

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE
CARRERA DE LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA Y
ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA CON ORIENTACIÓN EN MEDIO
AMBIENTE**

TRABAJO DE GRADUACIÓN



**INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO
REALIZADO EN LA COORDINACIÓN TÉCNICO
ADMINISTRATIVA DEL DISTRITO ESCOLAR 16-10-19 DEL
MUNICIPIO DE SAN JUAN CHAMELCO, ALTA VERAPAZ**

ASTRID LISETH CAAL XOL

COBÁN, ALTA VERAPAZ, AGOSTO DE 2016

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE
CARRERA DE LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA Y
ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA CON ORIENTACIÓN EN MEDIO
AMBIENTE**

TRABAJO DE GRADUACIÓN

**INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO
REALIZADO EN LA COORDINACIÓN TÉCNICO
ADMINISTRATIVA DEL DISTRITO ESCOLAR 16-10-19 DEL
MUNICIPIO DE SAN JUAN CHAMELCO, ALTA VERAPAZ**

**PRESENTADO AL HONORABLE CONSEJO DIRECTIVO DEL
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE**

POR

**ASTRID LISETH CAAL XOL
CARNÉ 201040378**

**COMO REQUISITO PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE
LICENCIADA EN PEDAGOGÍA Y ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA
CON ORIENTACIÓN EN MEDIO AMBIENTE**

COBÁN, ALTA VERAPAZ, AGOSTO DE 2016

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR MAGNÍFICO

Dr. Carlos Guillermo Alvarado Cerezo

CONSEJO DIRECTIVO

PRESIDENTE:	Lic. Zoot. Erwin Gonzalo Eskenasy Morales
SECRETARIO:	Ing. Geól. César Fernando Monterroso Rey
REPRESENTANTE DOCENTES:	Lcda. T.S. Floricelda Chiquin Yoj
REPRESENTANTE EGRESADOS:	Lic. admón. Fredy Fernando Lemus Morales
REPRESENTANTES ESTUDIANTILES:	Br. Fredy Enrique Gereda Milián PEM. Cesar Oswaldo Bol Cú

COORDINADOR ACADÉMICO

Ing. Ind. Francisco David Ruiz Herrera

COORDINADOR DE LA CARRERA

Lic. Hary Alexander Chún Moreira

COMISIÓN DE TRABAJOS DE GRADUACIÓN

COORDINADOR:	Lic. Alvaro Heriberto Xoy Reyes
SECRETARIO:	Lic. Gerardo López Tecú
VOCAL:	Lic. Juan Gabriel Cal Surám

REVISOR DE REDACCIÓN Y ESTILO

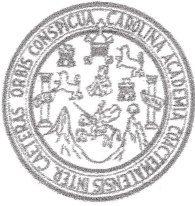
Lic. Juan Gabriel Cal Surám

REVISOR DE TRABAJOS DE GRADUACIÓN

Lic. Alfredo Antonio Cún Bol

ASESOR

Lic. Héctor Arcadio Delgado



CENTRO UNIVERSITARIO
DEL NORTE —CUNOR—
Cobán Alta Verapaz
Telefax: 7951-3645 y 7952-1064
E-mail: usacoban@usac.edu.gt

Cobán, A.V. 05 de marzo de 2016
Ref. 15/CTG-29-2016L.OMA

Señores:
Comisión Trabajos de Graduación
Carrera de Licenciatura En Pedagogía y Administración Educativa con Orientación
en Medio Ambiente.
CUNOR – USAC

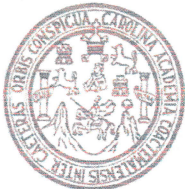
Respetables señores:

Atentamente, hago de su conocimiento, que dictamino aprobado el proceso de Asesoría del Trabajo de Graduación denominado: Informe Final de Ejercicio Profesional Supervisado, realizado en la Coordinación Técnico Administrativa, Distrito Escolar 16-10-19, San Juan Chamelco, Alta Verapaz por la Profesora de Enseñanza Media en Pedagogía y Administración Educativa con Orientación en Medio Ambiente, **ASTRID LISETH CAAL XOL. Carné No. 201040378.**

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Lic. Héctor Arcadio Delgado
Asesor

c.c. archivo



CENTRO UNIVERSITARIO
DEL NORTE —CUNOR—

Cobán Alta Verapaz
Telefax: 7951-3645 y 7952-1064
E-mail: usacoban@usac.edu.gt

Cobán, A.V. 21 de mayo de 2016

Ref. 15/CTG-84-2016LPADMON

Señores:

Comisión Trabajos de Graduación
Carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa con Orientación
en Medio Ambiente
CUNOR – USAC

Respetables señores:

Atentamente, hago de su conocimiento, que dictamino aprobado el proceso de Revisor del Trabajo de Graduación denominado Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado realizado en la Coordinación Técnico Administrativa del Distrito Escolar 16-10-19 del municipio de San Juan Chamelco, Alta Verapaz por la Profesora de Enseñanza Media en Pedagogía y Administración Educativa con orientación en Medio Ambiente **ASTRID LISETH CAAL XOL. Con número de carné 201040378.**

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Lic. Alfredo Antonio Cún Bol
Revisor

c.c. archivo



CENTRO UNIVERSITARIO
DEL NORTE —CUNOR—

Cobán Alta Verapaz

Telefax: 7951-3645 y 7952-1064

E-mail: usacoban@usac.edu.gt

Cobán, A.V. 16 de julio de 2016
Ref. 15/CTG-87-2016LPADMON

Señores:

Comisión Trabajos de Graduación
Carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa
con orientación en Medio Ambiente CUNOR – USAC

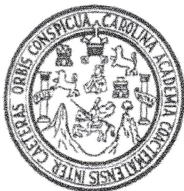
Respetables señores:

Atentamente, hago de su conocimiento, que dictamino aprobado el proceso de Redacción y Estilo del Trabajo de Graduación denominado: Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado realizado en la Coordinación Técnico Administrativa del Distrito Escolar 16-10-19 del municipio de San Juan Chamelco, Alta Verapaz por la Profesora de Enseñanza Media en Pedagogía y Técnico en Administración Educativa con orientación en Medio Ambiente **ASTRID LISETH CAAL XOL. Con número de carné 201040378.**

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Lic. Juan Gabriel Cal Surám
Revisor de Redacción y Estilo

c.c. archivo



CENTRO UNIVERSITARIO
DEL NORTE —CUNOR—

Cobán Alta Verapaz

Telefax: 7951-3645 y 7952-1064

E-mail: usacoban@usac.edu.gt

Cobán, A.V. 13 de agosto de 2016
Ref. 15/CTG20-2016LPADMON

Licenciado
Erwin Gonzalo Eskenasy Morales
Director CUNOR –USAC-
Cobán, Alta Verapaz

Respetable Licenciado:

Habiendo conocido los dictámenes favorables del asesor, revisor de trabajos de graduación y revisor de redacción y estilo; esta comisión concede el visto bueno al Trabajo de Graduación denominado Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado realizado en la Coordinación Técnico Administrativa del Distrito Escolar 16-10-19 del municipio de San Juan Chamelco, Alta Verapaz por la Profesora de Enseñanza Media en Pedagogía y Técnico en Administración Educativa con orientación en Medio Ambiente **ASTRID LISETH CAAL XOL.**

Carné No. 201040378.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Lic. Juan Gabriel Cal Surám
VOCAL

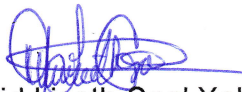
Lic. Gerardo López Tecú
SECRETARIO

Lic. Álvaro Heriberto Xoy Reyes
Coordinador Comisión de Trabajos de Graduación
Carrera de Profesorado de Enseñanza Media en Pedagogía y Técnico en Administración Educativa

c.c. Dirección, Archivo

HONORABLE COMITÉ EXAMINADOR

En cumplimiento a lo establecido por los estatutos de la Universidad de San Carlos de Guatemala, presento a consideración de ustedes el trabajo de graduación titulado: Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado, realizado en la Coordinación Técnico Administrativa del Distrito Escolar 16-10-19 del municipio de San Juan Chamelco, Alta Verapaz como requisito previo a optar al título profesional de Licenciada en Pedagogía y Administración Educativa con orientación en Medio Ambiente.



Astrid Liseth Caal Xol
Carné 201040378

RESPONSABILIDAD

“La responsabilidad del contenido de los trabajos de graduación es del estudiante que opta al título, del asesor y del revisor; la Comisión de Redacción y Estilo de cada carrera, es la responsable de la estructura y la forma”.

Aprobado en punto SEGUNDO, inciso 2.4, subinciso 2.4.1 del Acta No. 17-2012 de Sesión extraordinaria de Consejo Directivo de fecha 18 de julio del año 2012.

AGRADECIMIENTOS A:

DIOS

Por darme fuerza, salud y fortaleza, por darme paciencia y no dejarme sola, por permitirme llegar a una meta que hoy me ha convertido en una profesional.

MI ESPOSO

Por haberme apoyado siempre, por su paciencia y comprensión, por motivarme y alentar en los momentos de aflicción, por haberse hecho participe en la elaboración de este informe final, pero más que todo por su amor incondicional.

MIS SUEGROS

Por quererme y motivarme a seguir adelante en la preparación académica.

MI ASESOR

Héctor Arcadio Delgado por la orientación y el tiempo que dedicó para que este trabajo culminara exitosamente, mi agradecimiento sincero.

COMISIÓN DE TRABAJOS DE GRADUACIÓN

Por el acompañamiento que brindaron durante la elaboración del informe de graduación.

UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA

Por permitir que me formara como una profesional en cada una de sus aulas y haber adquirido nuevos conocimientos.

DEDICATORIA A:

DIOS

Por haber guiado el proceso de formación académica, por haber colmado de sabiduría e iluminar mi mente para culminar este trabajo con éxito.

MI ESPOSO

Por su apoyo incondicional, su paciencia y comprensión, por confiar en mí y estar siempre a mi lado en los momentos que fueron difíciles para lograr mi meta, mi triunfo también es suyo.

MI MADRE

Por haberme dado la vida, por sus consejos incondicionales y por el esfuerzo que hizo al abrirme las puertas para lograr este triunfo.

ÍNDICE GENERAL

	Página
LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS	v
RESUMEN	vii
INTRODUCCIÓN	1
OBJETIVOS	3

CAPÍTULO 1 **DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD DE PRÁCTICA**

1.1 Localización geográfica	5
1.2 Reseña histórica	5
1.3 Servicios que presta	7
1.4 Administración	7
1.4.1 Planeamiento	7
1.4.2 Organización	8
1.4.3 Dirección	8
1.4.4 Control	9
1.5 Situación socioeconómica de los usuarios	10
1.6 Recursos disponibles	10
1.6.1 Humanos	10
1.6.2 Mobiliario y equipo	11
1.6.3 Físicos	11
1.6.4 Financieros	11
1.6.5 Otros recursos	12
1.7 Filosofía	13
1.7.1 Visión	13
1.7.2 Misión	13
1.7.3 Valores	13
1.8 Debilidades y fortalezas encontradas	14
1.9 Técnicas utilizadas para la realización del diagnóstico	15
1.10 Análisis y priorización de problema	16
1.11 Estimación y priorización del problema	16

CAPÍTULO 2 **DESCRIPCIÓN GENERAL DE ACTIVIDADES REALIZADAS**

2.1 Servicio	19
2.1.1 Redacción de correspondencia administrativa	19
2.1.2 Elaboración de base de datos correspondiente a directores y docentes de los establecimientos públicos	20

2.1.3	Elaboración de consolidado estadística inicial 2015	20
2.1.4	Entrega de libros de texto a directores de establecimientos Públicos	21
2.1.5	Redacción de libros administrativos	21
2.2	Docencia	22
2.2.1	Inducción a docentes sobre llenado de formato de emisión de carnet de recreación	23
2.2.2	Inducción a directores y docentes sobre llenado de hojas de servicio ascenso escalafonario renglón 011	23
2.2.3	Taller sobre liderazgo, comunicación y trabajo en equipo	24
2.2.4	Inducción a directores sobre proceso del manual del Sistema de Registros Educativos (SIRE; Riesgo Escolar)	25
2.2.5	Capacitación sobre clima laboral y relaciones Interpersonales	25

CAPÍTULO 3

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1	Servicio	27
3.1.1	Redacción de correspondencia administrativa	27
3.1.2	Elaboración de base de datos	28
3.1.3	Elaboración de consolidado estadística inicial 2015	29
3.1.4	Entrega de libros de texto a directores de establecimientos Públicos	30
3.1.5	Redacción de libros administrativos	31
3.2	Docencia	32
3.2.1	Inducción a docentes sobre llenado de formato de emisión de carnet de recreación	32
3.2.2	Inducción a directores y docentes sobre llenado de hojas de Servicio Ascenso Escalafonario renglón 011	33
3.2.3	Taller sobre liderazgo, comunicación y trabajo en equipo	34
3.2.4	Inducción a directores sobre proceso de manual del Sistema de Registros Educativos (SIRE, Riesgo Escolar)	35
3.2.5	Capacitación sobre clima laboral y relaciones Interpersonales	36

CAPÍTULO 4

DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

4.1	Título	37
4.2	Introducción	37
4.3	Planteamiento del problema	38
4.4	Justificación	39
4.5	Objetivos	39
4.6	Marco teórico	41

4.6.1 Relaciones humanas	41
a. Decreto Legislativo 12-91 Ley de Educación Nacional	41
b. Decreto Ley No. 1,748 Ley de Servicio Civil	42
c. Acuerdo Ministerial No. 01-2011 Normativa Convivencia Pacífica y Disciplina para una Cultura de Paz en los centros educativos	42
d. Importancia de la relaciones humanas	43
e. Factores positivos que intervienen en las relaciones interpersonales	43
f. Factores que impiden las relaciones interpersonales	44
g. Relaciones interpersonales y la familia	44
h. Relaciones interpersonales en el centro educativo	45
4.6.2 Clima laboral	45
a. Factores que favorecen el clima laboral	46
b. Objetivos para el estudio del clima laboral	47
c. Tipos de clima laboral	47
d. Importancia de los empleados para generar un buen clima laboral	48
4.7 Marco referencial	49
4.8 Metodología	50
4.8.1 Método	50
4.8.2 Tipo de investigación	50
4.8.3 Categorías	50
4.9 Variables	51
4.9.1 Definición conceptual (Concepto de las variables Causa-Efecto)	51
4.9.2 Definición operacional (Matriz Lógica)	52
4.10 Diseño de investigación	53
4.11 Sujetos	53
4.11.1 Universo	53
4.11.2 Muestra	53
4.11.3 Ámbitos de estudios	53
4.12 Instrumentos	54
4.13 Análisis estadístico	55
CONCLUSIONES	65
RECOMENDACIONES	67
BIBLIOGRAFÍA	69
ANEXOS	71

ÍNDICE DE GRÁFICAS

1 Tipos de correspondencia	27
2 Establecimientos públicos	28
3 Niveles registrados	29
4 Entrega de libros de texto	30
5 Actas y conocimientos	31

6 Docentes Inducidos sobre llenado de formato de carnet de recreación	32
7 Inducción a directores y docentes sobre llenado de hojas de servicio	33
8 Directores y docentes capacitados sobre el tema liderazgo, trabajo en equipo y comunicación	34
9 Inducción sobre manual del SIRE	35
10 Directores y docentes capacitados sobre el tema clima laboral y relaciones interpersonales	36
11 Satisfacción con el ambiente laboral	55
12 Relación entre director y compañeros de trabajo	56
13 Aportes del equipo para solucionar problemas	57
14 Relaciones humanas entre compañeros docentes	58
15 Relaciones interpersonales en el ambiente laboral	59
16 Obligaciones del director en propiciar las relaciones humanas	60
17 Equilibrio de conductas, disciplina y convivencia pacífica en el establecimiento	61
18 Práctica inadecuada de valores	62
19 Participación en talleres o capacitaciones sobre clima laboral y relaciones interpersonales	63
20 Importancia sobre la implementación de talleres sobre el clima laboral y relaciones interpersonales	64

ÍNDICE DE TABLAS

1 Matriz Lógica	52
2 Análisis y priorización de problemas sector comunidad	76
3 Sector de la institución	77
4 Sector Finanzas	78
5 Sector Recursos Humanos	78
6 Sector Currículum	79
7 Sector Administrativo	80
8 Sector de Relaciones Humanas	81
9 Sector Filosófico, Político, Legal	82

ÍNDICE DE IMÁGENES

1 Croquis de ubicación Coordinación Técnico Administrativa	73
2 Plano de la Coordinación Técnico Administrativa	74
3 Organigrama Coordinación Técnico Administrativa	75

LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS

Admón.:	Administración
Br.:	Bachiller
CRP-EBI:	Centro de Recursos Pedagógicos para la Educación Bilingüe Intercultural
CTA:	Coordinación Técnico Administrativa
DIPLAN:	Dirección de Planificación Educativa
DPI:	Documento Personal de Identificación
Dr.:	Doctor
FODA	Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas
Geól.:	Geología
Ibíd.:	Igual que la referencia anterior
IGSS:	Instituto Guatemalteco de Seguridad Social
Ing.:	Ingeniero
Lcda.:	Licenciada
Lic.:	Licenciado
MINEDUC:	Ministerio de Educación
No.:	Número
PEM:	Profesor de Enseñanza Media
PNI:	Positivo, Negativo e Interesante
PROASE:	Proyecto de Apoyo al Sector Educativo
SIRE:	Sistema de Registros Educativos
TS:	Trabajadora Social
Zoot.:	Zootecnista

RESUMEN

El informe de Ejercicio Profesional Supervisado de la Carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa con Orientación en Medio Ambiente, tiene como objetivo dar a conocer las actividades desarrolladas por la alumna epesista, dichas actividades fueron realizadas en las siguientes etapas: diagnóstico institucional, programa de servicio, docencia e investigación, mismas que fueron desarrolladas en la Coordinación Técnico Administrativa del Distrito Escolar 16-10-19 del Municipio de San Juan Chamelco, Alta Verapaz.

En la etapa de diagnóstico institucional se recopiló información detallada de la institución administrativa, en donde se identificaron las necesidades y debilidades que afronta la misma. En el programa de servicio se desarrollaron actividades que involucraron a la epesista en la elaboración de oficios, suscripción de actas, recepción de documentos, entre otras actividades, en tales se aplicaron los conocimientos adquiridos durante la formación profesional.

El programa de docencia abarcó la realización de capacitaciones, talleres e inducciones con el fin de orientar a los docentes y brindarles nuevos conocimientos para su formación en el quehacer educativo y administrativo. Así mismo se realizó el proceso de investigación, el cual fue enfocado a la pregunta ¿Cómo influyen las relaciones interpersonales en el clima laboral en los establecimientos públicos y privados? Problemática detectada en la realización del diagnóstico.

