

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



TESINA

“Ética Profesional e Inteligencia Emocional en el Desempeño Administrativo de la Coordinación Técnica Administrativa de Telesecundaria del departamento de Suchitepéquez”

POR
DARLEE ELOÍNA GARCÍA MENDOZA

CARNÉ

201241986

Mazatenango, noviembre de 2018

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



TESINA

“Ética Profesional e Inteligencia Emocional en el Desempeño Administrativo de la Coordinación Técnica Administrativa de Telesecundaria del departamento de Suchitepéquez”

POR

DARLEE ELOÍNA GARCÍA MENDOZA

CARNÉ

201241986

ASESORA:

Lcda. MÓNICA XARON GÓMEZ HERNÁNDEZ

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

Licenciada en Pedagogía y Administración Educativa

Mazatenango, noviembre de 2018.

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUROCCIDENTE
MAZATENANGO, SUCHITEPÉQUEZ**

Ing. Murphy Paiz

Rector

Dr. Carlos Enrique Camey Rodas

Secretario General

**MIEMBROS DEL CONSESJO DIRECTIVO DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE
SUROCCIDENTE**

Dr. Guillermo Vinicio Tello Cano

Director

REPRESENTANTES DE PROFESORES

MSc. José Norberto Thomas Villatoro

Secretario

Dra. Ninet Hernández Palma

Vocal

REPRESENTANTE GRADUADO DEL CUNSUROC

Lic. Ángel Estuardo López Mejía

Vocal

REPRESENTANTES ESTUDIANTALES

TPA. Angélica Magaly Domínguez Curiel

Vocal

PEM y TAE. Rony Roderico Alonzo Solís

Vocal

COORDINACIÓN ACADÉMICA

Msc. Bernardino Alfonso Hernández Escobar
Coordinador Académico

MSc. Álvaro Estuardo Gutiérrez Gamboa
Coordinador Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas

Lic. Luis Carlos Muñoz López
Coordinador Carrera de Licenciatura en Trabajo Social

Lic. Mauricio Cajas Loarca
Coordinador Carrera de Licenciatura en Pedagogía

M.V. Edgar Roberto del Cid Chacón
Coordinador Carrera de Ingeniería en Alimentos

Ing. Agr. Edgar Guillermo Ruiz Recinos
Coordinador Carrera de Ingeniería en Agronomía Tropical

Inga. Agra. Iris Yvonnee Cárdenas Sagastume
Coordinador Carrera de Ingeniería en Gestión Ambiental Local

MSc. Tania María Cabrera Ovalle
Coordinador Carrera Licenciatura Ciencias Jurídicas y Sociales, Abogado y Notario

CARRERAS PLAN FIN DE SEMANA

MSc. Tania Elvira Marroquín Vásquez
Coordinadora de las carreras de Pedagogía

MSc. Paola Marisol Rabanales
Coordinadora Carrera Periodista Profesional y Licenciatura en Ciencias de la
Comunicación

DEDICATORIAS

Al creador de todas las cosas, el que me ha dado la vida, el entendimiento, la sabiduría y la fortaleza para alcanzar mis metas, al forjador de mi camino; el que siempre me acompaña. De tal manera que, con toda la humildad dedico mi Tesina a DIOS y a la Virgen del Perpetuo Socorro, que aunque no la tengo físicamente ha estado conmigo brindándome su amor de madre, la que es mi consuelo en las necesidades y jamás desecha mis plegarias protegiendo el camino recorrido para dar por terminada mi Tesina.

A mi padre Carlos García, quien es ejemplo de disciplina, honorabilidad, perseverancia y esfuerzo. Por ello, ha servido de inspiración, enseñándome que con pocos recursos se puede lograr mucho. Puesto que, la educación es primero priorizando sus recursos económicos a lo largo de mi carrera.

A mi madre, consejera y amiga Geraldine Mendoza, quien estoy segura, es un pilar fundamental durante el proceso de educación superior con sus oraciones. Mis hermanos Nagelly García y Eineel García, quienes de alguna u otra forma fueron usados por Dios para darme grandes lecciones. Y aunque hubo conflictos, siempre unimos lo gramos el objetivo. A mis abuelos Nidia Mendoza, Eudelia Mendoza y Juan Boj, por ser personas excepcionales, que ayudaron en mi crianza y primeras letras. Por tal razón, gracias ya que, me enseñaron a sonreír a la vida con sus opiniones y consejos sabios.

A mi pareja Emerson, puesto que, en todo momento se ha involucrado moralmente en este trabajo científico para mi formación profesional.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco en lo particular:

Quiero agradecer a todos aquellos hombres y mujeres que han contribuido en la formación humana, pero sobre todo de manera profesional en mi vida; misma que no sería igual sin las enseñanzas, en los salones del CUNSUROC. Sin duda alguna, los desvelos, la paciencia, el apoyo frente a las adversidades para continuar el camino de frente, sabiendo que una caída implica la oportunidad de aprender de los errores propios.

A los docentes del CUNSUROC, que siembran para que uno coseche. En especial estoy muy agradecida con la asesora del Ejercicio Profesional Supervisado Lcda. Xaron Gómez de Guerra, y el revisor de Tesina Lic. Jorge Archila, de quienes me siento muy orgullosa, y han demostrado que realmente poseen la vocación para enseñar y hacer lo que un docente de verdad hace.

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

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

ÍNDICE

CONTENIDO	PÁGINA
RESUMEN.....	i
ABSTRACT.....	ii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I	
1.1 Planteamiento del problema.....	3
1.2 Definición del problema.....	6
1.3 Objetivos.....	8
1.3.1 Objetivo general.....	8
1.3.2 Objetivos específicos.....	8
CAPÍTULO II	
2.1 Descripción metodológica.....	9
CAPÍTULO III MARCO TEÓRICO	
3.1. Administración.....	11
3.1.1 Administración pública.....	12
3.1.2 Administración educativa.....	13
3.2 Etapas de la Administración.....	13
3.3 Coordinación Técnica Administrativa de Telesecundaria.....	17
3.4 Ética.....	18
3.4.1 Definición de Ética profesional.....	21
3.4.2 Ética Profesional.....	23
3.4.3 Principios y valores morales.....	24

3.4.4	Códigos de ética.....	26	
3.4.5	Sentido de los códigos de ética profesional.....	27	
3.4.6	Importancia de los códigos de ética.....	27	
3.4.7	Códigos de ética y su ampliación.....	27	
3.5	Evaluación del desempeño	29	
3.6	Vocación.....	31	
3.7	Inteligencia Emocional	33	
3.8	La motivación.....	35	
3.9	Clima organizacional.....	36	
3.10	Relaciones interpersonales.....	37	
CAPÍTULO IV			
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.....			38
CAPÍTULO V			
CONCLUSIONES.....			46
RECOMENDACIONES.....			47
PROPUESTA.....			48
REFERENCIAS.....			50
ANEXOS.....			54

RESUMEN

La presente investigación establece como título: **“Ética Profesional e Inteligencia Emocional en el Desempeño Administrativo de la Coordinación Técnica Administrativa de Telesecundaria del departamento de Suchitepéquez”**. Fue realizado con la finalidad de analizar, cómo influye la inteligencia emocional y los códigos de ética en el desempeño administrativo de la Coordinación Técnica Administrativa de Telesecundaria ubicada en la ciudad de Mazatenango, departamento de Suchitepéquez. Además del surgimiento del clima laboral, puesto que, limitan los buenos procesos administrativos. Para realizar la presente investigación se utilizaron técnicas de investigación cuantitativas y cualitativas, para ello, se necesitaron instrumentos tales como: boletas de encuesta a directores y boleta de entrevista al Coordinador Técnico Administrativos de Telesecundaria del Distrito 10-027 a nivel departamental.

Según los datos recabados, se estableció que los factores de la Inteligencia Emocional y Códigos de Ética; son ineludibles en el Desempeño Administrativo de la Coordinación Técnica Administrativa de Telesecundaria. Por ende, se confirma que la inteligencia emocional y los códigos de ética, contribuyen al desarrollo de las fases mecánicas y dinámicas de dicho proceso administrativo; sin olvidar el enfoque humanista, que debe persistir en la Administración Educativa.

Palabras clave: inteligencia emocional, códigos de ética.

ABSTRACT

The present investigation establishes like title: "**Professional Ethics and Emotional Intelligence in the Administrative Performance of the Administrative Technical Coordination of Telesecundaria of the department of Suchitepéquez**". It was carried out with the purpose of analyzing, how emotional intelligence and codes of ethics influence the administrative performance of the Telesecundaria Administrative Technical Coordination located in the city of Mazatenango, Suchitepéquez department. In addition to the emergence of the labor climate, since, they limit the good administrative processes. In order to carry out the present investigation, quantitative and qualitative research techniques were used. To do so, instruments such as: director survey slips and interview ticket to the Telesecundaria Administrative Technical Coordinator of District 10-027 at departmental level were needed.

According to the data collected, it was established that the factors of Emotional Intelligence and Codes of Ethics; they are inescapable in the Administrative Performance of the Administrative Technical Coordination of Telesecundaria. Therefore, it is confirmed that emotional intelligence and codes of ethics contribute to the development of the mechanical and dynamic phases of said administrative process; without forgetting the humanist approach, which must persist in the Educational Administration.

Keywords: emotional intelligence, codes of ethics.

INTRODUCCIÓN

La Inteligencia Emocional, como las habilidades interpersonales y la gestión de las emociones, han cobrado un protagonismo clave. Este creciente aspecto emocional en el trabajo, viene motivado por la tendencia a la tercerización de la eficiencia en los servicios que se prestan a las comunidades educativas.

Hoy día, ante la necesidad de eficientar la administración pública, es primordial que se tome en consideración el análisis del papel que juega la ética y los valores en dicho proceso de profesionalización de los servidores públicos. La ética entendida como la disciplina relativa a lo bueno y lo malo, al deber y obligación ético profesional; por su parte la ética personal, se refiere a las reglas conforme a las cuales un individuo conduce su vida personal. De tal manera, la ética en la función pública, tiene que ver con la verdad y la justicia; ésta última posee aspectos, como las expectativas de la sociedad, la competencia leal, la publicidad, las relaciones públicas, las responsabilidades sociales, la autonomía de los consumidores y el comportamiento de los miembros que intervienen en la función pública.

Sin embargo, la ética debe tener el propósito de perfilar una actitud de servicio mediante la instalación de valores que hacen la esencia misma de la función pública, focalizando qué se espera de los miembros de ésta y cómo debe ser su conducta. Además, debe dotar a los administradores educativos de los parámetros para valorar la conducta que se debe de tener como servidores públicos.

Este informe de tesina constituye una investigación con criterios científicos bajo los preceptos de formación profesional del Centro Universitario de Suroccidente de la Universidad de San Carlos de Guatemala, el cual se titula: **“Ética Profesional e Inteligencia Emocional en el Desempeño Administrativo de la Coordinación Técnica Administrativa de Telesecundaria del departamento de Suchitepéquez”**.

Se estructura de cinco capítulos, desglosándose de la siguiente manera: En el capítulo I, se visualiza el planteamiento del problema; el cual, es donde se describe un discurso problematizando el fenómeno investigado.

En el capítulo II, se evidencia el marco metodológico, detallando las técnicas de investigación tales como: documental, cédula de entrevista, boletas de encuestas abiertas y cerradas.

En el Capítulo III, se presenta el contenido teórico de la tesina, a través de párrafos estructurados mediante la aplicación de las citas textuales que establece las Normas APA.

Seguidamente, en Capítulo IV se vislumbra el discurso del análisis de la información, obtenida y homogenizada por medio de la tabulación.

En el capítulo V, se presenta las conclusiones y recomendaciones; las conclusiones son afirmaciones obtenidas en el desarrollo de la investigación realizada, con base en los objetivos generales y específicos; y las recomendaciones se formulan para fortalecer a la institución objeto de estudio.

En cuanto a las referencias bibliográficas, se refiere a las fuentes de consulta y material de apoyo en la que el investigador determinó efectuar las comparaciones y análisis oportunos.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL

“Ética Profesional e Inteligencia Emocional en el Desempeño Administrativo de la Coordinación Técnica Administrativa de Telesecundaria del departamento de Suchitepéquez”

1.1 Planteamiento del problema.

La **Coordinación Técnica Administrativa de los Institutos Nacionales** de Educación Básica de Telesecundaria, del departamento de Suchitepéquez. Se encuentra ubicada en el Instituto Técnico Industrial Georg Kerschensteiner en Av. La Libertad, 11 calle zona 1, de la ciudad de Mazatenango, Suchitepéquez. Dicha Coordinación de Telesecundaria, surge con el objetivo de garantizar la educación de aquellos jóvenes que han finalizado la primaria y que por diversos factores no pueden acceder a educación. Los factores que inciden de manera negativa son: escasos recursos económicos, no ingreso a instituciones educativas privadas, lejanía al área urbana. La metodología de Telesecundaria es una innovación educativa que se vale de los medios de comunicación y tecnológicos, para generar un modelo pedagógico moderno que busca proporcionar educación básica a jóvenes que viven en comunidades rurales donde la cobertura educativa no es suficiente.

La Coordinación Técnica Administrativa de Telesecundaria, es una dependencia del Ministerio de Educación de Guatemala (MINEDUC), que tiene la responsabilidad de proponer e implementar las políticas, planes, programas, proyectos y actividades que emanen del mismo, de manera que es una institución gubernamental, que ofrece sus servicios a la comunidad educativa. La creación de dicha Coordinación Técnica Administrativa, responde a las demandas sociales del país, contribuyendo al fortalecimiento educativo de la sociedad; a través de un proceso descentralizado que permita a la sociedad guatemalteca progresar hacia los ideales de una sociedad del conocimiento.

En la actualidad, la sociedad a escala mundial, atraviesa por una crisis de Códigos Éticos e Inteligencia Emocional. Evidencia de ello, son los medios de comunicación social: televisión, radio, y escritos, si se puede evidenciar de esta manera, se considera necesario hacer la comparación con las instituciones educativas, ya que no se escapan de la crisis.

Las demandas de la misma sociedad y las políticas del MINEDUC, para solventar este problema son urgentes. Por tanto, toca a los administradores educativos e investigadores de hoy día, asumir el reto de solventar la crisis axiológica por la que se caracteriza la humanidad en las vísperas del tercer milenio.

Los docentes y el Coordinador Técnico Administrativo de Telesecundaria son piezas fundamentales en la educación, porque son generadores de cambio, es impresionante como puede influir el Coordinador Técnico Administrativo en las acciones de los directores. Por tales razones, las últimas tendencias e investigaciones dictan que es de suma importancia no solo tomar en cuenta los contenidos programáticos, para que los futuros ciudadanos se desenvuelvan exitosamente en su labor, en sus relaciones interpersonales y en cualquier ámbito de la vida, sino también se debe considerar la “Inteligencia Emocional”, además las nuevas demandas de los tiempos modernos que plantean que al valorar los aspectos emocionales se está garantizando un nivel académico acorde a la demanda en el campo laboral, para el proceso administrativo y su aplicación en la Educación.

En el ámbito educativo a menudo los administradores reportan que los directores presentan problemas que afectan el rendimiento laboral tales como: carencia de compromiso e integridad, carencia de interés, ausentismo, práctica de valores morales, reconocimiento profesional, poca motivación, apatía, depresión, entre otros. Esto se debe a que, en la mayoría de los casos el interés se centra solamente en la cantidad de contenidos que se le proporcionan al estudiante, y se le resta importancia a los Códigos de la Ética y la Inteligencia Emocional, la cual ayuda a interactuar con el mundo que tiene muy en cuenta los sentimientos y engloba habilidades prácticas como el autocontrol, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la estabilidad emocional, la perseverancia, la empatía, el desarrollo personal y la agilidad mental, las

cuales resultan indispensables para una buena y creativa adaptación e interacción social y profesional de los Directores.

Es importante tener presente que poseer una adecuada Inteligencia Emocional es indispensable y primordial, considerándola como la base para el desarrollo e implementación de comportamientos eficaces, los cuales influyen de manera positiva en los resultados de la organización. Por otra parte, se observa como los Directores que laboran diariamente en las Instituciones de Educación Básica de Telesecundaria de Suchitepéquez, constantemente manifiestan incomodidad por los cambios realizados internamente en la organización, por lo que conlleva la baja productividad, ausentismo laboral, problemas interpersonales y huelgas, entre otros.

