

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



**Proyecto de Mediación de Conflictos entre el Personal Docente y  
Administrativo**

(Informe de Práctica Profesional Dirigida)

Adelin Beatriz Ríos López

Guatemala

2019

**Proyecto de Mediación de Conflictos entre el Personal Docente y  
Administrativo**

(Informe de Práctica Profesional Dirigida)

Adelin Beatriz Ríos López

Lic. Victor Arturo Gramajo Arandi (**Asesor**)

Dra. Anabella Cerezo Alecio (**Revisora**)

Guatemala

2019

**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: Adelin Beatriz Ríos López**  
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. 140 020619**

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: **Proyecto de Mediación de Conflictos entre el Personal Docente y Administrativo**. 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, **Adelin Beatriz Ríos López**, recibe la aprobación de realizar Informe de Práctica Profesional Dirigida, solicitado como opción de Egreso con el tema indicado en numeral 1.

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



UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA  
EDUCACIÓN, Cabricán Quetzaltenango, dos de julio de dos mil diecinueve -----  
----

*En virtud de que el informe de la Práctica Profesional Dirigida con el tema: “Proyecto de Mediación de Conflictos entre el Personal Docente y Administrativo del Instituto Nacional de Educación Básica Huitán” Presentado por la estudiante: Adelin Beatriz Ríos López; 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.*

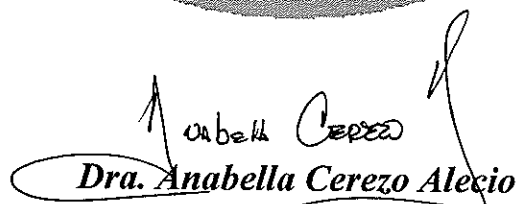


**Lic. Victor Arturo Gramajo Arandi.**  
**Asesor.**



UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION,  
Guatemala junio del dos mil diecinueve.

En virtud de que el Informe de Tesis con el tema: **“Proyecto de Mediación de Conflictos entre el Personal Docente y Administrativo”** Presentado por la estudiante: **Adelin Beatriz Ríos López**. 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.

  
**Dra. Anabella Cerezo Alecio**  
**Revisora**

UNIVERSIDAD PANAMERICANA, FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN. Guatemala, catorce de agosto dos mil diecinueve.

En virtud del Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema: **Proyecto de Mediación de Conflictos entre el Personal Docente y Administrativo**, presentado por la estudiante **Adelin Beatriz Ríos López**, 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 Garcia**   
Decana Facultad de Ciencias de la Educación

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



## Contenido

Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo 1	1
Marco contextual	1
1.1 Descripción de la institución	1
1.2 Reseña histórica de la institución	2
1.2.1 Visión	2
1.2.2 Misión	2
1.3 Estructura organizativa	3
1.4 Ubicación geográfica	4
1.5 Fortalezas de la institución	4
1.6 Limitantes de la institución	5
1.7 Problemática inicial detectada	5
Capítulo 2	7
Diagnóstico institucional	7
2.1 Problemática	7
2.2 FODA sistémico	8
2.3 Árbol de problemas	9
2.4 Árbol de objetivos	10
2.5 Metodología	11
2.6 Técnicas	12
2.7 Instrumentos	13
2.8 Informantes	13
2.9 Resultados del diagnóstico institucional	14

Capítulo 3	16
Marco teórico	16
3.1    Conflictos	16
3.2    Personal Docente y Administrativos.	17
3.3    Regularización	17
3.4    Obligaciones	18
3.5    Prohibiciones	18
3.6    Régimen Disciplinario	18
Capítulo 4	20
Propuesta	20
4.1    Nombre de la propuesta	20
4.2    Introducción	20
4.3    Justificación	21
4.4    Planteamiento del problema de la propuesta	22
4.5    Objetivos	22
4.5.1    Objetivo general	22
4.5.2    Específicos	22
4.6    Estrategia	23
4.7    Resultados esperados	23
4.8    Actividades	24
4.9    Cronograma de actividades	25
4.10    Metodología	26
4.11    Implementación y sostenibilidad de la propuesta	26
4.12    Recursos	26
4.12.1    Humanos	26
4.12.2    Materiales	26
4.13    Presupuesto	27

Capítulo 5	28
Sistematización de la propuesta	28
5.1 Experiencia vivida	28
5.2 Reconstrucción histórica	31
5.3 Objeto de la sistematización de la propuesta	32
5.4 Principales lecciones aprendidas	32
Conclusiones	34
Referencias	35
Anexos	36

## **Resumen**

El presente informe se ha estructurado con el objetivo de hacer constar los procedimientos que implicó la Práctica Profesional Dirigida, realizada en el Instituto Nacional de Educación Básica del municipio de Huitán, departamento de Quetzaltenango, las fases de este proceso se describen de la siguiente manera:

Capítulo 1 Marco contextual, es referente al tipo de institución o escenario en el que se realizó la práctica, en este caso fue una institución educativa estatal, del nivel medio, ciclo básico, en este marco también se describe la reseña histórica del establecimiento y una descripción general de su proyección, misión, visión y estructura organizacional.

El Capítulo 2, menciona y describe el diagnóstico del establecimiento, también abarca las técnicas de observación y la creación del FODA y sus estrategias, esta técnica sirvió para definir la metodología aplicada. Los métodos que se utilizaron para identificar la necesidad y generan el Proyecto de Mediar Conflictos entre el Personal Docente y Administrativo.

El Capítulo 3 está relacionado con el Marco Teórico, es el soporte conceptual de los conceptos teóricos que se utilizaron para el planteamiento del problema del proyecto.

El capítulo 4 trata sobre la Propuesta la cual presenta la solución al problema que se estudió, las razones que dieron origen e interés en el contexto educativo.

Por último, se desarrolló el capítulo 5 que se refiere a la Sistematización de la Propuesta la cual describe la experiencia de la práctica esto define correctamente el área trabajada, las actividades desarrolladas, las lecciones aprendidas y lo más significativo y relevante la propuesta de mejora.

## **Introducción**

La carrera Universitaria de la Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, tiene como objetivo primordial la formación adecuada y competente para ser un buen administrador en la educación, pero no basta solamente asimilar el conocimiento, sino, se hace necesario un ejercicio profesional, una experiencia directa que permita reflejar la capacidad del profesional en la Pedagogía y la Administración Educativa. La práctica profesional dirigida, contempla un lapso de doscientas horas y la gestión y formulación de un proyecto educativo que genere avances en el centro educativo.

El lugar donde se llevó a cabo la práctica profesional dirigida fue el Instituto Nacional de Educación, Básica del municipio de Huitán, departamento de Quetzaltenango, al presentar el informe de la práctica profesional dirigida, se menciona un proceso concreto para desarrollar este ejercicio, contempla los factores que se requieren en la formulación y gestión de un proyecto educativo, se hizo oportuno ejecutar un proyecto educativo, apoyado por los conocimientos y principios que rigen la investigación, la formulación y gestión de proyectos; la necesidad identificada permite ser tratada desde el área administrativa y haciendo una propuesta de mejora que tenga como propósito hacer eficiente el desempeño de la comunidad educativa.

# **Capítulo 1**

## **Marco contextual**

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

En el centro del municipio de Huitán, departamento de Quetzaltenango, se encuentra el Instituto Nacional de Educación Básica, centro educativo estatal que pretende dar cobertura a estudiantes del municipio y de lugares aledaños, funciona en jornada vespertina, plan diario regular (lunes a viernes), en este plantel educativo se atienden a jóvenes y señoritas quienes se preparan en el nivel Básico; este proceso se apega a las disposiciones del Ministerio de Educación quien a su vez representa la máxima autoridad y acredita al plantel educativo para que pueda certificar los estudios correspondientes.

Este centro educativo fue creado para ampliar la cobertura ya que en la actualidad se puede observar que no se invierte el monto ideal a la educación guatemalteca. Esta institución pretende lograr una educación orientada a descubrir y explotar los talentos y capacidades de cada persona y desarrollar la personalidad del alumno, con el objetivo de que mejore su vida y transforme la sociedad. Razón por la cual, estudiantes, maestros, administrativos, directivos, padres y madres de familia; se ven en la necesidad de enfrentar la situación para mejorar la realidad institucional y lograr que el establecimiento fuera reconocido en su entorno y a nivel local.

Las responsabilidades del personal docente administrativo, mantiene su accionar en lo directivo y se sustenta en diferenciar entre grupo y equipo de trabajo, entender las características necesarias para que un equipo sea efectivo, aclarar roles y responsabilidades individuales y colectivas, desarrollar habilidades interpersonales, comunicarse abiertamente, fortalecer el liderazgo, construir las metas y planes de acción para el desarrollo de la institución.