Para el desarrollo de cada etapa se utilizaron instrumentos que permitieron recabar información acerca de dicha problemática, y como producto del trabajo realizado, se elaboró una propuesta de solución consistente en un plan de capacitación que contuvo temas relevantes y metodologías de acción que

ayudan a mejorar la convivencia pacífica, práctica adecuada de valores y una comunicación de doble vía para incrementar un clima laboral armonioso y mantener buenas relaciones interpersonales en el ambiente de trabajo. Esto se realizó con el propósito de ayudar a minimizar el problema antes mencionado.

Finalmente se obtuvieron resultados satisfactorios durante el desarrollo del proceso del Ejercicio Profesional Supervisado ya que permitió conocer fortalezas, habilidades, actitudes y debilidades, tanto en la labor administrativa como en el quehacer educativo. Así mismo se ampliaron los conocimientos de la alumna epesista en cuanto al quehacer técnico y administrativo.

INTRODUCCIÓN

El Ejercicio Profesional Supervisado como parte de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa con Orientación en Medio Ambiente, es un proceso que tiene como fin aplicar los conocimientos adquiridos durante la formación académica del alumno, así mismo permite desempeñar las actividades de índole administrativa y educativa. Dichas actividades fueron realizadas en la Coordinación Técnico Administrativa del Distrito Escolar 16-10-19 del municipio de San Juan Chamelco, Alta Verapaz.

El informe está constituido por cuatro capítulos, siendo estos: Capítulo 1, que contempla la etapa de diagnóstico institucional, en donde se da a conocer la descripción general de la unidad de práctica, para su recopilación se utilizó la matriz de ocho sectores y la matriz de vester que permitieron estimar y priorizar problemas detectados en dicha institución.

El Capítulo 2 está compuesto por la descripción general de las actividades realizadas en la instancia administrativa, misma que contempla la etapa de servicio, en donde se desarrollaron actividades de índole administrativa, entre ellos: recepción de documentos, redacción de actas, etc. Y la etapa de docencia que corresponde a la realización de capacitaciones, talleres e inducciones desarrollados por la alumna epesista. En la que se establecieron objetivos, recursos, metodología y los involucrados para su realización como los directores, docentes, padres de familia y alumnos.

El Capítulo 3 contempla el alcance de los objetivos propuestos, estos representados por los resultados obtenidos en la realización de las actividades antes mencionadas.

Así mismo se desarrolló el proceso de investigación y se planteó una propuesta de mejora a la problemática detectada en el diagnóstico institucional, proceso descrito en el Capítulo 4. La pregunta de investigación planteada fue la siguiente: ¿Cómo influyen las relaciones interpersonales en el clima laboral en los establecimientos públicos y privados? Para recabar información con

respecto a la problemática se aplicó la técnica de la encuesta, posterior a ello se realizó la tabulación de datos y la interpretación de los resultados obtenidos, ya que a través de ellos se verificó que el clima laboral y las relaciones interpersonales entre directores y docentes son muy débiles. Por ello se planteó una propuesta de mejora consistente en un plan de capacitación conteniendo temas y actividades que ayuden a fortalecer el tema antes mencionado.

El Ejercicio Profesional Supervisado ha permitido formar a la alumna epesista con capacidad técnico-administrativa, fortalecer sus competencias, con una actitud crítica, pensamiento creativo, empeño en el conocimiento del rol de la administración educativa, ser capaz de propiciar el cambio; el desempeño como epesista no es sólo para generar aprendizaje si no para proponer cambios e innovaciones en la administración y la educación a través de un trabajo organizado.

OBJETIVOS

General

Desarrollar actividades administrativas y pedagógicas en el Distrito Escolar 16-10-19 del municipio de San Juan Chamelco, mediante la ejecución de las etapas de servicio, docencia e investigación para brindar una atención eficiente a la comunidad educativa.

Específicos

Apoyar la realización de actividades administrativas a través de la redacción de documentos administrativos para brindar un mejor servicio a la comunidad educativa.

Organizar actividades de formación dirigido a directores y docentes a través de la realización de capacitaciones y talleres para mejorar la calidad educativa

Identificar las fortalezas y debilidades de la instancia administrativa mediante la aplicación de instrumentos de recopilación de datos para contribuir a la solución de la problemática educativa.

Fortalecer el clima laboral a través de la planificación y ejecución de talleres y capacitaciones dirigidos a directores y docentes para mejorar la convivencia armónica en los centros educativos.

CAPÍTULO 1

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD DE PRÁCTICA

1.1 Localización geográfica

La Coordinación Técnico Administrativa del Distrito Escolar 16-10-19, se encuentra ubicada al lado occidente de la municipalidad en el Caserío Sesibche del municipio de San Juan Chamelco, Alta Verapaz. Fue construida con el apoyo financiero del Proyecto de Apoyo al Sector Educativo (PROASE) con el objetivo de brindar una mejor atención a la comunidad educativa del municipio.

1.2 Reseña histórica

La Coordinación Técnico Administrativa del Distrito Escolar 16-10-19 del municipio de San Juan Chamelco, Departamento de Alta Verapaz, según antecedentes tiene su inicio en el año 1980, según:

“Acta No. 01-1980 de la fecha 18 de agosto del libro No. 01, se le reconoce con el nombre de Supervisión Técnica del Núcleo Educativo 4-36, hasta el año de 1985”.¹

Poco después se le llama Coordinación Técnico de Educación Distrito 16-10-19 Sector Central y Coordinación Técnico de Educación Distrito 16-10-20 Sector Chamil para ello se nombraron a dos profesores con su respectivo personal de apoyo, hoy en día se denomina Coordinación Técnico Administrativa.

¹ Coordinación Técnico Administrativa -CTA-, *Reseña histórica, visión, misión, según acta número 01.1980 punto segundo, punto cuarto de fecha 18 de agosto*. San Juan Chamelco, Alta Verapaz, Guatemala: 18 de Agosto de 1980. [Transcripción digital en archivo de la Coordinación Técnico Administrativa].

El primer Supervisor Educativo de este municipio fue el profesor Manuel de Jesús Montoya y la sede de la Supervisión Educativa se encontraba en el antiguo edificio de la municipalidad de San Juan Chamelco. En el año 1994, fue trasladada a la sede ubicada en la cero calle, cero avenida cero guion dieciséis zona tres del Barrio Santo Domingo, del municipio de San Juan Chamelco, Departamento de Alta Verapaz. Los administradores que han tenido a su cargo esta institución educativa en la calidad de Supervisores Técnico Educativos, y Coordinadores Técnico Administrativos, según registro existente, son los siguientes:

Para el año de 1980 fue la administración fue dirigida por el profesor Manuel de Jesús Montoya, en 1981 por Ricardo Rey Macz, de 1981 a 1985 administrada por Edin Ignacio Ponce Nitch. En 1982 dirigida por Héctor Alfonso Carias, en 1990 Tulio de Jesús Barrientos García, 1992 Fernando Cuc Mo, 1994 Salvador Buenafé Cárcamo, en 1996 por Ramiro Augusto Coy Hércules. El profesor Efraín Miguel Quim fue el administrador durante los años 1997, 2004 y 2007.

El profesor Domingo Xol Tzub administró en el año 2001, Milton Rogelio Reyes Cacao en 2004, 2008 Edgar Giovanni Tzul Botzoc, 2009 Hipólito Bartolomé Tzub Chén. Para los años 2010 al 2011 fungió como coordinador Fredy Arnulfo Rodríguez Trinidad, José Filiberto Quim Xol en año 2012, Glenda Elisa Perdomo Molina en 2013, Maritza Soehy Morales Suruy administro en el año 2014 y el Licenciado Jorge Eduardo Paque Lázaro quien funge como coordinador para el año 2015. Mismos que trabajaron bajo los lineamientos emanados por el Ministerio de Educación y la Dirección Departamental de Educación.

La Coordinación Técnico Administrativa y el Centro de Recursos Pedagógicos para la Educación Bilingüe Intercultural. (CRP-EBI) fueron inaugurados en el mes de julio del año dos mil once.

1.3 Servicios que presta

Los servicios que presta la Coordinación son específicamente educativos y atiende tanto a docentes, alumnos y padres de familia para resolver las distintas necesidades y demandas en cada uno de los centros educativos. Esto lo realiza de acuerdo a los lineamientos emanados por el Ministerio de Educación y la Dirección Departamental de Alta Verapaz.

1.4 Administración

La institución se rige con el manual establecido por la Dirección Departamental de Educación, Ley de Educación Nacional, el Reglamento de Supervisión Técnica y la Ley de Servicio Civil. La función administrativa la tiene a cargo el coordinador, tiene experiencia en la realización de actividades que se tienen programadas y la aplicación de la legislación educativa, tiene la capacidad para poder resolver los problemas y necesidades que se presentan en la institución administrativa y mantiene buenas relaciones humanas con el personal administrativo, directores y docentes.

1.4.1 Planeamiento

Consiste en la elaboración de la planificación de las actividades que se llevan a cabo dentro de la instancia administrativa, misma que se elabora únicamente para el ciclo escolar lectivo. Entre los elementos que contienen los planes, se pueden mencionar: la justificación, objetivos, desarrollo de actividades, evaluación, cronograma, reglamentos y el presupuesto con el que se cuenta para la ejecución de las mismas.

La elaboración de la planificación se basa en las políticas educativas del Ministerio de Educación y sus lineamientos basados en la Ley de Educación Nacional.

1.4.2 Organización

Se ha respetado el orden jerárquico de forma descendente, desde el Coordinador Técnico Administrativo y los subalternos que son los docentes que fungen como asistentes en dicha institución. Se cumplen las funciones que le corresponden a cada personal que opera en la institución de servicio educativo siguiendo normas establecidas por la institución.

Existe un proceso de organización para cada una de las actividades realizadas dentro de la oficina, así mismo se organizan comisiones conformadas por los directores o personal docente para la realización de actividades tales como: actividades deportivas, desfiles, programa de lectura y matemáticas, entre otras actividades que conllevan al cumplimiento de los objetivos trazados en la planificación.

1.4.3 Dirección

El coordinador de la instancia administrativa, se encarga de dirigir todas las actividades administrativas y pedagógicas. Así mismo se encarga de motivar, instruir, resolver dudas, y realizar actividades dentro y fuera de la institución. Se establece una buena comunicación entre el coordinador, personal docente y directores, convirtiéndose en el enlace principal para el desempeño del trabajo técnico-administrativo.

1.4.4 Control

La legislación educativa al particularizarse según los casos se aplica de acuerdo a las necesidades que presentan los directores y docentes. Por ejemplo el Decreto Número 17-48 Ley de Servicio Civil se aplica para las suspensiones del IGSS para pre y post natal y sanciones a los directores y profesores por falta a sus servicios.

Decreto Legislativo 12-41 Ley de Educación Nacional para establecer las obligaciones de los directores y docentes, Acuerdo Gubernativo 1-72 Reglamento de Licencias para Funcionarios y Empleados del ramo de Educación. Cuando los docentes solicitan permiso por cuestiones de salud o asuntos familiares, Acuerdo 123 "A" Reglamento de Supervisión Técnica Escolar que señala las funciones, obligaciones y responsabilidades de un Supervisor Técnico Administrativo. Se controla el cumplimiento de todo lo planificado en beneficio de las instituciones educativas.

Para el proceso del control también se aplican mecanismos de supervisión a los distintos centros educativos, esto con el fin de monitorear la labor docente y las actividades que realiza el director y dar acompañamiento a las actividades que se realizan dentro de las mismas. Estas supervisiones se realizan mensual o constantemente según sea los casos que se presenten en los centros educativos. El encargado de realizar todas estas visitas es el Coordinador Técnico Administrativo y para ello utiliza instrumentos como las guías de visita, observación, monitoreo y la entrevista, los instrumentos son elaborados dentro de la instancia administrativa por el Coordinador Técnico Administrativo, mismos que le son de mayor utilidad para aplicar el proceso de control.

1.5 Situación socioeconómica de los usuarios

La situación socioeconómica de los usuarios no es la misma, varía según la profesión y el salario que estos devengan mensualmente. De acuerdo a las actividades que los habitantes realizan se pueden mencionar los siguientes: agrícolas, comercio, albañilería, pilotos, sastres, enfermeros, carpinteros, mecánicos, doctores y maestros.

Por consiguiente se puede decir que el sector más afectado en cuanto a la obtención del salario son los habitantes del área rural, debido a que la mayoría se dedica a la agricultura y tienen que migrar para vender los productos que cosechan y recurren a gastos de pasaje y alimentación, así mismo pérdidas en el negocio en época lluviosa. Esto no solamente afecta en las necesidades básicas del hogar sino que también afecta en la educación de sus hijos, ya que por carecer del recurso económico los padres de familia no pueden sufragar gastos de colegiatura y material didáctico que se le solicita. Por tal motivo los jóvenes del área rural se ven obligados a trabajar para cubrir los gastos de estudio y ayudar a sus padres en el hogar y otros abandonan los estudios y dejan de prepararse como profesionales.

1.6 Recursos

1.6.1 Humanos

El personal administrativo está integrado por cuatro docentes que laboran bajo el renglón 011, entre los cuales se pueden mencionar: un Coordinador Técnico Administrativo, dos Asistentes Administrativos y un docente como Apoyo Administrativo.

1.6.2 Mobiliario y equipo

El mobiliario y equipo de la coordinación está conformado por: dos computadoras y dos impresoras en estado regular. Esto afecta en la redacción de documentos administrativos debido a que los equipos de cómputo fallan. Así mismo se no se ha dado mantenimiento técnico.

Así mismo en estado regular se encuentran dos escritorios de metal, cuatro escritorios de madera, diez mesas de madera, doce sillas de metal y una ejecutiva, dos muebles de metal que sirven para archivar documentos administrativos, cuatro estantes de metal, siete estantes de madera, dos máquinas de escribir, una video cámara, un televisor, veintisiete sillas de madera y cien sillas plásticas.

1.6.3 Físicos

La Coordinación Técnico Administrativa está dividida por ocho ambientes: dos oficinas que son utilizadas por el CRP-EBI, dos oficinas que son utilizadas por la Coordinación Técnico Administrativa del Distrito Escolar 16-10-19, una para la Coordinación Técnico Administrativa del Distrito 16-10-20, una bodega, un salón de conferencias, cuenta con cinco sanitarios tanto para damas como caballeros y un pequeño espacio donde se guardan los enseres de limpieza. (Ver imagen 2, plano de la Coordinación Técnico Administrativa).

1.6.4 Financieros

La Coordinación Técnico Administrativa no cuenta con presupuesto del Ministerio de Educación (MINEDUC) destinado para sufragar los gastos, solamente el personal administrativo según dentro de sus posibilidades han realizado donaciones para suministrar los insumos que se necesitan para realizar la labor administrativa. El

único apoyo que reciben por parte del Ministerio de Educación es el pago de energía eléctrica.

El recurso material es escaso y es gestionado por la propia institución, no cuenta con un presupuesto por parte del Ministerio de Educación, por lo que se recurre a gestiones solicitando apoyo a las distintas agencias locales o donaciones por parte de los alumnos que realizan la práctica administrativa como el ejercicio profesional supervisado. El personal administrativo no cuenta con un salario específico, ni partida presupuestaria para los cargos, sino que devengan el sueldo según escalafón así como también devengan bonificación y aguinaldo.

En cuanto al mantenimiento del edificio, la municipalidad es quien brinda apoyo con el servicio de agua y el servicio de recolección de basura, esto es gracias a los acuerdos que se han realizado por medio de diálogos entre el Coordinador y el alcalde municipal. Para disponer de fondos en la institución, se maneja una caja chica, cuyos ingresos son a través del cobro de las impresiones y fotocopias que los maestros requieren.

1.6.5 Otros recursos

En cuanto a otros recursos, se pueden mencionar los útiles de oficina tales como papel bond tamaño carta y oficio, folders, fasteners, sacabocados, lapiceros, marcadores, almohadillas, engrapadoras, saca grapas, calculadora, todas se encuentran en estado regular.

1.7 Filosofía

1.7.1 Visión

“Impulsar asesoría y acompañamiento a los procesos de gestión escolar, fortalecer el liderazgo entre directivos y docentes con el fin de consolidar una cultura de planeación, evaluación y el trabajo en equipo en proceso de enseñanza escolar. Brindar un servicio de calidad en una zona habituada a la cultura de la evaluación mediante proceso de mejora constante, dentro de un ambiente de trabajo armónico donde predomine el respeto hacia todos los miembros de la comunidad educativa a la que servimos de forma confiable, segura, sólida, flexible, construyendo el cambio en la era del conocimiento, con la audacia y calidad humana”.²

1.7.2 Misión

“Promover y verificar la prestación de los servicios educativos de los niveles: 41, 42,43, 45, programas, diferentes ejes y políticas de enseñanza que presta el Ministerio de Educación para auxiliar esfuerzos en cada uno de los proyectos que se rigen bajo los preceptos de la eficacia y eficiencia en cada uno de los elementos humanos y que estos sean de calidad. Por lo que ofrece a los directivos y docentes; apoyo técnico pedagógico, administrativa y de vinculación con la comunidad en un marco de igualdad, justicia y respeto”.³

1.7.3 Valores

Entre los valores que se practican en la instancia administrativa se pueden mencionar: El respeto, que se fomenta a través de la comunicación que existe entre el

² Coordinación Técnico Administrativa -CTA-, *Reseña histórica, visión, misión, según acta número 01.1980 punto segundo, punto cuarto de fecha 18 de agosto*. San Juan Chamelco, Alta Verapaz, Guatemala: 18 de Agosto de 1980. [Transcripción digital en archivo de la Coordinación Técnico Administrativa].

³ *Ibíd.*

personal administrativo, se respeta el orden jerárquico, a los directores, docentes y las personas con relación a las opiniones y su forma de trabajar. También se trabaja con responsabilidad, la cual se aplica al cumplir con lo ordenado y realizar todas las actividades administrativas con mayor responsabilidad.

Así mismo la comprensión, que prevalece al aceptar y comprender las necesidades educativas de cada uno de los establecimientos y personal docente. Por ende, la comunicación es el proceso mediante el cual se transmiten y se reciben las ideas, opiniones, datos y actitudes de cada una de las personas. Y cuando todos trabajan por el mismo fin, obteniendo los mejores resultados y beneficios se aplica el valor de la cooperación.

1.8 Debilidades y fortalezas encontradas

A través de la matriz FODA aplicada en la realización del diagnóstico institucional, se logró evidenciar las debilidades que afronta la institución administrativa, entre las cuales se mencionan que dicha institución no cuenta con un manual de funciones, servicio de internet, deficiencia en el conocimiento y redacción de documentos de registros y controles, no cuenta con agua potable y sobre todo existen malas relaciones humanas entre los directores y docentes del distrito escolar 16-10-19 y la inadecuada aplicación de las técnicas de enseñanza aprendizaje por parte de los docentes.

