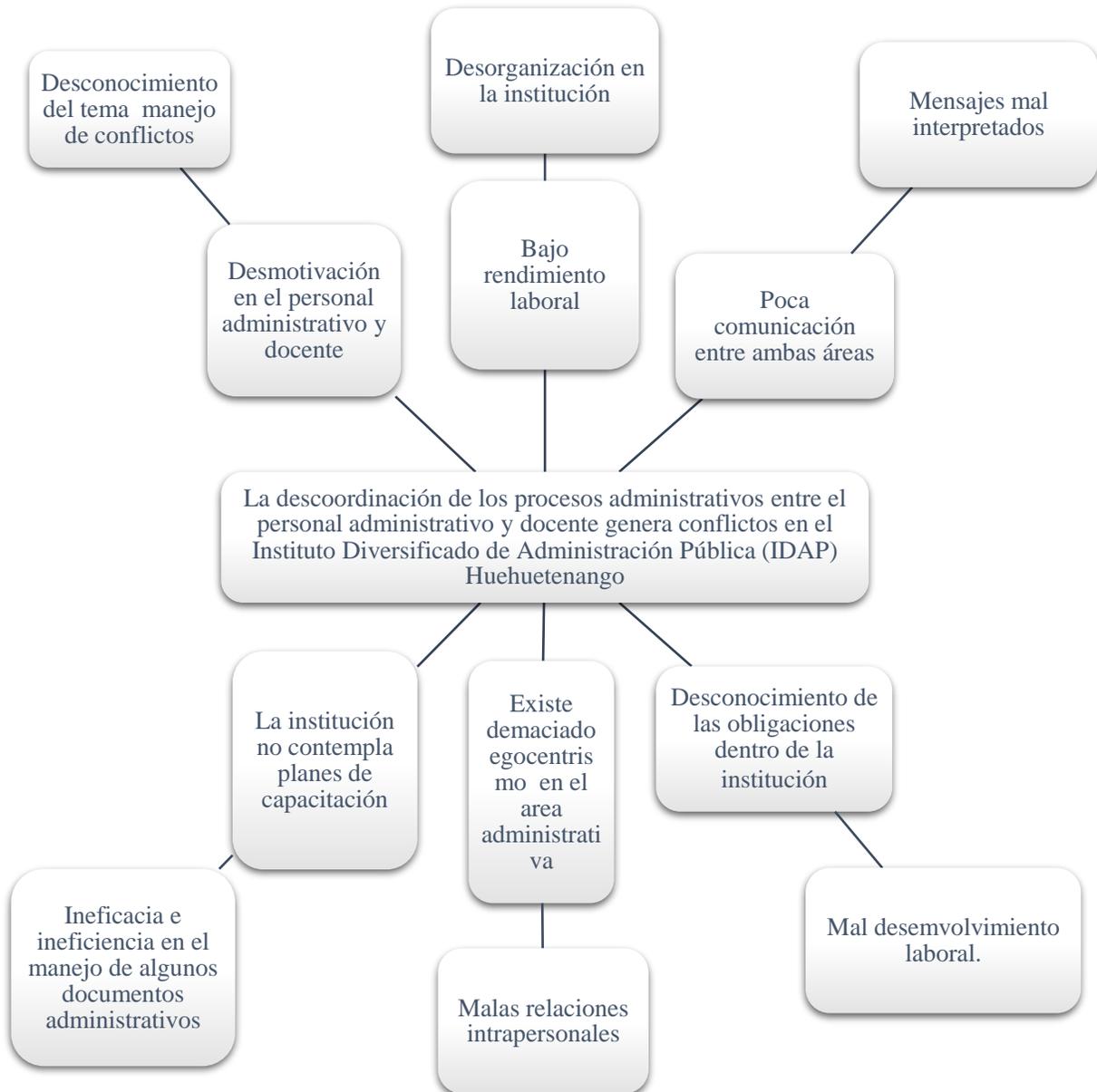
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mobiliario y equipo adecuado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dotación de cierta parte de mobiliario y equipo.</li> </ul>
<p><b>Debilidades (-)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de personal docente.</li> <li>• Conflictos entre personal administrativo y docente.</li> <li>• Falta de espacio en las instalaciones.</li> <li>• Falta de equipo computarizado.</li> <li>• Carece de ayuda por parte del Ministerio de Educación.</li> </ul>	<p><b>Estrategias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionar en la municipalidad.</li> <li>• Capacitar a personal técnico y administrativo en la resolución de conflictos.</li> <li>• Solicitar a entidades gubernamentales y no gubernamentales fondos, para terminar la construcción de algunas aulas.</li> <li>• Involucrar más a entidades del Ministerio de Educación para que se percaten de las necesidades de la institución educativa.</li> </ul>	<p><b>Estrategias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecer el personal docente específicamente para el área de computación.</li> <li>• Fomentar valores éticos y profesionales en el personal técnico administrativo.</li> <li>• Mejorar los ambientes (aulas), para que el proceso enseñanza aprendizaje se lleve de una forma amena y agradable.</li> <li>• Incentivar al Ministerio de Educación para que se enrole en la institución educativa.</li> </ul>
<b>Amenazas (-)</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Estrategias</b>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por salarios incumplidos los contratos municipales abandonan la institución educativa.</li> <li>• Requisitos para optar al puesto de director de la institución por parte del Ministerio de Educación demasiados exigentes.</li> <li>• La institución educativa brinda servicios al estudiantado en aulas que aún están en construcción.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concientizar a las autoridades municipales correspondientes del pago de salario a sus contratados.</li> <li>• Concientizar al Ministerio de educación de la realidad del contexto educativo e importancia de los requisitos reales para optar a un contrato de director de la institución educativa.</li> <li>• Gestionar fondos a entidades gubernamentales y no gubernamentales para terminar las aulas en construcción.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear un sistema de control en las autoridades municipales para el pago puntual del salario a sus dependientes.</li> <li>• Proponer al Ministerio de Educación algún candidato con las habilidades y destrezas que realmente requiere el cargo de director por parte de la comunidad educativa.</li> <li>• Promover ingresos de fondos dentro de la institución para llevar a cabo la finalización de ambientes en construcción.</li> </ul>
--	--	--

Fuente: elaboración propia, 2019.

## 2.3 Árbol de problemas

**Gráfica 2**  
**Árbol de Problemas de la institución educativa**

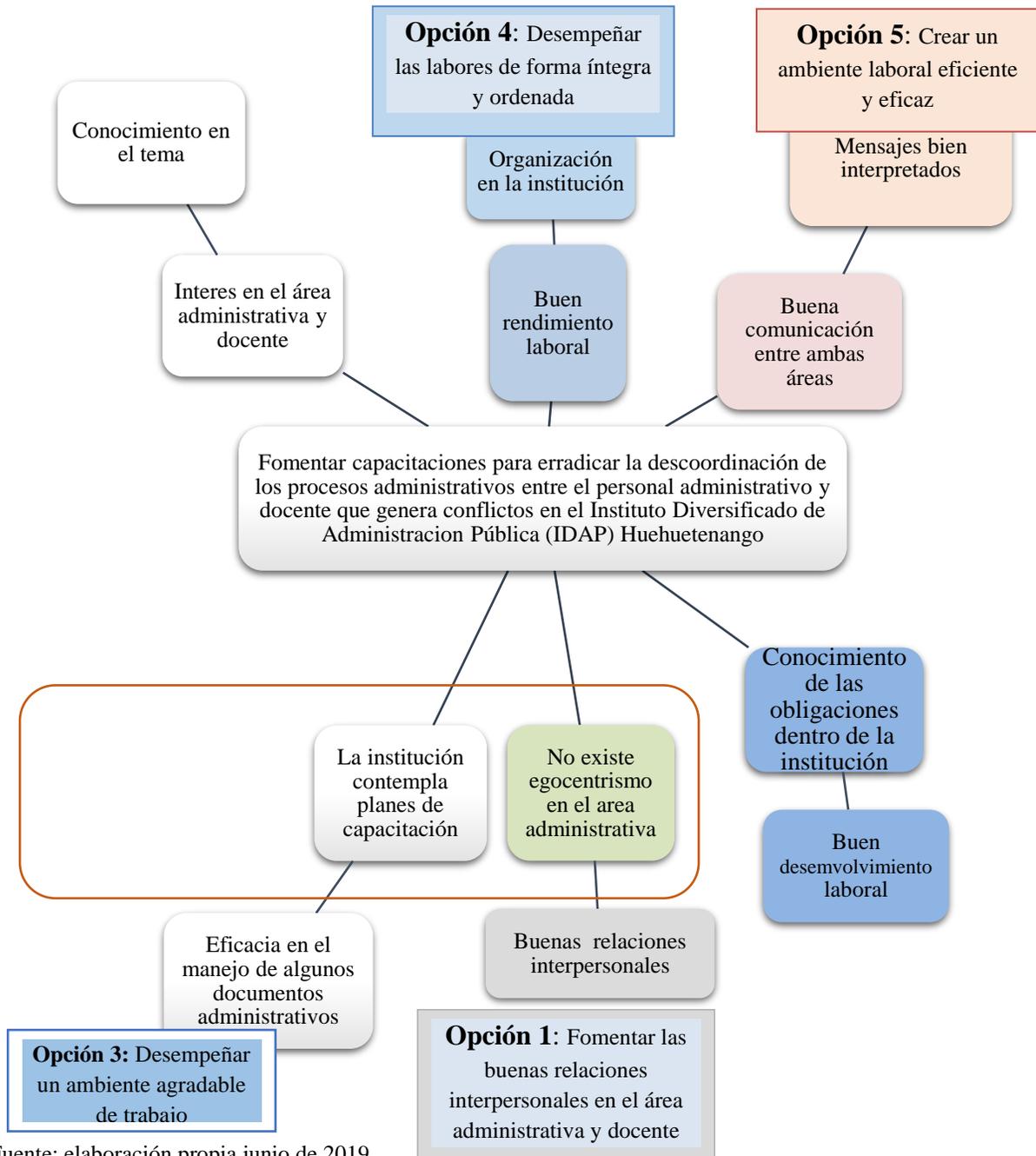


Fuente: elaboración propia, 2019.

