

Rosa Isabel Ché Socoy

**Guía de Resolución de Conflictos Laborales para el  
Personal Docente y Administrativo del Instituto Nacional  
de Educación Diversificada, Palin, Escuintla**

**Asesor: Lic. Haroldo Hernán Cañas Márquez**



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

**Guatemala, junio 2018.**

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

Guatemala, junio 2018

## ÍNDICE

Resumen	i
Introducción	ii
<b>Capítulo I: Diagnóstico</b>	<b>1</b>
1.1 Contexto	1
1.1.1 Geográfico	1
1.1.2 Social	2
1.1.3 Histórico	2
1.1.4 Económico	3
1.1.5 Político	5
1.1.6 Filosófico	6
1.1.7 Competitividad	7
1.2 Análisis Institucional	8
1.2.1. Nombre de la Institución	8
1.2.1.1 Ubicación Geográfica	8
1.2.1.2 Visión	8
1.2.1.3 Misión	8
1.2.1.4 Objetivos	8
1.2.1.5 Metas	8
1.2.1.6 Políticas	9
1.2.1.7 Estructura Organizacional	9
1.2.1.8 Servicios que presta	10
1..3 Desarrollo Histórico	10
1..3.1 Los usuarios	12
1.3.1.1 Infraestructura	12
1.3.1.2 Proyección Social	12
1.3.1.3 Finanzas	12
1.3.1.4 Política Laboral	12
1.3.1.5 Administración	13
1.3.1.6 Ambiente Institucional	13
1.4 Lista de deficiencias, carencias detectadas	13
1.5 Problematización de las carencias y enunciados de hipótesis acción	14
1.6 Selección del problema y su respectiva Hipótesis acción	15
1.7 Descripción Opcional por indicadores del problema	16
1.8 Análisis de Viabilidad y Factibilidad	17
<b>Capítulo II: Fundamentación Teórica</b>	<b>18</b>
2.1 Elementos Teóricos	18
2.1.1 Educación	18
2.1.2 Administración	18
2.1.3 Tipos de Administración	20
2.1.4 Comunicación	20
2.1.5 Sociología	22
2.1.6 Relaciones Interpersonales	22
2.1.7 Relaciones Humanas	23
2.1.8 Trabajo en Equipo	24

2.1.9 Autoestima	25
2.1.10 Valores para docentes	26
2.2 Fundamentos Legales	28
2.2.1. Pacto Colectivo de Condiciones de trabajo MINEDUC	28
2.2.1.1 Reglamento Ley de Servicio Civil , Acuerdo Gubernativo No. 18-98	28
2.2.1.2 Ley de lo Contencioso Administrativo, Decreto No. 119-96	33
<b>Capítulo III: Plan de acción de la intervención</b>	38
3.1 Problema Seleccionado	38
3.2 Título del proyecto	38
3.3 Hipótesis Acción	38
3.4 Ubicación geográfica de la Intervención	38
3.5 Gerente ejecutor de la intervención	38
3.6 Unidad ejecutora	38
3.7 Descripción de la ejecución	38
3.8 Justificación de la intervención	39
3.9 Objetivos de la intervención	39
3.10 Actividades para el logro de objetivos	40
3.11 Cronogramas	40
3.12 Técnicas	41
3.13 Recursos	41
3.14 Presupuesto	42
3.15 Formato control de la evaluación	42
3.16 Guía de Resolución de conflictos laborales para el personal docente y administrativo del Instituto de Educación Diversificada Palín, Esc.	43
<b>Capítulo IV: Ejecución y Sistematización de la Intervención</b>	69
4.1 Descripción de Actividades	69
4.2 Productos, logros y evidencias	70
4.3 Sistematización de la experiencia	73
4.3.1 Actores	73
4.3.2 Acciones	74
4.3.3 Resultados	74
4.3.4 Implicaciones	74
4.3.5 Lecciones aprendidas	75
<b>Capítulo V: Evaluación</b>	76
5.1. Del diagnóstico/estudio Contextual	76
5.1.1 De la fundamentación Teórica	77
5.1.2 Del diseño del Plan de la investigación	78
5.1.3 De la Ejecución y Sistematización	79
<b>Capítulo VI: Voluntariado</b>	80
6.1 Proyecto	80
6.1.1 Problema	80
6.1.2 Ubicación	80
6.1.3 Descripción	80
6.1.4 Justificación	81
6.1.5 Objetivo General	82
6.1.6 Metas	82
6.1.7 Actividades	82

6.1.8 Beneficiarios	83
6.1.9 Técnica	83
6.1.10 Presupuesto	83
6.1.11 Cronograma de actividades de la ejecución	84
6.1.12 Recursos	85
6.1.13 Evaluación	85
6.1.14 Evidencias	86
6.1.15 Cuestionario	89
Conclusiones	90
Recomendaciones	91
Fuentes consultadas	92
Listado de ilustraciones	93
Apéndice	94
Anexos	101

## RESUMEN

El presente documento está dividido en seis etapas, Diagnóstico, Fundamentación teórica, Plan de acción de la intervención, ejecución del proyecto en la que se realizó una guía de conflictos laborales para el personal docente y administrativo del Instituto Nacional de Educación Diversificada Palin, Escuintla; Evaluación y voluntariado.

Durante todas las etapas se hicieron los procesos requeridos, pero especialmente en el diagnóstico los documentos administrativos y convivencia reflejaron deficientes relaciones interpersonales en el personal docente y administrativo de dicha institución lo que permitió conocer la problemática y enfocar la planificación y proyecto hacia las relaciones interpersonales.

En una institución la convivencia sana, armónica, pacífica favorecen el desarrollo y el logro de objetivos evitando situaciones que provoquen en las personas problemas como ansiedad, depresión, estrés. La buena comunicación, comprensión y trabajo en equipo son fundamentales para un ambiente agradable en el lugar de trabajo.

## INTRODUCCIÓN

El presente informe corresponde al proceso de Ejercicio Profesional Supervisado de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, de la Facultad de Humanidades de la Universidad de San Carlos de Guatemala, sección Escuintla. El documento es una Guía sobre Resolución de Conflictos Laborales para el personal docente y administrativo del Instituto Nacional de Educación Diversificada, Palin, Escuintla. Fue realizado durante los meses de junio a noviembre. El proceso se divide en varias etapas: El diagnóstico institucional, contiene la recopilación de información del I.N.E.D. El cual permitió conocer los problemas y necesidades de la institución y orientó a desarrollar las otras actividades del proyecto, conociendo el entorno de la institución para llevar a cabo nuestro proyecto. En la fundamentación teórica se recabo información que clarifiquen el campo o ámbito en el que se inserta el tema y problemas involucrados en lo seleccionado en el diagnóstico que sirven de base para el planteamiento del problema y la formulación de la propuesta a realizar en función de la hipótesis u objetivos de la investigación. Esta fase del plan de acción o de la intervención se realizó al analizar las necesidades y problemas detectados en el diagnóstico y de acuerdo con las directrices de las autoridades de la institución, en esta fase se diseñó el plan de trabajo en base al problema seleccionado en la etapa anterior y su solución viable y factible. En dicho plan se tomaron en cuenta los datos generales del proyecto. En el proceso de ejecución del proyecto donde se desarrollaron todas las actividades del cronograma que permite verificar el cumplimiento de cada una de las actividades programadas en la fecha prevista para la realización de las mismas. En este proceso se evidencian los logros alcanzados durante cada etapa, basándose en los objetivos. El proceso de evaluación se presenta y realiza en cada una de las etapas que constituye el eps. Es de mucha importancia ya que permite verificar que todas las actividades se llevaron a cabo. Voluntariado es una etapa de beneficio social la cual fue dirigida hacia la Reforestación Ambiental, en la cual se plantaron arbolitos en lugares deforestados donde el área verde está desapareciendo junto con su fauna, flora, ríos, riachuelos provocando cambios climáticos.

## **CAPÍTULO I**

### **Diagnóstico**

#### **1.1 Contexto**

##### **1.1.1 Contexto geográfico**

Palín, se encuentra en el Departamento de Escuintla, sus colindancias son Norte, Villa Canales, Villa Nueva, Amatitlán municipio del Departamento de Guatemala, Este y Sureste, San Vicente Pacaya. Oeste y suroeste Escuintla municipio del departamento homónimo. Su superficie total es de 88 km<sup>2</sup>, su clima es templado y cuenta con abundantes recursos naturales como el Rio Michatoya, varios riachuelos pequeños y nacimientos de agua tales como El Amatillo, Agua Blanca, el Tempisque y el Barretal. Los suelos del municipio de Palín corresponden a los del litoral Pacífico, los cuales se caracterizan por ser suelos bien drenados, arenosos y los suelos de área Volcánica que contienen mucho fosforo y nitrógeno aptos para la siembra bosque húmedo tropical y la bosque seco sub tropical y dentro de las mismas la región cuenta con especies forestales, tales como: eucalipto matilishuate, conacaste, cedro, caoba, zorrillo, guachipilín, zapotillo, palo blanco; principalmente para producción de madera, leña, carbón, así como también bosques artificiales los cuales se utilizan como sombra de cafetales lo que hace que el área forestada se incremente en un 15 %.

##### **1.1.2 Contexto social**

La comunidad de Palín cuenta con dos culturas Maya Poqomam y ladinos los cuales interactúan en todos los aspectos políticos, sociales, civiles educativos, culturales. La mayoría de indígenas se dedican a cultivar los terrenos mientras que otra parte trabajan en maquilas. Existen en el municipio de Palín 17 establecimientos educativos oficiales urbanos y rurales, en los cuales se imparten clases a diferentes grados de los niveles Pre-primario y Primario, siendo ellos: Balcones I, Las Ilusiones, Balcones II

María Matos, El Cielito, El Cortijo, Escuela de Párvulos Maria Teresa Ruiz Doughertry, José Domingo Guzmán, San Antonio, P.A.I.N. Palinché, Los Sauces, Bella Vista, La Periquera, Villa Estelita, Monte Cristo y Escuela de aldea San Pedro El Cerro. También existen 10 establecimientos privados, en el nivel universitario, la Universidad de San Carlos de Guatemala tiene en funcionamiento el Instituto Tecnológico Universitario Guatemala Sur, en el cual se ofrecen 5 carreras con nivel técnico (mecánica, electrónica refrigeración y aire acondicionado, producción alimentaria y mecánica automotriz), sin embargo hay muy poca demanda de los servicios ofrecidos posiblemente por la ubicación del instituto.

Cuenta además con centros de recreación tales como Estadio Municipal Oscar Palín Estrada, Polideportivo, canchas de básquet bol, un parque Balnearios. Por estar cerca de la ciudad capital cuenta con transporte Urbano, Extraurbano, Taxis. Además existen diferentes grupos religiosos como católicos, evangélicos, Testigos de Jehová. Durante el año hay diversas celebraciones alguna de ellas Feria de San Cristóbal, día de la madre día de la virgen de la asunción, 15 de septiembre, Convites por la navidad, actividades deportivas, sociales culturales.

### **1.1.3 Histórico**

Fue el 16 de octubre de 1836 que Palín, adquirió la categoría de Municipio se cree que el municipio había sido creado antes, pero no se ha encontrado ningún dato oficial. El distrito independiente cambio su nombre y categoría a departamento por Acuerdo Ejecutivo del 8 de mayo de 1886, tomando el nombre de Amatitlán. Luego el departamento de Amatitlán fue suprimido por derecho legislativo número 2,081 del 29 de abril de 1935 con él publíquese y cúmplase del ejecutivo el 2 de mayo de ese año, y basado en el mismo decreto, el municipio de Palín pasó a formar parte de la jurisdicción del departamento de Escuintla al que pertenece actualmente. Etimológicamente Palín viene de las voces poqomames PALAQ (Estar de pie) y Ha (Agua) que unidas significan Agua Parada (o de pie) en vista de que la población se

encuentra en las faldas del volcán de Agua. En el idioma Náhuatl pronunciado por los indígenas que Pedro de Alvarado trajo cuando invadió Guatemala, llamaron a estas tierras PALÍN. Palabra que está compuesta por las voces PALI (Extenso) y la voz IN (movimiento, agitación, viento). Uniendo estos dos conceptos podemos decir que el nombre de Palín se traduce a: PA"LAQHA: Que significa al pie del volcán de agua y PALÍN: Que significa Lugar de los vientos. El Concejo Municipal se integra con el alcalde los síndicos y concejales, electos directamente por sufragio universal y secreto para un período de cuatro años, pudiendo ser reelectos. El municipio de Palín está dividido territorialmente de la siguiente manera: la cabecera municipal, 2 aldeas, 3 caseríos, 38 fincas, 42 colonias y 9 asentamientos sobre la línea férrea. En términos general los lugares poblados que poseen mejor funcionalidad dentro del sistema municipal son: el casco urbano y las colonias Residenciales Las Victorias, Villas de Palín, Valle de las Flores María Mattos, Palinché y Los Sauces. La cabecera municipal de Palín está conformada por las siguientes colonias: Sacramento I y II, Casablanca, Villa Estelita, El Mirador, Santa Rita, La Estación, Las Victorias, Las Marías, San Martín, Villa Laura, San Francisco y por los barrios siguientes: San Pedro San Lucas, San José y San Antonio. Palín posee lugares importantes como iglesias católicas, evangélicas, colegios parques, lugares turísticos organizaciones políticas, sociales y culturales. El Concejo Municipal se integra con el alcalde, los síndicos y concejales, electos directamente por sufragio universal y secreto para un período de cuatro años, pudiendo ser reelectos. El alcalde es actualmente el Ingeniero Mario Vitelio Yantuchi. Además hay muchos personajes importantes tanto en la cultura poqomam Licda Magdalena Pérez. Licda Norma Sactic, ladinos: Dr. Gilberto Amado Licda, ingeniero Manolo Barillas, Profesora Elvira Navas de Porras.

#### **1.1.4 Contexto económico**

El municipio de Palín, en su mayoría se dedican a actividades productivas no formales y de las cuales no aparecen registros definidos o datos que permitan

dar cuenta de las actividades que realizan (68%). Otro porcentaje importante aparece como trabajadores no calificados (8%) los que en su mayoría por dicha situación están vinculados a actividades laborales precarias y mal remuneradas. En conjunto son una fuerza laboral con escasas posibilidades de formalización y de tener en consecuencia un ingreso sostenido y mínimo para sus necesidades básicas. Los restantes porcentajes de la PEA (Población Económica Activa) están distribuidos en actividades vinculadas a servicios, administración pública y otras. El total de la PEA es de 36,756 personas. Palín, está en estos momentos basando su economía en actividades agropecuarias, agroindustriales y de servicios. El cultivo predominante de este territorio es café, frutales, maíz y frijol, además se encuentran plantaciones dispersas de banano, pastizales, plátano; la producción de estos cultivos representa el 54.14 % del total del municipio. La actividad maquilera ocupa un lugar en la producción del municipio, pero muy por debajo de las actividades agrícolas, pero que tiene posibilidades de expansión y que genera fuentes de trabajo, las cuales son aprovechadas no solo por habitantes del municipio, si no por personas que llegan de municipios cercanos como Amatitlán y Villanueva. Dentro de los recursos naturales puede verse que los bosques naturales ocupan un lugar importante, ya que estamos hablando de la cuarta parte del municipio (26 %). Dicho recurso puede ser un elemento para la generación de actividades económicas alternativas, como la producción forestal el turismo. Se tienen algunas pozas y lagunas pequeñas dedicadas a la crianza de peces, con una producción promedio mensual de 3,000 unidades, los cuales se comercializan en el mercado local. Dentro del territorio se encuentran algunas granjas grandes de producción de aves (pollos de engorde y gallinas ponedoras), de Porcinos y bovinos, los cuales también se encuentran en pequeñas cantidades en varios hogares y sirven más que todo para consumo propio o local. Transporte, este sistema en Palín está formado por urbano y extraurbano, servicio que prestan las distintas empresas principalmente de la zona sur.

Electrificación, este municipio tiene un alto índice de electrificación (pendiente únicamente San Raymundo) de alumbrado público y energía domiciliaria, (a la fecha ya se encuentra adjudicado el proyecto) Finanzas y seguros, en el municipio la asistencia financiera es atendida por 6 agencias bancarias, y una cooperativa de ahorro y crédito. La seguridad del municipio está a cargo de la Policía Nacional Civil, que cuenta con una subestación, instalada en la cabecera municipal, apoyada por la seguridad ciudadana y elementos del ejército de Guatemala. Se cuenta con una estación de Bomberos Voluntarios, que la conforman 9 elementos, oficiales bomberos. Cuenta con servicio de correos, telefonía móvil (3 empresas) y residencial de las diferentes empresas. Cuenta con 2 empresas de servicio de cable. Hay cinco bancos privados que cubren todo el pueblo, también cuenta con un Centro Comercial Pradera Express (Despensa Familiar, Helados Sarita, Pollo Campero, McDonald's, BI, Banrural, Mini-muni, Renap y otros comercios).

#### **1.1.5 Político**

El Consejo Municipal está organizado en las comisiones estipuladas en el Código Municipal y su funcionamiento y actuación está en base a las actividades asignadas en el manual de funciones y atribuciones, se reúnen una vez a la semana de forma ordinaria y algunas veces de forma extraordinaria, por lo general se tiene la presencia de un mínimo de 2 integrantes por día en la Municipalidad, y se turnan para atender a las personas visitantes. El Alcalde Municipal llega a la Municipalidad un promedio de 2 días a la semana y los restantes días los utilizan en reuniones y visitas de trabajo con instituciones de gobierno y entidades privadas en la búsqueda de recursos para la construcción y desarrollo de proyectos en el municipio. Se cuenta con un plan de trabajo que abarca el período de gobierno actual, el cual se formuló en base a las peticiones que presentaron los COCODES en los tiempos de la campaña política, el cual se ha venido validando en las reuniones comunitarias y de COMUDE del municipio.

Las comunidades, colonias y barrios se encuentran organizadas en Consejos Comunitarios de Desarrollo solo de primer nivel, los cuales se reúnen ordinariamente 1 vez al mes, en reunión de COMUDE que es donde se priorizan los proyectos, se presentan quejas, solicitudes etc, los COCODE se encuentran legalizados por la Municipalidad de Palín, extendiéndoles su constancia de inscripción, carnets de identificación, contando a la fecha con 35 COCODE organizados y registrados legalmente. En las reuniones de COMUDE por lo general participan los representantes sectoriales del municipio y los presidentes de los COCODE. Dentro del territorio municipal de Palín, hay varias instituciones gubernamentales que tienen representación entre las que podemos mencionar: Tribunal Supremo Electoral, Coordinador Técnico Administrativo de Educación, Distrito de Salud, Juzgados de Paz, Policía Nacional Civil, Seguridad Ciudadana y Registro Nacional de Personas. El principio de alternabilidad es en cualquier sistema político democrático representativo como el guatemalteco, es un principio que permite el adecuado funcionamiento del mismo. Una de las expresiones del mismo son las elecciones a cargos públicos. En el municipio de Palín dicha participación estuvo canalizada por los principales partidos ya que es una actividad libre y democrática. La autoridad máxima del municipio de Palín es el Alcalde Ingeniero Vitelio Yantuche.

#### **1.1.6 Filosófico**

El municipio de Palín cuenta con una riqueza cultural, de la cual uno de sus tradiciones y costumbres es la cofradía. Esta es una estructura social de la cual los mayas se organizan antiguamente. En la actualidad estos se hacen cargo para las celebraciones del santo de la cual se ha encomendado.

Entre las cofradías están La cofradía de Santa Teresa, la cofradía de Candelaria La cofradía del cristo de las Ánimas. Las danzas son otra actividad que se realiza en torno a la celebración de Corpus Christi y Santiago Apóstol.

Los jóvenes de cada barrio se organizan con diferentes disfraces, los cuales lucen para ese día. La música que utilizan son los sones tradicionales propios de la danza, que es ejecutada en marimba pura.

La danza se desarrolla de la siguiente manera: dos vaqueros llegan a traer a un toro de un determinado lugar la cual estos lo arrastran, sin embargo este se suelta en manos de los vaqueros y el toro llega a torearlos a los vaqueros y a todos las personas que bailan disfrazados de diversos personajes.

Esta danza es muy peligrosa, los personajes necesitan de un buen reflejo para poder danzar ante el toro, porque el toro que es lanzado con fuerza por los hombres que hacen el personaje de toro, está hecho de un armazón de caña de castilla forrado de cuero de res y en la parte de adelante lleva una cara de toro tallado en madera y la cual se le es ensamblado un par de cuernos. En muchas ocasiones los personajes que se han descuidado los han llegado a matar.

#### **1.1.7 Competitividad**

la competitividad es una cualidad, la cual busca la realización de objetivos y generar los mejores resultados posibles para quienes trabajan en la ejecución del plan y el municipio de Palín mantiene un respeto entre quienes buscan el mismo logro manteniendo el avance en todos los ámbitos a nivel de empresa al igual los establecimientos brindan servicios de educación preprimaria, primaria, básica, diversificado privados , públicos por cooperativa, telesecundaria CONALFA contamos con una extensión de la Universidad de San Carlos de Guatemala a Nivel Técnico.