## **1.2 Reseña histórica de la institución**

En el año 2009, cuando el presidente de la república Álvaro Colom; implementa las políticas educativas de su gobierno, se contemplaba la creación de institutos nacionales en el nivel medio tanto en el ciclo básico como en el ciclo diversificado, fue así como por órdenes del Ministerio de Educación y a través de las dependencias correspondientes se genera la posibilidad de que en cada municipio de los departamentos de toda la Nación se abriera un centro educativo nacional del nivel medio, ante estas instancias en el municipio de Huitán las autoridades educativas locales, en este caso la supervisión educativa, hicieron las gestiones correspondientes para la creación y funcionamiento del Instituto Nacional de Educación Básica, en el municipio de Huitán, lo cual aconteció en mayo del año 2009.

Los docentes de dicha institución tienen grandes retos que afrontar y superar, con disposiciones de generar nuevos procesos pedagógicos y sobre salir al avance de la ciencia y la tecnología para lograr esto deben estar dispuestos a cambios y a capacitaciones de toda índole, buscando siempre paradigmas que hagan la formación de los estudiantes más activa, participativa, agradable y eficiente.

### **Visión y misión**

#### **1.2.1 Visión**

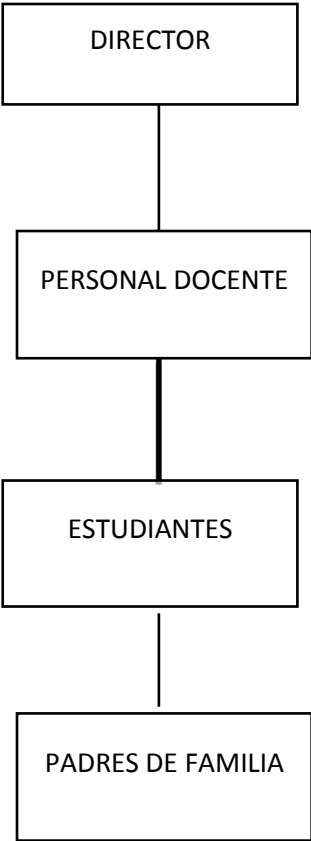
Promover una formación integral y significativa para las diferentes etapas de la vida, brindando una educación pública de calidad y competitiva para lograr ciudadanos responsables, críticos y socialmente responsables.

#### **1.2.2 Misión**

Ser una entidad educativa reconocida por su compromiso con la excelencia, competitividad y honorabilidad, ofertando sus servicios educativos a toda la población con deseos de prepararse para los retos de la vida cotidiana y favoreciendo el desarrollo personal y el progreso de nuestra nación.

### 1.3 Estructura organizativa

**Gráfica No. 1**  
**Organigrama**



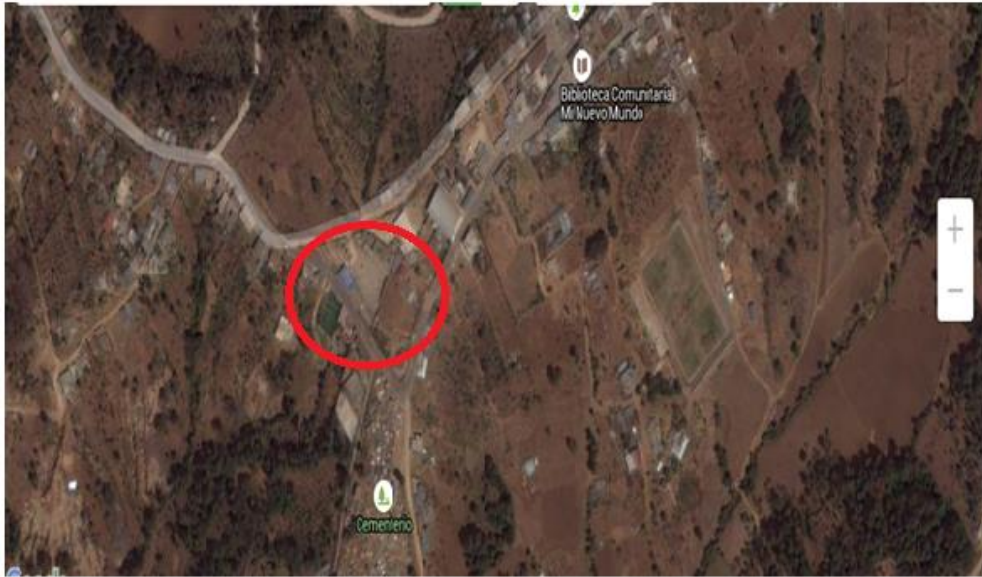
Fuente: elaboración propia



## 1.4 Ubicación geográfica

### Imagen No. 1

#### Ubicación gráfica



Fuente: Google map (2018)

## 1.5 Fortalezas de la institución

- La dirección del establecimiento está dispuesto a mediar los conflictos que existen entre el personal docente y administrativo.
- En el establecimiento hay disposición del personal docente y administrativo a una regularización de sus relaciones.
- El personal docente y administrativo está en disposición de capacitaciones.
- El personal docente y administrativo está dispuesto a someterse a un régimen disciplinario para granizar las buenas relaciones.

## **1.6 Limitantes de la institución**

- Existen conflictos entre el personal docente y administrativos.
- No existe una regularización de las relaciones entre el personal docente y administrativo.
- No se encuentran claramente definidas las obligaciones y las prohibiciones del personal docente y administrativo.
- No se tiene claro el régimen disciplinario para garantizar las buenas relaciones y evitar conflictos entre el personal docente y administrativo.

## **1.7 Problemática inicial detectada**

La dirección del establecimiento Instituto Nacional de Educación Básica Huitán está dispuesta a mediar los conflictos que existen entre el personal docente y administrativo, según el acuerdo ministerial No. 01-2011 Normativa de Convivencia Pacífica y Disciplina para una Cultura de Paz en los Centros Educativos, con el fin de sensibilizar a la comunidad educativa en el proceso formativo para promover la relación armoniosa y pacífica entre el personal docente y administrativo, promoviendo un ambiente seguro y propicio para formar conductas solidas e idóneas. Inculcando la práctica de valores y el fortalecimiento de la identidad personal, ética y cultural.

Para el cumplimiento de las normas que regulan la convivencia pacífica y propician el ambiente adecuado con el objetivo buscar el bienestar de la comunidad educativa respetando la integridad y dignidad del personal docente y administrativo, el propósito primordial es regular las relaciones entre el personal docente y administrativo y poder garantizar su eficiencia y asegurar a la misma justicia y estímulo en su trabajo, incorporando capacitaciones donde se les da a conocer sus derechos, obligaciones y prohibiciones.

La problemática radica en el Instituto Nacional de Educación Básica Huitán donde existen conflictos entre el personal docente y administrativo, no habiendo una regularización de las relaciones, no se encuentran claramente definidas las obligaciones y las prohibiciones, no se tiene claro el régimen disciplinario para garantizar las buenas relaciones y evitar conflictos entre el personal docente y administrativo. La dirección del Instituto Nacional de Educación Básica Huitán no da a conocer sus obligaciones y prohibiciones según La ley de Servicio Civil Decreto N0. 1748

## **Capítulo 2**

### **Diagnóstico institucional**

#### **2.1 Problemática**

La dirección del establecimiento Instituto Nacional de Educación Básica Huitán está dispuesta a mediar los conflictos que existen entre el personal docente y administrativo, según el acuerdo ministerial No. 01-2011 Normativa de Convivencia Pacífica y Disciplina para una Cultura de Paz en los Centros Educativos, con el fin de sensibilizar a la comunidad educativa en el proceso formativo para promover la relación armoniosa y pacífica entre el personal docente y administrativo, promoviendo un ambiente seguro y propicio para formar conductas solidas e idóneas. Inculcando la práctica de valores y el fortalecimiento de la identidad personal, ética y cultural.

Para el cumplimiento de las normas que regulan la convivencia pacífica y propician el ambiente adecuado con el objetivo buscar el bienestar de la comunidad educativa respetando la integridad y dignidad del personal docente y administrativo, el propósito primordial es regular las relaciones entre el personal docente y administrativo y poder garantizar su eficiencia y asegurar a la misma justicia y estímulo en su trabajo, incorporando capacitaciones donde se les da a conocer sus derechos, obligaciones y prohibiciones.

La problemática radica en el Instituto Nacional de Educación Básica Huitán donde existen conflictos entre el personal docente y administrativo, no habiendo una regularización de las relaciones, no se encuentran claramente definidas las obligaciones y las prohibiciones, no se tiene claro el régimen disciplinario para garantizar las buenas relaciones y evitar conflictos entre el personal docente y administrativo. La dirección no da a conocer sus obligaciones y prohibiciones según La ley de Servicio Civil Decreto N0. 1748.

