

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SUROCCIDENTE
LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA Y ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA
PLAN FIN DE SEMANA**



**TESINA
“RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ENTRE EL PERSONAL DOCENTE DEL
INSTITUTO DE EDUCACIÓN BÁSICA COLONIA CAROLINGIA MIXCO
GUATEMALA”**

Por:

Tania Karina Curin Gonzalez
Carné No. 201144218

Correo Electrónico: Karicurin09@hotmail.com

Mazatenango, Marzo de 2019.

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUROCCIDENTE
LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA Y ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA
PLAN FIN DE SEMANA**



TESINA

**“RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ENTRE EL PERSONAL DOCENTE DEL
INSTITUTO DE EDUCACIÓN BÁSICA COLONIA CAROLINGIA MIXCO
GUATEMALA”**

Por:

Tania Karina Curin Gonzalez
Carné No. 201144218

Lcda. Sheily Fabiola López Liberato

ASESORA

Presentada ante las autoridades del Centro Universitario de Suroccidente
CUNSUROC, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, previo a conferirle el
título de:

Licenciada en Pedagogía y Administración Educativa

Mazatenango, Marzo de 2019.

Dedicatoria

A MIS PADRES: Por estar en todo momento conmigo apoyándome, dándome fuerza y aliento para salir adelante, animándome en hacer realidad cada uno de mis sueños. Esperar cada instante por las noches hasta que llegara, es uno de los detalles más grandes que tengo en mi corazón, estos logros se los dedico a ellos, por ser mi fuente de inspiración, y si volviera a nacer le pediría a Dios que me permitiera ser Hija de tan maravillosos padres que me dio.

A MI ESPOSO: Rudy Giordatho Maldonado Recinos por haberme motivado a continuar mis estudios universitarios, brindándome su apoyo incondicional, ayudándome moralmente a terminar el proceso. .

A MI HIJO: Joseph Giordatho Maldonado Curin por ser la motivación y mi rayito de sol que me ilumina, llenando de esplendor y esperanza mi corazón.

A MIS HERMANOS: Por estar ayudándome moralmente, los amo, esos momentos felices que hemos compartido jamás los olvido y por los que vendrán, siempre estarán aquí dentro de mi corazón.

A MIS AMIGOS: por estar siempre allí cuando los necesitaba a pesar de la distancia, la motivación y apoyo moral que recibía, son incomparables, gracias por brindarme esas palabras de aliento y ayudarme a seguir avanzando en este proceso.

Agradecimiento

A DIOS, por estar conmigo en cada paso que doy, ser la fuente de toda sabiduría, fortaleciendo mi corazón y mente; haber puesto en el camino a aquellas personas, que han sido soporte y compañía durante todo este proceso de estudios agradezco todo lo soy y lo que tengo.

A MIS PADRES por el esfuerzo realizado, motivándome cada día a seguir adelante, gracias padre por ser ejemplo de fuerza a pesar de las adversidades, a mi madre que siempre estará ahí brindándome sus consejos, esas horas, minutos de su tiempo siempre lo llevaré en el corazón.

A LA LCDA. Sheily Fabiola Liberato, por estar apoyándome en todo momento, brindándome sus conocimientos, colaboración, apoyo y sobre todo esa gran paciencia que me brindó.

AI LIC. Luis Fernando Jiménez por su valioso apoyo brindándome sus conocimientos y su tiempo para culminar este proceso.

A MSc. Tania Elvira Marroquín por su apoyo brindado en el proceso de mi formación académica.

A LA INSTITUCIÓN. INEB colonia Carolingia por la amabilidad y colaboración que me brindó al permitir indagar para fomentar este trabajo.

A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS: Por permitir el crecimiento de mi educación.

Resumen

El enfoque metodológico al que se orientó la presente investigación fue cuantitativa, debido a que se recolectó información precisa y verídica para darle respuesta a las interrogantes planteadas y cumplir con cada uno de los objetivos.

El director, juega un papel fundamental para lograr el éxito en el funcionamiento del establecimiento educativo. Para cumplir con ello requiere de una formación especializada, el rol directivo exige contar con las herramientas indispensables para una dirección efectiva. Las funciones del director son ostentar la representación del centro educativo, dirigir, coordinar, planificar, ejercer la dirección pedagógica y jefatura de todo el personal adscrito, garantizar el cumplimiento de las leyes, favorecer la convivencia en el centro docente y garantizar la mediación en la resolución de los conflictos. En consecuencia son varios los ámbitos en que el director debe desempeñarse.

Aunado a ello se establecieron los factores principales que motivaron al docente a utilizar otras vías para resolución de sus problemas. Se analizó la respuesta de cada uno del claustro de docentes y administrativos, para poder obtener información verídica que permitió dar respuesta a la problemática planteada. Los principales factores fueron: El bajo nivel del liderazgo que el director ejecuta, describiendo que el director no llena las expectativas de un buen líder, otros de los factores muy pronunciados es, la mala comunicación en el área docente del centro educativo, la falta de conocimiento de las leyes es un factor que no se implementa para la resolución de un conflicto, asimismo la transmisión de información no objetiva, difamación y diferencias personales.

La vía administrativa no daba solución a sus conflictos describiendo que el director no utiliza los medios alternativos con imparcialidad y ética; ocasionando así al claustro de docentes buscar la solución por otros medios.

Palabras claves:

Liderazgo, Conflicto, Comunicación, otras vías y vía Administrativa

ABSTRACT

The methodological approach to which the present research was oriented was quantitative, due to the collection of accurate and truthful information to answer the questions raised and to fulfill each one of the objectives.

The director, plays a fundamental role to achieve success in the operation of the educational establishment. To comply with this requires specialized training, the managerial role requires the necessary tools for effective leadership. The functions of the director are to represent the educational center, direct, coordinate, plan, exercise pedagogical direction and leadership of all staff, ensure compliance with laws, foster coexistence in the educational center and ensure mediation in resolution of conflicts. Consequently there are several areas in which the director must perform.

In addition, the main factors that motivated the teacher to use other avenues to solve their problems were established. The response of each one of the faculty of teachers and administrative was analyzed, in order to obtain veridical information that allowed to answer the problematic posed. The main factors were: The low level of leadership that the director executes, describing that the director does not meet the expectations of a good leader, other factors are very pronounced is the poor communication in the educational area of the school, the lack of knowledge of laws is a factor that is not implemented for the resolution of a conflict, as well as the transmission of non-objective information, defamation and personal differences.

The administrative route did not give solution to their conflicts describing that the director does not use the alternative means with impartiality and ethics; thus causing the faculty of teachers to seek the solution by other means.

Keywords:

Leadership, Conflict, Communication, other ways and administrative way

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SUROCCIDENTE**

AUTORIDADES

Dr. Carlos Guillermo Alvarado Cerezo	Rector
Dr. Carlos Enrique Camey Rodas	Secretario General

**Miembros del Consejo Directivo del
Centro Universitario de Suroccidente
CUNSUROC**

Dr. Guillermo Vinicio Tello Cano	Director
----------------------------------	----------

Representante de Docentes

MSc. José Norberto Thomas Villatoro	Secretario
-------------------------------------	------------

Representante de Graduados del CUNSUROC

Lic. Ángel Estuardo López Mejía	Vocal
---------------------------------	-------

Representantes de Estudiantes del CUNSUROC

Lcda. Elisa Raquel Martínez González	Vocal
Br. Irrael Arriaza Jeréz	Vocal

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SUROCCIDENTE**

COORDINACIÓN ACADÉMICA

COORDINADOR ACADÉMICO

MSc. Bernardino Alfonso Hernández Escobar

**COORDINADOR CARRERA LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

MSc. Alvaro Estuardo Gutiérrez Gamboa

COORDINADOR CARRERA DE LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL

Lic. Luis Carlos Muñoz López

COORDINADOR DE LAS CARRERAS DE PEDAGOGÍA

MSc. Nery Edgar SaquimuxCanastuj

COORDINADOR CARRERA DE INGENIERÍA EN ALIMENTOS

Ph. D. Marco Antonio del Cid Flores

COORDINADOR CARRERA INGENIERÍA EN AGRONOMÍA TROPICAL

MSc. Jorge Rubén Sosof Vásquez

COORDINADORA CARRERA INGENIERÍA EN GESTIÓN AMBIENTAL LOCAL

Inga. Agra. Iris Yvonnee Cárdenas Sagastume

**COORDINADORA CARRERA LICENCIATURA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y
SOCIALES ABOGADO Y NOTARIO**

Lcda. Tania María Cabrera Ovalle

COORDINADOR DE ÁREA SOCIAL

Lic. José Felipe Martínez Domínguez

**CARRERAS PLAN FIN DE SEMANA DEL CUNSUROC
COORDINADORA DE LAS CARRERAS DE PEDAGOGÍA**

MSc. Tania Elvira Marroquín Vásquez

**COORDINADORA CARRERA PERIODISTA PROFESIONAL Y LICENCIATURA
EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

MSc. Paola Marisol Rabanales

“Las doctrinas, criterios y opiniones contenidas en el presente trabajo, son responsabilidad exclusiva del autor”¹

¹ Punto quinto del Acta No. 03 / 99 del 04 / 03 / 99 del Comité de Tesis de las carreras de Pedagogía del Centro Universitario del Suroccidente.

Índice

Contenido	Página
Resumen	I
Abstrac	II
Introducción	1
Capítulo I	
Marco Conceptual	
1.1. Planteamiento del problema	3
1.2. Definición del problema	7
1.3. Objetivos	9
Capítulo II	
Marco Metodológico	
2.1. Descripción Metodológica	10
Capítulo III	
Marcos Teórico	
3.1. Conflictos.	11
3.1.1 Efectos potencialmente positivos del conflicto.	12
3.1.2. Efectos destructivos del conflicto	13
3.1.3. Causas de Conflicto	14
3.1.4. Niveles de Conflicto	15
3.1.5. Nivel Institucional, la minimización del conflicto	15
3.1.6. Nivel docente es relevante	16
3.1.7. Nivel de contexto, la diferencia de enfoques o interés	16
3.2. Vía Jurídica.	16
3.2.1. Normas que rigen la conducta	17

3.2.1. Clasificación de las normas jurídicas	18
3.3. Normas, procedimientos y documentos administrativos, su aplicación	19
3.4. Acuerdo Ministerial No. 01-2011 Normativo de convivencia Pacífica y Disciplina para una Cultura de Paz	20
3.5. Acuerdo Gubernativo No.18-98 Ley de Servicio Civil	21
3.6. Manual de funciones, organización y puesto Dirección Departamental de Educación (DIDEDUC).	23
3.6.1. Departamento de Asesoría y consultoría Legal.	23
3.6.2. Departamento de Abogacía	23
3.6.3. Departamento de contratos, convenios y acuerdos	24
3.7. Reglamento de Supervisión Técnica Escolar, Acuerdo 123 “A” 1965.	24
3.8. Manual de Funciones del Coordinador Técnico Administrativo.	24
3.9. Procedimiento Administrativo.	26
3.10. Pacto Colectivo de condiciones de trabajo suscrito entre el Mineduc y el sindicato proponente, firmante y adherente de trabajadores.	27
3.11. Resolución de conflictos desde el punto de vista Administrativo.	29
3.11.1 La negociación.	29
3.11.2 La mediación.	30
3.11.3 Tipos de mediación.	31
3.11.4 Conciliación.	34
3.11.5 La construcción de consenso.	35
3.11.6 Arbitraje.	35
Capítulo IV	
Análisis y Discusión	37
Capítulo V	

Conclusiones	46
Recomendaciones	47
Referencias Bibliográficas	48
Anexos	
Modelos de Encuestas	
Interpretación de Gráficas	

Introducción

La educación a través de los siglos ha sido un ámbito de preocupación para todos, no sólo por el impacto social que tiene en un país, sino que también por la forma en que una sociedad educada se desarrolla generando bienestar social

La forma más viable de hacer una investigación y transformar la realidad social, no podría ser sino a través de un centro educativo, para ello, se realizan diferentes pasos sistemáticos para el estudio del tema “Resolución de conflictos del personal docente del Instituto de Educación Básica Colonia Carolingia Mixco Guatemala”, investigación en la cual se evidencia la forma y la vía de los factores que motivan al personal del centro Educativo, a resolver los conflictos.

El conflicto de intereses personales entre los docentes, propicia un clima organizacional tenso, muchas veces la problemática inicia por mala comunicación y por la diferencia de opiniones, es por ello que a través de esta investigación se logró esclarecer las dudas con relación a esta problemática que afecta en gran medida al Instituto de Educación Básica colonia Carolingia, una de las incógnitas que se pretendió resolver si ¿El personal del establecimiento tiene conocimiento, del proceso sistemático para la resolución de conflictos?

La presencia de situaciones conflictivas específicas, es muy fuerte y los conflictos adquieren tal magnitud que se hace necesarios prestar especial atención a la resolución de los mismos.

En el **Capítulo I** se describen las razones que motivaron la presente investigación; es decir surge la pregunta generadora que da origen al tema ¿El personal del establecimiento tiene conocimiento, del proceso sistemático para la resolución de sus conflictos?, se plantea, define y limita el problema; así mismo se determinan los objetivos propuestos a alcanzar en esta investigación, empleando un objetivo general y cuatro específicos, ayudando a orientar el estudio realizado.

En el **Capítulo II** se detalla la metodología utilizada en la presente investigación, determinándose un enfoque cuantitativo debido a que se procedió a la recolección

de datos e información clave a través de una boleta de encuesta estructurada de acuerdo al tema que se investigó, misma que fue dirigida específicamente al área docente y administrativa, para poder analizar y discutir sobre los resultados obtenidos.

En el **Capítulo III** se describe la base teórica, que permite tener una mejor amplitud en cuanto a la opinión y análisis del tema de investigación, en este capítulo se puede encontrar conceptos esenciales como: Conflicto, efectos potencialmente positivos y negativos del conflicto, sus causas y nivel de conflicto, temas que ayudan a esclarecer el concepto de conflicto y la manera de cómo afrontarlo, resolución de conflictos desde el punto de vista administrativo, entre ellos, la negociación, la mediación, la conciliación y arbitraje.

En el **Capítulo IV** se describe el análisis y discusión a través de la recolección de información brindada por el claustro de docentes y administradores del centro educativo, en este capítulo se detalla específicamente la opinión reflejada por estadísticas que demuestran como resuelven los conflictos. Cuyo fin es dar respuesta a la pregunta planteada en el primer capítulo.

Paralelo a ello, en el **Capítulo V** se encuentran las conclusiones finales del tema, así como recomendaciones, bibliografía consultada y anexos que contiene las boletas de encuestas y todas las gráficas efectuadas para el análisis del presente informe.

CAPÍTULO I

MARCO CONCEPTUAL

1.1 Planteamiento del Problema

En el municipio de Mixco del departamento de Guatemala se encuentra ubicado el Instituto Nacional de Educación Básica jornada vespertina de la Colonia Carolingia Mixco Guatemala, con domicilio en Boulevard el Caminero 27-33 zona 6 de Mixco Guatemala. La Ubicación del centro educativo es céntrica por tratarse de la vía principal de la circulación vehicular, paralelo a ello en la parte de afuera del centro educativo se encuentra ubicada una pasarela y una parada de buses, ocasionando ciertos problemas al Ingreso y egreso del establecimiento; así mismo por la inseguridad de la violencia que se vive actualmente en nuestro país y por ubicarse en una zona roja, según lo establece el programa de seguridad Ciudadana y prevención de la violencia del PNUD de Guatemala (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo).