Así mismo dentro las fortalezas se evidencian las potencialidades con que cuenta, entre ellas se describen las siguientes: cuenta con edificio propio para la realización de las actividades administrativas y pedagógicas.

El Coordinador Técnico Administrativo está capacitado para desempeñar el cargo, el edificio llena las expectativas para su funcionamiento y buena relación con los docentes.

También brinda asesoramiento técnico y pedagógico a los directores, docentes, padres de familia, alumnos y usuarios que visitan la instancia administrativa para la realización de trámites o solucionar casos que se presentan en los centros educativos.

1.9 Técnicas utilizadas para la realización del diagnóstico

Para la elaboración del diagnóstico institucional se utilizaron técnicas que ayudaron en la recopilación de la información requerida en la guía de Diagnostico Institucional del Ejercicio Profesional Supervisado. Entre las técnicas utilizadas durante el proceso de la etapa diagnostica institucional se pueden mencionar: La entrevista, técnica que consiste en el acto de comunicación oral que se establece entre dos o más personas, interviniendo para la misma el entrevistado y el entrevistador. Esta fue dirigida al coordinador de la institución administrativa, la cual estuvo basada en una serie de preguntas o afirmaciones que la alumna epesista planteó sobre la organización, función y aspectos legales de la Coordinación Técnica Administrativa.

También se aplicó una guía de observación, que consiste en un instrumento que orienta y centra la atención en lo que interesa observar, este instrumento permitió recabar información acerca de la infraestructura, personal administrativo, material y equipo de la institución. De igual manera que aplicó la técnica del FODA, la cual es una técnica fundamental, ya que a través de ella se pudo identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas en el ámbito institucional.

1.10 Análisis y priorización de problema

Durante el desarrollo del diagnóstico institucional, se pudo verificar que existen problemas que afrontan tanto a la institución administrativa como los establecimientos que tiene el distrito 16-10-19 bajo su cargo. A través de la Matriz de ocho sectores se realizó el análisis de cada una de ellas, tomando en cuenta la problemática, los factores que originan el problema, solución que requieren y alternativas factibles de solución.

Realizando un análisis de los mismos, y el grado de influencia que un problema tiene sobre otro, se detectaron problemas en el sector comunidad, institución, sector finanzas, recursos humanos, el sector currículum, administración, relaciones humanas y el sector filosófico, político y legal.

Para cada uno de los problemas se realizó la priorización de los mismos y se propusieron alternativas de solución que minimicen dichos problemas con el fin de beneficiar tanto a la instancia administrativa como a la comunidad educativa que tiene a cargo el distrito escolar 16-10-19.

1.11 Estimación y priorización del problema

A raíz de la priorización se estima que el problema que presenta un alto grado de influencia sobre las otras y la que más afecta tanto en el ámbito administrativo como educativo es el sector relaciones con el problema sobre el clima laboral en los establecimientos públicos y privados, siendo una problemática que hoy en día afrontan los centros educativos. Esto debido a causa de factores tales como la falta de comunicación entre director y docente, inadecuada práctica de valores, la falta de aceptación entre compañeros de trabajo, y el autoritarismo de los directores hacia los docentes.

Por lo que para esta problemática es de vital importancia proponer soluciones para minimizarla, así mismo para fortalecer el clima laboral y promover las relaciones interpersonales en los centros educativos con el fin de propiciar una convivencia armoniosa en los centros educativos.

Debido a que como educadores deben ser ejemplo a seguir para los educandos, pero si entre los docentes se dan este tipo de problemas no pueden predicar con el ejemplo mucho menos exigirles a sus alumnos una convivencia armoniosa y el respeto hacia los mismos, debido a las actitudes negativas de ellos no contribuyen a la formación integral de los educandos y las consecuencias tienden a repercutir en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

CAPÍTULO 2

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS

2.1 Servicio

Como parte del proceso del ejercicio profesional supervisado, se tuvo a bien el involucrarse en la labor administrativa y pedagógica a través de la realización de las distintas actividades que se llevan a cabo en la Coordinación Técnico Administrativa del Distrito Escolar 16-10-19, de todas las actividades desarrolladas se da a conocer las más relevantes:

2.1.1 Redacción de correspondencia administrativa

Con el propósito de apoyar al personal administrativo en el quehacer administrativo, se llevó a cabo la redacción de la correspondencia administrativa dirigida a directores, docentes y entidades públicas y privadas, a través de la redacción de actas, oficios, circulares, certificaciones del IGSS, constancias laborales, entre otros. Cada una de ellas se elaboró según los lineamientos solicitados por el docente e instrucciones dadas por el Coordinador Técnico Administrativo. Para verificación de los errores son remitidas al coordinador para previa revisión y luego se procede a firmar y sellar las mismas.

Para la elaboración de la correspondencia se utilizó una computadora, impresora, hojas papel bond tamaño carta u oficio, lapicero, libros de acta y sello de coordinación. Con el apoyo del coordinador, los directores, docentes y epesista los procesos se lograron para agilizar todo tipo de trámite que requieren los usuarios.

2.1.2 Elaboración de base de datos

Como parte importante del proceso administrativo, se debe registrar información correspondiente a los establecimientos, públicos y privados, directores y docentes a través de una base de datos, en el cual se ingresaron los datos generales de cada uno de los establecimientos, directores, docentes, cantidad de alumnos por grado y sección. Estos datos fueron registrados en un formato creado en el programa de Excel. Para su elaboración se requirió de una computadora, memoria USB y la ficha de datos personales de directores y docentes que son recepcionados a inicio del ciclo escolar.

Se tuvo a bien llenar cada uno de los datos antes mencionados, ya que la base de datos es de vital importancia para facilitar la información que se requiere de manera inmediata por la Dirección Departamental de Educación y así mismo por los directores y docentes de los centros educativos.

2.1.3 Elaboración de consolidado estadística inicial 2015

En la instancia administrativa, año con año se debe organizar información correspondiente a la estadística inicial a través de la elaboración de un consolidado con el fin de facilitar el control de la cantidad de establecimiento y alumnos inscritos de los seis niveles educativos del ciclo escolar 2015. Este proceso se realiza toda vez se recepcionan los cuadros de estadística inicial y la respectiva clasificación por niveles, mismos que son archivados en sobres rotulados con tres copias dirigidas a DIPLAN, Coordinación y directores.

Se elaboró un formato en el programa de Excel el cual contuvo datos importantes del establecimiento, nivel educativo, cantidad de alumnos por sexo, grado, sección y cantidad total. Su elaboración se hizo posible gracias a la utilización de una computadora, memoria USB, y cuadros de estadística inicial de los establecimientos públicos y privados.

2.1.4 Entrega de libros de texto a directores de los establecimientos públicos

Durante el proceso del ejercicio profesional supervisado, se tuvo a bien realizar la entrega de libros de texto enviados por el Ministerio de Educación tanto para los niños del nivel pre-primario como primario de los establecimientos públicos, esto se realizó a través de una planilla, se llevó a cabo el registro sobre la cantidad de libros retirados tanto para Matemática Comunicación y Lenguaje, Ciencias Sociales y Formación Ciudadana, Ciencias Naturales y textos del idioma Q'eqchi', el nombre del director, establecimiento al cual pertenece y el sello respectivo.

Se procuró no manchar ni hacer uso del corrector en la planilla debido a que fue una de las instrucciones emanadas de la Dirección Departamental de Educación. Todo esto se realizó con fin de llevar el control en la entrega de los libros antes mencionados.

2.1.5 Redacción de libros administrativos

En los procesos administrativos, para dejar evidencias de las reuniones de trabajo y cada una de las actividades realizadas en la instancia administrativa y en los establecimientos, se tuvo a bien apoyar al personal administrativo en la redacción de actas y conocimientos en libros correspondientes a los mismos.

Se han suscrito actas de inspección ocular, para ello se ha asistido al coordinador para el monitoreo de las instalaciones de los centros educativos.

Así mismo actas de toma de posesión de directores y para la resolución de problemas en los centros educativos. Los conocimientos fueron redactados en el momento en que los directores y docentes retiraban documentos o material didáctico, tales como expedientes de alumnos del nivel pre-primario, primario y nivel medio que se reciben para revisión, entrega de libros de textos, entrega de libros de inventario, retiro de estadística inicial, etc., dichos conocimientos sirven de respaldo en caso de alguna objeción o extravío de documentos o materiales que se hayan retirado de la instancia administrativa.

Los recursos que se utilizaron para el desarrollo de las mismas fueron los libros administrativos, equipo de cómputo y hojas papel bond. Todo proceso se realiza para mantener un orden y control de los diversos acontecimientos.

2.2 Docencia

En las actividades de docencia, se pone en práctica las habilidades, conocimientos y actitudes positivas de la alumna epesista en cuanto a la realización de inducciones, talleres o capacitaciones. Cada una de ellas con el fin de ampliar los conocimientos de los educadores y fortalecer su formación docente en la labor educativa. De las cuales se mencionan:

2.2.1 Inducción a directores y docentes sobre el llenado de formato de emisión de carnet de recreación

Con el propósito de orientar a los directores y docentes sobre el llenado de los formatos de emisión de carnet de recreación, se realizó una inducción personalizada. Fueron atendidos según el orden de ingreso a la instancia administrativa. Se les explicó detalladamente la información de llenado del formato para no cometer errores en el mismo y así evitar rechazos en la papelería.

En el formato se llenaron datos correspondientes a la institución administrativa, código de dependencia, encargado del trámite (nombre del coordinador, firma y sello), nombres y apellidos del solicitante, sexo, número de DPI, firma y una fotografía tamaño cédula con fondo blanco, el llenado de los datos se realizó con letras mayúsculas. Una vez llenados los formatos se archivaron en un sobre con la respectiva rotulación para llevar un control en la recepción de los mismos.

2.2.2 Inducción a los directores y docentes sobre el llenado de hojas de servicio ascenso escalafonario renglón 011

Con el objetivo de brindar apoyo a los directores y docentes sobre el llenado de las hojas de servicio para ascenso de escalafón, se realizó una inducción a través de la explicación del llenado de cada uno de los aspectos solicitados en el formato, dejándoles claro que existen incisos los cuales tienen que ser evidenciados con la respectiva documentación, tales como constancias, diplomas, títulos, entre otros. Mismos que deben confrontar para que tengan validez y sean objeto de calificación.

Para la realización del archivo se clasificaron según registro escalafonario en orden ascendente. Las hojas originales y las

copias se guardaron en sobres rotulados, ya que los mismos fueron enviados para su revisión a la Oficina de la Junta Calificadora de Personal de la Dirección Departamental de Educación. La inducción se realizó para evitar rechazos en la documentación.

2.2.3 Taller sobre liderazgo, comunicación y trabajo en equipo

Para brindar una orientación a los directores y docentes en la labor educativa, se procedió a realizar un taller con los temas Liderazgo, Comunicación y Trabajo en Equipo. Para ello se elaboró una agenda con todas las actividades a realizarse durante el desarrollo de la misma. Como parte de la motivación se realizaron dinámicas y presentación de videos de reflexión sobre la labor docente, se llevó a cabo la explicación del tema y la importancia del mismo en el rol educativo. Para concluir con dicha actividad los docentes participaron en la realización de actividades de equipo para la elaboración de papelógrafos con interrogantes que debían responder.

Previo a ello se hizo entrega de nueve módulos de directores en acción proporcionados por el Ministerio de Educación, mismos que contienen temas para fortalecer el trabajo docente, entre los cuales se pueden mencionar: Liderazgo, Comunicación, Manejo de Conflictos, Gestión Curricular, entre otros temas de mayor relevancia. Para dicha actividad se utilizaron hojas de papel manila, equipo de cómputo, cañonera, módulos de directores, marcadores, cuadros de asistencia y sello de coordinación. Esto se desarrolló para contribuir al fortalecimiento de la formación docente.

2.2.4 Inducción a directores sobre el proceso del manual del Sistema de Registros Educativos (SIRE, Riesgo Escolar)

Dentro de las actividades de docencia, se contribuyó con orientar a los directores sobre el uso de la plataforma del SIRE a través de los procesos del manual que implementó la Dirección Departamental de Educación para ingresar datos de alumnos que presentaban riesgo de perder el grado. Se les explico paso a paso los procesos a seguir con ayuda de una computadora y un modem, puesto que la plataforma requirió de la red para ingresar los datos solicitados en el manual. Posterior a ello, los directores ingresaron a la plataforma según las instrucciones y de esta manera se puso en práctica lo explicado por la alumna epesista.

2.2.5 Capacitación sobre clima laboral y relaciones interpersonales

Con el fin de contribuir al fortalecimiento del clima laboral y las relaciones interpersonales, se realizó una capacitación con el personal administrativo y docente de los establecimientos públicos y privados, en la cual se desarrollaron actividades tales como: motivación a través de un tema de reflexión denominado Cambia tu vida en tres minutos. Seguidamente se procedió a explorar los conocimientos previos de los participantes acerca de la importancia del tema. Así mismo se desarrolló el tema en donde se dieron a conocer las estrategias fundamentales para incrementar las relaciones interpersonales y mantener un clima laboral armonioso en los centros educativos.

Por último se realizó una ejercitación en equipos, en el cual utilizaron papelógrafos, marcadores y maskin tape, se aplicó con cada uno de los grupos la técnica de las 3Q's. (Qué sabia, que aprendí y que debo de mejorar) y se realizó una puesta en común con todos los participantes.

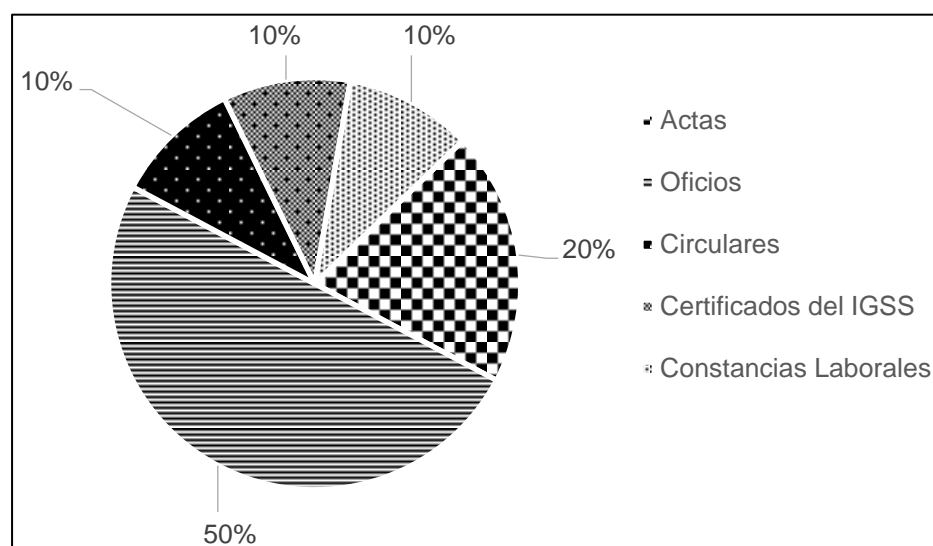
Para finalizar con dicha actividad, se les entregó una hoja para evaluar la actividad, la cual consistió en un PNI (positivo, negativo e interesante). Dicha capacitación fue para fortalecer el clima laboral y las relaciones interpersonales en los establecimientos educativos tanto del sector público como privado.

CAPÍTULO 3 PRESENTACIÓN, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1 Servicio

3.1.1 Redacción de correspondencia administrativa

**GRÁFICA 1
TIPOS DE CORRESPONDENCIA**

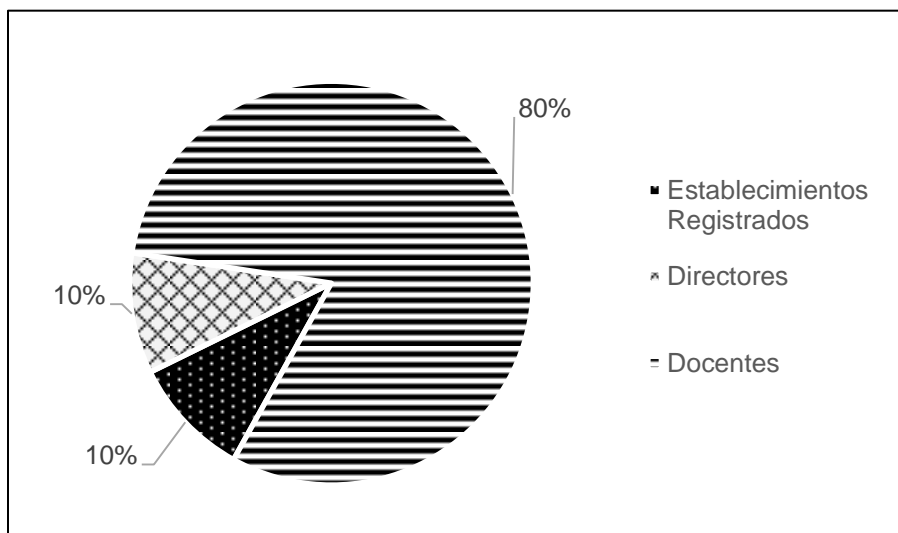


Fuente: Investigación de campo. Año 2015.

En la presente gráfica se observa que el porcentaje mayor corresponde a la elaboración de oficios dirigidos a los directores, docentes y entidades públicas y privadas, ya que a través de los oficios el responsable de la instancia administrativa comunicaba las reuniones de trabajo, entrega de expedientes y capacitaciones. En cuanto a los demás tipos de correspondencia, sólo se elaboraban cuando eran solicitados por el docente o director del establecimiento.

3.1.2 Elaboración de base de datos

GRÁFICA 2 ESTABLECIMIENTOS PÚBLICOS



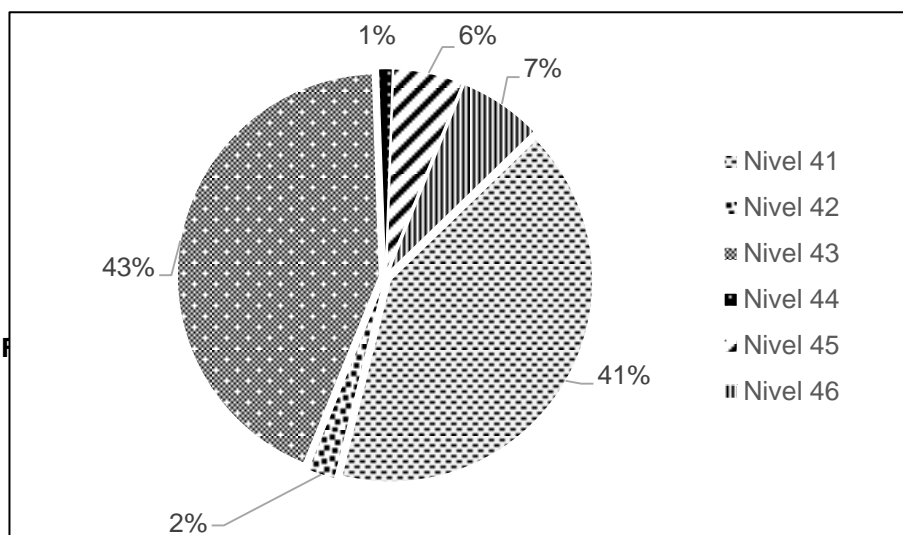
Fuente: Investigación de campo. Año 2015.