El cumplimiento de los Códigos de Ética permite tener una convivencia armónica, con base a los valores que se profesan. Es necesario concientizar que su incumplimiento está sujeto a penalidades y sanciones que van desde una amonestación verbal o escrita, hasta la pérdida de la relación laboral; sanciones civiles o penales, según las faltas que se cometan. Las personas se consideran carentes de adaptabilidad y se ven gobernadas por el miedo, el nerviosismo y una profunda incomodidad personal ante el cambio, aunado a esto, el nivel directivo no se adapta fácilmente a la tendencia de delegar la responsabilidad y la toma de decisiones; así como también para brindar una comunicación organizacional efectiva.

El principal objetivo del estudio a realizarse con el Coordinador y Directores de Institutos Nacionales de Educación Básica de Telesecundaria del departamento de Suchitepéquez, es determinar el nivel de inteligencia emocional y los códigos de ética del Coordinador Técnico Administrativo y sus directores para establecer la incidencia dentro del desempeño administrativo.

Con base a lo expuesto surge la necesidad de investigar la **“Ética Profesional e Inteligencia Emocional en el Desempeño Administrativo de la Coordinación Técnica Administrativa de Telesecundaria del departamento de Suchitepéquez”**.

1.2 Definición del problema.

Esta investigación se centra en observar la **“Ética Profesional e Inteligencia Emocional en el Desempeño Administrativo de la Coordinación Técnica Administrativa de Telesecundaria del departamento de Suchitepéquez”**. Y a la vez, se pretende dar a conocer la influencia de la Inteligencia Emocional y los Códigos Éticos como herramientas importantes que toda persona y especialmente los Directores de Telesecundaria en conjunto con el Coordinador Técnico Administrativo deberían de tener para poder desarrollarse, de manera laboral. Como poder desempeñar de la mejor manera, la administración que realizan día con día en las Instituciones Educativas y responder a las necesidades y objetivos planteados.

El interés de realizar este estudio surge desde la práctica académica diaria, en la que tanto el Director como el C.T.A. se encuentran involucrados en el proceso administrativo trabajando en comunión para la obtención de un conocimiento, y mejorar los servicios educativos que se prestan en los establecimientos bajo su jurisdicción. Por ende, el estudio, se debe a que en la actualidad la cultura, la sociedad y la educación guatemalteca, específicamente en el departamento de Suchitepéquez, hacen procesos administrativos carentes de nivel emocional, y peor aún, sin ser éticos.

Cabe destacar, que las personas involucradas en la modalidad de Telesecundaria tienen un acomodamiento y proceso rutinario, que pueden manifestar en su vida personal y laboral, por lo que, se evidencia conflictos y dificultades, que afectan el buen desempeño; es común encontrarse día a día con administradores educativos que ocupan puestos altos, y tienen que resolver problemas a lo interno de los centros educativos. Por otra parte, son los directores quienes deben hacer un proceso administrativo adecuado, brindando un servicio para no ser vulnerables a recibir quejas, insultos, llamadas de atención, entre otros.

Aprovechar la inteligencia emocional no implica estar siempre contento o evitar las perturbaciones, sino, mantener el equilibrio, saber atravesar los malos momentos que depara la vida personal y laboral, reconocer y aceptar los propios sentimientos y salir bien de esas situaciones que pueden afectar el clima organizacional de las instituciones educativas. La utilización de la inteligencia emocional, inteligencia

intrapersonal e interpersonal en los Coordinadores y Directores de una institución, haría por ende, organizaciones más agradables, menos agresivas, eficientes y eficaces. Con ello se busca, minimizar los problemas que surgen a diario administrativamente hablando.

Es evidente que de alguna manera, le corresponde en algún momento a los administradores enfrentarse a situaciones adversas, considerando que el rol de ellos, es encontrar una solución rápida, efectiva y acertada, especialmente en los problemas. Sin embargo, si las personas aplicarán conocimientos sobre el manejo de inteligencia emocional y de ética profesional, posiblemente pueden resolver cualquier tipo de conflicto sin ninguna dificultad.

De manera que, los códigos de ética influyen en la inteligencia emocional y en el desempeño de sus funciones debido a que la inteligencia emocional es el conjunto de destrezas, actitudes, habilidades y competencias que marcan la conducta de un individuo, su comportamiento y reacciones.

1.3. Objetivos

1.3.1 Objetivo General.

Analizar la influencia de la Ética Profesional y la aplicación de la Inteligencia Emocional, en la Coordinación Técnica Administrativa y Directores de Telesecundaria para su desempeño administrativo.

1.3.2 Objetivos específicos.

- Determinar el ambiente laboral, en las reuniones sostenidas con los Directores y Coordinador Técnico Administrativo de Telesecundaria.
- Establecer el grado de aplicabilidad de la ética en el desempeño administrativo, de la Coordinación Técnica Administrativa de Telesecundaria.
- Identificar la Inteligencia Emocional, desarrollada en la Coordinación Técnica Administrativa para alcanzar el éxito de actividades laborales.

CAPÍTULO II

MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se describieron los métodos, técnicas, y procedimientos que se emplearon para el logro de los objetivos propuestos en el estudio. El mismo se inscribió, en concordancia con su objetivo general, dentro de la modalidad de investigación proyectiva, la cual permitirá solucionar necesidades de una institución y proponer alternativas de cambio. En este proceso, se realizó una cédula de entrevista al C.T.A. de Telesecundaria de Suchitepéquez, y una boleta de encuesta a los directores de Telesecundaria, para la cual se tomó una muestra de 25 directores y así recabar la información necesaria.

Para recabar datos, se utilizaron las técnicas de investigación: observación, entrevista, encuesta y la discusión.

Para desarrollar la tesina se realizó las siguientes actividades:

Se obtuvo información en la Coordinación Técnica Administrativa de Telesecundaria de Suchitepéquez, un informe sobre los directores que han incurrido en faltas por no tener ética profesional y como se encuentran emocionalmente. Seguidamente, se procedió a encuestar a 25 Directores de Telesecundaria; para analizar la relación que tienen con el C.T.A. y si ponen en práctica los códigos de ética y cómo influyen en su desempeño administrativo.

Así mismo, se utilizó una entrevista con el C.T.A. de Telesecundaria, para indagar si se ha tenido problemas con directores por falta de ética y por no controlar sus emociones. Teniendo a la vista, los datos obtenidos por los informantes claves, se realizó una discusión y un análisis sobre el tema de inteligencia emocional y códigos de ética.

Para dar a conocer los resultados obtenidos, se realizaron gráficas y un análisis de las encuestas y la entrevista para mostrar la información que se logró obtener durante la investigación, y determinar las causas de los problemas que se han encontrado.

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

A lo largo de la historia, se ha observado como el hombre ha aprovechado los recursos en el entorno transformándolos en la herramienta o elemento, para suplir una necesidad o para llevar a cabo una tarea, o propósito; con lo cual se encontró avances tecnológicos.

Con estas bases se ha ido desarrollando la sociedad actual, y en la que se encuentra como se han consolidado diversas empresas u organizaciones con muchos objetivos y metas por cumplir, las cuales no se podrían alcanzar si no existiese la administración, que se encarga de estructurar, coordinar, y direccionar los procesos a realizar en pro de alcanzar objetivos y metas propuestas radicando su importancia.

La administración es tan amplia y a la vez tan específica, porque está presente en todas partes y en cualquier proceso, por ejemplo: en la vida cotidiana cada persona o en las familias se enfrentan al desafío de organizar y administrar sus finanzas, o diseñar estrategias para obtener beneficios óptimos con sus recursos. Por ello es conveniente adentrar un poco más en el ámbito de la administración y todo lo referente a la misma.

3.1 Administración

Según Koontz, (1999), “La Administración, es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando, en grupos, los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos. Pues es el arte de hacer las cosas por conducto de las personas. La administración al igual que las demás artes hace uso del conocimiento organizado básico y lo aplica a la luz de la realidad para obtener un resultado práctico deseado, la administración se aplica a todos tipos de organizaciones. ” (p. 6)

Se entiende entonces que la Administración bien puede ser la acción gubernamental, cuando dispone de lo necesario para el cumplimiento de sus obligaciones, cuando disponen de lo necesario para cumplir las leyes, promover los

intereses públicos y resolver las cuestiones planteadas al aplicarse lo mandado; o sea todo lo relativo a la legislación, al bienestar y a la justicia.

De hecho se usó un modelo, cuando se dijo que las actividades centrales de la administración son las ya mencionadas, estas representan cuatro etapas de abordar las relaciones formales que evolucionan con el tiempo. Dubrin, A. (2000) en su obra "Fundamentos de Administración". Expone que Proceso Administrativo, es "un enfoque útil y una forma de ver el trabajo de los administradores". Dicho proceso consiste en una serie de pasos, que llevan a alcanzar el éxito total; del cual se obtiene un producto o servicio excelente, para alcanzar una utilidad rentable. El administrador y utilizar recursos financieros, humanos, físicos y tecnológicos en forma adecuada para beneficio de la empresa.

La Administración, es una disciplina que tiene por finalidad dar una explicación acerca del comportamiento de las organizaciones, además, de referirse al proceso de conducción de las mismas. La técnica de la administración implica aceptar la existencia de unos medios específicos, utilizables en la búsqueda del funcionamiento eficaz y eficiente de las organizaciones. Incluye principios, normas y procedimientos para la conducción racional de las organizaciones.

3.1.1 Administración Pública:

Primero, es necesario definir a la Administración Pública: es una organización que el Estado utiliza para canalizar adecuadamente demandas sociales y satisfacerlas, a través de la transformación de recursos públicos en acciones modificadoras de la realidad, mediante la producción de bienes, servicios y regulaciones. Este concepto de administración pública muestra lo diverso que es esta "organización", en el sentido de que, incluye en su seno diferentes espacios y especialistas que se ocupan específicamente de una tarea, y que, su interdependencia hace muy difícil establecer que se debe reformar y que no, y por ende realizar una reforma administrativa no es tarea de unos pocos, sino que abarca a todo el conjunto de ella y también a la sociedad.

3.1.2 Administración Educativa

Según Reyes Ponce (2000). Al referirse a la administración indica que “es un proceso dinámico y evolutivo que se adapta continuamente a las condiciones políticas, sociales, económicas y tecnológicas e influye en ellas dentro de un contexto educativo” (P. 10)

Para (Cabanellas, 2001; p. 107). La ciencia de la administración la define como “el conjunto de reglas para gestionar bien los negocios, y más particularmente; para aplicar los medios a la consecución de los fines del Estado, en lo que se refiere al sistema educativo”.

La administración Educativa, es una disciplina que en los últimos tiempos ante la "Sociedad de conocimiento" está haciendo un llamado a los actores educativos, para que, recuperen la capacidad de crear un nuevo futuro. Con mayor imaginación y con base en las posibilidades que son capaces de visualizar como factibles.

Administración Educativa se define como, la habilidad aplicada al manejo de los recursos humanos, materiales y tecnológicos, destinados al cumplimiento de los fines, objetivos y metas del sistema educativo. Según MacGregor 1991. “la Administración Educativa tiene su naturaleza, en la filosofía y características específicas que la diferencian de otra administración. Requiere de la aplicación de técnicas, métodos y procedimientos en correspondencia a las características y necesidades del sistema” (p. 29).

3.2 Etapas de la administración

Previsión: Es el elemento de la administración en el que con base, en las condiciones futuras en que una empresa habrá de encontrarse, reveladas por una investigación técnica, se determinan los principales cursos de acción que permitirán realizar los objetivos de la empresa.

Entonces, se entiende por previsión como aquella etapa del proceso administrativo, donde se diagnostica a través de datos relevantes del pasado y del presente que sean relevantes, de tal forma que se puedan construir contextos sociales, políticos,

económicos, tecnológicos, entre otros., en los que se desenvolverá la empresa en el mediano como en el largo plazo.

Planeación: La Planificación es el proceso por el cual se obtiene una visión del futuro, en donde es posible determinar y lograr los objetivos, mediante la elección de un curso de acción.

Para Stoner, J. (1996) Planeación, “es pensar con anticipación en los objetivos, acciones y recursos de la empresa, basándose en un plan o método lógico y práctico, y no en intuiciones”. Para la realización del plan efectivo, se debe tomar en cuenta que los objetivos deben ser concretos, específicos y a corto plazo; que los procedimientos deben ser funcionales y beneficiosos de los cuales se deberá seguir para el logro de los fines. Además, un plan es una guía para que la organización obtenga y comprometa los recursos necesarios para el logro de sus metas propuestas; para que, cada miembro de la empresa desarrolle sus funciones guiándose en el plan establecido; y que dicha planeación debe ser flexible a los cambios o correcciones necesarias.

Organización: Se refiere a la creación de una estructura, la cual determine las jerarquías necesarias y agrupación de actividades, con el fin de simplificar las mismas y sus funciones dentro del grupo social.

Stoner, J. (1996) expone que Organizar es “dividir, separar y reunir nuevamente para coordinar las actividades y los recursos de la empresa, cumplir las metas que se encuentran plasmadas en la planeación”. Implica también la toma de decisiones que es parte primordial ya que a través de ella, se tomarán las decisiones más pertinentes, que puedan beneficiar a la empresa.

La fase de organización se apoya en los siguientes cuatro pasos principales, para el éxito total de la misma:

División Del Trabajo: es fragmentar el trabajo general en pequeñas tareas, de tal manera que, el personal se encargue en una sola, sin que existan escapes de responsabilidades que los dirigen.

Departamentalización: ya dividido el trabajo, ahora se forman pequeños grupos en pequeños departamentos; cuyas actividades de trabajo puedan realizar bajo el mando de una persona. Jerarquía: es el patrón de diversos niveles de la estructura de la organización. Dentro de la Jerarquía existen dos elementos muy importantes. El Tramo Administrativo: que es el número de subordinados, que dependen directamente de una persona. Cadena De Mando: indica de quien depende cada uno de los distintos elementos del personal. Coordinación: es la integración de todas las actividades de las secciones, independientes en uno solo para lograr su fin.

Integración: Dentro de la etapa de Dirección comprende: "Integración". Reyes, A. (1996) indica que, "es obtener y modular los componentes materiales y humanos, que la planeación y la organización marcan como necesarios, para el adecuado funcionamiento de una empresa". Su importancia radica en que es el primer elemento de la etapa dinámica, por lo tanto la Dirección depende de la Integración, debido a que, gran parte de la teoría formulada tenga la eficiencia prevista y ser el punto de contacto entre lo estático y lo dinámico; lo teórico y lo práctico.

Es una etapa de gran amplitud y permanente, debido a que hay que estar integrando los recursos necesarios a la empresa.

Dirección: Dubrin, A. (2000) indica que es también llamada Liderazgo, que "es la capacidad de influir y ejercer la autoridad sobre los demás, con la ambición de alcanzar las metas de la institución; por lo tanto, radica en dosificar energía, dirigir, activar e inducir a terceros". El liderazgo incluye, decenas de procesos interpersonales como: motivar, comunicar, capacitar y manifestar a los miembros de un grupo, la forma en que pueden alcanzar los fines.

El liderazgo o la dirección, es un componente tan primordial de la labor administrativa, que algunos consideran que la administración, es alcanzar los fines por medio de las personas. El fundamento del liderazgo en la administración, implica inspirar al personal y propiciar, para mantener un sistema administrativo estable. Se han identificado ocho papeles relacionados con el liderazgo que son:

- Figura representativa: los gerentes de alto nivel se dedican en representación de la empresa para dirigir actividades.
- Vocero: debe ser emisor dentro de la empresa con cada área o grupo de personal; y exterior debe ser un vocero de la empresa.
- Negociador; cada gerente debe ser hábil, para negociar dentro de la empresa (grupos de laborantes) como fuera de ella (proveedores y vendedores potenciales).
- Instructor: un gerente eficiente debe capacitar a cada miembro de la empresa, para mantener una estabilidad en cada departamento, para una productividad satisfactoria. Debe brindar asesoría a cada área, informando los cambios que se presentan.
- Formador de equipos; para formar un equipo, debe seleccionar al personal adecuado para que, el grupo trabaje con ánimo y que los resultados de las tareas que se les designe sean satisfactorios
- Jugador de equipo: debe tomar en cuenta tres aspectos importantes para ser un buen jugador; debe mostrar la buena conducta del personal, debe colaborar con las actividades de cada departamento y mostrar una lealtad a sus superiores basándose en el plan y en las decisiones.
- Solucionador de problemas técnicos: cuando se presentan problemas técnicos debe apoyar al grupo, para solucionar a través de la asesoría que proporciona.
- Emprendedor: debe tomar en cuenta los cambios que se presentan constantemente dentro de la administración, a la cual, debe innovar y presentar nuevas ideas que puedan ser productivas.

