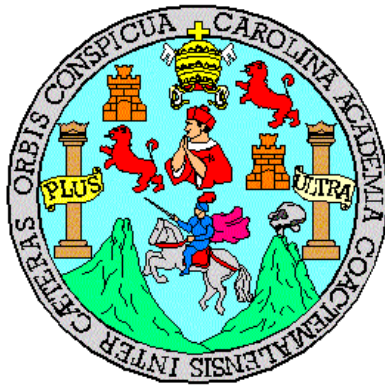


**Universidad De San Carlos De Guatemala  
Centro Universitario De Sur-Occidente  
Licenciatura En Pedagogía Y Administración Educativa  
Plan Fin De Semana**



**Tesina**

**"Factores que determinan las relaciones laborales"**

(Estudio realizado en el Instituto por cooperativa de Santo Domingo Suchitepéquez"

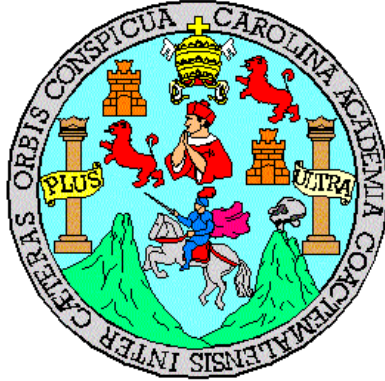
**Mónica Anna José Hernández Quiñonez**

**Carné**

**201342212**

Mazatenango, noviembre de 2021

**Universidad De San Carlos De Guatemala**  
**Centro Universitario De Sur-Occidente**  
**Licenciatura En Pedagogía Y Administración Educativa**  
**Plan Fin De Semana**



**Tesina**

**"Factores que determinan las relaciones laborales"**

(Estudio realizado en el Instituto por cooperativa de Santo Domingo Suchitepéquez"

**Mónica Anna José Hernández Quiñonez**

**Carné**

**201342212**

**Lic. Manuel de Jesús Alonzo Roldán**

**Asesor**

*Presentada en Examen Público de Graduación ante las autoridades del Centro Universitario de Sur Occidente CUNSUROC, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, previo a conferirle el título de:*

**Licenciada en Pedagogía y Administración Educativa**

Mazatenango, noviembre de 2021

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

M.A. Pablo Ernest Oliva Soto  
Dr. Gustavo Enrique Taracena Gil

Rector en funciones  
Secretario General

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

Lic. Luis Carlos Muñoz López

Director

**REPRESENTANTES DE PROFESORES**

P.hd. Reynaldo Alarcón Noguera

Secretario

**REPRESENTANTE GRADUADO DEL CUNSUROC**

Lic. Vilser Josvin Ramírez Robles

Vocal

**REPRESENTANTES ESTUDIANTILES**

TPA. Angélica Magaly Domínguez Curiel

Vocal

PEM y TAE. Rony Roderico Alonzo Solís

Vocal

## **COORDINACIÓN ACADÉMICA**

Dr. Mynor Raúl Otzoy Rosales  
Coordinador Académico

Dr. Eddie Rodolfo Maldonado Rivera  
Coordinador Carrera Licenciatura en Administración de Empresas

Lic. Edín Aníbal Ortiz Lara  
Coordinador Carrera de Licenciatura en Trabajo Social

M.Sc. José Norberto Thomas Villatoro  
Coordinador de las Carreras de Pedagogía

M.Sc. Víctor Manuel Nájera Toledo.  
Coordinador Carrera de Ingeniería en Alimentos

Ing. Agr. Luis Alfredo Tobar Piril  
Coordinador Carrera de Ingeniería en Agronomía Tropical

M.Sc. Karen Rebeca Pérez Cifuentes.  
Coordinadora Carrera de Ingeniería en Gestión Ambiental Local

Lic. Sergio Román Espinoza Antón  
Coordinador Carrera de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales,  
Abogacía y Notariado.

Lic. José Felipe Martínez Domínguez  
Coordinador de Área Social Humanista

## **CARRERAS PLAN FIN DE SEMANA**

M.Sc. Tania Elvira Marroquín Vásquez  
Coordinadora de las Carreras de Pedagogía

M.A. Heinrich Herman León  
Coordinador Carrera Periodista Profesional y  
Licenciatura en Ciencias de la Comunicación

## **DEDICATORIA**

### **A DIOS**

Que por medio de la obra de Jesús el Cristo ya me lo ha dado todo, por ese amor inagotable e incomparable que con cada detalle de la vida me muestra sus favores y misericordias. Por darme la vida y revelarme a su hijo el Cristo, por guiarme a través de su Espíritu Santo y darme el camino que me retornó a ÉL. Por su total fidelidad.