## 2.4 Árbol de objetivos

Gráfica 3

### Árbol de Objetivos de la institución educativa



Fuente: elaboración propia junio de 2019.

## 2.5 Metodología

De acuerdo con Martínez (2003)

Es un método de investigación en el que el investigador tiene un doble rol, el de investigador y el de participante. Combina dos tipos de conocimiento: el conocimiento teórico y el conocimiento de un contexto determinado. Es un método en el cual la validez de los resultados se comprueba en tanto y cuanto estos resultados son relevantes para los que participan en el proceso de investigación. (p. 150).

Para identificar la problemática en el Instituto Diversificado de Perito en Administración Pública (IDAP) Huehuetenango, se llevó a cabo una investigación la cual dio como resultado que existe la falta de capacitaciones para solucionar y mediar los conflictos que se suscitan entre el personal técnico y administrativo de dicha institución educativa, esto se realizó utilizando la técnica de la observación. Seguidamente se accionó implementando una charla dirigida al personal docente y administrativo sobre la solución y mediación de los conflictos, esto con el fin de acortar las discusiones suscitadas entre ambas áreas laborales y poderle dar respuesta y solución a los conflictos.

## 2.6 Técnica

El método es el proceso que se emplea para la realización de una tarea de acuerdo con ciertos principios o criterios previamente establecidos. Entonces el método se refiere a la manera de realizar un trabajo para el logro de una meta final. Por lo tanto, es el modo ordenado y sistemático de proceder para llegar a un resultado o lograr un objetivo determinado. (Rodríguez, 1982, p. 60).

La técnica a diferencia del método no es un modo de pensar, sino un modo o un procedimiento de hacer, de ejecutar, que comprende en la variedad de la técnica de la investigación, la búsqueda, individualización y aprovechamiento de las fuentes de conocimiento, y el registro calificación y señalamiento de los datos que ellas arrojan.

- La observación: es un proceso minucioso sobre determinada situación, lo cual refleja diferentes conclusiones.
- La entrevista: es una técnica para obtener datos que consisten en un dialogo entre dos personas: el entrevistador “investigador y el entrevistado”, se realiza con el fin de obtener información de parte de este, que es, por lo general, una persona entendida en la materia de la investigación. El proceso de diagnóstico se llevó a cabo utilizando dos técnicas muy eficaces en estos casos, siendo la observación y la entrevista. La técnica de la observación se puede definir: como una técnica antiquísima, cuyos primeros aportes serian imposible rastrear, el hombre capta la realidad que lo rodea, que luego organiza intelectualmente, y agrega: la observación es el uso sistemático de nuestros sentidos, a través de sus sentidos.

## 2.7 Instrumentos

El análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que en su conjunto diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa; es decir, las oportunidades y amenazas. También es una herramienta que puede considerarse sencilla y permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización determinada.

Según Santos (2014), establece que el análisis FODA estima el hecho que una estrategia tiene que lograr un equilibrio o ajuste entre la capacidad interna de la organización y su situación de carácter externo; es decir, las oportunidades y amenazas. (p. 52).

Este instrumento se ejecutó pasándoselos a todo el personal técnico, administrativo y docente, para poder saber he interpretar las debilidades y amenazas que existen en el Instituto Diversificado de Administración Pública (IDAP), Huehuetenango.

## 2.8 Informantes

Dependiendo de la posición epistemológica y teórica del investigador, se habla de informante clave y portero. Se puede decir, que el informante es una persona capaz de aportar información sobre el elemento de estudio y el portero, además de ser un informante clave, es una persona que sitúa en el campo y ayuda en el proceso de selección de participantes en el caso de realizar entrevistas o grupos focales. Ambos conceptos también provienen de la etnografía, siendo el portero la persona que facilitaba la entrada y el informante clave la persona que completaba la generación de información de la observación participante mediante entrevistas informales. Por lo tanto, los porteros e informantes claves son personas que permiten a los investigadores cualitativos acercarse y comprender en profundidad la “realidad” social a estudiar”. (Taylor, 1989, p. 67).

Para recabar la información se necesitó llevar a cabo una investigación, para ello se utilizaron algunos instrumentos tales como: la entrevista, recabada con los informantes claves del Instituto Diversificado de Administración Pública (IDAP), Huehuetenango, siendo el director del establecimiento Lic. Delmar Eleazar Palacios Lucas, que minuciosamente dio a conocer diferentes hechos sobresalientes que destacan a la institución educativa, de esta forma el subdirector del establecimiento Lic. Julio Rodemiro Velásquez López, brindo información relevante de la institución, por medio de las dos personas antes mencionadas se corroboró con la secretaria del establecimiento Licda. Deysy Liseth Recinos Gómez, que de la misma forma fue entrevistada aportando reseñas relevantes. Así mismo en el proceso se aplicó la técnica del FODA, fue realizada

por todo el personal técnico, administrativo y docente, de la institución, por medio de la cual se constató las amenazas y debilidades que posee dicha casa de estudios.

## 2.9 Resultados del diagnóstico institucional

El instituto Diversificado de Administración Pública (IDAP), Huehuetenango, es una institución educativa pública al servicio de la comunidad Huehueteca en general, a sabiendas que toda institución pública cuenta con un sinnúmero de necesidades se realizó un diagnóstico para saber las problemáticas que afronta dicha casa de estudios y de esta forma priorizar la que se crea de mayor impacto para la institución. este diagnóstico se empezó a realizar utilizando la técnica de la observación, indudablemente en cualquier diagnóstico institucional es la principal a utilizar, por medio de la misma se pudo constatar de diferentes situaciones que enfrenta tan reconocida casa de estudios, de forma encadenada se utiliza la entrevista, siendo una de las técnicas que mayor impacto le da a cualquier diagnóstico, por medio de ella los informantes claves aportaron generosa información que en definitiva esclarecieron algunos cuestionamientos que se tenían anteriormente en la observación.

De la misma forma se llevó a cabo la implementación de un FODA, por medio del cual se pudo constatar las debilidades y amenazas que enfrenta tan gloriosa casa de estudios como lo es el Instituto Diversificado de Administración Pública (IDAP) Huehuetenango, seguidamente se utilizó el árbol de problemas, en el cual se enmarcaron las diferentes problemáticas esto derivándose de lo obtenido del FODA, en dicha técnica (Árbol de problemas), se situaron las problemáticas relevantes y de esta forma el impacto que podrían tener en la institución educativa.

En el análisis realizado a dicha casa de estudios, se pudo constar que enfrenta diferentes problemáticas estando entre una de las más relevantes: los salarios incumplidos por parte de la Municipalidad de Huehuetenango a empleados que laboran para la institución educativa antes mencionada, ocasionando decepción en sus contratados, afectando sus labores profesionales, esto conlleva muchas veces a un fracaso laboral. De lo narrado anteriormente los contratados por parte

de la municipalidad de Huehuetenango, se siente amenazados al no contar con un trabajo estable, digno de sus habilidades como gente profesional en su campo.

Por la misma demanda que la sociedad huehueteca y sus alrededores exigen; el Instituto Diversificado de Administración Pública (IDAP) Huehuetenango, brinda clases a estudiantes en aulas que aún se encuentran en construcción, siendo esta otra de las tantas problemáticas que afectan a la institución educativa, ya que demasiadas veces el proceso enseñanza-aprendizaje se ve afectado. En definitiva, tal problemática afecta al equipo docente que se siente incómodo al brindar las enseñanzas a un cien por ciento como es requerido; así también resulta desesperante para los estudiantes ya que tienen que permanecer por cinco horas diarias, asimilando los conocimientos en situaciones poco comunes.

Mediante los hallazgos en la implementación del FODA y el árbol de problemas, se tomó como problemática principal, los conflictos que se suscitan entre el área administrativa y docente, ya que refleja un alto índice del poco profesionalismo que viene afectar al estudiantado, demasiadas veces por las mismas confrontaciones los docentes llegan a impartir sus conocimientos con una actitud poco agradable para los estudiantes. Con la argumentación antes mencionada, se procede a la implementación de capacitaciones para la mediación y solución de conflictos, dirigida al personal técnico y administrativo del Instituto Diversificado de Administración Pública (IDAP) Huehuetenango, esto con el fin de erradicar tales confrontaciones entre el personal.

Las capacitaciones dirigidas al personal técnico y administrativo sobre solución de conflictos tienen como objetivo principal que los mismos profesionales dentro de la institución educativa afronten tales situaciones sin necesidad de llegar a la conflictividad, de esta forma sus labores no se verán afectadas en ambas áreas. De la misma forma podrán desarrollar sus habilidades y destrezas relacionadas a la resolución de conflictos afrontando las diferentes problemáticas dentro de su contexto.

## **Capítulo 3**

### **Marco teórico**

#### 3. Fundamentos teóricos del conflicto interpersonal-laboral

##### 3.1 Definición de conflicto

Se tiende a considerar el conflicto como un suceso negativo y traumático que conviene evitar. El conflicto tiene muchas potencialidades positivas, y es la manera de enfrentarnos a él -destructiva o constructivamente- lo que determinará sus consecuencias. (Alzate, 1998, p. 16).

El conflicto es un fenómeno natural implícito en la sociedad, por dicha razón desde siglos pasados se ha concluido que los conflictos son de carácter negativo, ya que se representan, guerra, destrucción, peleas etc. Y se ha visto como algo que se debe eliminar debido al alto grado de violencia y destrucción de la sociedad.

Según Budjac (2011) un conflicto

Existe donde y cuando sea que haya una incompatibilidad de cogniciones o emociones en los individuos o entre grupos de individuos. Surge en las relaciones personales, en las relaciones de negocios y profesionales, en las organizaciones, entre los grupos y organizaciones y entre las naciones". (p. 32).