Control: El control se refiere a los mecanismos utilizados, para garantizar que conductas y desempeño se cumplan con las reglas y procedimientos de una empresa. El término control tiene una connotación negativa para la mayoría de las personas, pues se le asocia con restricción, imposición, delimitación, vigilancia o manipulación; (Robbins, 1990) define el control como "un proceso de vigilar las actividades para cerciorarse de que se desarrollan conforme se planearon y para corregir cualquier desviación evidente".

Stoner. J (1996) indica que el Control contiene varios elementos como: Establecer estándares de desempeño: Se debe establecer medidas de control, en donde indique el desempeño del personal en cada actividad, y si realmente se están alcanzando los resultados esperados.

Medir los resultados con las normas establecidas; al establecer normas que son las indicaciones determinadas, se debe controlar si realmente el personal cumple las instrucciones y normas que se ha establecido para cada puesto.

3.3 Coordinación técnica de telesecundaria

El Ministerio de Educación, es la institución del estado responsable de coordinar y ejecutar políticas educativas, con el fin de mejorar la calidad, de proporcionar y facilitar educación a sus habitantes, dar cobertura educativa en todo el territorio guatemalteco en sus diferentes niveles y modalidades.

El Modelo Educativo de Telesecundaria, es una modalidad de educación permanente, que brinda servicio en el ciclo básico del nivel medio, particularmente a la población del área rural, la cual funciona con material audiovisual, impreso y tecnológico, y con un docente quien funge como facilitador en el proceso educativo.

Por ello, tal como lo describe Monzón, 2011, “Es una modalidad educativa en comunidades rurales, indígenas y semi urbanas, que se da por medio de una señal de televisión, y un solo maestro que trabaja todas las materias académicas, y es el que coordina todas las actividades escolares” (p. 35).

Otro autor consultado, indica que los Modelos Educativos de Telesecundaria, “Son servicios e insumos dirigidos a estudiantes, profesores directivos de las escuelas y la capacitación docente, consistiendo en el mejoramiento del sistema educativo, a través de la distribución de materiales educativos y tecnológicos” Arnaut, 2010, (p. 219).

Ante esta situación, el Ministerio de Educación desde hace unos años ha venido realizando algunas acciones concretas, fortaleciendo el sistema de supervisión educativa. El modelo de Telesecundaria en Guatemala, surge como programa en el año 1996 con la firma de un convenio de Cooperación en materia de Educación, entre

México y Centro América, el cual se establece para aunar esfuerzos entre los países que tienen culturas semejantes, además de situaciones y necesidades comunes.

Inicia en Guatemala como un Programa experimental en el año 1998, con un periodo de 5 años (Acuerdo Ministerial No. 39-98 de fecha 3 de marzo de 1998), con 130 docentes adscritos a igual número de telesecundarias, en las que se atendió a 3,250 estudiantes en 5 Departamentos del país.

En el año 2008 tuvo una cobertura en los 22 departamentos del país, presencia en 221 municipios con 647 Institutos que atendieron 43,191 estudiantes de los tres grados básicos. Para el año 2009, se cuenta con 1,347 Institutos con cerca de 75,000 estudiantes de los tres grados.

3.4 Ética

Según el autor Rodríguez, (1993) “la ética, es la parte de la filosofía que estudia la moralidad del obrar humano; es decir, considera los actos humanos en cuanto son buenos o malos” (p.17).

De manera que, en términos económicos que el hombre solo busca la maximización de sus preferencias, resultaría inapropiado, ya que las personas, tienen también elementos emocionales; las emociones son parte de la realidad y muchas de esas emociones y sentimientos son también altruistas.

Por tanto, en principio el comportamiento humano está también movido por la justicia, entendida en palabras de Cortina (1996, p.117) como “aquello que es

exigible a cualquier ser racional que quiera pensar moralmente”, con lo cual, se deriva que es moralmente justo lo que satisface intereses universales.

Para poder definir la ética profesional, se analizará desde conceptos separados: La ética es la rama de la filosofía que estudia los comportamientos humanos, desde la perspectiva de la moral. Se dice también, del conjunto de normas funcionales para el

adecuado ejercicio de cualquier oficio o profesión, las cualidades se remiten a valores morales.

Cuando la ética es aplicada al ámbito público, pasa a denominarse ética pública o ética para la gestión pública, la cual trata de definir lo que está “bien” de lo que está “mal” para la colectividad, constituyéndose tal como lo indica, Mendieta (2006). “En un patrón moral básico de carácter universal y generalizable,... dado lo racional y razonable de sus fines, valores y prescripciones de conducta. Esta ética, afecta a los individuos en tanto que son miembros de la sociedad” (p. 18)

Por tanto, la ética pública tiene como finalidad, contribuir con el desarrollo de la sociedad en términos de mejorar la calidad de vida de todos sus miembros. De allí que se pretenda en este artículo, destacar la relación indisoluble existente entre la naturaleza humana y la gerencia de las organizaciones públicas, en el sostenimiento de los principios justos de convivencia. Contextualización Inicial. Los tiempos contemporáneos dan cuenta de una realidad económica, social y política cambiante, que influye de manera significativa en el devenir de la sociedad y las organizaciones.

Desde esta perspectiva, conviene caracterizar el mal como la presencia de anti valores o prácticas indebidas, que tienen lugar en la cotidianidad gerencial y que se divulgan permanentemente en los diferentes medios de comunicación social, lo cual infunde desconfianza en la sociedad. En el núcleo de estas prácticas, indebidas o anti valores se encuentra el fenómeno de la corrupción, como uno de los males con mayor incidencia a nivel mundial, lo cual invita a reflexionar lo señalado por (Carbonell, 2003) “la acción corrupta, se da exclusivamente por que un individuo, toma la decisión de realizar la acción corrupta” (p.77), es decir, no es una decisión ingenua.

Sin embargo, considerar que el ser humano actúa movido naturalmente por el egoísmo, como lo afirmó Hobbes (en Iribarren 2007), o decir, en términos “económicos” que el “hombre solo busca la maximización de sus preferencias, resultaría inapropiado, ya que las personas, tienen también elementos emocionales”. Las emociones son parte de la realidad y muchas de esas emociones y sentimientos son también altruistas, tal como lo señala Smith (en Mauri 2005) en su teoría de los

sentimientos morales, “ el hombre de modo natural toma interés por los demás, de modo que su felicidad o desgracia no le son ajenas”.

Es esta clase de sentimientos, los que dan lugar a la “Empatía” donde el hombre tiene la necesidad de contemplar el bienestar de los que los rodea, por lo tanto, el ser humano es también capaz de amar, de justicia, no es solo un ser que se dedica a maximizar sus preferencias; tal como lo apunta Villa (1999) “con todo no siempre resulta sencillo trazar una línea divisoria clara, entre el altruismo y el egoísmo, pues dada la naturaleza humana resulta auténticamente difícil encontrar actitudes puramente egoístas o puramente altruistas” (p. 142).

Confirmada en diccionarios se define la ética, como la parte de la filosofía que comprende el estudio de la moral, y de las obligaciones del hombre. Por tanto, la moral son los comportamientos humanos desde la perspectiva del bien y el mal. La ética entonces hace reflexionar al individuo sobre los valores morales, que lo inducen a actuar conforme ha sido educado en su contexto social.

La profesión, tiene fundamento en los conocimientos amplios para realizar servicios en beneficio social, quien actúa con responsabilidad personal y contribuye al desarrollo de la humanidad dependiendo de su profesión. Un médico por ejemplo; tiene como fin curar enfermedades o tratarlos, entonces, vela por la salud de sus pacientes, así un psicólogo ayuda a las personas a superar algún trauma o a cambiar su comportamiento, un docente contribuye a la formación integral del individuo, entonces cada quien realiza actividades de acuerdo a su profesión.

3.4.1 Definición de ética profesional

Se recalca que profesión según Menéndez 2001 es una “capacidad cualificada, requerida por el bien común con peculiares posibilidades económico-sociales” (p. 12). Se comprende entonces, que la profesión es arte, oficio, ocupación o empleo en la cual se ejecutan actividades de acuerdo a la especialidad del profesional, donde la persona realiza un bien común. Posterior a tener claro lo que significa ética y profesión, se procede a darle una definición a la ética profesional.

La ética profesional, puede definirse como la ciencia normativa que estudia los deberes y los derechos profesionales de cada profesión. También, se le llama Deontología. Al decir profesional no solo se refiere a que la ética es solo para quienes tienen un título o son profesionales, sino que ésta en especial va destinada a las personas que ejercen una profesión u oficio en particular permanente o remunerado.

Al hacer referencia a la deontología, se enfoca a los deberes que tienen las personas que ejercen un oficio, no importa si tiene un título o alto nivel académico o carezca del mismo, siempre debe cumplir con sus compromisos y su ardua labor, porque está siempre al servicio de la humanidad y de ellos depende que pueda ejercer su trabajo de acuerdo a su oficio.

También se cita al autor Chávez (2001) que comprende “la ética profesional, como los deberes hacia los miembros de ese mundo y se dará prioridad a los deberes referidos a los clientes; en segundo lugar estarán los que aluden a la institución donde trabaja; en tercero los correspondientes a los colegas; y en cuarto, los relativos a las personas relacionadas con el círculo social” (p.194).

Al hacer una comparación con la profesión docente, de acuerdo al párrafo anterior se dice que, el docente debe cumplir con sus deberes y obligaciones con los estudiantes quienes representan los clientes, si logra realizar lo anterior quedará muy bien con el establecimiento educativo, compañeros docentes y la sociedad en general.

Actualmente existen algunos docentes que carecen de ética profesional, es decir, no cumplen con sus deberes, ocupan el puesto solamente por ganar un salario, porque no tienen otra opción, no se preocupan por el desarrollo del proceso educativo, carecen de valores morales; como ejemplo; es que algunas veces faltan al trabajo, llegan tarde, se van temprano, pierden tiempo en reuniones, le dan un amplio receso a los estudiantes, consistente en una hora, de tal manera para no hacer nada, no preparan material didáctico, no planifican, es decir, no tienen vocación profesional porque solamente velan por los beneficios personales más no de la comunidad.

También existen docentes, que se preocupan por el bien del estudiante y demuestran interés para mejorar la comunidad educativa, hacen todo lo que está a su alcance, con el fin de desarrollar el bien común, poseen valores éticos y morales como la puntualidad, respeto, honradez, comprensión, solidaridad, templanza, verdad, lealtad, prudencia, entre otros. Cuando un docente tiene ética profesional, su actitud se verá reflejada en los estudiantes con aspectos positivos.

Se propone que para que un docente posea ética profesional haga un análisis de su trabajo que realiza, que tenga consciencia de lo que hace, que ame su oficio, que se preocupe por los demás, que practique los valores morales, es decir, que distinga entre el bien y el mal y que actúe conforme la razón.

Entre los principios básicos de la ética profesional, existen tres instancias que intervienen en las actuaciones relacionadas con la vida profesional – en el profesional, en el cliente y en la sociedad-, vienen de inmediato a la cabeza tres principios éticos correspondientes que hay que respetar para que, dichas actuaciones consigan su cometido.

El principio que le corresponde al profesional respetar es el de **beneficencia**. El que le corresponde al cliente vivir es el de **autonomía**, y el que debe administrar la sociedad es el de **justicia**.

En lo que se refiere al principio de **beneficencia**, se relaciona en buscar siempre el bien del cliente, también se llama de solidaridad, quien la práctica se dice que está asociado hacia sus semejantes, es humanista, porque trabaja por el bien social para

satisfacer las distintas necesidades. Dentro de los centros educativos el equipo de docentes, debe de tener presente que el proceso de enseñanza debe de buscar el bien de la comunidad educativa, no de solo unos cuantos, los servicios educativos debe de ir enfocados a todos los estudiantes sin distinción de clase, etnia o religión.

El principio de **autonomía**, le pertenece al cliente, no porque es atendido por un profesional no tiene derecho a conocer lo que le pertenece, sino por el contrario, debe ser respetado en las decisiones que tome, siempre y cuando estas decisiones no sean perjudiciales para otros. El enfermo tiene derecho a la información, y consulta antes de dar su consentimiento a propósito de una operación a sufrir en carne propia.

El estudiante tiene derecho a conocer sus calificaciones de zona, antes de someterse a una evaluación final, por lo tanto, no debe de negarse la entrega de ponderaciones bimestrales, trimestrales o anuales a los y las estudiantes, máxime en los establecimientos públicos en donde algunos administradores educativos niegan la entrega de estas, bajo justificación de atraso en cuotas de mantenimiento de servicios de computación.

3.4.2 Ética Profesional.

Se trata de aquella, que estudia la conducta y los valores dentro de la vida profesional. Se puede dividir en varios subtipos dependiendo de la profesión, como por ejemplo; la ética médica (que cataloga como actos antiéticos que un médico mate de cualquier forma a sus pacientes), así como las éticas policíacas, jurídica, militar, docente, entre otros., que formulan los criterios éticos para la clasificación de actos buenos o malos, según valores como la honradez, lealtad, honor, fidelidad, entre otros., respecto a los actos que se realicen en el ámbito profesional del cual se esté tratando. Se refiere más que todo, a la honestidad, responsabilidad, puntualidad entre otros, siendo parte de la formación del niño o joven estudiante, que es fundamental para el futuro, como ciudadanos y fuerza laboral de nuestra sociedad.

La característica esencial que distingue a la ética profesional es que rescata y pone al día el sentido y la razón de ser de las profesiones. Para (Cortina, 2000), la profesión va más allá de una ocupación que permite obtener ingresos y estatus social,

puesto que en realidad es una práctica social que adquiere su verdadero sentido y significado en el bien o servicio que proporciona a la sociedad.

Hortal, (2002), coincide en este punto en el que fundamenta la dimensión ética de la profesión, al señalar que el profesional, al adquirir los conocimientos y las habilidades que lo distinguen como tal, también adquiere el compromiso y la responsabilidad de prestar bien y de manera eficiente el servicio o bien que le compete y por el cual la sociedad lo acepta y reconoce como profesionalista.

En esta misma línea, Fernández (1994) devela la esencia del quehacer profesional al reconocer que su verdadero valor radica en la forma como “contribuye a elevar el grado de humanización de la vida personal y social” (p. 91).

Puede afirmarse que, en el caso de las profesiones, la capacidad humanizadora de la ética profesional se traduce en proporcionar a la sociedad los bienes y servicios que contribuyan al logro de una vida digna y plena. Por ello se considera que esta ética es la expresión de una racionalidad que dota de sentido el quehacer profesional, porque no pierde de vista los bienes intrínsecos que le dan razón de ser a la profesión. Esto se refiere a que la ética profesional busca que el médico anteponga la salud y el bienestar del paciente, que el profesor se preocupe y ocupe de la formación de sus educandos, que el juez se esfuerce por la impartición de la justicia y que cada profesión proporcione los bienes y servicios propios de su profesión que justifican y legitiman su existencia como grupo profesional en la sociedad moderna.

3.4.3 Principios y valores morales.

Con respecto a esta temática, Porras 1999 (p. 227) dice: “que el hombre debe realizar valores, hacer cosas útiles, fomentar la salud, la belleza, la verdad, la justicia, la santidad”. El hombre que se entrega a la realización de valores es bueno, tanto más bueno cuanto realiza valores más altos.

Los principios morales, conducen a la formación de los valores morales. La ética proporciona un número de principios fundamentales para crecer como humanos. Los principios y valores morales se reciben en primer lugar en la familia, luego en la escuela, amigos, compañeros y sociedad, los cuales ayudan al ser humano a actuar

de una manera correcta, si la llevan a la práctica. Entre los valores morales se mencionan los siguientes:

La honradez, la bondad, la modestia, y la solidaridad.

Los valores mencionados, son útiles para el ser humano en todo momento y sobre todo si ejerce una profesión, las cuales debería ponerlas en práctica en el salón de clases, e instruir a los estudiantes, no sin antes dar el ejemplo, e instar para que no tome los objetos que no le pertenecen, que hagan el bien sin mirar a quien, tener mucho cuidado al momento de expresarse de no herir los sentimientos ajenos y ayudarse mutuamente.

Otros valores importantes son: **la amistad y el amor, la verdad, la prudencia, la responsabilidad y deber.**

Actualmente se han perdido la práctica de los valores morales, los padres cuando los hijos se pelean no les llaman la atención, no les enseñan el valor de la amistad y amor, se acostumbran a mentir con tal de salirse con la suya, porque creen que son niños deben actuar como ellos quieran, son imprudentes e incluso los protegen demasiado, lo cual tiene consecuencias que se reflejan durante la adolescencia.

Si en la casa los padres educaran a sus hijos practicando los valores morales, entonces al ingresar a la escuela el comportamiento sería positivo y los docentes se preocuparían solamente por enseñarles las asignaturas establecidas, pero cuando sucede lo contrario, lleva tiempo suficiente para instruir a los jóvenes porque no cambian su actitud de un día para el otro. Es por eso, que tanto los padres de familia y docentes tienen la obligación de guiarlos en el camino del bien.