Con el fin de registrar la cantidad de establecimientos públicos, directores y docentes del ciclo escolar 2015, se logró actualizar la base de datos. En la presente gráfica se demuestra que el porcentaje mayor corresponde a la cantidad de docentes registrados, con un total de doscientos setenta y cinco, estos datos se obtuvieron mediante la ficha de datos personales que directores y docentes entregan a principios del ciclo escolar.

El porcentaje equitativo representa la cantidad de directores y establecimientos registrados, con un total de treinta y tres. A través de la base de datos se obtuvo una buena organización y control de la información que día con día se maneja en la instancia administrativa.

3.1.3 Elaboración de consolidado estadística inicial 2015

**GRÁFICA 3
NIVELES REGISTRADOS**



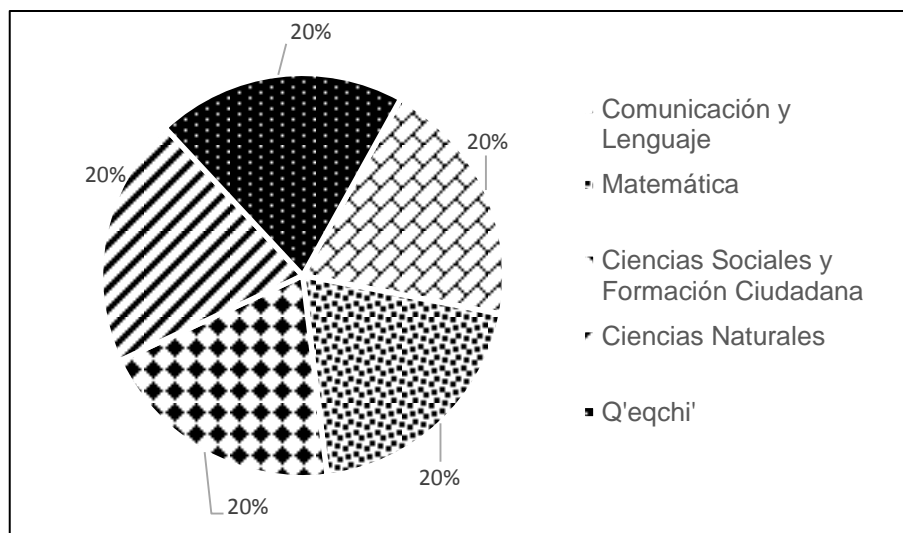
Fuente: Investigación de campo. Año 2015.

El porcentaje mayor representa el nivel primario con un total de treinta y nueve establecimientos y cinco mil trescientos sesenta y cuatro estudiantes registrados para el presente ciclo escolar. El porcentaje menor es representado por el nivel pre-primario registrando un total de treinta y siete establecimientos y seiscientos noventa estudiantes. El nivel 46 lo representa el 7% que corresponde a un total de seis establecimientos del nivel diversificado y ciento setenta y nueve estudiantes registrados.

En el ciclo básico se registraron cinco establecimientos y dos mil trescientos siete. El nivel 42 lo representan dos establecimientos y ciento cincuenta y seis estudiantes. Así mismo se registró un establecimiento del nivel primario de adultos con un total de sesenta y siete estudiantes.

3.1.4 Entrega de libros de texto a directores de los establecimientos públicos

**GRÁFICA 4
ENTREGA DE LIBROS DE TEXTO**



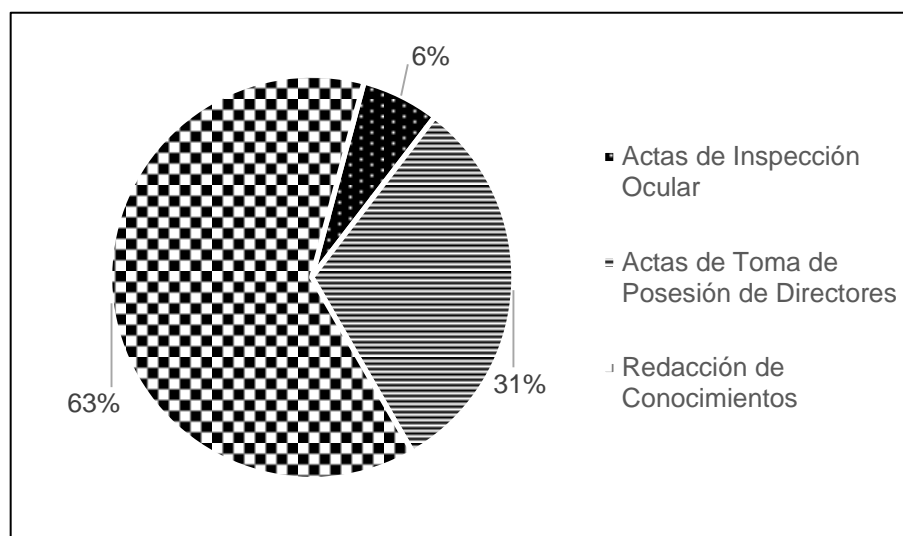
Fuente: Investigación de campo. Año 2015.

En esta gráfica se puede observar que la entrega de los libros de texto fueron entregados de manera equitativa, repartidos según la cantidad de alumnos y establecimientos basados en la estadística final del año 2014. Los porcentajes son representados por la cantidad de libros de textos según asignaturas, que son: Comunicación y Lenguaje, Matemática, Ciencias Sociales y Formación Ciudadana, Ciencias Naturales y textos de Q'eqchi', con un total de dos mil doscientos treinta y cuatro libros por asignatura.

El total de textos repartidos fueron de once mil ciento setenta y dos, mismos que retiraron los directores de cada uno de los establecimientos que tiene a cargo el distrito escolar 16-10-19 en las fechas calendarizadas por la misma.

3.1.5 Redacción de libros administrativos

**GRÁFICA 5
ACTAS Y CONOCIMIENTOS**



Fuente: Investigación de campo. Año 2015.

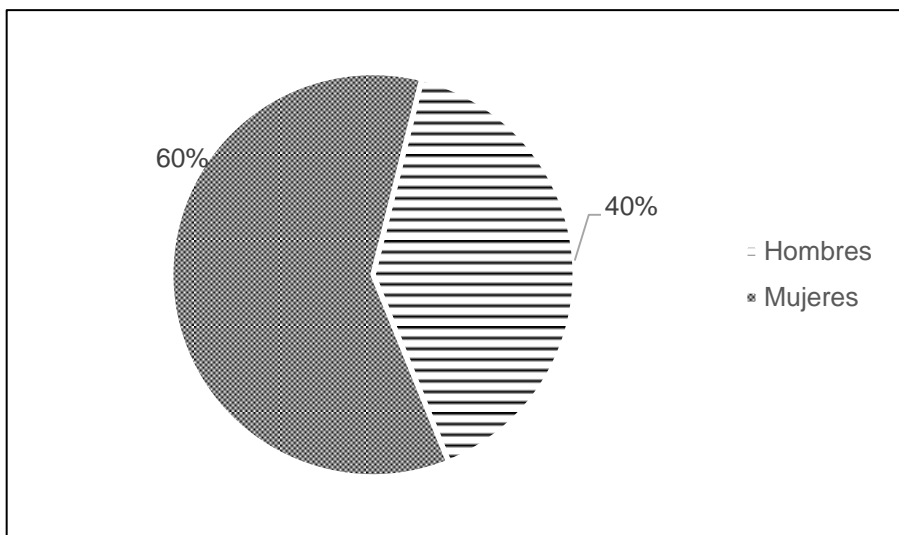
En cuanto a la redacción de los documentos administrativos, se puede observar que el porcentaje mayor corresponde a la redacción de conocimientos, que fueron escritos para la entrega de documentación solicitada por el director o docente, entrega de expedientes y así mismo entrega de libros autorizados se suscribieron cincuenta conocimientos con el fin de evidenciar la entrega de los mismos.

Por consiguiente, el 31% representa la cantidad de actas redactadas para la toma de posesión de los directores en los establecimientos públicos, con un total de veinticinco. Y el porcentaje menor representado en la gráfica corresponde a la redacción de actas de inspección ocular las cuales fueron cinco, esto fue solicitado por los directores de los establecimientos que requerían de una ampliación de servicios educativos.

3.2 Docencia

3.2.1 Inducción a los docentes sobre el llenado de formato de emisión de carnet de recreación

**GRÁFICA 6
DOCENTES INDUCIDOS**



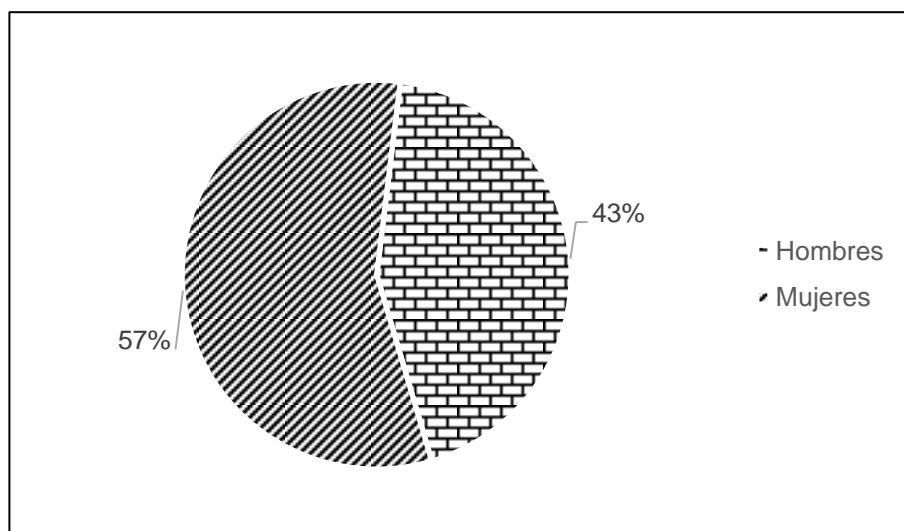
Fuente: Investigación de campo. Año 2015.

En la presente gráfica se puede observar que el género femenino representado por doce maestras que laboran en el nivel pre-primario y primario tuvieron mayor participación en cuando a la inducción sobre el llenado del formato de emisión de carne de recreación, debido a que presentaban dificultad en cuanto al llenado de dicho formulario

Por otra parte, la participación del género masculino fue menor debido a que solamente asistieron ocho maestros que desconocían del llenado del formato, siendo estos, docentes que residen en el área rural y que laboran en el nivel primario.

3.2.2 Inducción sobre el llenado de hojas de servicio ascenso escalafonario renglón 011

GRÁFICA 7 INDUCCIÓN A DIRECTORES Y DOCENTES



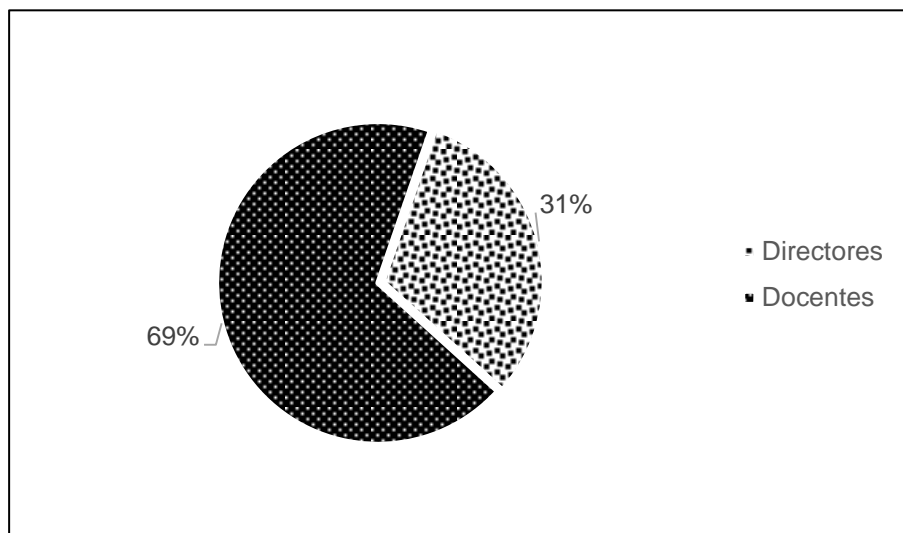
Fuente: Investigación de campo. Año 2015.

La gráfica anterior refleja que el género femenino tuvo mayor participación en la inducción sobre el llenado de las hojas de servicio, debido a que nunca habían realizado el trámite para ascender de escalafón y desconocían de los lineamientos a seguir para el llenado del formato. Participaron un total de trece docentes, cinco fungen como directoras y ocho como maestras de grado.

El género masculino tuvo poca participación por la falta de interés por conocer los lineamientos para llenar las hojas de servicio. Solamente participaron cuatro directores y seis maestros de grado siendo un total de diez participantes.

3.2.3 Taller sobre el tema liderazgo, comunicación y trabajo en equipo

GRÁFICA 8 DIRECTORES Y DOCENTES CAPACITADOS



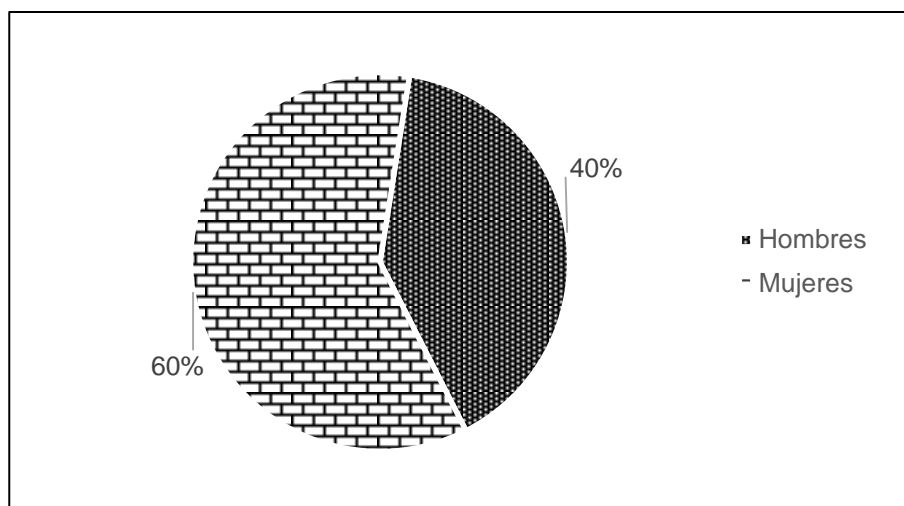
Fuente: Investigación de campo. Año 2015.

Con referencia a la gráfica anterior, la participación mayoritaria concierne a los docentes de los establecimientos públicos y privados. Los cuales mostraron interés en ampliar su conocimiento en cuanto al tema de liderazgo, comunicación y trabajo en equipo. Fueron beneficiados los setenta y dos docentes, entre ellos hombres y mujeres con un paquete de módulos denominados Directores en Acción proporcionados por el Ministerio de Educación con el fin de contribuir a la mejora de la calidad educativa.

Mientras tanto, los directores asistieron en menor porcentaje, siendo estos un total de treinta y tres, esto debido a que como administradores deben realizar trámites y esto impide su asistencia en los talleres que programa la instancia administrativa.

3.2.4 Inducción a directores sobre el proceso del manual del Sistema de Registros Educativos (SIRE; Riesgo Escolar)

GRÁFICA 9
INDUCCIÓN SOBRE MANUAL DEL SIRE



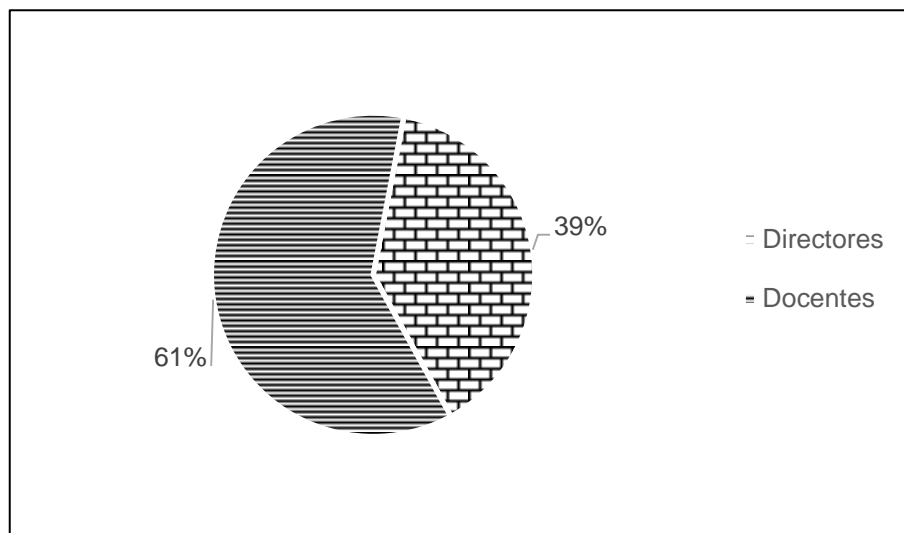
Fuente: Investigación de campo. Año 2015.

Los directores que fueron inducidos sobre el uso del manual y la plataforma del SIRE corresponden al género femenino con un total de seis directoras. La razón por la cual predomina el género femenino es por carecer de conocimientos en cuanto al uso del equipo de cómputo e internet.

También se puede observar que la menor parte corresponde al género masculino, representado por un total de cuatro directores. Por lo que a través de la inducción proporcionada a los directores obtuvieron un aprendizaje y sobre todo lograron el ingreso de los datos de los alumnos que presentaron riesgo de reprobación del ciclo escolar a través de la plataforma.

3.2.5 Capacitación sobre clima laboral y relaciones interpersonales

GRÁFICA 10 DIRECTORES Y DOCENTES CAPACITADOS



Fuente: Investigación de campo. Año 2015.

La información reflejada en esta gráfica, corresponde a la cantidad de directores y docentes de los establecimientos públicos y privados que participaron en la capacitación. Por lo que el porcentaje mayor corresponde a la cantidad de docentes que enriquecieron su conocimiento en cuanto al tema, con un total de cincuenta y ocho tanto del género femenino como masculino.

El porcentaje menor denota la participación de treinta y siete directores y directoras. El total de participantes fueron de noventa y cinco. Dicha capacitación se desarrolló con el fin de fortalecer el clima laboral y las relaciones interpersonales en el centro educativo. Ya que es una de las problemática que afrontan los establecimientos que la instancia administrativa tiene bajo su cargo.