Los conflictos definitivamente se dan en cualquier momento de forma individual y grupal, pero van a ser solucionados dependiendo la capacidad que los involucrados tengan para sobre salir de los mismo, situaciones que muchas veces son incómodas en el rubro laboral, es por ello por lo que

el conocer y saber tratar los conflictos van a llevar a la sima a la institución en sus relaciones profesionales con sus contratados.

## 3.2 Tipos de Conflicto

### 3.2.1 Intrapersonales

Hablar de conflicto intrapersonal no es referirse, necesariamente, a la condición patológica del individuo a su ambiente ecológico, o al comportamiento humano disfuncional. Es pensar como contingencia del sistema generativo o sistema de aprehendibilidad humana, como condición para el hábitat humano interno, que interacciona con sus entornos y se dirige a generar procesos del acoplamiento cultural, para ello, el conflicto intrapersonal se entiende, así como el dilema, una crisis de intereses, una contradicción de roles, que desequilibran la dimensión sociocognitiva-afectiva del ser (Duque, 2010, p. 308).

El conflicto intrapersonal se entiende como una contradicción difícil de resolver que ocurre dentro de la personalidad. La persona experimenta el conflicto psicológico intrapersonal como un problema grave que requiere una resolución rápida.

Según Maslow, (1991), “La estructura de la motivación personal se basa en una jerarquía de necesidades, la más alta de la cuales es la necesidad de la autorrealización” (p. 168).

Por lo tanto, la razón principal para el surgimiento de conflictos intrapersonales es la brecha entre el deseo de autorrealización y el resultado alcanzado.

### 3.2.2 Interpersonales

“Los conflictos interpersonales son aquellos conflictos que tenemos con otras personas por falta de sociabilidad, empatía o escasa inteligencia emocional. Los conflictos interpersonales suelen ser debidos a uno mismo y su falta de inteligencia interpersonal” (Benaiges, D. 2007, p. 11), este tipo de conflicto provoca una situación de desacuerdo, entre dos o más personas, en las que cada una de las partes tienen intereses o posiciones contrapuestas.

En los grupos que trabajan de manera continuada, el conflicto surge en una variedad de formas y contextos. Los miembros del grupo pueden sentirse, insultados o engañados por otros miembros, pueden estar en desacuerdo con la solución o con la aproximación seguida para resolver el problema, pueden descubrir serias diferencias entre ellos en valores y actitudes, etc. Algunas veces los miembros del grupo expresan sus sentimientos, de forma constructiva, pero en otras ocasiones no lo hacen. (Ortego, 2009, p. 7).

El conflicto intrapersonal lleva a una situación de desacuerdo muy frecuente, incluso con las personas que tienen un carácter más dócil. Existen individuos con opiniones, valores, deseos y necesidades diferentes a las de los demás, por tanto, siempre llega un momento en que esas diferencias dan lugar a situaciones conflictivas. Los conflictos son inevitables en las relaciones con los demás y por tanto es mejor aceptar su existencia como algo normal y aprenderlo a manejar de forma constructiva.

### 3.2.3 Laborales u organizacionales

Teniendo claro el significado de conflicto, se entiende que este tipo se vuelve parte de la dinámica laboral cuando se genera entre personas, grupos de trabajo o departamentos debido a situaciones que surgen durante el desarrollo del trabajo o tensiones que generan el desacuerdo en lograr los mismos objetivos creando desacuerdos o disputas entre ellos. Aunque se puedan abordar de

manera adecuada, éstos son inevitables, y en alguna medida son parte importante de la vida laboral, pues permiten replantear diversos aspectos que giran en torno a ella.

Según Folberg (1984) afirma:

Lo importante no es saber cómo evitarlo suprimir el conflicto, porque esto suele tener consecuencias dañinas y paralizadoras. Más bien el propósito debe ser encontrar la forma de crear las condiciones que alienten una confrontación constructiva y vivificante del conflicto” (p. 43).

Estos conflictos pueden llegar a ser muy perjudiciales para la institución laboral, por lo que es necesario tratar de obtener soluciones que contemplen las diferentes partes afectadas y a que el conflicto no trascienda.

### 3.3 Tipos de conflicto interpersonal laboral

#### 3.3.1 Conflicto basado en intereses

Los conflictos de intereses son aquellas situaciones en las que el juicio de un sujeto, en lo que, relacionado a un interés primario para él o ella, y la integridad de sus acciones, tienden a estar indebidamente influenciadas por un interés secundario, el cual frecuentemente es de tipo económico o personal. Es decir, una persona incurre en un conflicto de intereses cuando en vez de cumplir con lo debido, podría guiar sus decisiones o actuar en beneficio propio o de un tercero. Los conflictos de interés están presentes en numerosas decisiones de la vida de profesionales, directivos y empleados, así como de las empresas y organizaciones, públicas o privadas.

### 3.3.2 Conflicto estructural

Los conflictos personales para desarrollarse necesitan que existan individuos con determinados sentimientos e ideas en juego; mientras que los estructurales son endémicos de circunstancias específicas en un grupo de personas, son conflictos genéricos. De todas formas, no es tan simple identificarlos pues para que existan conflictos estructurales es necesario que existan individuos que se involucren y creen el problema. Dentro de un conflicto estructural es necesario que los que intervienen consigan no inmiscuir sus propios sentimientos y/o ideas, sino que busquen la resolución del problema a favor del grupo. Esto significa que los elementos en una disputa estructural se establecen previamente” (Porto, 2012, p. 2).

### 3.3.3 Conflicto de valores

El Conflicto de Valores le ayuda a ordenar las metas de los actores (objetivos o valores) en orden de importancia y comprender los desacuerdos o malentendidos que estos actores podrían tener con relación a estos objetivos. Este tipo de conflicto se da dentro de un pequeño grupo de personas, corporaciones, clases, empresas, etc... En este tipo se analiza como el conflicto afecta a la capacidad del grupo para resolver sus disputas y continuar persiguiendo eficazmente sus objetivos, ya que, significaría no solo unificar el pensamiento y las opiniones y las ideas y los valores, sino también significaría cambiar a la persona misma, su carácter, su personalidad, para lograr aceptar el pensamiento único.

Este tipo de conflictos son causados por sistemas de creencias incompatibles. Los valores son creencias que la gente emplea para dar sentido a sus vidas. Los valores explican lo que es bueno o malo, verdadero o falso, justo o injusto. Valores diferentes no tienen que causar conflicto. Las

personas pueden vivir juntas en armonía con sistemas de valores muy diferentes. Las disputas de valores surgen solamente cuando unos intentan imponer por la fuerza un conjunto de valores a otros, o pretende que tenga vigencia exclusiva un sistema de valores que no admite creencias divergentes.

### 3.3.4 Conflicto de relaciones

El aprendizaje emocional Los conflictos interpersonales van siempre acompañados de una carga emocional que, en ocasiones, constituye la causa principal del conflicto. Por esta razón, todo aprendizaje de resolución de conflictos debe ir acompañado de un aprendizaje emocional, que ayude a conocer el propio funcionamiento emocional -qué emociones nos afectan, de qué manera lo hacen y cómo reaccionamos ante ellas- y el funcionamiento más frecuente en las demás personas. En definitiva, un aprendizaje que nos proporcione instrumentos para detectar las emociones, sus orígenes y sus consecuencias.” (Fontanet, 2010, p. 7).

Lograr establecer relaciones interpersonales asertivas es trascendental en la vida de todo ser humano; para ello será clave el manejo de diferencias y del estado emocional que percibimos en los acontecimientos que vivimos y las acciones que los demás realizan y que ocasiones se consideran a terceras personas. Los conflictos de relaciones son las situaciones en la que los objetivos, intereses, necesidades o motivos se ven obstaculizados por el comportamiento o actitudes de los demás. Muchas veces por la cual se tienen conflictos se debe a que se concibe una idea, que alguien no lo acepta en principio o no lo entiende por lo tanto hay un rechazo, pero a través de resolver este conflicto se puede llegar a objetivos. Emociones y sentimientos juegan un papel fundamental en la gestión y desenlace de los conflictos, y en última instancia impactan a la relación ya sea fortaleciendo o deteriorando.

### 3.4 Respuestas poco constructivas para afrontar el conflicto interpersonal-laboral.

#### 3.4.1 El combate

Un combate es una pelea o enfrentamiento. Puede involucrar a dos o más personas; combate, por lo tanto, es un término que, en muchas ocasiones, puede ser utilizado como sinónimo de guerra, lucha o batalla, por lo tanto, es un término que en muchas ocasiones, puede ser utilizado como sinónimo de guerra, lucha o batalla. La noción también tiene un sentido más figurado, como una contradicción o pugna, o una batalla interior del ánimo. (Merino, 2013, pp. 3-4).

El combate, pelea, lucha, etc. es un conflicto proyectado para establecer dominio sobre un rival a través del enfrentamiento de dos o más personas en que se emplea la fuerza física o las armas, debido a que es una actividad que consiste en un ataque físico y con cierto grado de sofisticación similar a la guerra.

#### 3.4.2 La competencia (yo gano-tú pierdes)

La competencia es una aptitud que posee una persona, es decir, las capacidades, habilidades y destrezas con las que cuenta para realizar una actividad determinada o para tratar un tema específico de la mejor manera posible. La competencia, por otra parte, también es usada para referirse a ciertos momentos en donde dos entidades, que pueden ser personas o empresas, se relacionan en un medio determinado intentando cada una de ellas sacar un beneficio mientras que la otra es perjudicada. Siguiendo la línea de esta última

definición se ve remarcada la rivalidad que existe entre estas entidades que pretenden tomar una misma meta y que solo una de ellas puede conseguirlo.” (Raffino, 2018, p. 20)

### 3.4.3 La arrogancia

Puede considerarse la arrogancia como un defecto de la personalidad. El individuo arrogante siente un orgullo excesivo sobre su persona y exige un reconocimiento desmedido, creyéndose con derecho a tener privilegios que, en realidad, no tiene ni le corresponden. El arrogante se atribuye una importancia desmedida basada en su autoimagen.