Existen otros valores como **la fortaleza, la lealtad, La libertad, y la caridad.**

En los centros educativos, la práctica constante de estos valores contribuyen al desarrollo de la sociedad, los niños y jóvenes deben aprender a ser valientes en sus decisiones, el amor hacia el prójimo, es importante para estar en armonía unos con otros, actuar con libertad ayuda a ser personas autónomas, como también se logra alcanzar la felicidad por medio de la convivencia mutua.

Sobresalen además la **justicia, la igualdad, la templanza.**

Entendido entonces, los valores anteriores le suplica a los docentes educativos que cumplan y practiquen la justicia, entre todos los miembros que conforman el proceso educativo, aplicando la igualdad. El docente debe ser una persona que inspira confianza, y saber guardar discreción cuando algún estudiante le confiesa algún problema, es decir, aplicar la fidelidad y ayudarlo a solucionar las dificultades en vez de criticar, teniendo cuidado con lo que dice o hace.

3.4.4 Códigos de ética

Existen una serie de normas cifradas en un código de ética, que están supervisadas por un colegio profesional respectivo. Estos principios pueden resumirse de la siguiente manera: guardar fidelidad a la institución o al patrono que suministra el trabajo; dirigirse con los respectivos colegas siempre con el respeto y consideración, actualizarse con los conocimientos propios de su disciplina; guardar el secreto profesional; no sacar provecho de la superioridad del puesto y así ser grandes profesionales con una gran ética y moral.

Según Elizondo, 1997. "El código de ética profesional, es el conjunto de normas que rigen la conducta de una profesión". En el caso de los contadores, este conjunto de normas que ha decidido adoptar la profesión organizada ante la sociedad son reglas autónomas, y ante los individuos que se agrupan en la institución profesional, constituyen reglas heterónomas, es decir son obligatorias en función del vínculo jurídico que los une. Sin embargo, estas normas son guías mínimas de orientación, porque el deber concreto en las situaciones de cada profesionista, reside en los principios generales de los propios códigos y en los principios de la ciencia ética inscritos en el interior del hombre. (p. 59)

3.4.5 Sentido de los códigos de ética profesionales:

Un código de ética profesional, en general, aparece cuando se maneja un empleo en una profesión. Por lo general, cada organización tiene un código bien documentado que puso por escrito y adoptado formalmente así.

Mucha gente ha investigado mucho en este sentido. Sin embargo, para estos propósitos, la parte más esencial es comprender que un código de ética profesional es básicamente, una norma o estándar entre los profesionales.

3.4.6 Importancia de los códigos de ética

A lo largo de la historia de la educación nacional, ha existido de parte de todos los gobiernos, una preocupación permanente por la moral de los hombres y las mujeres que integran la población de este país. Así, queda demostrado al tenor y espíritu de las diversas normas de rango constitucional, ordinario y reglamentario que han sido citadas a lo largo de este trabajo. La moral que se busca e inclusive se ordena en las diversas normas legales referidas, es tanto la de los gobernantes, a quienes se exige rectitud, probidad, celo y prudencia en el ejercicio de sus funciones, como la de los gobernados a quienes se ordena guardar respeto, honradez, moderación y recato en todos los órdenes de su vida en sociedad.

Con todo, el código de ética profesional, se supone que es la plataforma base para cada profesional para desarrollar su carrera. El código de ética profesional, debe ser una integración perfecta de respeto a las personas mayores, jóvenes y compañeros de trabajo, junto con la comprensión y la responsabilidad por el papel de los profesionales, y su integridad en el código ético de conducta.

3.4.7 Códigos de ética y su aplicación:

Adecuadamente formulados, y con una acción decidida para que sean de utilización efectiva en el ámbito de los negocios, los Códigos Éticos, son mecanismos que facilitan la puesta en práctica de los principios éticos de conducta, y sirven de guía en la resolución de conflictos y dilemas a los que se enfrentan los miembros de las organizaciones.

La incorporación de Códigos Éticos, tiene pleno sentido como pieza básica de una nueva cultura empresarial y en el diseño de un nuevo concepto de gestión, según el cual, parte del éxito empresarial, depende de una dimensión mental o de valores en la que quede reflejada la identidad corporativa y la filosofía empresarial.

Por tanto, los “Códigos de Conducta o Códigos Éticos, pueden ser instrumentos de gestión útiles para implantar los principios y normas éticas”. Siguiendo a García Marza (1996); tendrían que ser capaces de generar confianza, con el fin de coadyuvar a establecer eficientes relaciones humanas con el fin de trabajar en equipo y promover, que se presten bienes y servicios de calidad.

Es necesario, que en las empresas se mejoren las relaciones interpersonales sobre lo legal con el fin prevenir o en su defecto resolver de forma no jurídica, conflictos dentro y fuera de la empresa; es deber mantener y potenciar la credibilidad social de la empresa, con el fin que los usuarios confíen en que los servicios que se prestan son competitivos y de calidad. Todo lo anterior conlleva, a que las instituciones privadas mejoren los ingresos los cuales son factor clave de la rentabilidad empresarial.

Los Códigos de ética pueden ser de tres tipos según Frankel (1989):

- Aspiracional, educacional y regulador.
- Un Código *aspiracional* es un conjunto de ideales que se quieren alcanzar.
- Un Código *educacional* es una herramienta para mejorar la comprensión de los problemas éticos, y un medio para definirlos.
- Código *regulador*, es un mecanismo para tratar las injusticias. Este Código de la Asociación Americana de Marketing se muestra como aspiracional, puesto que muestra un pequeño conjunto de ideales hacia los que sus miembros se deben dirigir.

Actualmente, el marco en que debe interactuar la moral de unos y de otros la determinan los principios generales del derecho, concernientes a que: los funcionarios públicos son ejecutores de la ley y servidores de los ciudadanos y por lo tanto, pueden hacer únicamente aquello que la ley les ordena y permite que los ciudadanos sean libres de hacer o dejar de hacer aquello que la ley no les prohíbe. Todo esto, lo debe inspirar y dirigir la formación moral cívica y patriótica de cada funcionario y de cada

gobernado. La armonía, la paz social y el logro y mantenimiento del bienestar general depende en buena parte de ello.

3.5 Evaluación del desempeño

Según Peña (2003) “Los instrumentos de evaluación del desempeño, son las herramientas que utilizan los directores y/o supervisiones para determinar el desempeño del maestro, y a su vez determinar las necesidades de formación de los evaluados” (p. 5).

Se puede definir, como el conjunto de normas que establecen las funciones que deben desempeñar los administradores y docentes para dar cumplimiento a su importante labor, como orientadores de las generaciones futuras. Regulada en la Ley Orgánica de Educación, y los distintos reglamentos que se utilizan en materia de educación como La Legislación Educativa, La ley de Servicio Civil, Los Reglamentos Internos de los Centros Educativos, entre otros, explícitas leyes que establecen las funciones a cumplir, como valor de formadores de la educación formal.

El desempeño docente, implica las labores que cotidianamente tiene que cumplir el docente en un aula de clases con sus alumnos, para su logro de desarrollo integral y así evitar el pragmatismo (actitud predominante), el inmediatismo y la improvisación durante su gestión en el aula de clases. Las funciones técnico-administrativas, se refieren a la micro-administración que se efectúa antes del desarrollo de las actividades pedagógicas en el salón de clases. En este sentido, el docente debe:

- Planificar, ella supone actividades como el diagnóstico de la situación de los educandos, la ambientación del aula, el perfil del egresado del grado, la inscripción inicial con todos sus datos completos, el control de estadísticas, dotación de recursos.
- Evaluar; la dirección y la supervisión evalúan al docente, la evaluación del alumno y la eficacia de los componentes del diseño curricular.

Las funciones técnico-docentes se refieren al rol principal que el docente debe desempeñar, como es el de la enseñanza. Debe actuar como un facilitador del aprendizaje, como un promotor de experiencias educativas, con capacidad para

utilizar estrategias y recursos que produzcan en el educando, desarrollo de la creatividad, buena adquisición de conocimientos, habilidades y destrezas a situaciones de la vida real y el desarrollo de actitudes y valores.

Todo educador debe tener en claro que, el sujeto del proceso educativo y la razón de ser es la persona del alumno, por lo tanto, no hay que olvidar que la escuela es un tipo especial de organización, en la cual se da una interacción permanente de personas: alumnos, profesores y asociación civil.

En este desempeño se debe tomar en cuenta la actuación del docente para conceptualizar, comprender y proceder en su práctica educativa, así como también el profesionalismo que evidencia en el manejo de instrumentos propios de su labor docente, su identificación con la institución, su entrega y compromiso en el aula, cuando decide reflexivamente en los procesos más adecuados a seguir y cuando prevea, actúa y valore su trabajo sistemáticamente.

No cabe duda, que hoy en día ante los nuevos retos de la educación en un mundo globalizado y de permanente cambio, la reflexión, la adecuación y modificación del currículo, ha de ser un elemento central en el desempeño de los docentes, el cual se debe enriquecer en función de las necesidades de los estudiantes y su contexto, si se desea que se logren aprendizajes eficientes y niveles de calidad de servicio óptimos, como expresión pedagógica de las exigencias sociales, filosóficas, políticas y económicas.

Es por eso, que, el aprender a convivir acorde con la globalización, requiere el desarrollo de competencias y valores que se habiliten para vivir en un contexto fuertemente marcado, por la diversidad cultural y lingüística. Tal diversidad ya no es sólo característica de sociedades que antes se veían como lejanas, sino más bien, parte de la vida cotidiana. Aprender a vivir juntos implica, entonces, reconocer esta nueva situación y aceptar la diversidad cultural y creativa.

Este panorama afecta indudablemente el quehacer docente, ya que implica nuevos desafíos en su desempeño, que están relacionados con su práctica pedagógica y cobran particular relevancia con respecto al qué, cómo y para qué enseñar. El desempeño profesional, tiene que ver con la capacitación continua y el

perfeccionamiento docente, a fin de que, eleve la calidad de la educación y pueda el docente responder a los nuevos retos que el desarrollo de la ciencia y la tecnología imponen a todas las instituciones educativas y poder de esta manera formar profesionales con calidad integral. El docente es el actor principal en el proceso de mejoramiento de la calidad educativa.

Por tal motivo es importante evaluar el desempeño del docente, este se puede realizar a través de cinco procedimientos conocidos para realizar este tipo de evaluación:

- A través de los logros alcanzados por el alumno.
- A través de instrumentos estandarizados que midan habilidad docente.
- A través de la opinión de los alumnos.
- En base a la opinión de los docentes (Auto evaluación).
- En base a la opinión de los supervisores, directores y otras autoridades docentes.

3.6 Vocación

Al referirse a este término, Cortada 1996 (p. 275) diciendo: "La elección vocacional es siempre el resultado de la interacción de una serie de factores personales del alumno, extrínsecos del medio social y familiar en general". Esto quiere decir que, al elegir una carrera se han de tomar en cuenta los atributos personales, que se posean para la actividad que implique esa profesión. Asimismo, al hacer la elección de carrera, también se han de considerar ciertos elementos, como son los de índole familiar y económicos entre otros

Esas dimensiones éticas y morales de la vida de los docentes, distinguen a los maestros comprometidos, que "educan", cuyo trabajo está conectado con la totalidad de su vida, de los que "enseñan", para quienes la enseñanza es más un trabajo que una vocación. Para los primeros, el compromiso emocional, el amor a los niños y a los jóvenes, la asistencia y el pensamiento crítico son componentes complementarios esenciales de la enseñanza. Cuando se observa a docentes apasionados trabajando

en clase, no hay desconexión entre la cabeza y el corazón, lo cognitivo y lo emocional. No privilegia lo uno sobre lo otro.

La vocación, dice Vidales (1996) “no es un llamado "ultraterrestre", sino sentirse "a gusto" en la actividad en la cual nos desarrollamos. Pudiera entenderse, como un llamamiento hacia determinado fin o destino” (p. 8). Estar ubicado vocacionalmente significaría realizar el trabajo que agrada con interés y eficiencia, brindando alegría, amabilidad y atención a las personas con quienes se trabaja, y/o prestamos un servicio de tipo profesional.

En el contexto social guatemalteco, cada año se gradúan miles de maestros y otros que laboran en el campo educativo, sin embargo, no todos tienen vocación de docencia, algunos trabajan solamente porque no consiguen otro trabajo, porque la jornada laboral es de cinco horas diarias, cinco días a la semana, porque quizá los padres u otras personas le dijeron que estudie esa carrera o simplemente por obtener un título. ¿Qué sucede ante tal situación? Al momento de desempeñar en los centros educativos, no tienen esa pasión hacia las clases que imparte, le desinteresa si los alumnos aprenden o no, son irresponsables en sus actividades y tradicionalistas al momento de enseñar, entre otros.

Como sugerencia, la autora de este ensayo considera preciso que el Ministerio de Educación evalúe la capacidad del docente, a través de diversas evaluaciones psicológicas, de personalidad, desempeño laboral, entre otros, pero que además, lleguen a las áreas rurales a apoyar a los docentes en su labor, es necesario hacer mención, que algunos de los supervisores educativos no visitan la mayoría de comunidades, en especial el área rural.

En igualdad de condiciones, una persona que tenga un sentido de vocación desempeña el papel de maestro, de forma más plena que un individuo que lo considere solo un trabajo... es más probable que ejerza una influencia intelectual y moral más amplia y dinámica, sobre los estudiantes. “Como vocación, la enseñanza es un servicio público que también conduce a la realización personal de quien presta ese servicio” (Hansen, 1999, p. 94). Lo más importante que todo docente debe tener en cuenta, es

que está formando individuos que son el presente y el futuro del país, de ellos depende el desarrollo del mismo, entonces la vocación influye en la transformación de vida del educando.

3.7 Inteligencia Emocional

Para Goleman, (2008) la Inteligencia emocional, “es un conjunto de habilidades que se basan en la capacidad de reconocer los sentimientos propios y ajenos, para que sirvan de guía al pensamiento y a la acción, por ejemplo, la capacidad de auto motivarse, de superar decepciones, demostrar empatía, entre otros” (p.54)

Las personas que saben manejar sus emociones, son personas que son responsables y se esfuerzan cada día por mejorar en diversas áreas de su vida, tanto personal como profesional. Tienen una valoración objetiva de sí mismos, son empáticos, esto lo logran al poner en práctica la auto observación, que permitirá comprender cómo afecta la propia actitud hacia los demás.

Para fomentar la inteligencia emocional, se debe de practicar las siguientes claves: Capacidad de reconocer las propias emociones, es decir, ponerle nombre a esa emoción; capacidad de controlar las emociones; capacidad de auto motivarse; capacidad de reconocer las emociones ajenas, es decir, practicar la empatía para detectar lo que necesitan las personas con las que se trata; capacidad de controlar las relaciones, esta habilidad es propia de los líderes que, al sintonizar con las emociones ajenas, saben canalizar y adecuar las propias para que armonicen con ellas.

La inteligencia emocional es la clave para que las relaciones e interacciones sean un éxito y resulten beneficiosas para todas las partes implicadas.

La inteligencia emocional, si bien una parte es innata, se puede aprender y desarrollar a lo largo de la vida. Para poder mejorarla hay que hacer hincapié en cinco áreas diferentes:

Se debe empezar por el autoconocimiento. Saber cómo son de manera interna, en profundidad ayuda a conocer las habilidades y puntos débiles en el trabajo. Esto ayuda a mejorar laboralmente, esforzándose cada vez más en conseguir paliar las

necesidades y dejar asesorarse en materias que no se dominan del todo. Y es que, el primer paso para ayudar al resto es conocerse así mismo

La autorregulación hace referencia a la capacidad de saber manejar los sentimientos en el trabajo. Gracias a esta práctica se puede saber aprovechar los sentimientos que afectan en el trabajo y saber cuándo no hay que dejar llevarse por ellos, todo en pro de mejorar el ambiente laboral. La motivación es clave, tanto en el plano individual como de equipo. Una persona que sabe motivar al resto ayuda a sacar lo mejor de los mismos.

Para que las relaciones laborales se efectúen de manera correcta se debe practicar la empatía, es decir, ponerse en el lugar del otro. Esto ayuda a mejorar la relación entre los trabajadores y a conseguir, así, un mejor ambiente de trabajo.

Y por último, pero no por ello menos importante, hay que cultivar las habilidades sociales, el cómo se interactúa con los demás, porque las relaciones con el resto de las personas es la base de cualquier relación laboral.

