

**Sandra Eugenia Gálvez López**

**“*LAS RELACIONES HUMANAS EN LA ADMINISTRACIÓN  
EDUACATIVA*”**

**Asesor: Lic. Mario Alfredo Calderón Herrera**

*Universidad de San Carlos de Guatemala  
FACULTAD DE HUMANIDADES  
Departamento de Pedagogía y  
Ciencias de la Educación*

**Guatemala, enero de 2,002**

**Este estudio fue presentado por la autora  
Como trabajo de tesis, requisito previo a  
Su graduación de Licenciada en  
Ciencias de la Educación**

**Guatemala, enero 2002**

## INDICE

### LAS RELACIONES HUMANAS EN LA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA

|  | <b>Página</b> |
|--|---------------|
| <b>INTRODUCCIÓN</b>  |               |
| <b>CAPITULO I</b>  | <b>1</b>      |
| <b>1. MARCO CONCEPTUAL</b>   | <b>2</b>      |
| 1.1. ALCANCES Y LIMITES  | 2             |
| 1.2. IMPORTANCIA DEL PROBLEMA                                      | 2             |
| 1.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA                                    | 3             |
| 1.4. ALCANCES Y LIMITES  | 3             |
| 1.5. LIMITES   | 4             |
| <b>CAPITULO II</b>   | <b>5</b>      |
| <b>2. MARCO TEORICO</b>  | <b>5</b>      |
| 2.1. RELACIONES HUMANAS  | 5             |
| 2.1.1. Concepto  | 5             |
| 2.1.2. Importancia de las Relaciones Humanas                       | 5             |
| 2.1.3. Campo y Ambito de las Relaciones Humanas                    | 6             |
| 2.1.3.1 Relaciones Publicas  | 6             |
| 2.1.3.2. Relaciones Laborales                                      | 7             |
| 2.1.4. Las Relaciones Humanas y las Ciencias que la integran.      | 7             |
| 2.2. Administración  | 8             |
| 2.2.1. Concepto  | 9             |
| 2.2.2. Administración pública                                      | 9             |
| 2.2.3. Administración Educativa                                    | 10            |
| 2.2.3. El Liderazgo en la Administración Educativa                 | 10            |
| 2.2.3.1. Modelos de Liderazgo                                      | 11            |
| 2.2.3.1. Cualidades Esenciales para el Liderazgo.                  | 11            |
| 2.3. ETICA PROFESIONAL   | 12            |
| 2.3.1. Concepto  | 12            |
| 2.3.2. Los Valores   | 12            |
| 2.3.3. Características de las Relaciones de Naturaleza Profesional | 13            |

|                     |   |           |
|---------------------|---|-----------|
| 2.3.4.              | Responsabilidad Profesional             | 14        |
| <b>CAPITULO III</b> |   |           |
| <b>3.</b>           | <b>MARCO METODOLOGICO</b>               | <b>15</b> |
| 3.1.                | OBJETIVOS                               | 15        |
| 3.1.1.              | Objetivo general                        | 15        |
| 3.3.2.              | Objetivo Especifico                     | 15        |
| 3.2.                | VARIABLE                                | 15        |
| 3.2.1.              | Variable Unica                          | 15        |
| 3.2.2.              | Definición Conceptual de la Variable    | 15        |
| 3.2.3.              | Definición Operacional de la Variable   | 16        |
| 3.3                 | DETERMINACIÓN DE SUJETOS Y POBLACIÓN    | 17        |
| 3.3.1.              | Población                               | 17        |
| 3.3.2.              | Muestra                                 | 17        |
| 3.3.3.              | Instrumentos                            | 19        |
| 3.4.                | Diseño y Recopilación de la Información | 18        |
| <b>CAPITULO IV</b>  |   |           |
| <b>4.</b>           | <b>PRESENTACIÓN DE RESULTADOS</b>       | <b>19</b> |
| 4.1.                | ANÁLISIS DE RESULTADOS                  | 19        |
| 4.1.1.              | Cuadro 1                                | 20        |
| 4.1.2.              | Cuadro 2                                | 21        |
| 4.1.3.              | Cuadro 3                                | 22        |
| 4.1.4.              | Cuadro 4                                | 23        |
| 4.2                 | Hallazgos                               | 24        |
| 4.3                 | Problemática Detectada                  | 24        |
| <b>5.</b>           | <b>CONCLUSIONES</b>                     | <b>25</b> |
| <b>6.</b>           | <b>RECOMENDACIONES</b>                  | <b>26</b> |
| <b>7.</b>           | <b>BIBLIOGRAFÍA</b>                     | <b>28</b> |
| <b>8.</b>           | <b>ANEXOS</b>                           | <b>29</b> |
| 8.1.                | Instrumento 1                           | i         |
| 8.2.                | Instrumento 2                           | ii        |

## INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación abordó el tema de las relaciones humanas en el marco de las actividades que realizan los Directores de Educación media del Sector Público y Privado del Municipio de Chimaltenango en la Administración Educativa para fortalecer expectativas en las buenas relaciones humanas en el sector de educación para viabilizar las gestiones y brindar un servicio eficiente en el campo educativo tanto en el sector público como privado y la atención que se brinde al usuario sea más eficaz.

Durante el proceso se estableció que las buenas relaciones humanas son fundamentales en el ejercicio de las funciones de las personas involucradas en el quehacer educativo, ya que de ello depende la eficiencia y eficacia con que se desarrolla el proceso educativo.

Así también se identificaron las diferencias que marcan la calidad del desempeño de las funciones del personal administrativo con Directores de Educación del Nivel Medio los cuales son de primordial interés, ya que de esto depende la fluidez de las actividades administrativas en el campo educativo.

Para su realización se tomó como población a los sujetos que conforman el universo de Directores y Personal Administrativo del sector público y privado del nivel medio del municipio de Chimaltenango.

A continuación se describe la organización del estudio donde en el primer capítulo se presenta el Marco Conceptual el cual se refiere a los antecedentes, la importancia de la investigación también el planteamiento del problema, los alcances y límites del mismo.

En el segundo capítulo se expone la base teórica que constituye la investigación bibliográfica, Quién fundamenta científicamente la ponencia de la investigación, perfil de un Administrador Educativo y Personal Administrativo, la proyección profesional en el campo de la educación.

El tercer capítulo contempla la metodología empleada conteniendo los objetivos de la investigación, definición conceptual y operacional de la variable, el universo y muestra de estudio y el diseño e instrumento de la recopilación de información.

El cuarto capítulo comprende dos partes, la primera las generalidades y la segunda la presentación y análisis de resultados. En la parte final se incluyen las conclusiones y recomendaciones con base a los objetivos, indicadores y hallazgos de estudio.

## CAPITULO I

### 1. MARCO CONCEPTUAL

#### 1.1. ANTECEDENTES:

Acerca del tema se puede establecer que dentro del campo de las RELACIONES HUMANAS, las instituciones que han enfocado este aspecto están la Asociación de Gerentes de Guatemala (AGG), el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), y el Instituto Técnico de Capacitación y Productividad (INTECAP)\*1, instancias a través de las cuales se han impartido cursos, seminarios o talleres de corta duración, dirigido al recurso humano de diversos sectores del país.

Dentro de las capacitaciones sobre relaciones humanas que el INTECAP ha impartido, un elevado porcentaje ha sido a instituciones de iniciativa privada y solo un 5% al sector público.