### 3.4.4 La negación

“Por medio del símbolo de la negación el pensar, se libera de las restricciones de la represión y se enriquece con contenidos indispensables para su operación” (Freud, 1981, p. 20).

La función del juicio intelectualmente hablando, es afirmar o negar los contenidos ideológicos. El enjuiciamiento es sustitutivo intelectual de la represión, y su negativa representa el juicio distintivo de la misma. Al negar algo se evita y luego se afirma, en el juicio o el discurso, significa que la persona lo que preferiría es reprimir, por lo que es una operación de carácter simbólico. La negación es una especie de cancelación, para evitar el conflicto interno con los demás, como la casa anteriormente escrito.

“La negación puede ser un mecanismo de defensa. También, una herramienta para sacar a la luz una verdad del inconsciente. Esta se puede construir en la individualidad, y también manifestarse en la colectividad.” (Ortiz, 2017, p. 3)

El tema de la negación da mucho de qué hablar, mucho que pensar. No es que sea ‘El’ mecanismo para afrontar los problemas en todos los seres humanos. Es verdad que la negación está en todos

al mismo tiempo. La psicología define la negación como uno de los mecanismos de defensa del ser humano para enfrentar un conflicto, negando su existencia o su incidencia en el propio bienestar.

### 3.5 Respuestas constructivas para afrontar el conflicto interpersonal-laboral

#### 3.5.1 Persuasión

Entendemos por persuasión el proceso mediante el cual se emplean mensajes a los cuales se dotan de argumentos que los apoyen, con el propósito de cambiar la actitud de una persona, provocando que haga, crea u opine cosas que originalmente no haría u opinaría. (Castillero, 2017, p. 1).

Esta acción consiste en convencer a una persona de algo, empleando diversos motivos o apelando a distintas técnicas. La persuasión se logra a través de la influencia. La intención es que un sujeto modifique su forma de pensar o sus conductas, para lo cual es necesario incidir en él a través de sus sentimientos o suministrándole cierta información que, hasta el momento, desconocía. Puede decirse que la persuasión es lo contrario a la coacción o a la imposición. Mientras que la persuasión se logra sugiriendo cosas, la coacción y la imposición se consiguen por la fuerza. Esto quiere decir que una persona, al ser persuadida, actuará como el otro pretende, pero por sus propios medios, sin el temor a una reacción violenta o represiva.

#### 3.5.2 Concesión

En su sentido más amplio el término concesión refiere a la acción y resultado de concederle algo a alguien. Cuando alguien le concede algo a otro, casi siempre implicará recular en

una decisión que se haya tomado oportunamente. Por otra parte, una concesión también resulta ser el contrato a través del cual el gobierno les otorga a empresas, o en su defecto a particulares, la gestión y explotación de determinados bienes públicos.” (Ucha, 2010, p.10).

La palabra concesión también suele emplearse cuando se quiere dar cuenta del abandono de una posición ideológica, de una opinión o de una actitud que se mantenía; de un punto de vista administrativo, es el que otorga un ente del sector público o una iniciativa privada, con el fin de explotar un bien o servicio.

### 3.5.3 Contención

Es la acción de contener o moderar los propios impulsos, instintos pasiones, etc. Contener sería tener una cosa en si misma o en su interior, y curiosamente comprender se define como abarcar, incluir, tener una cosa dentro de sí y formando parte de ella a otra. Comprensión entre otras acepciones, se refiere a la actitud tenida hacia los actos comportamientos o sentimientos de los otros. Queda claro que ambas funciones y acciones son inseparables y desde la perspectiva psicológica aluden a un mismo objetivo; que es la organización de un espacio que facilite la elaboración el desarrollo de las capacidades mentales, impulsos, instintos o pasiones, como vulgarmente se dice para contrastarlos con la realidad y ponerlos en acción de una forma saludable. (Escario, 1992, p. 1).

La contención implica poseer cierto grado de dominio sobre uno mismo y lo que se siente. Cuando un acontecimiento nos sobrepasa, es muy probable que surja una fuerte sensación de estar indefensos.

### 3.5.4 Colaboración

Es la acción y afecto de colaborar, este verbo refiere a trabajar en conjunto con otra u otras personas para realizar una obra. La colaboración, por lo tanto, es una ayuda que se presta para que alguien pueda lograr algo que, de otra manera, no hubiera podido hacer o le hubiera costado más. (Porto, 2014, p. 3).

La colaboración consiste en el trabajo en común llevado a cabo por parte de un grupo de personas o entidades mayores hacia un objetivo compartido. El trabajo colaborativo no compite, sino que suma fuerzas hacia el objetivo, puede suceder que en un grupo cooperativo compita con otro, pero dentro del grupo, nadie le quiera ganar a su compañero sino juntos, al otro equipo.

Entendiendo esto la colaboración es un proceso, mediante el cual varias personas se asocian para la realización de un trabajo o actividad, repartándose tareas y roles, prestándose mutuamente ayuda, coordinando esfuerzos, con el fin de alcanzar el objetivo previsto. Por otra parte, se dice que la colaboración es la tarea de ayudar a servir, de una manera desinteresada, a los demás.

## 4. Mediación de los conflictos

### 4.1 Definición de la mediación

La mediación es un proceso voluntario en el que dos o más partes involucradas en un conflicto trabajan con un profesional imparcial, el mediador, para generar sus propias soluciones para resolver sus diferencias. La mediación es una forma flexible de resolución de conflictos, que permite a las partes en disputa una solución previa a lo que hubiera constituido un litigio. La mediación ofrece a las partes una oportunidad de ganar una comprensión de su conflicto, y limitar el costo (tanto tiempo como dinero) que implica un

procedimiento legal completo. La mediación basada en intereses es una forma de resolución de conflictos en las que se estimulan las partes en litigio para explorar y definir los problemas para comunicar los intereses y motivaciones. (Mijangos, 2015, p. 8).

## 4.2 Objetivos

El objetivo de la mediación en la gestión de disputas consiste en ayudar y empujar a las partes a crear soluciones nuevas adaptadas a sus necesidades y mutuamente aceptables. Dicha gestión consiste en colaborar con las partes para crear soluciones a sus problemas, procurando que lleguen a un acuerdo consensuado mediante la mejora de la comunicación y de sus relaciones en el futuro.

Este objetivo general implica tres más específicos:

- Ayudar a las partes a crear soluciones factibles a sus problemas;
- Transformar las relaciones entre las partes, modelando conductas para una gestión efectiva de futuras disputas;
- Ampliar las opciones con relación a los procedimientos judiciales formales. (Martínez, 2005, p. 90).

## 4.3 Etapas

Si bien es cierto, la mediación es un proceso flexible e informal, no significa que carece de un procedimiento lógico para conducirla y llevarla a buen término. En este apartado revisaremos las diferentes etapas que componen el procedimiento de la Mediación. Etapa

Preparatoria: como hemos analizado en apartados anteriores, las partes tienen el poder de la autogestión en la mediación, lo que significa que con la ayuda del mediador son las encargadas de buscar la solución al conflicto que les aqueja, por lo tanto, requieren de una preparación para el momento de la negociación. Así también debe prepararse el mediador para ayudar a las partes a encontrar una solución que resulte satisfactoria para ambas.

Etapa de la Sesión de Mediación: Una vez establecidas las reglas del juego, se procederá con la sesión propiamente tal, el mediador ya tendrá decidido quién habrá de iniciar la sesión y dará a ambas partes la oportunidad de exponer su punto de vista del conflicto.

Durante las exposiciones de las partes, se deberán identificar los intereses de las partes utilizando las técnicas y herramientas que considere necesarias y convenientes para el buen desarrollo y término de la mediación. Concluidas las etapas mencionadas, estamos listos para pasar a la etapa de acuerdos.

Etapa De Acuerdos: aclarados los intereses de las partes y presentadas las posibles soluciones del conflicto, podemos pasar a la etapa de acuerdos. Recordando que el éxito de esta etapa final radica en que el acuerdo sea perdurable en el tiempo. En esta fase debemos plantear: cuál de las distintas opciones planteadas pueden ser aceptadas y cuáles pueden funcionar, evaluar las ventajas e inconvenientes, evaluar las dificultades para llevar a término las distintas opciones, quién hace qué, cuándo, cómo y dónde.” (Caran, 2008 pp.15-16).

## **Capítulo 4**

### **Propuesta**

#### 4.1 Nombre de la propuesta

Incidencia sobre el estilo personal, en el manejo de conflictos del Instituto Diversificado de Administración Pública (IDAP) del municipio y departamento de Huehuetenango.

#### 4.2 Introducción

Tomando como base el método de la observación al inicio, se pudo constatar paso a paso de lo que sucedía en la institución educativa, y en definitiva no se podía pasar por alto los índices de problemas que muchas veces empiezan de una mínima situación hasta volverse gigantes si no se le dan solución en el tiempo debido; flagelos que se denotaron entre el personal administrativo y docente, si bien se sabe que: todos los seres humanos poseen cualidades y temperamentos diferentes, temperamentos que a la larga pueden ser positivos y negativos para las demás personas que están alrededor, lo más difícil es hacerse un examen personal y sacar las cosas negativas que se tienen, ya que esto en su mayoría de veces por la autoestima que cada individuo posee siempre va a presentar topes a la defensiva asumiendo su rol de que todo lo que lleva consigo esta bueno y seguirá siendo de lo mejor para el mismo.

Debido a tales situaciones se empieza a trabajar sacando un FODA de dicha casa de estudios situación que lleva a realizar un árbol de problemas y objetivos, deduciendo en definitiva que la conflictividad que pasaba entre las áreas antes mencionadas del Instituto Diversificado de Administración Pública (IDAP) del municipio y departamento de Huehuetenango era tema por tratar, para ir buscándole la solución y erradicar la problemática (conflicto) que se vivía dentro de la institución. Es por ello por lo que se llega a tomar la decisión de la realización de un taller: “Manejo personal de conflictos”, con ello pretendiendo demostrar en primer lugar los

temperamentos o personalidades que cada integrante del personal técnico administrativo maneja dentro de la casa de estudios antes mencionada.