Si se utiliza el término IE, se puede reflexionar más allá de lo que es inherente a la definición ya mencionada, se centra en el ámbito laboral y pensar en colaboradores que la poseen. Un director o docente que ha desarrollado esta inteligencia transforma en su entorno los problemas en oportunidades; consiste en la capacidad de sobreponerse a la adversidad creciendo a partir de ella. Un docente o director con estas habilidades no se deja abatir por la frustración, al contrario, utiliza la intuición y la confianza para salir adelante y buscar llegar a metas y objetivos. Las personas eminentemente racionales que no dan cabida a la información que proviene de otras fuentes como la emocional y que necesitan la lógica para entender la realidad, difícilmente serán grandes líderes, emprendedores y exitosos. En el emprender hay mucho de intangible, de apuesta al riesgo y de relevancia ante lo intuitivo.

3.8 La motivación

Reyes, (1996) define la motivación laboral como, “los estímulos que recibe la persona y que lo guían, a desempeñarse de mejor o peor manera en su trabajo. Los estímulos pueden venir de cualquier parte, no necesariamente deben ser siempre de su trabajo, sino que también pueden ser de su familia o amigos” (p. 87).

Entonces, se considera que la motivación tiene relación con el impulso, porque hace que el ser humano actúe por su propia voluntad en busca de mejores oportunidades personales y sociales, que le permite desenvolverse en los diferentes contextos sociales. Cuando una persona está motivada realiza las tareas que desea realizar con su propia voluntad, y porque resulta importante hacerlo.

Se puede ejemplificar en un establecimiento educativo, cuando un docente motiva una clase, primero hace un estudio de ¿cuáles son las características de los estudiantes?, las actitudes, habilidades y destrezas, deficiencias, debilidades, emociones entre otros aspectos. Después de conocer dichas características, se prepara para lograr que su clase sea motivacional para desarrollar en los alumnos, actitudes positivas y que sean partícipes durante el proceso enseñanza-aprendizaje, que el docente y los discentes se sientan satisfechos consigo mismos.

Es importante hacer mención al aporte de los autores, “Kinicki y Kreitner (2005) que consideran la motivación como “procesos psicológicos que generan y dirigen el comportamiento orientado a objetivos” (p. 233). Con base a la definición de los autores antes mencionados, se puede decir que, un docente aparte de enseñar diferentes contenidos debe también conocer por qué los estudiantes se comportan de alguna manera y no de otra, e investigar los factores que afectan su estado intelectual y emocional, e ir en busca de soluciones a través de la motivación que es base importante para animarlos a transformar actitudes, que obstaculizan el desarrollo del aprendizaje.

Sin embargo, como muchos otros fenómenos de la psique humana, la motivación tiene su origen en la interacción del hombre con el mundo y los estímulos que éste le proporciona; de esta manera la motivación siempre surge del sujeto en interacción con

el medio. El ser humano empieza a actuar de acuerdo a su naturaleza y en función, del logro de aquellos valores que lo satisfagan y lo desarrollen

Entonces, para lograr verdaderamente la satisfacción es preciso, realizar acciones que conducen a la motivación intrínseca, se pueden formar grupos de trabajo, combinar tareas, ampliar canales de realimentación. Entre otros aspectos, es necesario enfatizar los aspectos que promueve u obstaculizan la motivación docente. Al hablar de la motivación del docente, se considera obstáculo todo aquello que no permita que una persona se sienta bien con lo que está haciendo, sea cual sea la situación. La falta de afecto y reconocimiento, o si las posibilidades de progreso profesional son imprevisibles propiciarán que los maestros se sientan desmotivados. Permitir una situación así traerá como consecuencia depresión, ansiedad y angustia en los individuos que conforman la institución (Espada 2005, p.15).

3.9 Clima organizacional

Según Aguado, 2004, (p. 67) “cuando una persona asiste a un trabajo, lleva consigo diariamente una serie de ideas preconcebidas sobre sí mismo, quién es, qué se merece, y qué es capaz de realizar, hacia a dónde debe marchar la empresa, y otros”. Estos preconceptos reaccionan frente a diversos factores relacionados con el trabajo cotidiano: el estilo de liderazgo del jefe, la relación con el resto del personal, la rigidez y flexibilidad de la organización, las opiniones de otros, su grupo 7 de trabajo. Las coincidencias o discrepancias que tenga la realidad diaria, con respecto a las ideas preconcebidas o adquiridas por las personas durante el tiempo laborado, van a conformar el clima de la organización, el clima organizacional.

El clima organizacional, según a González, 1997, (p. 123) “es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales, que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización”

Un concepto sencillo de clima organizacional, es proporcionado por Bustos, 2002, (p. 45), que “con expresiones simples indica que el ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato de un jefe hacia sus colaboradores, la

relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando el Clima Organizacional”.

3.10 Relaciones interpersonales

Según Bisquerra (2003) “una relación interpersonal es una interacción recíproca entre dos o más personas” (p.23). De manera que, es la que se realiza todos los días al comunicarse con quienes se rodea, son relaciones sociales que se pueden dar en distintos contextos; como por ejemplo familia, clubes sociales, vecinos, trabajo, amigos, iglesia, entre otras.

Las relaciones interpersonales permiten convivir con las demás personas de forma cordial, lo cual beneficia a quien la práctica, a su familia, amigos, compañeros de trabajo, y por supuesto, a la institución donde labora al provocar un clima de bienestar.

En esas diferencias, reside la gran riqueza de las relaciones interpersonales, ya que al ponerse en contacto intercambian y construyen nuevas experiencias y conocimientos; pues tienen que hacer un esfuerzo para lograr comprender y llegar a acuerdos. Esto último, no resulta tan complicado, si se toma en cuenta que la mayor parte de las personas comparten algunas ideas, necesidades e intereses comunes; por eso, las relaciones interpersonales son una búsqueda permanente de convivencia positiva entre hombres y mujeres, entre personas de diferente edad, cultura, religión o raza.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Para analizar el tema se diseñó una boleta de encuesta que se aplicó a directores, y una boleta de entrevista al Coordinador Técnico Administrativo de Telesecundaria de Suchitepéquez.

Las encuestas fueron aplicadas a los directores de diferentes establecimientos, pertenecientes a telesecundaria del departamento de Suchitepéquez, padres de familia, y al Coordinador Técnico Administrativo, le fue aplicada una entrevista semiestructurada los resultados que siguen:

En cuanto a la interrogante: ¿Cuál es el puesto que ocupa actualmente? El 95% de los encuestados, manifestaron que son directores y el 5% indicó que se desempeñan como docentes, en tanto que el Coordinador Técnico Administrativo señala que lleva dos años de estar en funciones en la Coordinación de Telesecundaria de Suchitepéquez. Al indagarse bibliográficamente sobre Perfil del Administrador Educativo, es el conjunto de características ideales, que debe reunir una persona para administrar una institución, considerando a la empresa un ente productivo y regulado por la cantidad de servicio social que brinda, según la Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Humanidades en su documento Administración Educativa.

Además Bode, (1965. p. 210) aduce que, es el conjunto de roles, de conocimientos, habilidades y destrezas, actitudes y valores necesarios que posee un recurso humano determinado, para el desempeño de una profesión, conforme a las condiciones socio-económico-cultural del contexto donde interactúan.

Ante tales circunstancias, el Coordinador Técnico Administrativo de Telesecundaria y el personal que labora al frente de los centros educativos de esta modalidad, tienen una gran responsabilidad debido a que, la Administración Educativa, es una disciplina que en los últimos tiempos ante la Sociedad de conocimiento, está haciendo un llamado a los actores educativos para que, recuperen la capacidad de crear un nuevo futuro, con mayor imaginación y con base en las posibilidades que son

capaces de visualizar como factibles; existiendo el problema de que en los establecimientos de esta modalidad, no cuentan con el equipo audiovisual mínimo para poder desarrollar las actividades para llenar las expectativas deseadas.

Al plantearse la interrogante ¿Qué es para usted la inteligencia Emocional? El 52% de los directores encuestados, indicaron que la inteligencia emocional es la capacidad para manejar sentimientos; el 29% señalan que es el control de impulsos y 19 % de los encuestados aseveran que son todas la anteriores, ante esta situación Goleman, (2008) al referirse al tema indica que, la inteligencia emocional, “es un conjunto de habilidades que se basan en la capacidad de reconocer los sentimientos propios y ajenos, para que sirvan de guía al pensamiento y a la acción, por ejemplo, la capacidad de auto motivarse, de superar decepciones, demostrar empatía, entre otros” (p.54).

Normalmente, en un alto porcentaje las mejores oportunidades de desarrollo laboral deriva del manejo de la inteligencia emocional, a veces mucho mayor que las habilidades, pues muchas personas, podrían tener básicamente las mismas habilidades, pero la capacidad de manejar sus emociones podría ser la diferencia. Es importante que exista un equilibrio entre los conocimientos y un buen manejo de su personalidad y emociones, eso habla mucho de la parte de empatía que se logra con los compañeros y jefes.

Por aparte al plantearse la interrogante ¿Con qué frecuencia realizan reuniones de trabajo con el C.T.A.?El 95% de los directores encuestados indicaron que tienen reuniones con el Coordinador Técnico Administrativo mensualmente y el 5% asevera que la reuniones son bimestrales.

Ademas se plantea la interrogante ¿Cómo es el ambiente laboral en las reuniones de trabajo con el C.T.A.? Los datos consignados son los siguientes: el 52% de los directores encuestados, indican que las reuniones tienen un ambiente tranquilo; por otra parte que el 48% aducen que el ambiente es agradable, en tanto que el Coordinador Técnico Administrativo en relación a la interrogante ¿Qué conflictos podrían existir entre su equipo de directores y usted?. El entrevistado afirma que los

únicos problemas que existen es el incumplimiento en la entrega de informes y la asistencia a reuniones.

Ante estas circunstancias el autor (Schneider, 1975). al referir al clima organizacional indica que, “El término clima es un concepto metafórico, derivado de la meteorología que, al referirse a las organizaciones, traslada analógicamente una serie de rasgos atmosféricos que mantienen unas regularidades determinadas y que denominamos clima de un lugar o región, al clima organizacional, traduciéndolos como un conjunto particular de prácticas y procedimientos organizacionales. Para este efecto, el clima organizacional es considerado un fenómeno multidimensional que describe la naturaleza de las percepciones que los empleados tienen de sus propias experiencias dentro de la organización”.

Es así como pueden existir múltiples climas dentro de la misma organización, ya que la vida de la organización puede variar en cuanto a las percepciones de los miembros según los niveles de la misma, sus diferentes lugares de trabajo o las diversas unidades dentro del mismo centro de trabajo.

Al existir un ambiente agradable y confortable para las personas, éstas comienzan a buscar nuevas formas de desarrollar su trabajo, no sólo quieren su trabajo rutinario, tratan además de buscar formas de hacer que su labor se convierta en algo interesante y que puedan desde allí, aportar diferentes ideas dentro de la organización. Si el individuo se siente motivado para realizar sus tareas, ya sea por estar a gusto en su grupo de trabajo, o estar bien remunerado (lo cual no es factor vital para estar realizado laboralmente), puede tener resultados sorprendentes en el desarrollo de nuevas ideas, en la solución creativa de problemas que se presentan dentro de la organización y en la realización personal.

El mal clima laboral, o conflictos laborales, se dan porque algunas personas, aunque pudieran ser muy brillantes no saben controlar sus emociones.

Al plantearse la interrogante número cinco ¿Cómo es la relación entre usted y su C.T.A.? los datos obtenidos son los siguientes: 71% de los directores encuestados indican que la relación es buena; mientras que el 29% de las personas abordadas aducen que es muy buena. En relación al tema se plantea la interrogante ¿Tiene usted la capacidad de discutir entre lo justo y lo injusto cuando resuelve conflictos? El C.T.A. ante lo planteado respondió de la siguiente manera: la discusión de lo justo e injusto siempre será un tema bastante relevante, sin embargo, es necesario conocer las posturas de las partes en conflicto. Ante lo anterior Bisquerra (2003) en relación a las relaciones interpersonales, aduce que “una relación interpersonal es una interacción recíproca entre dos o más personas” (p.23). De manera que, es la que se realiza todos los días al comunicarse con quienes se rodea, son relaciones sociales que se pueden dar en distintos contextos; como por ejemplo familia, clubes sociales, vecinos, trabajo, amigos, iglesia, entre otras.

Según Rivera, (2001) la resolución de conflictos laborales debe ser de forma amigable composición, es "un proceso de comunicación. El amigable componedor es un facilitador de comunicación. Más aún, puede llegar a ser un verdadero instrumento de comunicación entre las partes. Por lo tanto, en el balance de actividad del conciliador, la escucha constituye la técnica de principal aplicación para el logro del acuerdo entre las partes" (p.69).

Las relaciones interpersonales permiten convivir con las demás personas de forma cordial, lo cual beneficia a quien la práctica, a su familia, amigos, compañeros de trabajo, y por supuesto, a la institución donde labora al provocar un clima de bienestar. Todas las personas establecen relaciones a lo largo de la vida, para compartir afecto, sentimientos, pensamientos, intereses, necesidades, ideas, etc. Las relaciones interpersonales permiten la convivencia entre distintas personas, a través de ellas se puede aumentar la capacidad de comunicación y adquisición de distintas habilidades; tomando en cuenta la comprensión para considerar de forma positiva las diferencias individuales, ya que las mismas hacen seres únicos, pero no más ni menos que los demás.

En esas diferencias, reside la gran riqueza de las relaciones interpersonales, ya que al ponerse en contacto intercambian y construyen nuevas experiencias y conocimientos; pues se tiene que hacer un esfuerzo para lograr comprenderse y llegar a acuerdos. Esto último, no resulta tan complicado, si se toma en cuenta que la mayor parte de las personas comparten algunas ideas, necesidades e intereses comunes; por eso, las relaciones interpersonales son una búsqueda permanente de convivencia positiva entre hombres y mujeres, entre personas de diferente edad, cultura, religión o raza.

En el campo administrativo en los establecimientos educativos de telesecundaria, no se utilizan documentos de registros y controles, debido al desconocimiento y negligencia en cuanto a la redacción de los mismos, por lo que se lleva el riesgo que la información no llegue a donde corresponde.

Al plantearse la interrogante número seis ¿Le gusta el trabajo que desempeña? los datos obtenidos al plantear la interrogante número seis, son los siguientes: 76% de los encuestados indican les gusta el trabajo que desempeñan; en tanto que el 24% señalan que les gusta un poco. Ante esta situación a investigarse bibliográficamente el autor, Haavio (1969) en relación a la vocación, identificó tres características clave del buen docente: “Discreción pedagógica: la capacidad de utilizar la enseñanza más adecuada para cada persona. Amor pedagógico: el instinto de cuidar, es decir, el deseo de ayudar, proteger y apoyar. Consciencia vocacional: se apodera de tal manera de la personalidad del docente que está dispuesto a hacer todo lo posible en su virtud y encuentra en ella gratificación interior y la finalidad de su vida”.

Todo el mundo tiene claro que tener vocación y disfrutar con ella es fundamental cuando se realiza un trabajo. Se sabe también que, hay profesiones en la que la vocación es imprescindible como la docencia, la cual puede resultar ser para el que lo ejerce una aventura tremendamente apasionante, aunque también, si existe una falta de compromiso del profesional, se convierte en una actividad tremendamente rutinaria y frustrante.

Sin embargo, encontrar el propio camino en la vida no es fácil. A veces porque no resulta interiormente clara la dirección a tomar, a veces porque los impedimentos que se enfrentan a las preferencias son inamovibles, y a veces porque implican un esfuerzo que no se puede afrontar. Además no siempre lo que se desea con preferencia, está al alcance de la elección, y con frecuencia, aunque haya diversas opciones, no se siente por ninguna de ellas la suficiente predilección.

Con base a lo anterior, se define la vocación como el impulso interior que empuja al ser humano a realizar determinada acción de acuerdo a sus capacidades y destrezas, es una entrega total hacia la profesión por el cual se desenvuelve, donde el trabajo que ejecuta no lo realiza tanto por remuneración, sino por amor y con el fin de ayudar el bienestar social.

No se trata aquí entonces, de situar vocación versus profesionalización docente, más bien entender que ambas son complementarias. La actividad docente es una profesión de valores en la cual están llamados a ser docentes con vocación y excelentes profesionales.

En igualdad de condiciones, una persona que tenga un sentido de vocación desempeña el papel de director de forma más plena que un individuo que lo considere solo un trabajo... es más probable que ejerza una influencia intelectual y moral más amplia y dinámica sobre los el personal que está bajo su cargo. Como vocación, la enseñanza es un servicio público que también conduce a la realización personal de quien presta ese servicio... (Hansen, 1999, p. 94).Lo más importante que todo docente debe tener en cuenta es que está formando individuos que son el presente y el futuro del país, de ellos depende el desarrollo del mismo, entonces la vocación influye en la transformación de vida del educando.