## **1.2 Análisis institucional**

### **1.2.1 Nombre de la institución**

Instituto Nacional de Educación Diversificada

#### **1.2.1.1 Ubicación Geográfica**

11 calle 0-91 zona 3 carretera CA-9 Sur Palín, Escuintla.

#### **1.2.1.2 Visión**

Causar en los (las) estudiantes la participación de manera consciente y activa en la construcción del bien común y mejoramiento de la calidad de vida de cada ser humano y la del pueblo palineco, sin discriminación alguna por razones político-ideológicas, doctrinales y étnicas.

#### **1.2.1.3 Misión**

Promover una sociedad en la que los valores humanos fortalezcan los Niveles de compromiso a favor del ser humano mismo de su proyección social y la aspiración del progreso del pueblo de Palín.

#### **1.2.1.4 Objetivos**

- Establecer y organizar las acciones que forman parte de las actividades académicas, culturales, cívicas, deportistas y sociales de este centro educativo.
- Establecer comisiones para desarrollar y coordinar actividades del plan del establecimiento.
- Conocer, rescatar, respetar, promover y crear las cualidades morales espirituales, ética y estéticas del pueblo Poqoman.
- Infundir el respeto y la práctica de los derechos humanos, solidaridad, la vida en democracia y una cultura de paz.

#### **1.2.1.5 Metas**

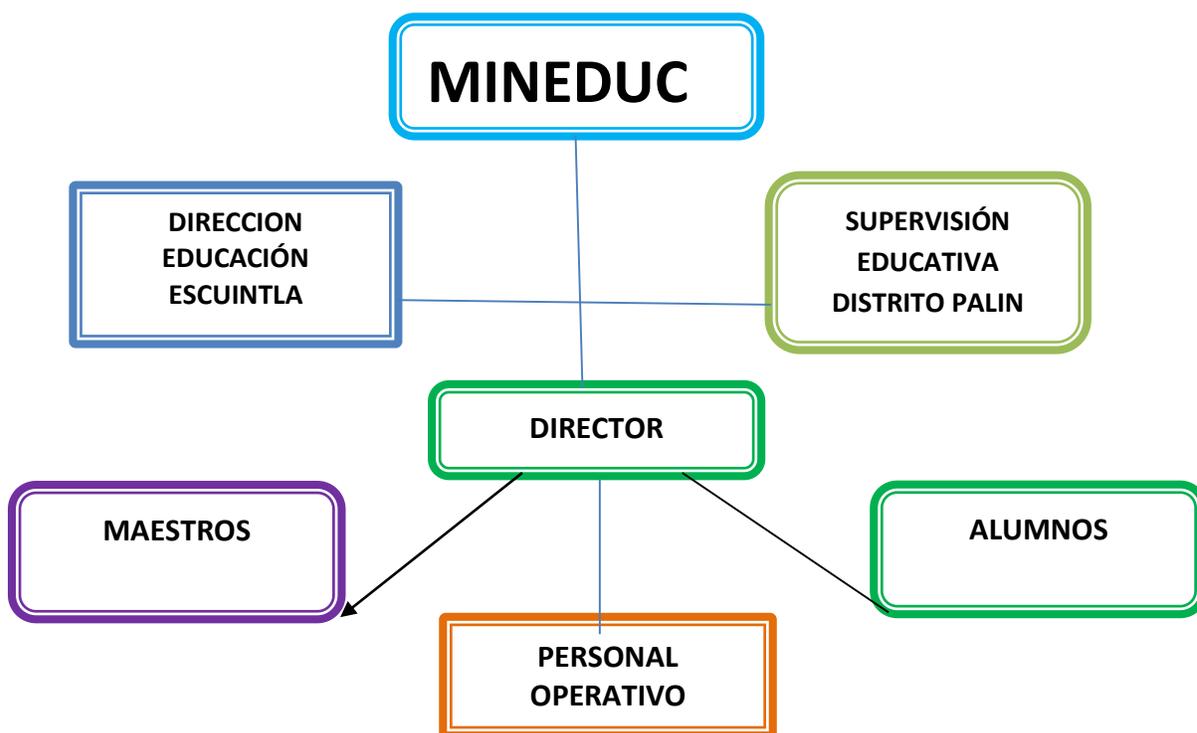
- Conformar las cinco comisiones que serán responsables de la coordinación y desarrollo de las actividades del Plan Operativo Anual.
- Buscar un cambio positivo de actitudes y aptitudes, dentro de la comunidad educativa.

- Alcanzar al 100 % el rendimiento de los recursos: Humanos y materiales que se cuentan.

### 1.2.1.6 Políticas

- Garantiza el acceso, permanencia y egreso efectivo de la juventud sin discriminación en los niveles educativos.
- Fortalecimiento de la Formación, evaluación gestión del Recurso humano del Sistema Educativo Nacional.
- Garantizar la Educación con Calidad que demandan las personas que conforman los cuatro pueblos, especialmente los grupos más vulnerables, reconociendo su contexto y el mundo actual.
- Mejoramiento de la Calidad del Proceso educativo para asegurar que todas las personas sean sujetas de una educación pertinente y relevante.

### 1.2.1.7 Estructura Organizacional



Fuente: Dirección del Instituto Nacional de Educación Diversificada Palin, Escuintla.

### **1.2.1.8 Servicio que presta**

138 alumnos en la carrera de Bachillerato en Ciencias y Letras con Orientación en Computación.

62 alumnos en la carrera de Bachillerato en Ciencias y Letras con Orientación en Mecánica Automotriz.

### **1.3 Desarrollo Histórico**

Durante los años 2007 y 2008 en el gobierno de Álvaro Colom Caballeros se llevó a cabo el programa gobernando con la Gente y Gobernando con los jóvenes, donde se presentaron las necesidades de contar con más establecimientos oficiales en los diferentes niveles, y que los jóvenes pudieran estudiar el ciclo básico y diversificado en establecimientos oficiales cercanos a sus comunidades.

Tomando en cuenta los compromisos de los Acuerdos de Paz y lo expuesto y solicitado en la participación de la sociedad civil y organizaciones durante las visitas a los departamentos de Gobernando con la Gente, donde los diferentes ministerios recogían las necesidades planteadas. El presidente de la República en octubre del año 2008 solicita a las Direcciones Departamentales de Educación un diagnóstico de necesidades para la creación de Institutos Nacionales de Educación Básica y Diversificada es así como en el municipio de Palín el 19 de diciembre de 2008 se emite la Resolución No. 09632008 de creación y funcionamiento del Instituto Nacional de Educación Básica. Estos establecimientos debían funcionar en edificios de Escuelas Oficiales; pero, en el municipio de Palín se tenía la limitante de no contar con edificio disponible, sabiendo de la necesidad de este establecimiento, se llegó a acuerdos con el Alcalde Municipal y con el Centro Educativo Qawinaqel, apoyando la municipalidad al pago de la renta del edificio, quien albergó al Instituto durante dos años. En el año 2010 en los Proyectos asignados a FONAS se encuentra la construcción del INEB, y es así como el 22 de enero del año 2011 el presidente de turno inaugura el Edificio del Instituto Nacional de Educación Básica de Palín. En su primer año

de vida en el ciclo escolar 2009 el Instituto atiende 113 alumnos de 1º grado básico, 20 alumnos de 2º grado básico y 8 alumnos de 3º grado básico, cubriendo una población de 141 alumnos, dirigido por la Profesora hoy Licenciada Liduvina Soto de Marroquín, a sus 4 años de vida el Instituto en el ciclo básico atiende a una población de 614 alumnos, en Septiembre del año 2009 se tiene una reunión con padres de familia donde la Licenciada MA Aura Elisa Cruz de Chinchilla en representación de la DIDEDUC expone la posibilidad de crear el Instituto de Educación Diversificada para el ciclo escolar 2010 tomando en cuenta que en el departamento de Escuintla, 3 municipios se habían quedado fuera de poderles crear el diversificado, para el ciclo escolar 2009 así fue como se realiza el censo de la población estudiantil interesada y se elabora el diagnóstico de la necesidad del municipio de Palín, el cual estuvo a cargo por la Licenciada MA Aura Elisa Cruz de Chinchilla es así con grandes limitaciones pero con el apoyo del personal docente y un deseo de ampliar la cobertura en el nivel diversificado a esa población, se autoriza en el año 2010 en el ciclo diversificado a través de la Resolución No. 0088-2010 de fecha de 02 de febrero de 2010 autorizándose las carreras de Bachillerato en Ciencias y Letras con Orientación en Computación y Bachillerato en Ciencias y Letras con Orientación en Mecánica Automotriz iniciándose con 43 alumnos en la Primera Promoción 33 de Computación y 10 de Mecánica Automotriz. Actualmente el Instituto alberga en 5to grado 61 alumnos de Computación y 24 de Mecánica Automotriz y en 4to grado 84 alumnos de Computación y 38 de Mecánica Automotriz atendiendo una población de 207 alumnos, estando bajo la dirección de la Licenciada Alma Lucrecia Marín de Sarceño contando con 8 catedráticos, en los años 2010, 2011, 2012 y 2013 los padres de familia pagaban a dos catedráticos por la necesidad que estaba presente en el INED. En el año 2014 por necesidad, se inicia la construcción del taller de mecánica automotriz, culminando la obra a principios de año 2015, gracias al apoyo de padres de familia, docentes, librería Popol Vuh, y la municipalidad de Palín, que dono

una camionada de arena y una de piedrín, se culminó la construcción, el cual alberga hasta la fecha a 62 estudiantes de la carrera de Bachillerato en Ciencias y Letras con Orientación en Mecánica Automotriz, como también se ha logrado equipar el laboratorio de computación, el cual cuenta hasta la fecha con 30 computadoras, además por donación se recibieron 15 computadoras de la SAT, Escuintla; solo unidos y con la capacidad de servicio pueden los sueños hacerse realidad.

### **1.3.1 Los usuarios**

Bachillerato en Ciencias y Letras con Orientación en Computación

Bachillerato en Ciencias y Letras con Orientación en Mecánica Automotriz.

#### **1.3.1.1 Infraestructura**

El establecimiento está construido de dos niveles, en la planta baja existen 6 aulas, cuenta con un espacio donde funciona la dirección, tienen 3 sanitarios de mujeres y 2 de varones, un mingitorio y un sanitario para docentes. En el segundo nivel 6 aulas un espacio para dirección, está construido de block, las ventanas algunos vidrios quebrados, no posee salón de usos múltiples además en el patio un pequeño jardín en cual no tiene mantenimiento, no cuenta con techo el espacio que se usa para escenario, las paredes necesitan pintura.

#### **1.3.1.2 Proyección Social**

El Centro Educativo garantiza el acceso, permanencia y egreso efectivo de la juventud sin discriminación en los niveles educativos promoviendo la igualdad para todos y todas. Además realizan actividades durante todo el año aunque este año no han cumplido en un 100% lo establecido.

#### **1.3.1.3 Finanzas**

El Centro educativo se sostiene con fondos obtenidos por medio de actividades internas fiscalizadas por la supervisora del distrito y promovidas por padres de familia con ayuda de docentes y alumnos.

#### **1.3.1.4 Política laboral**

Actualmente la directora es una de las fundadoras del Centro Educativo

Licenciada Alma Lucrecia Marín de Sarceño, la cual fue elegida por los compañeros y abalada por la Supervisión del Distrito. Los Docentes poseen el título que los acredita para impartir las materias asignadas.

#### **1.3.1.5 Administración**

Por medio de La Dirección Departamental, la cual gira instrucciones a la Coordinadora Técnica Administrativa del municipio la cual hace llegar la información a la directora del plantel.

#### **1.3.1.6 Ambiente Institucional**

El clima institucional es el ambiente generado en una institución educativa a partir de las vivencias cotidianas de los miembros de la escuela. Este ambiente incluye aspectos tales como el trato entre los miembros relaciones interpersonales, comunicación y el estilo de gestión. El centro Educativo posee Reglamento Interno Para Docentes sin embargo se reconocen algunas limitaciones, los docentes no tienen claridad certeza ni confianza al exponer sus puntos de vista, no reconocen sus errores, no afrontan ni dan soluciones a dificultades cotidianas por lo mismo la toma de decisiones evidencia situaciones incómodas y la comunicación no resulta eficaz ni eficiente, se evidencia pocas relaciones interpersonales y ésta situación no favorece el desarrollo personal, ni el logro del bien común.

#### **1.4 Lista de deficiencias, carencias detectadas**

1. Deficientes Relaciones Interpersonales entre docentes y administrativos
2. Poca comunicación entre docentes y administrativos
3. eficientes controles de desempeño docente
4. Falta de proyección cultural
5. No cuenta con salón de usos múltiples
6. No tiene techo el escenario
7. Falta de toneles de reciclaje
8. Falta mantenimiento de áreas verdes
9. Falta de vidrios en las ventanas

## 1.5 Problematicación de las carencias y enunciados de hipótesis acción

Carencia	Problemas
1. Deficientes Relaciones Interpersonales entre docentes y administrativos	¿De qué manera se puede mejorar las Deficientes Relaciones Interpersonales entre docentes y administrativos.
2. Poca comunicación entre docentes y administrativos	¿Cómo mejorar la comunicación entre docentes y administrativos?
3. Deficientes controles de desempeño docente	¿Cómo controlar el desempeño docente?
4. Falta de proyección cultural	¿Cómo incrementar programas de Proyección cultural?
5. No cuenta con salón de usos múltiples	¿Cómo financiar la construcción de un salón de usos múltiples?
6. Se necesitan techar el escenario	¿Dónde gestionar financiamiento para techar el escenario?
7. Falta de recipientes de reciclaje	¿Qué hacer para obtener recipientes de reciclaje?
8. Falta mantenimiento de áreas verdes	¿Cómo motivar al personal docente para dar mantenimiento de áreas verdes?
9. Falta de Vidrios en las ventanas	¿Por qué hay vidrios rotos en la institución educativa?

## 1.6 Selección del problema y su respectiva hipótesis acción

Problema (pregunta)	Hipótesis-acción
¿De qué manera se puede mejorar las Deficientes Relaciones Interpersonales entre docentes y administrativos?	<b>Si se realiza una guía de Resolución de Conflictos Laborales entonces se mejoraría las deficientes relaciones interpersonales entre docentes y administrativos</b>
¿Cómo mejorar la comunicación entre docentes y administrativos?	<b>Si se realizan talleres sobre la importancia del trabajo en equipo entonces se mejoraría la comunicación entre docentes y administrativos.</b>
¿Cómo controlar el desempeño docente?	<b>Si se aplica un sistema de evaluación apropiado entonces se puede controlar el desempeño docente.</b>
¿Cómo incrementar programas de proyección cultural?	<b>Si se elabora y ejecuta un plan de actividades interinstitucionales entonces se incrementarían programas de proyección cultural.</b>
¿Cómo financiar la construcción de un salón de usos múltiples?	<b>Si se gestionan colaboraciones de empresas interesadas en educación, entonces se puede financiar la realización de construcción de salón de usos múltiples.</b>
¿Dónde gestionar financiamiento para techar el escenario?	<b>Si se gestionan colaboraciones directas con la municipalidad entonces se puede techar el escenario.</b>
¿Qué hacer para obtener toneles de reciclaje?	<b>Si se coordina ayuda a fabricas aledañas al lugar entonces se pueden obtener toneles para reciclaje</b>
¿Cómo motivar al personal docente para dar mantenimiento de áreas verdes?	<b>Si se crea una comisión interna entonces se motivaría al personal docente para el mantenimiento de áreas verdes</b>
¿Por qué hay vidrios rotos en la institución educativa?	<b>Si se hacen actividades internas entonces se pueden comprar vidrios para la institución educativa.</b>

## 1.7 Descripción opcional por indicadores del problema

### Viabilidad y Factibilidad

#### Problema:

Deficientes Relaciones interpersonales entre docentes y administrativos

#### Soluciones: Opción 1

Elaboración de una guía de Resolución de Conflictos Laborales.

#### Opción 2

Taller sobre la falta de comunicación entre docentes y administrativos.

Indicadores	Opción 1		Opción 2	
	Si	No	Si	No
<b>Administrativo legal</b>				
1. ¿Se tiene por parte de la institución, el permiso para hacer el proyecto?	X		X	
2. ¿Se cumple con los requisitos necesarios para la autorización del proyecto?	X		X	
3. Existe alguna oposición para la realización del proyecto?		X		X
<b>Técnico</b>				
4. ¿Está bien definida la <b>ubicación</b> en la realización del proyecto	X		X	
5. ¿Se tiene exacta idea de la <b>magnitud</b> del proyecto	X			X
6. ¿ El <b>tiempo</b> calculado para la ejecución del proyecto es el adecuado?	X			X
7. ¿Se tiene claridad de las <b>actividades</b> a realizar?	X			X
8. ¿Existe disponibilidad de los <b>talentos</b> humanos requeridos?	X			X
9. ¿Se cuenta con los <b>recursos</b> físicos y técnicos necesarios?	X		X	
10. ¿Esta claramente definido el <b>proceso</b> a seguir con el proyecto?	X		X	
11. ¿ Se ha previsto la organización de los <b>participantes</b> en la ejecución del proyecto?	X			X
12. ¿Se tiene la certeza jurídica del proyecto a realizar?	X		X	
<b>13. Mercado</b>	X		X	
14. ¿Están bien identificados los beneficiarios del proyecto?	X		X	
15. ¿Los beneficiarios realmente requieren la ejecución del proyecto	X		X	
16. ¿Los beneficiarios están dispuestos a la ejecución y continuidad del proyecto	X		X	
17. ¿Los beneficiarios identifican ventajas de la ejecución del proyecto?	X		X	

<b>Económico</b>				
18. ¿Se tiene calculado el valor en plaza de todos los recursos requeridos para el proyecto?	X		X	
19. ¿Será necesario el pago de servicios profesionales?	X		X	
20. ¿Es necesario contabilizar los gastos administrativos	X		X	

21. ¿El presupuesto visualiza todos los gastos a realizar?	X		X	
22. ¿En el presupuesto se contempla el renglón de imprevistos?	X		X	
23. ¿Se ha definido el flujo de pagos con una periodicidad establecida?	X			X
23. ¿Los pagos se harán con cheque?		X		X
24. ¿Los gastos se harán en efectivo?	X		X	
25. ¿Es necesario pagar impuestos?		X		X
<b>Financiero</b>				
26. ¿Se tiene claridad de cómo obtener los fondos económicos para el proyecto	X		X	
27. ¿El proyecto se pagará con fondos de la Institución/comunidad intervenida?		X		X
28. ¿Será necesario gestionar crédito?	X		X	
29. ¿Se obtendrán donaciones monetarias de otras instituciones?		X		X
30. ¿Se obtendrán donaciones de personas particulares?		X		X
31. ¿Se realizarán actividades de recaudación de fondos		X		X
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>7</b>	<b>19</b>	<b>13</b>

### 1.8 Análisis de viabilidad y factibilidad

**Problema:** Deficiente relaciones interpersonales entre docentes y administrativos. Es viable y factible solucionar el problema Deficientes Relaciones Interpersonales entre Docentes y administrativos.

## **CAPÍTULO II: Fundamentación Teórica**

### **2.1 Elementos teóricos**

#### **2.1.1 Educación**

La educación es un proceso que facilita el aprendizaje, son hábitos y costumbres que se transmiten de generación en generación, básicamente es un fenómeno social ya que tiene causa y efecto, amplía conocimientos dando habilidades, destrezas, formando valores, creencias, hábitos modificando conductas. Lemus (1973) afirma: “La educación entonces, es una función social, pero antes de ello es un fenómeno, una consecuencia de la sociedad” (p.13). La educación es un hecho inherente a la persona humana, y este hecho no es discrecional sino ineludible. No se puede decir que la persona si quiere se educa y si no, no, pues solamente la educación convierte a las personas en tales. “Además toda influencia del medio ambiente produce un estímulo al ser humano a quien al reaccionar frente a él le produce una experiencia que se traduce en aprendizaje” (Lemus, 1973,p.9).

#### **2.1.2 Administración**

Administrar es un proceso que se da en las organizaciones, se da en empresas en nuestras casas, hogares, trabajos, industrias, negocios sin importar su tamaño y carácter implica planificar, organizar, dirigir, coordinar controlar, ejecutar y si no sale bien volver a intentar evaluando cada paso además necesariamente requiere de personas. Chiavenato (2006) afirma: “Administrar implica tomar un conjunto de decisiones y acciones que se aplica a una variedad increíble de situaciones en una amplia variedad de organizaciones” (p.8).

Principios generales de la administración:

- División del trabajo: especialización de las tareas y personas para aumentar la eficiencia.