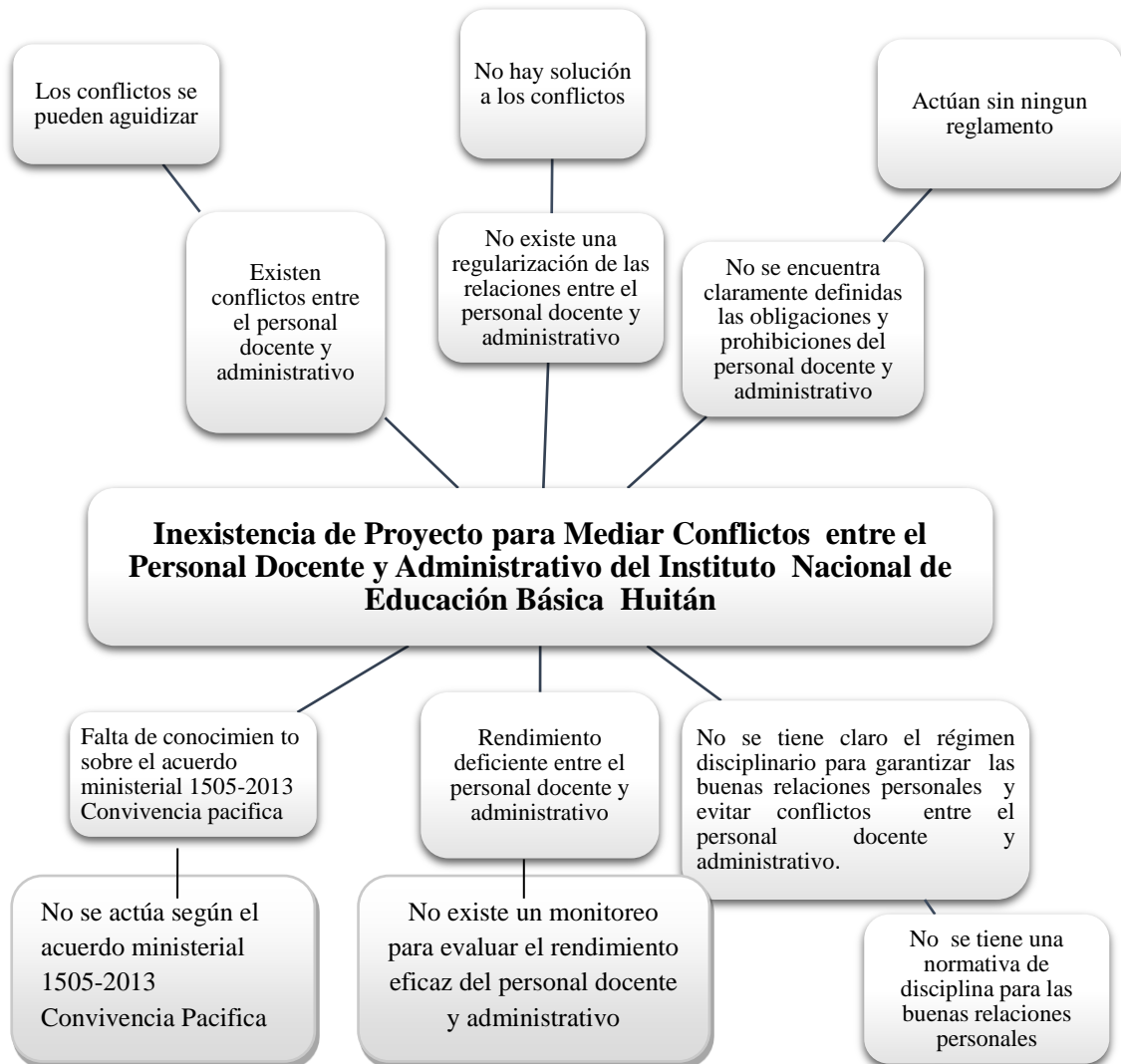
## 2.2 FODA sistémico

<p style="text-align: center;"><b>FODA</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Fortalezas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La dirección del establecimiento está dispuesto a mediar los conflictos que existen entre el personal docente y administrativo.</li> <li>• En el establecimiento hay disposición del personal docente y administrativo a una regularización de sus relaciones.</li> <li>• El personal docente y administrativo está en disposición de capacitaciones.</li> <li>• El personal docente y administrativo está dispuesto a someterse a un régimen disciplinario para granizar las buenas relaciones.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Oportunidades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La dirección tendrá un proceso mediación y solución de conflictos entre el personal docente y administrativo.</li> <li>• En el establecimiento existirá una regularización de las relaciones entre el personal docente y administrativo.</li> <li>• El personal docente y administrativo contará con capacitaciones</li> <li>• El personal docente y administrativo respetará sus prohibiciones y obligaciones.</li> </ul>
<p><b>Debilidades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existen conflictos entre el personal docente y administrativos.</li> <li>• No existe una regularización de las relaciones entre el personal docente y administrativo.</li> <li>• No se encuentran claramente definidas las obligaciones y las prohibiciones del personal docente y administrativo</li> <li>• No se tiene claro el régimen disciplinario para garantizar las buenas relaciones y evitar conflictos entre el personal docente y administrativo</li> </ul>	<p><b>Estrategias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyecto para Mediar Conflictos entre el personal docente y administrativo del Instituto Nacional de Educación Básica Huitán.</li> <li>• Charlas sobre la regularización de las relaciones entre el personal docente y administrativo</li> <li>• Realizar Inducciones al personal docente y administrativo sobre la aplicación de régimen disciplinario.</li> </ul>	<p><b>Estrategias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reforzar los programas de vinculación.</li> <li>• Promover un clima laboral afectivo</li> <li>• Ejecutar talleres de motivación laboral</li> </ul>
<p><b>Amenazas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de comunicación entre el Personal Docente y Administrativo</li> <li>• No existe interés en la reflexión de los valores.</li> <li>• Falta de la convivencia en los centros educativos.</li> <li>• Rendimiento deficitante del personal administrativo y docente.</li> </ul>	<p><b>Estrategias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecer las capacidades del recurso humano.</li> <li>• Cultivar los valores para propiciar un clima escolar seguro.</li> <li>• Brindar asesoría sobre el Acuerdo Ministerial No. 1505- 2013 sobre la convivencia pacífica</li> <li>• Crear y ejecutar plan de mejoramiento de actividades</li> </ul>	<p><b>Estrategias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecer el trabajo en equipo</li> <li>• Promover un clima laboral afectivo</li> <li>• Implementar un reglamento de convivencia en los centros educativos.</li> <li>• Regular el cumplimiento de obligaciones y prohibiciones</li> </ul>