Por otra parte, se planteó la interrogante número siete al equipo de directores ¿Qué códigos de ética conoce? obteniendose los siguientes datos, el 24% de los encuestados asegura los codigos de etica que conoce el repeto hacia las demás personas que le rodean; así tambien el 24% asegura que conoce el compromiso

profesional; el 9% indica que es la integridad; el 19% asegura que conoce la responsabilidad social, finalmente el 24% asegura que conoce dos o más de las arriba mencionadas. Ante esta temática el autor Frankel (1989) indica que los códigos de ética son los siguientes: aspiracional, educacional y regulador, un código aspiracional es un conjunto de ideales que se quieren alcanzar, un código educacional es una herramienta para mejorar la comprensión de los problemas éticos, y un medio para definirlos, código regulador, es un mecanismo para tratar las injusticias.

Por otra parte, al plantearse la interrogante ¿Cómo es su tono de voz en sus diálogos con su autoridad? El 33 % de los directores encuestados señalan que el tono de voz es suave; el 57 % aducen que es moderado; el 10% no respondieron, ante esta situación se agrega que es importante en lo dialogo con su autoridad es importante para mantener la calma, anteponiendo el respeto y la tolerancia, todo ello, es indispensable para mantener un clima organizacional eficiente, de manera que los servicios educativos que se presten deben de ser un reflejo de la calidad de los procesos administrativos

Sorprendido ante el efecto devastador de los arrebatos emocionales y consciente, al mismo tiempo, de que los test de coeficiente intelectual no arrojaban excesiva luz sobre el desempeño de una persona en sus actividades académicas, profesionales o personales, Daniel Goleman ha intentado desentrañar qué factores determinan las marcadas diferencias que existen, por ejemplo, entre un trabajador “estrella” y cualquier otro ubicado en un punto medio, o entre un psicópata asocial y un líder carismático.

El conjunto de habilidades que ha llamado “inteligencia emocional”, entre las que destacan el autocontrol, el entusiasmo, la empatía, la perseverancia y la capacidad para motivarse a uno mismo. Si bien, una parte de estas habilidades pueden venir configuradas en el equipaje genético, y otras tantas se moldean durante los primeros años de vida, la evidencia respaldada por abundantes investigaciones demuestra que,

las habilidades emocionales son susceptibles de aprenderse y perfeccionarse a lo largo de la vida, si para ello se utilizan los métodos adecuados.

CAPITULO V

5.1 CONCLUSIONES

- 5.1.1** La ética y el nivel de inteligencia emocional del personal administrativo de los Institutos de Telesecundaria de Suchitepéquez, influye en la calidad de servicios que se prestan, debido a la motivación y un clima laboral tranquilo que permite la prestación de servicios de calidad.
- 5.1.2** El ambiente laboral existente es tranquilo y agradable, lo que permite la realización de la jornada laboral en la que se reúne el personal, trabajar sin causar molestias o desavenencias que entorpezcan el desarrollo del mismo.
- 5.1.3** Se estableció que el grado de aplicabilidad de ética, es aceptable dentro del personal administrativo de los Institutos de Telesecundaria de Suchitepéquez, salvo pequeñas discrepancias por falta de información o en su defecto la comunicación se tergiversa.
- 5.1.4** La inteligencia emocional identificada en la Coordinación Técnica Administrativa de Telesecundaria no es la idónea, debido a que radica en no saber controlar sus emociones, no entender y respetar otros puntos de vista, no resolver problemas y son influenciados por los demás.

5.2 RECOMENDACIONES

- 5.2.1 Fortalecer la creación de jornadas de concientización, sobre la inteligencia emocional y ética del personal administrativo de la Coordinación Técnica Administrativa de Telesecundaria de Mazatenango Suchitepéquez.
- 5.2.2 Realizar capacitaciones sobre el clima organizacional, para fomentar la colaboración y crear espacios que faciliten aún más el trabajo en equipo, en el personal técnico administrativo.
- 5.2.3 Es conveniente crear una plataforma en internet para que la información sea efectiva, para evitar la desinformación, mejorando la comunicación con el equipo de directores ante cualquier programación de reuniones de trabajo en las oficinas administrativa de Mazatenango Suchitepéquez.
- 5.2.4 Adoptar de forma activa la formación del ser humano y el desarrollo de la inteligencia emocional, para ello se plantea una propuesta donde se logrará un espacio para ejercer actividades más allá del desarrollo de un trabajo, dentro del proceso de formación del C.T.A y directores de Telesecundaria del Departamento de Suchitepéquez.

5.3 PROPUESTA

Objetivos

5.3.1. Objetivo general

Promover un clima de trabajo satisfactorio incrementando el rol protagónico, para el fortalecimiento de funciones, proceso de actualización y reforzamiento de los conocimientos.

5.3.2 Objetivos Específicos

- Desarrollar un proceso de capacitación integral, sobre la ética, destinados al Coordinador Técnico Administrativo y directores de Telesecundaria, para el adecuado desempeño de su tarea.
- Mejorar el nivel de conocimiento sobre la inteligencia emocional, del Coordinador Técnico Administrativo y directores de Telesecundaria, de acuerdo a las funciones que desempeña.
- Proporcionar orientación e información sobre clima laboral al Coordinador Técnico Administrativo y directores de Telesecundaria.

ACTIVIDADES

TEMÁTICA	RECURSOS	TEMPORALIDAD
Taller de Inteligencia Emocional en el Trabajo.	Participantes, Facilitador, infraestructura, mobiliario y equipo.	5 Horas
Charla sobre Liderazgo y Trabajo en Equipo.	Participantes, facilitador, equipo multimedia, financiamiento (ingresos propios), infraestructura.	5 Horas

Conferencia sobre la Resolución de conflictos, una opción de paz, Actitud y Mente Ganadoras.	Participantes, facilitador, mobiliario y equipo, infraestructura, equipo multimedia.	8 Horas
Capacitación de Ética Profesional y Valores para el Trabajo.	Participantes, facilitadores, mobiliario y equipo, financiamiento (ingresos propios).	2 Días

DESARROLLO

Con base a la información obtenida de la Tesina denominada **“Ética profesional e inteligencia emocional en el desempeño Administrativo de la Coordinación Técnica Administrativa de Telesecundaria de departamento de Suchitepéquez”**, se considera la presente propuesta en la cual se realizarán las siguientes actividades: Taller de inteligencia emocional en el trabajo, charla sobre liderazgo y trabajo en equipo, conferencia sobre la resolución de conflictos, una opción de paz, actitud y mente ganadoras y capacitación de ética profesional y valores para el trabajo, para lo cual se contratará los servicios de expositores especializados.

Dichas actividades no tendrán ningún costo, y el monto de inversión del presente plan será gestionado por la estudiante de Tesina Darlee Eloína García, en entidades públicas y privadas, por otra parte, se obtendrá el potencial necesario para llegar a desarrollar satisfactoriamente el proceso de tesina, y adquirir conocimientos para impartir a futuro capacitaciones, charlas y talleres para el mejoramiento de la educación guatemalteca.

El taller y la charla se estarán ejecutando en el mes de agosto.

Por último la capacitación y conferencia en el mes de octubre, todas las actividades se llevarán a cabo en la Coordinación Técnica Administrativa de Telesecundaria.

La ejecución del plan garantiza que los participantes adquieran conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo que realizan, lo que permitirá modificar actitudes frente a diversos aspectos de la Coordinación Técnica Administrativa de Telesecundaria.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Aguado, B. (2004). *Clima Organizacional*. (3ra. Edición.) Argentina: Humanitas
2. Arnaut, B. (2010). *Los Modelos Educativos*. (4ta. Edición.) México, D.F.: Editorial Siglo XXI.
3. Bisquerra, J. (2003). *Las Relaciones Interpersonales*. Mexico, D.F.: Editorial Santillana, S.A.
4. Cabanellas, G. (2001). *Diccionario enciclopédico de Derecho Usual*. Argentina: Heliasta.
5. Chávez, G. (2001). *Ética Profesional*. (3ra. Edición.) Madrid, ES.: Ediciones Rialp.
6. Cid, H.P. (2008). *Agresión y violencia en la escuela como factor de riesgo del Aprendizaje escolar*. Recuperado 30 de julio de 2016. De <http://www.scielo.cl/scielo.php>.
7. Cifuentes, E. (2007). *Administración General*. Madrid, ES.: CEURA.
8. Cortada, N. (1996). *El Profesor y la orientación vocacional*. México, D.F.: Trillas.
9. Cortina, A. (1996). *Presentación, el sentido de las profesiones*. Navarra, ES.: Ediciones Verbo divino.
10. Dubrin, A. J. (2000). *Fundamentos de administración*. (5ta. Edición.) México, D.F.: International Thomson Publishing.
11. Elizondo, F. (1997). *Códigos de Ética Profesional*. Barcelona, ES.: Epidem.

12. Espada, F. (2005). *La Motivación en la Vida*. (2da. Edición.) Argentina: Humanitas
13. Estudio sobre la educación. (sf). *Educación para la convivencia y la paz en los Centros escolares*. Recuperado 30 de julio de 2016. De <http://www.hezkuntza.ejgv.euskadi.net>.
14. Frankel, J. (1989). *Tipos de Códigos de Ética*. La Habana, CU.: Editorial. Ciencias Sociales.
15. García, M. (1997). *La Conducta y Ética*. (3ra. Edición.) Caracas, VE.: Cograf Comunicaciones.
16. Goleman, D. (2008). *La Inteligencia Emocional*. (1ra. Edición). Uruguay: Zeta.
17. González, B. (1997). *El Clima en las Organizaciones*. San Francisco de Macorís, R. D.: Papiros Talleres Gráficos.
18. González Coello, M.R. (sf). *La familia en contexto de riesgo social*. Recuperado 01 de agosto de 2016. De <http://www.mailxmail.com>
19. Gross, A. (1998). *Las Profesiones*. (4ta. Edición.) Barcelona, ES.: Ediciones Desclée.
20. Hansen, M. (1999). *La Vocación*. Recuperado fecha, 5 de Abril de 2018, <http://vocaciondocente2012files.wordpress.com/.../tipos-de-planes-clase-12072012pdf> .
21. Írribaren, J. (2007). *De la Ética a la Metafísica*. Universidad Pedagógica Nacional San Pablo. Bogotá CO.
22. Kinicki, A. y Kreitner, R. (2005). *Comportamiento de las Organizaciones*. (2da. Edición.) Madrid, ES.: Editorial S.A. Elsevier

23. Koontz, H. (1999). *Administración: una perspectiva global*. (6ta. Edición.) México, D.F.: McGraw Hill.
24. León J. (2013). *Programa de intervención y prevención de las conductas Agresivas a través de la asignatura de educación física en el 00000 Contexto escolar*. (Tesis inédita licenciatura en Medicina). Universidad De Marcia, Elche, ES.: Recuperado 01 de agosto de 2016. De [http://dspace.umh.es/bitstream/11000/1377/1/TESIS%0FINAL00000%20\(Josefa%20Mar%C3%Ada%20le%c3%b3n%20campos_2013\).00000pdf](http://dspace.umh.es/bitstream/11000/1377/1/TESIS%0FINAL00000%20(Josefa%20Mar%C3%Ada%20le%c3%b3n%20campos_2013).00000pdf).
25. McGregor, D. (1991). *El lado humano de las empresas*. Madrid, ES.: Editorial McGraw Hill.
26. Mendieta, K. (2006). *Ética*. Barcelona, ES.: Ediciones CINDE.
27. Menéndez, E. (2001). *Ética en la Profesión*. (1ra Edición.) Argentina: Puerto Plata.
28. Ministerio de Educación. (2008-2012). *Políticas Educativas*. Guatemala, GT.:
29. Monzón, A. (2011). *Modelo Educativo*. (2da. Edición.) México, D.F.: Fundación Kellogg.
30. Peña, K. (2003). *Instrumentos de Evaluación*. Valencia, ES.: Universidad de Valencia.
31. Porras, I. (1999). *Valores en la Sociedad*. (4ta. Edición.) USA: State University
32. Reyes Ponce, A. (1996). *Administración Moderna*. (4ta. Edición.) México, D.F.: Editorial Limusa.

33. Reyes Ponce, A. (2000). *Administración Educativa*. (3ra. Edición.) México, D.F.: Editorial Limusa.
34. Robbins, S. P. (1990). *Comportamiento organizacional*. (6ta. Edición.) México, D.F.: Editorial Pearson Educación.
35. Rodríguez, O. (1993). *Validación Cruzada, y Remuestreo Administración*. México D.F.: Editorial Santillana, S.A.
36. Saquimux Canastuj, N.E. (2012). *Hagamos una Tesis*. Mazatenango, Suchitepéquez, GT.: Editorial Universitaria.
37. Stoner, J. (1996). *Administración de Empresa*. México, D.F.: Editorial Prentice –Hall Hispanoamericana.
38. Trabajo social. (sf). *Imágenes de conducta*. Recuperado 05 de agosto de 2016 De mx/imágenes/savia10.pdfwww
39. Vidales, O. (1996). *La Vocación Docente*. (1ra. Edición.) Recuperado Viernes 16 de marzo del 2016 <http://etimologias.dechile.net/?vocacion>.
40. Villa, S. (1999). *La Ética y empatía*. (3ra Edición.) Argentina: Kapeluz.



Vo.Bo. Licda. Ana Teresa de González
Bibliotecaria CUNSUROC.

E-GRAFÍAS



ANEXOS



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SUR OCCIDENTE
LICENCIATURA EN PEDAGOGIA Y ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA**

Entrevista a Coordinador Técnico Administrativo

La presente Cédula de Entrevista tiene como propósito obtener información básica que servirá para la elaboración del trabajo de tesina titulada, **“Ética Profesional e Inteligencia Emocional en el Desempeño Administrativo de la Coordinación Técnica Administrativa de Telesecundaria del departamento de Suchitepéquez”**

Mazatenango Suchitepéquez, de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa.

Indicaciones: A continuación se le presenta una serie de preguntas, las cuales agradeceré que responda.

1. ¿Cuánto tiempo lleva con el cargo de C.T.A de Telesecundaria?

2. Describa como es la relación que sostiene con los Directores de Telesecundaria.

3. ¿Qué conflictos podrían existir entre su equipo de Directores y usted?

4. ¿Tiene usted la capacidad de discutir entre lo justo y lo injusto cuando resuelve conflictos?

5. Considera tener un buen control sobre sus emociones en las diferentes situaciones que atiende.

6. ¿Cómo percibe la relación de su equipo de trabajo?

7. ¿Pueden sus emociones influir en la relación profesional con los Directores de su Distrito?

8. ¿Qué habilidades de inteligencia emocional posee usted?

9. ¿Qué desea fortalecer en usted mismo?

10. Le brinda apoyo moral o emocional a su equipo de trabajo?

11. Considera usted que el factor intelectual y emocional sean indispensables para alcanzar el éxito.

12. Sus llamadas de atención a los Directores las hace en público o en privado.

13. Ha propiciado o permitido gritos o maltratos entre Directores.

14. ¿Será importante poseer algún nivel de ética profesional en la labor administrativa?

15. ¿Qué códigos de ética se aplican en su administración?

16. ¿Han existido situaciones en donde haya tenido que arriesgar su ética profesional?

17. ¿Qué es más importante, su ética profesional o su responsabilidad profesional?

18. ¿Alguna vez, se ha visto en la necesidad de actuar sin ética profesional en su cargo?



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SUR OCCIDENTE
LICENCIATURA EN PEDAGOGIA Y ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA
Boleta de encuesta a Directores**

La presente Encuesta tiene como propósito obtener información básica que servirá para la elaboración del trabajo de tesina titulada “Ética Profesional e Inteligencia Emocional en el Desempeño Administrativo de la Coordinación Técnica Administrativa de Telesecundaria del departamento de Suchitepéquez”

Mazatenango Suchitepéquez, de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa.

Indicaciones: Escriba una X según la opción que crea conveniente.

1. ¿Cuál es el puesto que ocupa actualmente?

DIRECTOR C.T.A DOCENTE

2. ¿Qué es para usted la inteligencia Emocional?

Manejar sentimientos controlar impulsos Tolerar la frustración Todas las anteriores

3. ¿Con qué frecuencia realizan reuniones de trabajo con el C.T.A?

Mensualmente bimestralmente Semanalmente

4. ¿Cómo es el ambiente laboral en las reuniones de trabajo con el C.T.A?