A finales del año 1976 y principios del 1977 El Comité de vecinos inicia trámites en el Ministerio de Educación para fundar un Instituto Nacional, es así como a principios de enero de 1978 se presenta el Lic. Nery Rolando López Escobedo en calidad de Director (sin nombramiento) a la Escuela Nacional de Educación Primaria a inquirir por el Edificio del Instituto. Se utilizó el nivel primario de la escuela Muchachas Guías de Noruega, como principal canal para difundir la información a los padres de familia de la apertura del Instituto Nacional de la Colonia Carolingia, jornada vespertina, iniciando labores formales el 1 de febrero de 1978 con 3 secciones de 1ro. Básico que funcionaban juntas por carencias de aulas con un total de 84 alumnos; inicialmente se encontraba ubicado en el local de la Escuela Nacional que funcionaba en el sector 4 de la colonia Carolingia, posteriormente se traslada a una casa en construcción sobre el Boulevard el Caminero donde se encuentra ubicado actualmente.

En la actualidad la población estudiantil se mantiene en un estándar de 789 estudiantes inscritos legalmente en la institución, para cubrir con las necesidades

básicas de educación; el centro educativo cuenta con 45 personas laborando en diferentes áreas, 7 administrativos, 34 docentes y 4 operativos.

Aunado a ello el centro Educativo del Instituto Nacional de Educación Básica Jornada Vespertina Colonia Carolingia Mixco Guatemala, cuenta con la Estructura siguiente: Dirección, subdirección, secretaria, contadora, personal Docente, personal operativo, orientadora, alumnos, bibliotecaria y junta de padres de familia.

La jerarquía anterior debe ser respetada internamente por el personal que labora en el Instituto y alumnado, la máxima autoridad es el Director Lic. Víctor Manuel Callejas; a cargo de la administración y organización del centro educativo, la función de sub-director la ejerce el Lic. Javier Valenzuela.

Hoy en día el ser humano tiene conflictos en el área de trabajo, en el área social y familiar. Situación que demuestra la inconformidad y lo difícil de convivir con otras personas.

Es frecuente encontrar personas que siempre quieren tener la razón y que no conocen otra forma de “ganar las peleas” si no es peleando, con los años se fue comprendiendo los pasos del proceso administrativo que el director puede utilizar para la resolución de un problema.

Es por ello que la legislación educativa de Guatemala se centraliza en el orden jerárquico, en el cual se dirige por su estructura, integración y función del sistema. La Estructura del Sistema Nacional se determina por: Despacho Ministerial, en el cual es el primero del organigrama del ministerio de Educación, luego se encuentran los despachos Técnico, Administrativo, de educación Bilingüe y de diseño, Dirección de Educación, Supervisión Escolar, Coordinación Técnica Administrativa, Centro Educativo y Comunidad de padres de familia.

Al trabajar conjuntamente siempre existirán desacuerdos, problemas, conflictos y un sin número de mal entendidos entre el personal administrativo, docente y operativo. La falta de comunicación entre el personal del establecimiento ha

dificultado la resolución de casos por la vía administrativa, esto conlleva a la utilización de otras vías para la resolución del conflicto.

Hay casos que se han presentado, por la falta de comunicación y sobre todo por la ideología diferente de cada colaborador del centro educativo, conflictos que se desarrollan por opiniones diferentes, cada ser humano piensa y actúa diferente a los demás, cada persona tiene identidad propia, por lo tanto ponerse de acuerdo en algo siempre será un conflicto a resolver.

Al hacer una comparación de lo ideal Versus lo real se puede apreciar que en lo ideal, cuando se desarrolla un conflicto internamente entre el personal que labora en el centro educativo, se presenta el caso ante el director del plantel, para que él pueda darle solución al problema que está afectando la buena comunicación entre personal implicado en el mismo, si no se puede dar solución de parte del director, se pasa el caso al Coordinador Técnico Administrativo, para que él siga con el proceso y pueda resolver el problema, si no se tiene una solución respetando la jerarquía, el problema pasa a las juntas mixtas del Ministerio de educación y el SETG (sindicato de trabajadores de la Educación Guatemalteca), enfocados para darle solución a cualquier conflicto o caso que se presente. El problema o conflicto no debe pasar a los niveles superiores; el director tiene que darle solución al conflicto utilizando los pasos de negociación, mediación, conciliación y arbitraje.

En el contexto real del Instituto Nacional de Educación Básica Colonia Carolingia Mixco Guatemala, los conflictos que se dan en este centro educativo, inician por la falta de comunicación existente entre ellos, no se ejecutan por el proceso administrativo o mando, los conflictos son resueltos por otras vías, existiendo muchos casos en el cual el director es el último en enterarse de los problemas que suscitan en el Instituto.

Estos problemas se han convertido en un prototipo, pues se han manifestado en las administraciones pasadas y sigue en la actualidad, la vía jurídica se ha convertido en la primera alternativa para la resolución de sus conflictos, dejando la

Vía administrativa sin ninguna validez para la intervención y solución del conflicto; implicando una inestabilidad en el ambiente laboral.

La acomodación de muchos docentes, lo rutinario que se ha convertido lo laboral, ha ocasionado en no querer romper con estas secuencias de resolver el problema de una manera sistemática, interviniendo el proceso administrativo en mando.

Jabif (2004) afirma: Un conflicto se divide en 2 niveles el “primero nivel Institucional que abarca: Las normas de convivencia y los canales de la comunicación y el segundo Nivel Docente que abarca: Criterio de trabajo compartido e Instancias de coordinación”(p.8).

Con lo descrito anteriormente por la autora Jabit el personal administrativo y docente debe tomar en consideración los factores que ocasionan un problema, muchas veces, los conflictos se quieren esconder, pero están ahí latentes, es por eso que en el momento menos pensado, algún desacuerdo se convierte en un problema. El director requiere desarrollar su liderazgo, capacidad diagnóstica y de negociación para abordar los conflictos que se pueden presentar en el establecimiento.

El conocimiento de las leyes vigentes, estructura la implementación de un proceso administrativo para la resolución de un conflicto, en el acuerdo ministerial No. 2011 de convivencia pacífica y disciplina se describe que los centros educativos deben ser un lugar idóneo para el logro del desarrollo integral de los educandos, y por lo mismo, deben ser ambientes seguros, libres de violencia, vicios y conductas inmorales, todas estas denominaciones tienen que ser practicadas por el personal Administrativo y docente de la institución, dando el ejemplo de poder resolver sus conflictos de una manera justa, solidaria y equitativa, sin afectar la educación de la comunidad Educativa.

Para resolver los problemas no solo debe ser el esfuerzo del director sino necesariamente la cooperación de todo el personal administrativo y docente

involucrados en el conflicto a resolver. ¿Cómo el personal activo de la institución, podrá realizar aportes significativos para la solución del problema?.

Es por ello que esta investigación tratará de establecer las principales causas que motivan al personal docente a utilizar otras vías antes que la vía administrativa, paralelo a ello se dará respuestas a las preguntas que se plantean a continuación:

¿Cuál es el desafío del Instituto Nacional de Educación Básica colonia Carolingia para la resolución de conflictos internos? ¿Cuáles son los aspectos más relevantes de los docentes, para utilizar otras vías que no sea la vía administrativa? Estas preguntas generadoras que se basan en el conflicto de los problemas que se tiene en el instituto Nacional de Educación Básica Colonia Carolingia del Municipio de Mixco Guatemala, están ocasionando una fractura en la relación de doble vía.

1.2 Definición del Problema

El personal docente y administrativo, del Instituto Nacional de Educación Básica Jornada Vespertina, de la Colonia Carolingia Mixco Guatemala, se ha centralizado en ejecutar su labor rutinariamente, el desgarramiento que existe en la línea de comunicación, ha ocasionado varios desacuerdos, porque no decir hasta peleas, la falta de respeto entre ellos; ha provocado buscar otras alternativas para la resolución de los conflictos antes que la vía administrativa.

Un conflicto se puede resolver con los pasos alternativos ejecutados por el personal docente de una manera sistemática, pero muchas veces se convierte en el problema con mayores obstáculos para poder resolverse, el simple contacto de personas con caracteres diferentes puede ocasionar un gran problema, afectando el respeto del personal, y sobre todo pasar un mal rato a las personas involucradas.

Ante la Inconformidad del personal del establecimiento; en los últimos años se ha observado, en el Instituto de Educación Básica de la Colonia Carolingia Mixco Guatemala, el deterioro de la comunicación de doble vía que existía en el plantel. En tal virtud, la presente investigación se orienta a responder la siguiente interrogante: ¿El personal del establecimiento tiene conocimiento, del proceso sistemático para resolver sus conflictos?

A raíz de lo planteado anteriormente se define esta problemática como: “Resolución de conflictos del personal docente del Instituto de Educación Básica Colonia Carolingia Mixco Guatemala”.

1.3 Objetivos.

1.3.1 General.

Establecer las principales causas que motivan al personal docente a la resolución de conflictos sin utilizar la vía Administrativa del Instituto Nacional de Educación Básica de la Colonia Carolingia Mixco Guatemala.

1.3.2 Específicos:

- Identificar las debilidades del Proceso administrativo del Instituto Nacional de Educación Básica de la Colonia Carolingia Mixco Guatemala en la resolución de conflictos.
- Determinar las Bases Legales utilizadas por el director referente a la resolución de conflictos por medio de la vía Administrativa del Instituto Nacional de Educación Básica de la Colonia Carolingia Mixco Guatemala.
- Describir los medios alternativos para la resolución de conflictos del Instituto Nacional de Educación Básica de la Colonia Carolingia Mixco Guatemala.
- Evaluar los procesos Administrativos, para la solución de conflictos del Instituto Nacional de Educación Básica de la Colonia Carolingia Mixco Guatemala.

CAPÍTULO II

MARCO METODOLÓGICO

2.1 Descripción metodológica

La investigación establecida es “Resolución de conflictos entre el personal docente del Instituto de Educación Básica colonia Carolingia Mixco Guatemala”.

El enfoque metodológico al que se orienta la presente investigación es cualitativa debido a que se procedió a la recolección de datos e información clave a través de una encuesta estructurada de acuerdo al tema de investigación, la encuesta es una herramienta que permitió adquirir la opinión de los encuestados sobre el estudio antes mencionado.

La encuesta fue estructurada para establecer los factores que motivan al personal del centro educativo a solucionar los conflictos por otras vías antes de utilizar la vía administrativa, evaluando los procesos administrativos y medios alternativos que el director utiliza para la resolución del conflicto y así poder identificar las debilidades del proceso administrativo.

La encuesta fue realizada a 25 docentes de acuerdo al cálculo estadístico según el total de docentes que laboran en el Instituto Nacional de Educación Básica colonia Carolingia Mixco Guatemala, los docentes tomados en la muestra fueron del centro educativo antes mencionado.

La verificación de los resultados adquiridos de la encuesta es información clave, la que será analizada y discutida para realizar las recomendaciones pertinentes de la investigación, con la finalidad de establecer la resolución de conflictos del personal docente del INEB Colonia Carolingia.

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

Entendida la Política educativa, en el marco de la política general de una nación, como los principios, objetivos y fines que orientan la acción educativa que tiene como instrumento general de expresión la Legislación Educativa.

Ahora bien, la legislación que regula una sociedad se determina en un tiempo definido, se va adecuando y ajustando a las circunstancias cambiantes de esa realidad, por lo tanto la ejecución de las leyes adecuadas determina el nivel de educación de la ciudadanía Guatemalteca.

La educación no es una prioridad para el gobierno guatemalteco, ni tampoco es una política del estado velar por la calidad educativa en todos los niveles posibles, a lo largo del tiempo las funciones del sistema educativo son carentes en cuanto a calidad se habla. La educación en nuestro país no ha tenido demasiada importancia, ni mucho menos los recursos necesarios de parte del gobierno; a pesar de los miles de maestros y los millones de guatemaltecos que hemos sido parte del proceso de enseñanza-aprendizaje no se ha logrado una educación de calidad.

3.1 Conflicto

Muchas veces, los conflictos se quieren esconder, pero están allí latentes, es por ello que en el momento menos pensado, alguien contesta mal, en forma agresiva, o se opone sistemáticamente a la propuesta que hace un compañero, y uno no sabe por qué es el problema. Es preferible enfrentar el problema antes que se convierta en un conflicto sin poder resolver.

Si bien el enfoque tradicional predominante hasta mediados del siglo XX concibió al conflicto como sinónimo de violencia e irracionalidad y aunque todavía esta concepción predomine en muchas instituciones, los enfoques humanistas e interaccionistas presentan una explicación diferente. Para estas corrientes de pensamiento. Pascual (1998) afirma. “Los conflictos no sólo son sucesos naturales

e inevitables son o más bien deseable, ya que una institución armoniosa, tranquila y pacífica se vuelve estática, apática y sin respuesta a las necesidades de cambio e innovación”(p.95). El principal aporte de la teoría interaccionista es que estimula a los que dirigen y lideran instituciones a mantener un nivel mínimo de conflicto para potenciar un desarrollo permanente.

De acuerdo a lo anterior, cuando los conflictos se generan por una diferencia de enfoques e interés, pueden administrarse de manera tal de posibilitar en el futuro un mayor compromiso, participación y estabilidad entre las partes involucradas, llegando a mejorar los niveles mínimos del conflicto. Esto significa que la connotación del fenómeno se liga a la forma en que opera su abordaje: puede proporcionar efectos potencialmente positivos (conflictos funcionales o de apoyo a las metas de la institución) o desencadenar efectos negativos (conflictos disfuncionales o de discrepancia y boicot a las metas de la institución).

El conflicto muchas veces viene a manifestar las diferencias personales que se encuentran en las partes involucradas, mantener un clima organizacional sano depende muchas veces de los colaboradores que trabajan en dicha institución.

Un conflicto ya determinado, necesita de pasos sistemáticos para darle solución, no se puede mantener viviendo con el conflicto sin solución, ocasiona grandes fracturas en las vías de comunicación, desviando la información, dando información no objetiva para las partes involucradas.

3.1.1. Efectos potencialmente positivos del conflicto:

- Despierta sentimiento y estimula energías, El conflicto lleva a las personas a estar más atentas, esforzarse más, descubrir mejores medios para realizar las tareas y nuevos enfoques para solucionar los problemas (creatividad)
- Fortalece sentimientos de identidad. Cuando un grupo entra en conflicto se vuelve más unido y más identificado con sus objetivos e interés. La cohesión generalmente aumenta la motivación por el desempeño.
- Eleva la capacidad de resiliencia (Capacidad para superar la Adversidad).

Cada persona determina si un conflicto se convierte de forma positiva o negativa, esto a través de las actitudes en cómo reacciona cada uno de los involucrados ante la situación, es necesario describir que un problema no deja de ser negativo, las personas manifiestan malos ratos, en tratar de solucionar el conflicto y muchas veces la solución al problema no es positiva; más bien destructiva.

3.1.2. Efectos destructivos del conflicto:

- Crea tensión. Las personas manifiestan sentimientos de angustia, preocupación, temor por perder en la disputa.
- Produce frustración. La parte derrotada se queda con un sentimiento de pérdida de fracaso.

Los conflictos pueden generar efectos positivos y negativos, los efectos que provocan pueden ser diferenciales en cada forma de actuar de los individuos, pero realmente los efectos negativos son más influyentes para la resolución del conflicto, no se puede determinar la resolución del conflicto de una manera inherentemente, confiable y valedera.