### **A JESÚS EL CRISTO**

Porque me conduce a un destino glorioso. Por resolver todo mi problema, mediante esa obra tan perfecta, la cual me ha hecho vivir en el Evangelio eterno, a través del cual me encontré con el propósito de mi vida en la Tierra, esta etapa terminada es solo una añadidura como consecuencia de la naturalidad de Dios en mí, a través de la obra de Jesús como el Cristo. Ahora puedo disfrutar de las respuestas del Evangelio aferrada a que “Sólo en Él puedo confiar y no necesito más, porque Consumado esta”.

### **A MIS PADRES**

Por el apoyo incondicional, el amor y la paciencia en cada momento de mi vida. Por ser personas que están al pendiente de mí y buscan siempre mi bienestar, enseñándome con el evangelio lo valioso e incomparable que es Cristo, por no escatimar darme lo que necesité siempre a pesar de las circunstancias, por aguantar mis malos ratos y brindarme un abrazo sincero en cada momento difícil, por enseñarme con su ejemplo la unidad de la familia y lo más importante, enseñarme e instruirme con el Evangelio compartiendo conmigo la verdadera vida.

### **A MIS HERMANOS**

Por el amor y apoyo que siempre me han dado, por la paciencia y comprensión en mis días difíciles. Por ser tan buenos hermanos y cuidarme a pesar de ser los menores. Por compartir momentos buenos y malos, pero siempre juntos sujetados a Jesús el Cristo.

## **MIS ABUELOS Y ABUELAS**

Mario, Marta, Arminda, Venancio y Tere. Por el amor tan dulce que me han dado, porque han sido una de mis inspiraciones para esforzarme y mostrar que valieron la pena sus consejos, en especial a mis Abuelitas Minda y Tere que hoy ya no está aquí, pero que siempre me brindaron su apoyo y me amaron de manera especial. Abuelos que son seres extraordinarios.

## **A MI NOVIO “MI ANGEL”**

Por acompañarme en esta etapa de mi vida, por sus palabras de ánimo en los momentos justos, por recordarme la importancia del Evangelio en cada área de nuestra vida, por su amor, paciencia y comprensión.

## **A MIS TIAS NATALIA Y ANGÉLICA**

Por ser tan lindas y especiales conmigo, dándome su amor, consejos, apoyo emocional y económico. Regalándome momentos únicos y especiales en cada visita a casa.

## **A MIS PASTORES**

Mario Ayala y Carlotia de Ayala. Personas extraordinarias con las que Dios me ha permitido compartir en el amor de Jesús el Cristo. Que por medio del Evangelio han edificado mi vida y me han instruido con la palabra de Dios. Mostrando un ejemplo de vida en el camino correcto, poniendo la mirada en lo que perdura, lo eterno para cumplir la voluntad de Dios en la tierra.

## **AGRADECIMIENTO**

### **A DIOS**

Por darme lo más valioso, El Evangelio, porque de Él bien toda sabiduría y toda añadidura, gracias a su misericordia y voluntad hoy puedo culminar este proceso.

### **A MIS CENTROS DE ESTUDIOS.**

Que han sido mi segundo hogar, me han brindado conocimientos que me permiten desarrollarme en el ramo personal y profesional. En especial la Universidad San Carlos de Guatemala, Centro Universitario Sur Occidente de Mazatenango.

### **A LOS DOCENTES**

Por su talento, vocación, profesionalismo y capacidad mostrada durante el proceso de formación profesional desde el nivel pre primario hasta el nivel Universitario, mis sinceros agradecimientos por sus sabios conocimientos y cariño. En especial a: Mónica Hernández, Luky, Almita Soto, Any Lara, Timotea Lara y Baldomero Paúl.

### **A MIS PADRES Y HERMANOS**

Por siempre estar a mi lado, animarme, comprenderme y darme el apoyo económico, emocional y espiritual para poder culminar satisfactoriamente el proceso de formación académica. Gracias por darme una familia estable, con un mismo objetivo, cumplir la Voluntad de Dios.