- Autoridad y responsabilidad: la autoridad es el derecho de dar órdenes y esperar obediencia, mientras que la responsabilidad es consecuencia de la autoridad y la importancia de emplearla debidamente. Debe existir un equilibrio entre ambas.
- Disciplina: es la obediencia, dedicación, comportamiento y respeto de las normas.
- Unidad de mando: cada empleado debe recibir órdenes de un solo superior.
- Unidad de dirección: es el establecimiento de un jefe y un plan para cada grupo de actividades que tengan el mismo objetivo.
- Subordinación de los intereses individuales antes los intereses generales.
- Remuneración del personal: debe haber una retribución justa y garantizada para los empleados y para la organización.
- Centralización: concentración de la autoridad en la cúpula de la jerarquía de la entidad.
- Jerarquía: línea de autoridad que va del escalón más alto al más bajo.
- Orden: debe existir un lugar para cada cosa y cada cosa debe estar en su lugar.
- Equidad: amabilidad y justicia para obtener y conservar la lealtad del personal.
- Estabilidad del personal: evitar en lo posible la rotación de personal, mientras más tiempo permanezca una persona en un cargo, mejor.
- Iniciativa: capacidad de visualizar un plan y asegurar personalmente su éxito.
- Espíritu de equipo: es importante para la organización que exista armonía y unión entre los trabajadores. (Chiavenato, 2006, p.131).

## **2.1.3 Tipos de Administración**

### **2.1.3.1 Administración pública**

Se refiere a las actividades que ejerce el poder ejecutivo para mostrar ciertos servicios públicos se realizan en conjunto. Se da en todas las organizaciones públicas y no genera ganancias, pues el gobierno paga un sueldo a sus empleados, se puede desarrollar en un ámbito regional o local. La administración pública pone en contacto directo a la ciudadanía con el poder político, maestros, centros de salud, policías, fuerzas armadas, servicios de parques nacionales y el servicio postal.

### **2.1.3.2 Administración privada**

Funcionan en empresas y en instituciones que no pertenecen al gobierno, su objetivo es ganar capital, generar ganancias y el responsable de todo es el administrador. Busca desarrollar por medio de trabajo o utilidades a personas para generar ganancias únicamente para su empresa o institución. Esta institución puede tener un solo dueño o pueden asociarse entre sí y compartir responsabilidades.

### **2.1.3.3 Administración Mixta**

Es cuando una institución o empresa maneja ambas mitad con el gobierno y mitad con la iniciativa privada, otorgan el servicio al público, además parte del dinero que necesita para financiarse provienen del estado. Brindan servicios y venden productos relacionados con el servicio que ofrecen.

## **2.1.4 Comunicación**

Se da entre dos o más personas y no se trata solo de hablar sino de saber escuchar, comprender, observar, sentir y está presente en todas las actividades de nuestro diario vivir al comunicamos con nuestros familiares, amigos, compañeros de trabajo, socios, clientes, etc., lo que hacemos es establecer una conexión con ellos con el fin de dar, recibir o intercambiar ideas. Francois (1973) afirma: "La comunicación es un proceso que se da entre los seres humanos en donde existe un emisor y un receptor entre los cuales circulan mensajes en una serie de ida y vuelta, a través de uno o varios canales perceptivos" (p.299).



Ilustración 1. Comunicación

Cuando una persona expresa a otras sus ideas por medio de un lenguaje, y aquella responde de alguna forma, sucede la comunicación, pues basta una señal o un gesto para comunicar algo.

Desde el principio de los tiempos, la comunicación es vital, al ser una herramienta de integración, de educación e instrucción, de intercambio y de desarrollo y consiste en la transmisión de información entre un emisor y un receptor también intervienen otros elementos: emisor, receptor, código (sistema de señales) y canal de comunicación. Otro elemento es el ruido, que se caracteriza por todo lo que afecta al canal, lo que perturba la captación perfecta del mensaje (por ejemplo, falta de red o cobertura en el teléfono móvil, o interferencias). Cuando la comunicación se lleva a cabo por medio de una lengua hablada o escrita, se denomina comunicación verbal. Es una forma de comunicación exclusiva de los seres humanos y la más importante en las sociedades humanas. (Haiman, 1972, p.1)

Está presente en todas las actividades humanas de interrelación, por tanto cuando se genera un conflicto, esta es el vehículo por medio del cual se manifiesta, utilizando la comunicación podemos buscar una solución al conflicto. La comunicación es una actividad administrativa que tiene dos propósitos fundamentales:

François (1972) afirma: “Proporcionar la información y comprensión necesaria para que las personas sepan cómo desempeñar sus tareas.

Adoptar las actitudes necesarias para fomentar la motivación, la cooperación y la satisfacción en los puestos” (p.94).

Estos dos propósitos propician la creación de un ambiente que estimula el surgimiento de espíritu de equipo y un mejor desempeño en las tareas. La teoría de las relaciones humanas hace hincapié en los grupos y no en el comportamiento individual. La comunicación es abordada como un fenómeno social.

### **2.1.5 La sociología**

La sociología es una ciencia que estudia las relaciones sociales de los seres humanos desde distintos puntos de vista se centra en el individuo y en los cambios que se presentan al interactuar con otros de su entorno social. Nuestra sociedad y las anteriores han sufrido cambios y nosotros como individuos necesitamos día a día relacionarnos con distintas personas ya sea por su idioma, color, sexo, cultura creencias etc.



Ilustración 2. Sociedad

Bauman (1994) afirma: “La Sociología es la ciencia social por excelencia que se ocupa del estudio de las relaciones entre los individuos y las leyes que las regula. El objeto de estudio de la misma son básicamente los grupos sociales” (p. 2). O sea el conjunto de individuos que conviven agrupados en diferentes tipos de asociaciones humanas, las relaciones que entre sí mantienen sus componentes y con el sistema dentro del cual se encuentran insertos y finalmente el grado de cohesión que existe en la estructura social de la cual forman parte.

### **2.1.6 Relaciones Interpersonales**

Las relaciones interpersonales son consideradas completamente naturales para el ser humano ya que el mismo es un ser gregario, lo cual quiere decir que vive en sociedades.

Este tipo de relaciones son siempre necesarias para el desarrollo pleno de la persona y es por esto que aquellas personas que tienen problemas o dificultades sociales para relacionarse con otros suelen sufrir o terminar aislándose del mundo que los rodea. Las relaciones interpersonales son muchas y muy variadas, pudiendo una persona conocer diferentes tipos de ellas o algunos pocos.



Ilustración 3. Relaciones Interpersonales

Entre los más comunes debemos mencionar a las relaciones familiares (las primeras que una persona establece y las que lo marcan de por vida), las relaciones de amistad, de pareja, laborales, etc. Todas estas relaciones nutren a la persona ya que cada una de ellas aporta elementos que van determinando el carácter y la personalidad del individuo.

En la teoría de las relaciones humanas, la comunicación es importante para las relaciones interpersonales y para explicar con claridad a los subordinados las razones de las decisiones que se toman. Éstos deben de recibir de los superiores un flujo de comunicación continuo que satisfaga sus necesidades. A su vez los superiores debe de recibir de los subordinados un flujo de comunicación capaz de brindarle una idea precisa de lo que sucede. (Haiman, 1972, p.95).

### **2.1.7 Relaciones humanas**

En las relaciones humanas es muy importante el ámbito laboral pues si hay problemas internos afecta la productividad y eficiencia de cualquier institución por tal razón los jefes deben de organizar grupos donde exista afinidad evitando ambientes conflictivos. Cuando los seres humanos interactúan en el

marco de una sociedad o de una comunidad entablan relaciones humanas estos vínculos suelen basarse en la jerarquía y se desarrollan mediante la comunicación. En una organización las buenas relaciones humanas ofrecen innumerables ventajas, al tener un personal calificado y satisfecho con la tarea que le toca desempeñar, disminuirán los accidentes intencionales de trabajo habrá menos rotación de personal, disminuirá el número de ausencias y mejorará altamente la calidad y productividad de toda la compañía gracias al espíritu de equipo.

Las relaciones humanas son las acciones y actitudes desarrolladas a partir de los contactos entre personas y grupos. Cada persona posee una personalidad propia y diferente que influye en el comportamiento y en las actitudes de las otras personas con las que están en contacto, por otro lado, también es influida por ellas. (Haiman, 1972, p.96)

#### **2.1.8 Trabajo en equipo:**

Un equipo de trabajo lo conforman un grupo de personas que tienen un objetivo en común los cuales trabajan unidos hacia un mismo fin y la comunicación es tan importante para llegar a la meta trazada porque cada quien posee una característica diferente que hace que el equipo camine y llegue al propósito establecido. Redorta (2007) afirma: “Se denomina trabajo en equipo a la mutua colaboración de personas a fin de alcanzar la consecución de un resultado determinado” (p.8). Desde esta perspectiva, el trabajo en equipo puede hacer referencia a determinados deportes, a la cooperación con fines económicos o sociales. Un elemento fundamental para que el trabajo cooperativo rinda sus frutos es la asignación de tareas específicas para cada uno de los integrantes del grupo humano en cuestión.



Ilustración 4. Trabajo en equipo

Cada persona fue bendecida con talentos específicos y es lo lógico que se le atribuyan aquellas actividades en las que se pueda desenvolver con mayor soltura. Con un proceder contrario, los resultados serían de menor categoría en la medida en que se estarían desaprovechando estas aptitudes, dejando que los miembros se ocupen de tareas que sobrepasan sus capacidades.

### **2.1.9 Autoestima**

Es aceptarnos tal y como somos, es una fuerza innata que nos mueve a seguir adelante confiando en nosotros mismos con firmeza, perseverancia fe y ánimo de lograr nuestras metas .Es como un termómetro que nos eleva y nos mantiene firmes en un estado emocional sano y en ocasiones nos baja provocando problemas que afectan nuestra vida.

MacKay & Fanning (1999) afirman: “La autoestima es un conjunto de percepciones, pensamientos, evaluaciones, sentimientos y tendencias de comportamiento dirigidas hacia nosotros mismos, hacia nuestra manera de ser y de comportarnos, y hacia los rasgos de nuestro cuerpo y nuestro carácter” (p. 2). La importancia de la autoestima estriba en que concierne a nuestro ser, a nuestra manera de ser y al sentido de nuestra valía personal. Por lo tanto puede afectar a nuestra manera de estar, de actuar en el mundo y de relacionarnos con los demás. Nada en nuestra manera de pensar, de sentir, de decidir y de actuar escapa a la influencia de la autoestima.

Las personas con una alta autoestima se caracterizan por tener mucha confianza en sus capacidades. De este modo, pueden tomar decisiones y asumir riesgos y enfrentarse a tareas con una alta expectativa de éxito ya que se ven a sí mismas de un modo positivo. Las personas con una baja autoestima se pueden sentir inseguras insatisfechas y sensibles a las críticas. Otra característica de las personas con baja autoestima puede ser la dificultad de mostrarse asertivas, es decir, de reclamar sus derechos de una manera adecuada.

Del mismo modo, en ocasiones pueden tratar de agradar a los demás para recibir un refuerzo positivo para aumentar su autoestima.



Ilustración 5. Autoestima

#### 2.1.10 Valores para docentes

Cuando hablamos de valores nos referimos a los principios que son más importantes para nuestra vida, los cuales rigen u orientan nuestro desarrollo como seres humanos. La formación de ellos depende de algunos factores como por ejemplo el medio en que nos hemos desarrollado y educación que hemos recibido. Los valores permiten orientar nuestro comportamiento, son cualidades que atribuida a acciones personas u objetos, justifica una actitud, nos permiten orientar nuestro comportamiento ya que reflejan nuestros intereses, sentimientos y convicciones más importantes. Enciclopedia Escolar Interactiva (2011) afirma:

##### **Empatía**

Las muestras de empatía son tan sencillas como sonreír, felicitar por el esfuerzo continuo o un trabajo bien realizado; con palabras de aliento para quien tiene mayores dificultades reforzando las actitudes positivas; poner al corriente a quien estuvo enfermo implementando las estrategias y elementos necesarios para lograr un buen aprendizaje.

**Coherencia**

Todo profesor representa autoridad, disciplina, orden, dedicación y verdadero interés por las personas, y partiendo de esta base el ser coherente supone trasladar a la vida las mismas actitudes que se exigen. De igual forma es cumplir con las normas establecidas por la institución: planeación, elaboración de material, seguimiento de un programa, un objetivo según el calendario actividades extracurriculares.

**Sencillez**

Permite reconocer en su labor una oportunidad de servicio y no de una posición de privilegio para tener autoridad o un estupendo escenario para hacer galas de conocimiento, este valor debe aceptar los errores personales rectificar y pedir disculpas si es el caso. Compartir con otros profesores la experiencia docente dando consejos y sugerencias.

**Lealtad**

Desafortunadamente la falta de lealtad es una situación que se vive en todos los ámbitos sociales, murmuración, crítica, difamación, y falta de honestidad. Ser leal a una institución significa una completa adhesión a sus normativas respeto por los directivos y trabajo en equipo por los colegas.

**Superación**

La superación es importante y cada vez que un profesor dedica parte de su tiempo para lograr este cometido, todo esfuerzo se traduce en acciones concretas por ejemplo, aprende e implementa nuevas técnicas de enseñanza o utiliza el propio ingenio para el mismo fin. Comprende el esfuerzo personal por mejorar en hábitos y costumbres conocer y vivir los valores humanos.

**Pertinencia**

Exige esfuerzo, vocación y disciplina para cualquier persona que persigue objetivos personal, social e institucional. Se refiere al compromiso de formar parte de una institución o una comunidad.

**Solidaridad**

Es compartir con nuestros compañeros nuestros triunfos y fracasos, este

valor agrega vida en común, nos llama a la reflexión fortalece nuestro espíritu y proporciona solidez a la sociedad en que vivimos. Conlleva a trabajar conjuntamente por ideales comunes.

### **Prudencia**

La prudencia es definitiva como la moderación y el buen juicio, en el modo de ser y de actuar, es la integración de cualidades tan valiosas, como la razón y el entendimiento el autocontrol y el dominio personal. Este valor nos permite tomar decisiones acertadas (pp.17-21).

## **2.2 Fundamentos Legales**

### **2.2.1 Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo Suscrito entre el MINEDUC y los Sindicatos Proponente Firmantes y Adherentes de Trabajadoras y Trabajadores de dicho Ministerio Capítulo III Condiciones Generales de Trabajo**

**Artículo.21. Jornadas y Horarios de Trabajo.** La jornada ordinaria de trabajo en cada dependencia será determinada de conformidad con los límites establecidos en la ley y los reglamentos correspondientes. Para todas las clases de puestos que tienen jornadas establecidos, cualquier trabajo realizado en horario fuera de dicha jornada o que ocupe más tiempo del señalado para la jornada correspondiente, siempre que sea autorizado por una autoridad responsable y no resulte de causas que sean imputables al trabajador (a), será considerado como trabajo extraordinario y será pagado como tal. Los cambios de jornadas y horarios de trabajo que autorice la Autoridad Nominadora del MINEDUC les serán informados a los trabajadores (as) y se dará aviso a los Sindicatos proponente, firmales o adherentes a través de la circular correspondiente. Siempre serán considerados las condiciones climáticas, las distancias y el acceso a los centros de trabajo, y las necesidades de la población atendida. Todo esto tomando en cuenta lo establecido en el artículo 97 de la Ley de Educación Nacional, en lo que fuera aplicable.

Artículo. 22. **Derechos y Obligaciones de los Trabajadores (as).** A la presentación de los servicios laborales en el MINEDUC se aplicará lo preceptuado en el Título X del reglamento de la Ley de Servicio Civil y, para aquellos a quienes les fuera aplicable, las disposiciones del Decreto Legislativo 1485, Estatuto Provisional de los Trabajadores del Estado, Capítulo de la Dignificación y Catalogación del Magisterio

Artículo. 23. **Permisos con goce de salario.** EL MINEDUC concederá a sus trabajadores (as) permiso con goce de salario en los siguientes casos.

- a) Por fallecimiento del cónyuge o de la persona con la cual conviva o estuviera unida de hecho, 5 días hábiles.
- b) Por fallecimiento de cualquiera de sus hijos, o de su padre o madre 3 días hábiles.
- c) Por fallecimiento de abuelos o suegros del trabajador (a), 1 día hábil.
- d) Por matrimonio del trabajador (a), 5 días hábiles.
- e) Por alumbramiento de la esposa o conviviente del trabajador, 2 días hábiles.
- f) Por alumbramiento de la esposa o conviviente del trabajador (a), 3 días hábiles.
- g) Por hospitalización o intervención quirúrgica de padres, cónyuge, o hijos de trabajador, hasta 2 días hábiles, en cada caso.
- h) Por citación administrativa, cuando se trate de asuntos relacionados con el servicio prestado, y por citación judicial, por el tiempo necesario para asistir a las mismas, previa presentación.
- i) Por enfermedad común del trabajador, el tiempo que estipule el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, IGSS, y donde no exista este tipo de cobertura, el médico facultativo del Estado, en el marco de lo establecido en el marco de lo establecido en el Acuerdo Gubernativo 15-69.

Los permisos establecidos en los incisos anteriores se otorgarán por el número de días indicados, sin perjudicar las necesidades del servicio, sea posible y adecuado, de conformidad con lo preceptuado en el numeral 1 del artículo 60 del reglamento de la Ley de Servicio Civil. Los jefes de dependencias podrán otorgar los permisos y las licencias establecidas en el numeral 2 del artículo 60 del reglamento de la Ley de Servicio Civil.

**2.2.1.1 Reglamento de la Ley de Servicio Civil**  
**Presidencia de la República**  
**Reglamento de la Ley de Servicio Civil**  
**Acuerdo Gubernativo No. 18- 98**  
**El Presidente de la República,**  
CONSIDERANDO:

Que de conformidad con lo establecido por el artículo 108 de la Constitución Política de la República de Guatemala, las relaciones del Estado y sus entidades descentralizadas o autónomas con sus trabajadores se rigen por la Ley de Servicio Civil, con excepción de aquellas que se rijan por leyes o disposiciones propias de dichas entidades.

CONSIDERANDO

Que con el fin de lograr los propósitos y principios para los cuales se promulgo la Ley de Servicio Civil, es necesario desarrollar sus preceptos, así como precisar los procedimientos para su correcta aplicación, que permita desconcentrar algunas funciones operativas esenciales dentro de la Administración pública.

CONSIDERANDO

Que en cumplimiento a lo preceptuado por el artículo 27 del Decreto 1748 del Congreso de la República, "Ley de Servicio Civil", el Director de la Oficina Nacional de Servicio Civil, procedió a elaborar el reglamento de la Ley, el cual fue aprobado por la Junta Nacional de Servicio Civil de Conformidad con la Ley.

POR TANTO

En el ejercicio de la función que le confiere el inciso e) del artículo 183 de la Constitución política de la República de Guatemala y con fundamento en el artículo 27 del Decreto 1748 del Congreso de la República, Ley de Servicio Civil.

## ACUERDA

Aprobar el presente Reglamento de la Ley de Servicio Civil, decreto 1748 del Congreso de la República:

### **Título i** **Capítulo Único** **Disposiciones Generales**

Artículo I. Servidores Públicos. Para los efectos de la Ley de Servicio Civil y el presente reglamento, se consideran como servidores públicos o trabajadores del Estado los siguientes: a) Funcionario Público: Es la persona individual que ocupa un cargo o puesto, en virtud de elección popular o nombramiento conforme a las leyes correspondientes, por el cual ejerce mando, autoridad, competencia legal y representación de carácter oficial de la dependencia o entidad estatal correspondiente, y b) Empleado Público: Es la persona individual que ocupa un puesto al servicio del Estado en las entidades o dependencias regidas por la Ley de Servicio Civil en virtud de nombramiento o contrato expedidos de conformidad con los disposiciones legales, por el cual queda obligado a prestar sus servicios o a ejecutar una obra personalmente a cambio de un salario, bajo la dirección continuada del representante de la dependencia, entidad o institución donde presta sus servicios y bajo la subordinación inmediata del funcionario o representante. No se consideraran funcionarios o empleados públicos. Aquellos que sean retribuidos con honorarios por prestar servicios técnicos o profesionales conforme la Ley de Contrataciones del Estado.

Artículo 60. Licencias con o sin Goce de Sueldo. (Reformado por Acuerdo Gubernativo Número 564-98 Artículo 17) Las Autoridades Nominadoras y Jefes de dependencias bajo su responsabilidad podrán otorgar licencias en los casos siguientes 1. Autoridades Nominadoras: a) Hasta un mes calendario con goce de salario o sueldo dentro de un mismo ejercicio fiscal, siempre que la solicitud se justifique plenamente y que no sea con la finalidad de desempeñar otro puesto o cargo en la Administración Pública o prestar servicios técnicos o profesionales de conformidad con la Ley de Contrataciones del Estado.

b) Hasta tres meses calendario improrrogables sin goce de salaria o sueldo dentro de un mismo ejercicio

fiscal, siempre que la solicitud se justifique plenamente y que no sea con la finalidad de desempeñar otro puesto o cargo en la Administración pública o prestar servicios técnicos o profesionales de conformidad con la Ley de Contrataciones del Estado; y,

c) Hasta por un año prorrogable, con o sin goce de salario o sueldo, por motivo de becas para capacitación y adiestramiento, siempre que las mismas tengan relación con las funciones de la institución donde presta sus servicios el solicitante y se justifique plenamente. En el caso que la licencia se otorgue con goce de salario o sueldo, el becario debe suscribir contrato en el que se compromete a cumplir el programa de estudios, aprobarlo y mantener conducta decorosa durante su desarrollo, así como continuar prestando sus servicios en la misma Institución al finalizar la beca, por un tiempo equivalente al doble del que duró ésta. En caso contrario, debe reintegrar los sueldos o cualquier otra prestación o remuneración recibida y los costos de la beca erogados por el Estado. La Autoridad Nominadora podrá incluir en el contrato otras medidas que garanticen su cumplimiento.