Concretándose, esta institución en sí, a impartir cursos a las empresas afiliadas al CACIF.

De las instancias del sector público, se determino que en el campo de la EDUCACIÓN las solicitudes para que se impartan estos cursos por parte de INTECAP son escasas o nulas, participando en las mismas personal docente y en una minoría personal administrativo de las dependencias educativas. Así mismo en educación, actualmente se conoce a través de las supervisiones de educación y su componente de capacitación se han realizado acciones aisladas referidas a las relaciones humanas, dirigidas al personal de ese Sector.

Se tiene conocimiento que las grandes empresas de la iniciativa privada, por la filosofía de trabajo establecida, contemplan este aspecto dentro del proceso de capacitación que imparten al recurso humano con el que laboran, ya que este representa su imagen en un determinado momento.

Dentro del sector público se ha determinado que no se ha sistematizado un proceso de capacitación formal con el enfoque permanente en lo referente a las Relaciones Humanas, Dándose las acciones de forma aislada lo que no ha permitido conocer el impacto de ésta en la Administración.

\*INTECAP. Relaciones Humanas, Guatemala, 1998. pag. 38.

## **1.2. IMPORTANCIA DEL PROBLEMA.**

Considerando que las buenas relaciones humanas son necesarias en todos los campos de la vida para facilitar la armonía y el éxito de la convivencia y que por ende todas las relaciones se pueden desarrollar en una forma eficiente y eficaz si se dan dentro de un ambiente de armonía, comprensión y capacidad.

Por naturaleza el hombre es un ser social y para adaptarse al ambiente de desplegar las cualidades y características que le permitan relacionarse con sus semejantes, debido a que el ser humano necesita de “otros” para nacer, crecer, comer, desarrollarse, etc.

El autor William Reilly, dice “la aplicación universal de los principios de las relaciones humanas venturosas se basan en la confianza y la fe mutuas las que son la única esperanza de establecer relaciones civilizadas y productivas en nuestra vida en el ámbito personal y laboral.(3)

Motivo por el cual dentro de las relaciones administrativas que se establecen en las instancias educativas es importante que las relaciones humanas se propicien de la mejor manera considerando que de la confianza y la fe mutuas depende en parte que este proceso sea funcional y bien conducido. Lo cual resalta la importancia de las relaciones humanas en el desarrollo de las gestiones a nivel administrativo.

Es por eso que el tema “RELACIONES HUMANAS EN LA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA” se considera de relevancia, porque en el mismo se reflejará la realidad en este campo, así como se espera que a través de las relaciones se establezcan las formas en que incide en el proceso administrativo y se presentan las correcciones pertinentes aportando información que coadyuve a eliminar del sistema de los factores que contribuyen a que se den ciertas situaciones que entorpezcan los procesos administrativos en el Sector Educativo.

## **1.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

¿cómo se dan las relaciones humanas del personal que labora en las dependencias administrativas de educación del sector público y privado del municipio de Chimaltenango.

## **1.4. ALCANCES Y LIMITES**

### **1.4.1. ALCANCES**

Este estudio se realiza con el fin de mejorar la proyección de las relaciones humanas de los profesionales que laboran en el sector público y privado del municipio de Chimaltenango satisfaciendo las necesidades de los usuarios que soliciten sus servicios.

Las Relaciones Humanas que se proyectan con calidad, servirán de base para otros sectores y mejoren las propias. Los aportes de la investigación, refuerzan aspectos que se deben de considerar en el proceso administrativo y se reconozca por parte de las autoridades educativas la importancia de las relaciones humanas en este proceso así como su incidencia en el mismo.

#### **1.4.2. LIMITES**

En le proceso de investigación se contó con la poca colaboración del sector objeto de estudio principalmente en lo que se refiere a las autoridades , ya que se sienten cohibidas para brindar la información requerida en la encuesta.

## CAPITULO II

### 2. MARCO TEORICO

#### 2.1. RELACIONES HUMANAS

Se define con el arte de llevarse bien con los demás. Siempre que tengamos relaciones con personas, ante cualquier situación, estaremos en el campo de las Relaciones Humanas. Modernamente se define como la ciencia y arte de vivir, desarrollando la capacidad de convivir con los demás seres humanos en forma cordial y fraterna.(2)

Responde a principios extraídos de la psicología social y psicología clínica, porque el éxito o fracaso de una persona, en cualquier nivel social, cultural, laboral y profesional depende en gran parte del desarrollo integral de la personalidad, de su capacidad emocional y buena salud mental, ya que los deficientes ajustes de la personalidad obligan a una mejor adaptación, comprensión del problema y sincero deseo de adaptación.

Así también el autor Álvaro Portel Lumbreras dice: **“Relaciones humanas son las normas y hábitos que nos convierten en personas útiles y agradables a nuestros semejantes, representando todo acto de comprensión y servicio, en un motivo de satisfacción para quien lo practica”**<sup>\*1</sup>. **O sea fondo y forma, lo útil es el fondo, Lo agradable es la forma:**

Si hacemos un favor de mala manera, no tenemos forma, que es lo mismo que no tener buenas relaciones humanas. Si somos muy agradables, pero sin el menor espíritu de cooperación, no tenemos fondo, tampoco buenas relaciones humanas. Las buenas relaciones humanas benefician especialmente a la misma persona que la practica, a sus familiares a sus compañeros de trabajo, a sus amigos, al público y por supuesto a la institución en donde trabaja.

##### 2.1.2. IMPORTANCIA DE LAS RELACIONES HUMANAS:

A pesar de que las relaciones entre las personas han existido desde el momento en que la comunicación se dio entre los hombres, no es sino a partir de los últimos años que se han desarrollado las mismas como una técnica social aplicada. Es indispensable considerar que estas se aplican en todo tipo de sociedad y actividades, como por ejemplo: los negocios, en la administración pública y privada, escuelas, clubes sociales, en nuestros propios hogares y en el trabajo.

2. Porras Rodríguez, Lidia Stella. Ética profesional, Relaciones Humanas Públicas y Laborales Pag. 108

\* Portel Lumbreras, Alvaro. Relaciones Humanas. Argentina 1995, pag. 10

Entre los primeros promotores de las relaciones humanas sobresalen Roberto Owen llamado "Padre de la Administración de Personal". Siendo las ideas de Federick Taylor las que sientan las base y abren el camino a las Relaciones Humanas en las empresas y toman como base que éstas dependen del éxito y la mayor producción.

Las relaciones humanas no abarcan exclusivamente el aspecto personal, profesional, laboral, etc. , por el contrario comprende el problema de la comunicación del hombre con sus semejantes que es fundamental porque la mala comunicación provee dificultad para entenderse con el prójimo.

En lo que respecta a la **Administración** enfocada a la **Educación**, su importancia radica en el hecho de influir en las acciones administrativas que se dan a esos niveles, determinándose en una buena comunicación propician una relación que se basan en la confianza y fe mutuas. Entonces, las relaciones humanas en la Administración Educativa facilitan el desarrollo de las acciones y gestiones administrativas en una forma eficiente y eficaz.