CAPÍTULO 4 DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Título

Fortalecimiento del clima laboral en los establecimientos públicos y privados del municipio de San Juan Chamelco, Departamento de Alta Verapaz.

4.2 Introducción

El clima laboral es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción del personal y el comportamiento de las personas, en este caso directores y docentes, con su manera de trabajar y de relacionarse, el clima laboral es la percepción que un profesor comparte con otros miembros de su comunidad educativa respecto al trabajo, al ambiente físico en que realiza su labor educativa, las relaciones interpersonales que forma en torno a su trabajo diario y las normas impuestas por el director del establecimiento.

El ambiente de trabajo debe responder a las expectativas que lo conduce a mejorar tanto la calidad de vida personal como la calidad laboral y a crear condiciones en el ambiente laboral que favorezcan un alto desempeño y una alta satisfacción. Es por ello que en el plan de investigación se tiene como fin primordial detectar los factores fundamentales que tienden a afectar el clima laboral en los establecimientos públicos y privados, así mismo identificar como afectan las mismas en el proceso de enseñanza aprendizaje.

Con el propósito de fortalecer el clima laboral en los establecimientos públicos y privados, se propone solucionarla mediante la práctica de los

valores, actitudes y habilidades que favorezcan la convivencia pacífica, en un marco de respeto, honestidad, equidad y valoración y por ende buenas relaciones interpersonales.

Es importante solucionar dicha problemática en beneficio de la comunidad educativa, crear estrategias que constituyan el desarrollo de actividades que conlleven acciones comunicacionales, tales como reuniones, talleres de trabajo, capacitación al personal, charlas motivacionales, entre otras actividades que ayuden a mejorar y evaluar el clima laboral, así mismo a reducir las inadecuadas relaciones interpersonales entre los educadores. Incentivándolos a la práctica adecuada de los valores y sobre todo establecer una comunicación de doble vía para así evitar problemas dentro del plantel educativo.

4.3 Planteamiento del problema

En los establecimientos públicos y privados, se presentan conflictos entre los directores y docentes, como falta de respeto, indisciplina, carencia de valores. Pero todo ello es reflejado por la falta de relaciones interpersonales que es la base fundamental en el clima laboral. Lo mencionado con anterioridad se evidencia a través de los casos presentados en la Coordinación Técnico Administrativa del Distrito Escolar 16-10-19 del municipio de San Juan Chamelco. Por este motivo se ve la necesidad de implementar un proyecto que mejore el clima laboral en los establecimientos tanto públicos como privados

Por lo antes mencionado esta investigación se basa en la pregunta ¿Cómo influyen las relaciones interpersonales en el clima laboral en los establecimientos públicos y privados?

4.4 Justificación

El clima laboral es el conjunto de cualidades, caracteres, conductas que inciden en la percepción de las personas donde desarrollan su actividad laboral. Lógicamente este ambiente repercute en el comportamiento laboral, pero también puede llegar a carecer a través de las diversas actitudes y comportamientos que perjudican un armonioso clima laboral y provocar incomodidad entre dos o más personas, en este caso los directores y docentes.

Esta investigación es necesaria porque actualmente entre los educadores y autoridades de los establecimientos existe el divisionismo, poco compañerismo, no hay armonía, irrespeto entre ellos, no hay trabajo en equipo y sobre todo no existe una comunicación de doble vía. Por lo tanto esta investigación, es producto del diagnóstico realizado en la primera fase del ejercicio profesional supervisado, por lo que se ha observado que no existe un clima laboral armonioso, ni buenas relaciones interpersonales en los establecimientos públicos y privados, de tal manera que a medida que se incremente el nivel del clima laboral aumentarán las relaciones interpersonales.

Por lo que el desarrollo de esta investigación responde a la preocupación de conocer los factores que afectan el clima laboral y como éste tiene incidencia y repercusión en el proceso de enseñanza aprendizaje.

4.5 Objetivos

4.5.1 General

Fortalecer el clima laboral en los establecimientos públicos y privados a través de talleres y capacitaciones para promover las

relaciones interpersonales en la comunidad educativa del Distrito Escolar 16-10-19.

4.5.2 Específicos

Analizar los factores que afectan al clima laboral en los establecimientos públicos y privados a través de la utilización de instrumentos de campo para contribuir a la mejora del ambiente de relaciones laborales en las instituciones educativas.

Ejecutar un plan de capacitación a través técnicas y metodologías a fin de mejorar la convivencia armónica e incrementar las relaciones interpersonales entre directores y docentes de los establecimientos públicos y privados.

Sugerir la continuidad de las actividades propuestas en el plan de capacitación para motivar a los directores y docentes e incrementar de esta manera el clima laboral y las relaciones interpersonales dentro del plantel educativo.

4.6 Marco Teórico

4.6.1 Relaciones humanas

“Son la base para crear y mantener entre los individuos, relaciones cordiales, vínculos amistosos, basadas en ciertas reglas aceptadas por todos y fundamentalmente en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana. Así mismo, consisten en el proceso de interacción que involucra la fuerza activa y lleva a la creación de relaciones agradables o desagradables en el ámbito laboral”.⁴

Estas disminuyen los conflictos usando en entendimiento y respeto de las diferencias y puntos de vistas de los otros reduciendo las contradicciones y conflictos. Crean un ambiente armonioso con la comunicación, generan relaciones satisfactorias que permiten a cada individuo lograr la satisfacción de sus necesidades y alcanzar la realización y la felicidad.

a. Decreto Legislativo 12-91 Ley de Educación Nacional

La legislación educativa hace énfasis sobre las relaciones interpersonales que se deben de llevar dentro de un establecimiento. Por su parte, la Ley de Educación Nacional es una ley que tiene por objetivo normar el sistema educativo en Guatemala y en su artículo 36 inciso b, nos afirma que:

“Las obligaciones de los educadores es respetar y fomentar el respeto para con su comunidad entorno a los valores éticos y morales”.⁵

⁴ Editora Educativa. *Ética profesional y relaciones humanas*. (Guatemala: Centro de Ediciones, 1996), 85.

⁵ Aníbal Arizmendy, Martínez Escobedo. *Legislación básica educativa*. Leyes Educativas. (Huehuetenango, Guatemala: APC., 2013), 47.

“Artículo 37, inciso j. Las obligaciones de los directores es propiciar las buenas relaciones entre los miembros de los centros educativos e interpersonales de la comunidad en general”.⁶

b. Decreto Ley No. 1,748, Ley de Servicio Civil

La Ley de Servicio Civil, consiste en un conjunto de leyes que rigen a la Oficina Nacional de Servicio Civil, es decir a los trabajadores del Estado, es una ley de orden público y los derechos que consigna son garantías mínimas irrenunciables para los servidores públicos. Según el artículo 64 numeral 6 de la ley en mención nos afirma que:

“Las obligaciones de los servidores públicos es observar con dignidad y respeto en el desempeño de sus puestos hacia el público, los jefes, compañeros y subalternos”.⁷

c. Acuerdo Ministerial No. 01-2011 Normativa de Convivencia Pacífica y Disciplina para una Cultura de Paz en los centros educativos

El objetivo primordial de este acuerdo ministerial es sensibilizar a la comunidad educativa para promover una relación armoniosa y pacífica en los miembros de la comunidad educativa. En el artículo 3 de este reglamento nos dice que la convivencia pacífica es el equilibrio de conductas armónicas e idóneas entre los miembros que integran la comunidad educativa.

⁶ *Ibíd.*, 57.

⁷ *Ibíd.*, 19.

Por tanto como educadores tenemos la obligación de poner en práctica los valores y fortalecer las relaciones armonios dentro de los centros educativos.

La convivencia pacífica es el equilibrio de conductas 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, ética y cultural.

d. Importancia de las relaciones humanas

Las relaciones humanas son vinculaciones entre los seres humanos o personas. Cualquier tipo de interacción del ser humano de forma directa o indirecta, entre uno o más individuos, mediante la cual, se busca cubrir las necesidades de los mismos.

e. Factores positivos que intervienen en las relaciones interpersonales

Aun cuando no se comparta un punto de vista, conviene considerar las creencias y sentimientos de los demás. El respeto en el ámbito laboral contribuye a la mejora del clima laboral, en muchas situaciones, personas expuestas a la discriminación por razones raciales, religiosas u otros.

Así mismo, la comprensión ayuda a aceptar a los demás como personas, con sus limitaciones, necesidades individuales, derechas, características especiales y debilidades. La comprensión y la buena voluntad son la clave de las relaciones humanas.

Para mejorar las relaciones interpersonales, también es importante mencionar la comunicación. Este es proceso mediante el cual transmitimos y recibimos datos, ideas, opiniones, actitudes para lograr comprensión y acción. Dentro del contexto de las relaciones humanas, la comunicación desarrolla un papel muy importante, por medio de ella que se crean y sustentan todo tipo de relaciones.

f. Factores negativos que impiden las relaciones interpersonales

El no controlar las emociones desagradables, es decir cuando mostramos mal humor, odio etc. otro factor también puede ser la agresión y esta se demuestra cuando atacamos u ofendemos con palabras, gestos o actitudes. La agresión es una manifestación de la frustración.

Negarse a aceptar las opiniones ajenas y no a aceptar las equivocaciones en nuestro juicio o ideas. Negarse a comunicarse con los demás, aceptar opiniones y consejos, apartarse o rechazar el trato con los demás por cualquier causa. Sentirse inferior a los demás a causas de defectos o carencias reales o imaginarias

g. Relaciones interpersonales y la familia

“El ser humano nace y se desarrolla en el seno o núcleo social denominado familia, con una estructura bien definida y esta es quien transmite una serie de valores culturales que regirán la vida del individuo y de sus descendientes.”⁸

⁸ *Clima laboral.* <http://www.emprendepyme.net/que-es-el-clima-laboral.html> (15 de mayo de 2015).

Cuando una pareja ha convivido en el noviazgo y considera que son compatibles en su personalidad e intereses, forman un proyecto de vida que les conduce a afirmar sus lazos de afecto en el matrimonio y esto les permitirá formar una familia. Ya que la familia es la principal precursora para educar al individuo y para socializarlo dentro de distintos ámbitos, por ejemplo, aprender a compartir con sus hermanos, a convivir con el resto de familiares, etc. Luego la personalidad continúa su formación en la escuela, pero es el hogar el que tiene mayor impacto en la mentalidad del ser humano.

Por tanto las relaciones de padres y madres hacia los hijos e hijas deben reflejar el amor, pero también la disciplina. Son los padres quienes transmiten una imagen de autoridad, apoyo, protección material y emocional.

h. Relaciones Interpersonales en el centro educativo

Las relaciones humanas que se establecen en un centro educativo, se caracterizan por ese compartir cordial y respetuoso, que se proyecta inicialmente entre los docentes y el personal administrativo, trasladándose simultáneamente a todo el alumnado. A nivel de un centro educativo, este tipo de relaciones toma una significativa importancia, ya que para el alumnado los modelos o patrones de enseñanza dados por sus maestros y maestras serán adoptados e imitados.

4.6.2 Clima laboral

El clima laboral es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Está relacionado con el saber hacer, con el comportamiento de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la institución, es la alta dirección, el

terreno adecuado para un buen clima laboral, forma parte de las políticas de personal y de recursos humanos la mejora de ese ambiente con el uso de técnicas precisas.

Un buen clima laboral, se orienta hacia los objetivos generales, un negativo destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto y de bajo rendimiento, para medir el clima laboral lo normal es utilizar escalas de evaluación. En las organizaciones el clima laboral es una garantía plena de desarrollo y éxito para la organización y toda su gente, no habrá barreras donde la gente no llegue, porque su fuerza interior es más grande que todos los obstáculos, así poder alcanzar cualquier meta. El clima laboral u organizacional es un fenómeno complejo, dinámico y multidimensional que presente los siguientes componentes:

a. Factores que favorecen el clima laboral

La comunicación tanto verbal como no verbal es fundamental en el desarrollo de quien ejerce su poder dentro de una institución, a través de la comunicación se puede emitir juicios más objetivos con reflexiones inteligentes en cuanto al proceder de una acción. Para que la comunicación sea eficiente, debe ser de doble vía, es decir de director a docente y viceversa. Así mismo el liderazgo se refiere al tipo de relación que existe entre jefes y subordinados y el impacto de la misma en el ambiente laboral.

Dentro de la institución, es necesario contar con un liderazgo flexible y adaptable. Es decir, el líder deberá tener una amplia gama de actitudes ante las diferentes circunstancias; a veces se deberá ser fuerte, a veces comprensivo. En las instituciones se debe tener una buena organización tanto para la ejecución de las actividades.

El reconocer el trabajo bien realizado es vital para contribuir a la formación de un buen ambiente laboral, cuando una persona cree que es buena en alguna actividad, disfrutará al realizarla y lo hará cada vez mejor, lo que impactará su productividad. No desaproveche la oportunidad de reconocer al personal por cada trabajo bien realizado.

b. Objetivos para el estudio del clima laboral

Determinar y analizar el estado de la satisfacción laboral de los trabajadores para encontrar aspectos que puedan entorpecer la obtención de los resultados programados. Así mismo identificar fuentes de conflicto que puedan traer resultados inadecuados.

Evaluar el comportamiento de la toma de decisiones y las acciones que se ponen en práctica. Tomar las medidas correctivas relacionadas con los planes puestos en práctica, determinando nuevas acciones o consolidando las existentes. Corregir comportamientos de los jefes y personal dirigente en general.

c. Tipos de clima laboral

“El clima laboral de tipo autoritario explotador, es el tipo de clima en el que no tiene confianza en sus empleados, la mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmosfera de miedo, castigos, amenazas.”⁹

El tipo autoritario paternalista, es aquel en que la dirección tiene confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo

⁹, Manuel, López Jerez. *Clima laboral en la empresa*, Instituto de Estudios Almerienses. Alemania, (España: Consejo General de Colegios Oficiales de Graduados Sociales de España, 2006), 75.

con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados, sin embargo da la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.

El clima laboral de tipo participativo consultivo, es aquel donde las decisiones se toman generalmente en la cima pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. Por lo general la dirección los subordinados tiene confianza en sus empleados, la comunicación es de tipo descendente, las recompensas, los castigos ocasionales, se trata de satisfacer las necesidades de prestigio y de estima.

También se encuentra el tipo participativo en grupo, donde la dirección tiene plena confianza en sus empleados, las relaciones entre la dirección y el personal son mejores, la comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral, los empleados están motivados para la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y los subordinados.

d. Importancia de los empleados para generar un buen clima laboral

La importancia de los compañeros para generar un grato clima laboral, es trabajar en equipo. Se debe lograr un óptimo ambiente laboral para los trabajadores, para que éstos se sientan motivados a la hora de cumplir con sus tareas. Así mismo debe abstenerse de participar en conversaciones mal intencionadas acerca de terceros,

fomentar la cooperación para que las responsabilidades sean compartidas y se ejercite la participación.

4.7 Marco Referencial

El Ministerio de Educación de Guatemala, reconoce la importancia de la convivencia, hace énfasis en cuanto al clima laboral y las relaciones interpersonales en los centros educativos. Para demostrar las evidencias de la misma, el Ministerio de Educación implementa leyes en las cuales se enmarcan la importancia de mantener un clima laboral armónico en el centro educativo alcanzando la misma gracias a la práctica de las relaciones interpersonales. Es por ello que se crea el Acuerdo Ministerial No. 01-2011 Normativa de Convivencia Pacífica y Disciplina para una Cultura de Paz en los Centros Educativos cuyo objetivo primordial es sensibilizar a la comunidad educativa para promover una relación armoniosa y pacífica en los miembros de la comunidad educativa.

Así mismo se crea el Decreto Legislativo 12-91 Ley de Educación Nacional el cual cita que una de las obligaciones del director es propiciar las buenas relaciones entre los miembros del centro educativo e interpersonal de la comunidad en general.

Actualmente en San Juan Chamelco no se han implementado estudios de investigación sobre la influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral de los establecimientos, debido a que es uno de los problemas que resaltan en los centros educativos tanto públicos como privados. Esto permite las oportunidades para llevar cabo la investigación con factibilidad y viabilidad, así mismo se desea conocer los factores de la problemática en dichos establecimientos que pertenecen a la jurisdicción del Distrito Escolar 16-10-19 en el municipio de San Juan Chamelco, Alta Verapaz.

4.8 Metodología

4.8.1 Método

El método empleado durante el proceso de investigación fue a través del método inductivo, práctico y analítico. El método inductivo, al realizar una síntesis de toda la información recolectada durante la investigación, el método práctico al interactuar con los sujetos durante el proceso de investigación, y así mismo el método analítico que permitirá analizar, clasificar la información posible durante dicha etapa.

Durante el proceso de la investigación, se utilizaron técnicas como la encuesta, dirigido a los sujetos de estudio, esto permitió recabar información sobre la problemática a estudiar y así mismo realizar un análisis estadístico de los procedimientos a realizar durante la investigación para proponer soluciones que minimicen la problemática en los establecimientos mencionados.

4.8.2 Tipo de Investigación

El tipo de investigación que se utilizó es descriptivo con enfoque cualitativo: debido a que se seleccionan las variables y se mide cada una de ellas independientemente de las otras, con el fin de describirlas. Así mismo describe los hechos como son observados.

4.8.3 Categorías

Entre las categorías identificadas sobre el problema priorizado y que sustentan el trabajo de investigación sobre el Clima laboral y las relaciones interpersonales se pueden mencionar las siguientes:

- a. Falta de comunicación entre directores y docentes
- b. Inadecuada práctica de valores
- c. Nivel profesional
- d. Aceptación entre compañeros de trabajo
- e. Autoritarismo laboral

4.9 Variable

4.9.1 Definición Conceptual

a. Clima laboral

Es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye con el comportamiento de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la institución. El clima laboral también es definido como un patrón de características organizativas con relación a la calidad del ambiente interno de la institución, el cual es percibido por sus miembros e influye directamente en sus actitudes.

b. Relaciones Interpersonales

Son las acciones orientadas a crear y mantener entre los individuos relaciones cordiales, vínculos amistosos, basadas en ciertas reglas aceptadas por todos y fundamentalmente en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana.