Tranquilo Violento indiferente agradable

5. ¿Cómo es la relación entre USTED y su C.T.A.?

Buena muy buena mala

6. ¿Le gusta el trabajo que desempeña?

No me gusta me gusta un poco me gusta

7. ¿Qué códigos de ética conoce?

- Respeto por los Derechos
- Compromiso Profesional
- Integridad
- Responsabilidad Social

8. ¿Cómo es su tono de voz en sus diálogos con su autoridad?

- A.SUAVE
- B.MODERADO
- C.ALTO

9. Cree usted que es importante aplicar el autocontrol en el ámbito laboral.

SI NO

EXPLIQUE: _____

10. ¿Ha sido participe o testigo de gritos o maltratos entre Directores y C.T.A?

SI NO

¿CUÁLES? _____

11. Cuando usted enfrenta alguna situación difícil, tiene el apoyo del C.T.A.

Rara vez pocas veces siempre en ningún momento

12. ¿Cuándo el C.T.A llama la atención lo hace en público o en privado?

Público privado

¿POR QUÉ? _____

13. Como director cuando se enfrenta a una situación difícil reúne toda la información que pueda sobre ella para poder resolverla.

14.

- Rara vez o nunca es mi caso
- Pocas veces es mi caso
- A veces es mi caso
- Muchas veces es mi caso
- Siempre es mi caso
-

15. ¿Cómo director toma en cuenta la empatía del grupo de trabajo, en las diferentes reuniones que realiza el C.T.A.?

SI NO

¿POR QUÉ? _____

16. Se entusiasma usted con las actividades Administrativas que realiza.

SI NO

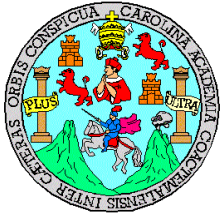
¿POR QUÉ?: _____

17. ¿Aplica usted la ética dentro de la administración que realiza?

SI

NO

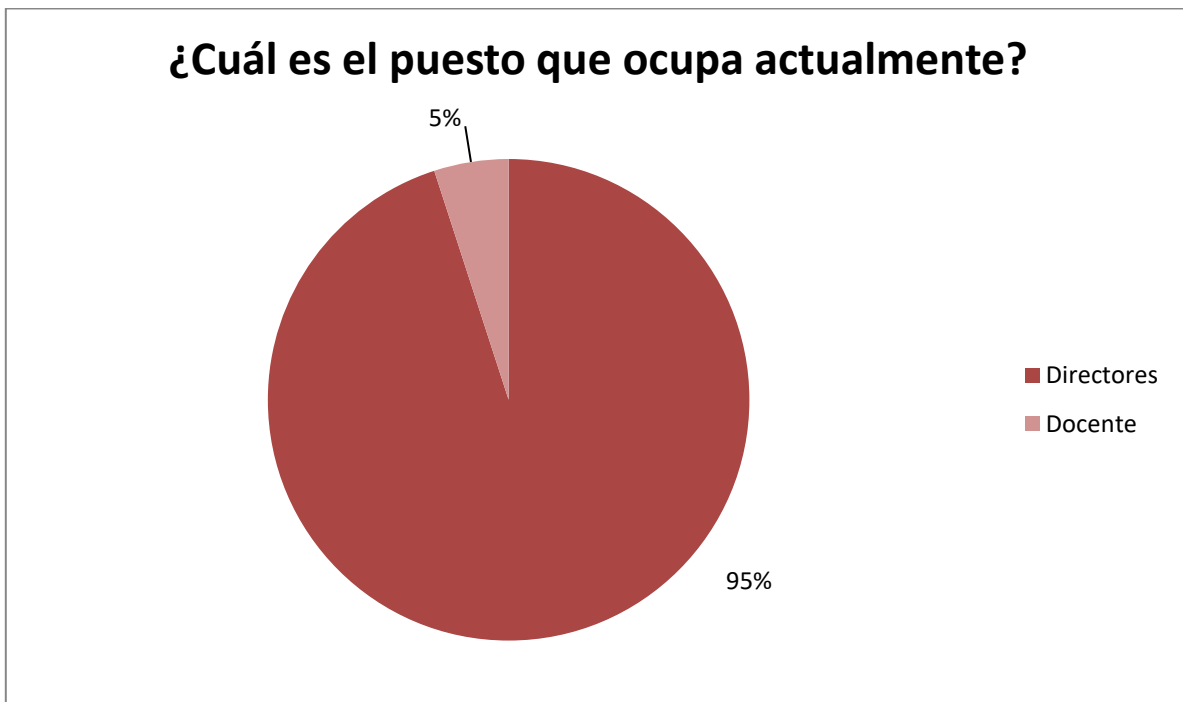
¿CÓMO? _____



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SUR OCCIDENTE
MAZATENANGO, SUCHITEPÉQUEZ**

Los resultados alcanzados en la ejecución de encuestas, para fundamentar el trabajo de tesina enfocado en “Ética Profesional e Inteligencia Emocional en el Desempeño Administrativo de la Coordinación Técnica Administrativa de Telesecundaria del departamento de Suchitepéquez” de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, hacia los directores, se ven reflejadas en la siguiente interpretación.

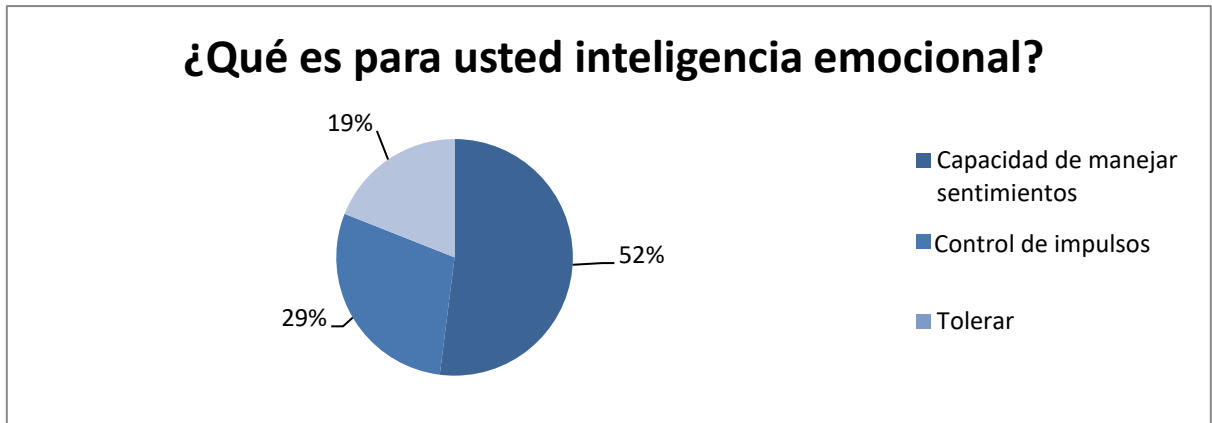
GRÁFICA 1



Fuente: Elaboración propia por la estudiante de Tesina. Estudio de investigación 2017.

Interpretación: Casi el total de las personas encuestadas aducen que ocupan el cargo de directores, llegan a las reuniones por obligación; son pocos los que aseguran que desempeñan el puesto de docentes, pero por indicaciones de los directores titulares llegan a recibir información.

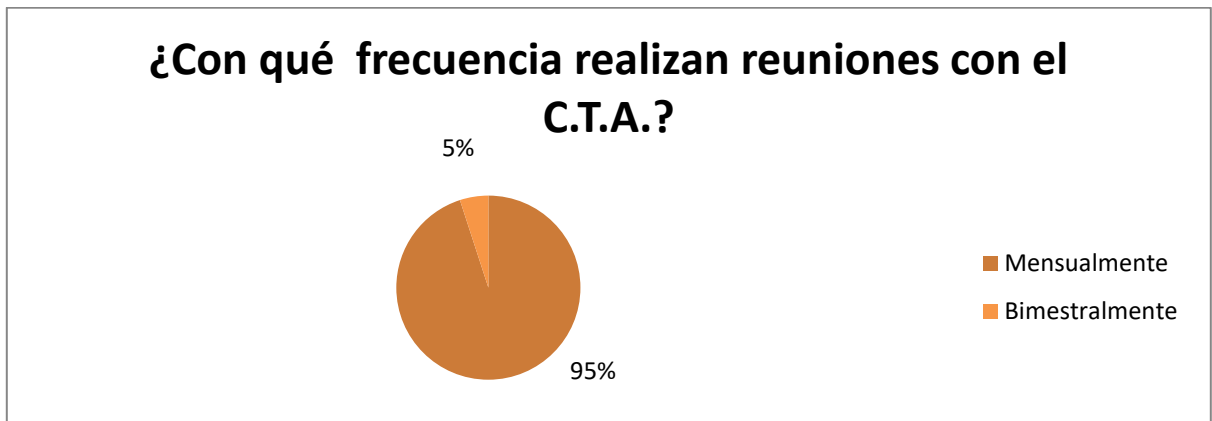
GRÁFICA 2



Fuente: Elaboración propia por la estudiante de Tesina. Estudio de investigación 2017.

Interpretación: La mitad de los directores encuestados indicaron que la inteligencia emocional es la capacidad para manejar sentimientos, y poder tomar decisiones lo más acertadas posibles para no herir susceptibilidades; por otra parte un sector señala que es el control de impulsos.

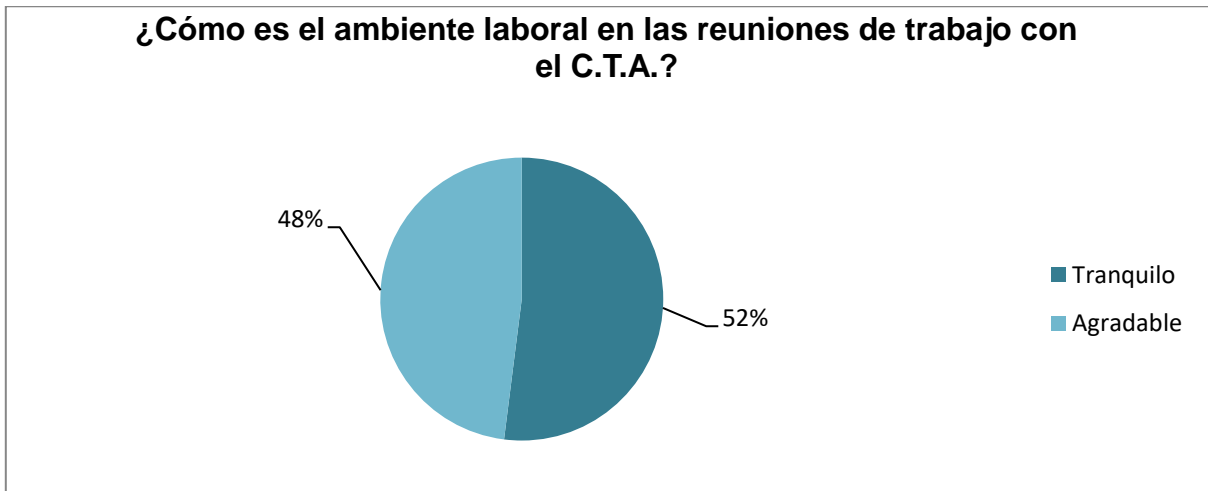
GRÁFICA 3



Fuente: Elaboración propia por la estudiante de Tesina. Estudio de investigación 2017.

Interpretación: Cerca del total de los directores encuestados indicaron que tienen reuniones con el Coordinador Técnico Administrativo mensualmente, con el fin de recibir información y posteriormente informar al personal docente y administrativo de sus establecimientos educativos de las disposiciones recientes emanadas del Ministerio de Educación y el resto asevera que las reuniones son bimestrales.

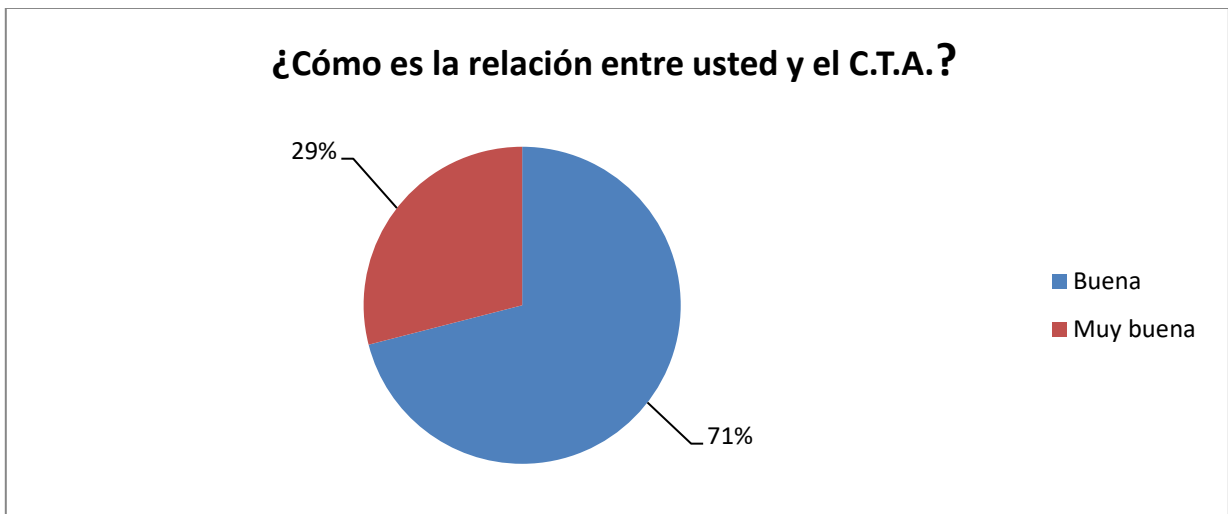
GRÁFICA 4



Fuente: Elaboración propia por la estudiante de Tesina. Estudio de investigación 2017.

Interpretación: En proporción similar, directores encuestados indican que la reuniones tienen un ambiente tranquilo en donde prevalece la tranquilidad, transmitiendo información recibida del Mineduc; en tanto que la otra parte aducen que el ambiente es agradable.

GRÁFICA 5



Fuente: Elaboración propia por la estudiante de Tesina. Estudio de investigación 2017.

Interpretación: La Mayoría de los directores encuestados indican que la relación es buena; mientras que el resto de las peronas abordadas aducen que es muy buena.

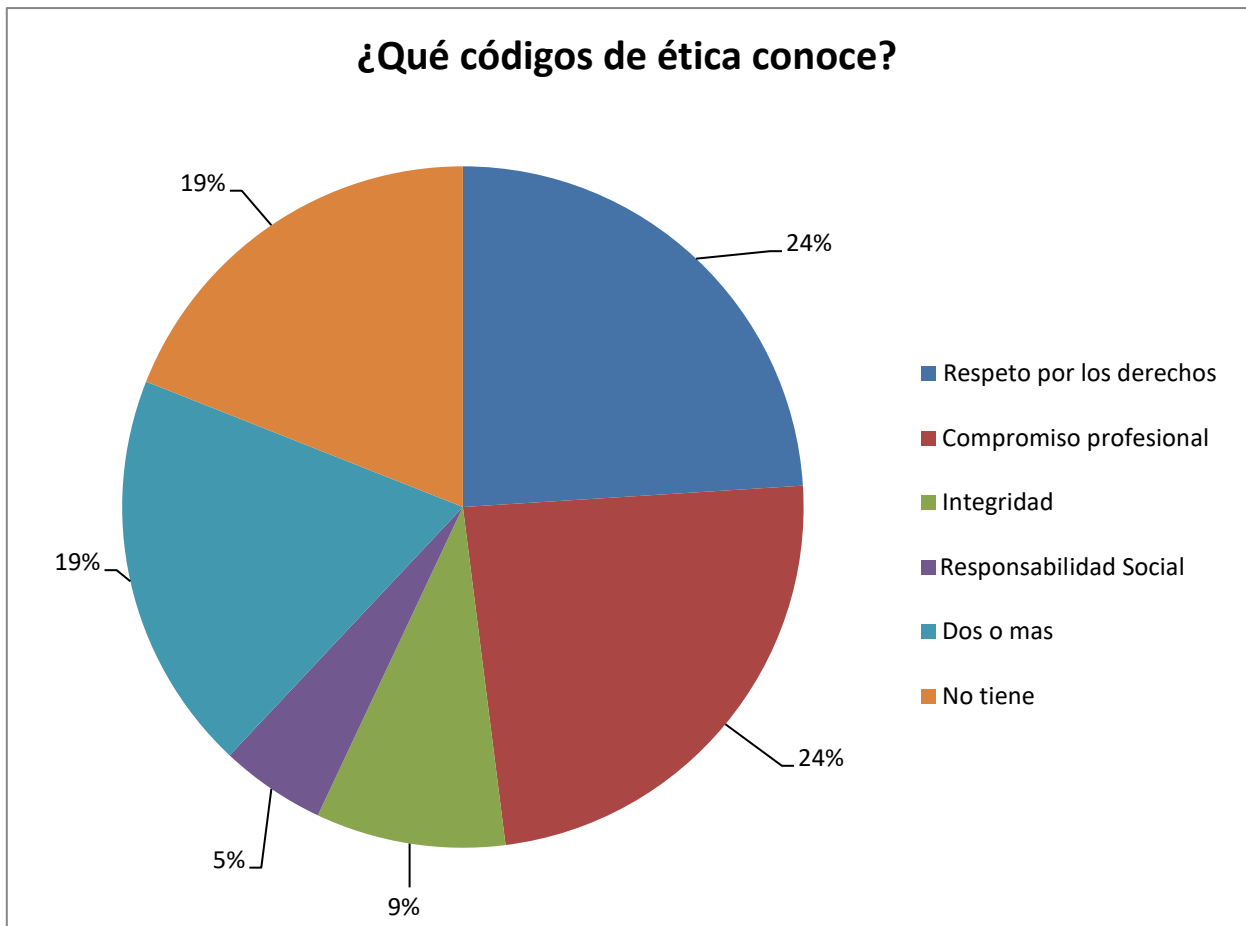
GRÁFICA 6



Fuente: Elaboración propia por la estudiante de Tesina. Estudio de investigación 2017.