### **A MIS AMIGOS**

Los Marro, por ser esos amigos que se vuelven "FAMILIA", por el apoyo incondicional no solo para mí, sino para mi familia y sobre todo por edificarnos espiritualmente con el evangelio verdadero que es, que Jesús es el Cristo.

Cristina Rodríguez y Herbert Pérez, por el apoyo, por compartir momentos increíbles y edificarnos con el Evangelio.

## **AL INSTITUTO DE EDUCACIÓN BÁSICA POR COOPERATIVA PROFESOR JOSÉ FRANCISCO FIGUEROA LARA**

Por ser la casa del saber que me abrió las puertas, dándome la oportunidad y confianza, para llevar a cabo mi proceso de práctica, y adquirir experiencias en la labor educativa.

Al director, PEM. Hugo Leonel Tizol López, por sus muestras de cariño y compartir su experiencia en la labor docente y administrativa, por darme la confianza y brindarme toda la enseñanza de manera tan sincera y atenta.

Al subdirector, Leopoldo Donis Barrillas, por sus muestras de cariño, confianza y compartir sus conocimientos y sin faltar por mostrarme que a la vida siempre hay que sonreírle.

A la Secretaria Contadora, Lilian Ninneth Monge de Reyes, por ser tan especial, por sus muestras de cariño, consejos y por depositar su confianza en mí, por enseñarme pacientemente a realizar cuestiones administrativas que sin duda dejaron un aprendizaje significativo.

## **A MI REVISORA DE TESINA**

M.A. Rosa Linda Cajas Ochoa, por su paciencia e instrucción durante este proceso de formación académica.



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

---

<sup>1</sup> Punto quinto del Acta No. 03 / 99 del 04 / 03 / 99 del Comité de Tesis de las carreras de Pedagogía del Centro Universitario del Sur Occidente.

## índice

RESUMEN .....	i
ABSTRACT .....	ii
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPITULO I .....	3
1.1 Planteamiento del problema. ....	3
1.2 Definición del problema.....	6
1.3 Objetivos .....	7
1.3.1. Objetivo General .....	7
1.3.2. Objetivos específicos .....	7
CAPÍTULO II .....	8
MARCO METODOLÓGICO .....	8
2.1 Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos .....	9
CAPÍTULO III .....	10
MARCO TEÓRICO.....	10
3. Relaciones Laborales:.....	10
3.1. Bases de las relaciones labores:.....	10
3.1.2. Bases para mantener buenas relaciones en el trabajo: .....	10
3.2. Tipos de relaciones laborales .....	12
3.2.1. El trabajador por cuenta ajena: .....	12
3.2.2 El trabajador por cuenta propia:.....	12
3.3. Factores que intervienen las relaciones laborales .....	13
3.3.1. Comunicación .....	13
3.3.2. Salarios y beneficios .....	14
3.3.3. Cooperación y trabajo en equipo .....	14
3.3.4. Jornada Laboral.....	14
4. Clima organizacional.....	15
4.1 Tipos de Clima y Factores que lo determinan .....	17
4.1.1 Clima de Tipo Autoritario .....	17
4.1.2. Autoritarismo Paternalista .....	17

4.1.3. Clima de Tipo Participativo o Consultivo.....	18
4.2 Relaciones Interpersonales en administración educativa .....	18
4.3. Base de las relaciones interpersonales.....	19
4.3.1 La percepción: .....	19
4.3.2. La primera impresión: .....	19
4.3.3. La simplificación:.....	20
4.4. Manejo de conflictos administrativos educativos.....	20
4.5. Niveles del conflicto .....	20
4.5.1. Conflicto intrapersonal: .....	20
4.5.2. Conflicto interpersonal: .....	21
4.5.3. Conflicto intergrupar: .....	21
4.5.4. Fuentes del conflicto .....	21
5. Estrategias de resolución de conflictos .....	23
5.1. Proceso de negociación en los conflictos .....	24
5.2 Factores del conflicto .....	25
6. Relaciones interpersonales en el manejo de conflictos.....	28
7. Obligaciones de los directores .....	28
8. Funciones de los docentes: .....	30
CAPITULO IV .....	32
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN .....	32
CAPITULO V .....	35
CONCLUSIONES.....	36
RECOMENDACIONES .....	38
PROPUESTA .....	40
Referencias Bibliográficas .....	43

## **RESUMEN**

Esta investigación identifica los factores que pueden determinar las relaciones laborales del personal docente y administrativo de un establecimiento educativo y cómo estas se vinculan con el abordaje de diversos conflictos en la entrega educativa.