### **2.1.2. CAMPO Y ÁMBITO DE LAS RELACIONES HUMANAS:**

Consideradas en su conjunto la Relaciones Humanas pueden ser individuales o privadas y públicas. También pueden llamarse internas o externas, según se aplique al trato individual y de contacto cotidiano entre los individuos o al trato entre organismos y el público: sociedades, gobiernos, empresas, industrias, etc. Ambos están dentro de las Relaciones Humanas.

Las Relaciones Públicas son parte de estas relaciones y no pueden prescindir de los principios que se valen para la relación individual.

#### **2.1.3.1. Relaciones Públicas:**

Existen diversos conceptos, algunos consideran que son las técnicas empleadas para ganar el buen entendimiento, confianza y aceptación del público; otros consideran que son las relaciones que se establecen con el público o personas en general, experimentando comunicación por diversas razones aunque no se conviva con ellas, así mismo se reconoce que en estas relaciones con la gente se desarrolla una actividad social, una fuerza moral, una disciplina técnica y un arte para lograr positivas relaciones interpersonales a través de una adecuada comunicación para despertar el interés y así lograr por medios correctos la atención, convencimiento y aceptación de las personas.

Las Relaciones Públicas son necesarias para promover el progreso técnico, comercial, industrial, público y privado. Estas se manifiestan como un hecho social, que surge como una manifestación natural en el ser humano.

Estas tratan de lograr que la institución o negocio, mejore su planificación para con el público consumidor, para lograr un aumento de calidad en la producción. **Se proponen no solo satisfacer diversos intereses que se ponen en juego y tratarse de ganar la simpatía del grupo para que este reciba con agrado las diversas informaciones que se le den entre otras como la que la empresa hace, produce, vende y proyecta hacer. Son necesarias para la prosperidad de la vida de las instituciones, empresas, organizaciones, para el trato con el público y la integración social y económica, porque tratan de ganarse la voluntad y aceptación de las personas.**

#### **2.1.3.2. Relaciones Laborales:**

Como ciencia y arte responden principios extraídos de la psicología aplicada a la industria, al trabajo del personal, tratan de aprovechar los recursos psicológicos de la personalidad de una manera afectiva, sin fuga de energía, logrando los objetivos de seguridad personal y progreso colectivo y además mejorando la salud mental y emocional del personal, no en forma de tratamiento psiquiátrico, sino de actuación preventiva.

Una empresa sólo puede sobrevivir y prosperar con la constructiva cooperación de todos sus miembros. El trabajo en equipo de ser más que un eslogan. Pocos son los que comprenden que sus problemas emocionales son a menudo resultado de la influencia de antiguas e inadecuadas actitudes. Todo lo que tiene una actitud rígida e inflexible trata su problema en función del pasado en vez de considerarlo sobre el fondo de la situación con la que se enfrenta en el momento presente. Atrapado por su propia actitud, limita su libertad de acción.

#### **2.1.4. Las Relaciones Humanas y Ciencias que la Integran:**

Desde que las relaciones humanas se aplicaron a la industria orientándose a los hombres en el trabajo, han establecido contactos con todas aquellas ciencias que contribuyen a un mejor entendimiento del hombre. En el campo de la **administración Educativa**, las Relaciones humanas son necesarias para el mejoramiento de las acciones que influyen en ese ámbito. Las relaciones humanas integran todas aquellas ciencias que son asociadas a su punto de acción y por consiguiente ve al hombre desde una combinación de las ciencias sociales, que

en el campo de la administración interactúan entre sí apoyando los patrones de relaciones que se establecen en ese campo.

**Las Ciencias son la siguientes:**

- a) **Psicología:** Ciencia que trata de las facultades y operaciones del alma y todo cuanto atañe el espíritu. Ayuda a comprender ampliamente la personalidad de cada individuo, destacando las necesidades humanas, motivación , diferencias individuales , personalidad, aptitudes, habilidades, capacidades, intereses, reacciones, carácter, temperamento, comprensión, estabilidad, cooperación, etc. Las relaciones humanas se auxilian especialmente de la psicología social, psicología clínica industrial.
- b) **Sociología:** Ciencia que trata las condiciones de existencia y desenvolvimiento de las sociedades humanas y en las Relaciones Humanas se desarrolla a través de la idea de que las personas y grupos operan dentro de un sistema social y teoría de rol, estatus y dinámica de grupos y organización informal, para logran una mejor adaptación a la forma de vida, costumbres, tradiciones, usos, etc.
- c) **Filosofía:** Ciencia del conocimiento que trata de la esencia, propiedades, causa y efectos de las cosas naturales.
- d) **Antropología Social:** Parte de la historia natural que trata del hombre considerando su condición cultural, física y moral.
- e) **Semántica:** Ciencia que explica el significado de las palabras para lograr mayor entendimiento en el proceso de las comunicaciones que se establecen entre personas.
- f) **Administración:** Acción de administrar. Es la coordinación de esfuerzos para la presentación de servicios mediante una serie de actividades que tiene la realización de objetivos definidos en cualquier campo gubernamental, público o privado, destaca especialmente las relaciones las relaciones de autoridad, responsabilidad y división del trabajo.

## 2.2. ADMINISTRACIÓN

Las Relaciones Humanas en el campo de la Administración Educativa favorecen a las acciones que implican desarrollar estas con eficiencia y eficacia, buscando con ello establecer relaciones que se proponen satisfacer diversos intereses en beneficio del cliente y de la misma institución. Siendo la administración un proceso, las relaciones humanas son

fundamentales en éste. Por lo que en el campo de la educación se estima que éstas facilitan las acciones administrativas que se verifican en este sector.

La administración para su estudio la podemos dividir en cinco funciones:

- a) Planeación
- b) Organización
- c) Dirección
- d) Coordinación
- e) Control

Los administradores deben mostrarse sensibles a los muchos elementos del ambiente externo (factores económicos, tecnológicos, sociales, políticos y éticos) que afectan a sus áreas de operación.

Los administradores educativos y su personal de apoyo asumen la responsabilidad de emprender acciones que permitan a los individuos realizar sus mejores contribuciones al cumplimiento de objetivos grupales, por lo que la administración se aplica lo mismo a grupos grandes y pequeños e individualmente.

### **2.2.1. Concepto:**

Es el proceso que se encarga de coordinar los esfuerzos de un equipo de trabajo, encaminados al logro de objetivos, dicho accionar debe reunir los elementos necesarios para que la labor que se lleve a cabo en las instituciones, empresas y organizaciones, desarrollen las etapas conforme las expectativas previstas.(4)

Dada la naturaleza de la administración, en cuanto a su dinamismo, el elemento humano se torna insustituible para su evolución y continuidad; por lo tanto el grado de compromiso de este con la eficiencia marcará el éxito de la misión de cada uno de los componentes que participan en el proceso de la administración.

### **2.2.3. ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

La administración pública surge por la amplia gama de responsabilidades de los administradores brindando un servicio gubernativo, en donde es esencial la buena atención que el público solicita ya que la persona que se dedica a la gestión pública debe atender con cortesía a público en los diferentes campos que le toque desempeñar como puede ser social, económico, político y otros.

#### **2.2.4. ADMINISTRACION EDUCATIVA:**

La administración de la educación, es el conjunto de acciones que efectúan para obtener la máxima eficiencia del sistema educativo dentro de los objetivos posibles.

De acuerdo a ello, la función de la administración de la educación será favorecer el eficaz y dinámico cumplimiento del proceso educativo en su totalidad, coordinando todas las partes que lo integran y organizando los recursos humanos y materiales de que disponen.