2. Jefes de Dependencias: Licencias con goce de sueldo por el número de días y motivos siguientes: Por fallecimiento del cónyuge, persona unida de hecho declarada legalmente, hijos o padres cinco días hábiles y por fallecimiento de hermanos tres días hábiles, b) Cuando se contrae matrimonio civil, cinco días hábiles, c) El día del nacimiento de un hijo; d) Por citación de Autoridades Administrativas o Judiciales para asistir a diligencias, el tiempo que sea indispensable, previa presentación de la citación respectiva; e) Para asistir al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, el tiempo que sea indispensable. El servidor deberá presentar constancia de La hora de ingreso y egreso a la consulta. f) El día del cumpleaños del servidor. En los casos de este numeral, no es necesario suscribir acta de entrega y toma de posesión, únicamente debe darse aviso de la licencia otorgada, a la Oficina Nacional de Servicio Civil para su registro.

**2.2.1.2 Ley de lo Contencioso Administrativo**  
**Decreto Número 119-96**  
**El Congreso de la República de Guatemala**  
**CONSIDERANDO**

Que es necesario actualizar la legislación en materia de lo contencioso administrativo, con el objeto de estructurar un proceso que, a la vez que garantice los derechos de los administrados, asegure la efectiva tutela administrativa y jurisdiccional de la juridicidad de todos los actos de la administración pública, asegurando los principios constitucionales y reconociendo que el control de la juridicidad de los actos administrativos no debe estar subordinado a la satisfacción de los intereses particulares.

POR TANTO:

En ejercicio de la atribución que le confiere el artículo 171 literal a) de la Constitución Política de la República de Guatemala,

DECRETA

**Ley de lo Contencioso Administrativo**

**Título i**

**Diligencias Previas**

**Capítulo I**

**Generalidades**

**Artículo 1. Derecho de petición.** Las peticiones que se dirijan a funcionarios o empleados de la administración pública, deberán ser resueltas y notificadas dentro del plazo de treinta días, contados a partir de la fecha en que haya concluido el procedimiento administrativo. El órgano administrativo que reciba la petición; al darle trámite deberá señalar las diligencias que se realizaran para la formación del expediente. Al señalizarse la última de ellas, las actuaciones estarán en estado de resolver, para el efecto de lo ordenado en el párrafo precedente. Los órganos administrativos deberán elaborar y mantener un listado de requisitos de los particulares deberá cumplir en las solicitudes que les formulen. Las peticiones que se planteen ante los órganos de la administración pública se harán ante la autoridad que tenga competencia para conocer y resolver. Cuando se haga por escrito, la dependencia anotara día y hora de presentación.

**Artículo 2. Principios.** Los expedientes administrativos deberán impulsarse de

oficio, se formalizaran por escrito, observándose el derecho de defensa y asegurando la celeridad, sencillez y eficacia del trámite. La actuación administrativa será gratuita.

**Artículo 3. Forma.** Las resoluciones administrativas serán emitidas por autoridad competente, con cita de las normas legales o reglamentadas en que se fundamenta. Es prohibido tomar como resolución los dictámenes que haya emitido un órgano de asesoría técnica o legal. Las resoluciones serán notificadas a los interesados personalmente citándolos para el efecto o por correo que certifique la recepción de la cedula de notificación. Para continuar el trámite deberá constar, fehacientemente, que el o los interesados fueron debidamente notificados con referencia expresa de lugar, forma, día y hora.

**Artículo 4. Clases.** Las resoluciones serán providencias de trámite y resoluciones de fondo. Estas últimas serán razonadas, atenderán el fondo del asunto y serán redactadas con claridad y precisión.

**Artículo 5. Archivo.** Se archivarán aquellos expedientes o trámites en los que los administrados dejen de accionar por más de seis meses, siempre que el órgano administrativo haya agotado la actividad que le corresponde y lo haya notificado.

**Artículo 6. Revocatoria de Oficio.** Antes de que las resoluciones hayan sido consentidas por los interesados, pueden ser revocadas por la autoridad que le haya dictado. Se tendrá por consentida una resolución cuando no sean impugnadas dentro de un plazo.

## **Capítulo II Recursos**

**Artículo 7. Recurso de revocatoria.** Procede el recurso de revocatoria en contra de resoluciones dictadas por autoridad administrativa que tenga superior jerárquico dentro del mismo ministerio o entidad descentralizada o autónoma. Se interpondrá dentro de los cinco días siguientes al de la notificación de la resolución, en memorial dirigido al órgano administrativo que le hubiere dictado.

**Artículo 8. Admisión.** La autoridad que dictó la resolución recurrida elevará las actuaciones al respectivo ministerio o al órgano superior de la entidad, con informe circunstanciado, dentro de los cinco días siguientes a la interposición.

**Artículo 9. Recurso de Reposición.** Contra la resolución dictada por los ministerios y contra las dictadas por las autoridades administrativas superiores, individuales o colegiadas, de las entidades descentralizadas o autónomas, podrá interponerse recurso de reposición dentro de los cinco días siguientes a la notificación. El recurso se interpondrá directamente ante la autoridad recurrida.

No cabe este recurso contra las resoluciones del Presidente y Vicepresidente de la Republica no contra las resoluciones dictadas en el recurso de revocatoria.

**Artículo 10. Legitimación.** Los recursos de revocatoria y de reposición podrán interponerse por quien haya sido parte en el expediente o aparezca con intereses en el mismo.

**Artículo 11. Requisitos.** En el memorial de interposición de los recursos de revocatoria y de reposición, se exigirán los siguientes requisitos:

- I. Autoridad a quien se dirige;
- II. Nombre del recurrente y lugar en donde recibirá notificaciones;
- III. Identificación precisa de la resolución que impugna y fecha de la notificación de la misma;
- IV. Exposición de los cuales se recurre;
- V. Sentido de la resolución que según el recurrente deba emitirse, en sustitución de la impugnada.
- VI. Lugar, fecha y firma del recurrente o su representante; si no sabe o no puede firmar imprimirá la huella digital de su dedo pulgar derecho u otro que se especificará.

**Artículo 12. Trámite.** Encontrándose los antecedentes en el órgano que deba conocer de los recursos de revocatoria o reposición, se correrán las siguientes audiencias, en el orden establecido.

- a) A todas las personas que hayan manifestado su interés en el expediente administrativo y hayan señalado lugar para ser notificadas.
- b) Al órgano asesor, técnico o legal, que corresponda, según la naturaleza del expediente, esta audiencia se omitirá cuando la organización de la institución que conoce del recurso carezca de tal órgano.
- c) A la Procuraduría General de la Nación.

**Artículo 13. Plazo.** El plazo de las audiencias al que se refiere al artículo anterior será en cada caso de cinco días. Tales plazos son perentorios e improrrogables, causando responsabilidad para los funcionarios del órgano administrativo asesor y la Procuraduría General de la Nación, si no se evalúan en el plazo fijado.

**Artículo 14. Diligencias para mejorar resolver.** La autoridad que conozca del recurso tiene facultad para ordenar, antes de emitir la resolución y después de haberse evacuado las audiencias o de transcurrido su plazo, la práctica de las diligencias que estime convenientes para mejor resolver, fijado un plazo de diez días para ese efecto.

**Artículo 15. Resolución.** Dentro de quince días de finalizada el trámite se dictará la resolución final, no encontrándose limitada la autoridad a lo que haya sido expresamente impugnado o cause agravio al recurrente, sino que deberá examinar en su totalidad la juridicidad de la resolución cuestionada, pudiendo revocar, confirmarla o modificarla.

**Artículo 16. Silencio Administrativo.** Transcurrido treinta días a partir de la fecha que el expediente se encuentre en estado de resolver, sin que el ministerio o la autoridad correspondiente hayan proferido resolución, se tendrá, para el efecto de usar la vía contenciosa administrativa, por agotada la vía de gubernativa y por confirmado el acto o resolución que motivó el recurso. El administrado, si conviene a su derecho, podrá accionar para obtener la resolución que incurrió en el silencio.

**Artículo 17. Ámbito de los recursos.** Los recursos administrativos de revocatoria y

reposición serán los únicos medios de impugnación ordinarios en toda la administración pública centralizada o descentralizada o autónoma. Se exceptúan aquellos casos en que la impugnación de una resolución deba conocerla un tribunal y Previsión Social.

**Artículo 17 “Bis”. Adicionado por Decreto. 98-97 Excepciones.** Se exceptúa en materia laboral y en materia tributaria la aplicación de los procedimientos regulados en la presente ley, para la substanciación de los Recursos de Reposición y Revocatoria, debiéndose aplicar los procedimientos establecidos por el Código de Trabajo y por el Código Tributario, respectivamente

## **CAPÍTULO III**

### **Plan de acción de la intervención**

Universidad de San Carlos de Guatemala  
Facultad de Humanidades  
Departamento de Pedagogía  
Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa  
Asesor: Lic. Haroldo Hernán Cañas Marquez  
Epesista: Rosa Isabel Ché Socoy  
Carné: 9515388

#### **3.1 Problema Seleccionado**

¿Cómo se puede mejorar las deficientes relaciones interpersonales entre docentes y administrativos?

#### **3.2 Título del proyecto**

Guía de Resolución de conflictos laborales para el personal docente y administrativo del Instituto Nacional de Educación Diversificada, Palín Escuintla.

#### **3.3 Hipótesis Acción**

**Si** se realiza una Guía Sobre Resolución de Conflictos Laborales **entonces** se mejoraría las deficientes relaciones interpersonales entre docentes y administrativos?

#### **3.4 Ubicación geográfica de la intervención**

11 calle 0-91 zona 3 carretera CA-9 Sur Palín, Escuintla.

#### **3.5 Gerente/ ejecutor de la intervención**

Epesista: Rosa Isabel Ché Socoy

#### **3.6 Unidad Ejecutora**

Facultad de Humanidades Universidad de San Carlos de Guatemala extensión Escuintla.

#### **3.7 Descripción de la Intervención**

De acuerdo a la planificación y al análisis de algunos documentos: libros administrativos, aplicación del método de observación enfocada al entorno

institucional, técnica de la entrevista la cual se llevó a cabo a través de un cuestionario y listas de cotejo, enfocado al personal administrativo y docente de la institución, se realizará un análisis de toda la información recolectada y se elaborará el listado de factores y carencias el cual también será analizado para elaborar el cuadro de análisis de problemas y así seleccionar el proyecto.

### **3.8 Justificación de la intervención**

El Instituto Nacional de Educación Diversificada cuenta con variedad de problemas y necesidades uno de los principales son las relaciones interpersonales dentro de la institución por lo que es necesario que el establecimiento este en un ambiente de armonía y solidaridad que la convivencia sea sana y que las relaciones humanas sean cordiales y afectivas para poder convivir en armonía y de manera trabajar en un ambiente agradable.

### **3.9 Objetivos de la Intervención**

#### **General:**

- Promover relaciones afectivas al personal docente y administrativo del centro educativo

#### **Específico:**

- Impartir platicas motivacionales sobre Relaciones Humanas, trabajo en equipo dentro del Centro Educativo.
- Capacitar al personal docente y administrativo sobre Resolución de Conflictos.
- Preparar una guía sobre Resolución de Conflictos Laborales para el Centro Educativo.

### 3.10 Actividades para el logro de objetivos

- Motivar al personal docente y administrativo a reunirse periódicamente para sociabilizar ideas y contar experiencias para una comunicación eficaz y eficiente.
- Organizar mesa redonda sobre valores, Relaciones humanas, trabajo en equipo dentro de la institución.
- Impartir una charla sobre Resolución de Conflictos Laborales al personal administrativo y docente del Centro Educativo.
- Entregar una Guía sobre Resolución de Conflictos Laborales para docentes y personal administrativo del Centro Educativo.

### 3.11 Cronograma

N	Actividades	Responsable	Junio				Julio				Agosto				Sep.			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Visita al Centro educativo.	Epesista Directora																
2	Presentar la solicitud del estudiante firmada y sellada por Licenciado asesor del proyecto al centro educativo.	Epesista Asesor																
3	Aplicación de la técnica de la entrevista a la directora y personal docente.	Epesista Directora Personal docente																
4	Elaboración de instrumentos de investigación	Epesista																
	Entrega del plan al Lic. Asesor del E.P.S.	Epesista Asesor																



### Materiales

- Computadora
- Hojas de Papel bond
- Cartuchos de tinta
- Cartulinas
- Marcadores
- Proyector de multimedios

### Físicos

- Instituto Nacional de Educación Diversificada

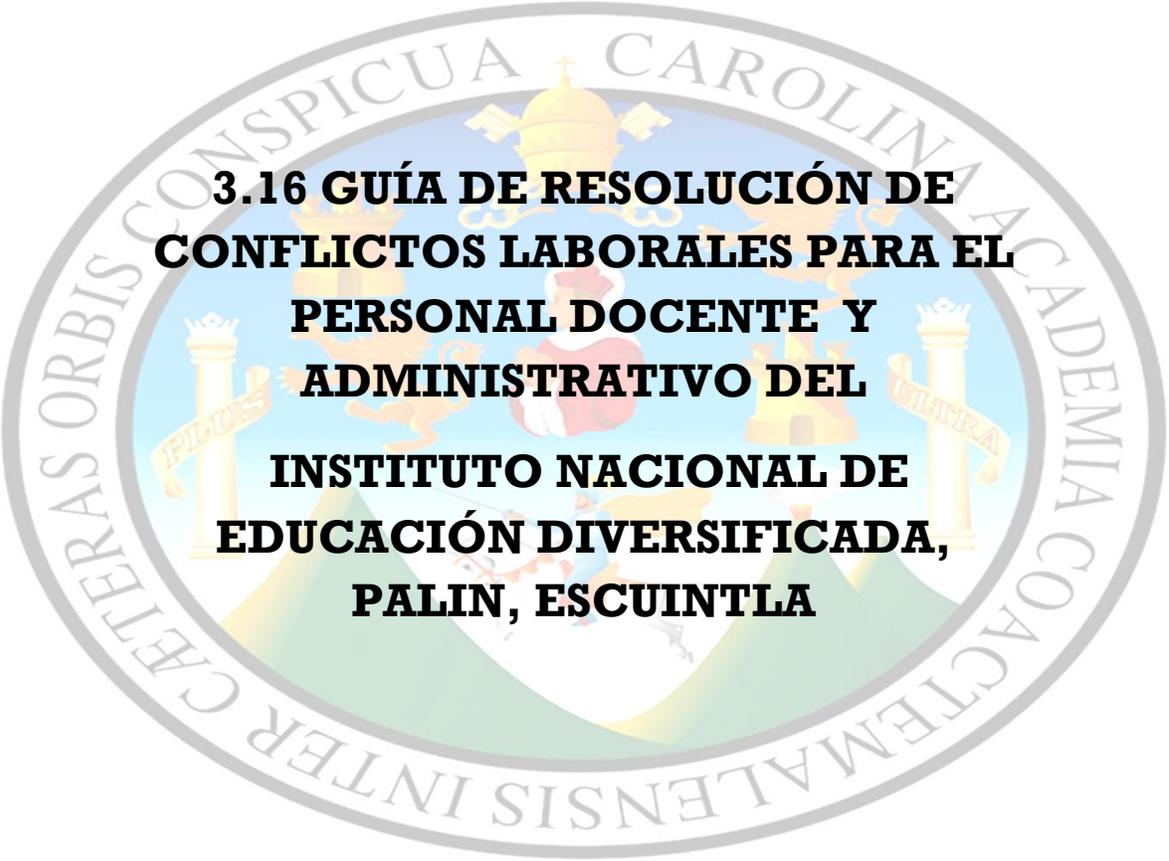
### 3.14 Presupuesto

No.	DESCRIPCION	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	TOTAL
1	Alquiler de proyector De multimedios (3 horas)	1	Q.375.00	Q.375.00
2	Invitaciones	10	Q.5.00	Q. 50.00
3	Tarjetas telefónicas	10	Q.10.00	Q.100.00
4	Fotocopias	100	Q. 0.25	Q. 25.00
5	Refacciones	10	Q.30.00	Q.300.00
6	Hojas bond	300	Q.40.00	Q.120.00
7	Impresiones	300	Q. 1.00	Q.300.00
8	Tinta	1	Q.75.00	Q. 75.00
9	Internet	6 meses	Q.100.00	Q.600.00
	<b>TOTAL</b>			Q.1,945.00

### 3.15 Formato de Control de Evaluación

Actividad		t1		t2		t3		t4	
Actividad 1	P								
	E								
Actividad 2	P								
	E								
Actividad 3	P								
	E								
Actividad 4	P								
	E								

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE HUMANIDADES  
DEPARTAMENTO DE PEDAGOGIA  
ASESOR: LIC. HAROLDO HERNÁN CAÑAS MARQUEZ



**3.16 GUÍA DE RESOLUCIÓN DE  
CONFLICTOS LABORALES PARA EL  
PERSONAL DOCENTE Y  
ADMINISTRATIVO DEL  
INSTITUTO NACIONAL DE  
EDUCACIÓN DIVERSIFICADA,  
PALIN, ESCUINTLA**

The seal of the Universidad de San Carlos de Guatemala is a large, circular emblem. It features a central shield with a golden crown on top, flanked by two golden columns. The shield is set against a background of a globe. The Latin motto "CETERAS ORBIS CONSPICUA CAROLINA ACADEMIA COACTEMALENSIS INTER" is inscribed around the perimeter of the seal.

RECOPILADORA  
ROSA ISABEL CHÉ SOCOY

Facultad de  Humanidades

The logo of the Faculty of Humanities is a stylized blue graphic consisting of two interlocking shapes that resemble the letters 'H' and 'U'.

## ÍNDICE

Introducción	i
1. Resolución de conflictos	1
1.1 ¿Qué es un conflicto?	1
1.1.1. El conflicto en organizaciones: Fuente y Quimera	1
1.1.2 Fuente	1
1.1.3 Quimera	2
1.1.4 Escalamiento del conflicto	2
1.1.5 Educar desde el conflicto es educar en valores	3
1.1.6 Cómo minimizar el conflicto a nivel institucional	4
1.1.7 Métodos para resolución de Conflictos	7
2. Negociación	7
2.1 Estrategias para comunicación y negociación	7
2.1.1 Resolver el conflicto o negociar	7
2.1.2 Pactar	7
2.1.3 Aceptar o ceder	8
2.1.4 Imponer o enfrentar	8
2.1.5 Evitar, retirarse o contener	8
2.1.6 Lograr acuerdos y ponerlos en práctica	8
2.2 Método de la escalera	8
2.3 Método R.I.C.C.L.A. para negociar	10
2.4 Estrategias para resolución de conflicto	12
2.4.1 Actividad 1	12
2.4.2 Actividad 2	13
2.4.3 Actividad 3	14
2.4.4 Actividad 4	15
2.4.5 Actividad 5	15
3. Mediación y conciliación	17
3.1 ¿Qué es mediación?	17
3.2 ¿Cuándo es necesaria la mediación?	19
3.3 Principios de la Mediación	19
3.4 Características de la Mediación y Conciliación	20
3.5 Beneficios de la mediación	21
3.5.1 Ámbito docente	22
3.5.2 Ámbito Social	22
Referencias bibliográficas	23
Listado de ilustraciones	25

## INTRODUCCIÓN

El documento permite apoyarse frente a una situación de conflicto en el trabajo, que pueda derivarse, de un incidente puntual o pasajero generado por desacuerdos personales o profesionales, permitiendo resolver una situación que puede provocar problemas de ansiedad, depresión, estrés, son trastornos que también pueden afectar a los docentes.

Primero se introducen algunos temas fundamentales que se relacionan con Resolución de Conflictos que serán utilizados por directores de centros educativos como guía para proceder ante un caso de conflicto laboral ya que la convivencia en armonía y el cultivo de valores propician un clima escolar seguro y efectivo en la comunidad educativa y los docentes contribuyen a crear y conservar un ambiente agradable fomentando el respeto y la paz. Por ello, cuando el conflicto aparece debemos utilizarlo como una oportunidad y un potencial educativo.

La escuela necesita no sólo de aprendizajes académicos, sino de aprendizajes vitales que le sirvan para aprender a convivir y a resolver los conflictos mediante el diálogo y desde actitudes básicas como la empatía y la escucha activa.

## 1. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

### Competencias

- Dar a conocer algunas herramientas a Directores y Directoras para el manejo de conflictos a nivel institucional.
- Ayudar a mejorar las relaciones interpersonales y aumentar la capacidad de diálogo y la escucha activa.
- Llevar a buscar soluciones compartidas para ambas partes.