Esto con un fin primordial, “Trabajo en equipo”, ya que conociendo cada uno su personalidad y aceptándolo de una forma muy profesional pudiendo mencionar algunos (evasivos, compromiso, colaboración), cada uno fue dando sus puntos de vista sobre diferentes conflictos que asombran al personal por no tener anteriormente una idea de su actuar como cualquier ser humano. Se logró el cometido que era sacar todas aquellas cargas intrapersonales que cada uno llevaba y con ello erradicar el flagelo que afectaba la labor entre los profesionales anteriormente descritos.

### 4.3 Justificación

Recabando información a través de la observación y haciendo un FODA, para determinar diferentes flagelos que se suscitan en el Instituto Diversificado de Administración Pública (IDAP) Huehuetenango, se pudieron determinar algunas causas que afectan y sobre salen en dicha casa de estudios, tales como: la mala interpretación del como pedir diferentes documentos entre el área administrativa y docente, siendo una de las principales ya que vienen a causar conflictos que tergiversan la labor profesional entre ambas áreas. En definitiva, se le presta la atención necesaria dándole el énfasis para determinar los pormenores y de esta formar encontrar la solución a la conflictividad; esto con el objetivo primordial de erradicar tal situación y convertir las áreas antes mencionadas en una sola que sería el trabajo en equipo.

Es un alto porcentaje del día que pasa en el trabajo y por lo tanto es natural que surjan conflictos. Como director, gerente o supervisor, mediar o intervenir en estas situaciones es un reto significativo. Sin embargo, a diferencia de lo que parece, los conflictos no tienen una naturaleza negativa, ya que bien manejados, llevan implícitos enormes beneficios. El manejo de conflictos suele ser uno de los mayores impulsores de cambios, cuando se saca el mayor provecho de estas situaciones, se convierten en un excelente mecanismo para fortalecer ideas y opiniones que, como resultado, pueden generar un equipo de trabajo más innovador y eficaz.

La clave para resolver conflictos reside en encarar abiertamente el inconveniente y realizar negociaciones con el fin de encontrar un resultado en el que todos salgan beneficiados. Todo esto bajo el marco del dialogo, el intercambio de información y los acuerdos que son herramientas básicas para la resolución de conflictos, puesto que estas cualidades están estrechamente relacionadas con la madurez de un sistema laboral. Es por ello por lo que se toma la iniciativa de implementar el taller enfatizando en el estilo personal de la resolución de conflictos, con ello pretender impactar en el ambiente educativo-laborar y así poder fortalecer el área administrativa y docente.

#### 4.4 Planteamiento del problema de la propuesta

Se detectaron diferentes problemas en la implementación del FODA, tales como: Conflictos entre personal administrativo y docente, falta de espacio en las instalaciones, falta de equipo computarizado, carece de ayuda por parte del Ministerio de Educación; analizando cada uno de los hallazgos se tomó la decisión de realizar un taller enfocado en la solución del Estilo Personal de Manejo de Conflictos en el Instituto Diversificado de Administración Pública (IDAP) del municipio y departamento de Huehuetenango, tomando dicho problema como una de las principales razones por las cuales algunas de las actividades realizadas en la casa de estudios antes mencionada no se llegan a realizar de la mejor forma, pretendiendo unificar el equipo de trabajo y así poder lograr erradicar las pequeñas divisiones que se suscitan en el mismo.

Con el taller antes mencionado el equipo de trabajo de la institución educativa (administrativo y docente), exploró su personalidad situación que muchas veces le es incómodo a cualquier individuo, situarse frente al espejo y hacer un análisis de las fortalezas y debilidades que se poseen como ser humano, dando como resultado que cada integrante del equipo de trabajo explorara por sí mismo su personalidad, situándose en una situación de acomodamiento, competición, evasión entre otros, esto generó una pequeña polémica en donde los profesionales aceptaron sus actitudes frente a determinados conflictos; logrando con dicha herramienta aclarar los pequeños

inconvenientes que individualmente se fueron dando de una forma muy profesional; así mismo se erradica la conflictividad y se unifica al cien por ciento las áreas de trabajo

## 4.5 Objetivos

### 4.5.1 Objetivo general

Establecer una buena comunicación entre el área administrativa y docente del Instituto Diversificado de Administración Pública (IDAP) Huehuetenango.

### 4.5.2 Objetivos específicos:

- a) Analizar cada una de las personalidades de forma individual del personal que labora en el área administrativa y docente del Instituto Diversificado de Administración Pública (IDAP) Huehuetenango.
- b) Demostrar el beneficio que puede tener cada personalidad que se llevan dentro a la hora de hacer trabajo en equipo entre el área administrativa y docente del Instituto Diversificado de Administración Pública (IDAP) Huehuetenango.
- c) Sugerir algunas situaciones para erradicar las diferencias entre ambas áreas de trabajo del personal administrativo y docente del Instituto Diversificado de Administración Pública (IDAP) Huehuetenango.

## 4.6 Estrategia

- a) Se aplicará una prueba que refleja la personalidad de cada integrante del personal en el área administrativa y docente del Instituto Diversificado de Administración Pública (IDAP) Huehuetenango.
- b) Cada integrante del equipo de trabajo explica el por qué refleja la personalidad consolidada en la prueba, así mismo asegura que es verídica.
- c) Se elaborará la técnica de los rompecabezas, cada uno entre laza el conflicto y como se llega a erradicar, esto para que el personal trabaje en equipo.
- d) Los diferentes equipos que poseen su rompecabezas los ordenarán según su criterio y explican en conjunto la solución que se le dio al conflicto que se suscita al armar los mismos.

## 4.7 Resultados esperados

- a) Lograr que cada integrante del equipo de trabajo tanto del área administrativa y docente identifique sus diferentes personalidades.
- b) Proporcionar la información debida sobre cada una de las personalidades, sus pros y sus contras.
- c) Establecer las buenas relaciones interpersonales con todo el equipo de trabajo.
- d) Aclarar las diferentes situaciones que dan lugar a la creación de los inconvenientes entre el área administrativa y docente.

- e) Unir a las dos áreas de trabajo (administrativa y docente), para que se apoyen entre sí, de esta forma obtener mejores resultados tanto en la labor profesional como personal.

#### 4.8 Actividades

- Creación del FODA estratégico.
- Creación del árbol de problemas.
- Creación del árbol de objetivos.
- Realización de la observación.
- Implementación de la entrevista.
- Creación de la prueba sobre las diferentes personalidades.
- Elaboración de los rompecabezas para la solución de conflictos.
- Ordenar cada uno de los rompecabezas según se determine el conflicto.
- Concluir el orden cronológico de cada rompecabezas (Conclusión general del grupo).

#### 4.9 Cronograma de actividades

**Tabla 2**  
**Cronograma de actividades**

<b>Estrategia</b>	<b>Resultados esperados</b>	<b>Actividades</b>	<b>Mes 1</b>	<b>Mes 2</b>	<b>Mes 3</b>	<b>Observaciones</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitar al personal técnico y administrativos en la resolución</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparar al personal administrativo y docente</li> </ul>	FODA				

<p>de conflictos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contemplar planes de capacitación para la erradicación de conflictividad.</li> </ul>	<p>en la resolución de conflictos intrapersonales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• personal docente y administrativo preparado para afrontar diferentes conflictos interpersonales.</li> </ul>	<p>ÁRBOL DE PROBLEMAS</p>																			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualizar a los docentes sobre el manejo de algunos documentos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Docentes capacitados en el manejo de diferentes documentos</li> </ul>	<p>ÁRBOL DE OBJETIVOS</p>																			

<p>administ rativos.</p>	<p>administ rativos.</p>														
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Con la impleme ntación de la propuest a se pretende unir a todo el equipo de trabajo y de esta forma erradicar la conflicti vidad que se suscita en dicha casa de estudios.</li> </ul>	<p>OBSERVACI ÓN</p>													
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolid ar si los</li> </ul>														

	<p>datos recabados con los informantes durante la misma fueron a su cabalidad verídicos para con ellos fortalecimiento a los hallazgos encontrados.</p>	<p>ENTREVISTA</p>																				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enmarcar las diferentes personalidades que conlleva en su interior</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicar el porqué de su personalidad según lo demuestra la prueba.</li> </ul>	<p>TEST</p>																				



<p>trabajo ya en conjunto definirá la organización de los rompecabezas según su criterio.</p>	<p>solución viable al conflicto y de esta manera en una sola decisión (grupala), darla a conocer.</p>	<p>ORDEN DE ROMPECABEZAS</p>																			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajar en equipo y con las diferentes ideas de cada integrante solucionar el conflicto provocado por los mismos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unificar al grupo de trabajo para que el mismo líder pudiese dar a conocer la conclusión de la solución que en conjunto le dieron al conflicto suscitado,</li> </ul>	<p>ORDEN CRONOLÓGICO</p>																			



la reflexión y búsqueda de alternativas de soluciones de las problemáticas que afectan la calidad de vida individual o colectiva.

El taller posibilita la construcción de aprendizajes sobre la base de la capacidad y oportunidad que tienen las personas de reflexionar en grupo sobre sus propias experiencias. El proceso de aprendizaje se completa con el regreso a la práctica para transformarla, poniendo en juego los elementos adquiridos en el proceso.

#### 4.11 Implementación y sostenibilidad de la propuesta

La implementación de un taller basado en la resolución de conflictos surgió en base a la observación y entrevista que se realizó en la institución educativa, al director Delmar Eleazar Palacios Lucas y a la secretaria Deysy Liseth Recinos Gómez quienes dieron a conocer pequeños pincelazos de lo que algunas veces obstruye el trabajo en equipo de los profesionales; misma que como estudiante de Práctica Profesional Dirigida de la Universidad Panamericana UPANA con sede en el municipio de Malacatancito departamento de Huehuetenango preocupa, de tal forma que se le busca alguna solución a la problemática pensando en la:

Implementación de un taller con el personal administrativo y docente en el Instituto Diversificado de Administración Pública (IDAP) Huehuetenango, basado en el estilo personal de manejo de conflictos, se pretende detectar y dar a conocer las diferentes personalidades que cada integrante del equipo lleva dentro así mismo según lo descubierto por el test que se implementara cada integrante expondrá el porqué de su personalidad, dando a conocer en que favorece y en que afecta o puede afectar las relaciones interpersonales en el contexto que lo rodea. De tal forma que partiendo con dicho análisis personal se tratara de descubrir los conflictos que obstruyen muchas veces las labores profesionales dentro de la institución, mismos que serán expuestos por cada miembro del equipo de trabajo.