Con base a lo anterior se puede decir que esta tiene que ver con la planificación, organización, control y coordinación de los recursos físicos, humanos y materiales que han de participar en el logro de los fines y objetivos de la educación. La administración educativa debe guiarse por las políticas, ya que estas constituyen más amplio a seguir en el proceso educativo de un país.

La coordinación de esfuerzos por parte de los administradores educativos debe tener como resultado la formulación de procesos que aseguren el logro de los objetivos de la educación en el área de trabajo. En la actualidad, se estima que la educación necesita los aspectos que la remuevan. La administración es básica para mantener la coherencia y seguimiento de las acciones que emprenda para lograr las metas de calidad y mejoramiento del proceso educativo.

Dentro de este campo en que el ser humano es un factor importante, las acciones de todos ellos han de ser un punto primordial a mejorar en el proceso administrativo, pues de la calidad de la comunicación dependerá la fluidez y agilización de las gestiones administrativas en el campo educativo.

#### **2.2.5. El Liderazgo en la Administración Educativa:**

El administrador de una institución educativa es considerado como el líder, como la persona principal de una institución y de la comunidad educativa y su labor primordial es desarrollar actividades armoniosas dentro del personal a su cargo, ya que este por competente y eficaz que sea, trabajando individualmente no puede realizar metas comunes, sólo en unión de un grupo puede alcanzarlas.

El subalterno debe ser tratado como colega o colaborador ya que con un amplia armonía y cooperación en el trabajo se aprovechan mejor los recursos. El liderazgo en la administración deberá tomar en cuenta los cambios sociales, económicos y demográficos que han de incidir en el que hacer educativo.

En este contexto se debe entender el **liderazgo** como el proceso destinado a obtenerle consenso y compromiso en relación con los objetivos comunes. Así también se entenderá como un proceso interpersonal, orientado hacia la acción para influir en el comportamiento de los demás, cuando realizar esfuerzos para fijar metas y alcanzarlas. Es necesario que se entienda el ejercicio de poder y el cambio en su definición operacional.

La autoridad personal reside en el poder de quien preside u ocupa un cargo dentro de una estructura formal e informal, también se basa en la iniciativa, la pericia técnica y en la capacidad de entablar relaciones humanas.

El líder que ocupe un cargo dentro de la administración educativa hará que mediante el consenso y el compromiso las personas hagan lo que tiene que hacer y que lo hagan bien.

Los objetivos comunes ayudarán a no practicar la manipulación, sino a obtener la cooperación mutua en pos de las metas comunes. La toma de decisiones requiere de gran discernimiento, basado en el conocimiento de cuestiones claves y criterios que ayuden al logro de resultados deseados.

#### **2.2.5.1. Modelos de Liderazgo:**

**Autocrático:** Es imponente, tirano, autoritario, sabelotodo.

**Democrático:** Deja gran parte del poder en manos del grupo. Es muy comprensivo y totalmente, gratifica y castiga o sanciona.

**Laisser Faire:** Es liberal, permisivo, indiferente, el grupo no recibe orientación y queda abandonado a su propia suerte. Este líder por lo regular declara estar dispuesto a contestar cualquier pregunta y ofrece información, pero por lo demás resulta de ello casi siempre un caos.

#### **2.2.5.2. Cualidades Esenciales para el Liderazgo:**

**Sociabilidad:** Goce y tendencia a buscar la compañía de otras personas.

**Adaptabilidad:** Proceso de ajustarse más efectivamente a las condiciones implicadas de trabajo o aprendizaje.

**Entusiasmo:** Realizar las cosas o tareas correctamente.

**Confianza:** Establecer fe en si mismo.

**Proactividad:** Establecer dirección a las acciones de un grupo de trabajo.

**Dinamismo:** Capaz de sustentar largas horas de trabajo y mantener al tos niveles de ejecución en el cumplimiento de compromisos gerenciales.

### 2.3. ETICA PROFESIONAL:

Considerando el papel de las relaciones humanas dentro de la Administración Educativa y el hecho de la interacción de valores y principios éticos y morales contribuyen a fortalecer las mismas, se hace necesario recalcar la importancia que la Ética Profesional y los Valores desempeñan en la Administración Educativa y como este concepto refuerza los principios de confianza y fe mutuas sobre los que se basan las relaciones humanas a todo nivel como se cita en esta investigación.

#### 2.3.1. Concepto:

**Ética**, es un vocablo que proviene del griego Ethos que significa "**Costumbre**", ésta trata de las acciones humanas y de los valores éticos sobre la moral y las obligaciones del hombre. La ética es el estudio de lo que DEBE SER Y HACER el hombre, ve los actos humanos desde su moralidad, que es la propiedad que tienen dichos actos con relación a la ley moral.(2)

**La ética profesional**, constituye una de las partes de la Ética, conjuntamente con la **general y la especial**, se ocupa de las normas de orden moral, la rectitud, la templanza, prudencia, fortaleza, etc. **La especial** tiene que ver con las normas de justicia, los deberes y derechos del hombre, miembro de la sociedad, familia, iglesia y estado.

**La ética profesional** se ocupa entonces de establecer las normas y principios de determinar que es el bien y como alcanzarlo, actuando de manera correcta al cumplir sus obligaciones fomentando valores, cualidades y en general realizando una labor eficiente. Así también se puede decir que **define la conducta que debe observar todo profesional en el desempeño de su labor**.

Para puntualizar se puede decir entonces que la Ética Profesional es **ciencia normativa que estudia los deberes y derechos de los profesional como tales**. Académicamente a éste, se le denomina como la **Deontología**.

**Tanto la Ética como la Moral Profesional persiguen el comportamiento correcto en el ejercicio del trabajo**. La Ética nos da normas y principios y la Moral los pone en práctica.

#### 2.3.2. Los valores

Estos indican independencia de los sentimientos con respecto a la razón. La razón es considerada ciega respecto a los valores y a la voluntad, es ineficaz respecto de los mismos. Los sentimientos no solo aceptan los valores sino los jerarquiza, en virtud de la preferencia. En el desarrollo de una acción administrativa, serán los valores de cada uno de los

2. Porras Rodríguez, Lidia Stella, Etica Profesional, Relaciones Humanas, Publicas y Laborales pag. 110

participantes del proceso los que favorezcan una relación positiva y satisfactoria tanto para el usuario como para el que brinda un servicio.

Los administradores educativos tendrán que reconocer la importancia que los valores tienen, en el desenvolvimiento de todas las personas que conforman la parte administrativa.

Es aconsejable observar en las relaciones que sostienen las instituciones educativas, la igualdad de oportunidad para todos procurando la imparcialidad, la tolerancia, con las debilidades de los participantes. Una de las clasificaciones de los valores puede ser de la siguiente manera. **Valores y bienes, valores y placeres, valores vitales y valores y conocimientos.**

**En las Relaciones Humanas** que se generan entre las oficinas administrativas de educación y personal que acude a estas de hacer caso omiso de las clases sociales, niveles culturales, diversidad de criterios, limitaciones de personas, etc.

Es de mucha importancia observar una actitud tolerante con las debilidades y limitaciones del ser humano, así conseguiremos conquistar el ánimo de los demás con benevolencia y cortesía.