### 1.1 ¿Qué es un conflicto?

Un conflicto se da entre dos o más personas las cuales tienen diferentes puntos de vista, se dan por diferentes motivos, razones o circunstancias los cuales si no se busca una solución puede llegar a tener consecuencias mayores. Redorta (2004) afirma “El conflicto es un proceso cognitivo-emocional en el que dos individuos perciben metas incompatibles dentro de su relación de interdependencia y el deseo de resolver sus diferencias de poder” (p.14). El conflicto es una situación en la que dos o más partes perciben que tienen intereses divergentes, lo que determina actitudes y opiniones diferentes, derivando en un enfrentamiento. No debemos olvidar que donde hay vida, hay conflicto. Los conflictos pueden ser de distinta índole y en la mayoría de casos subyacen choques de personalidad, falta de cooperación, problemas entre áreas de autoridad o de poder, frustraciones laborales, diferencias en el grado de implicación en el trabajo, agravios comparativos.

#### 1.1.1 El conflicto en organizaciones; Fuente y Quimera

**1.1.2 Fuente:** Trae consecuencias buenas, hace que el grupo se una y luche por un mismo objetivo. Porque representa un insumo, proviene de un manantial que alimenta la organización, cumple una función, aporta y sirve a los niveles de

desarrollo individual y colectivo de los grupos, es el que permite la creación de crítica con contenido. Barrera (2009) afirma:

Hacen visibles problemas que no habíamos visto, ayudan a tomar decisiones con más cuidado, aumentan la información necesaria para tomar decisiones, dan espacio a la creatividad e innovación, permiten el autoconocimiento y el descubrimiento del otro, facilitan el trabajo en equipo para multiplicar esfuerzo (p.56).

**1.1.3 Quimera:** En los casos que los conflictos no aportan a los grupos, perjudican su accionar, o permiten cumplir objetivos o metas grupales, desmotivan permanentemente y ocasionan demoras, perdidas y muchas veces destrucción. (Barrera, 2009). Los conflictos deben ser tratados porque pueden llegar a niveles más altos ocasionando ansiedad tensión y probablemente hostilidad.



- Consumen mucha energía personal.
- Dañan la cohesión de los grupos de trabajo.
- Promueven hostilidades interpersonales.
- Crean un ambiente laboral negativo.
- Provocan sentimientos de desánimo, rechazo, inseguridad
- Pueden somatizarse y ocasionar problemas de salud. (Barrera, 2009).

Ilustración 1. Quimera

**1.1.4. Escalamiento del conflicto:** Cuando estas formas no se presentan de manera aislada sino que conforman un patrón de comportamiento, entre los miembros de la escuela se genera un clima escolar o un estado de ánimo dominado por el resentimiento. Las constantes actitudes agresivas de enfrentamiento logran paralizar a la institución y la oposición al cambio se realiza en forma sistemática, cerrándose a la escucha y a cualquier intento de modificar el actual estado de cosas.

Así se escalona un conflicto pasando de ser Fuente a ser Quimera. Barrera (2009) afirma:

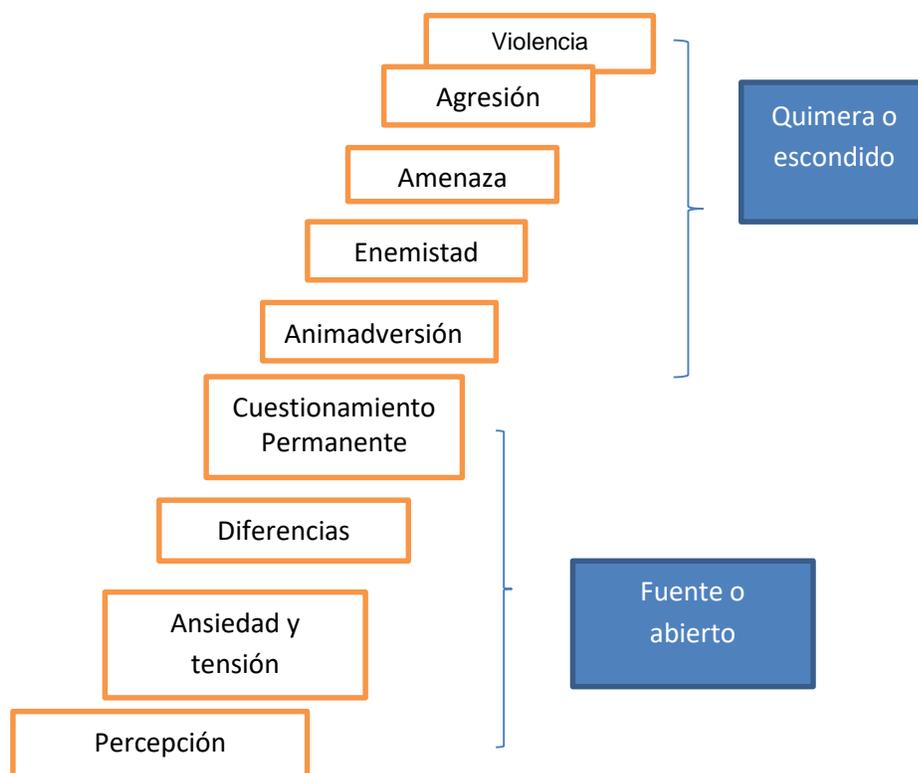


Ilustración 2. Escalamiento del conflicto.

Quienes manejan el conflicto como si participaran en una batalla, pocas veces toman en cuenta efectos de sus acciones y su impacto en la institución. (pp.58-59).

### 1.1.5 Educar desde el conflicto es educar en valores

El conflicto surge cuando existe una diferencia en las opiniones, creencias o perspectivas y siempre se dan en cada trabajo, las reacciones más comunes al conflicto son la evitación, enojo, culpa y manipulación. La evitación, la persona utiliza la negación o se aleja del sujeto que causa el conflicto, en cuanto al enojo saber contestar es fundamental, también hay que aceptar responsabilidades y evitar manipular y que lo manipulen. Los profesionales de la educación deben actuar como gestores de conflictos de valores y fomentar el desarrollo moral autónomo de los

educandos, desde posturas de beligerancia o neutralidad, según el tipo de valores que entren en juego. Educar para la Resolución de Conflictos es educar en valores y conlleva la formación de individuos autónomos que comparten los valores aceptados de forma generalizada. Los conflictos tienen un gran valor pedagógico, son oportunidades para transformar la realidad y llegar a acuerdos constructivos. El conflicto es una oportunidad para el crecimiento en los cuatro pilares en los que se basa la educación. Delors (1996) afirma: “aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a vivir juntos y aprender a ser” (p.91-103).

Burguet (1,999) afirma:

Queda, pues, representado así el tratamiento de los conflictos en su globalidad: desde la cognición, desde la emoción y desde la acción moral, porque la educación integral en este terreno permitirá que los más hábiles en el conocer y en el hacer, lo sean también en el vivir juntos y en ser personas, y que los más capaces en el desarrollo de la comprensión del otro, en el respeto al pluralismo y la comprensión internacional y en el ejercicio de la responsabilidad, sean hábiles en el conocer y en el hacer. (pp.63-64).

Partimos del momento en que se genera un conflicto pueden ocurrir varios eventos durante todo el proceso por eso es muy importante que cada persona que dirige una institución entienda que debe convertir los conflictos en proyectos. Nuestros valores son fundamentales en estos casos especialmente el de la Tolerancia, tener armonía y poder expresarse a través del diálogo y una muy libre disposición para arreglar los asuntos. Se busca en primer lugar brindar la oportunidad que toda persona se exprese correctamente.

### **1.1.6 Cómo minimizar el conflicto en el nivel institucional**

La institución educativa, a diferencia de otras instituciones, incorpora el componente afectivo como un aspecto sustancial en los procesos de enseñanza y aprendizaje, que son los que le otorgan identidad organizacional. Touraine (1999) afirma:

En tal sentido, el escenario escolar debe proporcionar un clima seguro y estimulante para quienes desarrollan en él sus actividades cotidianas, considerando que la

educación ha de cumplir con dos objetivos fundamentales: la formación de la razón y el desarrollo de la acción racional, el desarrollo de la actividad creativa y del reconocimiento del otro (p.20).

En un escenario que requiere de estabilidad, estímulo y fuerzas proactivas que acompañen los procesos de enseñanza y aprendizaje, el director se enfrenta a diario con la necesidad de detectar posibles fuentes de conflicto, focalizar sus causas, identificar a las personas involucradas y promover estrategias que permitan evitar o contrarrestar los efectos nocivos que estas situaciones pueden desatar en el ámbito educativo. El líder institucional requiere desarrollar su capacidad diagnóstica y de negociación, para abordar los conflictos que se puedan presentar en la institución. Sin embargo, es necesario considerar, al mismo tiempo, los mecanismos que pueden implementarse en la escuela con el propósito de regular el conflicto, dos elementos deben estar presentes para que pueda minimizarse el conflicto a nivel institucional: **La definición de las normas de convivencia**, es decir, de ciertas reglas o principios que organizan el intercambio de los diferentes puntos de vista. Cuanto más organizada y cohesionada esté la escuela, cuanto más esfuerzos se realicen por integrar y adaptar los intereses y las necesidades de los alumnos y los docentes, menor será la frecuencia de aparición de situaciones conflictivas disfuncionales centradas en la convivencia. Enfrentar y resolver situaciones conflictivas relacionadas con la convivencia organizacional requiere necesariamente de la cooperación de otros y no sólo del director.

Una de las funciones de la escuela, es, entre otras, educar para la democracia y el ejercicio responsable de la ciudadanía y se canaliza mediante el desarrollo de las capacidades, habilidades, actitudes y disposiciones para una convivencia, un vivir con otras personas, asentado en la solidaridad, la participación y el respeto, entre otros valores. Esta función democratizadora de la escuela cruza transversalmente y compromete todos y cada uno de los procesos escolares, incluyendo el sistema de relaciones que en ellos se teje, los procesos curriculares que se implementan y las estructuras de poder que se ponen en marcha (“Convivencia”, Convives p.5).

El otro componente es **Canales de comunicación**, La comunicación, cuando es eficaz, oficia de elemento vinculante de las partes o sectores implicados en la situación conflictiva. Sin embargo, la comunicación es uno de los problemas más recurrentes que experimentan las organizaciones en general y las organizaciones educativas en particular. En el escenario organizacional, la comunicación se encuentra formalizada a través de la definición (con la consecuente restricción) de canales de comunicación, contenidos a transmitir y destinatarios, entre otros aspectos. Para que la comunicación en el nivel organizacional sea efectiva deben ser contempladas al menos tres cuestiones, Luhmann (1993) afirma:

- Que se comprenda lo que se quiere decir, teniendo en cuenta los diferentes códigos y lógicas que pueden estar conviviendo en un mismo centro.
- Que la comunicación tenga acceso a personas que no se encuentran presentes, para lo cual habitualmente se utilizan circulares, memos, carteleras.
- Que las otras personas acepten la comunicación recibida, en el sentido de que efectivamente le otorguen un sentido, la acepten y la incorporen como información valiosa. ( p.23)

Si se producen fallas en estos procesos debido a la restricción de temas (que no se sepa todo) y a la selección arbitraria de personas (que no lo sepan todos), se facilita la aparición de otras vías informales de comunicación como la del rumor. Rodríguez (2002) afirma: “El rumor aparece como forma de compensar las comunicaciones insatisfactorias y su origen se produce habitualmente a partir de información mal comprendida o mal interpretada. Las fuentes del rumor son múltiples pero siempre se asegura que son buenas” (p. 24).

Todos los implicados en una cierta situación a resolver, como participantes activos, podrán hacer aportes significativos para su real superación, teniendo en cuenta los intereses de las distintas partes implicadas, las lógicas que sustentan sus argumentos y posturas, y detectando posibles puntos de articulación y acuerdo entre las diferentes posiciones. Dos requisitos básicos aparecen ligados al manejo de un conflicto con personas o grupos:

- Mantener una actitud abierta al diálogo.
- Mantener disposición para encontrar una solución de mutuo acuerdo.

Es por eso que el director y los maestros necesitan desarrollar diferentes estrategias que permitan abordar los problemas de convivencia, utilizando propuestas de intervención en forma sistemática. En algunos casos, el conflicto podrá abordarse sólo entre las partes involucradas, en otros será necesaria la intervención de un tercero que oficie de mediador.

**1.1.7 Métodos para resolución de Conflictos:** Etimológicamente método significa camino para llegar a un fin. Como nuestro campo es educacional entonces es muy importante la organización racional de todos, procediendo de un modo ordenado e inteligente para alcanzar el objetivo deseado. Entre los principales métodos para la resolución de conflictos se encuentran: La Negociación, Mediación, Conciliación, arbitraje. El presente trabajo se limitará a los 3 primeros.

## **2. Negociación:**

Negociar es la capacidad y estrategia que utilizamos para influir en otros o viceversa. Es una alternativa directa que existe entre los ciudadanos para que por su propia decisión y voluntad procedan a solucionar diferencias o conflictos generados entre ellos.

### **2.1 Estrategias para comunicación y negociación**

**2.1.1 Resolver el conflicto o negociar:** Ambas partes acuerdan llegar a un compromiso que les satisfaga sus intereses. Crece la disponibilidad de los resultados y la confianza. Hay un mayor desarrollo de las organizaciones.

**2.1.2 Pactar:** Puede llegar a arreglos temporales, ya que el tiempo urge y no se llega a crear opciones convenientes para todos. El problema es que en ocasiones nadie sale satisfecho del trato.

**2.1.3 Aceptar o ceder:** Es posible aceptar o ceder cuando se está errado en las expectativas o ellas son muy altas. Hay que estar consciente que es una estrategia y no de perder la autoestima.

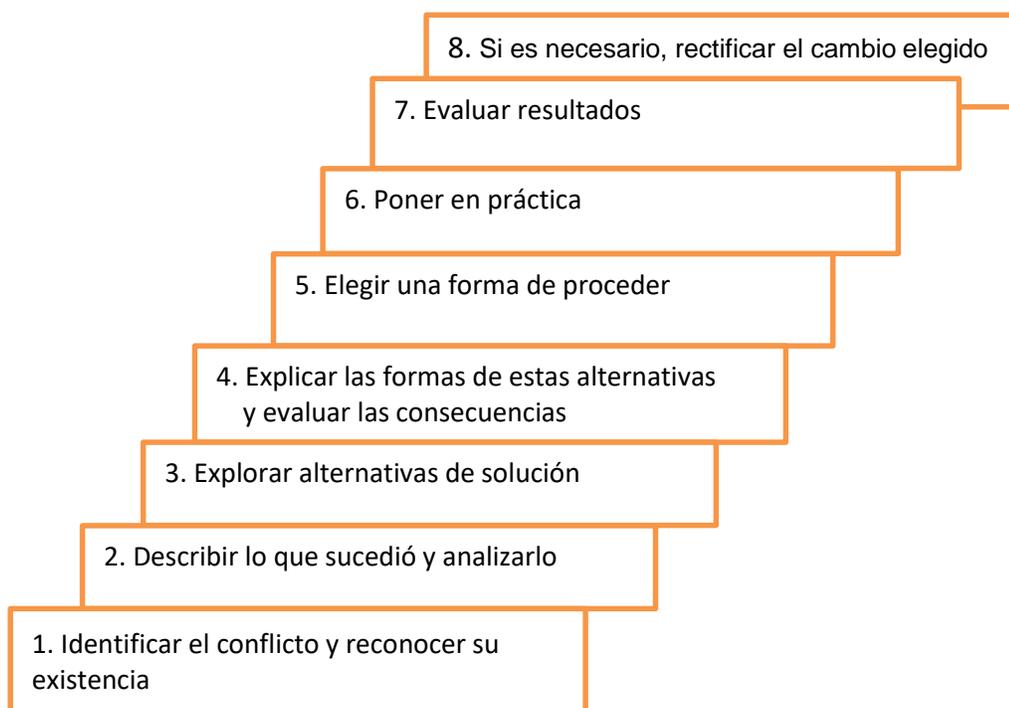
**2.1.4 Imponer o enfrentar:** Puede llegar a ser necesaria, para cuidar cuestiones relevantes y puede darse sí tiene el poder, el saber y la competencia, pero sí no se lo tiene, puede lograrse el desgaste de la relación.

**2.1.5 Evitar, retirarse o contener:** Evitar es razonable, cuando no podemos hacer nada, cuando el problema no nos atañe, cuando no es relevante la cuestión. Cuando no poseemos suficiente información. Retirarse o abandonar, implica que no habrá solución aunque de todas formas se estará generando comunicación y posicionamiento. Contener es viable y favorable cuando se estén indagando los intereses de los diversos actores. Pero se puede desestimar en tiempos de urgencia para resolver.

**2.1.6 Lograr acuerdos y ponerlos en práctica:** Una vez que se identificaron las zonas y los espacios de resolución de conflictos, se consagran los acuerdos y tatar con detalle el mismo, si es necesario dejarlo por escrito.

## **2.2 Método de la Escalera**

A continuación, se presenta el “método de la escalera”, en el cual se muestran una serie de pasos para enfrentar y resolver situaciones conflictivas relacionadas con la convivencia. (Adaptado de los trabajos del centro de Derechos Humanos de las Naciones Unidas. ABC, Enseñanza de los Derechos Humanos, NY, 1989)



1. Identificar el conflicto y reconocer su existencia. En esta fase se detiene la actividad de hostilidad o agresión mutua, física o verbal, y se reflexiona conjuntamente sobre la conducta: ¿qué está pasando?
2. Describir lo que sucede y analizarlo. Cada una de las partes en conflicto describe lo que sucede entre ellas y explica, desde su punto de vista, cuáles son las causas. Cada parte habla por turno, sin interrupciones, procura ser objetiva en el análisis y respeta al otro, lo escucha y trata de comprender el punto de vista del otro (comunicación empática): ¿cómo surgió el problema?; ¿por qué ocurrió?
3. Explorar alternativas tendientes a superar el conflicto. Las partes piensan cómo se podría resolver el problema. Se trata de aportar ideas para encontrar más de una solución, ya que la mayoría de los conflictos pueden superarse a través de diferentes vías.

4. Explicar las razones de esas alternativas de solución y evaluar las consecuencias de cada una. Las partes razonan sobre las consecuencias físicas o emocionales que puede traer cada alternativa, o bien sobre los resultados que se obtendrán al poner en práctica cada posible solución.
5. Elegir una forma de proceder. De mutuo acuerdo, las partes eligen una de las soluciones posibles y asumen responsabilidades por la alternativa que eligieron. Deben tener presente que no hay garantía absoluta de que esa solución
6. Poner en práctica la forma de proceder. Se trata de respaldar con hechos el compromiso verbal, asumido en la negociación.
7. Evaluar los resultados.
8. Si es necesario, rectificar la forma de solución elegida. (Jabif, 2004, P. 22).

Este método, practicado en forma sistemática por el director y el colectivo en la resolución de los conflictos que suceden al interior de la institución, puede transformarse en una norma de convivencia sustentable que contribuya a la mejora del clima institucional. El establecimiento de las normas de convivencia requiere del desarrollo de aquellos comportamientos, por parte de todo el colectivo, que reflejen ciertos valores tales como la tolerancia, el respeto, la colaboración y el compromiso.

### **2.3 Método RICCOLA para negociar.** Barrera (2009) afirma:

- Relación: Una buena negociación permitirá continuar y probablemente mejorar la relación entre las partes. Las buenas relaciones permiten el manejo eficiente de los conflictos; asimismo, una relación mal llevada obedece a un “mal trato”.
- Intereses: Cuando trabajamos sobre intereses, las cosas no son tan desgastantes, creamos cercanía, aparece la confianza, se hacen amigos en la

- negociación, se hace más fácil avanzar, se crece en la mesa, se prospera y se gana.
- Comunicación: Mientras este canal no funcione, no será difícil, será imposible iniciar una negociación; es un elemento definitivo en el proceso. Estar preparados para escuchar y hablar eficazmente, implica hacer una reflexión sobre lo visto anteriormente, denominado, dos orejas una boca, con buenas autopistas de comunicación, el tránsito es más fácil, acerca a las partes y permite compartir rutas efectivas.
- Compromiso: Cuando estamos en una negociación profesional, partimos del principio de que somos responsables de lo que hacemos o dejamos de hacer, que los compromisos que asumimos los vamos a cumplir, que actuamos con seriedad y esperamos que los otros piensen y realicen lo mismo.
- Opciones: Son todos los posibles acuerdos y/o soluciones que vamos encontrando en la mesa de negociación, es el resultado que genera nuestra interrelación e intercambio de ideas y propuestas.
- Legitimidad: Son aquellos criterios que debemos manejar en las negociaciones, que nos permiten objetividad; por ejemplo, el manejo de datos, montos, cifras, precios. Se hace indispensable trabajar sobre propuestas que se puedan legitimar argumentos que convenzan y sustenten las propuestas que se hacen o se lanzan a la mesa.
- Alternativas: Son aquellas posibilidades que encontramos dentro de nuestro propio análisis, previo a la negociación, todo lo que hacemos en la fase de preparación y planificación. (pp.121-124).