Las motivaciones de las personas para evitar la negociación o la manifestación de un desacuerdo pueden ser variadas. Los aportes de quienes han estudiado el comportamiento humano frente a los conflictos, Albrecht y Madan (1994) hacen referencia a ciertas actitudes y hábitos tales como “la necesidad de aprobación, la falta de confianza, el miedo al engaño, la necesidad de manipular, de despreciar y no aceptar las diferencias y a las diversidades”(pag.377). Como variables de importancia para explicar por qué muchas veces se bloquean las disposiciones a manejar el conflicto con el fin de obtener acuerdos. Estos Comportamientos que inciden en el clima institucional están muchas veces asociados a los contextos críticos donde el conflicto se enfrenta generalmente a través de respuestas pocas positivas, que lejos de resolverlo, lo perpetúan o agravan. El autor refleja en forma global que las personas involucradas anteponen sus necesidades, valores, actitudes a las necesidades de los demás, convirtiendo el entorno laboral en incómodo y destructivo.

3.1.3. Causas de Conflictos

En general, las demandas y necesidades que a diario enfrentan los centros educativos, ante una población de profesionales heterogénea en saberes, competencias y apoyos confluyen en sentimiento generalizados de agobio y saturación que pueden provocar conflictos entre los miembros colectivos y personal administrativo, docente y operativo del centro educativo. Fernández (1999) afirma. “Todas aquellas modificaciones, internas y externas al centro educativo, que afectan la potencia organizadora del escenario institucional producen lo denomina desorganización de comportamiento”(p.135). Se puede ejemplificar lo que el autor refiere; con los sucesos que actualmente se están viviendo en el gobierno guatemalteco, problemas políticos, familiares y laborales que afectan la organización de un centro educativo.

En mi opinión la educación debe ser un proceso de amor, de liberación y de apoyo mutuo, un conflicto no permite tener un acto estrictamente pedagógico, se dirige más bien a una acción política. Porque actualmente todo es política y sin un sistema educativo más humano, entonces jamás se tendrá un mejor sistema de vida.

El autor Ulloa (1990) describe “es entonces cuando se producen una parálisis en la acción y se instala el conflicto, cuyas causas no se analizan ni se piensa en estrategias para su manejo” (Pag. 76). Cuando el autor habla de parálisis muchas veces los intereses, necesidades, opiniones, y valores se quiere anteponer a las necesidades de las demás personas, permitiendo así que los aspectos socios emocionales generan un conflicto, en el cual afecte de tal manera que se vuelve destructivo para las personas involucradas.

La institución educativa entra en estas configuraciones problemáticas cuando los stands críticos del entorno social afectan a la población estudiantil que se atiende, poniendo en entredicho la misión y competencias del escenario escolar. Esta situación deriva generalmente en una sucesión de otras, tales Como:

- Cuestionario de los modelos y estilos institucionales

- Desorganización de las relaciones y las rutinas de trabajo
- Vaciamiento de sentido de la tarea
- Estados subjetivos de ansiedad, angustia, rabia o indiferencia.

Tales escenarios aumentan los sentimientos colectivos de vulnerabilidad e indefensión que llevan a la aparición, generalmente abrupta, de situaciones conflictivas como emergentes de los que Bleger (1967) denomina “quiebres del encuadre interno” (p.55).

El autor hace énfasis realmente a la fractura que se provoca en la vía de comunicación, esto fomenta situaciones conflictivas que requieren de la intervención de otras entidades para solucionar dicho problema.

3.1.4. Niveles de Conflicto

Otros de los conceptos emergentes del trabajo de campo refieren a algunos factores críticos cuya ausencia facilita la aparición del conflicto. Estos factores aparecen diferenciados según la dimensión de análisis que se aborde.

3.1.5. Nivel institucional, la minimización del conflicto sucede cuando:

- Se explicitan las normas de convivencia, y
- Se establecen canales de comunicación

Este nivel abarca a grandes rasgos los conflictos que se generan cuando el director del plantel, ejerce su liderazgo y cumple a cabalidad sus funciones de líder y administrativo de toda la comunidad educativa involucrada. El simple hecho de que los colaboradores tienen diferentes opiniones en cuando se trata a la ejecución de sus funciones.

Según la jerarquía del centro educativo el Director, es quien delega las funciones de cada colaborador, la integración de una comisión muchas veces puede generar conflictos entre ellos mismos, por el simple hecho de estar en desacuerdo con la función que se le asigne, en la cual afecta la mala administración del centro educativo. A que me refiero con esto; si un docente no está de acuerdo con sus

Funciones no desempeñara su trabaja con calidad, y su iniciará un conflicto entre el director y colaborador ocasionado que los canales de comunicación se pierdan.

3.1.6. Nivel docente es relevante:

- Definir los criterios de trabajo compartidos, y
- Generar instancias de coordinación

Este nivel es uno de los más protagonizados, las forma de pensar de muchos docentes es diferente, el simple hecho de ponerse de acuerdo a las normas, políticas y funciones que establece el centro educativo, empieza a generar un conflicto interno entre ellos.

3.1.7. Nivel de contexto, la diferencia de enfoques o interés pueden administrarse mejor cuando:

- se propicia la participación de los padres, y
- se trabaja con la comunidad

En este nivel se enfoca en la integración de la comunidad de padres de familia, lidiar con cada familia es completamente problemático desde el inicio, los conflictos que surgen es por la mala interpretación de la información, que se les brinda acerca del proceso de educación de sus hijos.

Si estos factores no están presentes y no se elaboran las estrategias para su implementación, el conflicto puede instalarse y, en vez de constituir un elemento dinamizador de la institución, puede transformarse en un elemento destructor. Al mismo tiempo, la propia aplicación de alguno de estos mecanismos puede generar conflictos, por lo que el director deberá seleccionar alguna de las respuestas constructivas para minimizarlos o resolver.

3.2. Vía Jurídica

En sentido amplio, la vía jurídica es uno de los recursos de las personas para resolver controversias.

Pérez (2010) Afirma: En materia de consumo “la vía judicial es el recurso de los consumidores y usuarios a los tribunales de justicia para resolver disputas o pequeños conflictos de consumo con profesionales y empresarios comerciantes” (p. 45).

La vía jurídica es el último recurso legal que tiene el consumidor o usuario para hacer valer sus derechos frente comerciante o personal con el que sostiene una disputa de consumo o agresión.

La vía jurídica es un medio realmente costoso, refiriéndome a el área de tiempo y dinero permitiendo obtener la resolución de su conflicto de una manera legal, pero al aplicarlo en el área educativa, la mejor manera de solucionarlo es agotar toda la vía administrativa permitiendo resolver el problema con más integridad y sobre todo que las partes involucradas lleguen a un acuerdo que favorezca a ambas partes.

3.2.1. Normas que rigen la conducta

La vida del hombre en la sociedad se encuentra regida por un conjunto de leyes sociales que podemos clasificar en:

- a) Normas religiosas: Son reglas de conducta de observancia obligatoria para el creyente, a fin de alcanzar la salvación de su alma y la gloria eterna prometida. Son normas esencialmente internas, porque regulan la conducta con Dios; son unilaterales, porque solamente imponen obligaciones o deberes, pero no confieren derechos.

Son heterónomas, porque el creyente ajusta a la voluntad de la norma que se supone ha sido creada por Dios; son incoercibles porque no existe la posibilidad de exigir su cumplimiento forzoso al obligado y, por último, tienen sanción, la cual consiste en la pérdida de la gloria prometida.

- b) Normas de urbanidad o del trato social o convencionalismos sociales: Son reglas que suelen aparecer en forma consuetudinaria, .como mandatos de la colectividad, como comportamientos necesarios en algunos grupos, son

ciertas prácticas admitidas en sociedad. Tales como: el decoro, la caballerosidad, la decencia, la urbanidad, la etiqueta, etcétera. Dichas normas son de carácter externo, porque regulan la conducta externa del hombre; son unilaterales, porque solamente imponen obligaciones, son heterónomas, porque la persona obra conforme a la voluntad de la norma y no a la suya; son incoercibles, porque no se puede hacer cumplir la norma en contra de la voluntad del obligado y, por último, tienen sanción. La sanción es variable: puede ser el desprecio de los demás, la no admisión o exclusión de una creatividad o de un círculo social, etcétera.

- c) Normas morales: Son reglas que rigen la conducta interna de la persona, las cuales le indican las acciones buenas o malas que debe realizar u omitir. Son normas esencialmente internas, porque el sujeto de la norma al obrar ha de hacerlo siempre no solamente por deber sino también por querer; son reglas unilaterales, porque solamente imponen deberes pero no confieren derechos; son reglas autónomas, porque el sujeto moral ha de obrar siempre de acuerdo con los dictados de su conciencia, fundiéndose así en una misma persona: legislador y obligado; son reglas incoercibles, porque no existe la posibilidad jurídica de hacerse cumplir dichas normas en contra de la voluntad del obligado y, por último, tienen sanción interna, la cual consiste en el remordimiento de la conciencia de quien ha violado la norma o el repudio de los demás.
- d) Normas jurídicas: Son reglas que regulan la conducta externa del hombre; son bilaterales, porque además de conferir derechos imponen obligaciones; son heterónomas, porque los sujetos de la norma no obran conforme a su voluntad si no conforme a la voluntad de la norma o legislador; es coercible, porque tiene la posibilidad de hacerse cumplir aun en contra de la voluntad del obligado y, por último, tiene sanción política, porque la violación de la norma trae consigo una sanción, la cual puede ser de naturaleza: corporal, económica, mixta o jurídica, que es impuesta por el Estado.

3.2.2. Clasificación de las normas jurídicas

Criterios de clasificación:

- Desde el punto de vista del sistema a que pertenecen.
- Desde el punto de vista de su fuente.
- Desde el punto de vista de su ámbito espacial de validez.
- Desde el punto de vista de su ámbito temporal de validez.
- Desde el punto de vista de su ámbito material de validez.
- Desde el punto de vista de su ámbito personal de validez.
- Desde el punto de vista de su jerarquía.
- Desde el punto de vista de sus sanciones.
- Desde el punto de vista de su cualidad.
- Desde el punto de vista de sus relaciones de complementación.
- Desde el punto de vista de sus relaciones con la voluntad de los particulares.

la interpretación de la norma jurídica, se enfoca en diferentes análisis, según la clasificación anterior, se toma desde varios puntos de vista dependiente en el problema que se aplique, el poder conocer la norma enfatiza a un resultado más práctica y sobre todo basándose en la ley.

3.3. Normas, procedimientos y documentos administrativos, su aplicación

Norma Jurídica. Las normas jurídicas son reglas de conducta cuyo fin es el cumplimiento de un precepto legal. Algunas normas jurídicas de aplicación en la administración educativa.

Grafica 1 Análisis de Leyes

NORMA	REFERENCIA	EJECUCION
Decreto No. 57-2008, Ley de acceso a la información	Garantiza el derecho a solicitar y a tener acceso a la información pública	Libre nacional

pública. Emisión 23-09-2008

Acuerdo Gubernativo 60-2007 Reformas al Reglamento de Estatutos para el reconocimiento de la personalidad jurídica y funcionamiento de las organizaciones de padres de familia de los establecimientos escolares públicos	Ampliar el plazo para el ejercicio de los cargos de los miembros de las juntas directivas	Juntas escolares y demás organizaciones de padres de familia de los centros escolares públicos.
---	---	---

Acuerdo Gubernativo No. 226-2008	Prestación del servicio público de educación es gratuito	Personal de centros educativos públicos
----------------------------------	--	---

Acuerdo Gubernativo No. 225-2008	Reglamento interno del Ministerio de Educación	Nacional
----------------------------------	--	----------

Acuerdo Ministerial No. 2731-2009.	Calendario escolar para el ciclo 2010	Nacional, sector oficial
------------------------------------	---------------------------------------	--------------------------

Acuerdo Ministerial No. 2277-2009	Reglamento Fondo Gratuidad	Nacional, sector oficial
-----------------------------------	----------------------------	--------------------------

3.4 Acuerdo Ministerial No. 01-2011 Normativo de Convivencia Pacífica y Disciplina para una Cultura de Paz

En el Normativo de convivencia pacífica y disciplina para una cultura de paz en los centros educativos; describe en el capítulo único, artículo 3 la convivencia pacífica es el equilibrio de conducta armónicas e idóneas entre los miembros que integran la comunidad educativa, condición indispensable para favorecer el proceso de enseñanza-aprendizaje, la práctica de valores y el fortalecimiento de la identidad personal, étnica y cultural.

También establece que la comunidad educativa tiene tanto derechos como obligaciones, en la cual se debe consultar a la Ley de educación Nacional y su reglamento, para ejecutar equitativamente los derechos y obligaciones que tiene el personal docente, administrativo y operativo del centro educativo.

La Ley manifiesta la disposición legal para la juridicidad o legalidad para tener la capacidad del ejercicio, primeramente el docente tiene que regirse según lo que la ley establece, luego ejecutar cada uno de los puntos descritos, para alcanzar una convivencia pacífica y enriquecedora.

En el Capítulo 1 del Título III establece el comportamiento dentro de las instalaciones del centro educativo, tomándolo de una estructura para el personal docente, en el inciso E específicamente establece prevalecer el respeto y diferencia entre los miembros de la comunidad educativa, en este inciso se enmarca el valor de respetar a los demás.

3.5. Acuerdo Gubernativo N0. 18-98 Ley de Servicio Civil

En el reglamento de la ley de servicio civil artículo 6 establece la elaboración de los instrumentos técnico-administrativos y legales que estime pertinentes, así como los procedimientos para las Oficinas Regionales de Administración de Recursos humanos cumplan satisfactoriamente con sus funciones.

Centralizándose en este artículo la ley establece la implementación de instrumentos que permitan una administración más eficaz y ecuanimidad en las funciones que se le delegan al director(a) del centro educativo.

El artículo 44 Evaluación del desempeño y rendimiento laboral, es muy importante enfatizar en este punto, se establecerá un programa de evaluación del desempeño, que servirá de base para ascensos, capacitación y adiestramiento, incrementos salariales, traslados y permutas. Esta evaluación constituye un conjunto de normas y procedimientos para evaluar y calificar el rendimiento de los servidores públicos.

Esta evaluación tiene efecto correctivo y motivacional, según sea el caso de su aplicación, se realiza por el jefe inmediato del evaluado, y los resultados se deberán tomar en cuenta para las correcciones pertinentes y las acciones del personal que correspondan.

Paralelo a ello en el Título X establece los derechos, obligaciones y prohibiciones de los servidores públicos, a grandes rasgos este capítulo trata de enfatizar en el cumplimiento de lo que estipula la ley. Describe que cada persona pública queda obligada a cumplir con las normas y garantizar la efectiva aplicación de las disposiciones del presente Reglamento, y a tomar las medidas necesarias a fin de mantener la disciplina en el trabajo.

En el Artículo 76 y 77, se analiza la organización y distribución de horarios de trabajo, cuán importante es establecer reglas de control en cuanto a la puntualidad y asistencia, las llegadas tardes muchas veces ocasionan conflictos entre ellos mismos, por lo tanto las normas especiales relativas, determina que los servidores públicos quedarán sujetos a las normas; que sobre puntualidad y asistencia establece este reglamento.

En la ley establece que se deberá sancionar al servidor público cuando se retire de sus labores sin autorización antes de la hora de salida establecida. En el artículo 80 se puede apreciar el procedimiento de sanciones y despido. En cualquiera que

sea el conflicto, para efectos de lo estipulado en la ley se establece: primero Amonestación Verbal, cuando el personal ha cometido un falta leve que es considerada de poca trascendencia, cuyo perjuicio es mínimo pero afecta al buen funcionamiento de la organización administrativa de la dependencia, esta amonestación debe hacerse con privacidad y dejar constancia por escrito de la misma.

La segunda Amonestación es Escrita, cuando el personal cometa una falta considerada de mediana trascendencia que no merezca una suspensión de trabajo sin goce de sueldo o salario, se le llamara la atención de manera escrita para prevalecer la falta que ha cometido.