4.9.2 Definición Operacional (Matriz Lógica)

TABLA 1 MATRIZ LÓGICA

CONCEPTUALIZACION			OPERACIONALIZACION	
Objetivo	Variables	Conceptualización	Indicadores	Instrumento
Fortalecer el <u>clima laboral en los establecimientos públicos y privados</u> a través de talleres y charlas para <u>promover las relaciones interpersonales en la comunidad educativa.</u>	<p>Clima laboral en los establecimientos públicos y privados (V.D)</p> <p>Promover las relaciones interpersonales en la comunidad educativa (V.I)</p>	<p>El clima laboral: Es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la institución.</p> <p>El clima laboral también es definido como un patrón de características organizativas con relación a la calidad del ambiente interno de la institución, el cual es percibido por sus miembros e influye directamente en sus actitudes.</p> <p>Relaciones interpersonales: Son las enderezadas a crear y mantener entre los individuos relaciones cordiales, vínculos amistosos, basadas en ciertas reglas aceptadas por todos y fundamentalmente en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Factores que favorecen el clima laboral • Objetivos para el estudio del clima laboral • Tipos de clima laboral • Importancia de los empleados para generar un buen clima laboral. • Relaciones humanas • Decreto Legislativo 12-91 Ley de Educación Nacional • Acuerdo Ministerial 01-2011 Normativa de Convivencia Pacífica y Disciplina para una Cultura de Paz en los Centros Educativos • Decreto Ley 1,748 Ley de Servicio Civil. • Factores que intervienen en las relaciones interpersonales • Factores negativos que impiden las relaciones interpersonales • Relaciones interpersonales y la familia • Relaciones interpersonales en el centro educativo. • Relaciones interpersonales en las relaciones laborales 	<p>Encuesta</p> <p>Consiste en una serie de preguntas que permiten medir los indicadores de una o más variables. A través del mismo se adquiere información acerca de lo que se investiga.</p>

Fuente: Elaboración propia. Año 2015.

4.10 Diseño de investigación

El diseño de investigación utilizado fue la investigación no experimental, conocida también ex post-facto. Es sistemática y empírica; en ella, las variables independientes no se manipulan, porque ya han sucedido, las inferencias de las relaciones entre las variables se realizan sin intervención o influencia directa, y se observan tal y como se han dado en su contexto natural.

4.11 Sujetos

Los sujetos de estudio fueron los directores y docentes de los centros educativos públicos y privados elegidos según la magnitud del problema.

4.11.1 Universo

El universo lo constituyó una población de 309 sujetos siendo ellos directores y docentes de establecimientos públicos y privados de ambos sexos y personal administrativo de la Coordinación Técnico Administrativa, Distrito Escolar 16-10-19.

4.11.2 Muestra

Se utilizó la técnica al azar, se determinó una población de 40 personas, entre ellos directores y docentes que constituyen las microrregiones de los establecimientos públicos y privados del Distrito Escolar. Puesto a que en la investigación se determinó que el problema no se da en todos los establecimientos.

4.11.3 Ámbitos de estudio

Entre los ámbitos de estudio que fueron necesarios considerar dentro del proceso de investigación, se hacen mención de los siguientes:

a. Ámbito geográfico

El proceso de investigación se llevó a cabo en el Municipio de San Juan Chamelco, Departamento de Alta Verapaz, en la Coordinación Técnico Admirativa del Distrito Escolar 16-10-19.

b. Ámbito institucional

Coordinación Técnico Administrativa Distrito Escolar 16-10-19 San Juan Chamelco, Alta Verapaz.

c. Ámbito personal

Para la ejecución del proceso de investigación, se contó con el Coordinador Técnico Administrativo del Distrito Escolar 16-10-19, directores de los establecimientos, personal docente y alumna epesista.

d. Ámbito temporal

La investigación se realizó entre los meses de Mayo a Octubre del año 2015.

e. Ámbito temático

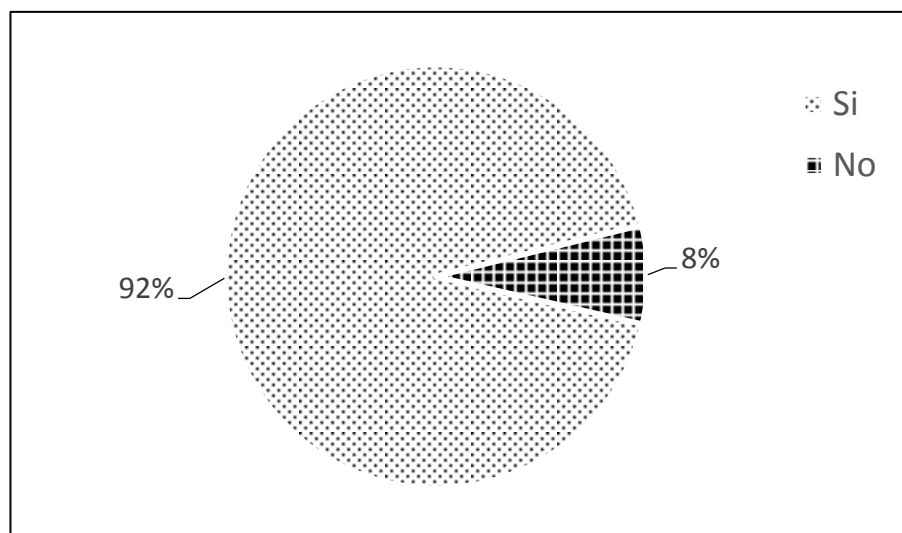
Clima Laboral y Relaciones Interpersonales.

4.12 Instrumentos

Para realizar el proceso de recolección de datos, se utilizó una encuesta, la cual consistió en una serie de preguntas que permitió medir una o más variables. A través del mismo se adquirió información acerca de lo que se investigó. Esta se aplicó a los directores y docentes de los establecimientos en mención.

4.13 Análisis estadístico

GRÁFICA 11 SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE LABORAL

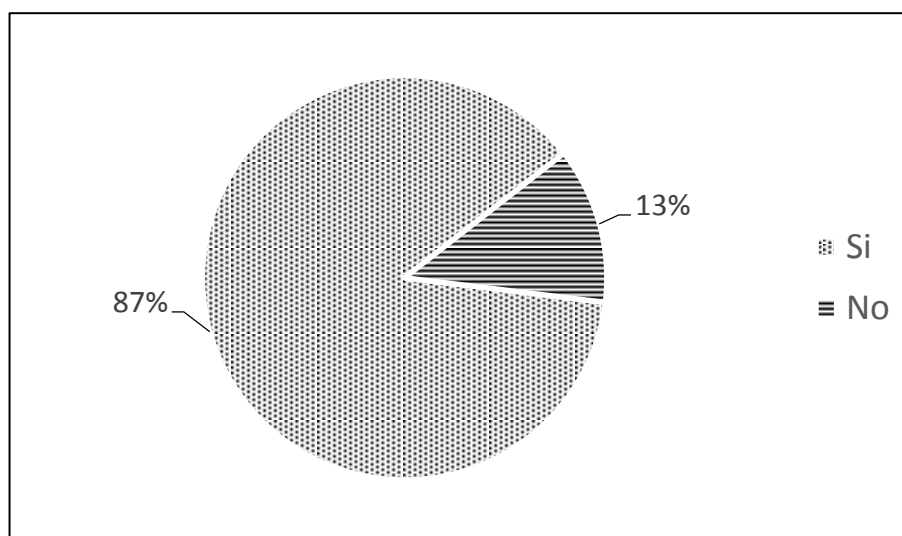


Fuente: Investigación de campo. Año 2015.

Para conocer el grado de conocimiento que tienen los directores y docentes sobre el tema Clima laboral y Relaciones interpersonales, del total de la población investigada se tomó una muestra para ser indagada acerca del tema. A lo que la gráfica se representa la muestra de la población que afirma no estar satisfecho con el ambiente de trabajo que se desarrolla en el establecimiento, debido la comunidad educativa no colabora en la realización de las distintas actividades planificadas por el plantel y están acostumbrados a un sistema de trabajo diferente.

El porcentaje menor de la muestra se siente satisfecho en el ambiente laboral debido a que ellos si reciben el apoyo por parte de los compañeros docentes en la realización de actividades. Así mismo, la relación entre director la comunidad educativa es amena, prevalece la responsabilidad, el respeto, trabajo en equipo.

GRÁFICA 12 RELACIÓN ENTRE DIRECTOR Y COMPAÑEROS DE TRABAJO



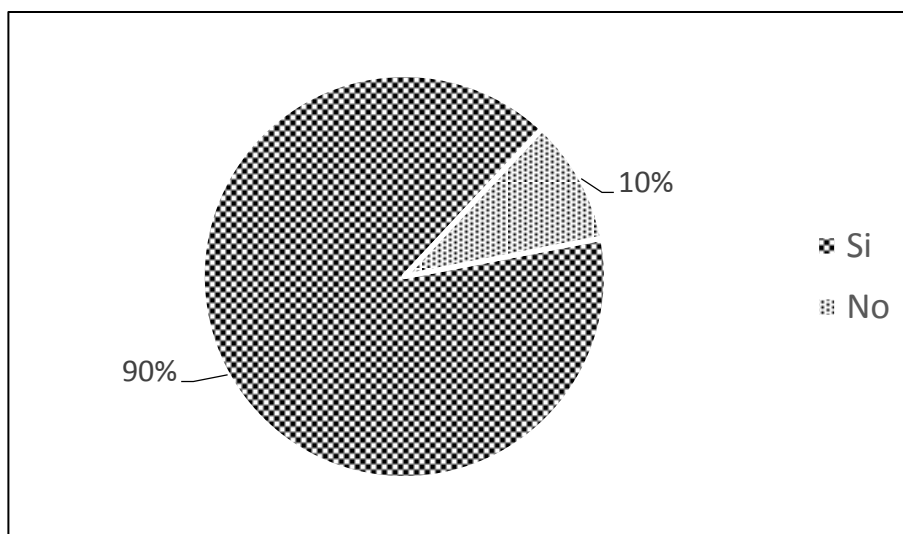
Fuente: Investigación de campo. Año 2015.

En la presente información se da a conocer que el porcentaje mayor de la muestra de la población afirma que existe una relación amena entre el director y el personal docente, a través de la comunicación se facilita el trabajo en equipo, se llega a acuerdos para no crear ningún tipo de conflicto y se respeta las opiniones de los demás. Para mantener un trabajo equitativo, se crean las distintas comisiones para la realización de las actividades planificadas; así mismo, existe una participación constante por parte de la comunidad educativa.

Por otra parte la minoría indica que no existe una relación amena ni mucho menos trabajo en equipo, no existe tolerancia hacia los demás compañeros debido a las actitudes que estos presentan. Que el director es un líder autoritario y no deja espacios para el diálogo, sobre todo para resolver los conflictos que se presentan en la institución educativa.

GRÁFICA 13

APORTES DEL EQUIPO PARA SOLUCIONAR PROBLEMAS

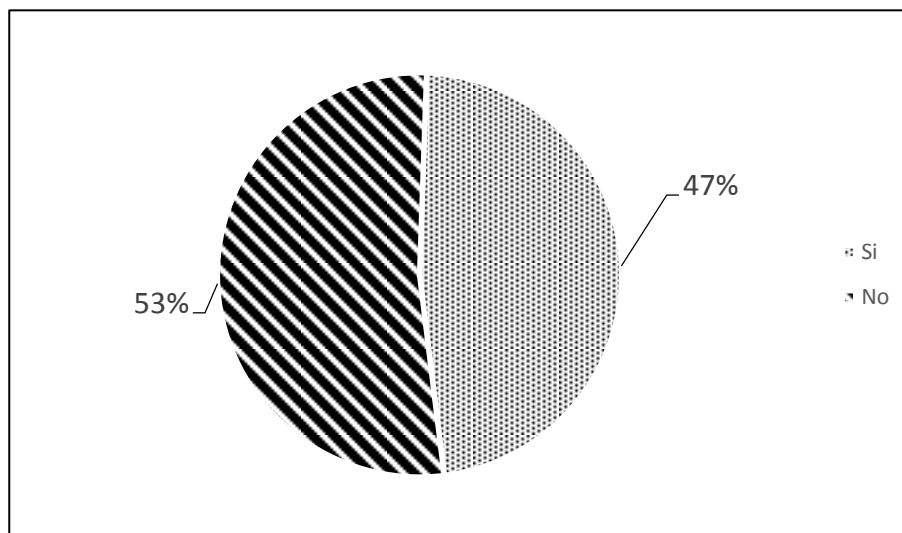


Fuente: Investigación de campo. Año 2015.

En la presente gráfica se muestra que la mayoría de los encuestados hacen énfasis que para la resolución de los conflictos que se presentan en la institución educativa, el dialogo es la herramienta fundamental. A partir de ello se da a conocer la problemática para luego pedir la intervención de los demás miembros del personal docente quienes aportan alternativas de solución, se respetan las opiniones y sugerencias que presentan los mismos con el fin de llegar a un mutuo acuerdo y solucionar de manera efectiva dicha problemática.

En cuanto al porcentaje menor los encuestados dan a conocer que el director del establecimiento es quien resuelve los problemas y no pide las sugerencias del equipo de trabajo, dado a que no se llega a ningún acuerdo y esto tiende a crear un ambiente de conflictividad. Por ello concluyen que no existen aportes por parte del equipo de trabajo.

GRÁFICA 14 RELACIONES HUMANAS ENTRE COMPAÑEROS DOCENTES

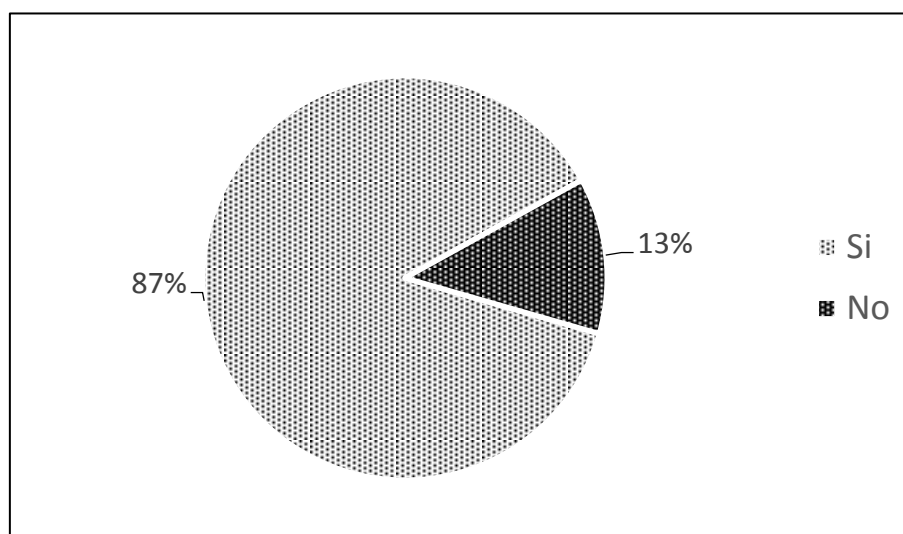


Fuente: Investigación de campo. Año 2015.

En cuanto a las relaciones humanas entre los compañeros de trabajo, los encuestados en su minoría, dan a conocer que sí existen buenas relaciones humanas, debido a que existe respeto, confianza, comunicación, sobre todo solidaridad, responsabilidad, tolerancia hacia las diferencias entre el personal administrativo y docente.

Por tanto la mayoría opina que las relaciones humanas no se dan de manera efectiva, donde ellos laboran existe divisionismo debido a que no comparten las ideas y sugerencias de los demás y que los valores se practican de manera inadecuada. Por tanto concluyen que a medida que exista una buena relación se trabaja de manera efectiva, sobresalen los valores y una convivencia pacífica, siendo los mediadores los directores de los establecimientos y el personal docente, debido a que como educadores son el reflejo, ejemplo para que los alumnos también convivan en armonía y se respeten entre sí.

GRÁFICA 15 RELACIONES INTERPERSONALES EN EL AMBIENTE LABORAL

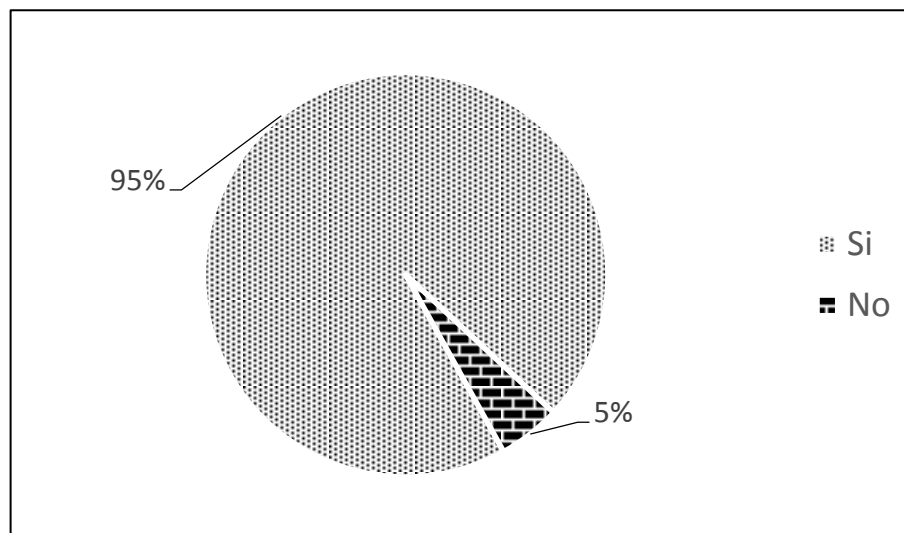


Fuente: Investigación de campo. Año 2015.

La mayoría de los encuestados conoce la importancia y el papel que juegan las relaciones interpersonales en el ambiente educativo, son la base fundamental para realizar un trabajo en equipo; así mismo, crea entre los miembros de la comunidad educativa un clima agradable, un ambiente sano, respetuoso y cordial. Afirman que las relaciones interpersonales son la clave para llegar al éxito, porque todos trabajan en equipo con el fin de alcanzar los objetivos en cada una de las actividades propuestas para el ciclo escolar.

En cuanto a la minoría desconoce el papel que juegan las relaciones interpersonales en el ambiente laboral debido a que existe desinformación y el desinterés por informarse acerca del tema. De igual manera indican que en el establecimiento donde ellos laboran no se crea un ambiente agradable debido a las indiferencias de algunos miembros de la comunidad educativa.

GRÁFICA 16 OBLIGACIONES DEL DIRECTOR EN PROPICIAR LAS BUENAS RELACIONES HUMANAS



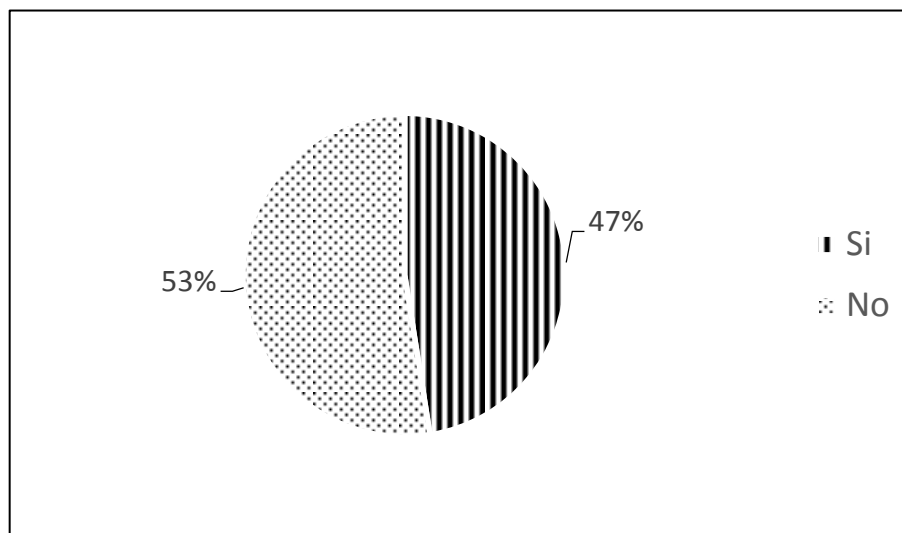
Fuente: Investigación de campo. Año 2015.