## 2.4 Estrategias para Resolución de Conflictos

### 2.4.1

#### Actividad 1

El objetivo de esta actividad es promover la reflexión colectiva sobre aquellos principios que, sin estar dichos, sustentan la dinámica de trabajo institucional. Para ello, se ofrece a continuación una escala que puede ser trabajada en pequeños grupos.

1. El formador entrega el siguiente esquema (adaptado de Zaitegui, 1999) a cada participante.

AFIRMACIONES	SI	NO
La convivencia no es un fin en sí misma, sino un medio para garantizar la enseñanza y el aprendizaje.	X	
En la escuela se plantean quejas relativas a la convivencia.	X	
La estructura y organización del centro pueden ser causas de diversos tipos de conflictos y no exclusivamente deberse a causas personales de los docentes.	X	
El plantel docente es capaz de reflexionar sobre su propia práctica y de inventar soluciones a los problemas que aparecen con frecuencia.	X	
Una convivencia positiva parte de la comprensión y el esfuerzo de todos los implicados.	X	
Una convivencia positiva necesita de dispositivos de sanción que actúen cuando se transgrede lo establecido.	X	
Una convivencia positiva se logra cuando las personas tienen la libertad suficiente como para actuar de acuerdo a sus criterios personales.	X	

Después de la lectura del esquema, el formador pide que se marque aquella opción que refleje el parecer del grupo con relación a cada uno de los puntos propuestos.

- Se registran las repuestas en el pizarrón de forma tal de ir armando una frecuencia de repuestas para cada ítem.
- Para finalizar, el formador invita a los participantes a dar su opinión en torno a los resultados logrados en función de la opinión del grupo.

#### **2.4.2**

##### **Actividad 2:**

Los participantes trabajan en pequeños grupos para:

1. Elaborar un micro-caso, a partir de la propia experiencia, que represente una situación conflictiva relacionada con la convivencia.

Con el objetivo de analizar la construcción de los valores y comportamientos del centro educativo se propone realizar la técnica del “Iceberg”.

Los participantes escriben los valores que consideran más relevantes para desarrollar en el centro. Utilizan tarjetas de un color y escriben un valor por tarjeta. Para cada valor, escriben dos comportamientos, en forma de conductas observables que deberían adoptarse en el día a día de la escuela, para desarrollar esos valores. Utilizan tarjetas de otro color y escriben un comportamiento por tarjeta (total: dos comportamientos por valor).

- Cada grupo pega las tarjetas en el “iceberg” que estará dibujado en una hoja de rotafolio. En la zona “invisible” se colocan los valores y en la zona “visible”, los comportamientos.

- Cuando todos han presentado sus registros, se realiza la síntesis, analizando la importancia de cada uno de estos comportamientos

### **2.4.3**

#### **Actividad 3.**

El formador propone la dinámica “Clínica del rumor” para trabajar el tema de la comunicación con los diferentes colectivos institucionales.

- Se invita a un grupo reducido de personas (no mayor a seis) a que se retiren del salón por un momento, explicando que su tarea será luego la de escuchar atentamente lo que se les diga y repetirlo lo más exactamente posible.
- A continuación, se presenta al resto del grupo una lámina que se proyecta en diapositiva o se hace circular por los diferentes lugares, solicitando a los participantes que la observen en detalle.
- El formador llama a una de las personas que ha salido y solicita a uno de los participantes del salón que describa en voz alta la lámina (que ya no está visible).
- Se hace pasar luego a un segundo participante de los que quedaron fuera y se le pide al compañero que ingresó previamente al salón que le relate la lámina. Esta misma acción se repite con el resto de los participantes que estaban fuera. Tras la última descripción de la lámina se podrá advertir hasta qué punto la comunicación oral y los retransmisores distorsionan el mensaje original y generan conflicto
- Por último, el formador solicita al plenario que, en forma de lluvia de ideas, exponga estrategias que se hayan implementado en sus centros para disminuir el rumor y, en consecuencia, disminuir el conflicto

#### 2.4.4

##### **Actividad 4.**

La estrategia para una negociación de colaboración, llamada también ganar-ganar, se sintetiza en tres fases:

- Explorar conjuntamente las preocupaciones y aspiraciones de cada parte. Algunos conflictos se resuelven en este estadio con una simple mejora de la comunicación y a través de la corrección de malentendidos.
- Separar las posiciones de los intereses. Posición es aquello que cada uno reclama en una situación de conflicto, interés es la preocupación o el deseo que subyace esa petición.
- Identificar los modos en que los intereses de cada parte pueden satisfacerse con un costo mínimo o nulo para la otra parte, separando las posiciones de los intereses.

#### 2.4.5

##### **Actividad 5**

Con una predisposición abierta y positiva, tratando de entender qué está pasando, sin juicios de valor, analizando las causas de forma objetiva, concreta y real según Barrera (2009) incorporamos cinco variables que sirven y deben ser tomadas en cuenta, se denominan vocales de la transformación por estar encabezadas sus ideas en las cinco vocales.

**Afectividad:** en la transformación de conflictos debemos demostrar propiedad y sinceridad, que se vea reflejada en signos de cercanía, amistad, cariño y amor.

El efecto expresa sensibilidad, aquella impresión física, que transmitimos en nuestra comunicación, creando un contacto, sentimiento o química que genera impresiones para la receptividad, entre los inter-actuales del conflicto.

**Efectividad:** incorporamos la combinación de eficiencia y eficacia, como el óptimo uso de los recursos disponibles para conseguir la mejor transformación del conflicto, en la perspectiva de su solución, en el menor tiempo posible y con el menor inversión y desgaste.

**INVAG E innovación:** la transformación de diferencias o conflictos debe estar centrada en los intereses, necesidades, valores y gustos de las partes en conflictos y cobijarse en formas innovadoras para encontrar las mejores alternativas y caminos que mejoren la situación de cada uno de los intervinientes en la diferencia.

**Oportunidad:** transformar nuestros conflictos, es una ocasión que debe valorarse en su justo punto y medida, pero solo aquellos que hemos hecho uso de ese espacio lo podemos entender y señalar como verdaderas oportunidades que no podemos desaprovechar, si nuestro interés personal, familiar o grupal es obtener mejor calidad de vida, debemos aprovechar ese momento que se nos brinda para conseguir tranquilidad y si lo podemos reafirmar felicidad. En nuestra visión el conflicto siempre representa una gran oportunidad para demostrarnos a nosotros mismos, que el ser humano si tiene capacidad de manejo y puede, a través de su certera decisión manejar y transformar sus diferencias o conflictos con los demás integrantes de su entorno.

**Única:** muchas veces las oportunidades que se presentan no se repiten se convierten en exclusivas para poder demostrarnos a nosotros mismos que

tenemos la capacidad de manejar diferencias y tratar de crecer como personas en los diferentes grupos a los que pertenecemos, aprovechemos la ocasión pues puede que la vida no nos brinde otra.( Barrera, 2007).

### 3. Mediación y la conciliación Competencias

- Mejorar el clima del centro educativo con un ambiente eficaz y relajado.
- Reducir el número de situaciones conflictivas y, por tanto, del tiempo dedicado a buscar una solución.

#### 3.1 ¿Qué es mediación?

Es una forma de solucionar un conflicto en el cual participan las personas interesadas sin que nadie las obligue deben de haber garantías y predisposición de ambas partes.



Ilustración 4. Mediación

Barrera (2009) afirma “Son procedimientos voluntarios, no adversariales, en el que las partes buscan en forma cooperativa y amigable, caminos y alternativas nacidas de sus propias propuestas e intereses, para encontrar un punto de equilibrio y una solución al conflicto” (p. 107). Se trata de una fórmula participativa en la que se trabaja al unísono con la otra parte, de forma pacífica y equitativa, en un ambiente positivo y de respeto. La mediación es un proceso de comunicación entre partes en conflicto con la ayuda de una o varias personas imparciales que procuran que las partes se escuchen en un espacio de libertad y seguridad para que comprendan el

conflicto que viven y puedan llegar por ellas mismas a un acuerdo que les permita recomponer una buena relación, no necesariamente la misma relación previa al conflicto, encarar el conflicto desde actitudes constructivas y actuar preventivamente de cara a mejorar las relaciones con los demás y a la búsqueda de la gestión positiva de los conflictos que puedan surgir en el futuro. La mediación supone el aprendizaje y socialización en una forma no violenta y de gestión positiva del conflicto, es decir, tratamiento del mismo desde la ausencia de violencia y agresividad.

La mediación tiene como misión ayudar a las partes a resolver conflictos desde la creación de un espacio en el que la comunicación sea posible. El mediador no es el protagonista del proceso de mediación, sólo es alguien que sirve de garantía a las partes para que se comuniquen en un espacio de libertad y seguridad. Vinyamata (2003) afirma:

El mediador ni juzga, ni sanciona las actitudes y comportamientos de las partes en conflicto; procura simplemente, que éstas puedan encontrar por sí mismas soluciones adaptadas a sus conveniencias y expectativas a través del mejoramiento de la comunicación. No pretende solucionar nada, ni su actuación puede confundirse con la de un terapeuta ni con las prestaciones propias de maestros, trabajadores sociales o abogados, aunque muchos de estos incorporen a su labor las funciones de mediación (p.17).

El mediador ha de garantizar la privacidad y confidencialidad del proceso. No es permisible utilizar la información generada en un proceso de mediación fuera del contexto de la mediación. Lo hablado en el proceso de mediación no debe salir de ese contexto. La mediación responsabiliza a las partes de la solución del conflicto, el mediador actúa desde la ausencia de autoridad y poder para la solución del conflicto; la solución será la que las partes quieran. La mediación supone el desarrollo y puesta en práctica de una filosofía y cultura de paz, y conlleva la superación de los conflictos y las dificultades de la vida desde el respeto y la no-violencia. La mediación no puede ser entendida sólo como un conjunto de técnicas,

sino que ha de ser comprendida desde un panorama más amplio de fundamentación teórica, es decir, dentro de la disciplina de Resolución de Conflictos. Si la reducimos a una técnica la desvirtuamos. “Si una técnica o un método de intervención carece de los conocimientos que le permiten comprender lo que está sucediendo, difícilmente podrá llegar a desarrollar, desde la ignorancia o la superficialidad, una labor responsable y eficaz”. (Vinyamata, 2003, p. 17)

### **3.2 ¿Cuándo es necesaria la mediación?**

Es necesaria la mediación cuando ya se han agotado varias instancias entonces se busca una solución satisfactoria auxiliados por una persona mediadora que encauzará la causa con el fin de encontrar el modo de funcionar de la manera más efectiva.

- Percepciones erradas o estereotipos impiden un intercambio constructivo y suceden comportamientos negativos, repetitivos que crean barreras.
- Existe un fuerte desacuerdo sobre la importancia y evaluación de hechos y datos.
- La diferencia de principios y valores divide a las partes.
- Se da una ausencia de procedimientos, procesos y protocolos claros y definidos de mutuo acuerdo entre las partes.

### **3.3 Principios de la mediación**

Es fundamental que las partes tengan voluntad de resolver el conflicto sin pretender una posición de poder de una sobre otra. Se trata de buscar nuevos enfoques que aporten formas válidas de funcionamiento para ambas partes.

- Entendimiento y apreciación de los problemas que confronta a las partes.
- Dar a conocer de que el mediador conoce y aprecia sus problemas.
- Creación de dudas en las partes acerca de la validez de las posiciones asumidas con respecto a sus problemas.

- Sugerencia de enfoques alternativos que puedan facilitar el acuerdo. (Lugman, 1,996, p. 5)

Es importante resaltar que el mediador no actúa como un juez, no tiene autoridad para imponer decisiones. En cambio, conduce una audiencia cara a cara con los confrontados y usando habilidades especiales de escuchar, preguntar, negociar y crear opciones, ayuda a las partes a elaborar sus propias soluciones para la disputa.

### **3.4 Características de la mediación y conciliación**

**Conciliación:** Se trata de la acción de conseguir que dos o más partes opuestas logren llegar a un acuerdo para llevarse bien. La noción está vinculada a dejar diferencias de lado para dar por finalizado un conflicto o disputa.

Barrera (2009) afirma:

- Son voluntarios: Porque las partes proponen el mecanismo y se someten aceptando sin ningún tipo de coerción, la figura y la búsqueda de una solución a sus diferencias.
- Son confidenciales: Cualquier persona que intervenga, acuerda no divulgar por ningún medio, las anterioridades tratadas.
- No se rigen por las reglas procesales: Tiene un procedimiento ordenado pero informal y de acuerdo a las necesidades propias de las partes para que a través de éste, se sientan libres y puedan encontrar las mejores posibilidades de acercamiento.
- Trabajan sobre formas de cooperación y buena fe: Las partes proporcionan información, tienen buena disposición para trabajar y proponer opciones hacia el logro de un acuerdo, escuchando activamente y manifestando abiertamente sus intereses.

- Son auto compositivo: Las soluciones nacen del intercambio de ideas y opiniones entre las partes, analizando alternativas y creando opciones para
- llegar a un acuerdo o arreglo de conflicto, sin tener que delegar en nadie el control o solución del mismo.
- Son futuristas: trabajan sobre la mejora de las relaciones, sobre acuerdos que beneficien a las partes, su principal tención esta puesta en el mañana, no en el ayer, por tal razón no se detienen en pruebas testigos o acusaciones.
- Son económicos: Se realizan en poco tiempo, no se destinan sumas grandes de dinero para su solución, no existe un desgaste grande de energías.
- Tienen legitimidad: La voluntariedad de las partes que deciden acudir a la figura le da la fuerza para hacerlo legitimo; en algunas partes prefieren disponer de documentos para lo cual la ley establece las formalidades del caso.
- Poseen un método: A pesar de ser un mecanismo informal tiene una serie de pasos y formas que garantiza el éxito de los mismos (pp.107-108).

### **3.5 Beneficios de la Mediación**

Cuando un problema se soluciona el ambiente es positivo, ambas partes aprenden mucho se evitan problemas psicológicos, sociales, hay estabilidad laboral y se trabaja mejor.

### **3.5.1 Ámbito docente**

- Mejora del clima escolar, al crear en el centro educativo un ambiente más eficaz y relajado.
- Se adquiere destreza en la resolución de conflictos de manera dialogada.
- Educación del número de situaciones conflictivas y, por tanto, del tiempo dedicado a buscar una solución

### **3.5.2 Ámbito social**

- Desarrolla el aprendizaje del respeto al otro/a, valorando intereses, necesidades y sentimientos de la otra parte.
- Ayuda a mejorar las relaciones interpersonales, a aumentar la capacidad de diálogo y la escucha activa.
- Lleva a buscar soluciones compartidas para ambas partes.

## Referencias Bibliográficas

Barrera S. R. (2009). *Negociación Transformación de Conflictos. Encontrando el potencial humano y gerencial para negociar*. Guatemala. Editorial: Serviprensa S.A.

Burguet, M. A. (1999). *El Educador Como Gestor de Conflictos*. Bilbao. Edit. Desclée de Brouwer

Delors, J. (1996) *Los Cuatro Pilares de la Educación en Educación. Encierra un tesoro*. Madrid, España: Santillana/UNESCO.

Jabif, L. (2004) *Manejo de Conflictos. Modulos de formación en competencia para la gestión escolar en contextos de pobreza*. Buenos Aires. UNESCO Disponible en:

<https://www.buenosaires.iiep.unesco.org/.../Modulos%20para%20la%20formacion%20e...>

Lugman, S. (1996) *Principios de la Mediación*. [Consulta: 03 de noviembre de 2017]. Disponible en:

[http://www.terras.edu.ar/biblioteca/16/16TUT\\_lungman\\_Unidad\\_3.pdf](http://www.terras.edu.ar/biblioteca/16/16TUT_lungman_Unidad_3.pdf)

Redorta J. (2007). *Cómo Analizar los Conflictos. La tipología de conflictos como herramienta de mediación*. Barcelona. Editorial Paidós.

Rodríguez, D. (2002). *Gestión organizacional*, Chile, Editorial Universidad Católica de Chile.

Touraine, A. (1997) *¿Podemos vivir juntos? Iguales y diferentes*. [Consulta 03/11/17, 05:26] Disponible en:

[www.diba.cat/c/document\\_library/get\\_file?uuid=6e2a8c35-35aa-415b-8ecf](http://www.diba.cat/c/document_library/get_file?uuid=6e2a8c35-35aa-415b-8ecf).

Vinyamata, E. (2003) *Aprender mediación*. Barcelona. Editorial Paidós,

Convivencia (2014) *Revista Digital Convives*. Madrid, España. [Consulta: 18 de agosto de 2017]. Disponible en: [http://redcreandoconvivencia.uchile.cl/wp-content/uploads/2017/05/N%C2%BA-8-LAS-DIRECCIONES-Y-LA-GESTION-DE-LA-CONVIVENCIA\\_diciembre\\_2014.pdf](http://redcreandoconvivencia.uchile.cl/wp-content/uploads/2017/05/N%C2%BA-8-LAS-DIRECCIONES-Y-LA-GESTION-DE-LA-CONVIVENCIA_diciembre_2014.pdf)

UNIVIM. (7-10-2016) *Modelos de comunicación educativa. Comunicación y Negociación*. [Consulta 12 de abril de 2018] Disponible en :<https://univimgestioneducacion.wordpress.com/2016/10/07/negociacion-y-manejo-de-conflictos-en-las-escuelas/>

**Listado de ilustraciones:**

Quimera, extraído de:

<https://www.google.com.gt/search?q=imagenes+de+conflicto+disfuncional+o+destruccion>.

Escalamiento del conflicto

*Barrera S. R. (2009). Negociación Transformación de Conflictos. Encontrando el potencial humano y gerencial para negociar. Guatemala. Editorial: Serviprensa S.A.*

Método Escalera, extraído de:

<https://www.buenosaires.iiep.unesco.org/.../Modulos%20para%20la%20formacion%20e...>

Mediación, extraído de:

[www.google.com.gt/search?q=imagenes+de+mediacion&espv=2&biw](http://www.google.com.gt/search?q=imagenes+de+mediacion&espv=2&biw).

**CAPÍTULO IV**  
**Ejecución y Sistematización de la Intervención**

**4.1 Descripción de Actividades**

<b>Actividades</b>	<b>Resultados</b>
Visita al Centro educativo	Se visitó el Centro Educativo y se solicitó permiso para elaborar el eps.
Presentar la solicitud del estudiante firmada y sellada por Licenciado asesor del proyecto al centro educativo.	Se presentó la solicitud firmada y sellada al Centro Educativo.
Elaboración de instrumentos de investigación	Se elaboró: Cuestionario, Listas de Cotejo para personal docente y administrativo del Centro Educativo.
Aplicación de la técnica de la entrevista a la directora y personal docente	Se aplicó entrevistas y se conoció los problemas que afectan al establecimiento
Entrega del plan Contextual al Lic. Asesor del E.P.S	Se entregó el Plan Contextual al Lic. Asesor del E.P.S
Elaboración y entrega del diagnóstico al Lic. Asesor del E.P.S.	Se entregó el Diagnóstico al Lic. Asesor del eps. Y reviso haciéndole los ajustes necesarios
Selección del proyecto a ejecutar	Se seleccionó y aprobó el proyecto a ejecutar.
Elaboración y entrega del marco teórico.	Se entregó el Marco Teórico al Lic. Asesor del eps. Y reviso haciéndole los ajustes necesarios
Elaboración del plan de acción de la intervención	Se entregó el Plan de Acción de la Intervención al Lic. Asesor del eps. Y reviso haciéndole los ajustes necesarios
Ejecución y sistematización de la intervención. Reuniones periódicas con el todo el personal. Mesa redonda: valores, Relaciones Humanas, trabajo en equipo. Charla sobre Resolución de Conflictos Laborales. Y entrega de guía a personal docente y administrativo del Instituto Nacional de Educación Diversificada.	Se hicieron reuniones periódicas fomentando valores, trabajo en equipo, buenas relaciones humanas , comunicación, resolución de conflictos a través de mesa redonda, charlas que incluyeron dinámicas, juegos lluvia de ideas etc y se concluyó haciendo entrega de una Guía sobre Resolución de Conflictos Laborales a la Directora y personal docente de la institución .