### **2.3.3. Características de las Relaciones de Naturaleza Profesional**

Cuando se elige una profesión, se adquiere el deber de prepararse par su ejercicio técnico así como la conciencia de la responsabilidad y solidaridad sociales que éticamente le concierne a la profesión que se ha escogido. Cada profesión tiene sus propias exigencias, las que tienen puntos en común en el cumplimiento de las normas, por medio de las cuales responderá las exigencias sociales como profesional.

La relación entre profesionales, toma su auge por el papel que esta tienen en el desarrollo y subsistencia del organismo social, que espera la interacción de los profesionales más que pura producción de bienes y servicios. Su función va más allá de esto, se le considera de muy alto nivel.

Para alcanzar la dimensión auténtica y completa debe reunir las siguientes características:

- **Función de selección:** Con esta se dota a la sociedad de perfectibilidad y desarrollo de factores intelectuales y morales de promoción.
- **Función de Servicio:** La sociedad como tal y el bien común tienen que recibir algo del profesional, sin que esto tenga que ser recompensado monetariamente a título de honorarios.

- **Función de Orientación:** Los profesionales tienen entre sus responsabilidades morales la influencia sobre las personas a través del ejemplo, su actuar constituye la vanguardia civil del pensar y del vivir de la comunidad.
- **Función de Unión:** Los profesionales en el desarrollo de sus funciones se convierten en el punto de contacto de las **RELACIONES HUMANAS**, ya que por su naturaleza les es fácil convertirse en vehículos de nuevos contactos con gran crédito humano. Esta vinculación existe desde el momento en que ejecutan funciones para otros u por otros que son incapaces de hacerlo a través de la comprensión de las necesidades de los seres humanos al relacionarse en sociedad.

#### **2.3.4. Responsabilidad Profesional**

La palabra **Responsabilidad** suele ser sinónimo de conciencia o de imputabilidad que tiene que ver con las obligaciones al rendir cuentas de los actos propios. Toda conducta práctica de un profesionista debe regirse por el orden de lo involuntario y voluntario, clasificándose las responsabilidades para consigo mismo, con el prójimo y la sociedad.

Es necesario que todo profesional se convierta en la voz de aquellos que no pueden hacerlo por carecer de instrucción que éste posee, es así como la actividad de un profesional influye en otras personas y se espera que sea el punto de confluencia para una opinión valedera.

Un profesional no puede dispersarse jamás en términos de pensar y obrar por el **Bien Común**. La burocracia es un mal que hace que las oficinas de atención al público se diluya o retrase el trabajo indefinidamente como el resultado de rehuir su responsabilidad. Sus efectos al multiplicar los intermediarios en la prestación de un servicio obstruye la eficiencia y provoca malestar entre el usuario y la administración.

Así también se encuentra en miedo a la responsabilidad, no delegándola y centralizando todas las opiniones y decisiones.

Se constituyen verdaderas **cortinas de papel**, que van desde la ventanilla de recepción que es donde solicitan un servicio.

La mentalidad dominante es el horror de la responsabilidad, pues siempre se espera una consideración superior que prorroga una diligencia.

La administración pública adolece de todos estos males que hacen empeorar el problema cuando un profesionista no logra contextualizar su perfil profesional a su campo de acción.

El reto de un profesional es la introyección de la responsabilidad de prepararse técnicamente para un servicio específico y calificado para el servicio de las personas y el bien común.

## **CAPITULO III**

### **3. MARCO METODOLOGICO**

#### **3.1. OBJETIVOS**

##### **3.1.1 OBJETIVO GENERAL:**

Establecer las buenas relaciones humanas del personal que labora en las dependencias administrativas de educación con los directores administrativos de institución de nivel medio del sector público y privado del municipio de Chimaltenango.

##### **3.1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

- A. Determinar como se dan las relaciones humanas en el proceso administrativo con los directores de los establecimiento educativos del sector público y privado.
- B. Definir las barrera de comunicación para proyectar buenas relaciones humanas en el personal que labora en dependencias administrativas de los establecimientos del sector público y privado.
- C. Identificar las diferencias que se dan en las relaciones humanas del personal administrativo del sector público y privado del nivel medio.
- D. Demostrar la importancia de aplicar buenas relaciones humanas en el desempeño de las funciones del personal administrativo que labora en el sector público y privado del nivel medio en educación del municipio de Chimaltenango.

#### **3.2. VARIABLES:**

##### **3.2.1 VARIABLE UNICA**

Ventajas de las proyección de las relaciones humanas del personal administrativo en educación media que labora en el sector público y privado.

##### **3.2.2 DEFINICION CONCEPTUAL DE LA VARIABLE**

Como ventaja de la proyección de las buenas relaciones humanas en el personal administrativo del nivel medio del sector público y privado, se entiende la aplicación de normas y hábitos en la comunicación con otras personas obteniendo como resultado una satisfacción y simpatía en el trato hacia los demás para guiar y orientar a las personas en las gestiones administrativas.

### **3.2.3 DEFINICION OPERACIONAL DE LA VARIABLE**

Para la operacionalización de la variable se tomaron en cuenta indicadores y subindicadores que determinan la influencia de las relaciones humanas en la administración educativa de las instituciones educativas del sector público y privado del municipio de Chimaltenango, república de Guatemala, C.A.

### 3.2.4. Población:

El universo de la investigación abarcó al grupo de personas que labora a nivel de dirección y administración de las instituciones sujetas a investigación: Dirección departamental de Educación, Supervisión de Educación Media, establecimientos de educación media sector oficial y privado, que laboran en los establecimientos educativos del nivel medio del sector público y privado del municipio de Chimaltenango, república de Guatemala, Centro América.

| DEPENDENCIAS   | POBLACIÓN | TOTAL % |
|--|-----------|---------|
| 1 DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DE EDUCACIÓN               | 8         | 10.67   |
| SUPERVISIÓN DE EDUCACIÓN DE NIVEL MEDIO              | 4         | 5.33    |
| ESTABLECIMIENTOS DE EDUCACIÓN MEDIA SECTOR OFICIAL V | 24        | 32      |
| ESTABLECIMIENTOS DE EDUCACIÓN MEDIA SECTOR PRIVADO   | 39        | 52      |
| TOTAL DE POBLACIÓN                                   | 75        | 100%    |

### 3.2.5. Muestra:

Paras el desarrollo del estudio se trabaja con un Universo de 75 empleados del sector público y privado de la Administración Educativa del municipio de Chimaltenango, del república de Guatemala, Centro América

### **3.2.6 Instrumentos**

#### **Se describe en anexos:**

La boleta de encuesta con material de apoyo para la investigación y tratamiento del proceso de personal administrativo y técnico administrativo la cual contiene 20 preguntas. Los resultados se presentan en cuadros los cuales reflejan porcentajes de la información brindada por cada uno de los sujetos de la muestra y dependiendo de la naturaleza del cargo que desempeña.

### **3.3. Diseño y Recopilación de la Información:**

**Este** se realizó a través del instrumento que se elaboró para el estudio, aplicándose una encuesta integrada con preguntas cerradas de opción múltiple que inferían en un razonamiento sobre los aspectos relevantes que conforman la investigación.

El instrumento se aplicó al personal que labora en las instancias administrativas de educación: Dirección Departamental, Supervisión Educativa, Personal Administrativo y Técnico administrativo del nivel medio del sector público y privado de los establecimientos educativos del municipio de Chimaltenango.