Interpretación: La mayoría de los encuestados indican que les gusta el trabajo que desempeñan; en tanto que una cuarta parte de ellos señalan que les gusta un poco. Esta situación genera una debilidad en la calidad de servicios que se prestan en los establecimientos de Telesecundaria.

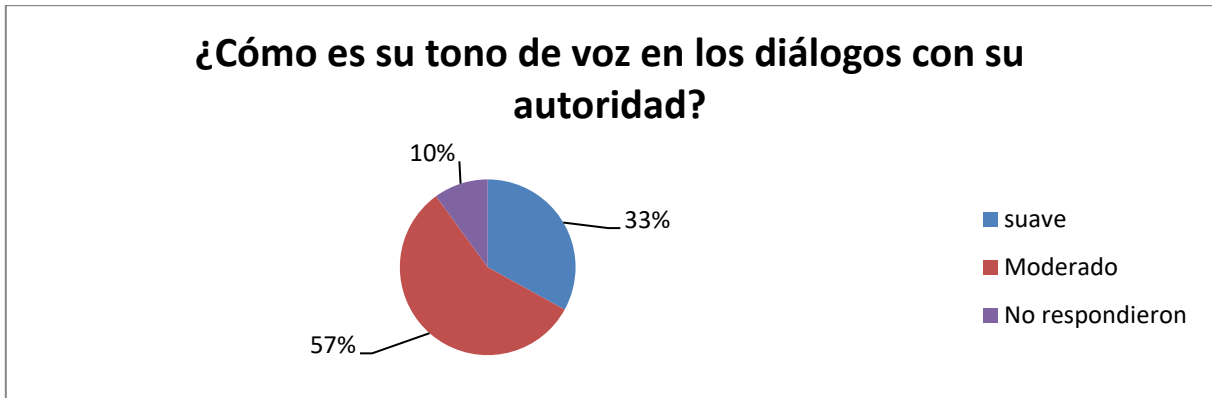
GRÁFICA 7



Fuente: Elaboración propia por la estudiante de Tesina. Estudio de investigación 2017.

Interpretación: La cuarta parte de los encuestados aseguran que el código que conocen es el respeto por los derechos; así también una proporción similar aseguran que conocen el compromiso profesional; dos sectores significativos aseguran que conocen la responsabilidad social, o bien indican que conocen dos o más de las arriba mencionadas,

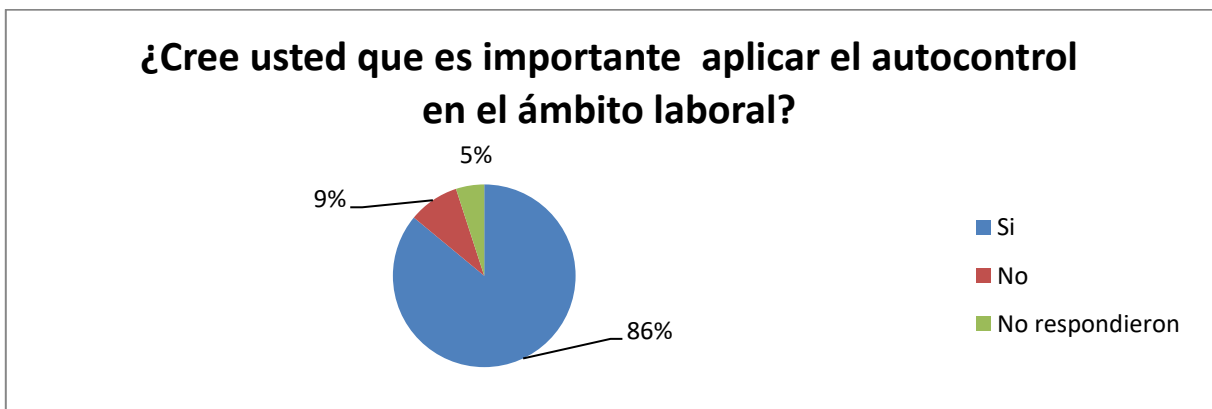
GRÁFICA 8



Fuente: Elaboración propia por la estudiante de Tesina. Estudio de investigación 2017.

Interpretación: La tercera parte de los encuestados señalan que el tono de voz es suave; la mayoría aducen que es moderado; el 10 % no respondieron. Aunque es un bajo porcentaje, es lamentable esta situación, quizá por temor a represalias no quisieron emitir opinión.

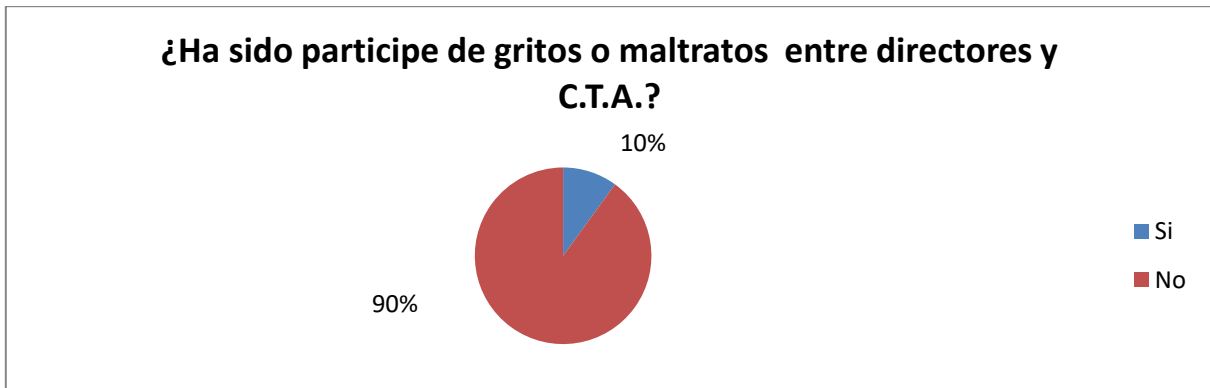
GRÁFICA 9



Fuente: Elaboración propia por la estudiante de Tesina. Estudio de investigación 2017.

Interpretación: Una alta proporción de los directores encuestados indican que es importante aplicar el autocontrol; de manera que para mantener buenas relaciones es necesario manejar los impulsos emitiendo juicios que pueden ser perjudiciales para el clima laboral en el futuro.

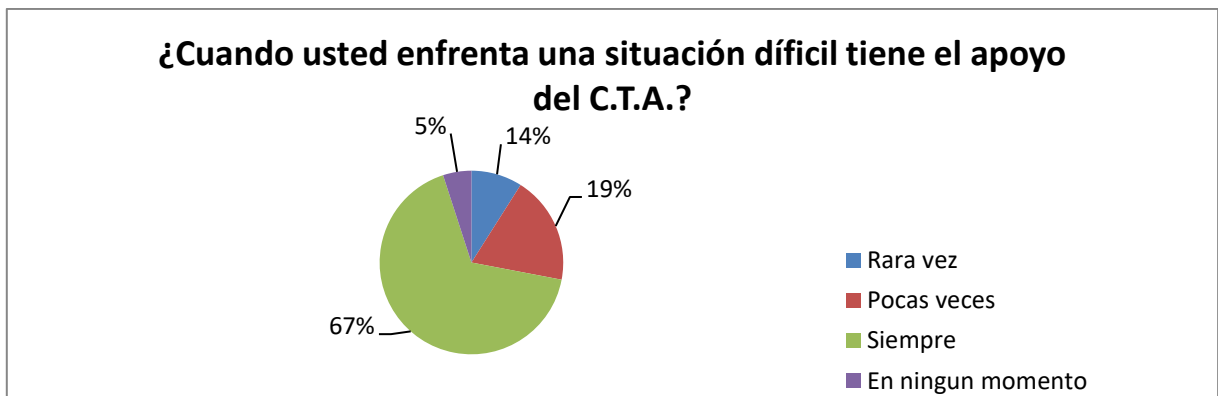
GRÁFICA 10



Fuente: Elaboración propia por la estudiante de Tesina. Estudio de investigación 2017.

Interpretación: Un mínimo de directores encuestados indican que han sido participes de gritos y maltratos entre directores y C.T.A, de manera que ha habido desaveniencias entre el personal y el jefe inmediato superior, lo cual es lamentable que suceda.

GRÁFICA 11



Fuente: Elaboración propia por la estudiante de Tesina. Estudio de investigación 2017.

Interpretación: 9% de los directores encuestados indican que rara vez tienen el apoyo del C.T.A; 19% aducen que pocas veces obtienen ese apoyo; en relación a ésta interrogante se concluye que existen serias diferencias entre el C.T.A y el personal administrativo específicamente con directores de difrentes centros educativos, la mayoría aseveran que siempre lo tienen

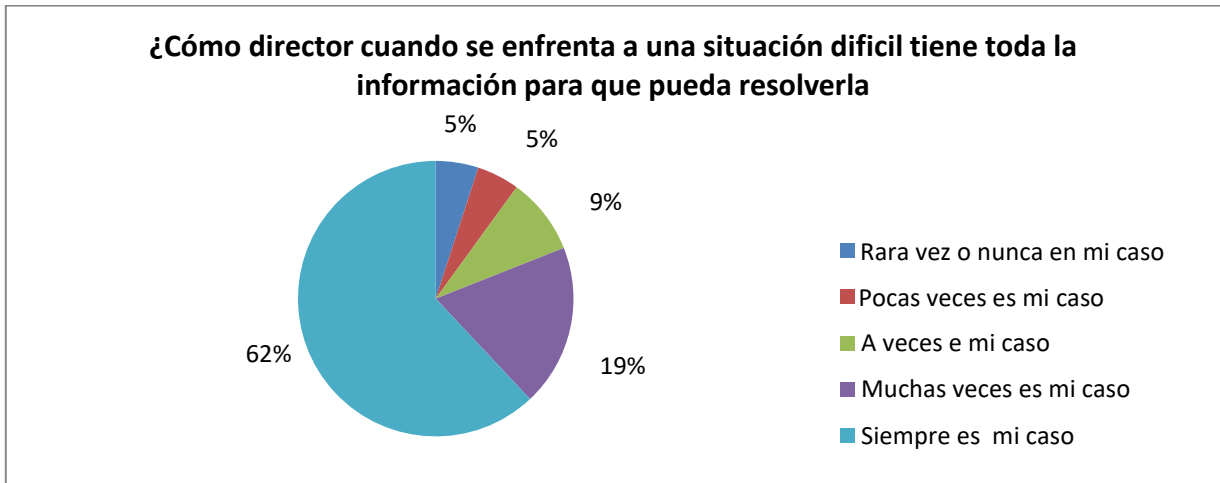
GRÁFICA 12



Fuente: Elaboración propia por la estudiante de Tesina. Estudio de investigación 2017.

Interpretación: La tercera parte de los directores encuestados indican que cuando el C.T.A les llama la atención lo hace en público; la mayoría asegura que lo hacen en privado.

GRÁFICA 13



Fuente: Elaboración propia por la estudiante de Tesina. Estudio de investigación 2017.

Interpretación: La mayoría indica que siempre, seguido de un sector no tan significativo quienes indicaron que son muchas veces.



Mazatenango 28 de agosto de 2018
Dic. T.G.C.P. No. 15-2018

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

Apreciable Coordinadora:

Por este medio en mi calidad de Profesora titular del curso: E402 Ejercicio Profesional Supervisado de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa del Plan Fin de Semana del CUNSUROC, y a lo establecido en los artículos: 39, 50 y 59 del **"Normativo de integración del Sistema de prácticas y Trabajo de Graduación de las carreras de Pedagogía Plan Fin de Semana del Centro Universitario de Sur Occidente"** en cumplimiento de mis funciones como **ASESORA PRINCIPAL** del trabajo de tesina titulado: **"Ética profesional e inteligencia emocional en el desempeño administrativo de la Coordinación Técnica Administrativa de Telesecundaria del departamento de Suchitepéquez"** elaborada por la estudiante: **PEM/TAE Darlee Eloína García Mendoza, carné 201241986 y CUI 2298 85969 1001**. Considero que el mismo reúne los requisitos técnicos suficientes, en cuanto a: Calidad en su contenido, metódica de la investigación, pertinencia de los resultados y redacción; por lo que, me permito emitir **DICTAMEN FAVORABLE**, a fin de que continúe con el trámite respectivo.

Atentamente:

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Mónica Xaron Gómez Hernández". The signature is stylized and written over a horizontal line.

Lcda. Mónica Xaron Gómez Hernández
ASESORA PRINCIPAL



Mazatenango 28 de agosto de 2018
Dic. T.G.C.P. No. 16-2018

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

Apreciable Coordinadora:

Por este medio y con base al nombramiento de fecha 13 de octubre de 2017. Ref. E.P.F.S 32-2017 de la Coordinadora de las Carreras de Pedagogía Plan Fin de Semana y a lo establecido en el artículo 52. Inciso "c", 60 y 61, del **"Normativo de integración del Sistema de prácticas y Trabajo de Graduación de las carreras de Pedagogía Plan Fin de Semana del Centro Universitario de Sur Occidente"** en cumplimiento de mis funciones como **REVISOR** del trabajo de tesina: **"Ética profesional e inteligencia emocional en el desempeño administrativo de la Coordinación Técnica Administrativa de Telesecundaria del departamento de Suchitepéquez"** elaborada por la estudiante: **PEM/TAE Darlee Eloina García Mendoza, carné 201241986 y CUI 2298 85969 1001**. Quien ha incorporado al informe final de su trabajo de tesina las correcciones pertinentes solicitadas; considero que el mismo reúne los requisitos técnicos de contenido y forma que me permite emitir **DICTAMEN FAVORABLE**, a fin de que continúe con el trámite respectivo.

Atentamente:

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

A handwritten signature in black ink, enclosed in a circular stamp.

Lic. Jorge Luis Archila Lemus
REVISOR



Mazatenango 30 de agosto de 2018

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

Respetable Doctor:

Basada en los dictámenes favorables del Trabajo de Tesina titulada **“Ética Profesional e Inteligencia Emocional en el Desempeño Administrativo de la Coordinación Técnica Administrativa de Telesecundaria del departamento de Suchitepéquez”**, elaborada por la estudiante: **Darlee Eloína García Mendoza**, carné **201241986**, CUI, **2298 85969 1001** de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa del Plan Fin de Semana del CUNSUROC.

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

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

Atentamente.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


MSc. Tania Elvira Marroquin Vasquez
Coordinadora de Carreras de Pedagogía Plan Fin de Semana





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

CUNSUROC/USAC-I-15-2018

DIRECCIÓN DEL CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUROCCIDENTE,
Mazatenango, Suchitepéquez, el veinticinco de octubre de dos mil dieciocho_____

Encontrándose agregados al expediente los dictámenes de la Terna Evaluadora y revisor, SE AUTORIZA LA IMPRESIÓN DE LA TESINA TITULADA: “ÉTICA PROFESIONAL E INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO ADMINISTRATIVO DE LA COORDINACIÓN TÉCNICA ADMINISTRATIVA DE TELESECUNDARIA DEL DEPARTAMENTO DE SUCHITEPÉQUEZ” de la estudiante: **Darlee Eloína García Mendoza**, carné **201241986** de la carrera Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, Plan Fin de Semana.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Dr. Guillermo Vinicio Tello
Director



/gris