## 2.3 Árbol de problemas

Figura No.2

Árbol de problemas

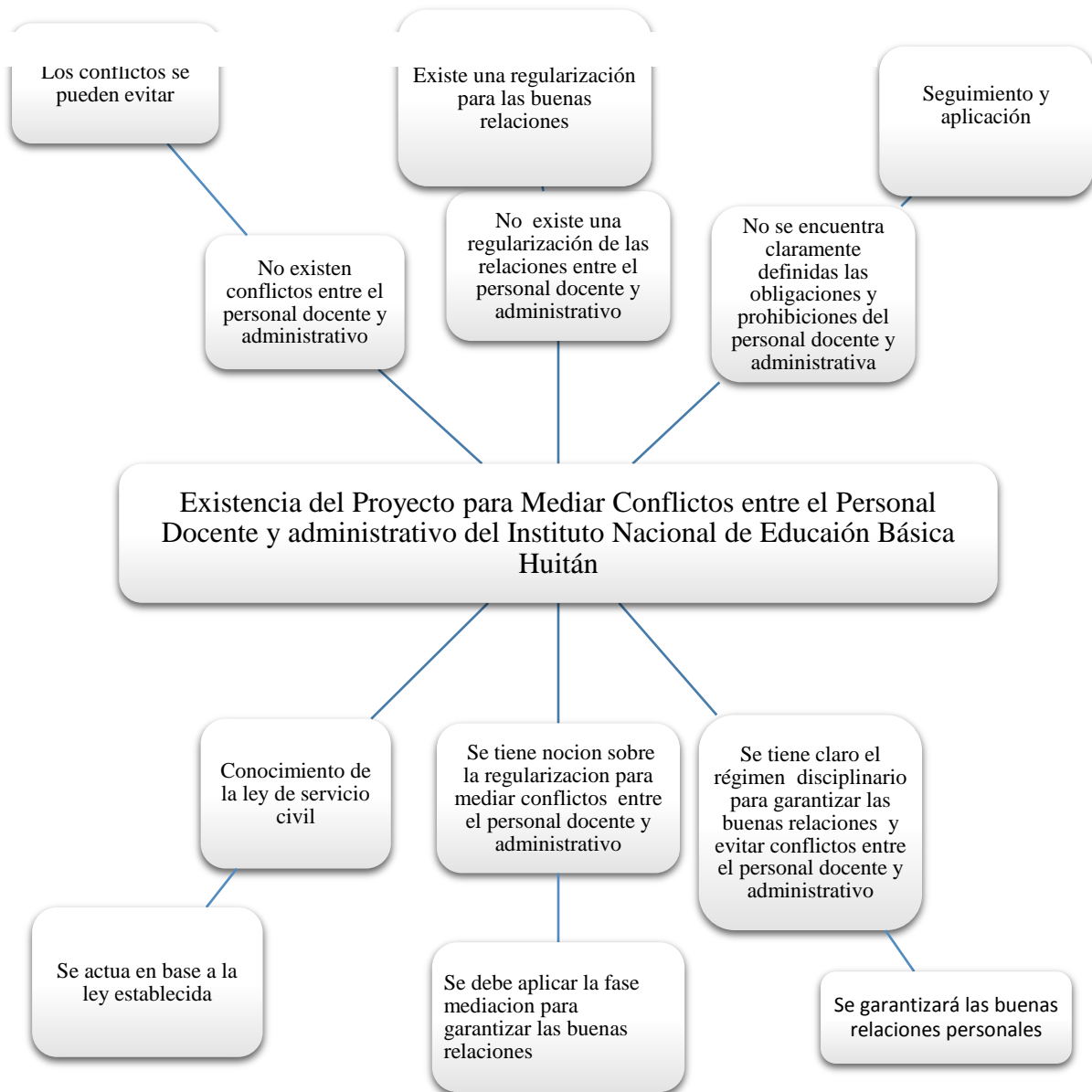


Fuente: elaboración propia

## 2.4 Árbol de objetivos

Figura No.3

Árbol de Objetivos



Fuente: elaboración propia

## 2.5 Metodología

En toda investigación, desde el enfoque metodológico que se desarrolle, sea cuantitativo o cualitativo, debe considerar dos elementos básicos en la actividad para el logro de sus objetivos, a veces orientados hacia la solución de un problema. El primero de ellos es recoger toda la información necesaria y suficiente para alcanzar esos objetivos, o solucionar ese problema. El segundo, consiste en estructurar esa información en un todo coherente y lógico, es decir, ideando una estructura lógica, un modelo o una teoría que integre esa información.

De manera particular, el enfoque cualitativo de investigación es, por su propia naturaleza, dialéctico y sistémico, lo que implica un posicionamiento epistemológico que le dará sentido al enfoque y procedimiento metodológico. En este marco de ideas, las teorías de la acción indican la importancia de las perspectivas comunes, como prerequisites de las actividades compartidas en el proceso de la investigación. Moser (1978) nos dice que “el conocimiento práctico no es el objetivo de la investigación acción sino el comienzo”. El “descubrimiento” se transforma en la base del proceso de concientización, en el sentido de hacer que alguien sea consciente de algo. La concientización es una idea central y meta en la investigación – acción, tanto en la producción de conocimientos como en las experiencias concretas de acción.

La investigación-acción es la metodología indicada cuando el investigador no sólo quiere conocer una determinada realidad o un problema específico de un grupo, sino que desea también resolverlo. En este caso, los sujetos investigados participan como coinvestigadores en todas las fases del proceso: planteamiento del problema, recolección de la información, interpretación de la misma, planeación y ejecución de la acción concreta para la solución del problema, evaluación posterior sobre lo realizado. El fin principal de estas investigaciones no es algo exógeno a las mismas, sino que está orientado hacia la concientización, desarrollo y emancipación de los grupos estudiados y hacia la solución de sus problemas.



Para Sampieri, (2010) "La investigación acción se define como un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos que se aplica al estudio de un fenómeno". La definición es válida tanto para el enfoque cuantitativo como para el cualitativo. Los dos enfoques constituyen un proceso que, a su vez, integra diversas técnicas. La investigación fue implementada mediante las técnicas e instrumentos de recolección de datos tales como observación, entrevistas y encuestas.

## **2.6 Técnicas**

Hurtado, (2008) La observación consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior estudio. La observación es un elemento fundamental de todo asunto investigativo, en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos.

La observación sirvió para identificar la problemática en el Instituto Nacional de Educación Básica Huitán, así como las mal administración y relaciones interpersonales manifestadas en la institución educativa.

La técnica de encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz. Según García, (2003) "La encuesta como técnica de investigación, utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características".

Ambas técnicas de investigación fueron ejecutadas para obtener información verídica y científica de la problemática de relaciones interpersonales entre la administración técnica pedagógica y docentes de la institución educativa antes mencionada.

## **2.7 Instrumentos**

Martínez M. (2011) define la entrevista como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar, adoptando la forma de un diálogo coloquial, es también una comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio, a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto.

En el campo de acción realizado en el municipio de Huitán departamento de Quetzaltenango, se efectuaron diversas entrevistas dirigidas específicamente a personas inmersas o involucradas en torno a la problemática planteada, entre ellos director, personal docente, operativo y otros miembros de la comunidad educativa, todo ello con la finalidad de obtener datos contundentes y reales sobre el problema y por consiguiente establecer alternativas de solución.

## **2.8 Informantes**

Según Méndez. F (2010) los informantes son quienes asumen la información, como los sujetos que contextualizados dentro del fenómeno, tienen su propia forma de entender, ofrecer y proveer la información que conduzca a la investigación del hecho.

Para un investigador pueden surgir dudas acerca de la credibilidad y veracidad de la información, he incluso sobre la percepción entre sujetos del mismo grupo, por lo que se hace necesario cruzar las informaciones, contrastarlas y corroborarlas con la de otros, ya sea de grupos diferentes como en tiempos diferentes, esto nos coloca en la técnica de la triangulación y en la selección de la muestra.

Por lo que la selección de los sujetos informantes es crucial para el investigador, con lo cual evita desvíos y opiniones que se encuentren fuera del contexto de estudio, por lo que la claridad en la redacción de los objetivos es fundamental, para asumir la táctica que mejor se

adecúe a dicha selección. En síntesis, el Informante es el sujeto que ve el problema de manera general y conoce las características y todo lo entorno a la problemática.

## **2.9 Resultados del diagnóstico institucional**

El proceso de observación, y encuestas trajo consigo resultados contundentes en torno a la identificación de la problemática que se ha estado dando en el Instituto Nacional de Educación Básica Huitán, lo cual ha generado inconvenientes en las relaciones interpersonales, específicamente con el personal docente y administrativo.

La institución en cuanto a su infraestructura cuenta con ambientes educativos estables y con capacidad para la atención de la población estudiantil del nivel básico. Los estudiantes en reiteradas ocasiones expresan su inconformidad por el mal manejo de las relaciones y emociones con los miembros del Instituto, el cual se debe por la mala gestión administrativa para incentivar a los docentes a realizar de manera mejor su labor educativa.

Las encuestas realizadas a la comunidad educativa emitieron resultados negativos, debido a la mala gestión emocional y de buenas relaciones, los estudiantes se veían afectados de muchas maneras, de tal manera que muchos no desobedecían los reglamentos de disciplina, porque según ellos, ni los docentes lo cumplían y que en todo tiempo era notorio las dificultades manifestadas entre los mismos, todo ello produjo secuelas y afectó rigurosamente el rendimiento educativo de los estudiantes y más aún el carácter y personalidad de los alumnos ya que los mismos se encuentran en la etapa de adolescencia y el apoyo acompañado de un buen ejemplo de sus docentes vendría a ayudar de manera significativa a la comunidad estudiantil.

Por lo que como estudiante he propuesto el Proyecto de mediación de conflictos con la finalidad de mejorar las relaciones entre el personal docente, administrativo, operativo y comunidad educativa, a sabiendas que los más perjudicados de todo ello han sido los estudiantes, porque el clima afectivo en el ambiente escolar no es el adecuado.

Para tener una educación significativa y de calidad es necesario que vaya acompañado de afecto y cariño los cuales son fundamentales para implementar las metodologías educativas y que las mismas presenten resultados positivos.

## **Capítulo 3**

### **Marco teórico**

#### **3.1 Conflictos**

Todas las instituciones y las escuelas no es precisamente una excepción, se caracterizan por vivir diversos conflictos de distinta índole, de diferente intensidad y diversos protagonistas. Se suscitan por ejemplo: conflictos entre profesores, alumnos y padres de familia o profesores y personal administrativo, conflictos entre la comunidad también puede suscitarse, todos los que están inmersos en un centro educativo de alguna manera han vivido situaciones como las anteriormente descritas.