La tercera amonestación es la suspensión de sus labores sin goce de sueldo o salario, esta amonestación es la que corresponde imponer a la máxima autoridad de la dependencia, cuando el servidor haya incurrido a una falta de cierta gravedad a juicio de la autoridad mencionada y que la misma no sea causal de despido de las contenidas en el artículo 76.

Y por último está el despido de sus labores, siempre y cuando el despido sea justificado y las pruebas presentadas sean suficientes, para que la máxima autoridad determine la destitución de su cargo, para ello se lleva el proceso que este reglamento establece.

3.6. Manual de Funciones, organización y puesto Dirección Departamental de Educación (DIDEDUC)

Las funciones señaladas en este manual son orientadas de las tareas que debe cumplir cada funcionario, para el logro de los objetivos señalados en los diferentes planes y programas de trabajo, dejando a criterio de la dirección la desagregación de funciones en unidad de menor jerarquía y la especificación de tareas de cada funcionario público, en el marco de las funciones básicas de acuerdo a las normas de organización y de personal establecidas por las unidades competentes.

Este manual tiene como objetivo brindar consultoría y asesoría en materia legal a las autoridades y direcciones del Ministerio de Educación. Puede analizarse en 3 departamentos ellos son:

3.6.1. Departamento de Asesoría y consultoría Legal

Departamento de Asesoría y consultoría Legal, en este departamento se describe los tramites de los expedientes administrativos en los cuales se manifiestan consultas legales o de asesoría jurídica, analizándoles al caso concreto.

Generadas por las dependencias del Ministerio de Educación o por personas externas a la institución, emitiendo providencias, oficios, circulares, memorandos, dictámenes. Asimismo, elabora propuestas de resoluciones o Acuerdos para suscripción del despacho Ministerial y demás dependencias del Ministerio.

3.6.2. Departamento de Abogacía

En el Departamento de Abogacía se tramita los expedientes judiciales, como parte demandante o demandado, en los diferentes ramos que se trasmitan ante los Tribunales o la administración pública, en los cuales se manifiestan las consideraciones y análisis legales al caso concreto en defensa de los intereses del Ministerio de Educación hasta su fenecimiento. Elabora y tramita las denuncias que el Ministerio promueva ante el Ministerio Publico, contraloría General de Cuentas, procuraduría de los Derechos humanos.

3.6.3. Departamento de Contratos, convenios y Acuerdo

En el último departamento se lleva a cabo el análisis jurídico y visto bueno de los contratos administrativos, acuerdo o convenios interinstitucionales e internacionales a requerimiento de quien los suscribe, como lo son el Despacho Ministerial y viceministerial y las diferentes dependencias del Ministerio de Educación con entidades del sector público o privado.

3.7. Reglamento de Supervisión Técnica Escolar, Acuerdo 123 “A” 1965

En el Artículo 9 se analiza 2 etapas en la cual se describe las atribuciones de los supervisores Técnicos Departamentales en los cuales son Técnicas y administrativas.

Técnicas: se especifica atender el cumplimiento de todas las disposiciones del Ministerio de Educación, relacionadas con la supervisión, así mismo se determina organizar cursillos y seminarios de perfeccionamiento profesional para los maestros en servicio de su jurisdicción.

Administrativas: se llega el registro sobre los aspectos profesionales de todo el personal de su departamento, en esta área el supervisor realiza informes mensuales a la Dirección General de Educación, sobre las actividades realizadas en su jurisdicción con copia a los directores de las áreas y niveles educativos y al Gobernador Departamental. Uno de los factores más importantes del área administrativa es cumplir y hacer porque se cumplan las leyes, reglamentos y disposiciones del ministerio de Educación.

3.8. Manual de funciones del Coordinador Técnico Administrativo

En este manual determina las funciones del CTA, uno de ellas es controlar los procesos administrativos en el ámbito educativo, a fin de lograr la efectiva distribución y utilización de los recursos materiales y financieros disponibles, asignándolos equitativamente y administrándolos para el eficiente funcionamiento de los servicios y satisfacción de las necesidades de la dependencia.

a) Funciones, actividades y/o Tareas

- Asesora técnicamente a la dependencia en el área que le compete
- Participa conjuntamente con el analista de presupuesto en la elaboración y distribución del presupuesto anual
- Coordina la elaboración de Manuales De Políticas, Normas y procedimientos de su competencia

b) Papel del Coordinador Técnico Administrativo (CTA).

El papel que juega el Coordinador Técnico Administrativo en el área administrativa y financiera es; la toma de decisiones basándose en las políticas específicas, en procedimientos definidos para lograr objetivos específicos. El Coordinador Técnico tiene a cargo de una supervisión general de manera directa y periódica que le permite establecer una estadística de los datos relativos e importantes del distrito a su cargo.

Otro papel fundamental que cumple es la ubicación del ambiente de trabajo tiene que ser un sitio cerrado, generalmente agradable y no mantiene contacto con agentes contaminantes, esto se refiere a mantener una relación sana pero no permitir personas con actitudes negativas que puedan perjudicar su trabajo laboral.

El Coordinador Técnico Administrativo, siempre está en riesgo irrelevante, con posibilidad de ocurrencia baja, en el cual exige un esfuerzo físico de estar sentado/parado constantemente y caminando esporádicamente y requiere de un grado de precisión manual bajo y un grado de precisión visual medio.

b) Perfil Coordinador Técnico Administrativo

El perfil del cargo de Coordinador Técnico Administrativo se fundamenta en la Educación y Experiencia, en cuanto a la educación se establece ser graduados en Licenciado en Pedagogía y Administración Educativa, en el conocimiento debe ser: Principios, técnicas, normas y políticas que rigen las actividades del área al igual del conocimiento de Administración de recursos humanos.

Paralelo a ello las habilidades que se deben destacar son: Supervisar al personal técnico y/o profesional con equidad y ecuanimidad, así mismo analizar y evaluar informes técnicos y/o administrativos que requieren intervención técnica a su cargo: otra de las habilidades es tratar en forma cortés y efectiva a funcionarios de los diferentes nivel públicos en general.

3.9. Procedimiento administrativo

Cabanellas (1995) define procedimiento administrativo como “la serie de actos y diligencias que regulan el despacho de los asuntos ante la administración pública”. Castillo (2009) expresa: “Concepto de procedimiento, en la administración guatemalteca, en forma confusa se emplea el término proceso y procedimiento”(pag. 36).

El proceso administrativo es la manera sistemática de hacer las cosas. Sistemática en el sentido de que funcionarios y empleados se dediquen a ejecutar ciertas actividades relacionadas entre sí, con el fin de alcanzar metas y objetivos. Proceso y procedimiento es lo mismo y se aplica en el campo administrativo y en el campo judicial.

La utilización de la vía administrativa para la resolución de los conflictos, permite ejecutar el proceso administrativo con equidad y así obtener una respuesta que llene con la expectativas de las personas involucradas en el problema, el director es el encargado de resolver los conflictos, como lo determina la ley, utilizando los medios de negociación, mediación, conciliación y arbitraje, podrá resolver con eficacia cada problema que surja.

Para poder resolver un conflicto se necesita de seguir con procedimientos sistemáticos confiables, que ayuden a solucionar el problema de la mejor manera, los procedimientos administrativos, se inician con la ejecución correctamente para la resolución del conflicto, si el director no puede solucionar el conflicto a través del proceso administrativo, en este caso puede utilizar lo que se establece el Artículo 74 de la ley del código civil en la cual describe una llamada de atención de manera verbal, luego una llamada de atención escrita para proseguir con la suscripción de actas, el director tiene que tener conocimientos de las leyes a aplicar; para resolver el problema con profesionalismo y ética.

En este caso el director debe guiarse de las leyes y aplicarlas sin exención alguna, como se establece en la Constitución de la república de Guatemala

Como se establece en la ley suprema de Guatemala (Constitución Política de la república de Guatemala), todo conflicto debe resolverse según lo que establezca la ley, en este caso el director debe guiarse de la ley y debe aplicarla sin exención alguna.

3.10. Pacto Colectivo de Condiciones de trabajo suscrito entre el Mineduc y los Sindicatos Proponente, firmantes y adherentes de trabajadores y trabajadores de dicho Ministerio.

El efecto del pacto colectivo, el estado actúa y se hace representar, en la vía directa, por el Ministro de Educación y por quienes sean legalmente designados para actuar con tal propósito. En su Artículo 3 describe la representación patronal, en este caso actúa como patrono las personas a quien corresponda la representación del MINEDUC.

En el Artículo 4 se encuentra descrito la representación de los sindicatos, en la cual la presentación legal de los sindicatos, proponente, firmantes y adherentes, corresponde, de conformidad con la ley, a sus comités ejecutivos inscritos en el registro correspondiente del Ministerio de Trabajo y previsión Social. Los sindicatos proponentes, firmantes y adherentes comunicarán por escrito al MINEDUC, los nombres de los integrantes de sus comités ejecutivos y los cambios que se realicen en los mismos.

El propósito general del presente pacto es regular, armonizar y desarrollar las relaciones y los intereses mutuos entre el MINEDUC y sus trabajadores (as) con el objeto de lograr el bienestar de estos. Tales relaciones deben sustentarse sobre principios de armonía y equidad que permitan una operación eficiente, así como la solución de los problemas con base en los principios generales del derecho.

En su capítulo V y artículo 33 se encuentra establecido la prevención de conflictos derivados de la relación personal, el MINEDUC, a solicitud de cualquiera de los

sindicatos proponentes, firmantes o adherente, individual conjuntamente, tratará con él o ellos, asuntos derivados de la relación laboral, que se susciten con los afiliados(as) de dicho sindicato o sindicatos con quienes no son afiliados, soliciten por escrito a los mismos su intervención.

Los trabajadores tratarán estos asuntos directamente, en defensa de sus intereses, cuando así lo estimen conveniente y que el arreglo propuesto o convenido no contraríe las disposiciones del presente pacto o se lesionen derechos de otros trabajadores, ni se infrinjan las disposiciones legales.

En su artículo 34 y 35 se describe la integración de las juntas Mixtas, en la cual se integra por un delegado del MINEDUC y una del sindicato mayoritario, con indefectible participación del sindicato proponente; las decisiones se tomarán por consenso. Cada delegación puede estar integrada hasta por tres miembros titulares y tres suplentes, quienes deberán acreditar debidamente su participación. Los integrantes de las juntas Mixtas no devengan retribución alguna por su participación.

Las juntas mixtas podrán solicitar la intervención de terceros, para asesorarse, técnica y legalmente, en la toma de decisiones.

Las sesiones se realizarán en las oficinas centrales del MINEDUC, direcciones departamentales de Educación y/o Supervisiones Educativas o en el lugar que acuerden sus integrantes, una vez al mes, en horas hábiles para tratar una agenda previamente elaborada por los delegados de cualquiera de las partes. Las sesiones ordinarias se realizarán siempre que una parte haya convocado a la otra con anticipación de cinco días y le haya presentado la agenda correspondiente.

En caso de urgencia, cualquiera de las partes podrá convocar, como mínimo, con 72 horas de anticipación a sesión de carácter extraordinario, para conocer de los asuntos que la motiven, los cuales serán comunicados a la otra parte, en la convocatoria.

En el capítulo VI se encuentra estipulado el Régimen Disciplinario, regulación y clases de sanciones; en caso de incumplimiento por parte de los trabajadores de las normas y reglamentos establecidos con relación a la prestación del servicio o trabajo se aplicará el régimen disciplinario establecido en la Ley de Servicio Civil, considerando específicamente las disposiciones del artículo 43 donde se considera la Amonestación Verbal, amonestación Escrita y suspensión sin goce de salario y destitución de sus funciones laborales.

3.11 Resolución de conflictos desde el punto de vista Administrativo

La resolución de conflictos puede utilizar varios medios en este caso se habla de medios alternativos para prevenir y afrontar los conflictos dentro del centro educativo al cual ejerce su profesión. Entre estos medios existen 4 que se detallan a continuación

3.11.1 La negociación

La negociación es común en nuestro diario interactuar, las personas negocian cotidianamente. Para abordar las situaciones conflictivas en el establecimiento, estudiantes, docentes y demás miembros de la comunidad educativa apelan a diversos mecanismos, entre ellos la negociación.

La negociación es un proceso en que dos o más personas se comunican directamente mostrando voluntad para dialogar y apertura para escucharse, confiando que construirán un acuerdo que satisfaga a ambas partes en igualdad de condiciones y oportunidades, sin presiones.

En este proceso, no solo se expresan los hechos que desencadenaron el conflicto, también las emociones y sentimientos que la situación genera en las partes involucradas. Para que sea posible, las personas involucradas en el conflicto deben creer que es viable negociar, estar convencidos que están en condiciones de hacerlo, y que el momento es oportuno.

Al llevar acabo la negociación viene el primer paso que es el Dialogo: Los involucrados expresaran su punto de vista evitando descalificar a loa otra parte y siendo lo más objetivo posible,

Paso 2 es la identificar el problema y los intereses: Luego que los involucrados tienen más información y conocen los puntos de vista de una y otra parte, aclararán cual es el problema en sí, e identificaran los intereses de cada uno y los compartidos.

Un interés común que se puede rescatar es que ambos quieren llegar a un acuerdo y en consecuencia, preservar la relación. Los intereses comunes a veces no aparecen en forma inmediata.

Paso 3 Buscar soluciones: Ambas partes involucradas deben generar empatía con el otro, es decir tratar de “ponerse en los zapatos del otro” y expresar todas las ideas que se les acurra para resolver esta situación que los separa, teniendo en cuenta los intereses y necesidades el uno del otro.

Paso 4 El acuerdo: Los involucrados evaluarán las ideas mencionadas y construirán en base a ellas una que sea real, viable, beneficiosa para ambos y resuelva la situación conflictiva.

Se sugiere que el acuerdo sea claro, preciso y, de ser posible, se exprese pro escrito, señalando quién hace qué, cómo, cuándo y dónde.

3.11.2 La mediación

Conocida también como la negociación asistida, es una estrategia que favorece respuestas no violentas a los conflictos entre el personal docente, promoviendo el desarrollo de la capacidad de escuchar, la tolerancia y la empatía.

La mediación se implementa bajo los mismos principios que la negociación. Cuando dos o más personas involucradas en una situación conflictiva consideran

que no pueden resolver su conflicto cara a cara, buscan la ayuda de un tercero, ajeno al conflicto, para que las ayude a encontrar una solución.

En una institución educativa, la mediación es un mecanismo que permite que las personas en conflicto sean estudiantes, docentes u otros, expongan las situaciones a un tercero que viene a ser el mediador. Este, a través de la aplicación de técnicas y herramientas, facilita la comunicación entre ellas ayudándoles a llegar a un acuerdo respetando su voluntad y autonomía.

En un conflicto entre los docentes el rol de mediador en este caso corresponde al director del establecimiento, en este caso buscara que los docentes lleguen a un acuerdo y se esfuercen por preservar las relaciones entre ellos. En este proceso el mediador no solo explorará los hechos que dieron origen al conflicto, sino también las emociones y sentimientos que cada estudiante tiene respecto a conflicto.

a) El perfil del mediador

Las cualidades que debe reunir un mediador para ejercer su labor de manera idónea son:

- ser neutral e imparcial. No tener interés en favorecer a uno o a otro
- inspirar confianza y respeto
- ser empático
- ser respetuoso y cuidadoso, evitando emitir juicios de valor
- actuar bajo criterios de equidad y responsabilidad.

3.11.3 Tipos de mediación

Marinés Suarez, señala que existen 3 tipos de modelos básicos para la mediación, basados en tres líneas de pensamiento distintas, en la cual el mediador sugiere opciones de solución que son:

a. El modelo Tradicional-Lineal o de Harvard:

Sus creadores fueron Roger Fisher y William Ury, como responsables del proyecto de Negociación de la Universidad de Harvard.