## 4.2 Productos logros y evidencias



**Imagen 1.**

**Epesista: Rosa Isabel Ché Socoy**  
**Personal docente INED (capacitación de Resolución de conflictos laborales)**  
**Fotografía tomada por: Javier Méndez**



**Imagen 2.**

**Epesista: Rosa Isabel Ché Socoy**  
**Personal docente INED (capacitación de Resolución de conflictos laborales)**  
**Fotografía tomada por: Javier Méndez**



**Imagen 3**  
**Epesista: Rosa Isabel Ché Socoy**  
**Personal docente INED. (Capacitación de Resolución de conflictos laborales)**  
**Fotografía tomada por: Javier Méndez**



**Imagen 4**  
**Epesista: Rosa Isabel Ché Socoy**  
**Personal docente INED (capacitación de Resolución de conflictos laborales)**  
**Fotografía tomada por: Javier Méndez**



**Imagen 5**  
**Epesista: Rosa Isabel Ché Socoy**  
**Directora INED Alma de Sarceño**  
**Entrega de Guía de Resolución de Conflictos Laborales**  
**Fotografía tomada por: Javier Méndez**



**Imagen 6**  
**Epesista: Rosa Isabel Ché Socoy**  
**Directora INED Alma de Sarceño**  
**Entrega de acta a epesista**  
**Fotografía tomada por: Javier Méndez**

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

La presente tiene como finalidad reconstruir experiencias acerca de los diversos aspectos de los actores involucrados en la comunidad educativa que permitieron establecer las principales necesidades y demandas luego de una jerarquización. Se inició en el mes de junio en el Instituto Nacional de Educación Diversificada del Municipio de Palín Escuintla el cual se visitó explicando y solicitando permiso para realizar un trabajo de eps dirigido por la Universidad de San Carlos de Guatemala, seguidamente se presentó carta firmada y sellada avalada por la Universidad. Luego se inició el trabajo de campo diagnóstico para los cual se hicieron instrumentos administrativos como cuestionario, listas de cotejo para encontrar situaciones que ameritan resolver en la institución, la técnica de la entrevista y la observación fue determinante para encontrar problemas, se requirió revisar documentos de gestión institucional , plan anual de trabajo, Plan Educativo Institucional, planes de comisiones, organigrama, materiales educativos instrumentos de evaluación, fichas de registro, agenda para reuniones, libros etc. Posteriormente se interpretaron los resultados a la luz de los objetivos de la misma de tal manera que se hicieron los ajustes respectivos. Durante este proceso se encontró una realidad un problema que no favorece el desarrollo personal ni el logro del bien común, poca participación de los diferentes actores de la institución educativa, no expresan sus opiniones, no reconocen sus errores, no afrontan ni dan soluciones a dificultades cotidianas, no hay reuniones periódicas para tratar asuntos educativos, no hay talleres de Relaciones humanas y la comunicación es deficiente. Lo anterior permitió conocer la problemática y enfocar la planificación y proyecto hacia las Relaciones interpersonales entre docentes.

#### **4.3.1 Actores**

La Directora del Instituto Nacional de Educación Diversificada Licda. Lucrecia Marín de Sarceño fue accesible y muy amable al brindar información facilitando documentos que lograron recabar información. Los docentes: Byron Arroyo Profa.

Arminda Apuy, Prof. Cesar Estrada, Lic. Jorge Icaj, Licda. María del Carmen Méndez, Profa. Angelica Muñoz, PEM. Olga Hernández, profa. Adriana Raguay participaron en cada reunión al principio estuvieron reacios a participar pero a través de una buena comunicación y motivación comprendieron que tenían el talento, las habilidades, el título que los acredita como profesionales y solo el cambio de actitud y una buena comunicación mejoraría las relaciones interpersonales, participando activamente en todas las actividades realizadas. También hubo contratiempos pues en dos oportunidades se tuvo que cancelar las charlas pero el objetivo era unirlos y hacerles saber que todos son indispensables.

#### **4.3.2 Acciones**

Una vez definida las líneas de trabajo y con buena comunicación las acciones se encaminaron a realizar reuniones, charlas, mesa redonda buscando una convivencia, el tiempo y predisposición fue clave pues se les dio confianza y libertad, entonces respetaron y reconocieron la importancia de las relaciones interpersonales participando sin descuidar las diferentes áreas curriculares.

#### **4.3.3 Resultados**

En los resultados los actores no se expresaban espontáneamente, con criterios definidos ni se evidenciaba la toma de decisiones entonces durante la mesa redonda y charlas se decidió trabajar la comunicación en equipo, escogieron un representante para sociabilizar la información. Los resultados esperados se fueron dando durante el transcurso, nuestros objetivos se fueron cumpliendo.

#### **4.3.4 Implicaciones**

El Instituto Nacional de Educación Diversificada está ubicado lejos del casco urbano. Los alumnos son de escasos recursos económicos. El Ministerio de Educación debería impartir talleres motivacionales: Relaciones humanas, trabajo en equipo, valores, constantemente a los docentes. Los docentes deberían superarse académicamente.

#### **4.3.5 Lecciones Aprendidas**

A nivel personal entendí que debemos comprender y actuar humanamente con nuestros semejantes especialmente si son nuestros compañeros de trabajo.

A nivel Técnico reforcé conocimientos, leí varios temas que me aclaraban dudas del problema que estaba resolviendo, consulte con el asesor cuidando detalles poniendo siempre en alto la Tricentenario Universidad de San Carlos de Guatemala, me he capacitado yo misma y aprendí la lección.

De la misma manera profesionalmente he crecido, me siento realizada con muchas metas que alcanzar. He estado en la administración Educativa y hoy poseo más conocimiento y herramientas para seguir trabajando en Educación.

## CAPÍTULO V Evaluación

### 5.1 Del diagnóstico/estudio contextual

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

### 5.1.1 De la Fundamentación Teórica

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

### 5.1.2 Del diseño del plan de investigación

<b>Elementos del plan</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Comentarios</b>
¿Es completa la identificación institucional del (la) epesista?	X		
¿El problema es el priorizado en el diagnóstico?	X		
¿La hipótesis-acción es la corresponde al problema priorizado?	X		
¿La ubicación de intervención es precisa?	X		
¿La justificación para realizar la intervención es válida ante el problema a intervenir?	X		
¿El objetivo general expresa claramente el impacto que se espera provocar con la intervención?	X		
¿Los objetivos específicos son pertinentes para contribuir al logro del objetivo general?	X		
¿Las metas son cuantificaciones verificables de los objetos específicos?	X		
¿Las actividades propuestas están orientadas al logro de los objetivos específicos?	X		
¿Los beneficiarios están bien identificados?	X		
¿Las técnicas a utilizar son las apropiadas para las actividades a realizar?	X		
¿El tiempo asignado a cada actividad es apropiado para su realización?	X		
¿Están claramente determinados los responsables de cada acción?	X		
¿El presupuesto abarca todos los costos de la intervención?	X		
¿Se determinó en el presupuesto del renglón de imprevistos?	X		
¿Están bien identificadas las fuentes de financiamiento que posibilitarán la ejecución del presupuesto?	X		

### 5.1.3 De la Ejecución y sistematización

Aspecto	Sí	No	Comentarios
¿Se da con claridad un panorama de la experiencia vivida en el eps?	X		
¿Los datos surgen de la realidad vivida?	X		
¿Es evidente la participación de los involucrados en el proceso de eps?	X		
¿Se valoriza la intervención ejecutada?	X		
¿Las lecciones aprendidas son valiosas para futuras intervenciones?	X		



## **CAPÍTULO VI**

### **Voluntariado**

Universidad de San Carlos de Guatemala  
Facultad de Humanidades  
Departamento de Pedagogía  
Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa  
Asesor: Lic. Haroldo Hernán Cañas Marquez  
Epesista : Rosa Isabel Ché Socoy  
Carné: 9515388

#### **6.1 Proyecto**

Reforestación Patzún, Chimaltenango

##### **6.1.1 Problema**

¿Deforestación de bosques en Patzún Chimaltenango?

##### **6.1.2 Ubicación**

San Isidro, Patzún, Chimaltenango.

##### **6.1.3 Descripción del proyecto**

Consiste en reforestar áreas de terreno ubicadas en Patzún Chimaltenango. Este proyecto es apoyado por “Voluntariado Ambiente Patzun” la cual es una organización de jóvenes visionarios que contribuyen a la reforestación del área de Patzún es una entidad no lucrativa, no afín a ningún grupo político, religioso o entidad privada, con la visión de contrarrestar los efectos del cambio climático rescatando las fuentes de aguas, flora y fauna de dicho municipio el cual cuenta con un clima templado y frío. Debido a lo anterior y contribuyendo con el medio ambiente la Universidad de San Carlos de Guatemala a través de Epesistas en la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa apoyan dicho proyecto reforestando varios lugares de Chimaltenango siendo prioridad las

áreas protegidas de San Isidro, Villa Chocoyos, Xamolino donde se plantaron pilones de cipreses, llamo y pinos a una distancia de 3 metros que son los árboles de esa región en la cual se observan bosques ralos y donde la mano del hombre ha intervenido para su deforestación con esto buscamos la recuperación del lugares en donde ya no existe mucha vegetación. Se recibe el apoyo de Asociación para la elaboración y ejecución de proyectos de desarrollo integral para Guatemala. (A.P.D.I.G.U.A.) Institución que dono los pilones a través del Ingeniero Pedro Lara. Durante la plantación se tuvo el acompañamiento de diferentes personas Wildeny Sincal presidente de “Voluntariado Ambiente Patzun”. Vanesa Saguach coordinadora “Voluntariado Ambiente Patzun”, Enma Rivero (A.P.D.I.G.U.A.) Rafael Batzin Patal, guía del lugar.

#### **6.1.4 Justificación**

Sabemos que la mano del hombre ha contribuido con acciones equivocadas y ofensivas al deterioro de la naturaleza.

La falta de bosques es un problema que nos afecta a todos y parte de nuestro E.P.S. es contribuir al desarrollo comunitario, mediante análisis críticos integrando acciones orientadas a la ejecución de proyectos que mejoren la vida de pobladores recuperando lugares deforestados donde el área verde está desapareciendo junto con su fauna, flora, ríos, riachuelos provocando cambios climáticos.

El proyecto engloba la Educación Ambiental como base del desarrollo social cultural, económico del país ya que los bosques absorben el carbono de la atmosfera y lo almacenan en los árboles estos forman parte de nuestro Medio Ambiente beneficiando a nuestra Madre Naturaleza. Es fundamental el incremento de la vegetación forestal plantando árboles en lugares vacíos para la purificación del aire además con una buena educación ambiental podemos utilizar el producto que nos proporcionan los árboles para nuestro propio beneficio madera, frutos y lo más importante reducir la acumulación de dióxido de carbono en la atmosfera.

### **6.1.5 Objetivo General**

- Contribuir con el Medio Ambiente en la Reforestación de San Isidro, Patzún del departamento de Chimaltenango.

#### **Específico**

- Reforestar en San Isidro, Patzún, Chimaltenango.
- Recuperar ecosistemas degradados mejorando la calidad ambiental.
- Motivar a distintos grupos en la reforestación promoviendo la participación ciudadana.

### **6.1.6 Metas**

- Conocer en un 95% qué tipo de árboles se pueden sembrar en esa comunidad.
- Plantar un 95% de árboles en áreas protegidas de Patzun, Chimaltenango.
- Colaborar en un 95% al crecimiento de árboles plantados.

### **6.1.7 Actividades**

- Integrar grupos de comisiones que participarán en el proyecto de Reforestación en San Isidro, Patzún del departamento de Chimaltenango.
- Llevar materiales y equipo adecuados para plantar pilones de árboles.
- Colaborar con todo lo necesario durante los viajes y estadía en los lugares a reforestar.
- Mantener buenas relaciones humanas con el grupo de Epesistas

- Elaborar lista de cotejo
- Plantar árboles

#### 6.1.8 Beneficiarios:

- Directos: Organizadores del Proyecto de Reforestación de Patzún, Chimaltenango.
- Indirectos: San Isidro, Patzún del departamento de Chimaltenango
- Epesista

#### 6.1.9 Técnica:

- ❖ Observación
- ❖ Diagnóstico
- ❖ Análisis documenta
- ❖ Entrevista a los miembros de la comunidad beneficiada.

#### 6.1.10 Presupuesto

No.	Descripción	Precio Unitario	Precio total	Financiamiento
20	Impresiones	Q. 1.00	Q. 20.00	Epesista
3	Pago de bus Chimaltenango	Q. 75.00	Q. 225.00	Epesista
3	Transporte extra	Q. 50.00	Q. 150.00	Epesista
1	Material y equipo (varios)	Q. 200.00	Q. 200.00	Epesista
3	Recarga electrónica	Q. 50.00	Q. 150.00	Epesista
6	Refacciones	Q. 20.00	Q. 120.00	Epesista
3	Almuerzos	Q. 50.00	Q. 150.00	Epesista
10	Servicio de internet	Q. 5.00	Q. 50.00	Epesista
<b>Sub total</b>			<b>Q.1,065.00</b>	
600	Pilones de ciprés, pino, e llamo( ilámo)	Q. 2.00	Q.1,200.00	Fosforera C.A. y A.P.D.I.G.U.A Donarón los pilones de ciprés, pino, llamo que se plantarón en Patzún Chimaltenango.
<b>TOTAL</b>			<b>Q.2,265</b>	

### 6.1.11 Cronograma de actividades de ejecución

Mes		Octubre/ semanas					Noviembre semanas				Responsables
No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	1	2	3	4	5	1	2	3	4	
1	Reunión con Asesores para información sobre el lugar donde se realizara el voluntariado en forma grupal.	X									Asesores Epesista
2	Contratación de Bus y Organización de comisiones para viajar a Patzún Chimaltenango.		X								Asesores epesista
3	Reforestación y plantación de arbolitos en Patzún Chimaltenango. ( San Isidro)			X							Organizaciones Coordinadores del área. Epesita Asesores
4	Reunión y organización con Asesores para 2da fase de reforestación.				X						Asesores epesista
5	Reforestación y plantación de arbolitos en Patzún Chimaltenango. ( Villa Chocoyos)					X					Organizaciones Coordinadores del área. Epesita Asesores
6	Reunión y organización con Asesores para 3ra fase de reforestación en Xemolino							X			Asesores epesista
7	Reforestación y plantación de arbolitos Patzún Chimaltenango. (Xemolino)								X		Organizaciones Coordinadores del área. Epesita Asesores

### **6.1.12 Recursos**

#### Humano

- Organizadores del proyecto “Voluntariado Ambiental Patzún  
Coordinadores: de área específica
- Asesores
- Epesista .

#### Materiales

- Píloles de arbolitos
- Transporte
- Herramientas
- Vestimenta

#### Físicos

- Patzún, Chimaltenango
- Área a reforestar

#### Financieros

- Autogestión de institución.

### **6.1.13 Evaluación:**

A través de las actividades desarrolladas durante la realización del proyecto de Reforestación de Patzún del departamento de Chimaltenango. Se evaluará utilizando cuestionario.

### 6.1.14 Evidencias



Imagen 7

Epesista: Rosa Isabel Ché Socoy  
San Isidro, Patzun Chimaltenango  
Fotografía tomada por: Ericka Cruz



Imagen 8

Epesista: Rosa Isabel Ché Socoy  
San Isidro Patzun Chimaltenango  
Fotografía tomada por Ericka Cruz



Imagen 9

Lic. Haroldo H. Cañas M. (asesor)  
Epesista: Rosa Isabel Ché Socoy  
San Isidro, Patzun Chimaltenango



Imagen 10  
Epesista: Rosa Isabel Ché Socoy  
Villa Chocoyos, Patzún Chimaltenango  
Fotografía tomada por Ericka Cruz



Imagen 11  
Epesista: Rosa Isabel Ché Socoy  
Villa Chocoyos, Patzún Chimaltenango  
Fotografía tomada por Ericka Cruz



**Imagen 12**

Epesista Rosa Isabel Ché Socoy  
 Xemolino ,Patzun Chimaltenango  
 Fotografía tomada por Ericka Cruz



**Imagen 13**

Wildeny Sincal presidente "Voluntariado Ambiente Patzun".  
 (A.P.D.I.G.U.A.)  
 Vanesa Saguach coordinadora "Voluntariado Ambiente Patzun"  
 Rafael Batzin Patal guía del lugar.  
 (A.P.D.I.G.U.A.)  
 Epesista: Rosa Isabel Ché de Mendez  
 Xemolino Patzún, Chimaltenango  
 Fotografía tomada por Ericka Cruz



**Imagen 14**

Ing. Pedro Lara . Presidente  
 Ericka Cruz (epesista)  
 Enma Rivero coordinadora  
 Rosa Isabel Ché Socoy (Epesista)  
 Xemolino Patzún Chimaltenango  
 Fotografía tomada por Diego Mendez

### 6.1.15 CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES: Escriba lo que se le pide a continuación

1. Nombre del lugar a reforestar
2. Nombre de instituciones que donaran los arbolitos
3. Qué tipo de árboles se siembran en ese lugar
4. Cuál es el clima de la región
5. En que época se siembra arboles
6. A que distancia se siembran los arbolitos
7. Que es la reforestación
8. Que es la deforestación
9. Que es el calentamiento global
10. Que es el cambio climático
11. Como se puede reducir la contaminación
12. Quienes tienen la responsabilidad de proteger el medio ambiente

## Conclusiones

1. El aporte se realizó con la intención de promover relaciones afectivas y conocer más a fondo los pasos a seguir en un conflicto laboral, los cuales son de suma importancia para nuestro desempeño en campo administrativo y docente de cualquier institución.
2. Es preciso mantener una convivencia afectiva sana e impartir platicas motivacionales para trabajar en equipo y llegar a cumplir las metas establecidas.
3. Capacitarnos es muy importante para tener herramientas básicas y resolver problemas. Sin embargo hay casos que nos preocupan pero debemos de valernos de gestión educativa y búsqueda de soluciones. Cada paso que realicemos tiene un valor es allí donde podemos justificar las acciones emprendidas en la resolución de conflictos.
4. Implementar una Guía de Resolución de conflictos laborales para solucionar problemas puntuales o pasajeros. Los docentes y administrativos diariamente lidian con infinidad de situaciones, el nivel de stress que se maneja en instituciones públicas es complicado. Conocer problemas de este tipo y no reaccionar tendría que estar mal visto y no aceptado.

## Recomendaciones

1. Analizar nuestras decisiones y acciones. La empatía y la escucha activa son fundamentales para una relación afectiva y cordial entre compañeros. El compartir, escuchar y ayudar mejora en todo momento las actividades culturales, deportivas, administrativas. Reorganizar y hacer equipos de trabajo involucrando a todos y todas manteniendo una comunicación efectiva y eficaz fomentando las relaciones humanas y trabajo en equipo.
2. Las buenas relaciones humanas conllevan a amistades duraderas conocer las consecuencias y percibir que vendrá, si nos afectara o no, buscar ayuda necesaria sí es necesario para resolver las situaciones de conflictos.  
Evitar rumores en pasillos, fomentar valores, genera una convivencia en armonía.
3. Los administradores y docentes necesitan innovarse para tener amplio conocimiento en lo que respecta a resolución de conflictos y manejar la situación con profesionalismo.
4. Utilizar la Guía de Resolución de conflictos laborales como un instrumento de apoyo pedagógico el cual les facilitará la toma de decisiones justas y equitativas resolviendo situaciones conflictivas.

## Fuentes consultadas

- Bauman, Z. (1994). *Pensando Sociológicamente*. Buenos Aires Ediciones Nueva Visión.
- Chiavenato I. (2006) *Introducción a la Teoría General de Administración*. Editorial S.A McGraw-Hill/interamericana
- Lemus, L. (1973). *Pedagogía Temas Fundamentales*. Argentina. Editorial Kapelusz..
- François, F. (1973) *El Lenguaje, la Comunicación*. Buenos Aires. Edición Nueva Visión.
- Haiman, F. (1972) *La Dirección de Grupos*. México, D. F. Editorial Limusa Willey, S.A.
- Matthew McKay y Patrick Fanning. *Autoestima Evaluación y Mejora*. Edit: Martínez Roca Clark.
- Redorta, J. (2007) *Como Analizar los Conflictos: La Tipología de Conflictos Como Herramienta de Mediación*. Barcelona. Editorial: Paidós Ibérica.
- Valores. (2011) *Enciclopedia Escolar Interactiva*. Madrid, España. Editorial: Cultural S.A.
- Ley de Servicio Civil: Acuerdo No. 18-98. Guatemala. [Consulta 20 de agosto de 2017]. Disponible en: <https://www.google.com.gt/search?q=ley+de+servicio+civil&oq=ley+de+servicio+civil&aqs=chrome..69i57j69i59l3j0l2.8130j0j8&sourceid=chrome&ie=UTF-8>.
- Pacto Colectivo: MINEDUC.Guatemala .{Consulta 2 de sept. de 2017}. Disponible:[https://www.mineduc.gob.gt/portal/documents/pacto\\_colectivo.pdf](https://www.mineduc.gob.gt/portal/documents/pacto_colectivo.pdf).
- Ley de lo Contencioso Administrativo. Guatemala. [4 de sep. De 2017] Disponible en: <http://leydeguatemala.com/decreto-119-96/43/toc/>.

## **Listado de Ilustraciones:**

Ilustración 1. Comunicación: obtenido de:

<https://www.google.com.gt/search?q=imagenes+de+comunicación&espv=2&biw>

Ilustración 2. Sociedad, obtenido de:

<s://www.google.com.gt/search?q=29mágenes+de+relaciones+interpersonales>

Ilustración 3. Relaciones Interpersonales, obtenido de:

<https://www.google.com.gt/search?q=imagenes+relaciones+interpersonales&tbm=isch&source=iu&pf=m&ictx=1&fir=Asly7p4g9GubYM%253a%252C2lQfnTwZODHCMM%252C>.