Así mismo se explicara detalladamente los diferentes tipos de conflictos que afectan una institución, con el propósito de capacitar al equipo de trabajo de dicha casa de estudios, con ello se

tiene como visión unir al equipo y dejar claro los pequeños inconvenientes que se suscitaron y generaron dicho taller que conlleva la solución de conflictos: con todo el personal capacitado en el manejo personal de la solución de conflictos se visualiza que la institución educativa como lo es el Instituto Diversificado de Administración Pública (IDAP) Huehuetenango, poseerá el suficiente profesionalismo para solucionar los pequeños inconvenientes que se susciten para no dar lugar a que se trasformen en conflictos gigantes y con ello tener mejores relaciones interpersonales dentro de su contexto y fuera de él.

## 4.12 Recursos

### 4.12.1 Humanos

El director del Instituto Diversificado de Administración Pública (IDAP) Huehuetenango, Licenciado Delmar Eleazar Palacios Lucas, de acuerdo a sus funciones y experiencia en el manejo de la administración total dentro de dicha casa de estudios, sugiere la importancia que posee el realizar un tipo taller específicamente capacitando al personal administrativo y docente, en la solución de conflictos al cuál como estudiante de Práctica Profesional Dirigida de la Universidad Panamericana con sede en el municipio de Malacatancito departamento de Huehuetenango se da respuesta elaborando el mismo, para ello se le plantea la situación a una profesional en el tema la Licenciada Hilda López de Archila quien será la encargada de la ejecución del taller, esto con el fin de contribuir en erradicar inconvenientes que se suscitan entre las áreas antes mencionadas, de tal forma que los profesionales de ambas áreas puedan realizar sus labores de forma eficiente y eficaz.

### 4.12.2 Materiales

Para llevar a cabo el taller sobre el Estilo Personal de Manejo de Conflictos, se adquirirán materiales que son indispensables dentro de la realización del mismo, principalmente fotocopias

que contendrán un Test sobre las diferentes personalidades de cada integrante del equipo de trabajo de la institución educativa antes mencionada, así también marcadores y un proyector que reflejara en el mismo el nombre de cada uno para exponer a nivel general y revelar sus personalidades y el por qué el test demuestra las mismas generando cosas positivas y negativas, lona vinílica, cartoncillo y goma de pegar las cuales se implementarán en los rompecabezas que se arman en parejas concluyendo en que en equipo unos a otros se ayuden generando el trabajo en conjunto y eliminando los malos entendidos anteriormente suscitados manejados de forma profesional.

#### 4.13 Presupuesto

**Tabla 3**  
**Presupuesto asignado para realización de la propuesta**

No.	Concepto	Total
1	Fotocopias	Q. 20.00
2	Marcadores	Q. 10.00
3	Alquiler de Proyector	Q. 50.00
4	Lona vinílica	Q. 50.00
5	Cartoncillo	Q. 65.00
6	Goma	Q. 25.00
7	Botellas de Agua Pura	Q. 50.00
8	Diplomas	Q. 60.00
9	Pizarrón	Q. 600.00
	<b>TOTAL</b>	<b>Q. 930.00</b>

Fuente: elaboración propia, 2019.

## **Capítulo 5**

### **Sistematización de la propuesta**

#### **5.1 Experiencia vivida**

Dentro del Pensum de estudios que ofrece la Universidad Panamericana se encuentra el curso de Práctica Profesional Dirigida, enfocada al desarrollo de destrezas y habilidades que el estudiante adquiere durante sus diferentes etapas de estudios en la Carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, es por ello por lo que lo primordial fue enfocarse a la institución educativa a la cual se ejecutaría la practica la cual en su exigencia tendría una duración de doscientas horas. Después de hacer las gestiones correspondientes se define que la Práctica Profesional Dirigida se realizaría en el Instituto Diversificado de Administración Pública (IDAP) Huehuetenango, para lo cual se emplea la técnica de la observación y entrevista.

En la observación y entrevista se detectaron diferentes flagelos suscitados en la institución educativa tales como: falta de personal docente, conflictos entre personal administrativo y docente, falta de espacio en las instalaciones, falta de equipo computarizado, carece de ayuda por parte del Ministerio de Educación; por tales motivos se procede en la creación y ejecución de una propuesta, basado en los relatos presentados por los entrevistados, de quienes por tener varios años de laborar en el establecimiento manifiestan: la conflictividad que se genera entre el área administrativa y docente; por diferentes razones: al solicitar diferentes documentos administrativos, convivencias grupales, el manejo del laboratorio de computación, tanto que como estudiante de práctica generó una preocupación a la cual se le tenía que dar una solución.

Haciendo un análisis de lo que se suscitaba y consultando diferentes opiniones de profesionales se concluye en la implementación de un taller basado en la “Solución Personal de Manejo de Conflictos”, para ello se le solicitó a una profesional en el tema, quien gustosamente acepta colaborar en llevar a cabo el taller antes mencionado, en el cual se tenían ciertos temores que los propios docentes fueran a expresar que les sería un poco tedioso por su duración, se pone en marcha

el cual sorprendentemente fue muy bien aceptado por los profesionales, cayendo al juego de ganar ganar, que su objetivo primordial fue unir en un solo equipo a las áreas de trabajo antes mencionadas, con esto los docentes expresan su satisfacción al concluir el mismo, sintiendo emoción por el éxito que se tuvo en su ejecución.

## 5.2 Reconstrucción histórica

Con la solicitud aprobada por el director del Instituto Diversificado de Administración Pública (IDAP) Huehuetenango se llevó a cabo el inicio de Práctica Profesional Dirigida con una duración de doscientas horas a partir del tres de junio de 2019, en donde dio inicio el empleo de la observación seguido de la entrevista de donde se recabaron datos importantes desde la semana uno y dos, y a partir de la cual dio inicio la realización de un FODA que se desarrolló en conjunto con el personal docente y administrativo de dicha casa de estudios, así también el árbol de problemas de donde se hizo el análisis correspondiente para llegar a extraer, según los resultados, el tipo de problemática que destaca dentro de la institución educativa.

Al obtener los resultados y seleccionar el tipo de problemática que afecta dicho establecimiento, durante la semana tres se le propone a diferentes profesionales en el manejo del tema, realizar el taller de forma amena y gratificante, para que el personal de dicha institución educativa no fuese a tener algún repudio a la hora de su ejecución, los cuales cuestionan la duración de mismo exponiendo que el director del establecimiento había autorizado tres horas para su ejecución, en la semana seis se define quien sería el profesional con disponibilidad de tiempo que llevaría a cabo el taller; por lo cual se le cuestiona a la Magister Hilda López de Archila sobre la disponibilidad de tiempo para la ejecución del mismo, quien gustosamente primero atiende llevar a cabo dicho proceso y si fijó la fecha y hora en la cual se procedería, de la misma forma expresó algunos pequeños tops para trasmitírselos a los involucrados antes de la ejecución.

Fue por ello por lo que se le trasladó la información al director del establecimiento, el cual establece la hora para trasladársela a la capacitadora, se procedió esto en la semana siete a la

elaboración de una circular dirigida al personal docente para informar sobre la actividad estableciendo hora y fecha, así también se elaboró una nota para conocimiento de los padres de familia expresando el motivo por el cual sus hijos se retirarían a temprana hora.

Durante la misma semana se le propuso al personal administrativo y docente, de forma personal y en reunión en sala de maestros sobre la actividad ya que algunos cuestionaron sobre la convocatoria que se les había hecho llegar en circular, por lo cual de forma verbal se aclaran dudas en colaboración del director del establecimiento. Durante la semana ocho se procede a la ejecución del mismo, en el cual la capacitadora fue bien recibida por el director del establecimiento, así mismo se entregan notas de retiro a los estudiantes, se prepararon las instalaciones en donde se llevó a cabo el taller, estando reunidos los convocados y a quien fue dirigido se les dio la bienvenida y por órdenes anteriores del director se les pasó una hoja de asistencia esto debido a las normas que posee el establecimiento. La licenciada empieza a cuestionar a los docentes mencionando si como practicante de la Universidad Panamericana les había hecho algún tipo de comentario de la realización de un taller denominado: “Estilo Personal de Solución de Conflictos”.

Al cual los docentes expresan algunas pinceladas y así mismo manifiestan la importancia que tiene llevar a cabo dichos talleres en relación a estos temas que muchas veces por temor y malos entendidos se omiten; al cual la capacitadora expresa y requiere manejar dicho tema con todo el profesionalismo requerido ya que con ello se pretende entre muchas perspectivas erradicar la incompatibilidad que se suscitaba entre el personal administrativo y docente al momento realizar trámites administrativos e institucionales, del mismo modo capacitar al personal administrativo con la finalidad de encontrar y demostrar el tipo de temperamento y cómo manejarlo de manera profesional.

En su ejecución el grupo de trabajo muestra empatía en colaborar unos con otros algo que gratifica y fortalece dicho taller de la misma forma se procede a la elaboración en la pizarra de una tabla en la cual se describen nombre de cada uno de los participantes, y se le colabora a la capacitadora en describir las diferentes personalidades y explicar en qué consiste cada una de ellas. Se finalizó

dicho taller quedando como responsabilidad la observación en el cual se fijaría si se requiere la realización de alguno más o si bien cumplió en un cien por ciento con sus expectativas.

Durante la semana diez y once se presentan diferentes casos al área administrativa sobre gestión de documentos de algunos docentes, a los cuales de forma profesional se les da solución, con ello visualizando que en definitiva la propuesta se realizó de forma exitosa que los propios integrantes de la institución se sorprenden del trato por parte del área administrativa.