Entre las obligaciones de los directores de los establecimientos está el cumplir y propiciar entre la comunidad educativa las buenas relaciones, esto establecido por el Ministerio de Educación en la Ley de Educación Nacional, a lo que la mayoría de la muestra de la población encuestada afirma el cumplimiento de lo estipulado en la presente ley reflejado con el desempeño y eficiencia en la labor educativa.

Por otra parte la minoría representada en la gráfica niega el cumplimiento de las obligaciones del director donde los mismos laboran, porque no existe una buena comunicación entre el director y educadores, perjudicando así la relación armoniosa entre los mismos. Ya que los directores son orientadores y guías constantes del proceso educativo y sobre todo deben de buscar estrategias y soluciones para mejorar las relaciones interpersonales.

GRÁFICA 17

EQUILIBRIO DE CONDUCTAS, DISCIPLINA Y CONVIVENCIA PACIFICA EN EL ESTABLECIMIENTO

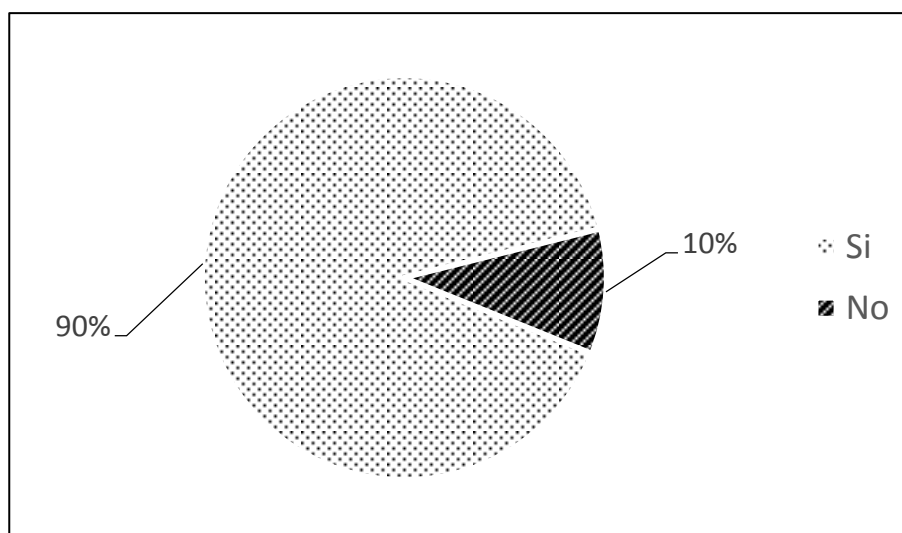


Fuente: Investigación de campo. Año 2015.

El porcentaje menor de la muestra representa a los encuestados que afirman que existe un equilibrio de conductas entre los miembros que integran la comunidad educativa, haciendo énfasis en que la disciplina y la responsabilidad son fundamentales para convivir en armonía. Se cumple lo establecido en la Normativa de Convivencia Pacífica y Disciplina para una Cultura de Paz en los Centros Educativo.

Por otra parte se puede observar que el porcentaje mayor de la muestra de la población da a conocer que la normativa de convivencia no se cumple en los ambientes de trabajo, debido a la intolerancia entre compañeros, por el nivel académico con que cuentan y no comparten las opiniones ni sugerencias de la comunidad educativa. En conclusión se puede decir que existe discriminación e indicios de lo que hoy en día conocemos como acoso laboral o mobbing.

GRÁFICA 18 PRACTICA INADECUADA DE VALORES



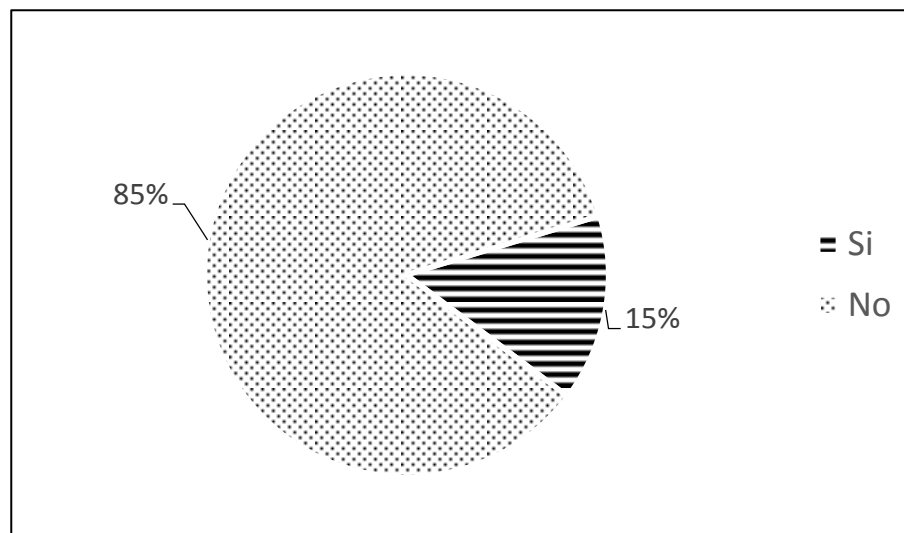
Fuente: Investigación de campo. Año 2015.

En su mayoría, los encuestados respondieron que la práctica inadecuada de los valores es la principal causa por la cual existe deficiencia en las relaciones interpersonales entre personal administrativo y docente de los establecimientos tanto públicos como privados. Reiteran que la práctica de valores inicia desde el hogar y se refleja en el ámbito laboral a través de la conducta, ya que sin valores no existiría convivencia ni armonía en el ambiente laboral.

Por consiguiente, un número menor de encuestados afirman que los valores y principios son producto de la educación no formal recibida en el hogar y que ésta no afecta en el ambiente laboral, dado a que se respeta el actuar, pensar de los demás miembros de la comunidad educativa y que es voluntad propia el cambiar de actitud. Por lo que prefieren trabajar de manera individual y no involucrarse en solucionar los problemas que se presentan en el centro educativo.

GRÁFICA 19

PARTICIPACIÓN EN TALLERES O CAPACITACIONES SOBRE CLIMA LABORAL Y RELACIONES INTERPERSONALES

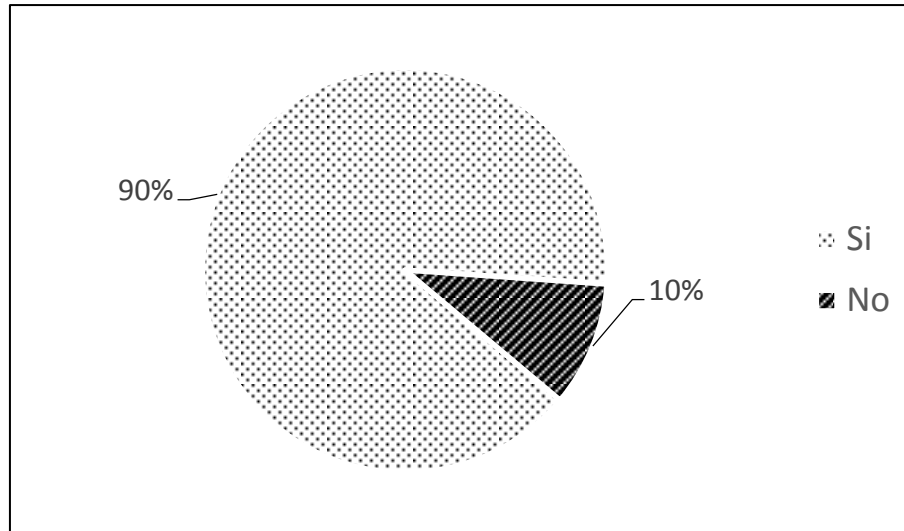


Fuente: Investigación de campo. Año 2015.

Esta gráfica refleja que en su mayoría, los encuestados dan a conocer que no han recibido ningún taller, charla o capacitación sobre el tema Clima Laboral y Relaciones Humanas, debido a que las autoridades educativas no se preocupan en llevar a cabo dichas actividades

El porcentaje menor refleja que los encuestados han recibido capacitaciones con temas sobre Autoestima, Liderazgo y Estrategias de Evaluación, mas no sobre Clima Laboral y Relaciones Interpersonales; indican que la formación la han recibido en la universidad y en otros casos por la Coordinación Técnico Administrativa, producto del trabajo realizado por Estudiantes durante el Ejercicio Profesional Supervisado.

GRÁFICA 20 LA IMPLEMENTACIÓN DE TALLERES SOBRE EL TEMA CLIMA LABORAL Y RELACIONES INTERPERSONALES



Fuente: Investigación de campo. Año 2015.

En la presente gráfica, se refleja que la mayoría de los encuestados consideran de vital importancia la implementación de talleres, charlas o capacitaciones sobre el tema en mención, a través de ellos se fomenta y propicia un ambiente laboral agradable, así mismo que ayudan a obtener nuevos conocimientos. Reconocen la urgencia con la cual se debe desarrollar el tema debido a que es una de las mayores problemáticas que afrontan los establecimientos por factores tales como: malas relaciones humanas y la falta de comunicación. Que se debe accionar para que las mismas cambien y no afecten tanto el ambiente laboral como el proceso de enseñanza aprendizaje de los niños y jóvenes, esto debido a que como educandos son el ejemplo para los educando.

La menor parte de los encuestados no lo ve necesario, debido a que afirman que cada quien es protagonista de su propia actuación y formación académica.

CONCLUSIONES

Se desarrollaron actividades administrativas tales como: la redacción de documentos, asesoría a directores y docentes, la realización de talleres de formación docente, aplicación de instrumentos de recolección de datos para fortalecer el clima laboral y las relaciones interpersonales.

Se apoyó en el proceso administrativo a través de redacción de actas, certificaciones del IGSS, oficios, entrega de textos escolares, recepción de expedientes de alumnos graduandos. Así mismo se elaboró una base de datos con información sobre la cantidad de establecimientos, directores, docentes y alumnos y un consolidado de estadística inicial.

Se organizaron capacitaciones y talleres con temas como: liderazgo, comunicación asertiva, trabajo en equipo, clima laboral y relaciones interpersonales; así también se orientó sobre el llenado de hojas de servicio y el uso de la plataforma del Sistema de Registro Educativo del Ministerio de Educación.

A través de la aplicación de instrumentos de recopilación de datos tales como la encuesta y guía de observación se identificó que la problemática que afecta a la comunidad educativa es el clima laboral y las relaciones interpersonales entre directores y docentes.

Se elaboró un plan de capacitaciones sobre cinco temas fundamentales: comunicación asertiva, manejo de conflictos, liderazgo y trabajo en equipo, valores y relaciones Interpersonales en el clima laboral que deberán desarrollarse bimestralmente.

RECOMENDACIONES

Realizar periódicamente talleres de fortalecimiento administrativo y pedagógico dirigidos a directores y docentes para mejorar la calidad educativa.

Brindar acompañamiento técnico, pedagógico y administrativo a los directores y docentes; así también actualizar constantemente la base de datos que se maneja dentro de la institución.

Implementar talleres y capacitaciones que fortalezcan la formación de directores y docente para contribuir al desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje con calidad.

Desarrollar evaluaciones constantes del proceso administrativo y técnico pedagógico para identificar las debilidades y planificar mecanismos de acción que ayuden a fortalecer el clima laboral.

Implementar cada una de las actividades propuestas en el plan de capacitación con el fin de generar conductas positivas y mejoras en el clima laboral en los centros educativos.

BIBLIOGRAFÍA

- Arnoletto, Jorge Eduardo. *Cultura clima organizacional y comportamiento humano en las organizaciones*. México: Dirección de Capacitación y Estudios de Dirección, 2009.
- Clima laboral*. <http://www.emprendepyme.net/que-es-el-clima-laboral.html> (15 de mayo de 2015).
- Coordinación Técnico Administrativa -CTA-, *Reseña histórica, visión, misión, según acta número 01.1980 punto segundo, punto cuarto de fecha 18 de agosto mil novecientos ochenta*. San Juan Chamelco, Alta Verapaz, Guatemala: 18 de Agosto de 1980. [Transcripción digital en archivo de la Coordinación Técnico Administrativa].
- Editora Educativa. *Ética profesional y relaciones humanas*. Guatemala: Centro de Ediciones, 1996.
- Ekvall, Goran, *El clima organizacional*. Madrid, España: Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid, 2003.
- Gan Bustos, Federico Et. Al. *Clima laboral*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos, 2012.
- Gordillo Castillo, Enrique. *Guía general de estilo para la presentación de trabajos académicos*. Guatemala: Centro de Estudios Urbanos y Regionales- Universidad de San Carlos de Guatemala, 2002.
- Hernández Sampieri, Roberto. Et.Al. *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill, 2010.
- López Jerez, Manuel. *Clima laboral en la empresa*, Instituto de Estudios Almerienses. Alemania, España: Consejo General de Colegios Oficiales de Graduados Sociales de España, 2006.
- Martínez Escobedo, Aníbal Arizmendy. *Legislación básica educativa*. Leyes educativas. Huehuetenango, Guatemala: APC., 2013.

Ministerio de Educación -MINEDUC-. *Módulos de formación en competencias para la gestión y dirección escolar en contextos de pobreza y diversidad cultural. Manejo de conflictos.* Guatemala: Fondo para la cultura la ciencia y la educación, 2004.

----- . *Normativa de convivencia pacífica y disciplina para una cultura de paz en los centros educativos.* Guatemala: Dirección General de Calidad y Desarrollo Educativo, 2011.

Palma Carrillo, Sonia. *Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias.* México: Editorial El Cid. 2009.

Seisedos, Nicolás. *El clima laboral y su medida.* Madrid, España: Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid, 2003.

Valencia Pereira, Wilson Arenas, *Medición del clima laboral en el sector administrativo.* México: Editorial Trillas, 2001.

Yáñez Rojas, Eugenio. *Importancia del clima laboral.* Chile: Programa de Formación General, 2003.

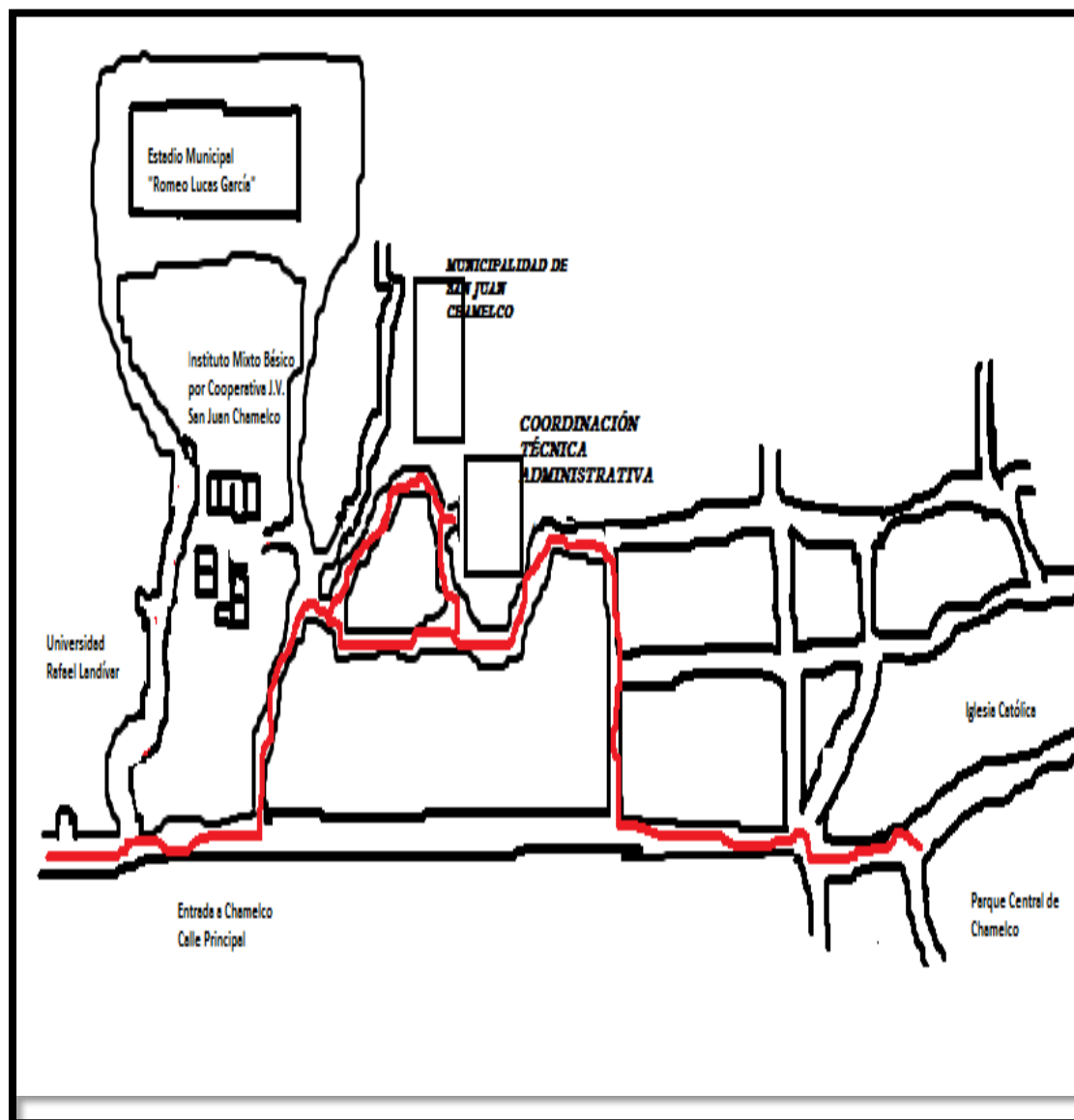


V.ºB.º
Adán García Véliz

Adán García Véliz
Licenciado en Pedagogía e Investigación Educativa
Bibliotecario