Ilustración 4. Trabajo en equipo, obtenido de:

<https://www.google.com.gt/search?q=imagenes+de+trabajo+en+equipo&espv>

Ilustración 5. Autoestima, obtenido de.

<www.google.com.gt/search?q=imagenes+de+autoestima&espv>.

Ilustración 6. Obtenido de:

<https://www.google.com.gt/search?q=imagenes+de+conflicto+disfuncional+o+destructiv>

Ilustración 7. Obtenido de:

<http://search.myway.com/search/AJimage.jhtml?&p2=%5EAFD%5Exdm068%5ETAB02%5Egt&n>

Ilustración 8. Obtenido de

<www.google.com.gt/search?q=imagenes+de+mediación&espv=2&biw>.

# APÉNDICE

## Plan de Estudio Contextual

### 1. Aspectos Generales

#### 1.1 Nombre de la Institución:

Instituto Nacional de Educación Diversificada.

#### 1.1.1 Dirección:

11 calle 0-91 zona 3 carretera CA-9 Sur Palín, Escuintla.

#### 1.1.2 Jornada:

Vespertina

#### 1.1.3 Epesista:

Rosa Isabel Ché Socoy

#### 1.1.4 Carné:

9515388

### 2. Objetivos

#### 2.1 General

- Conocer el entorno institucional que posee el Centro Educativo.

#### 2.1.1 Objetivo específicos

- Conocer las debilidades y fortalezas con que cuenta el Centro Educativo.
- Analizar los diferentes documentos administrativos con que cuenta el establecimiento educativo.
- Colaborar con el Centro Educativo en situaciones pedagógicas para el bien de la comunidad Educativa.

### 3. Justificación

El proyecto de investigación se realizará para conocer el entorno institucional del centro educativo, recolectando información valiosa para conocer las necesidades y carencias que posea, para ello contamos con el apoyo del personal docente y administrativo. Esto servirá de base para que al final del proyecto según la información recabada se solucione un problema de los encontrados en la comunidad educativa.

### 4. Actividades

- Recepción de la institución.
- Entrega de solicitud por escrito al director.
- Elaboración del plan de investigación
- Aplicación de las técnicas de recopilación de información

N	Actividades	Responsable	Junio			
			1	2	3	4
1	Visita al Centro educativo solicitando permiso para realizar un proyecto	Epesista Directora				
2	Presentar la solicitud del estudiante firmada y sellada por Licenciado asesor del proyecto al centro educativo.	Epesista Asesor				
3	Aplicación de la técnica de la entrevista a la directora y personal docente.	Epesista Directora Personal docente				
4	Elaboración de instrumentos de investigación	Epesista				
5	Entrega del plan al Lic. Asesor del E.P.S.	Epesista Asesor				

## 5. Técnica

- Entrevista:  
Por medio de un cuestionario aplicado al personal Administrativo y docente.
- Análisis documental:  
A través de la lectura de instrumentos administrativos.
- Observación:  
Por medio de lista de cotejo aplicada al entorno institucional.

## 6. Recursos

### Humanos

- Epesista
- Docentes
- Estudiantes
- Directora del I.N.E.D
- Capacitador

### Materiales

- Computadora
- Hojas de Papel bond
- Cartuchos de tinta
- Cartulinas
- Marcadores
- Proyector de multimedios

### Físicos

- Instituto Nacional de Educación Diversificada

## 7. Evaluación:

- Instrumentos utilizados en la investigación.

## Instrumentos de evaluación

### LISTA DE COTEJO

#### Instituto Nacional de Educación Diversificada

N.	Indicadores	SI	NO
1	La institución tiene estructura organizacional	X	
2	Cuenta la institución con salón de usos múltiples		X
3	Las relaciones interpersonales entre docentes es cordial		X
4	El recurso financiero se ajusta a las necesidades de la institución		
5	La institución posee organigrama		
6	La institución posee libros administrativos	X	
7	El centro educativo cuenta con PEI	X	
8	La institución cuenta con POA	X	
9	Los sanitarios están en buen estado		X
10	Necesita la institución de algunas reparaciones	X	
11	El centro educativo posee plantas ornamentales	X	
12	Tienen mobiliario y equipo en oficina	X	

## LISTA DE COTEJO

### Instituto Nacional de Educación Diversificada

No.	CRITERIOS	SI	NO
1	¿Se utilizaron las técnicas para recopilar la información?	X	
2	¿Se contó con el apoyo de la institución?	X	
3	¿Se logró información suficiente y relevante?	X	
4	¿Se detectó las necesidades y problemas de la Institución Educativa?	X	
5	¿Las técnicas fueron apropiadas para la recopilación de datos?	X	
6	¿Fue obtenida toda la información necesaria por medio de las autoridades?	X	

## **CUESTIONARIO**

### **Instituto Nacional de Educación Diversificada**

1. ¿Cuál es la misión del Instituto?:
2. ¿Cuál es la visión del instituto?
3. ¿Cuáles son los objetivos del instituto?:
4. ¿Cuáles son las estrategias del instituto?:
5. ¿Reciben charlas motivacionales para docentes?:
6. ¿Tiene medicamentos para atender emergencias?:
7. ¿Cuenta la institución con guardián?:
8. ¿La institución posee muro perimetral?

# ANEXOS

# **PLAN OPERATIVO ANUAL**

## **PARTE INFORMATIVA:**

<b>Establecimiento:</b>	Instituto Nacional de Educación Diversificada
<b>Directora Administrativa:</b>	Licda. Alma Lucrecia Marín Rodríguez de Sarceño
<b>Celular:</b>	4154-7773
<b>Correo Electrónico:</b>	<a href="mailto:almr200550911@hotmail.com">almr200550911@hotmail.com</a> <a href="mailto:inedpalin@gmail.com">inedpalin@gmail.com</a>
<b>Dirección del Establecimiento:</b>	11 calle 0-97 zona 3 carretera CA-9 Sur Palín, Escuintla.
<b>Jornada:</b>	Vespertina
<b>Carreras que se Atienden:</b>	Bachillerato en ciencias y letras con orientación en Computación. Bachillerato en ciencias y letras con orientación en Mecánica Automotriz.
<b>Población a Atender:</b>	200
<b>Limitaciones:</b>	La asignación de docentes de parte del MINEDUC.  La falta de instalaciones para el desempeño en la preparación de las especialidades tanto en computación (falta de laboratorio y computadoras) como de mecánica automotriz (falta de un taller para la práctica y herramientas)

## **JUSTIFICACION:**

Dada la necesidad de realizar una planificación de actividades académicas, culturales, sociales y deportivas que se desarrollaran durante el ciclo escolar 2015, el Instituto Nacional de Educación Diversificada; programa las mismas para beneficio de la comunidad educativa.

## **VISION:**

Causar en los (las) estudiantes la participación de manera consciente y activa en la construcción del bien común y en el mejoramiento de la calidad de vida de cada

ser humano y la del pueblo palineco, sin discriminación alguna por razones político-ideológicas, doctrinales y étnicas.

### **MISION:**

Promover una sociedad en la que los valores humanos fortalezcan los niveles de compromiso a favor del ser humano mismo, de su proyección social y la aspiración del progreso del pueblo de Palín.

### **OBJETIVO GENERAL:**

Establecer y organizar las acciones que forman parte de las actividades académicas, culturales, cívicas, deportivas y sociales de este establecimiento educativo.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

- ✓ Establecer comisiones para desarrollar y coordinar las actividades propuestas en este plan.
- ✓ Fomentar y promover la eficiencia académica, armónica y cultural en la comunidad educativa.
- ✓ Conocer, rescatar, respetar, promover y crear, las cualidades morales, espirituales, ética y estéticas del pueblo Poqoman.
- ✓ Infundir el respeto y la práctica de los derechos humanos, la solidaridad, la vida en democracia y una cultura de paz; así también el uso responsable de la libertad y el cumplimiento de las obligaciones morales y éticas, superando los intereses individuales en la búsqueda del bien común.
- ✓ Coordinar actividades extra aula en pos de la comunidad educativa con entidades como escuelas seguras, centro de salud y USAC.

### **METAS:**

- ✓ Conformar las cinco comisiones que serán responsables de la coordinación y desarrollo de las actividades del Plan Operativo Anual.
- ✓ Buscar un cambio positivo de actitudes y aptitudes, dentro de la comunidad educativa.
- ✓ Alcanzar al 100 % el rendimiento de los recursos: Humanos y Materiales con que se cuentan.

## RECURSOS:

- ✓ Humanos: 8 docentes con contrato 0-21  
1 operativo pagado por la municipalidad (conserje)
- ✓ Materiales: 1 computadora, 1 impresora, 1 escritorio y útiles de oficina.

## EVALUACION:

- ✓ Realizar un censo de evaluación para determinar un porcentaje de resultados positivos y negativos de las actividades planificadas.

## COMISIONES:

- ✓ **Comisión de Finanzas:**  
Byron Arroyo, Carmen Méndez, Olga Hernández.

- ✓ **Evaluación:**  
Alma Lucrecia Marín de Sarceño, Jorge Icaj, Carmen Méndez

- ✓ **Comisión de Disciplina, orden y seguridad:**  
Alma Lucrecia Marín de Sarceño, Olga Hernández, Angélica María Muñoz

- ✓ **Comisión de Cultura y Deportes:**  
Carmen Méndez, Cesar Estrada, Byron Arroyo, Angélica María Muñoz, Jorge Icaj, Arminda Apuy,

- ✓ **Comisión de Lectura:**  
Angélica María Muñoz, Arminda Apuy,

- ✓ **Comisión de Ornato**  
Arminda Apuy

---

Prof. Byron Arroyo

---

Profa. Arminda Apuy

---

Prof. Cesar Estrada

---

Lic. Jorge Icaj

---

Licda. María del Carmen Méndez

---

Profa. Angelica Muñoz

---

PEM. Olga Hernández

---

Licda. Alma Lucrecia Marin de Sarceño  
Directora

---

Vo.Bo. Licda. Esther Avigail Yuman A.  
C.T.A.

Aunado al plan Operativo Anual se presentan las secciones que se atenderán por carreras, y como se distribuirán las áreas, a la vez se presentan las necesidades que tiene la institución para que sean tomadas en cuenta por las autoridades correspondientes, teniendo la certeza que serán atendidas, dadas las exigencias para formar parte de la demanda laboral en el país, y tomando en cuenta las exigencias de la preparación académica, siendo uno de los objetivos fundamentales, y estando enterados de los principio y fines de la educación dictados en la constitución Política de la República de Guatemala y en la Ley de Educación Nacional.

---

Licda. Alma Lucrecia Marin de Sarceño  
Directora

Vo.Bo. Licda. Esther Avigail Yuman Alvizures  
C.T.A



LA INFRASCRITA DIRECTORA DEL INSTITUTO NACIONAL DE EDUCACIÓN DIVERSIFICADA DEL MUNICIPIO DE PALIN, DEPARTAMENTO DE ESCUINTLA CERTIFICA: QUE PARA EL EFECTO HA TENIDO A LA VISTA EL LIBRO DE ACTA No. -----, FOLIO No.-----, EN DONDE SE ENCUENTRA EL ACTA No. -----DOS MIL DIECISIETE QUE COPIADA LITERALMENTE DICE-----

ACTA No. ----- -2017

En el Municipio de Palín , Departamento de Escuintla, siendo las catorce horas en punto del día lunes seis de noviembre de dos mil diecisiete nos encontramos reunidos en las instalaciones del Instituto Nacional de Educación Diversificada, ubicado en 11 calle 0-97 zona 3 carretera CA-9 Sur, Palín, Escuintla las siguientes personas, Prof. Byron Arroyo, Profa. Arminda Apuy, Prof. Cesar Estrada, Lic.Jorge Icaj, Licda. María del Carmen Méndez, Profa. Angelica Muñoz, PEM. Olga Hernández, Epesista de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Rosa Isabel Ché Socoy y la Directora Licda. Alma Lucrecia Marin de Sarceño quien suscribe la presente para hacer constar lo siguiente: Primero la Directora Licda. Alma Lucrecia Marin de Sarceño da la bienvenida a la Epesista y explica a los docentes que recibirán una charla sobre Relaciones Humanas, Valores y Manejo de Conflictos. Segundo: La Epesista Rosa Isabel Ché Socoy inicia la charla con una actividad, pide a los docentes que se presenten y luego da una hoja de papel bond doblada y les pide que escriban del lado derecho que les gusta de su establecimiento y del lado izquierdo que no les gusta, al terminar cada uno expone en voz alta lo escrito y dan solución a cada una de las cosas con la puesta en común interactuando entre ellos y ellas. Luego a través de un Proyector de multimedia expone cada diapositiva que se relaciona con valores y Manejo de Conflictos, posteriormente culmina con un video Motivacional sobre Relaciones Humanas. Al finalizar cada docente da su punto de vista sobre el video y llegando a la conclusión que el conocimiento, habilidades, talento, comunicación pero sobre todo la actitud, mejora el ambiente laboral de una institución, luego se les proporciona tarjetas motivacionales a cada docente. Tercero: Se entrega La Guía Sobre Resolución de Conflictos Laborales a la directora del establecimiento agradeciéndoles por su atención y colaboración a todos los presentes, la directora felicita a la Epesista Rosa Isabel Ché Socoy por su labor hacia la Educación y recibe la guía como una herramienta pedagógica que le ayudará a solucionar conflictos Laborales. Cuarto: No habiendo más que hacer constar se da por terminada la presente en el mismo lugar y fecha de su inicio siendo las dieciséis horas en punto. Firmando de conformidad quienes intervenimos Damos fé.

**Y PARA LOS USOS LEGALES QUE CORRESPONDAN SE EXTIENDE, FIRMA Y SELLA LA PRESENTE EN EL MUNICIPIO DE PALIN, DEPARTAMENTO DE ESCUINTLA A LOS SIETE DIAS DEL MES NOVIEMBRE DEL AÑO DOS MIL DIECISIETE**

Licda: Alma Lucrecia Marin de Sarceño

Directora I.N.E.D



*Porque Jehová da la sabiduría, y de su boca viene el conocimiento y la inteligencia. Prov. 2:6*

*“Nuestra recompensa se encuentra en el esfuerzo y no en el resultado. Un esfuerzo total es una victoria completa” Gandhi, Mahatma*



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

Universidad de San Carlos de Guatemala  
Facultad de Humanidades

*Ramiro Chelg.*  
03/06/2017

Guatemala, 31 de Mayo 2017

Licenciado  
**HAROLDO HERNÁN CAÑAS MARQUEZ**  
Asesor de EPS  
Facultad de Humanidades  
Presente

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

**ROSA ISABEL CHÉ SOCOY**  
9515388

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

*Mayra Solares Salazar*  
Licda. Mayra Damaris Solares Salazar  
Directora Departamento Extensión



*Ente...*  
*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*  
Vo. Bo. M.A. Walter Ramiro Mazariegos Biol...  
Decano



C.C expediente  
Archivo.

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

Facultad de  Humanidades

Guatemala, noviembre de 2017

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

Hago de su conocimiento que el estudiante:  
Rosa Isabel Ché Socoy  
De Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa

CUI: 2445 15646 0511

Registro Académico: 9515388

Dirección para recibir notificaciones: 4ª Calle 0-40 Zona 4, Palín, Escuintla

No. de Teléfono: 4115-9069

Ha realizado informe final de EPS (X) Tesis ( )

En el periodo de: junio a noviembre 2017

Titulado: Guía sobre Resolución de Conflictos Laborales del Personal Docente del Instituto Nacional de Educación Diversificada, Palín, Escuintla.

Por lo que se dictamina favorablemente para que le sea nombrada **COMISIÓN REVISORA**.



Lic. Haroldo Hernán Cañas Márquez  
Asesor.

mygo/sdjda

*Educación Superior, Incluyente y Proyectiva*

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



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

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

Guatemala, 01 de Febrero 2018

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

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

**ROSA ISABEL CHÉ SOCOY**  
9515388

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

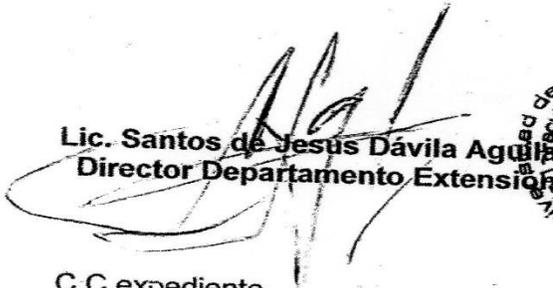
Título del trabajo: "GUÍA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES PARA EL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO DEL INSITITUTO NACIONAL DE EDUCACIÓN DIVERSIFICADA PALIN, ESCUINTLA"

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

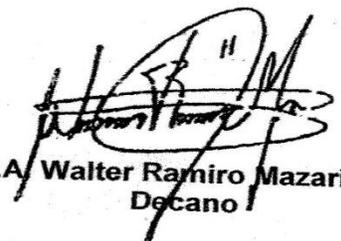
El Comité Revisor está integrado por los siguientes profesionales:

Asesor	LIC.	HAROLDO HERNÁN CAÑAS MÁRQUEZ
Revisor 1	LICDA.	IRMA TERESA MIJANGOS MELGAR
Revisor 2	LICDA.	ISABEL EUNICE ROJAS CASTILLO

*Recibi:*  
*Isabel Rojas Castillo*  
*06/02/18*  
*17:00 HRS.*

  
Lic. Santos de Jesus Dávila Aguilera  
Director Departamento Extensión



  
M.A. Walter Ramiro Mazariegos Bricis  
Decano



C.C expediente  
Archivo.



Guatemala, 01 de Febrero 2018

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

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

**ROSA ISABEL CHÉ SOCOY**  
9515388

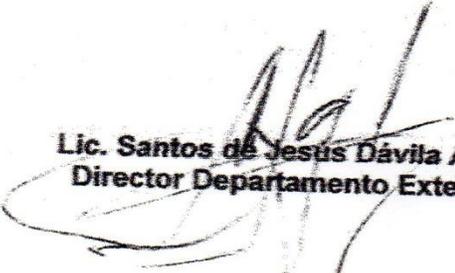
Previo a optar al grado de Licenciada en Pedagogía y Administración Educativa.

Título del trabajo: "GUÍA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES PARA EL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO DEL INSITITUTO NACIONAL DE EDUCACIÓN DIVERSIFICADA PALIN, ESCUINTLA"

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

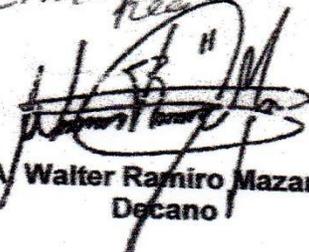
El Comité Revisor está integrado por los siguientes profesionales:

- Asesor LIC. HAROLDO HERNÁN CAÑAS MÁRQUEZ
- Revisor 1 LICDA. IRMA TERESA MIJANGOS MELGAR
- Revisor 2 LICDA. ISABEL EUNICE ROJAS CASTILLO

  
Lic. Santos de Jesús Dávila Aguirre  
Director Departamento Extensión



  
Irma Teresa Mijangos

  
M.A. Walter Ramiro Mazariegos Bichis  
Decano



C.C expediente  
Archivo.



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

Guatemala, abril de 2018.

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

Estimado Director:

Hacemos de su conocimiento que el /la estudiante: Rosa Isabel ché Socoy

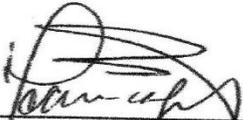
CUI: 2445156460511

Registro Académico: 9515388

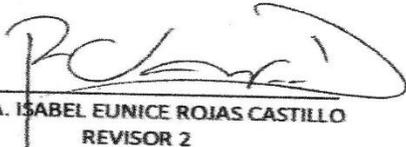
Ha realizado las correcciones sugeridas al trabajo de EPS (X) TESIS ( )

Titulado GUÍA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES PARA EL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO DEL INSTITUTO NACIONAL DE EDUCACIÓN DIVERSIFICADA, PALÍN, ESCUINTLA.

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

  
LIC. HAROLDO HERNÁN CANAS MÁRQUEZ  
ASESOR

  
LICDA. IRMA TERESA MIJANGOS MELGAR  
REVISOR 1

  
LICDA. ISABEL EUNICE ROJAS CASTILLO  
REVISOR 2

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



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

Guatemala, abril de 2018

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

En virtud de haber concluido satisfactoriamente el trabajo de EPS ( X ), TESIS ( )

Titulado: Guía de Resolución de Conflictos Laborales para el Personal Docente y Administrativo del Instituto Nacional de Educación Diversificada, Palín, Escuintla,

Yo, Rosa Isabel Ché Socoy

CUI: 2445156460511

Registro Académico (carné): 9515388

Dirección para recibir notificaciones: 4ª. Calle 0-40 Zona 4 Palín, Escuintla

Teléfono: 41159069

Solicito fecha de **EXAMEN PRIVADO**, previo a optar al grado Licenciada en Pedagogía y Administración Educativa

Atentamente,

Rosa Isabel Ché Socoy

mygo/sdjda

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

Facultad de Humanidades