Para Gairín, (2012) paradójicamente, hablar de conflictos puede resultar para muchos docentes recordar situaciones tristes, dolorosas, no deseables, situaciones que están viviendo con angustia, por lo que se requiere desarrollar una visión alternativa fundamentada en valores públicos, democráticos y colectivos.

Los conflictos son necesarios afrontarlos con valor y mediarlo pedagógicamente con criterios y estrategias funcionales que favorezcan la solución de los mismos y permitan consolidar una convivencia pacífica y en valores. (Escudero, p. 27, 2000).

En el ámbito educativo, la concepción negativa del conflicto afecta a todos sus ambientes, perturba el proceso de enseñanza-aprendizaje, el desarrollo social y funcional de las instituciones educativas, por lo que cada vez la importancia de entenderlo y tratar de transformarlo para mejorar el clima afectivo y la convivencia entre todo el personal.

Por consiguiente, el conflicto es considerado como un “elemento que acaba por perjudicar gravemente el normal funcionamiento de la escuela, conviene evitar situaciones conflictivas, por lo que, las características distintivas de las instituciones educativas están en el actuar del directivo, mediante una eficacia de gestión escolar, liderazgo, que se

configura como algo objetivo, relevante, que produce un bajo o alto nivel de conflictividad, todo ello para resolver de manera satisfactoria el nivel y amplitud de los conflictos. (Isaacs, 2001, p.p. 22-23).

La escuela es una institución que educa para la vida y en la vida hay que saber convivir, así de sencillo, pero como institución social donde a diario se establecen relaciones entre varias personas, la convivencia resulta con frecuencia en un dilema y más aún cuando no se le da la necesaria atención a la transformación de los conflictos, la institución educativa se puede convertir en un territorio desfavorable para los docentes, estudiantes, padres de familia, personal administrativo y operativo, es por ello que la transformación de conflictos reviste, en la actualidad, una exigencia especialmente apremiante. (Robbins, p.p. 34-35, 2002).

### **3.2 Personal Docente y Administrativos**

El personal docente administrativo no se ocupa directamente de la tarea de educar, poniéndose al frente de los cursos, sino de distribuir o redistribuir los recursos en base a los fines fijados, y supervisar que se es te cumpliendo lo planificado, para aumentar la calidad educativa; por ejemplo, en qué se gastarán los recursos obtenidos a través de la cooperadora escolar o la gestión de un subsidio para el establecimiento, o de la instrumentación de planes de capacitación docente, o el control de ausentismo de alumnos y personal. En las escuelas esta función la cumple el personal directivo: director, vice director, secretario, prosecretario y, especialmente el administrador educativo.

### **3.3 Regularización**

Consiste en el establecimiento de normas, reglas dentro de un determinado ámbito. El objetivo de este procedimiento es mantener un orden, llevar un control y garantizar los derechos de todos los integrantes de una comunidad.

### **3.4 Obligaciones**

Son obligaciones del personal docente, administrativo, estudiantes, padres de familia, personal operativo y demás integrantes de la comunidad educativa estar en la plena disponibilidad de participar activamente en el proceso de educación atendiendo las normas de convivencia sugeridas y establecidas con la finalidad de alcanzar una convivencia óptima regida con normas, valores, conductas y criterios aceptables, así como la buena disposición de mediar para brindar soluciones pacíficas.

### **3.5 Prohibiciones**

La comunidad educativa conformada por docentes, administrativo, estudiantes y personal operativo, son quienes deben estar en entera disponibilidad de practicar los reglamentos de disciplina y convivencia, por lo que queda prohibido faltar a cuales quiera de los artículos disciplinarios.

### **3.6 Régimen Disciplinario**

La convivencia en armonía y el cultivo de valores propician un clima escolar seguro y efectivo en la comunidad educativa, lo que es determinante para que los estudiantes desarrollen sus competencias para la vida, por lo que, la implementación de un régimen disciplinario fundamentado en el programa nacional Vivamos Juntos en Armonía establecido por el Ministerio de Educación de Guatemala, trae consigo fundamentos legales y funcionales para mediar de manera satisfactoria ante situaciones conflictivas, de tal manera que los miembros de la comunidad educativa puedan participar, contribuir, crear y conservar un ambiente agradable y fomentar el respeto y la paz.

El profesor debe ser un facilitador que propicie integralmente la aplicación de estrategias educativas, que le permitan el cultivo cotidiano de los valores en el contexto escolar, como parte del CNB, con proyección hacia el hogar y la comunidad. Fortalecer el cultivo de los

valores, principios, hábitos y conductas interculturales en el Instituto Nacional de Educación Básica Huitán, por medio de diversas actividades en el ámbito escolar, familiar y comunitario, a través de lo siguiente.

- Facilitar estrategias para la vivencia y reflexión de los valores universales establecidos en los ejes transversales del CNB.
- Fortalecer las capacidades del recurso humano para la promoción y construcción de un clima escolar y familiar basado en la convivencia pacífica y el ejercicio de los valores ciudadanos, en el marco de derechos humanos.
- Favorecer la creación y el uso de materiales didácticos para la excelente interacción educativa.



## **Capítulo 4**

### **Propuesta**

#### **4.1 Nombre de la propuesta**

Proyecto para Mediar Conflictos entre el Personal Docente y Administrativo del Instituto Nacional de Educación Básica Huitán.

#### **4.2 Introducción**

En las instituciones educativas es inevitable la presencia de conflictos de distinta índole, actualmente es una problemática que afrontan escuelas tanto del sector público como privado en el país, en toda institución el conflicto es inherente a su funcionamiento, por ello es una preocupación para quienes tienen a su cargo la conducción administrativa, generar vías para solucionar problemáticas con la finalidad de propiciar un clima afectivo que favorezca gradualmente la convivencia pacífica en todas sus partes.

La mediación educativa es una metodología de resolución de conflictos en el ámbito educativo con el propósito de plantear medidas a seguir para buscar soluciones, orientadas a la búsqueda de formación integral del estudiantado y todos los miembros de la comunidad educativa y por consiguiente la vivencia de los valores como herramienta primordial para la creación de un clima afectivo laboral e institucional favorable. Los individuos y grupos presentan intereses que en ocasiones se contraponen entre sí o con los objetivos de la institución de la que forman parte dando lugar a diferencias, disputas y problemas que los directivos tendrán que controlar o resolver, con la finalidad de generar mejores relaciones humanas y cooperación hacia el cumplimiento de su finalidad principal que es la de educar.

Por lo tanto la mediación encierra una experiencia educativa en todos los ámbitos, ya que las partes se educan mutuamente al participar en métodos colaborativos de resolución de conflictos, descubren múltiples percepciones de los problemas e identifican las cuestiones que les preocupan cuando se explican y se escuchan los fundamentos, permitiéndole a los

directivos, docentes y otros actores de las instituciones educativas contar con las pautas necesarias, dirigidas a orientar el manejo de situaciones conflictivas que se presentan, contribuyendo a un análisis y acción estratégica fundamentada en el diálogo y con ello solucionar la problemática y generar un convivencia pacífica perdurable.

### **4.3 Justificación**

El Proyecto para Mediar Conflictos entre el Personal Docente y Administrativo del Instituto Nacional de Educación Básica Huitán, es una estrategia fenomenal para implementarla dentro de la institución de la misma manera que cualquier otro centro educativo sin importar el nivel de educación al que pertenece ni a la población que atiende, debe tener un buen desempeño y debe alcanzar la eficiencia como institución y satisfacer las necesidades educativas.

El propósito de mejorar las relaciones entre el personal docente y administrativo se ve afectado de manera contundente cuando no se optimiza o se potencializa la mediación de conflictos, conocer su desempeño y eficiencia no es cuestión simple o de reducirse a una observación sino que se necesita implementar la mediación de conflictos a través de la aplicación correcta de instrumentos que permitan obtener información y puedan medir los conflictos, para mejorar y alcanzar las competencias pertinentes basadas en aceptación, la comprensión y el respeto.

Por lo tanto la implementación de la mediación educativa para la solución de conflictos es una herramienta indispensable para mejorar la problemática planteada en el Instituto Nacional de Educación Básica Huitán, el cual propone la intervención pedagógica basada en valores, y ejes de una vida en democracia y cultura de paz, propuestas por el Ministerio de Educación a través del Currículum Nacional Base del Nivel de Educación Básica, el mismo es también dirigido al personal docente y administrativo como entes de cambio y ejemplos a seguir para los estudiantes, por lo que si en ellos existen un clima afectivo favorable y una convivencia pacífica será un escenario ejemplar para las generaciones a su cargo.