### 5.3 Objeto de la sistematización de la propuesta

En el Instituto Diversificado de Administración Pública IDAP Huehuetenango, se acordó que la problemática más frecuentada entre el personal laboral tanto administrativo como docente, estuvo relacionada tanto a la descoordinación de los procesos administrativos entre el personal, como la falta de información sobre los mismos, por lo cual esto llevó a generar conflictos dentro de la institución.

Para frenar este tipo de problemática, se fomentó por medio un taller de capacitación hacia el personal administrativo y docente una serie de conocimientos relacionados a la solución de conflictos, el mejoramiento de relaciones interpersonales, la importancia del trabajo en equipo y la identificación de personalidad de cada persona, con el objetivo de erradicar la descoordinación de los procesos administrativos, creando fortalezas en las relaciones interpersonales y aportando nuevos conocimientos, así como, lazos de comunicación eficientes entre el personal administrativo y docente, constatando que los participantes hayan aclarado sus dudas con respecto a los temas impartidos.

### 5.4 Principales lecciones aprendidas

Como estudiante y practicante de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, cabe resaltar que la Práctica Profesional Dirigida tiene como objetivo principal demostrar las habilidades y destrezas que se van adquiriendo en el pensum de estudios que maneja

la Universidad Panamericana, por lo tanto, se pretende contribuir y adquirir la experiencia profesional necesaria para desenvolverse en el futuro. Cabe resaltar las lecciones aprendidas durante el proceso de Práctica Profesional Dirigida:

- Con el taller de “Solución de manejo de conflictos” se pretende hacer viable el proceso de resolución de conflictos entre el personal docente y administrativo del Instituto Diversificado de Administración Pública (IDAP) Huehuetenango, ya que la institución educativa anteriormente mencionada muestra diferentes dificultades en el momento de resolver problemáticas en la cual se ve afectado el personal, por lo tanto como estudiante Practicante se adquirió el conocimiento al tratar con las problemáticas afrontadas en la casa de estudios.
- Los conocimientos brindados al personal durante el taller fueron indispensables para el mismo, ya que, algunas participantes carecían de estos, por lo cual, se hace importante un seguimiento en cuanto a capacitaciones y talleres que alimenten y refuercen los conocimientos del personal, se observó el interés en los participantes al momento de estar ejecutando el taller, mismo que demostró la importancia de tener a un personal capacitado, orientado y capacitado para tratar problemáticas que se suscitan dentro de tan prestigiada institución educativa.
- Los participantes en el taller mostraron gran interés por adquirir los conocimientos basados en los diferentes conflictos y así mismo como erradicarlos basándose en las debilidades y fortalezas personales, ya que de una forma empírica los participantes conocían sobre algunos de estos conflictos, pero al fundamentar lo brindado por la capacitadora, los participantes se interesaron en investigar más sobre lo adquirido.
- El taller se llevó a cabo de una forma amena, agradable y creativa en donde se pudieron percatar los involucrados de muchas de sus personalidades que definitivamente se desconocían aun laborando en la institución educativa por años, por lo mismo cabe resaltar que dentro de una institución los que laboran en la misma nunca se llegan a conocer más allá de cierta relación laboral, es por ello que la ejecución y capacitación que se le debe dar al personal se muestra

indispensable para que en conjunto se llegue a construir un ambiente agradable y armonioso de trabajo.

- Los colaboradores, guías o modelos a seguir de tan prestigiada casa de estudios demuestran en cierto punto frustración al momento de lidiar con problemáticas tan cotidianas en su diario vivir, para ello la especialista aprovecha tal debilidad que la conlleva, explotar al máximo los talentos que cada uno demuestra al momento de ejecutar actividades que poseen cierta conflictividad, acción que debe ser resaltada, puesto que sin duda debe ser aprovechada en la realización de talleres y capacitaciones como la impartida en la institución educativa.

## Conclusiones

La fase de observación seguida por la entrevista a los docentes y trabajadores administrativos es importante para definir los problemas que se suscitan en la Institución y dar un mejor enfoque a la solución de estos.

El taller de “Solución de manejo de conflictos” ayudó a erradicar la conflictividad que se vivía entre el área administrativa y docente, del Instituto Diversificado de Administración Pública (IDAP) Huehuetenango.

Del Árbol de objetivos, se extrae la información más precisa de una forma positiva, esto con el fin de encontrar viabilidad a los diferentes problemas que vive la institución educativa.

La ejecución de práctica beneficia a la institución educativa, ya que el propio practicante siente la necesidad de dar solución a las diferentes problemáticas que aquejan a la misma, de esta forma la casa de estudios a través de sus informantes sugiere las de mayor realce para que por medio de diferentes técnicas se puedan erradicar.

El FODA es una herramienta indispensable para el diagnóstico de las diferentes debilidades y fortalezas dentro de una institución y por medio de esta se busca darles solución a los problemas y fortalecer las debilidades que en su caso afecta la casa de estudios.

## Referencias

- Alzate, R. (1998). *Análisis y resolución de conflictos: una perspectiva psicológica*. Bilbao: UPV.
- Budjac, B. (2011). *Técnicas de negociación y resolución de conflictos*. México: Pearson.
- Duque, A. (2010). *Conflicto intrapersonal. Estructura del sistema de aprehendibilidad en estudiantes universitarios*. Manizales: Centro editorial Universidad de Caldas.
- Escario, L. (1992) *Cuadernos de psiquiatría y psicoterapia del niño y del adolescente. Progresos en Psicoterapia*. Madrid: Universidad la Rioja.
- Fernández. (1999). *Aspectos positivos y negativos del conflicto: el grupo y sus conflictos (25-46)*. Ciudad Real: Universidad de Castilla La-Mancha.
- Folberg, J., & Taylor, A., (1984). *Mediación resolución de conflictos sin litigio*. México D.F.: Noriega.
- Fontanet, A. (2010). *Conflictos y emociones: un aprendizaje necesario*. L'Esport Banquerna: U. Barcelona.
- Freud, S. (1981). *Introducción al psicoanálisis*. España: {s.e.}
- Freud, S. (1988). *La negación: obras completas*. Barcelona: Orbis.
- Hurtado A. (1996). *Metodología de la investigación holística*. {s.l.}: {s.e.}
- Jean, H. (2010). *Comentario hablado sobre la Verneinung de Freud, Escritos 2*. España: Siglo XXI editores.

- Lacan, J. (2015). *Introducción al comentario de Jean Hyppolite. Escritos I*. Argentina: Siglo XXI editores
- Martínez, M. (2003). *La investigación cualitativa etnográfica en educación. Manual teórico-práctico*. México: Trillas.
- Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad*. Madrid: Díaz de Santos.
- Ortego, M. (2009). *Ciencias psicosociales I*. Madrid: Aula abierta.
- Porto, J. Gardey, A. (2012). *Negación: definición de pensamiento*. {s.l.}: {s.e.}
- Rodríguez, J. (1988). *Didáctica y organización escolar*. España: Dialnet.
- Santos, M. (2014). *La evaluación como aprendizajes*. Argentina: Narcea.
- Taylor, J. (1989). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. {s.l.}: Paidós.

## Anexos

### Anexo 1 Solicitud de Práctica Profesional Dirigida



**PANAMERICANA**  
UNIVERSIDAD PANAMERICANA, FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN.

El infrascrito Coordinador Regional de la Universidad Panamericana de Guatemala, Sede Malacatancito, por este medio HACE CONSTAR que la estudiante: **Yoni Vinicio Villatoro Herrera**, con carné 201803504, se encuentra inscrito en la carrera de **Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa**, cursando el V Trimestre y dentro del pensum se contempla realizar la práctica profesional dirigida, como proceso de egreso con una duración de doscientas horas. Por lo que se **SOLICITA** el espacio para poder ejecutarla a partir del mes de junio, en la institución educativa que usted dirige.

Y para los usos legales que al interesado convengan, se extiende la presente a los trece días del mes de mayo del dos mil diecinueve.

*[Handwritten signature]*  
**Msc. Cristian René Velásquez Mohr**  
Coordinador Regional  
Huehuetenango

*[Handwritten signature]*  
**Dirección IDAP**

*[Handwritten notes: Recibí 14-05-2019 Autorizado]*

## Anexo 2 Constancia de autorización de práctica



**INSTITUTO DE PERITO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**6ª. Avenida "A" 10-59 zona 1**

**HUEHUETENANGO**

**13-01-4966-46**

**Tel. 77649716**

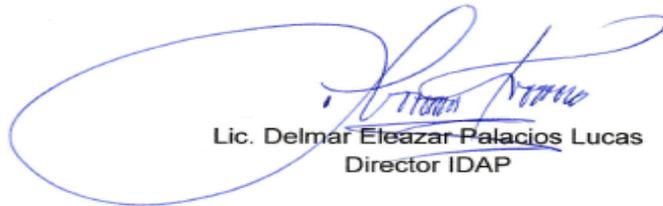
**Correo: [ldaphuehue@gmail.com](mailto:ldaphuehue@gmail.com)**

EL INFRASCrito DIRECTOR DEL INSTITUTO DIVERSIFICADO DE PERITO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA JORNADA VESPERTINA DEL MUNICIPIO Y DEPARTAMENTO DE HUEHUETENANGO, CON CÓDIGO DEL ESTABLECIMIENTO 13-01-4966-46 ASIGNADO POR EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN; -----

HACE CONSTAR:

Que el estudiante: **Yoni Vinicio Villatoro Herrera, carné número: 201803504** inscrito en la Carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, de la Universidad Panamericana, sede Malacatancito; se le AUTORIZA realizar su Práctica Profesional Dirigida en este establecimiento, la cual tendrá una duración de 200 horas, dará inicio el 03 de junio de 2019, en horario de 13:00 a 18:00 horas.