El trabajo se centra en lograr un acuerdo que satisfaga los intereses de las partes, y de ser posible, en mantener o mejorar las relaciones entre las partes. Considera que las posiciones son el medio para expresar o tratar de satisfacer intereses o necesidades subyacentes.

Las partes deben en primer lugar identificar sus mutuos intereses, para luego trabajar en forma conjunta y colaborativa en la búsqueda de opciones de posibles soluciones que satisfagan en cierta medida sus intereses y posibiliten un acuerdo satisfactorio para las partes. El conciliador debe disminuir las diferencias entre las partes, por cuanto, los conflictos surgen porque las personas tienen diferencias; por lo tanto, si se anulan o disminuyen las diferencias se terminará o se aliviará el conflicto. El conciliador debe trabajar para aumentar las semejanzas, los valores, los intereses

El objetivo de este modelo es llegar al acuerdo mutuo, y disminuir las diferencias. En el método se trabajan 7 elementos: intereses, criterios objetivos, alternativas, opciones de acuerdo, compromiso, relación y comunicación.

Llamado así porque se sigue en la conocida escuela de negocios de Harvard, proviene del mundo del derecho y de la economía. Parte de una causalidad lineal del conflicto (el conflicto tiene una causa que es el desacuerdo) y presta atención a la comunicación en sus aspectos verbales y entendida de forma lineal pero no a los aspectos relacionales entre los protagonistas.

b. El modelo Circular- Narrativo de Sara Cobb

Este modelo está orientado tanto a las modificaciones de las relaciones como al acuerdo, focaliza su trabajo en las narraciones que trae la gente a la conciliación. Hay que transformar las historias conflictivas en otras que sean más positivas y que permitan a las partes salir de sus posiciones.

El conciliador debe ayudar a las partes a hablar en forma diferente para que interactúen en distinta forma y logren cambios que posibiliten vías de acuerdos. Se debe primero cambiar la forma de comunicación (de una comunicación agresiva y Conflictiva) que define una relación (de enfrentamiento y conflicto), a una nueva forma de comunicación (de respeto y aceptación) la cual definirá una relación distinta, para que luego puedan encontrarse algunas vías o formas de solución al conflicto.

Este modelo considera cuatro etapas ellas Son:

- 1. Reunión conjunta inicial:** participan las partes y el conciliador. Se definen las reglas que regirán el proceso y algunos parámetros como la confidencialidad, el protagonismo de las partes en la solución del problema, el carácter voluntario de la conciliación que posibilita que cualquiera de las partes puedan retirarse cuando mejor lo decida.
- 2. Reunión Privada con cada una de las partes por separado:** se pregunta acerca del problema que afecta a las partes, en la cual se cuenta su historia. El conciliador debe ayudar a que cada participante defina claramente el conflicto desde su óptica evitando generalizaciones.
- 3. Reunión Interna o del Equipo:** El conciliador analiza cada historia y construye una historia alternativa. Si trabaja en equipo, conjuga opiniones de los miembros del equipo. La historia alternativa debe considerar aquellos aspectos donde existe la posibilidad de que surjan reparos o cuestionamientos para estar preparado y posibilitar su manejo.
- 4. Reunión conjunta:** El conciliador se reúne con las partes, en esta etapa se trabaja redefiniendo las relaciones entre las partes y el diseño del acuerdo, esta reunión permite que las personas involucradas permitan dar sus puntos de vista y obtener un resultado más eficaz.

c. El modelo transformativo de Bush y Folger

Es el modelo que se centra en la comunicación y las relaciones interpersonales de las partes, más que en el acuerdo, no importa si llegan a un acuerdo o no. No está centrado en la llamada resolución del conflicto, sino en la transformación de las relaciones, parece más cercano al concepto de terapia psicológica. Se diferencia del Modelo Tradicional-Lineal de Harbad que se centra más en lo relacional que en el acuerdo en sí.

El objetivo primordial de este modelo es el desarrollo del potencial de cambio de las personas haciendo que éstas descubran sus propias habilidades promoviendo su desarrollo y su revalorización a fin de que puedan ser protagonistas de su propia vida y responsables de las acciones que realizan. Esto es lo que se llama la revalorización de las partes.

Además, el modelo tiene como objetivo el Reconocimiento del otro como parte del conflicto, es decir, busca que las partes tengan mayor aceptación de la parte contraria reconociéndolo como co-protagonista de la conciliación. Para el logro de este objetivo- Suares sostiene que se deben utilizar las preguntas circulares y que el modelo transformativo es recomendable en todos aquellos casos en los cuales estén muy involucradas las relaciones.

3.11.4 Conciliación

Es el procedimiento por medio del cual las partes en conflicto, conversan en busca de una solución, con ayuda de una tercera persona, que facilita la comunicación entre ellas y les proponen fórmulas de solución, que podrán ser aceptadas o no por las partes.

La facultad que tiene el conciliador de sugerir opciones de solución es lo que diferencia a la conciliación del proceso de mediación, pues, el mediador limita su

participación a promover únicamente el dialogo entre las partes sin poder plantear sugerencias de solución.

Según Caivano (1998) la Conciliación es” una negociación Asistida”(pag.71) el autor se refiere al proceso de conciliación en el cual es necesario emplear técnicas de la negociación teniendo como facilitador a un tercero que comprenda la dinámica propia y características de la negociación.

El proceso conciliatorio se caracteriza por ser un proceso informal en donde las partes, asistidas por el conciliador, se comunican en forma activa a fin de lograr un acuerdo (si este es posible) y mejorar sus relaciones. Sin Embargo, no obstante su informalidad, el proceso conciliatorio tiene una secuencia lógica de actos de comunicación entre el conciliador y las parte que el conciliador conduce por medio de métodos, etapas y técnicas que deben cumplirse; cada una de las cuales debe lograr un resultado para la conciliación logre su cometido, esto es, el acuerdo y el mantenimiento o mejora de las relaciones entre las partes

3.11.5 La construcción de consenso

Ciertos conflictos pueden afectar a muchos o a todo el personal del establecimiento educativo. En ese caso la construcción de consenso permite recoger los aportes de todos los integrantes y buscar la satisfacción de la mayor cantidad de interese posibles, en aras de un interés común.

Girard y Koch, (1997) Afirma: “la construcción de consenso da por resultado un acuerdo que todos pueden suscribir, aunque la solución puede no gustarles por igual a Todos” (p.135). El consenso el consenso no significa unanimidad, sino que es un esfuerzo de buena fe para satisfacer los intereses de los involucrados del conflicto.

3.11.6 Arbitraje

En este caso la persona que es arbitro es escogido por las parte, salvo excepciones y sus decisiones son imperativas, y el resultado de su decisión se

constituye en un laudo arbitral con efectos jurisdiccionales y de obligatorio cumplimiento.

El arbitraje es el medio por el cual las partes, de manera voluntaria, llevan su diferencia ante uno o varios terceros quienes la resolverán mediante un arbitral de laudo, es decir, mediante una sentencia emitida por él o los árbitros siendo obligatorio para las partes.

CAPÍTULO IV

Análisis y Discusión

Se establecieron las principales causas que motivan al personal docente a utilizar otras vías antes que la vía administrativa para la resolución de conflictos, en ella se obtuvo información valedera, a través de la indagación, recolección y análisis de la información.

La base principal de esta indagación se fomenta en el Tema “Resolución de Conflictos entre el personal docente del Instituto de Educación Básica Colonia Carolingia Mixco Guatemala”

La muestra se tomó en el Instituto Nacional de Educación Básica de la Colonia Carolingia, el instrumento que se utilizó fue una encuesta dirigida al personal administrativo así como a docentes, teniendo como objetivo principal establecer los factores que motivan al personal docente a resolver los conflictos utilizando otras vías antes que la vía administrativa.

Se encuestó al personal docente y administrativo, para poder confrontar la información obtenidas y enfatizar la comparación de las respuestas de cada uno de los colaboradores. En el instrumento utilizado se planteó la pregunta ¿Cómo involucra el director al personal docente, para la ejecución de la gestión Administrativa del centro Educativo? En este análisis se observa un desbalance en cuanto a la opinión de los diferentes encuestados; a continuación se describe de la siguiente manera: En cuanto a la parte de docentes afirma que el director si los involucra pero no realmente como se debería, con un 48% de docentes

estableció que el director si involucra a través de comisiones, pero los docentes no están de acuerdo a la manera que los involucra determinando que la distribución de funciones y comisiones es algo que está estipulado por el ministerio de Educación y es función que se debe efectuar todos los años, ellos buscan que el director sea creativo y dinámico para la integración de los mismos; 20% determinó que el director no involucra al personal docente en la decisiones establecidas para la mejora de la educación del establecimiento, 20% la involucra a través de reuniones y capacitaciones que se realizan eventualmente en el centro Educativo y el 12% involucra a los padres de familia en la toma de decisiones establecidas para el buen manejo de la calidad Educativa.

El personal con funciones administrativa determinó con un 100% que si involucraban al personal docente a la toma de decisiones, describiendo que los docentes están organizados en comisiones, actividades y reuniones para tratar asuntos de suma importancia para el bienestar educativo de la población estudiantil, El director recalco tener la iniciativa en cada reunión que se realiza, enfatizando tomar la opinión de cada docente.

Las leyes son la base fundamental para llevar un proceso sistemático y ecuánime, derivado que la ley es el pilar fundamental para la resolución de conflictos en este caso la interrogante ¿tiene conocimiento de las leyes que ayudan a solucionar un conflicto? Determinó con que el 96%de encuestados no tenían conocimientos de las leyes preferían solucionar su conflicto directamente con otras vías en este casos la vía jurídica era una de las más utilizadas para su resolución del conflicto, y el 4% fue claro en decir que si tenían el conocimiento de las leyes, el cual les ayudaban a implementar las leyes para la resolución del conflicto.

Mientras que la parte administrativa afirmo con 100% tener el conocimiento de las leyes para la solución de un conflicto, el director estableció que en la comunidad educativa es interesante que se tenga claro qué es legislación educativa, enfatizando que es un conjunto de leyes por las cuales gobierna el sistema

educativo de nuestro país, y contribuir a que los principales actores educativos efectúen su tarea, con la seguridad; que su actuación se enmarca en los principios legales que fundamenta el sistema educativo guatemalteco.

Según la legislación educativa, el instrumento general que permite la administración educativa es la legislación, por lo mismo como lo enmarca en la ley no pueden permanecer al margen de las acciones de un docente, director o administrador educativo.

Es importante tener presente que la Legislación Educativa no está separada del contexto jurídico de Guatemala.

La comunicación es el proceso de interrelación que debiera existir entre el personal docente y administrativo, cuando se abordó esta pregunta las opciones de respuesta se establecieron Muy buena, buena, regular y deficiente. En caso de los docentes con un 68% describió que si tenía una comunicación de doble vía con el área administrativa, establecieron que cuando se intercambian ideas que adquieren sentido o significación se realiza la línea de acción de una comunicación categorizando el nivel de comunicación era Buena, solo 8% de los docentes manifestó que tenía muy buena comunicación con el personal administrativo, determinando que la comunicación si era fluida y no había desviaciones en la misma, otra parte de los docente manifestó que la relación era Regular con un 16% manifestando que el personal administrativo en este caso dirigiéndose específicamente al director y sub-director la comunicación no era de doble vía habían malas interpretaciones en la información que brindaban y que ocasionan conflictos internos en cuanto a la ejecución de la misma, y por último el 8% manifestó que la relación era deficiente, describiendo que la comunicación era pésima entre el director del plantel, en el cual manifestaban que la relación nunca mejoraría. Algunos docentes manifestaron que para poder tener una relación muy buena con el personal administrativo tendría que existir una intención de compartir con ellos pero simplemente no había esta línea de acción.

Contrarrestando la información el personal administrativo determino con un 95% que la relación era muy buena y que todos participaban en las actividades efectuadas, enmarcando la línea de acción entre la comunicación de doble vía entre el claustro de docentes, el 5% de los docentes manifestó que tenían una comunicación buena; analizando ambas partes puede ser notorio que la comunicación es buena pero no Muy buena, siempre existirán diferentes caracteres ocasionando ese desvío de la información.

El estilo de liderazgo de la institución se refleja tanto en la naturaleza y relación que contenga con la comunidad educativa, el liderazgo lo determina el director quien es líder y guía de la institución Educativa.

El claustro de docentes del Instituto de Educación Básica Colonia Carolingia calificó el liderazgo del director como Liderazgo Laissez-faire, se determinó que el director deja que los colaboradores realicen sus actividades como quieran, sin tener la guía necesaria para efectuar cada actividad delegada, teniendo esa inconformidad por no tener el apoyo en su líder , con un 60% los docentes manifestaron que el director no tiene las cualidades para ser un buen líder, siempre existe ese línea de acción que no mantiene unido al grupo ubicándolo en un nivel Regular en cuanto a ejercer su liderazgo, , solamente el 20% califica al director en tener un liderazgo Bueno, determinando que no llena las expectativas necesarias para ser un líder completo, pero que si resuelve el problema de que se le antecede, y el otro 20% manifestando que el director tiene un liderazgo deficiente, describiendo que no tiene el profesionalismo, liderazgo participativo y democrático, sobre todo no cumple con el perfil que determina el puesto de ser director, este mismo liderazgo que manifestaron la mayoría los lleva a ser un grupo en desorden y sin un buen guía.

En cuanto a la parte administrativa se obtuvo el dato específico que el liderazgo que se manejaba era Bueno con un 72% manifestando que aún falta en cumplir algunas características necesarias para ser un buen líder, el otro 28% manifestó que el liderazgo era regular manifestando que no se llena con la cualidades

establecidas, en ambas partes y confrontación de las opiniones del área docente y administrativa se realizó el análisis y comparación; determinando que el director no cumple con las expectativas y perfil que demanda el puesto director.

En ambas partes se determinó que el director no posee el liderazgo eficaz que se necesita para administrar al centro educativo colocándolo en un nivel Regular en cuanto a la función de líder.

Realmente el estudio de la investigación, realizada en el Instituto de Educación Básica de la Colonia Carolingia Mixco Guatemala, es poder obtener la respuesta a la problemática que surgió en la indagación de la investigación efectuada; misma que a través del instrumento utilizado se obtuvieron los resultados para solucionar esta problema, que sigue afectando considerablemente la integración del personal docente y administrativo.

A la pregunta planteada cuándo existe un conflicto con otro colaborador ¿de qué manera lo soluciona? El personal docente describió con 40% utilizaría el dialogo para resolver sus conflictos, determinando que el dialogo y la buena comunicación erradicaría tanto conflictos que se producen por los malos entendidos, a los cuales se puede solucionar pasivamente comunicándose; el 32% de los docentes afirmo que resolvería sus problemas de la vía jurídica, describiendo que no tenían resolución de por la vía administrativa, en este caso no tenían el apoyo del director para resolver sus problemas, así que acudían a instancias jurídicas para resolver sus conflictos, muchas veces se generaban los problemas por malos entendidos personales, transmisión de información no objetiva, diferencias personales y mala comunicación entre los docentes y personal administrativo. El 16% estableció solucionar sus conflictos por sus propios medios, quiere decir que utilizan otras vías antes de ir por la vía administrativa y el 12% describieron solucionar sus conflictos por la vía administrativa, la minoría de las encuestados acudía con el director para que el resolvieron sus problemas.