Se utilizaron dos cuestionarios, uno para cada variable, el tipo de investigación es cualitativo y cuantitativo, en forma descriptiva utilizando encuestas para la recolección de la información.

Con base a la información obtenida se puede decir que en el desempeño docente se observa una desorganización administrativa y docente que se refleja en falta de trabajo en equipo, contratación docente, jornada laboral y distribución de períodos los cuales pueden incidir significativamente en las relaciones laborales del área administrativa y docente del establecimiento educativo, uno de los aspectos a rescatar es la disposición al diálogo porque este es una de las características para poder llegar a un acuerdo mutuo con el fin de poder dar solución a los diversos problemas, para ello es necesario establecer propuestas que propicien las buenas relaciones laborales entre todos los colaboradores del establecimiento educativo..

Palabras clave: Relaciones Laborales, factores.

## **ABSTRACT**

This research identifies the factors that can determine the labor relations of the teaching and administrative staff of an educational establishment and how these are linked to the approach to various conflicts in educational delivery.

Two questionnaires were used, one for each variable, the type of research is qualitative and quantitative, descriptively using surveys to collect information.

Based on the information obtained, it can be said that in the teaching performance an administrative and teaching disorganization is observed, which is reflected in the lack of teamwork, teacher hiring, working hours and distribution of periods, which can significantly affect the labor relations of the administrative and teaching area of the educational establishment, one of the aspects to be rescued is the willingness to dialogue because this is one of the characteristics to be able to reach a mutual agreement in order to be able to solve the various problems, for this it is necessary to establish Proposals that promote good labor relations among all the collaborators of the educational establishment.

Keywords: Labor Relations, factors.

## INTRODUCCIÓN

Se realizó el informe de tesina que se titula: "Las relaciones laborales en el Instituto de Educación Básica por Cooperativa Profesor José Francisco Figueroa Lara Santo Domingo Suchitepéquez" donde se hace énfasis que:

El profesional que desempeña funciones en el campo educativo y en la administración escolar, debe cumplir ciertos perfiles de liderazgo, manejo de conflictos y buenas relaciones con los demás, específicamente si se encuentra al frente de una institución propiciando un ambiente laboral agradable para el resto de los compañeros.

El informe de tesina se encuentra compuesto por cinco capítulos, los cuales describen de manera detallada los pasos ejecutados durante el desarrollo del trabajo investigativo.

En el **capítulo I** se detalla el planteamiento del problema del Instituto de Educación Básica por Cooperativa Profesor José Francisco Figueroa Lara Santo Domingo Suchitepéquez, que pretende analizar y dar a conocer todos los aspectos o argumentos básicos de la problemática a investigar, aplicando el método científico.

Además, la definición del problema se realizó mediante la interrogante. ¿Qué factores que determinan las relaciones laborales en el Instituto de Educación Básica por Cooperativa Profesor José Francisco Figueroa Lara Santo Domingo Suchitepéquez?

Se diseñaron los objetivos siendo estos un general y cuatro específicos, enfocando de esta manera, hacia donde va orientado el estudio.

El capítulo II en esta fracción del informe se hace mención de las diferentes técnicas de investigación, además de la forma que se llevó a cabo el estudio de la investigación e informe de tesina. Pormenorizando las herramientas de investigación documental, encuestas semiestructuradas.

En el **Capítulo III**: Se refiere al marco teórico de la tesina, en donde se enlistan una serie de conceptos definidos y fundamentados bibliográficamente que se relacionan con el título de la investigación, nombre de la “Tesina”.

En el **Capítulo IV**: Se encuentra el análisis y discusión, en este se procede a incorporar la tabulación estadística y la relación con las definiciones investigadas bibliográficamente con el fin de concluir y recomendar con el fin de contrarrestar la problemática existente.

En el **capítulo V**: Se presentan las conclusiones y recomendaciones; las conclusiones son afirmaciones que responden a los objetivos previamente planteados al inicio del informe, las recomendaciones se enumeran como sugerencias que contribuyan a la mejora de la problemática planteada.