## **CAPITULO IV**

### **4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.**

#### **4.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS:**

Según bibliografía consultada las relaciones humanas ubican el campo de una relación entre las personas de un campo laboral profesional, considerándose parte fundamental de la comunicación, proceso que dentro de la administración educativa debe desarrollarse sin dificultad. Tomando como base lo anterior, los resultados encontrados en el trabajo de campo evidencian que se practican buenas relaciones humanas entre el accionar de las dependencias que se encuentran comprometidas con la administración en el campo de la educación.

También la investigación aporta datos útiles que dan sustento a los aspectos que influyen en al calidad de las relaciones humanas con mayor relevancia al respecto, la amplitud, agilización, repercutiendo en la eficiencia laboral lo que favorece un desempeño satisfactorio para los involucrados en el proceso administrativo-educativo.

Dentro de lo esperado hay un pequeño margen que señala aspectos que les afectan, especialmente marcando diferencia en los resultados del sector público y privado. Se observa que practican la cortesía, tolerancia, respeto mutuo y amabilidad, los cuales son factores que favorecen la eficiencia en la administración, en el sector educación

## CUADRO No. 1

**INDICADOR:** Como se dan las Relaciones Humanas.

**INFORMANTES:** 75 personas del sector público y privado de la administración educativa del municipio de Chimaltenango.

| No | Pregunta  | Siempre<br>% | Casi<br>siempre<br>% | Alguna<br>Vez<br>% | Nunca<br>% | Total<br>% |
|----|---|--------------|----------------------|--------------------|------------|------------|
| 6  | Cuando se realizan trámites administrativos en las Dependencias de educación, la atención que usted brinda es con amabilidad, cortesía prudencia y buen modo? | 85           | 15                   | 0                  | 0          | 100%       |
| 7  | La atención brindada en las oficinas administrativas de educación, generalmente usted la considera amable , cortés, prudente y de buen modo?                  | 70           | 25                   | 5                  | 0          | 100%       |
| 14 | Escucha con atención a las personas cuando le solicitan información?  | 90           | 10                   | 0                  | 0          | 100%       |
| 18 | Cuando se dirige a las personas lo hace con tono de voz agradable?  | 90           | 8                    | 2                  | 0          | 100%       |
| 19 | Considera que puede adaptarse con facilidad a trabajar en grupo?  | 89           | 10                   | 1                  | 0          | 100%       |
| 20 | Toma en cuenta el criterio de los demás   | 80           | 15                   | 5                  | 0          | 100%       |

Fuente: Encuesta Relaciones Humanas en la Administración educativa del sector público y privado del nivel medio del municipio de Chimaltenango 2001.

Se observa que se proyecta que en un elevado porcentaje indica que se dan las relaciones humanas en el desarrollo del proceso administrativo en forma aceptable.

## CUADRO No. 2

INDICADOR: Barreras de Comunicación.

INFORMANTES: 75 personas del sector público y privado de la administración educativa del municipio de Chimaltenango.

| No | Pregunta  | Siempre<br>% | Casi siempre<br>% | Alguna Vez<br>% | Nunca<br>% | Total<br>% |
|----|---|--------------|-------------------|-----------------|------------|------------|
| 2  | En las oficinas administrativas las labores inician en el horario establecido?  | 90           | 5                 | 3               | 2          | 100%       |
| 3  | En las dependencias administrativas de educación se le da cumplimiento a las fechas que se establecen para entrega de documentos administrativos? | 85           | 10                | 4               | 1          | 100%       |
| 4  | Cuando realiza trámites en las oficinas administrativas de educación, le son explicados con claridad los procedimientos a efectuar?               | 90           | 8                 | 2               | 0          | 100%       |
| 8  | Para los trámites administrativos de educación que se realizan, hay lineamientos establecidos?  | 100          | 0                 | 0               | 0          | 100%       |

Fuente: Encuesta Relaciones Humanas en la Administración educativa del sector público y privado del nivel medio del municipio de Chimaltenango 2001.

siempre y casi siempre o sea que la comunicación es efectiva y con lineamientos precisos a seguir para el mejor desarrollo de las actividades administrativas.

## CUADRO No. 3

**INDICADOR :** Diferencia de las relaciones practicadas en el sector público y privado.

**INFORMANTES:** 75 personas del sector público y privado de la administración educativa del municipio de Chimaltenango.

|    |  | %  | %  | % | % | %    |
|----|--|----|----|---|---|------|
| 9  | Admite sus errores en la realización de trámites administrativos?                                  | 90 | 8  | 1 | 1 | 100% |
| 11 | Resuelve con prontitud trámites administrativos dentro y fuera del establecimiento?                | 70 | 25 | 5 | 0 | 100% |
| 12 | Está de acuerdo con la atención que el personal brinda al público?                                 | 80 | 15 | 5 | 0 | 100% |
| 17 | Dedica el tiempo necesario para realizar sus actividades laborales en la Administración Educativa? | 95 | 5  | 0 | 0 | 100% |

Fuente: Encuesta Relaciones Humanas en la Administración educativa del sector público y privado del nivel del municipio de Chimaltenango 2001.

Con relación a las diferencias que se observan que existe en el sector público del privado, es que en el primero se canaliza mejor la información y trámite. Además otra diferencia es que en el sector público es menos esmerada la atención que se brinda al usuario. Sin embargo en sector privado se observa lo contrario. Con relación a la dedicación a las actividades laborales es más notorio en el sector privado hay conformidad en la manera de resolver. Trámites. Sin embargo el sector privado considera que no existe prontitud en el servicio administrativo de las dependencias del estudio.

## CUADRO No. 4

**INDICADOR: IMPORTANCIA DE APLICAR BUENAS RELACIONES HUMANAS.**

**INFORMANTES: 75 personas del sector público y privado de la administración educativa del municipio de Chimaltenango.**

| No | Pregunta  | Siempre % | Casi siempre % | Algunas Vez % | Nunca % | Total % |
|----|---|-----------|----------------|---------------|---------|---------|
| 1  | En la información que se brinda al usuario en trámites administrativos se debe proyectar buenas relaciones humanas? | 100       | 0              | 0             | 0       | 100%    |
| 5  | Permite usted conocer al personal y que el personal lo conozca?   | 80        | 15             | 5             | 0       | 100%    |
| 10 | Explica con exactitud y amplitud los procedimientos a cada uno de sus sub-alternos?                                 | 90        | 10             | 0             | 0       | 100%    |
| 13 | Cuando llama la atención al personal lo hace en privado?  | 90        | 5              | 5             | 0       | 100%    |
| 15 | Acepta la individualidad de las personas con las que labora?  | 90        | 10             | 0             | 0       | 100%    |
| 16 | Su actuación laboral es realizada con justicia e imparcialidad?   | 95        | 5              | 0             | 0       | 100%    |

Fuente: Encuesta Relaciones Humanas en la Administración educativa del sector público y privado del nivel medio del municipio de Chimaltenango 2001.

En la pregunta 1 la totalidad de la población de estudio indica la importancia de las relaciones humanas.

En la pregunta 5 se percibe que no se tiene la seguridad como para trabajar en libertad para mejorar cada día.