## **4.4 Planteamiento del problema de la propuesta**

Los conflictos entre el personal docente y administrativo del Instituto Nacional de Educación Básica es una problemática vigente en la institución. La comunidad educativa se ha visto afectada de múltiples maneras debido a la falta de convivencia entre los mismos, los lineamientos metodológicos que como establecimiento educativo deben aplicar se ha deteriorado ante las malas relaciones interpersonales que a menudo se presentan.

Las entrevistas realizadas a padres de familia y estudiantes han dado resultados contundentes del mal manejo administrativo en función de relaciones pacíficas entre todo el personal, el cual afecta severamente el desarrollo humano, educativo y formación integral de los estudiantes.

Las diferencias entre los docentes y director son en muchas ocasiones por la mala administración de las finanzas públicas, destinadas a la educación y remuneración de los docentes. Por lo que, como estudiante universitaria propongo el proyecto de Mediación de Conflictos entre el Personal Docente y Administrativo del Instituto Nacional de Educación Básica Huitán.

## **4.5 Objetivos**

### 4.5.1 Objetivo general

Mediar Conflictos Entre El Personal Docente y Administrativo del Instituto Nacional de Educación Básica Huitán.

### 4.5.2 Específicos

- Determinar el impacto de los conflictos.
- Establecer las causas de los conflictos entre el personal Docente y Administrativo.
- Identificar los Conflictos entre el Personal Docente y Administrativo según el Decreto de Ley de Servicio Civil No. 1748

## **4.6 Estrategia**

Las acciones a ejecutarse para la implementación de las estrategias de mejoramiento de la problemática planteada se orienta a concientización de la dificultades que han causado los roces entre los docentes personal administrativo de la institución todo ello a través de acciones orientadas en el afecto, hermandad, valores y derechos humanos. Sin ofender a ninguno de los involucrados.

Se llevarán a cabo charlas motivaciones disertadas por expertos en la temática, actividades de cooperación y convivencia en valores y la aplicación del programa nacional vivamos juntos en armonía, involucrando a los estudiantes y demás miembros de la comunidad educativa con el fin de fortalecer el proceso y con ello alcanzar resultados positivos y satisfactorios a la vez.

El FODA sistémico mediante las fortalezas y disposiciones de los miembros de la institución educativa pretenden generar espacios para mediar conflictos a través de herramientas basadas en la importancia de los valores y las buenas relaciones interpersonales, las oportunidades de mejor se acrecientan y con ello la disponibilidad de cada uno de los miembros son fortalecidas de tal manera que se agilizarán los resultados esperados.

## **4.7 Resultados esperados**

Las relaciones interpersonales y el clima afectivo laboral son los principales puntos o focos de acción para mejorar en el Instituto de Educación Básica Huitán, además de ello es importante que dentro de los miembros de la institución exista una excelente comunicación basada en valores y el respeto a las diferencias individuales y derechos universales y de los pueblos indígenas, debido a la multiculturalidad, pluriculturalidad e interculturalidad que como ciudadanos guatemaltecos gozamos.

La unidad en la diversidad es la clave para mediar de manera significativo los conflictos que se han presentado en el Instituto, la población educativa que se atiende en el mismo se encuentra en rangos de edad de 11 años a 16 años, lo cual constituye la etapa de la adolescencia y ellos son los personajes que más han sido afectados ante la diversidad de problemas que se acecha en la Institución, porque debido a la incomodidad y malas relaciones, los docentes no han estado realizando su labor educativa como lo demanda la Ley de Educación Nacional y el Currículo Nacional Base de Guatemala.

Por lo que, se pretende que, con la implementación del proyecto de mediar conflictos entre el personal docente y administrativo del Instituto Nacional de Educación Básica Huitán exista un ambiente laboral y educativo ejemplar para las demás instituciones, donde todos los miembros de la comunidad aprendan a solucionar con valores y de manera pacífica los problemas y además de ello los docentes y administrativos cumplan con sus obligaciones y prohibiciones según lo demanda la Ley de Servicio Civil y la Ley de Educación Nacional.

La mediación de conflictos de manera pacífica y racional trae consigo múltiples beneficios y resultados para la comunidad educativa del municipio de Huitán, Quetzaltenango. La educación de nuestro país afronta realidades devastadoras ante la poca inversión en educación y falta de preparación constante a docentes, entre muchos factores más y unido a ello problemas de relaciones entre docentes y administrativos la educación se ve afectado aún más, por lo que es necesario que con esmero, apoyo mutuo y convivencia pacífica tanto el personal docente como administrativo se esmeren en dar lo mejor y juntos busquen innovaciones a favor de la educación.

#### **4.8 Actividades**

- Charla motivacional sobre relaciones intrapersonales.
- Aplicación del programa vivamos juntos en armonía.
- Calendarizar una mesa de diálogo para socializar experiencias del personal docente en función del Sistema Educativo Nacional.
- Taller sobre transformación y adecuación curricular.

## 4.9 Cronograma de actividades

Estrategia	Resultados esperados	Actividades	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Observaciones
Mesa Redonda	Sensibilización de la importancia de las relaciones interpersonales.	Charla motivacional sobre relaciones intrapersonales.  Socializar experiencias del personal docente en función del Sistema Educativo Nacional.	X			
Diálogo guiado.	Establecer una socialización afectiva entre todos los miembros	Taller sobre transformación y adecuación curricular.  Aplicación del programa vivamos juntos en armonía.		X		
Compartamos Juntos en Armonía.	Generar un clima afectivo.	Implementación de estrategias que puedan llevar a cabo una educación eficiente.			X	

#### **4.10 Metodología**

El Proyecto para Mediar Conflictos entre el Personal Docente y Administrativo del Instituto Nacional de Educación Básica Huitán, fue formulado y gestionado por la estudiante del Sexto Trimestre de la Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, Adelin Beatriz Ríos López se desarrolló atendiendo la necesidad de la institución que se pudo evidenciar en el cruce de las estrategias del FODA realizado, este proyecto se ejecutó de la manera más pertinente.

#### **4.11 Implementación y sostenibilidad de la propuesta**

El proyecto de Mediar Conflictos ésta dirigido al personal docente y administrativo del Instituto Nacional de Educación Básica de Huitán, el cual tendrá como propósito implementar alternativas de solución ante situaciones conflictivas mediante la aplicación de una cultura de paz y valores. El desarrollo de las diferentes actividades y proceso de sensibilización se efectuará en un lapso de tiempo prudencial, con la finalidad de mediar de manera activa y creativa.

#### **4.12 Recursos**

##### 4.12.1 Humanos

- Personal docente y administrativo.
- Estudiante universitaria.
- Especialistas (psicólogos).

##### 4.12.2 Materiales

- Audiovisuales
- Cañonera
- Audio
- Papel
- Marcadores

### 4.13 Presupuesto

Actividad	Recursos	Total
Charla motivacional sobre relaciones interpersonales.	Psicólogo para impartir la charla. Alquiler de cañonera y audio.	Q. 250.00
Mesa de diálogo para socializar experiencias del personal docente en función del Sistema Educativo Nacional.	Recursos humanos y materiales audiovisuales.	Q. 100.00
Taller sobre transformación y adecuación curricular.	Recursos humanos y materiales audiovisuales.	Q. 100.00
Diálogo sobre estrategias que se pueden utilizar para llevar a cabo una educación eficiente.	Materiales audiovisuales. Cañonera. Pliegos de papel bond.	Q. 175.00
Aplicación del programa vivamos juntos en armonía.	Recursos humanos. Pliegos de papel bond. Marcadores. Materiales audiovisuales.	Q. 150.00
		Q. 775.00



## **Capítulo 5**

### **Sistematización de la propuesta**

#### **Proceso de sistematización**

Durante las actividades desarrolladas en la práctica profesional dirigida se pudo experimentar una serie de procedimientos administrativos que corresponden a la dirección de un establecimiento del nivel medio, las actividades desarrolladas fueron presididas por las etapas que contemplo el proceso. La primera etapa fue la de observación, donde se pudo hacer un reconocimiento de las instalaciones, interacción con del personal en general, socializar con docentes la finalidad y los alcances de la práctica profesional.

La segunda etapa fue la de inducción, es aquí donde se tiene la experiencia directa de llevar los procesos administrativos que competen a la dirección del Instituto Nacional de Educación Básica del Municipio de Huitán, dentro de estas actividades el director compartió nociones y concedió autorización para el manejo de algunos registros y controles del establecimiento y se pudo reforzar los conocimientos previos sobre: redacción de actas ordinarias, oficios, circulares, libro de asistencia y libro de conocimientos.