A través de la lectura de esta investigación se pretende dar a conocer los factores que pueden determinar las relaciones laborales.

## CAPITULO I

### **"Las Relaciones Laborales en el Instituto de Educación Básica por Cooperativa Profesor José Francisco Figueroa Lara, Santo Domingo Suchitepéquez"**

#### **1.1 Planteamiento del problema.**

El Instituto de Educación Básica por Cooperativa Prof. "José Francisco Figueroa Lara" se encuentra ubicado en el municipio de Santo Domingo departamento de Suchitepéquez. Es una institución de prestigio, cuenta con quince docentes, se ha caracterizado por brindar buena educación, sus instalaciones son amplias, tiene espacios deportivos, presenta alta matrícula estudiantil.

Sin embargo, en el desempeño docente, se observa incumplimiento de horarios al momento de ingresar a las clases, los docentes se presentan cuando estas ya han iniciado. Además de ello, en la realización de actividades curriculares y extracurriculares, el personal docente refleja falta de colaboración, apoyo e interés por cumplir en el desarrollo de las mismas, aduciendo que tienen otros compromisos laborales fuera de su horario de clases, ya que en el Instituto no ganan un salario digno para que le alcance a cubrir sus necesidades y que por lo tanto no pueden dar más tiempo del que han sido contratados.

Se observa que existen inconformidades entre los docentes, específicamente de mayor tiempo de servicio, quienes indican que el personal de recién ingreso a la Institución, no cuenta con especialidad del curso que imparten, sin embargo se les ha favorecido con mayor cantidad de períodos, lo que les permite obtener mayores ingresos económicos, como es el caso de ganar entre Q.1,000.00 y Q.2,000.00, mientras quienes han trabajado por años en la institución ganan menos de Q.1,000.00.

La distribución de periodos en forma desigual entre los docentes se refleja aun en los horarios ya que algunos de ellos deben permanecer toda la tarde en el



establecimiento, por solo dos cursos en horarios diferentes, mientras que otros al tener periodos continuos imparten estos y posteriormente se retiran, colocándolos en ventajas con otros docentes, lo cual genera más gastos para aquellos que deben permanecer toda la jornada dentro del establecimiento, creando un clima laboral negativo y desigual entre el equipo de trabajo.

Lo ideal es que el personal docente y administrativo trabajen en equipo velando por el bienestar común del establecimiento. Propiciando el diálogo como herramienta para resolver inconformidades entre el claustro de docentes y el Director del establecimiento. Ya que un profesional debe mantener las buenas relaciones laborales, tales como; capacidad de diálogo y negociación, fluida relación con otros colegas, conocimientos del reglamento de trabajo y compromiso con su trabajo. El docente debe ser orientador para la educación, respetar y fomentar el respeto, actualizar sus contenidos, conocer su entorno, planificar efectivamente, cumplir calendarios, integrar comisiones internas en su establecimiento, entre algunas de las obligaciones que tiene el personal docente y deben ser cumplidas.

Las relaciones interpersonales en los docentes son entonces el fruto de compartir, de trabajar en un mismo ambiente y de interactuar de manera positiva o negativa con los demás, es importante resaltar que en éstas intervienen factores de personalidad, valores, ambiente, y otros.

Se hace necesario para las relaciones laborales que los docentes además de estar motivados asuman responsabilidades tanto en actividades dentro como fuera de las aulas, por lo tanto, me llama la atención estudiar si los factores tales como; salarios, jornada laboral, comunicación, contratación docente y distribución de cursos, organización de períodos determinan las relaciones laborales en el Instituto.

Son responsabilidades del docente, la buena relación con otros colegas, conocimiento del reglamento de trabajo, integración de comisiones internas de su establecimiento, compromiso laboral, para garantizar un clima laboral agradable y la calidad de servicios educativos prestados en las áreas y grados de enseñanza, ser

orientador activamente en el proceso, cualidades que no se observan en el personal docente y administrativo del Instituto objeto de investigación.

En virtud de lo anterior la presente investigación tratará de responder a la siguiente ¿Qué factores determinan las relaciones laborales en el Instituto de Educación Básica por Cooperativa Prof. “José Francisco Figueroa Lara”?.