En la pregunta 10 la mayoría explica exactamente lo que deben hacer en el campo administrativo laboral

En la pregunta 13 se refiere a una de las cualidades que debe tener el director o coordinador de la dirección en las llamadas de atención.

En la pregunta 15 es elevado el porcentaje que brinda el estudio contra un mínimo 10% que indica casi siempre

En la pregunta 16 se infiere que se actúa los más pegado a la legalidad y justicia sobre todo en la administración

en donde existen registros establecidos.

## 4.2 HALLAZGOS

- Falta de capacitación en el área del sector publico, en el sector publico por atender doble jornada, el personal casi nunca puede participar en actividades de capacitación
- programadas por el distrito, casi siempre cuando una persona solicita información no se le explica con claridad los pasos a seguir.
- Desconocimiento de algunos procedimientos administrativos .
- No existe la suficiente confianza entre el personal , dando como resultado el celo profesional
- No se resuelve con prontitud tramites administrativos en instancias superiores a las direcciones.

## 4.3 PROBLEMÁTICA DETECTADA

- En el sector publico por tener mas estabilidad laboral, las personas llegan a realizar un trabajo rutinario, la mayoría del personal del sector publico labora doble jornada.
- En el sector privado deben de preocuparse en capacitar mas a su personal en proceso administrativo ya que dichos cargos son renovados con mas frecuencia.
- El sector oficial no se interesa por capacitaciones acerca de relaciones humanas que brindan gratuitamente algunas instituciones.
  - En el sector privado por desconocimiento del proceso administrativo, rompe la comunicación con el publico ya que no brinda lineamientos claros y precisos.

## 5. CONCLUSIONES

1. Se infiere de los resultado obtenidos que la calidad de las relaciones humanas en las instancias Administrativas de Educación con los Directores de los establecimientos Educativos del nivel medio sector público y privado, se disminuyen por el grado de eficiencia, eficacia y amplitud con que se efectúan las acciones administrativas. Observándose que en algunos aspectos no se cumple con estos, lo cual influyen las relaciones humanas.
2. Los Directores del nivel medio del sector público y privado manifiestan que casi siempre encuentran tolerancia, cortesía, respeto y amabilidad en las relaciones humanas que se dan a nivel de las dependencias administrativas de educación.
3. Entre las diferencias señaladas se puede resaltar que los Directores de educación del nivel medio sector público, manifiestan conformidad en la prontitud de la resolución de los trámites a nivel de dependencias administrativas de educación. No así el sector privado, donde se evidencia que entre la mayoría del grupo, expresan que no hay conformidad en este aspecto.
4. Para que el proceso de Administración en el sector educativo sea eficaz, la aplicación de las relaciones humanas en el desempeño de las funciones, por parte del personal administrativo de las instancias educativas tendrán que encontrar eficiencia, amplitud y agilización en los trámites que se verifican en esas dependencias a efecto de prestar un servicio de calidad.
5. Se observa que la comunicación entre instituciones y público no se alcanza en su totalidad porque el éxito del trabajo colectivo, es el resultado del perfecto enlace y sobre todo con unas relaciones humanas de calidad.
6. Las buenas relaciones humanas influyen en la eficacia y eficiencia del proceso educativo.

7. Las buenas relaciones humanas suprimen movimientos o trámites inútiles y aumentan la productividad.
8. Existen mejores relaciones humanas dentro del sector privado pero más desconocimiento en brindar una mejor orientación a las personas.
9. En el sector público hay más conocimiento de manejo de información, pero con deficiencia en buenas relaciones humanas

## **6. RECOMENDACIONES**

1. Considerando que el factor de las relaciones humanas influye en el grado de eficiencia, eficacia y amplitud con que se realizan los procesos administrativos, se debe de considerar la implementación de un Plan de Capacitación permanente en el cual se involucre al personal administrativo de las Dependencias del Sector Educativo, incorporando dentro de la temática el punto de las relaciones humanas, recalcando su importancia a todo nivel.
2. En las Dependencias Administrativas de Educación continuar con estrategias que fomenten en el personal la aplicación de las relaciones humanas en el desempeño de sus actividades laborales.
3. Reforzar todos aquellos aspectos que inciden en la calidad con que se da la prestación de servicios en el proceso administrativo a nivel de las Dependencias Administrativas de Educación y que generan inconformidad con los directores de educación a nivel medio.
4. Con el objeto de prestar un servicio de calidad basado en la eficiencia y agilización de los trámites administrativos se considera necesario la dotación de equipo de oficina moderno y la sistematización de los procedimientos administrativos a nivel de las Dependencias Administrativas de Educación afecto de elevar la productividad, lo cual tiene una ingerencia positiva en cuanto al factor de relaciones humanas.
5. Implementar y activar dentro del proceso administrativo de las Dependencias de Educación, el proceso de evaluación del desempeño con el objeto de evaluar el rendimiento del personal en esas instituciones, tomando como base la eficiencia, amplitud y agilizar de las acciones que ejecutan en las mismas.
6. Es necesario que las autoridades administrativas de los establecimientos públicos y privados del Nivel Medio del municipio de Chimaltenango, se esmeren en una capacitación constante de la práctica de relaciones humanas en el trabajo para brindar un mejor servicio y un verdadero equilibrio profesional.

## 7. BIBLIOGRAFIA

- INSTITUTO NACIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (INAP)  
Relaciones Humanas. Taller impartido.  
Guatemala 1997
- Porras Rodríguez, Lidya Stella. Ética Profesional, Relaciones Humanas, Relaciones Públicas y Laborales. 6ª. Edición  
Guatemala 1995 Pag, 107 – 142.
- Reilly, Williams Relaciones Humanas Venturosas: Principios y práctica en el negocio, en el hogar y el gobierno. Editorial Herrero Hermanos Sur.  
S.A., México, D.F. 1976.
- Well, Pierre. Relaciones Humanas en el Trabajo. Editorial Kapeleuz, México, 1995.

## **8. ANEXOS**

**Universidad de San Carlos de Guatemala**  
**Facultad de Humanidades**  
**Departamento de Pedagogía.**  
**Licenciatura en Pedagogía y ciencias de la educación**

**INSTRUMENTO No 1**

Encuesta acerca de las Relaciones Humanas del personal que labora en las dependencias administrativas de educación, del Nivel Medio del sector publico y privado del municipio de Chimaltenango; dirigido a personal profesional de direcciones y supervisión de las dependencias educativas sujetas a la investigación.

Instrucciones: se solicita su valiosa colaboración subrayando la respuesta que considere representa su experiencia en cada situación según las preguntas que a continuación se le plantean acerca del tema "LAS RELACIONES HUMANAS EN LA ADMINISTRACION EDUCATIVA". Se agradece anotar el cargo que ocupa e identifique con una x la dependencia a la que pertenece.

Cargo: \_\_\_\_\_

|  |                          |
|--|--------------------------|
| Dirección departamental de Educación.        | <input type="checkbox"/> |
| Supervisión Media                            | <input type="checkbox"/> |
| Dirección de Educación Media, Sector publico | <input type="checkbox"/> |
| Dirección de Educación Media, Sector privado | <input type="checkbox"/> |

1.- ¿En la información que se brinda al usuario en tramites administrativos se deben proyectar buenas relaciones humanas?

- A. siempre
- B. casi siempre
- C. algunas veces
- D. nunca

2.- ¿En las oficinas administrativas de educación las labores inician en el horario establecido?