En la formulación de la pregunta ¿Podría especificar cuáles son los factores más relevantes que ayudan a formular un conflicto con otro colaborador? El 60% del personal describieron que uno de los factores que más afecta en la confrontación con otro colaborador era la transmisión de información no objetiva, provocando grandes conflictos que recurrían para su resolución a la vía jurídica, declarando que los problemas se manifestaron por diferencias personales, tomaron medidas extremas para la resolución, ambas partes prefirieron llevar el caso por la jurídica antes de presentarle el caso al director, ocasionando un ambiente organizacional toxico a los demás docentes. El 20% de los docentes manifestaron que la mala comunicación provocaba conflictos entre ellos mismo, la comunicación es un factor principal para que todo se realice con armonía y sobre todo respetando las opiniones de cada uno de los que laboran en el Instituto de Educación Básica Colonia Carolingia Mixco Guatemala, el 12% describieron que la inconformidad con los compañeros de trabajo era cuestión de problemas, mismas que declararon la acomodación de sus labores ocasionaba el conflictos con los demás colaboradores y el resto de docentes el 8% contestaron que la difamación es un factor que ocasiona conflictos entre ellos mismos.

En esta pregunta fue clave principal para dar respuesta a la investigación del tema menciona anteriormente, plantea de la siguiente manera cuando ya existe un conflicto con otro colaborador ¿que vía utiliza para la resolución del conflicto? Con un 72% los docentes utilizaron otras vías para dar solución a su conflicto, describiendo que preferían la vía jurídica donde las leyes establecieran la resolución del problema antes que utilizar la vía administrativa, los casos que sucedieron fueron dentro del plantel, manifestando que la ayuda del director no era acorde para solucionar sus problemas, el claustro de maestros determinaron que el director le falta profesionalismo para poder dar solución, describiendo que no utilizaban la vía administrativa por desacuerdo con la gestión del director como líder del centro educativo en mención; y preferían otros medios antes de pedir ayuda en el área administrativa. El 28% si utilizan la vía administrativa, declarando que ante todo hay que respetar la jerarquía en la cual laboran, aunque el director

no llenaba las expectativas para la resolución de los casos, ellos seguían las políticas y reglamentos del centro educativo, agotar primero antes de todo la vía administrativa para resolución del problema.

¿Ha tenido algún conflicto en el centro educativo, que haya solucionado por la vía administrativa? Analizando la pregunta anterior y esta se determinó el mismo porcentaje el 72% manifestó que si tuvo problemas que solucionaron por la vía otras vías , un caso presentando fue por diferencias personales que paso los límites del respeto acudiendo a agresiones y malos entendidos entre las ambas partes, mismo que llego a los extremos de presentar su caso a la vía jurídica para la resolución, en cuanto a una de las partes la suspendieron por 3 meses de sus labores, manteniendo una plaza 011 en el ministerio de educación, con 18 años laborando en el plantel. Suspendida por demanda legal en contra de la docente omitiendo nombres, manifestaron que todo esos problemas siempre afecta a todo el claustro de maestros, mucha veces los demás docentes son llamados a presentar declaraciones provocando un ambiente tenso y perjudicial para los docentes.

El 28% de docentes describieron que si tenían algunos problemas lo resolvían por la vía administrativa, no llegaron a otro nivel el problema, el conflicto no se resolvió del todo pero declararon que preferían mantener el conflicto en una perspectiva o nivel bajo para no ocasionar más problemas y sin poderle dar solución al mismo, presentando su problemas a la vía administrativa y aunque estén en desacuerdo con la solución que les brinda el director, respetan la resolución del conflicto.

La interrogante ¿El director ha solucionado el Conflicto con Profesionalismo y guiándose de la Leyes? Con toda sinceridad como lo manifestaron algunos docentes el director no cumplía con lo que estable la ley , una de las leyes que mencionaron más fue la Legislación Educativa de Guatemala, determinando que el director solucionada cada conflicto que se le presentaba con un nivel bajo de profesionalismo, la falta de cualidades no permitía solucionar el conflicto con

equidad y unanimidad , describían que el director no tenía una legislación latente para poder guiarse en las leyes que podrían solucionar el problema, determinando también el poco profesionalismo que posee el director en cuanto a la solución y administración del centro educativo con un 80% el personal docente manifestó que el director no posee las cualidades de ser un buen director y no tener el apoyo del mismo, un 20% de docentes manifestaron el apoyo del director para la resolución de sus conflictos sin necesidad de agotar otras vías para darle solución a sus problemas.

Analizando los datos obtenidos a través de la indagación de la información una propuesta de solución más práctica y efectiva sería siguiendo el proceso administrativo, para la solución de un conflicto se cuenta con un orden que se debe seguir para obtener la solución del conflicto. Es por ello que a continuación se detalla la forma correcta que debe implementar cada uno de los directores de los centros educativos en la solución de cada problema que se les presente.

PROPUESTA

El director en primera instancia debe utilizar los medios alternativos para prevenir y afrontar los conflictos dentro del centro de la institución estos son: 1. La negociación proceso en que dos o más personas se comunican directamente mostrando voluntad para dialogar la igualdad de condiciones y oportunidades sin presión alguna, seguidamente está el medio, 2. La mediación conocida también como la negociación asistida, la cual es una estrategia que favorece las respuestas no violentas a los conflictos entre el personal docente y administrativo, 3. La conciliación es el procedimiento por medio del cual las partes en conflicto, conversan en busca de una solución, con ayuda de una tercera persona, que facilita la comunicación entre ellas y les propone fórmulas de solución, 4. El Arbitraje que permite de manera voluntaria llevar sus diferencias ante uno o varios terceros quienes la resolverán mediante un arbitral de laudo, es decir, mediante una sentencia emitida por él o los árbitros .

Si no se da solución con los medios alternativos se implementa la ejecución descrita a continuación:

1. Junta con el director y las personal involucrado
2. Junta Mixta Municipal
 - Supervisor o CTA de Distrito
 - Delegados del distrito
 - Suplentes
 - Representantes del Sindicato de trabajadores de la Educación de Guatemala (STEG)
 - Secretario Municipal
 - Delegados Municipales.
3. Junta Mixta Departamental
 - Director departamental
 - Delegados de la Dirección departamental de Educación
 - Suplentes
 - Secretario departamental
 - Delegados de STEG
4. Junta Mixta Nacional
 - Ministro de Educación
 - Delegados del ministerio
 - Suplentes
 - Representantes del STEG nivel Nacional
 - delegados.

5.1 CAPÍTULO V

Conclusiones

- Dentro de las principales causas que motivan al personal docente a la utilización de otras vías antes que la vía administrativa se establecieron las siguientes: la falta de profesionalismo, comunicación y liderazgo, que ejerce el director en sus funciones administrativas, el cual no cumple con las expectativas y cualidades que requiere ser un buen líder.
- Las debilidades que se identificaron en la función administrativa, del Instituto Nacional de Educación Básica de la Colonia Carolingia Mixco Guatemala fueron: la ineficiencia administrativa determinada por un nivel bajo de liderazgo, otras de las debilidades es un desempeño negligente en cuestión del rol directivo, perjudicando en cierta manera la jerarquía del centro educativo, en la cual el sub-director toma las funciones del director.
- La base legal que utiliza el director es ambigua determinada por su falta de conocimiento de las leyes, perjudicando la resolución eficaz de un conflicto, en consecuencia a esto toma decisiones no adecuadas para resolver el problema.
- Los medios alternativos utilizados para la resolución del conflicto tales como: la mediación, la negociación, conciliación y arbitraje estos no son utilizados por el director del establecimiento, permitiendo así la búsqueda de otras vías que puedan resolver el problema sin intervención de la vía administrativa.
- Al evaluar los procesos administrativos tales como: la planificación, organización, dirección y ejecución se puede establecer que no son implementados adecuadamente en la gestión administrativa del director, ocasionando la búsqueda de otros medios para su resolución.

5.2 Recomendaciones

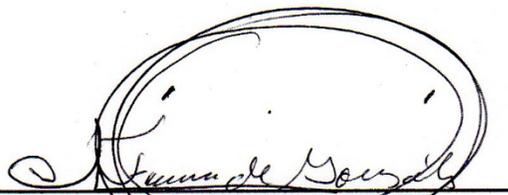
- Se debe utilizar internamente una sección de Talleres, que permita capacitar al personal docente, administrativo y operativo del centro educativo, a solucionar sus conflictos correctamente, a través del fortalecimiento de los temas como: liderazgo, profesionalismo y la comunicación; permitiendo así la resolución de los conflictos de una manera eficaz y equitativa.
- Se debe respetar la integridad y libre opinión de los colaboradores, a través de pláticas motivacionales que permita crecer el nivel de liderazgo para tomar una decisión parcial y hacer partícipes a los implicados en la resolución de los mismos, es así la obligación del director el manejo apropiado de la vía administrativa, a través de la ejecución del liderazgo para favorecer la clarificación y resolución pacífica de los conflicto.
- Se debe utilizar la base legal apropiadamente para dar solución a los conflictos, entre las leyes que se pueden utilizar, se encuentran descritas: el Pacto Colectivo de condiciones de trabajo suscrito entre el Mineduc y los Sindicatos proponente, firmantes y adherentes de trabajadoras y trabajadores de dicho ministerio, Acuerdo Ministerial No. 01-2011 Normativo de Convivencia Pacífica y Disciplina para una Cultura de Paz y Acuerdo Gubernativo No.18-98 Ley de servicio civil, estas leyes describen de una manera sistemática como poder resolver un conflicto.
- Los medios alternativos como la mediación, la negociación, conciliación y arbitraje deben de ser implementados para lograr resultados solidarios, flexibles y equitativos en la resolución de un conflicto.
- Se debe implementar el proceso administrativo correctamente para enfatizar la creación de un clima de seguridad, respeto y confianza, a través de la convivencia democrática, teniendo oportunidades para hacerse responsables de las consecuencias de sus actos y reafirmar su valoración personal, favoreciendo un estilo de vida ético y formación integral.

5.3. Referencias Bibliográficas

1. Albrecht, K. y Madan, S. (1994). *Cómo negociar con éxito: el método de avanzada para construir tratos justos para todos*, Barcelona, ES.: Granica.
2. Balsells T., E.A.(1994). *Los Derechos Humanos en nuestro Constitucionalismo*. (1ª.Ed.) Guatemala, GT.: Procuraduría de los Derechos Humanos -PDH-.
3. Berlo, D.K. (1996). *El proceso de la Comunicación: Introducción a la Teoría y a la Práctica*. Buenos Aires. AR.: Santander.
4. Bleger, J. (1967). *Psicología de la Conducta*. (2ª. Ed.) Buenos Aires, AR.: Paidós.
5. Cabanellas, G. (1995). *Diccionario de Derecho Usual*. Madrid, ES.: Heliasta.
6. Caivano, R.J. (1998). *Negociación, conciliación y Arbitraje. Mecanismos alternativos para la resolución de conflictos*. Madrid, ES.: Apenac.
7. Castillo G., J.M. (2009). *Derecho Administrativo y Teoría General*. Guatemala, GT.: Kamar.
8. Fernández, L. (1999). Abordajes institucionales en la investigación del fenómeno educativo. *En Revista Escuela y Educación*. Buenos Aires, 8(14); 55-63.
9. Fischer, R. y Ury, W. (1985) *Obtenga el sí*. México, D.F.: Continental.
10. Girard, K. y Koch, S. J. (1997). *Resolución de conflictos en las escuelas, manual para educadores*. España. ES.: Granica.

11. Jabif, L. (2004). *Manejo de conflictos*. Buenos Aries, AR.: Paidós.
12. Martínez E., A.A. (2013). *Legislación Básica Educativa*. (13era.Edición) Huehuetenango, GT.: Cimgra.
13. Pascual, R. (coord.). (1998). *La gestión educativa ante la innovación y el cambio*. Madrid, ES.: Narcea.
14. Pérez E., J. (2010). *Metodología y Técnica de la Investigación Jurídica*. (3ª. Ed.) Bogotá, CO.: Temis.
15. Stephen, R. (1994). *Conflictos Étnicos y Estados Nacionales*. (5ª. Ed.) México, D.F.: Madas.
16. Suarez, M. (1999) *Mediación, conciliación de disputas, comunicación y técnicas*. Buenos Aires, AR.: Paidós.
17. Ulloa, F. (1999). Psicología de las instituciones. *En Revista de Psicoanálisis*, Buenos Aires, 26(4); 23-64.

Vo.Bo.


Lcda. Ana Teresa Cap Yes
Bibliotecaria CUNSUROC.



Anexos



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SUR OCCIDENTE.
MAZATENANGO SUCHITEPÉQUEZ.

ENCUESTA

Personal Administrativo

La presente está orientada a obtener información que será aplicada en un análisis eminentemente académico y con el criterio de confidencialidad por lo que se le agradece su colaboración

Indicaciones: A continuación responda en los espacios correspondientes según su experiencia y conocimiento sobre los siguientes cuestionamientos.

I. PARTE INFORMATIVA

Nombre: _____
Grado Académico o último Título Obtenido _____
Edad: _____
Género: _____
Cargo que ejerce actualmente: _____
Años de experiencia en el puesto o cargo: _____

II. PARTE DE DESARROLLO

1. ¿Qué es para usted la Gestión Administrativa?

2. ¿Qué beneficios obtiene al ejercer la Gestión Administrativa?

3. ¿Cómo involucra a la comunidad educativa a su cargo; para la Gestión Administrativa?

4. ¿tiene Conocimiento de las leyes que se utilizan para la resolución de un conflicto?

Sí

No

5. ¿Cuántas personas laboran actualmente en la institución? _____

6. ¿La comunicación entre el personal del centro educativo es?

A

Muy bueno

B

Bueno

C

Regular

D

Deficiente

7. ¿En qué nivel considera usted, que se encuentra su liderazgo en el área administrativa?

A

Muy bueno

B

Bueno

C

Regular

D

Deficiente

8. ¿ Tiene una comunicación de doble vía con el personal a cargo?

Sí

No

Especifique de qué forma

9. ¿Cuándo existe un conflicto con otro colaborador de qué manera lo soluciona?

10. ¿Cómo director como soluciona los conflictos que se presentan en su administración?

11. ¿Ha tenido algún conflicto dentro del centro educativo, que haya solucionado por otra vía?



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SUR OCCIDENTE.
MAZATENANGO SUCHITEPÉQUEZ.

Encuesta

Personal Docente

La presente está orientada a obtener información que será aplicada en un análisis eminentemente académico y con el criterio de confidencialidad por lo que se le agradece su colaboración

Indicaciones: A continuación responda en los espacios correspondientes según su experiencia y conocimiento sobre los siguientes cuestionamientos.

III. PARTE INFORMATIVA

Nombre: _____
Grado Académico o último Título Obtenido _____
Edad: _____
Género: _____
Cargo que ejerce actualmente: _____
Años de experiencia en el puesto o cargo: _____

IV. PARTE DE DESARROLLO

1. ¿Cómo involucra el director a la comunidad educativa; para la Gestión Administrativa?

2. ¿tiene Conocimiento de las leyes que ayudan a solucionar un conflicto?

Sí No

3. ¿La comunicación entre el personal administrativo del centro educativo es?

A B C D
Muy bueno Bueno Regular Deficiente

4. ¿En qué nivel considera usted, que se encuentra el liderazgo del Director?

A B C D

Muy bueno

Bueno

Regular

Deficiente

5 ¿Tiene una comunicación de doble vía con sus compañeros de trabajo?

Sí

No

6 ¿Cuándo existe un conflicto con otro colaborador de qué manera lo soluciona?

7 ¿Cuándo ya Existe un conflicto que vía utiliza, para la resolución del problema?