## 1.2 Definición del problema

Existen varios factores tales como; trabajo en equipo, horarios, contratación docente y distribución de periodos, que pueden incidir en las relaciones laborales del proceso administrativo y docente del establecimiento debido a la desorganización e incumplimiento en los procesos administrativos y responsabilidades docentes afecta el proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes, este aspecto recae en la calidad de los servicios educativos prestados a los usuarios que a diario asisten a las instalaciones del Instituto de Educación Básica por Cooperativa Profesor José Francisco Figueroa Lara Santo Domingo Suchitepéquez.

Las Relaciones laborales se definen como el vínculo que se establece en el ámbito del trabajo, que se encuentra regulado por un contrato de trabajo que estipula derechos y obligaciones de ambas partes patrono y patronal.

En virtud de las anteriores circunstancias, se desarrolló este estudio denominado “Relaciones Laborales en el Instituto de Educación Básica por Cooperativa Profesor José Francisco Figueroa Lara Santo Domingo Suchitepéquez”. Se asumió este objeto de estudio, porque en este contexto existen evidencias que, durante el proceso administrativo, las relaciones laborales podrían ser afectadas por lo que se procedió a corroborar o en su debido caso desvirtuar tal suposición.

Ante tales circunstancias, se justificó su realización al constituirse en una referencia para realizar investigaciones con características parecidas, con el fin de profundizar en esta misma línea de investigación; además de proporcionar estrategias que permitan elevar la calidad de servicios administrativos y educativos en el establecimiento.

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar los factores que inciden en las relaciones laborales en el instituto de educación básica por cooperativa profesor José Francisco Figueroa Lara, Santo Domingo Suchitepéquez.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Evaluar el ambiente laboral entre el personal docente y administrativo con las diversas actividades curriculares y extra curriculares del establecimiento.
- Comparar los diferentes salarios de los docentes de recién ingreso con los docentes que tienen más tiempo de laborar en el establecimiento.
- Analizar los horarios de clases de los diferentes docentes que laboran en el establecimiento durante la jornada educativa.
- Identificar el perfil de los docentes de primer ingreso para impartir cursos del ciclo básico en el Instituto de Educación Básica por Cooperativa Prof. “José Francisco Figueroa Lara”.
- Definir el procedimiento que se utiliza para la asignación de cursos a los docentes que imparten clases en el establecimiento.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO METODOLÓGICO**

En la investigación "Relaciones laborales en el Instituto de educación básica por cooperativa profesor José Francisco Figueroa Lara, Santo Domingo Suchitepéquez" se aplicaron tres encuestas, con el objetivo de analizar y describir los factores que inciden entre las relaciones laborales que operan en el personal docente y administrativo entre si y los estudiantes que a diario visitan la institución educativa.

En la metodología de la presente investigación, fueron aplicados diversos tipos de investigación, las técnicas y los procedimientos utilizados para desarrollar el proceso de recopilación de datos, de tal manera que se explica la forma de cómo se realizó el estudio para responder a la problemática planteada y sometida a investigación.

En este capítulo se puntualizó el aspecto técnico del proceso investigativo, referido a la temática planteada, mediante la cual se procedió a la realización del estudio, donde lo primero que se realizó, fue la explicación acerca de la investigación.

- Se desarrolló de la manera siguiente:

Se realizó el estudio correspondiente con revisiones en autores de libros, revistas científicas, documentos electrónicos, entre otros, para elaborar los antecedentes del estudio, el marco teórico de la investigación de los siguientes conceptos: relaciones laborales, clima organizacional, administración educativa, tipos de relaciones laborales, factores que Intervienen en las relaciones laborales docentes, relaciones laborales entre los docente, funciones del director y funciones de los docentes además de la prestación de servicios.

Así mismo en libros se revisó específicamente lo siguiente: Manejo de conflictos administrativos educativos, estrategias de resolución, proceso de negociación y relaciones interpersonales.

## **2.1 Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos**

La investigación fue de tipo cuantitativa, Alvarez, ( 2011, pág. 92) define como “la adquisición de conocimientos constituidos a través de datos estudiados, ordenados, y reducidos analíticamente, que explican la teoría sobre una problemática planteada”.