La tercera etapa consistió en gestionar y ejecutar el proyecto de implementación mediación de conflictos en el personal docente y administrativo, para lo cual fue necesario atender las fases del ciclo de un proyecto, al final se pudo socializar este proceso con el director y los docentes.

#### **5.1 Experiencia vivida**

La implementación del proyecto surge ante la necesidad de mediar conflictos entre el personal docente y administrativo del Instituto Nacional de Educación Básica de Huitán, quienes ante diversas circunstancias han tenido problemas tanto por mala administración

educativa como problemas entre docentes, lo cual ha generado relaciones interpersonales deficientes.

Como actividad inicial del cronograma establecido para llevar a cabo el proyecto, se dio a conocer al director las diferentes actividades a realizarse con la finalidad de mejorar las relaciones interpersonales entre el personal docente y administrativo que acecha la institución educativa y con ello la aplicación de un diálogo guiado para sensibilizar a la comunidad educativa sobre la importancia de mantener un clima afectivo favorable que genere mejores oportunidades de desarrollo personal, laboral y sobre todo educacional.

La implementación de la mesa de diálogo para socializar experiencias del personal docente y administrativo, fue la segunda actividad ejecutada con ello se logró cambios significativos para el ejercicio adecuado de la labor de cada uno de los miembros del establecimiento en cuanto a la educación que deben recibir cada uno de los estudiantes, así como la responsabilidad que tienen tanto docentes como directores de ser agentes de cambio en la comunidad y ejemplos a seguir para su población estudiantil, ante ello la necesidad de que ambos tengan una excelente relación en valores.

El taller sobre transformación y adecuación curricular, se realizó de manera satisfactoria, gracias a la preparación académica adquirida a lo largo de la carrera, se brindó a los docentes y administradores pedagógicos las herramientas necesarias para la ejecución de una educación de calidad, fundamentada bajo los estándares educativos que el Ministerio de Educación de nuestro país requiere a través del Curriculum, el cual se constituye en el proyecto educativo de nación y con ello atender con equidad e igualdad a la población haciendo hincapié en la inclusión educativa ante las diversas necesidades que puedan presentarse, para ello se les orientó a los docentes a cómo realizar un adecuación curricular y los lineamientos metodológicos a seguir para alcanzar aprendizajes significativos y un clima afectivo.

La ejecución del diálogo sobre estrategias que se pueden utilizar para llevar a cabo un ambiente cálido fue ejercida de manera interactiva, propiciando los espacios para que el personal docente y personal administrativo compartan experiencias dirigidas a alcanzar una educación de calidad.

También como disertadora del tema se proporcionó metodologías, técnicas y estrategias activas encaminadas al alcance de competencias e indicadores de logro de manera significativa, siendo el juego y la lúdica la principal herramienta de aprendizaje.

La construcción de los propios aprendizajes hace al docente un ser autónomo, capaz de alcanzar aprendizajes significativos que le serán funcionales a lo largo de su vida y en el desempeño de su labor y de descubrir las habilidades y destrezas que lo hacen un ser único y especial.

Como parte progresiva durante todo el proceso de aplicación del proyecto se utilizó el programa nacional Vivamos Juntos en Armonía, creado por el Ministerio de Educación, el cual, está dirigido a todos los niveles educativos con la finalidad de que dentro de las instituciones se genere un clima afectivo favorable principalmente entre los educadores y por consiguiente con todos los estudiantes y comunidad educativa en general.

Todas las actividades se trabajaron con el propósito de crear en el Instituto Nacional de Educación Básica Huitán, un clima de trabajo basado en valores y derechos humanos, así como la orientación pedagógica adecuada y pertinente para alcanza un verdadera educación de calidad, el cual como eje principal debe estar cimentada en el amor, valores y conductas esenciales y vitales que permitirán una convivencia pacífica y ende una mediación adecuada para resolver problemas laborales o educativos de manera satisfactoria.

Por lo tanto las experiencias adquiridas a lo largo del proyecto trajeron consigo múltiples aprendizajes, los cuales serán de utilidad a mi vida profesional y laboral.

## **5.2 Reconstrucción histórica**

La Práctica profesional dirigida fue en la dirección del Instituto Nacional de Educación Básica del municipio de Huitán, del departamento de Quetzaltenango, esta experiencia condescendió a fortalecer la noción que se tenían sobre el papel de un director educativo y el conocimiento que se necesita tener para ejecutar las tareas colegiales, se puede decir que el directivo es el responsable de los avances o desfases que pueda tener la institución.

En este proceso se pudo asimilar que es imprescindible conocer y aplicar la legislación educativa en todas las tareas que corresponden a cada trabajador y a todo miembro de la comunidad educativa, dentro de este proceso se pudo evidenciar que el personal docente necesita ser monitoreado y necesita registrar sus actividades con responsabilidad y puntualidad, esto favorecerá la eficiencia de sus tareas y permitirá que el instituto se mantenga sólido, organizado y con un clima agradable.

A través de las actividades desarrolladas en la práctica profesional dirigida se pudo experimentar una serie de procedimientos administrativos que corresponden a la dirección de un centro educativo del nivel medio, las actividades desarrolladas fueron manejadas por las etapas que contemplo el proceso. La primera fase fue la de observación, donde se pudo hacer un reconocimiento de las instalaciones, interacción con el personal en general.

La segunda fase fue la de inducción, es aquí donde se tiene la experiencia directa de llevar los procesos administrativos que competen a la dirección del Instituto Nacional de Educación Diversificada del Municipio de Huitán, dentro de estas actividades el director compartió nociones y concedió autorización para el manejo de algunos registros y controles. Por último se llevó a cabo gestionar y ejecutar el proyecto de implementación de evaluación del desempeño docente, para lo cual fue necesario atender las fases del ciclo de un proyecto, finalmente se pudo socializar este proceso con el director y el personal docente.

### **5.3 Objeto de la sistematización de la propuesta**

Durante el proceso fue precisa la implementación y ejecución del proyecto para mediar conflictos entre el personal docente y administrativo del Instituto Nacional de Educación Básica del municipio de Huitán lo cual contribuye a fortalecer las relaciones y el clima afectivo de la comunidad educativa y mejora el desempeño de los docentes y agiliza las acciones del director. Después de ser ejecutadas las actividades se evidencian los logros alcanzados y permiten comprobar si se respondió a la necesidad que fue identificada.

### **5.4 Principales lecciones aprendidas**

Durante la práctica profesional dirigida, realizada en la dirección del Instituto Nacional de Educación Básica del municipio de Huitán, se llevó a cabo una serie de técnicas esenciales para el desempeño profesional administrativo de un centro educativo, ya que es preciso conocer y saber desarrollar estos procedimientos por el solo hecho de que determinan la funcionalidad de toda una institución.

#### **Trabajo en Equipo**

Una conflicto entre los docentes, es lograr unirlos como un equipo, aunque el docente tiene un perfil de trabajo establecido y sabe sus obligaciones como tal, muchas veces no hay voluntad de realizar sus funciones espontáneamente y en las reuniones habituales manifiesta cierto grado de desinterés, por lo que, tener una agenda de reuniones no le resulta interesante y no aportara sus ideas respecto a los temas a tratar, la participación deficiente de los docentes provoca un desacuerdo en una agenda de trabajo.

Desarrollar una agenda de trabajo flexible pero muy objetiva dejando clara y puntualmente los aspectos a tratar, responsabilizando la asistencia de todo el personal mediante una circular y haciendo minutas para dejar evidencia de lo socializado, de esta manera, el administrador asignará responsabilidades formalmente en una reunión de manera ordenada y en el mínimo tiempo posible.

- Archivos Administrativos

Los documentos, libros de registro y control utilizados en la administración educativa son varios por lo que resulta difícil recordar la ubicación correcta de cada uno de ellos, esto repercute en un desorden y una dificultad para localizar un informe, una circular, un reglamento o un documento simple. Siempre suele haber un archivo general pero desorganizado o muy generalizado.

La mayor dificultad es el desconocimiento del orden que debe cumplir un archivo y la deficiente organización y clasificación de documentos, a veces la institución no tiene muebles para archivos y en su mayoría, si los hay, suelen ser un baúl o casillero de múltiples funciones y no tienen separaciones idóneas para varios documentos lo que favorece el desorden.

## **Conclusiones**

Se mediaron los conflictos Entre El Personal Docente y Administrativo del Instituto Nacional de Educación Básica Huitán.

Se establecieron las causas de los conflictos entre el personal Docente y Administrativo, por medio de los instrumentos aplicados.