Vía Administrativa

Otras vías

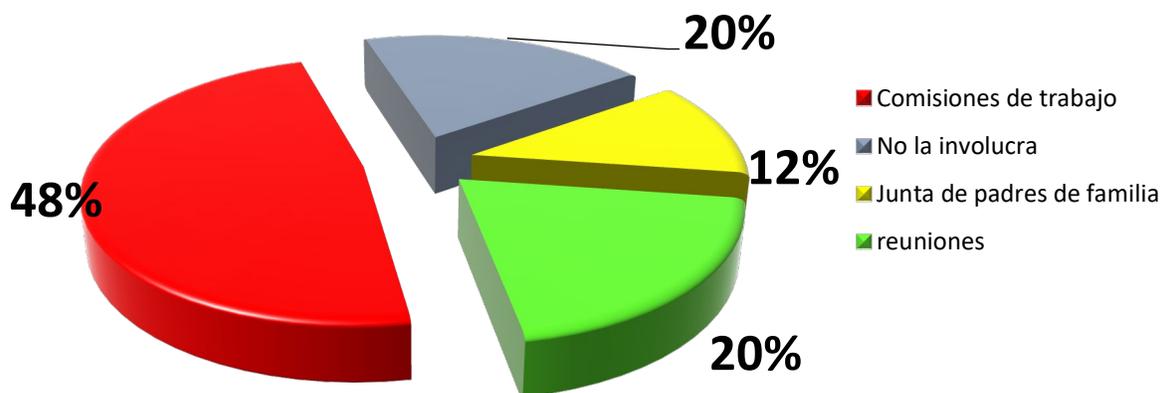
8 ¿Podría especificar cuáles son los factores que motivan al personal a utilizar otras vías para la resolución de un conflicto?

9 ¿A tenido algún conflicto dentro del centro educativo, que haya solucionado por la vía administrativa?

10. El director a solucionado el conflicto con profesionalismo y guiándose en las leyes que lo anteceden?

11. Podría especificar cuáles son los factores que motivaron al personal docente y administrativo a utilizar otras vías para la solución de un conflicto, antes de utilizar la vía administrativa.

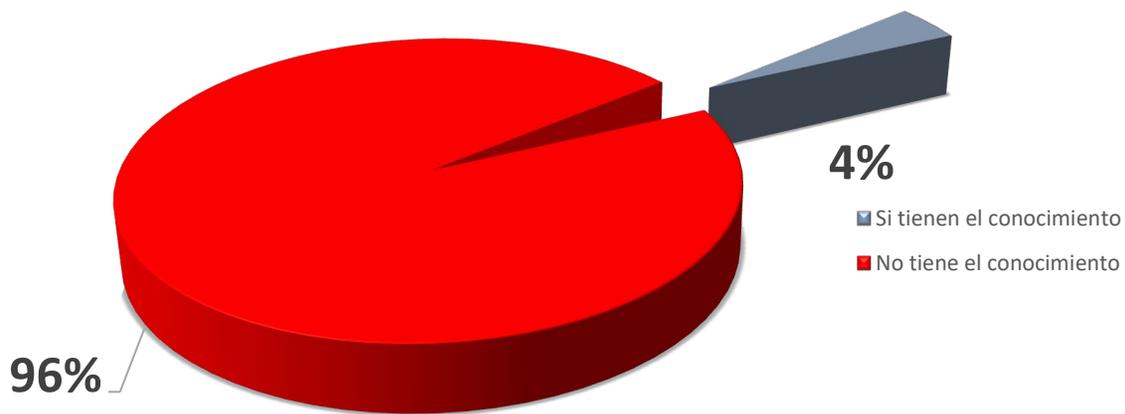
1. ¿Cómo involucra el director al personal docente, en su gestión Administrativa?



Fuente: Encuesta realizada al personal Administrativo y docente Instituto de Educación Básica Colonia Carolingia Mixco Guatemala, agosto 2016

La mayoría de los docentes encuestados indicaron que el director los integra a través de comisiones de trabajo, indicando que se establecen al inicio de cada año escolar, por lo cual la integración se obtiene de parte del director, los docentes también determinaron que el director los integra con reuniones establecidas en donde la participación es latente y equitativa, en su minoría los docentes establecieron que el director no los involucraba en la toma de decisiones y funciones de la gestión administrativa.

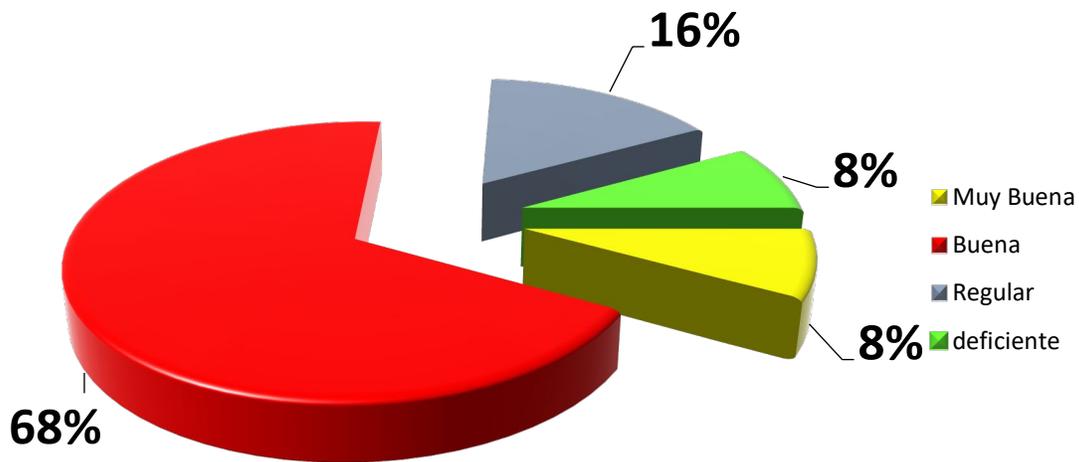
2. ¿Tiene Conocimiento de las leyes que ayudan a solucionar un conflicto?



Fuente: Encuesta realizada al personal Administrativo y docente Instituto de Educación Básica Colonia Carolingia Mixco Guatemala agosto 2016

La mayoría del claustro de docentes y administradores determinó no tener conocimientos de las leyes que ayudan a solucionar un conflicto, es diferente conocer la ley a que la apliquen con justicia, honestidad y responsabilidad. Teniendo en cuenta que las leyes son el instrumento general que permite la administración educativa con equidad, en donde un docente, Director o Administrador educativo debe conocer. y en su minoría sinceramente contestaron que conocían sobre la leyes que ayudan a solucionar con problema.

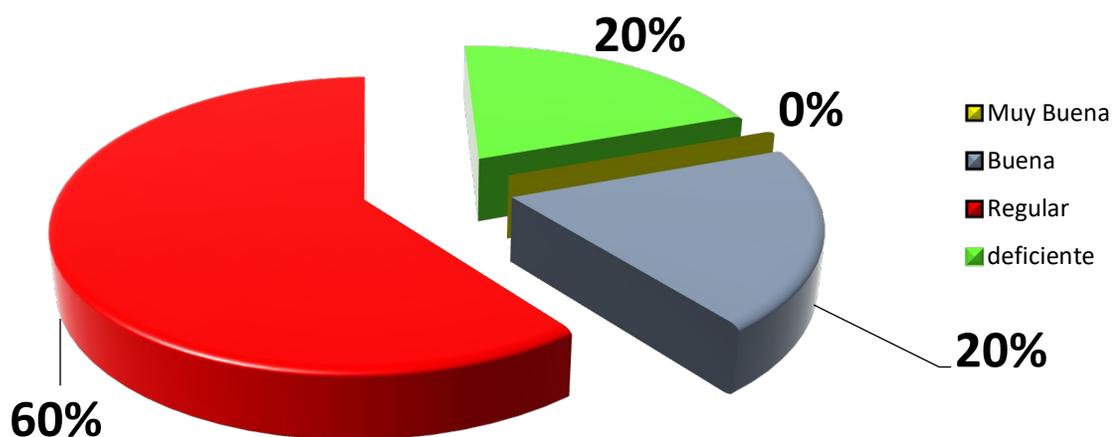
3. ¿La comunicación entre el personal administrativo del centro educativo es?



Fuente: Encuesta realizada al personal Administrativo y docente Instituto de Educación Básica Colonia Carolingia Mixco Guatemala.

La comunicación es fundamental para interacción con otras personas, por medio de la comunicación se puede dar una relación estrecha entre el docente y el director, en su gran mayoría de los docentes encuestados manifestaron tener una buena comunicación con el director, el resto de los docentes describieron tener una comunicación regular pero ciertamente la línea de acción no era firme y siempre habían altibajos en la transmisión de información.

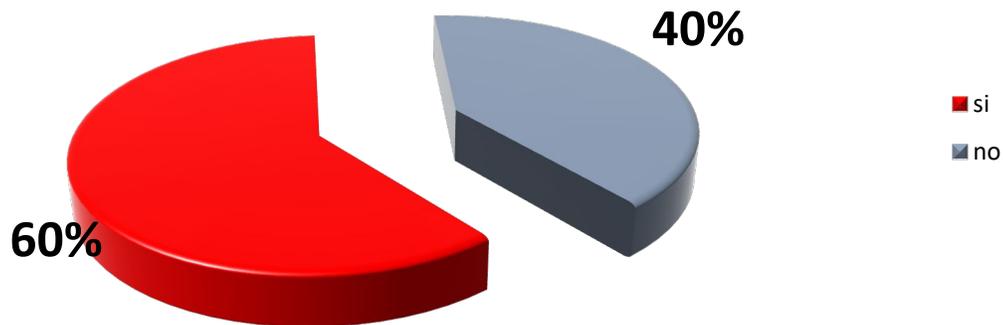
4. ¿En qué nivel considera usted, que se encuentra el liderazgo del director?



Fuente: Encuesta realizada al personal Administrativo y docente Instituto de Educación Básica Colonia Carolingia Mixco Guatemala, agosto 2016.

En su gran mayoría de los docentes encuestados consideran que el liderazgo del director era regular a deficiente, porque no utiliza un liderazgo concreto para ejercer su función en el cual no llena las expectativas para ejercer un liderazgo democrático, participativo y carismático, y el resto de los docentes consideraron que el liderazgo del director era bueno, la toma de decisiones unilaterales ocasionaba que su liderazgo no se enfocara directamente a su gestión administrativa pero ejercía ciertamente una buena función como director.

5. ¿Tiene una comunicación de doble vía con sus compañeros de Trabajo?



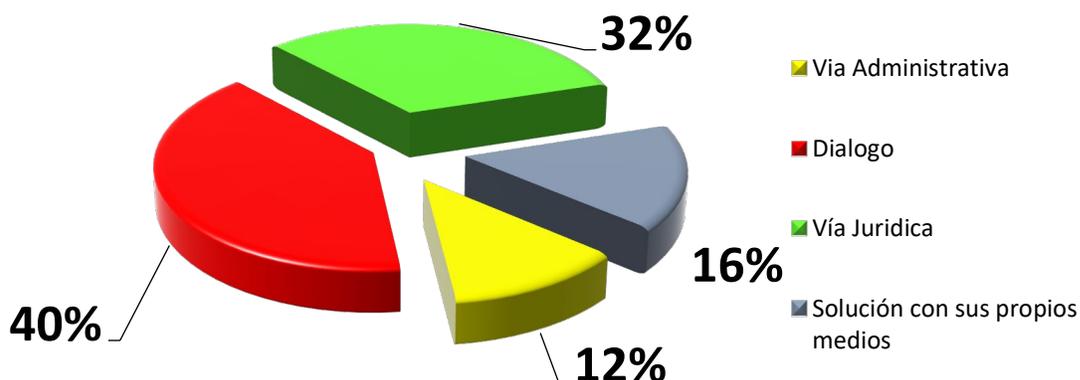
Fuente: Encuesta realizada al personal Administrativo y docente Instituto de Educación Básica Colonia Carolingia Mixco Guatemala, agosto 2016.

El simple hecho de trabajar en un grupo de personas que tienen el mismo fin es muy complicado, entender la libre opinión de cada uno de ellos muchas veces ocasiona conflictos entre los mismos colaboradores, cada problema que surge es por la falta de comunicación que existe entre ellos mismos.

El factor clave fue la comunicación que existe entre el claustro de maestros, la mayoría manifestaron tener una comunicación de doble vía que les permita comprender la opinión de cada uno de ellos, lo más complicado es llegar a un acuerdo si no se tiene una buena relación y las líneas de acción que intervienen en la ella.

El resto de los docentes manifestaron el descontento que les provocaban el ponerse de acuerdo con otros de sus compañeros, es por ello que la comunicación de doble vía no puede efectuarse a cabalidad sin tener que pasar por un conflicto primero.

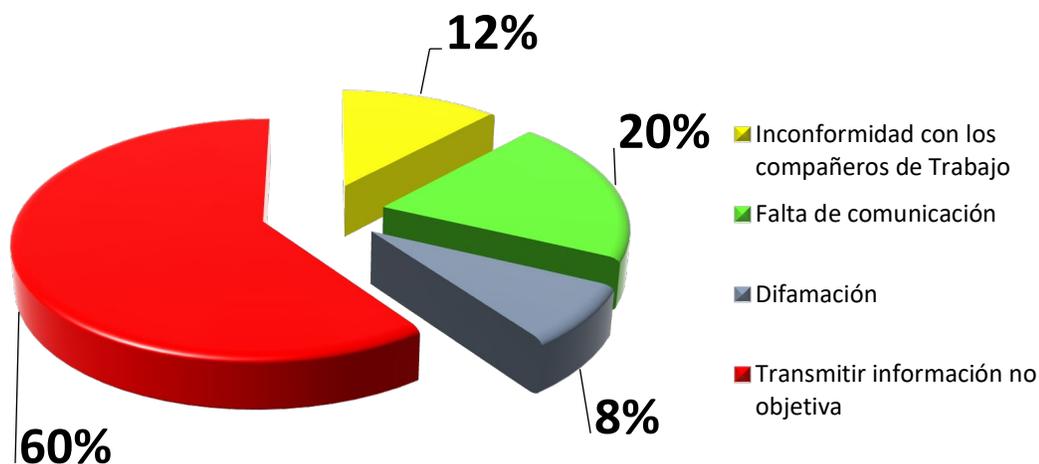
6. ¿Cuándo existe un conflicto con otro colaborador de qué manera lo soluciona?



Fuente: Encuesta realizada al personal Administrativo y docente Instituto de Educación Básica Colonia Carolingia Mixco Guatemala, agosto 2016

Se puede determinar que la mayoría de los docentes encuestados consideraron solucionar el problema a través del dialogo, hablar con la persona con la cual se tiene el conflicto y tratar de arreglarlo antes que el conflicto pase a otra nivel, describieron también que otras de la formas en las cuales solucionaban sus problemas era la vía jurídica, basándose en la leyes que los aparan para darle solución a su problema, el resto de los docentes encuestados describieron que no acudían a la vía administrativa porque el director no les daba la solución necesaria para confrontar el conflicto.

7. ¿Podría especificar cuáles son los factores más relevantes que motivan al personal a solucionar sus conflictos por otras vías?