El diseño de la investigación fue descriptivo, esto significa que, es el tipo de investigación que recolecta todos los datos posibles y describe acerca de los datos recolectados. Este puede relacionar variables, pero no entra en juego una manipulación directa del investigador. El modelo examina sistemáticamente la conducta humana, personal y social en condiciones de naturalidad y pretende alcanzar una meta de conocimiento a través del análisis de resultados. (Achaerandio, 2012)

Para ello se aplicó la entrevista la cual después de su llenado, se procedió a tabular y elaborar tablas de contenido con los aspectos de género, edad, grado académico, antigüedad en el puesto entre otros.

Teniendo a la vista la información recabada que fue aportada por dirección y secretaría, personal docente, padres de familia y estudiantes del Instituto se procedió a analizarlos sobre la base de la revisión bibliográfica y e-gráfica realizada; haciendo las comparaciones necesarias entre las respuestas de las personas encuestadas y la definición investigada bibliográfica y gráficamente, con el fin de concluir dando respuesta a los objetivos planteados previo a realizada la investigación.

Se utilizó la gráfica de sectores donde se formularon las preguntas para determinar el porcentaje graficado de la tabulación de respuestas adquiridas en las entrevistas de tal manera que se pueda visualizar mejor la proporción total de los resultados.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **3. Relaciones Laborales:**

Relaciones laborales, son la estructura y los procedimientos por medio de los cuales se establecen las normas de trabajo y se adoptan las decisiones.

“Las relaciones laborales, hace referencia al sistema en el que las empresas, los trabajadores y sus representantes y, directa o indirectamente, la Administración, interactúan con el fin de establecer las normas básicas que rigen las relaciones de trabajo” (Trebilcock, 2016, pág. 51).

Es por eso que es tan importante mantener un buen clima laboral, que se ha dado el caso de personas que al no disfrutar del mismo prefieren abandonar su puesto de trabajo, ya que en ocasiones pueden verse envueltos en un ambiente hostil, que puede llegar a repercutir negativamente en el trabajador.

Según Albarran, ( 2018, pág. 78 ) “las relaciones laborales son la categoría analítica de la realidad social, es decir, como relaciones de poder y de intercambio estructuralmente de actitudes profesionales”

Es por ello que las buenas relaciones laborales son tan importantes en un grupo social debido a que enmarcan la calidad de los servicios.

#### **3.1. Bases de las relaciones labores:**

##### **3.1.2. Bases para mantener buenas relaciones en el trabajo:**

Aunque el principio general es conocer y respetar la personalidad de quienes integran el equipo de trabajo, se pueden establecer reglas o principios que ayudan a mejorar la comunicación y las relaciones:

- Que la persona sepa lo que se desea de ella, para tener seguridad en lo que realiza
- Hablar claro para evitar malos entendidos
- Conocer su responsabilidad en el puesto que desempeña
- Que el trabajador sea tomado en cuenta en las decisiones que le afectan
- Actuar con justicia amonestando o felicitando a quien lo merezca

En cualquier situación, donde hay personas trabajando juntas, habrá desacuerdos y diferentes maneras de adoptar las situaciones. Se puede ayudar a equilibrar estos desacuerdos manteniendo al establecimiento siempre como prioridad.

“Al igual que todas las relaciones, las relaciones laborales toman trabajo, habrá personas con las que será muy fácil trabajar, así como habrá personas con las que serán un desafío” (Collado, Nossdik , & Andrade Rodriguez , 2012, pág. 103).

En este sentido se debe encontrar un equilibrio y recordar que se busca el bien común, todos deben trabajar bien juntos reforzando la comunicación efectiva para arreglar los inconvenientes acaecidos. A veces se tendrá que tomar decisiones para restablecer el equilibrio y las relaciones laborales.

“Todos deben actuar oportunamente utilizando la comunicación como medio de solución de conflictos o desacuerdos” (Franco, 2019, pág. 31).

Un profesional debe tener buenas relaciones laborales, tales como; capacidad de diálogo y negociación, fluida relación con otros colegas, conocimientos del reglamento de trabajo y compromiso con su trabajo. El docente debe ser orientador para la educación, respetar y fomentar el



respeto, actualizar sus contenidos, conocer su entorno, planificar efectivamente, cumplir calendarios, integrar comisiones internas en su establecimiento, estas son algunas de las obligaciones que tiene el personal docente y deben ser cumplidas.