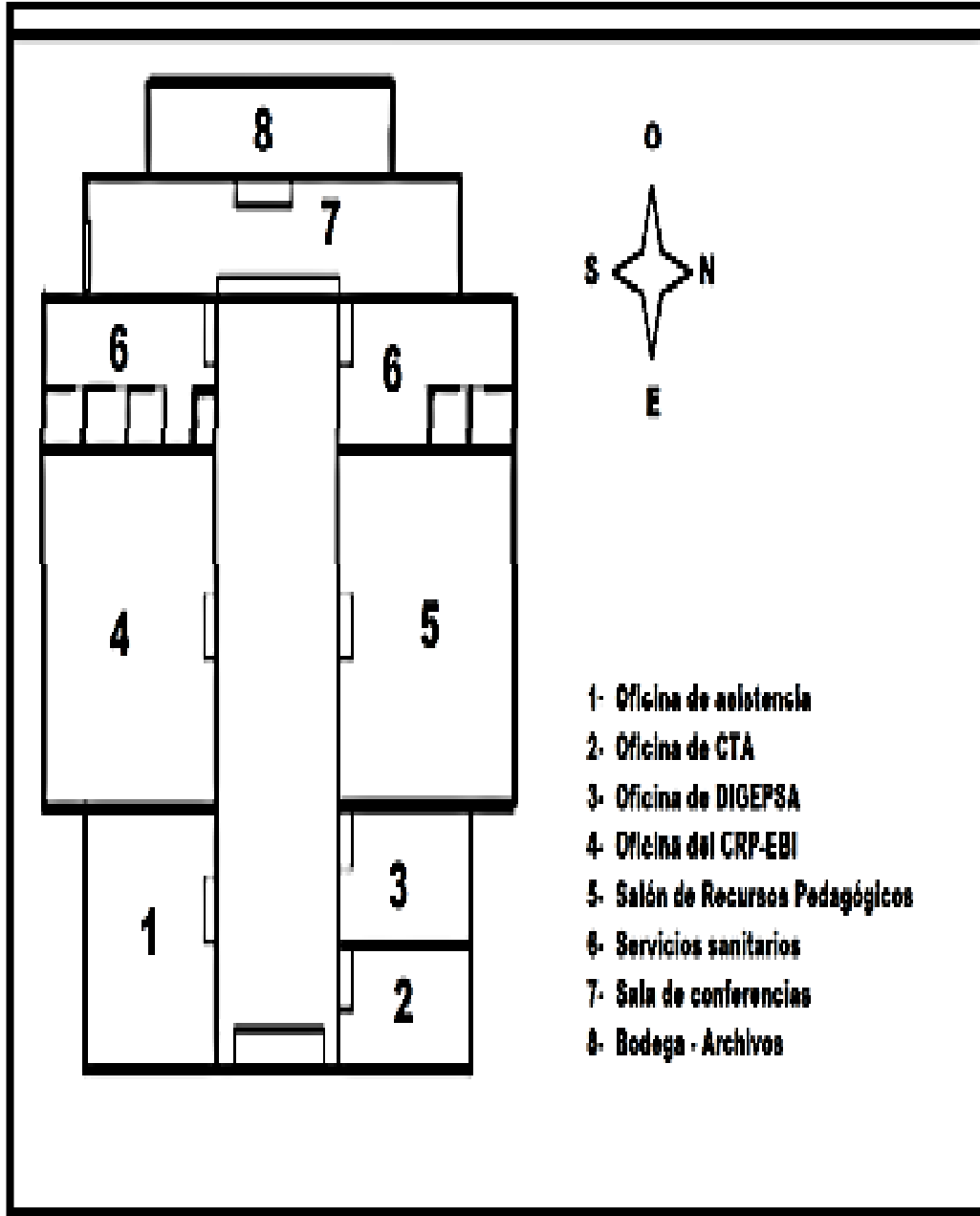
ANEXOS

IMAGEN 1
CROQUIS DE UBICACIÓN COORDINACIÓN TÉCNICA
ADMINISTRATIVA



Fuente: Investigación de Campo. Año 2015

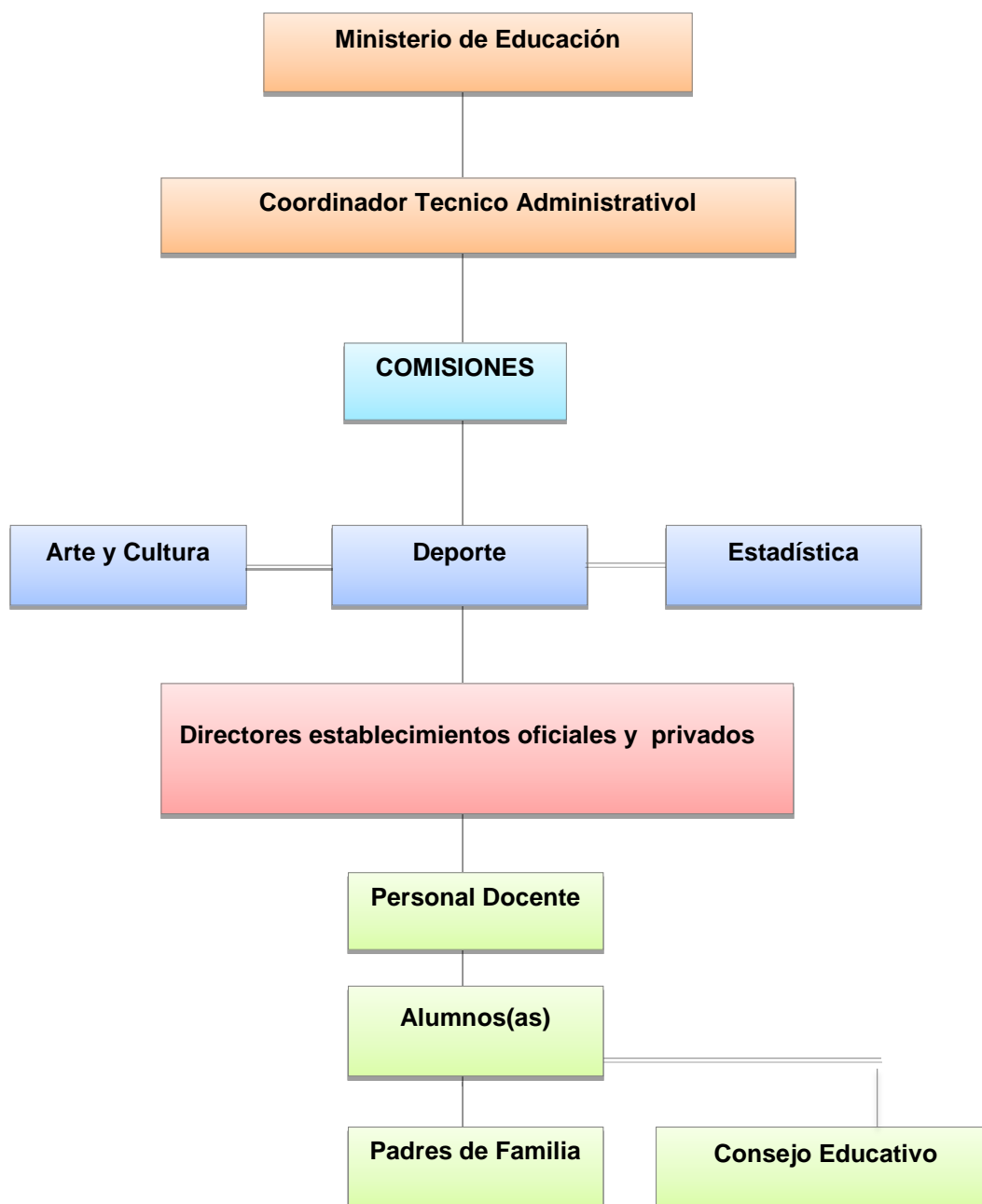
IMAGEN 2
PLANO DE LA COORDINACIÓN TÉCNICO ADMINISTRATIVA



Fuente: Investigación de Campo. Año 2015.

IMAGEN 3

ORGANIGRAMA COORDINACIÓN TÉCNICO ADMINISTRATIVA



Fuente: Investigación de Campo. Año 2015.

TABLA 2
ANÁLISIS Y PRORIZACIÓN DE PROBLEMAS
SECTOR DE LA COMUNIDAD

Principales problemas del sector	Factores que originan los problemas	Solución que requieren	Alternativa factible de solución
1. Escases del agua potable en las áreas semiurbanas del municipio.	Deficiencia en el saneamiento de las tuberías.	Realizar la limpieza de las tuberías por lo menos dos veces al mes.	Concientizar a las autoridades municipales para que realicen una pronta revisión de las tuberías así como también la limpieza de las mismas.
2. Deficiencia en el mantenimiento de calles vehiculares y peatonales.	Limitada asignación de recursos económicos.	Coordinar con diferentes sectores del municipio para mantenimiento de calles.	Gestionar ante las autoridades la pavimentación de dicha carretera.
4. Desconocimiento de la clasificación de los productos derivados de la basura.	Desinterés por parte de las autoridades del municipio para erradicar la contaminación.	Elaboración de guía didáctica para prevenir y erradicar la contaminación a través de la basura.	Colocar depósitos para la clasificación de productos derivados de la basura.
5. Deforestación en las comunidades del municipio.	Tala desmedida de árboles.	Capacitar a las autoridades locales para propiciar la conservación de los bosques.	Realizar la reforestación en las comunidades afectadas.

Fuente: Investigación de Campo. Año 2015.

**TABLA 3
SECTOR DE LA INSTITUCIÓN**

Principales problemas del sector	Factores que originan los problemas	Solución que requieren	Alternativa factible de solución
Falta de mantenimiento de los servicios sanitarios.	Escases de agua potable.	Solicitar a la municipalidad del municipio la revisión de las tuberías para agilizar el funcionamiento del agua potable.	Solicitar el apoyo a la municipalidad del municipio para la donación de un tinaco para poder conservar el agua de lluvia y darle mantenimiento a los servicios sanitarios.
Carencia de materiales de oficina.	La institución no cuenta con fondos para sufragar los gastos de oficina.	Solicitar el apoyo del personal administrativo para la compra de materiales de oficina.	Gestión a instituciones o agencias locales para la donación de materiales y suministros de oficina.
Las oficinas de la institución administrativa no son suficientes para atender a todos los usuarios.	Falta de apoyo de las autoridades hacia la instancia administrativa.	Establecer otra oficina para que todos los usuarios sean atendidos sin tener que esperar.	Solicitar a la municipalidad un ambiente más amplio para la Coordinación Técnica Administrativa.
Descontrol en la documentación administrativa	Falta de archiveros.	Implementación de más archiveros para evitar traspapelar los documentos administrativos.	Realizar gestiones ante agencias locales e institucionales para la implementación de archiveros.

Fuente: Investigación de Campo. Año 2015

**TABLA 4
SECTOR FINANZAS**

Principales problemas del sector	Factores que originan los problemas	Solución que requieren	Alternativa factible de solución
Falta del financiamiento específico para cubrir las necesidades de en Coordinación.	El Ministerio de Educación no contempla un financiamiento específico para sufragar los gastos que se requieren en la Coordinación	Solicitar el apoyo a la Dirección Departamental de Educación para el financiamiento necesario para cubrir las necesidades de la institución.	Implementar actividades para la recaudación de fondos en beneficio de la institución administrativa.

Fuente: Investigación de Campo. Año 2015.

**TABLA 5
SECTOR RECURSOS HUMANOS**

Principales problemas del sector	Factores que originan los problemas	Solución que requieren	Alternativa factible de solución
Cambio de personal administrativo anualmente.	Falta de plazas presupuestarias específicas para el personal administrativo	Crear plazas específicas para el personal administrativo y personal operativo.	Consensuar con todos los docentes la permanencia del personal administrativo, ya que cuentan con experiencia en la labor administrativa.
No cuenta con personal de servicio..	Falta de contrato por parte del MINEDUC.	Solicitar al MINEDUC el contrato del personal de servicio.	Solicitar la ayuda del personal de servicio de la municipalidad para la realización de la limpieza de la coordinación.

Fuente: Investigación de Campo. Año 2015.

TABLA 6
SECTOR CURRÍCULUM

Principales problemas del sector	Factores que originan los problemas	Solución que requieren	Alternativa factible de solución
Falta de implementación del CNB en algunos establecimientos.	Poco material proporcionado por el Ministerio de Educación.	Solicitar a la Dirección Departamental de Educación ejemplares del Currículo Nacional Base.	Consensuar con el director y personal docente la impresión de los ejemplares del CNB.
Deficiencia en la aplicación de técnicas e instrumentos de evaluación por parte de los docentes de los establecimientos públicos del nivel pre-primario y primario.	Desconocimiento por parte de algunos docentes.	Sensibilizar a los docentes con respecto a la aplicación de los recursos didácticos.	Implementar un taller a los docentes sobre la utilización y aplicación de las técnicas de evaluación.
Incumplimiento de la planificación de actividades en la Coordinación Técnica Administrativa.	Cambio constante o anual del Coordinación Técnico Administrativo.	Darle seguimiento a la planificación anterior realizando mejoras para la misma.	Elaborar una planificación parcial de las actividades a realizar y evaluarlas después de su realización.
Deficiencia en la implementación de la Educación Ambiental en los establecimientos.	Se carece de materiales de estudio destinados para la educación ambiental.	Realizar una Readecuación curricular a nivel nacional.	Desarrollar un taller sobre la implementación de la Educación Ambiental en las áreas del CNB.

Fuente: Investigación de Campo. Año 2015.

TABLA 7
SECTOR ADMINISTRATIVO

Principales problemas del sector	Factores que originan los problemas	Solución que requieren	Alternativa factible de solución
El Coordinador Técnico Administrativo no cuenta con instrumentos de supervisión y evaluación para llevar el control del trabajo realizado en los establecimientos y en la instancia administrativa.	Desinterés del personal administrativo por elaborar los instrumentos indispensables para supervisión.	Incentivar al personal administrativo para la elaboración de instrumentos de supervisión.	Elaboración de instrumentos de supervisión para el registro y control de las actividades o acciones realizadas.
Desconocimiento de funciones por parte del personal administrativo.	No se ha realizado una inducción sobre las funciones que cada miembro del personal administrativo debe realizar.	Implementación del manual de funciones.	Ejecución de un taller en donde se dé a conocer la importancia del manual y las funciones del personal administrativo.
Poco conocimiento sobre la aplicación de la legislación educativa.	Desinformación sobre las leyes vigentes que emana el MINEDUC.	Orientar al personal administrativo y docentes sobre las leyes vigentes	Realizar una capacitación sobre las leyes de educación vigentes y la aplicación de la misma.
No existe plan de contingencia.	La falta de iniciativa por parte del personal.	Elaborar un plan de contingencia para solucionar los problemas eventuales en la Coordinación.	Inducir al personal administrativo sobre la importancia y la aplicación de un plan de contingencia.
Deficiencia en la redacción de documentos de registros y controles administrativos	Desorientación en la redacción de documentos de registros y controles administrativos.	Elaboración de un manual sobre registros y controles administrativos.	Implementar una capacitación sobre redacción adecuada de documentos de registros y control.

Fuente: Investigación de Campo. Año 2015.

TABLA 8
SECTOR DE RELACIONES HUMANAS

Principales problemas del sector	Factores que originan los problemas	Solución que requieren	Alternativa factible de solución
<p>Poca participación de los docentes en las actividades planificadas por la Coordinación Técnica Administrativa.</p> <p>Deficiencia en el clima laboral y malas relaciones interpersonales entre directores y personal docente.</p>	<p>La falta de organización de las actividades.</p>	<p>Realizar una planificación de las actividades a realizar y convocar a los docentes con anticipación.</p>	<p>Elaborar un cronograma de actividades y proporcionar copia de la misma a los docentes.</p>
	<p>Inadecuada práctica valores entre directores y docentes.</p>	<p>Establecer el dialogo y actitudes de convivencia para mantener armonía entre compañeros.</p>	<p>Organizar talleres de sensibilización sobre las relaciones interpersonales dirigido a los directores y docentes.</p>
	<p>Falta de espacios de dialogo entre compañero de trabajo.</p>	<p>Incentivar a los directores y docentes a la práctica de valores para mantener el espíritu de equipo, ya que son un ejemplo para los niños.</p>	
	<p>Agresividad por parte del director o docentes.</p>		

Fuente: Investigación de Campo. Año 2015.

TABLA 9
SECTOR FILOSÓFICO, POLÍTICO, LEGAL

Principales problemas del sector	Factores que originan los problemas	Solución que requieren	Alternativa factible de solución
No se cuenta con una filosofía institucional.	Cambios contantes del Coordinador Técnico Administrativo.	Que el personal administrativo reconozca la labor que se realiza en la institución educativa hacia la comunidad.	Crear una filosofía institucional que demuestren la razón del ser de la institución.

Fuente: Investigación de Campo. Año 2015.

**ENCUESTA CLIMA LABORAL Y RELACIONES
INTERPERSONALES
DIRIGIDA A DIRECTORES Y DOCENTES
DE ESTABLECIMIENTOS PÚBLICOS Y PRIVADOS**

El propósito de esta encuesta es conocer el ambiente la relación laboral que se presentan dentro de cada uno de los establecimientos. Recuerden que las respuestas son opiniones basadas en su experiencia de trabajo.

INSTRUCCIONES. Lee cuidadosamente cada una de las preguntas y marque con una X la casilla correspondiente a la respuesta que mejor describa su opinión. No debe quedar ninguna pregunta en blanco.

1. ¿Se siente usted satisfecho con el ambiente de trabajo que se desarrolla en su establecimiento?

SI _____ No _____

¿Porqué? _____

2. ¿La relación entre el director y compañeros de trabajo es amena y facilita el trabajo en equipo sin crear ningún tipo de roces o conflictos?

SI _____ No _____

¿Cómo? _____

3. ¿Si surge un problema en el establecimiento, el director busca los aportes del equipo para que se puedan comprender y así mismo buscar la solución del mismo?

SI _____ No _____

¿Cómo? _____

4. ¿Las relaciones humanas entre sus compañeros de trabajo son buenas?

SI _____ No _____

¿Porqué? _____

5. ¿Conoce usted sobre la importancia y el papel que juegan las relaciones interpersonales en el ambiente laboral?

SI _____ No _____

¿Porqué? _____

6. Según la Ley de Educación Nacional, una de las principales obligaciones de los directores es propiciar las buenas relaciones entre la comunidad educativa, ¿esto se cumple en su establecimiento?

SI _____ No _____

¿Cómo? _____

7. ¿Existe un equilibrio de conductas armónicas entre los miembros que integran la comunidad educativa, manteniendo disciplina y una connivencia pacífica dentro del establecimiento?

SI _____ No _____

¿Cómo? _____

8. ¿Cree usted que la práctica inadecuada de los valores es la principal causa por la cual existe deficiencia en las relaciones interpersonales.

SI _____ No _____

¿Porqué? _____

9. Ha recibido algún taller, charla, capacitación sobre el Clima Laboral y las Relaciones Interpersonales.

SI _____ No _____

Temas
tratados _____

10. ¿Considera de vital importancia la implementación de herramientas metodológicas tales como talleres y charlas para fomentar el Clima Laboral y Las Relaciones Interpersonales en los establecimientos?

SI _____ No _____

¿Porqué? _____