Se identificaron los conflictos entre el Personal Docente y Administrativo según el Decreto de Ley de Servicio Civil No. 1748


## Referencias

- Escudero. (2000). *Redalyc. com*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/html/461/46146811010/index.html>
- Gairín. (2012). *Redalyc.com*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/html/461/46146811010/index.html>
- Isaacs. (2001). *Redalyc.com*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/html/461/46146811010/index.html>
- Robbins. (2002). Conflictos en Instituciones Educativas. *Revistas-Redalyc*, 34-35.
- Burton J. (2000). *La Resolución de Conflictos*. Obtenido de <http://scar.gmu.edu/La%20Resolucion.pdf>



## Anexos

### Anexo 1 Cartas de autoridades



Quetzaltenango 21 de Mayo de 2018

Lic. Bani Uziel López Álvarez  
Instituto Nacional de Educación Básica  
Huitán Quetzaltenango.  
Pte.

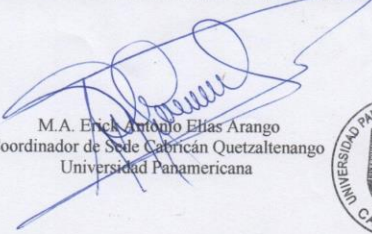
Estimado Director me permito saludarlo a nombre de la Universidad Panamericana con sede en el municipio de Cabricán.




La presente tiene como finalidad hacer de su conocimiento que la estudiante: Adelin Beatriz Ríos López, es alumna de la Carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa de esta casa de estudios con sede en el municipio de Cabricán.

Por tal razón y con el aval correspondiente, se le otorga la presente solicitud para que pueda realizar la Práctica Profesional dirigida durante el presente ciclo escolar en el establecimiento que usted dignamente dirige y que consiste en 200 horas distribuidas en dos diferentes momentos: observación y desarrollo de la Práctica Profesional Dirigida. La referida práctica surte sus efectos a partir del día 23 de Mayo del 2018 y de manera atenta solicitamos se sirva suscribirle el Acta de inicio y en su momento la de finalización de Práctica.

Agradeciendo de antemano la atención prestada a la presente, me es grato suscribirme de usted.

Atentamente;

  
M.A. Erick Antonio Elias Arango  
Coordinador de Sede Cabricán Quetzaltenango  
Universidad Panamericana

## Anexo 2 Ficha informativa

Forma 1

Ficha informativa



1. Datos personales

- a. Nombre completo del/la estudiante practicante: Adelín Beatriz Ríos López
- b. Dirección: Cabricán Quetzaltenango
- c. Móvil: 31835644
- d. Dirección electrónica: adelinrioslopez@gmail.com

2. Datos del centro educativo en donde realizó la Práctica Docente

- a. Nombre del centro educativo: Instituto Nacional de Educación Básica, Huitán
- b. Nivel: Medio Ciclo: Básico
- c. Nombre del Director: Lic. Bani Uziel López Álvarez
- d. Número de teléfono: 59906506

3. Fechas de Práctica Docente

- a. Periodo de la Práctica Profesional: Del 23 de mayo al 23 de julio de 2018

4. Nombre de los Catedráticos

- a. Nombre del Jefe inmediato: Lic. Bani Uziel López Álvarez
- b. Catedrático de la Universidad Panamericana: Lic. Erick Antonio Elías Arango

### Anexo 3 Certificación de Acta de Inicio

**EL INFRASCRITO DIRECTOR DEL INSTITUTO NACIONAL DE EDUCACIÓN BÁSICA, MUNICIPIO DE HUITÁN, DEPARTAMENTO DE QUETZALTENANGO, CERTIFICA: HABER TENIDO A LA VISTA EL LIBRO DE ACTAS No. UNO EN EL QUE A FOLIO NÚMERO SETENTA Y SEIS APARECE EL ACTA NÚMERO 06-2018, LA QUE COPIADA LITERALMENTE DICE:**

**ACTA No. 06-2018.**

En el municipio de Huitán, Departamento de Quetzaltenango, siendo las trece horas con veintidós minutos, del veintitrés de mayo del dos mil dieciocho, reunidos en las instalaciones que ocupa la dirección del Instituto Nacional de Educación Básica municipio de Huitán, Departamento de Quetzaltenango, las siguientes personas: Adelyn Beatriz Ríos, estudiante de la Licenciatura en Pedagogía y administración Educativa, en la Universidad Panamericana, sede Cabricán y el director del INEB Bani Uziel López Alvarez, quien suscribe la presente para hacer constar lo siguiente:

**PRIMERO:** Se tiene a la vista la solicitud presentada por señorita Adelyn Beatriz Ríos, para realizar práctica profesional dirigida en la dirección del INEB Huitán la cual constara de docientas horas, cumpliendo con los requerimientos necesarios para su formación.

**SEGUNDO:** practica profesional dirigida se realizara en la direccion del INEB HUITÁN, Centro, Jornada Vespertina, Municipio de Huitán, Departamento de Quetzaltenango y toma vigencia a partir de la presente fecha 23 de mayo del 2018

**TERCERO:** No habiendo más que hacer constar, se finaliza la presente quince minutos después de iniciada, en el mismo lugar y fecha de su inicio. Firmando de conformidad quienes intervenimos, Damos Fe.

**Y PARA LOS USOS LEGALES QUE CORRESPONDA SE EXTIENDE, FIRMA Y SELLA LA PRESENTE CERTIFICACIÓN EN EL MUNICIPIO DE HUITÁN, DEPARTAMENTO DE QUETZALTENANGO, A LOS TRES DÍAS DEL MES DE AGOSTO DEL AÑO DOS MIL DIECIOCHO.**

Bani Uziel López Alvarez  
Director





## Certificación del Acta Final

**EL INFRASCrito DIRECTOR DEL INSTITUTO NACIONAL DE EDUCACIÓN BÁSICA, MUNICIPIO DE HUITÁN, DEPARTAMENTO DE QUETZALTENANGO, CERTIFICA: HABER TENIDO A LA VISTA EL LIBRO DE ACTAS No. UNO EN EL QUE A FOLIO NÚMERO SETENTA Y SEIS APARECE EL ACTA NÚMERO 10-2018, LA QUE COPIADA LITERALMENTE DICE:**

**ACTA No. 10-2018.**

En el municipio de Huitán, Departamento de Quetzaltenango, siendo las diecisiete horas con veintidós minutos, del veintitres de julio del dos mil dieciocho, reunidos en las instalaciones que ocupa la dirección del Instituto Nacional de Educación Básica municipio de Huitán, Departamento de Quetzaltenango, las siguientes personas: Adelyn Beatriz Ríos, estudiante de la Licenciatura en Pedagogía y administración Educativa, en la Universidad Panamericana, sede Cabricán y el director del INEB Bani Uziel López Alvarez, quien suscribe la presente para hacer constar lo siguiente:

**PRIMERO:** se da a conocer el cierre de la práctica por señorita Adelyn Beatriz Ríos, practica profesional dirigida en la administración del INEB Huitán la cual culminó con docientas horas cumpliendo con los requerimientos necesarios para su formación.

**SEGUNDO:** La señorita Adelyn Ríos se retira con agradecimientos y con solvencia de todo tipo en la dirección del INEB HUITÁN, Centro, Jornada Vespertina, Municipio de Huitán, Departamento de Quetzaltenango.

**TERCERO:** No habiendo más que hacer constar, se finaliza la presente quince minutos después de iniciada, en el mismo lugar y fecha de su inicio. Firmando de conformidad quienes intervenimos, Damos Fe.

**Y PARA LOS USOS LEGALES QUE CORRESPONDA SE EXTIENDE, FIRMA Y SELLA LA PRESENTE CERTIFICACIÓN EN EL MUNICIPIO DE HUITÁN, DEPARTAMENTO DE QUETZALTENANGO, A LOS TRES DÍAS DEL MES DE AGOSTO DEL AÑO DOS MIL DIECIOCHO.**

Bani Uziel López Alvarez  
Director



A handwritten signature in black ink, appearing to read "Bani Uziel López Alvarez", written over a horizontal line.

## Anexo 4 Instrumento

**UNIVERSIDAD PANAMERICANA**

Facultad de Ciencias de la Educación

Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa

Sede Cabricán Quetzaltenango

Encuesta

Edad \_\_\_\_\_ Sexo \_\_\_\_\_ Procedencia \_\_\_\_\_

Formación Media \_\_\_\_\_

1. ¿Qué es un conflicto?
2. ¿Qué factores contribuyen a la aparición de conflictos?
3. ¿Qué entiende por mediación?
4. ¿Describa algunas fases de la medición de conflictos?
5. ¿Qué porcentaje de su tiempo en un día escolar invierte en temas relacionados con la disciplina y los conflictos?
6. ¿Qué tipo de agresiones suelen ser las más corrientes entre el personal docente y administrativo?
7. ¿Las malas relaciones entre el personal docente y administrativo es la consecuencia de los conflictos en el establecimiento general?