Y PARA LOS USOS LEGALES QUE AL INTERESADO CONVENGAN, EXTIENDO, FIRMO Y SELLO LA PRESENTE EN LA CIUDAD DE HUEHUETENANGO, A CATORCE DÍAS DEL MES DE MAYO DEL AÑO DOS MIL DIECINUEVE-----

  
Lic. Delmar Eleazar Palacios Lucas  
Director IDAP



## Anexo 3 Ficha informativa del estudiante

### Ficha informativa



#### 1. Datos personales

- a. Nombre completo de la estudiante practicante: Yoni Vinicio Villatoro Herrera
- b. Dirección: Oratorio Canxac Zona 5, Huehuetenango Huehuetenango
- c. Números de teléfonos: 77627228 móvil: 32764056
- d. Dirección Electrónica: viniherr30@hotmail.com.

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

- a. Nombre de la institución: Instituto Diversificado de Administración Pública (IDAP) Huehuetenango.
- b. Nombre del Administrador educativo: Delmar Eleazar Palacios Lucas
- c. Dirección: 6ª Av. "A" 10-59 zona 1, Huehuetenango, Huehuetenango.
- d. Números de teléfonos: 77649716
- e. Dirección electrónica: idaphuehue@gmail.com
- f. Jornada: Vespertina
- g. Horarios de práctica: 13:00 a 18:00 horas
- h. Días: De lunes a viernes

3. Fechas de la Práctica: Del 03 de junio al 28 de agosto

#### 4. Nombres de las autoridades en la Práctica Administrativa:

- a. Por la institución educativa: Lcdo. Delmar Eleazar Palacios Lucas
- b. Por la Universidad Panamericana: Lcdo. Rosanio Armando Cano Martínez

Anexo 4 Constancia de realización de doscientas horas de práctica



**INSTITUTO DE PERITO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**6ª. Avenida "A" 10-59 zona 1**

**HUEHUETENANGO**

**13-01-4966-46**

**Tel. 77649716**

**Correo: [idaphuehue@gmail.com](mailto:idaphuehue@gmail.com)**

EL INFRASCRITO DIRECTOR DEL INSTITUTO DIVERSIFICADO DE PERITO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA JORNADA VESPERTINA DEL MUNICIPIO Y DEPARTAMENTO DE HUEHUETENANGO, CON CÓDIGO DEL ESTABLECIMIENTO 13-01-4966-46 ASIGNADO POR EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN; -----

HACE CONSTAR:

Que el estudiante: **Yoni Vinicio Villatoro Herrera**, carné número: **201803504** inscrito en la Carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, de la Universidad Panamericana, sede Malacatancito; finalizó satisfactoriamente el 28 de agosto de 2019 la Práctica Profesional Dirigida en este establecimiento, la cual tuvo una duración de 200 horas.

Y PARA LOS USOS LEGALES QUE AL INTERESADO CONVENGAN, EXTIENDO, FIRMO Y SELLO LA PRESENTE EN LA CIUDAD DE HUEHUETENANGO, A VEINTIOCHO DÍAS DEL MES DE AGOSTO DEL AÑO DOS MIL DIECINUEVE- - -

  
Lic. Delmar Eleazar Palacios Lucas  
Director IDAP



## Anexo 5 Certificación de acta de inicio de práctica profesional dirigida

EL INFRASCRITO DIRECTOR DEL INSTITUTO DIVERSIFICADO DE PERITO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA JV 6ª. AVENIDA A 10-59 ZONA 1 JORNADA VESPERTINA DEL MUNICIPIO Y DEPARTAMENTO DE HUEHUETENANGO, CERTIFICA: TENER A LA VISTA EL LIBRO DE ACTAS No. 3 DEL CENTRO EDUCATIVO EN DONDE A FOLIOS NÚMEROS 443 Y 444 APARECE EL ACTA No. 19-2019 LA QUE COPIADA LITERALMENTE DICE: -----

"Acta No. 19-2019

En la ciudad de Huehuetenango, departamento de Huehuetenango, siendo las trece horas del día lunes tres de junio del año dos mil diecinueve, reunidos en la dirección del Instituto Diversificado de Perito en Administración Pública J.V. 6ª. Avenida "A" 10-59 Zona 1 Huehuetenango las siguientes personas: Lic. Delmar Eleazar Palacios Lucas Director del establecimiento, Yoni Vinicio Villatoro Herrera estudiante de Práctica Profesional Dirigida de la Universidad Panamericana –UPANA- para dejar constancia de lo siguiente: PRIMERO: se presenta el joven Yoni Vinicio Villatoro Herrera estudiante de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa de la Universidad Panamericana - UPANA - con sede en el municipio de Malacatancito, departamento de Huehuetenango, para dar inicio a la Práctica Profesional Dirigida. SEGUNDO: En base al punto anterior, el Licenciado Delmar Eleazar Palacios Lucas Director del establecimiento le da la más cordial bienvenida y le da formal posesión para que realice las actividades correspondientes en el Instituto Diversificado de Perito en Administración Pública J.V. para realizar la Práctica Profesional Dirigida en esta institución. TERCERO: La Práctica Profesional Dirigida tendrá una duración de 200 horas, en un horario de 13:00 a 18:00 horas. CUARTO: No habiendo nada más que hacer constar se finaliza la presente media hora después de su inicio, en el mismo lugar y fecha firmando de conformidad quienes intervenimos. Damos fe". -----

Y PARA REMITIR A DONDE CORRESPONDE SE EXTIENDE, SELLA Y FIRMA LA PRESENTE CERTIFICACIÓN DE ACTA EN UNA HOJA DE PAPEL BOND TAMAÑO CARTA, EN LA CIUDAD DE HUEHUETENANGO A TRES DÍAS DEL MES DE JUNIO DEL AÑO DOS MIL DIECINUEVE. -----

  
Lic. Delmar Eleazar Palacios Lucas  
Director a.i.



Anexo 6 Certificación de acta, finalización de práctica profesional dirigida

EL INFRASCRITO DIRECTOR DEL INSTITUTO DIVERSIFICADO DE PERITO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA J.V. 6ª. AVENIDA “A” 10-59 ZONA 1, JORNADA VESPERTINA DEL MUNICIPIO Y DEPARTAMENTO DE HUEHUETENANGO, CERTIFICA: TENER A LA VISTA EL LIBRO DE ACTAS No. 3 DEL CENTRO EDUCATIVO EN DONDE A FOLIOS NÚMEROS 453 Y 454 APARECE EL ACTA No. 26-2019 LA QUE COPIADA LITERALMENTE DICE: -----

“Acta No. 26-2019

En el municipio de Huehuetenango, departamento de Huehuetenango, siendo las trece horas en punto del día miércoles veintiocho de agosto del año dos mil diecinueve, reunidos en la dirección del Instituto Diversificado de Perito en Administración Pública J.V. 6ª. “A” 10-59 Zona 1 Huehuetenango las siguientes personas: Licenciado Delmar Eleazar Palacios Lucas Director del establecimiento, Yoni Vinicio Villatoro Herrera estudiante de Práctica Profesional Dirigida de la Universidad Panamericana –UPANA- para dejar constancia de lo siguiente: PRIMERO: el Licenciado Delmar Eleazar Palacios Lucas agradece el apoyo incondicional que prestó el estudiante practicante Yoni Vinicio Villatoro Herrera que se identifica con su carné número 201803504 estudiante de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa de la Universidad Panamericana con sede en el municipio de Malacatancito, departamento de Huehuetenango, culminó satisfactoriamente la Práctica Profesional Dirigida con una duración de doscientas horas, mismas que se realizaron en las diferentes actividades de la Práctica Profesional Dirigida realizada en esta institución. SEGUNDO: el director del establecimiento Licenciado Delmar Eleazar Palacios Lucas exhorta al estudiante para que siga alcanzando las metas y objetivos trazados en su vida estudiantil y así mismo agradece profundamente el empeño brindado en la ejecución del proyecto implementado en esta institución. TERCERO: no habiendo más que hacer constar finaliza la presente en el mismo lugar y fecha media hora después de su inicio en la que previa lectura se ratifica y firma quienes en ella intervenimos. Damos fe”-----

Y PARA REMITIR A DONDE CORRESPONDE SE EXTIENDE, SELLA Y FIRMA LA PRESENTE CERTIFICACIÓN DE ACTA EN UNA HOJA DE PAPEL BOND TAMAÑO CARTA, EN LA CIUDAD DE HUEHUETENANGO A VEINTIOCHO DÍAS DEL MES DE AGOSTO DEL AÑO DOS MIL DIECINUEVE. -----

  
Lic. Delmar Eleazar Palacios Lucas  
Director a.i.



## Anexo 7 Galería fotográfica

### Suscripción de acta



### Elaborando un oficio



### Suscribiendo conocimiento



### Impartiendo el taller al personal



## Anexo 8 Guía de entrevista



Universidad Panamericana, Sede en Malacatancito Huehuetenango.  
Entrevista al director y secretaria del Instituto Diversificado de Administración Pública (IDAP) Huehuetenango.

1. ¿Cuál es su nombre completo (director)?
2. ¿En qué año fue fundado el establecimiento educativo?
3. ¿El gobierno socorre con algún tipo de ayuda al establecimiento?
4. ¿Según su labor dentro del centro educativo, podría relatar parte de la historia de dicho centro?
5. ¿Cuál ha sido su mayor problemática durante su administración, refiriéndose al área administrativa y docente?
6. ¿Se capacita constantemente al personal que labora en tan prestigiada institución educativa?
7. ¿Cómo son las relaciones interpersonales entre los profesionales de su institución?
8. ¿Cuál es su nombre completo, (secretaria)?

9. ¿Usted que maneja el área administrativa, como secretaria de esta institución como asimila las problemáticas que se suscitan, si las hubiera y cuál serian?
  
10. ¿Se suscitan dificultades al momento del manejo de papeleos hacia docentes?
  
11. ¿Para usted según su labor dentro de esta casa de estudios, cuál sería la mayor problemática que afronta dicha institución?
  
12. ¿En algún momento ha recibido algún tipo de capacitación por entidades del gobierno o privadas, si las hubiera explique cuales fueron y en que consistieron?