- A. siempre
- B. casi siempre
- C. algunas veces
- D. nunca

3.- ¿Cuándo realiza tramites en las oficinas administrativas de educación, le son explicados con claridad los procedimientos a efectuar?

- A. siempre
- B. casi siempre
- C. algunas veces
- D. nunca

4.- ¿En las dependencias administrativas de educación se le da cumplimiento a las fechas que se establecen para entrega de documentos administrativos?

- A. siempre
- B. casi siempre
- C. algunas veces
- D. nunca

5.- ¿Permite usted conocer al personal y que el personal lo conozca?

- A. siempre
- B. casi siempre
- C. algunas veces
- D. nunca

6.- ¿Cuándo realiza tramites administrativos en las dependencias de educación, la atención que le brindan es con amabilidad, cortesía, prudencia y buen modo?

- A. siempre
- B. casi siempre
- C. algunas veces
- D. nunca

8.- ¿Para los tramites de administrativos en educación hay lineamientos establecidos?

- A. siempre
- B. casi siempre
- C. algunas veces
- D. nunca

9.- Cuando comete un error en un tramite administrativo, ¿usted admite su error?

- A. siempre
- B. casi siempre
- C. algunas veces
- D. nunca

10.- ¿Explica con exactitud, amplitud y paciencia los procedimientos a cada uno de sus subalternos?

- A. siempre
- B. casi siempre
- C. algunas veces
- D. nunca

11.- ¿Resuelve con prontitud tramites administrativos?

- A. siempre
- B. casi siempre
- C. algunas veces
- D. nunca

12.- ¿Esta de acuerdo con la atención que brinda al publico?

- A. siempre
- B. casi siempre
- C. algunas veces
- D. nunca

13.- ¿Cuándo llama la atención al personal lo hace en privado?

- A. siempre
- B. casi siempre
- C. algunas veces
- D. nunca

14.- ¿Escucha con atención a las personas cuando le solicitan información?

- A. siempre
- B. casi siempre
- C. algunas veces
- D. nunca

15.- ¿Acepta la individualidad de las personas con las que labora?

- A. siempre
- B. casi siempre
- C. algunas veces
- D. nunca

16.- ¿Su actuación laboral es con justicia e imparcialidad?

- A. siempre
- B. casi siempre
- C. algunas veces
- D. nunca

17.- ¿Dedica el tiempo necesario para realizar sus actividades laborales en la administración educativa?

- A. siempre
- B. casi siempre
- C. algunas veces
- D. nunca

18.- ¿Cuándo se dirige a las personas lo hace con tono de voz agradable?

- A. siempre
- B. casi siempre
- C. algunas veces
- D. nunca

19.- ¿Considera que puede adaptarse con facilidad a trabajar en grupo?

- A. siempre
- B. casi siempre
- C. algunas veces
- D. nunca

20.- ¿Toma en cuenta el criterio de los demás?

- A. siempre
- B. casi siempre
- C. algunas veces
- D. nunca

**Universidad de San Carlos de Guatemala**  
**Facultad de Humanidades**  
**Departamento de Pedagogía.**  
**Licenciatura en Pedagogía y ciencias de la educación**

**INSTRUMENTO No 2**

Encuesta acerca de las Relaciones Humanas del personal que labora en las dependencias administrativas de educación, del Nivel Medio del sector publico y privado del municipio de Chimaltenango; dirigido a personal técnico administrativo de las dependencias educativas sujetas a la investigación.

Instrucciones: se solicita su valiosa colaboración subrayando la respuesta que considere representa su experiencia en cada situación según las preguntas que a continuación se le plantean acerca del tema "LAS RELACIONES HUMANAS EN LA ADMINISTRACION EDUCATIVA". Se agradece anotar el cargo que ocupa e identifique con una x la dependencia a la que pertenece.

Cargo: \_\_\_\_\_

|  |                          |
|--|--------------------------|
| Dirección departamental de Educación.        | <input type="checkbox"/> |
| Supervisión Media                            | <input type="checkbox"/> |
| Dirección de Educación Media, Sector publico | <input type="checkbox"/> |
| Dirección de Educación Media, Sector privado | <input type="checkbox"/> |

1.- ¿En la información que se brinda al usuario en tramites administrativos se deben proyectar buenas relaciones humanas?

- A. siempre
- B. casi siempre
- C. algunas veces
- D. nunca

2.- ¿En las oficinas administrativas de educación las labores inician en el horario establecido?

- A. siempre
- B. casi siempre
- C. algunas veces
- D. nunca

3.- ¿Cuándo realiza tramites en las oficinas administrativas de educación, le son explicados con claridad los procedimientos a efectuar?

- A. siempre
- B. casi siempre
- C. algunas veces

D. nunca

4.- ¿En las dependencias administrativas de educación se le da cumplimiento a las fechas que se establecen para entrega de documentos administrativos?

- A. siempre
- B. casi siempre
- C. algunas veces
- D. nunca

5.- ¿Permite usted conocer al personal y que el personal lo conozca?

- A. siempre
- B. casi siempre
- C. algunas veces
- D. nunca

6.- ¿Cuándo realiza tramites administrativos en las dependencias de educación, la atención que le brindan es con amabilidad, cortesía, prudencia y buen modo?

- A. siempre
- B. casi siempre
- C. algunas veces
- D. nunca

8.- ¿Para los tramites de administrativos en educación hay lineamientos establecidos?

- A. siempre
- B. casi siempre
- C. algunas veces
- D. nunca

9.- Cuando comete un error en un tramite administrativo, ¿usted admite su error?

- A. siempre
- B. casi siempre
- C. algunas veces
- D. nunca

10.- ¿Explica con exactitud, amplitud y paciencia los procedimientos a cada uno de sus subalternos?

- A. siempre
- B. casi siempre
- C. algunas veces
- D. nunca

11.- ¿Resuelve con prontitud tramites administrativos?

- A. siempre
- B. casi siempre
- C. algunas veces
- D. nunca

12.- ¿Esta de acuerdo con la atención que brinda al publico?

- A. siempre
- B. casi siempre
- C. algunas veces
- D. nunca

13.- ¿Cuándo llama la atención al personal lo hace en privado?

- A. siempre
- B. casi siempre
- C. algunas veces
- D. nunca

14.- ¿Escucha con atención a las personas cuando le solicitan información?

- A. siempre
- B. casi siempre
- C. algunas veces
- D. nunca

15.- ¿Acepta la individualidad de las personas con las que labora?

- A. siempre
- B. casi siempre
- C. algunas veces
- D. nunca

16.- ¿Su actuación laboral es con justicia e imparcialidad?

- A. siempre
- B. casi siempre
- C. algunas veces
- D. nunca

17.- ¿Dedica el tiempo necesario para realizar sus actividades laborales en la administración educativa?

- A. siempre
- B. casi siempre
- C. algunas veces
- D. nunca

18.- ¿Cuándo se dirige a las personas lo hace con tono de voz agradable?

- A. siempre
- B. casi siempre
- C. algunas veces
- D. nunca

19.- ¿Considera que puede adaptarse con facilidad a trabajar en grupo?

- A. siempre
- B. casi siempre
- C. algunas veces
- D. nunca

20.- ¿Toma en cuenta el criterio de los demás?

- A. siempre
- B. casi siempre
- C. algunas veces
- D. nunca