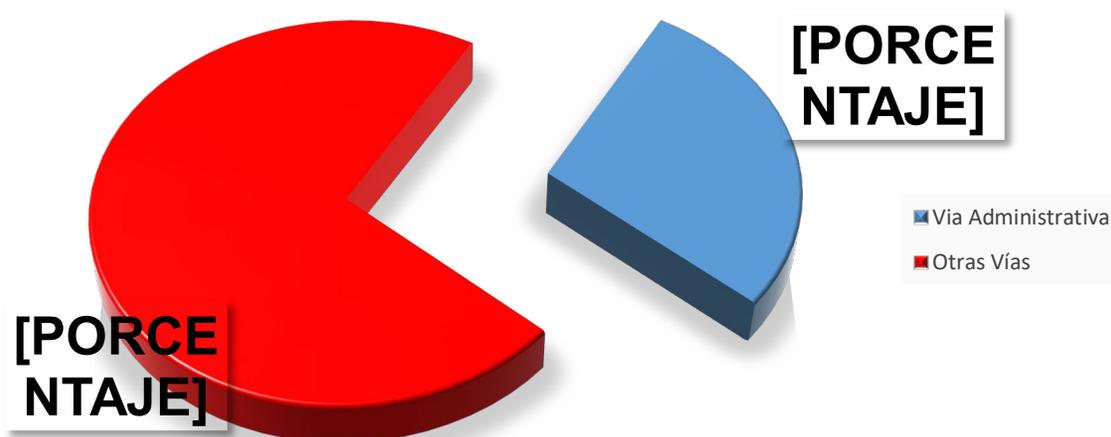


Fuente: Encuesta realizada al personal Administrativo y docente Instituto de Educación Básica Colonia Carolingia Mixco Guatemala, agosto 2016

En su mayoría los docentes encuestados describieron que transmitir información no objetiva, ocasionaba el deterioro de una comunicación no estable y conflictos tan complejos, en otras palabras los docentes utilizaron el término de (chismes) que provocaba todo el inicio de un problema.

La minoría de los docentes manifestó que la falta de comunicación no existe en el centro educativo, provocaba muchas veces conflictos entre ellos mismo por el desacuerdo de las opiniones de los demás colaboradores.

8. ¿Cuándo ya existe un conflicto que vía utiliza, para la resolución del conflicto?

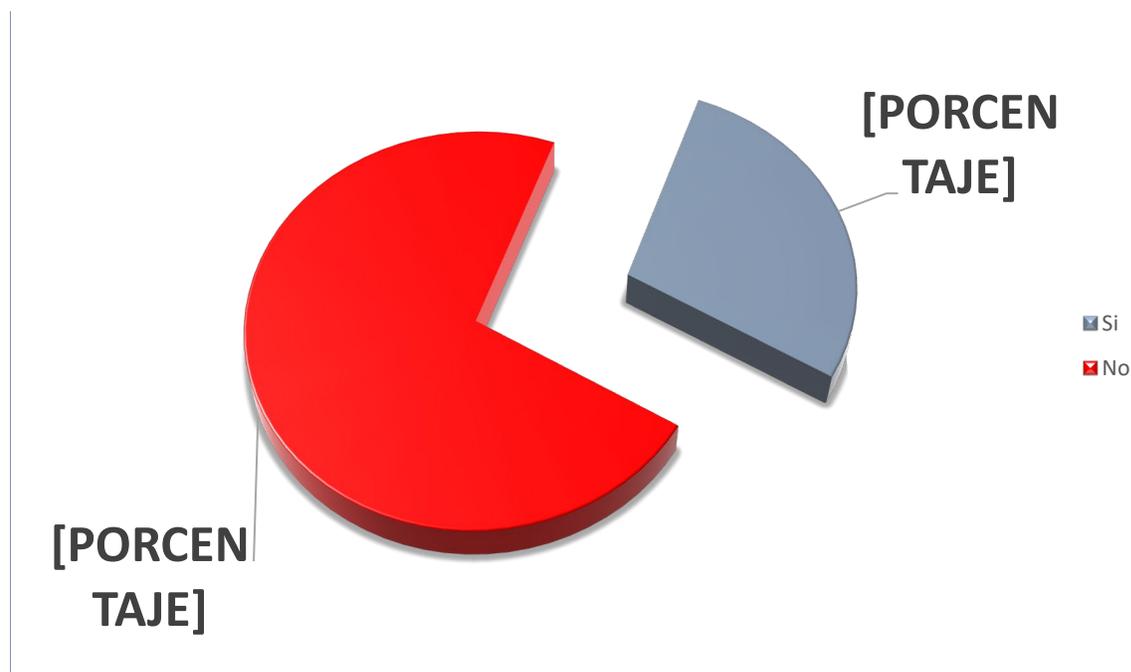


Fuente: Encuesta realizada al personal Administrativo y docente Instituto de Educación Básica Colonia Carolingia Mixco Guatemala, agosto 2016.

En esta interpretación se determinó la opinión diversa de cada uno de los docentes, las opiniones y forma de pensar llevo al resultado , en su mayoría, los docentes preferían utilizar otras vía antes que la vía administrativa para la resolución de sus conflictos, describiendo que el director no le daba solución a su problema en el cual el profesionalismo del director no se hacía notar, manifestaron también que el director prefería mantenerse al margen de la situación antes de poder dar una solución a dicho problema, por lo tanto preferían agotar otros medios.

EL resto de docentes describieron utilizar la vía administrativa, justificándose que respetando la jerarquía de los puestos, correspondía al director darle solución a su problema, pero también manifestaron que la solución que obtenían de parte del director no llenaba las expectativas, pero preferían seguir con el procedimiento sistemático antes de utilizar otra vía.

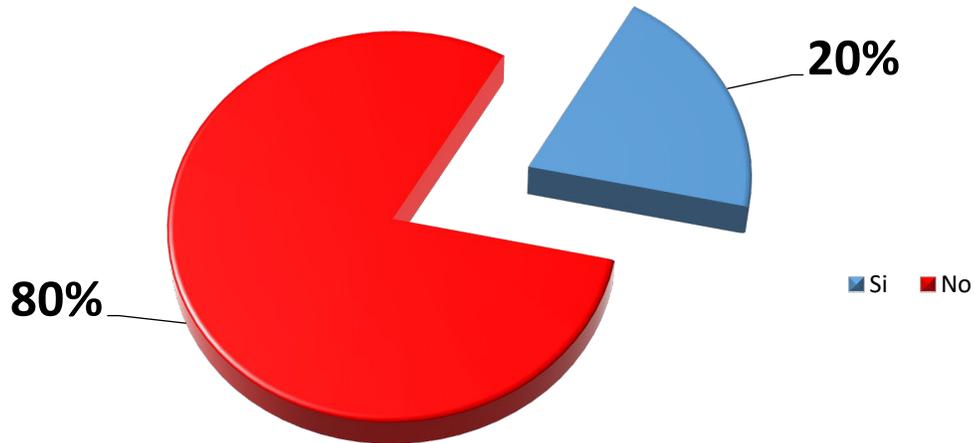
9. ¿Ha tenido algún Conflicto dentro del centro educativo, que haya solucionado por la vía Administrativa?



Fuente: Encuesta realizada al personal Administrativo y docente Instituto de Educación Básica Colonia Carolingia Mixco Guatemala, agosto 2016

En su mayoría los docentes encuestados preferían utilizar otras vías antes que la vía administrativa, basándose que el área Administrativa no daba una solución firme para poder resolver sus conflictos, aunado a ello la minoría seguía afirmando en utilizar la vía administrativa como primer instancia, aunque los resultados de la solución de los problemas no era acorde y tampoco guiándose de la ley pero respetaban la jerarquía de centro educativo.

10 ¿El director ha solucionado el Conflicto con Profesionalismo y guiándose de las leyes?

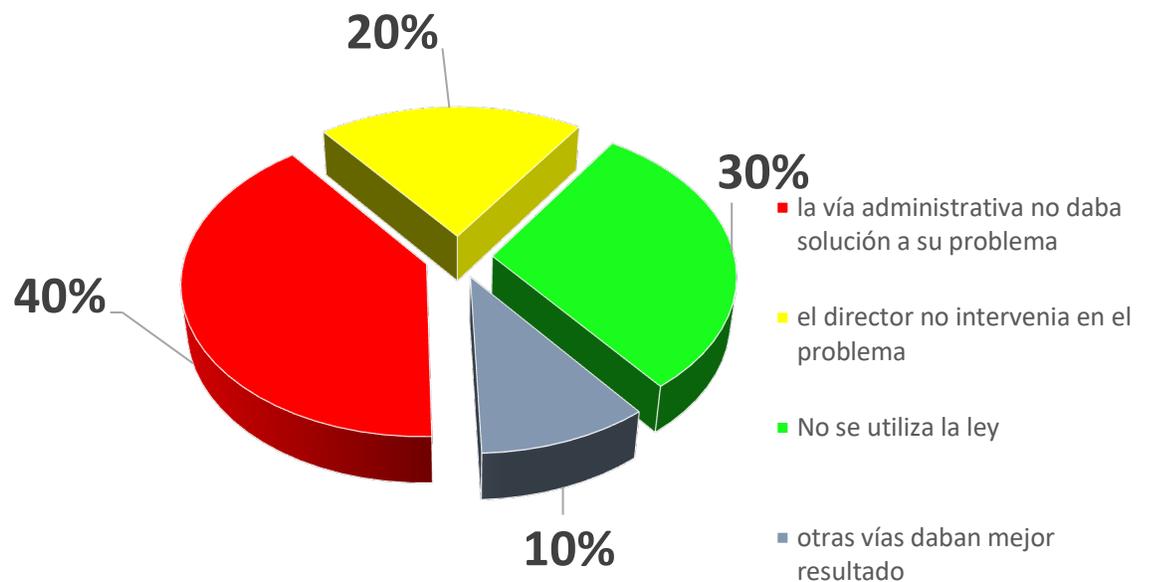


Fuente: Encuesta realizada al personal Administrativo y docente Instituto de Educación Básica Colonia Carolingia Mixco Guatemala, agosto 2016.

Su gran mayoría de los docentes encuestados indicaron que el director no tiene el liderazgo adecuado para guiar a los docentes, no resuelve los problemas con profesionalismo y no utiliza adecuadamente las leyes que ayudan a la resolución de un conflicto, prefiere utilizar otras vías alternas para solucionar de la forma más rápido y sin profesionalismo. Por la falta de conocimiento de las leyes a impedido al director tomar decisiones correctas en la solución de un problema.

La minoría de los docentes describió que el director si soluciona el problema basándose en las leyes y con el profesionalismo, ejerciendo su función en la gestión administrativa a cargo. Manifestaron también el descontento por el perfil bajo que tiene el director en cuanto a la solución de un conflicto.

11. ¿Podría especificar cuáles son los factores que motivaron a utilizar otras vías para la resolución de un conflicto?



Fuente: Encuesta realizada al personal Administrativo y docente Instituto de Educación Básica Colonia Carolingia Mixco Guatemala, agosto 2016.

Una gran parte de los docentes encuestados describe que la vía administrativa no daba solución a su problema especificando que la vía administrativa no era confiable para poder determinar soluciones a su conflicto, también en su minoría se describe que la base legal en este caso no se hacía efectiva, la utilización de leyes no era visible ante cualquier conflicto por la falta de conocimiento, la aplicación de las leyes no era apropiada para resolver un problema ocasionando decisiones erróneas para la resolución de un conflicto.



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

Mazatenango 23 de marzo de 2019
Dic. T.G.C.P. No. 5-2019

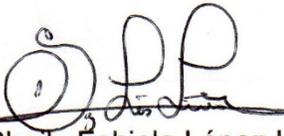
MSc. Tania Elvira Marroquín Vásquez
Coordinadora de las Carreras de Pedagogía Plan Fin de Semana
Centro Universitario del Sur Occidente
CUNSUROC.

Apreciable Coordinadora:

Por este medio en mi calidad de Profesora titular del curso: E402 Ejercicio Profesional Supervisado de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa del Plan Fin de Semana del CUNSUROC, y, a lo establecido en los artículos: 39, 50 y 59 del **"Normativo de integración del Sistema de prácticas y Trabajo de Graduación de las carreras de Pedagogía Plan Fin de Semana del Centro Universitario de Sur Occidente"** en cumplimiento de mis funciones como **ASESORA PRINCIPAL** del trabajo de tesina titulado: **"Resolución de conflictos entre el personal docente del Instituto de Educación Básica Colonia Carolingia Mixco Guatemala"** elaborado por la estudiante: **PEM/TAE Tania Karina Curin Gonzalez, carné 201144218 y CUI 1929 97947 1003**. Considero que el mismo reúne los requisitos técnicos suficientes, en cuanto a: Calidad en su contenido, metódica de la investigación, pertinencia de los resultados y redacción; por lo que, me permito emitir **DICTAMEN FAVORABLE**, a fin de que continúe con el trámite respectivo.

Atentamente:

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



Lcda. Shelly Fabiola López Liberato
ASESORA PRINCIPAL



Mazatenango, 23 de marzo de 2019
Dic. T.G.C.P. No. 6-2019

MSc. Tania Elvira Marroquín Vásquez
Coordinadora de las Carreras de Pedagogía Plan Fin de Semana
Centro Universitario del Sur Occidente
CUNSUROC.

Apreciable Coordinadora:

Por este medio y con base al nombramiento de fecha 01 de octubre de 2016. Ref. E.P.F.S 29-2016 de la Coordinadora de las Carreras de Pedagogía Plan Fin de Semana y a lo establecido en el artículo 52. Inciso "c", 60 y 61, del **"Normativo de integración del Sistema de prácticas y Trabajo de Graduación de las carreras de Pedagogía Plan Fin de Semana del Centro Universitario de Sur Occidente"** en cumplimiento de mis funciones como **REVISORA** del trabajo de tesina: **"Resolución de conflictos entre el personal docente del Instituto de Educación Básica Colonia Carolingia Mixco Guatemala"** elaborado por la estudiante: **PEM/TAE Tania Karina Curin Gonzalez, carné 201144218 y CUI 1929 97947 1003**. Quien ha incorporado al informe final de su trabajo de tesina las correcciones pertinentes solicitadas; considero que el mismo reúne los requisitos técnicos de contenido y forma que me permite emitir **DICTAMEN FAVORABLE**, a fin de que continúe con el trámite respectivo.

Atentamente:

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

MSc. Luis Fernando Jiménez Muñoz
REVISOR



Mazatenango 23 de marzo de 2019

Dr. Guillermo Vinicio Tello Cano
Director del Centro Universitario de Sur Occidente
Edificio

Respetable Doctor:

Basada en los dictámenes favorables del Trabajo de Tesina titulada **“Resolución de Conflictos entre el personal docente del Instituto de Educación Básica Colonia Carolingia Mixco Guatemala”**, elaborado por la estudiante: **Tania Karina Curin Gonzalez, carné 201144218, CUI, 1929 97947 1003** de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa del Plan Fin de Semana del CUNSUROC.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 62., del **“Normativo de integración del Sistema de prácticas y Trabajo de Graduación de las carreras de Pedagogía Plan Fin de Semana del Centro Universitario de Sur Occidente”**, se adjunta el informe de la tesina completa, incluyendo copia de los dictámenes respectivos, para su conocimiento y autorización del IMPRÍMASE de la misma, para que pueda proseguir el trámite respectivo para el Examen General Público y Acto de Graduación como Licenciada en Pedagogía y Administración Educativa.

Agradeciendo su amable atención, me es grato suscribirme de usted.

Atentamente.

“DID Y ENSEÑAR A TODOS”

MSc. Tania Elvira Marroquin Vasquez

Coordinadora de Carreras de Pedagogía Plan Fin de Semana





UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUR OCCIDENTE
MAZATENANGO, SUCHITEPEQUEZ
DIRECCIÓN DEL CENTRO UNIVERSITARIO

CUNSUROC/USAC-I-02-2019

DIRECCIÓN DEL CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUROCCIDENTE,
Mazatenango, Suchitepéquez, el nueve de mayo de dos mil diecinueve_____

Encontrándose agregados al expediente los dictámenes de la Terna Evaluadora y revisor, SE AUTORIZA LA IMPRESIÓN DE LA TESINA TITULADA: "RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ENTRE EL PERSONAL DOCENTE DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN BÁSICA COLONIA CAROLINGIA MIXCO GUATEMALA" de la estudiante: **Tania Karina Curin Gonzalez**, carné 201144218 de la carrera Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, Plan Fin de Semana.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Guillermo Vinicio Tello".

Dr. Guillermo Vinicio Tello
Director



/gris