### **3.2. Tipos de relaciones laborales**

#### **3.2.1. El trabajador por cuenta ajena:**

Artiles & Delta Kohler,( 2018, pág. 58 ) definen que, “un trabajador por cuenta ajena es una persona que, de manera voluntaria, presta sus servicios profesionales para una empresa, actuando bajo las órdenes o instrucciones de dicha empresa y percibiendo un salario de ella fijado por este trabajo,” en otras palabras determinan que el trabajador por cuenta ajena, al que también se le denomina asalariado o empleado, es aquel que trabaja para una empresa. Por tanto, realiza unas funciones determinadas y recibe un sueldo mensual. Tiene, por tanto, un contrato laboral.

El empleado depende de la institución para la que trabaja y debe prestar sus servicios profesionales actuando bajo las instrucciones de su jefe inmediato sabiendo que existe una jerarquía que debe ser respetada.

#### **3.2.2 El trabajador por cuenta propia:**

El trabajador por cuenta propia, también llamado autónomo, no depende económicamente de nadie. Tiene su propio trabajo y, por ende, asume los riesgos de toda su actividad, así como de las múltiples funciones que realice y de las decisiones que tome.

### **3.3. Factores que intervienen las relaciones laborales**

Las relaciones de trabajo adecuadas ayudan a dirigir la empresa de una manera eficiente. Puede mantener la moral entre sus empleados con el tipo adecuado de relaciones laborales. Las relaciones laborales son más un arte que una ciencia, ya que equilibran una serie de factores para obtener la correcta relación entre capital y trabajo.

#### **3.3.1. Comunicación**

La comunicación actúa como un factor clave en las relaciones laborales. La administración debe tener conocimiento de los problemas que puedan surgir, en lugar de enterarse de las cosas después de haber llegado a un punto de crisis. De este modo, pueden abordar las cuestiones a tiempo y mantener los rumores, insinuaciones y la desinformación a un mínimo.

Según Marín, ( 2013, pág. 63) La comunicación es la interacción de las personas que entran en ella como sujetos. No sólo es del influjo de un sujeto en otro, sino de interacción. Para la comunicación se necesita como mínimo dos personas, cada una de las cuales actúa como sujeto.

Una efectiva comunicación puede ayudar a modificar aquellos aspectos que requieran variarse para fortalecer los valores positivos que encuadren en la visión y misión del establecimiento. “La comunicación representa un pilar que sostiene la forma y manera en que se desempeñan las actividades de negocios, esta tiene gran fortaleza ya que a su desenvolvimiento efectivo y ameno repercute directamente en las actividades propias de la organización” (Fonseca, 2015, pág. 86).

Uno de los aspectos más importantes de las relaciones laborales entre las personas es la comunicación, ya que a través de ella se logran intercambiar ideas, valores y experiencias; transmitir sentimientos y actitudes.

### **3.3.2. Salarios y beneficios**

Los salarios y beneficios son tal vez el factor más obvio que afecta las relaciones laborales. Mientras que los salarios y beneficios no hacen que las relaciones laborales funcionen mejor por sí solas, pueden ayudar a que los empleados se sientan más valorados. “Los trabajadores tienen derecho a asegurar la subsistencia de todo pueblo, del cual forman parte”. (Rodríguez, 1993, pág. 28)

### **3.3.3. Cooperación y trabajo en equipo**

Según Katzenbach, ( 2000, pág. 81) “El trabajo en equipo fomenta un sentido de lealtad, seguridad y autoestima que satisface las necesidades individuales de los integrantes, valorando su pertenencia, esforzándose por mantener relaciones positivas dentro y fuera del equipo”. Una de las formas en que las actitudes afectan las relaciones laborales de trabajo es evidente en la forma en que una actitud positiva pueda generar un sentido de cooperación y trabajo en equipo entre los trabajadores.

### **3.3.4. Jornada Laboral**

La jornada laboral es el tiempo durante el cual el docente está a disposición del establecimiento. Al momento de la contratación, el establecimiento indica cuál es el tipo que durará dicha jornada.

#### **4. Clima organizacional**

Dentro de la comunidad educativa, se presenta un clima organizacional, el cual será distinto en cada centro educativo, dependiendo del contexto de trabajo.

Shein, ( 1998, pág. 71 ) citando a Manríquez, ( 2008, pág. 71 ). Los factores que harán de esto algo eficiente o deficiente son diversos, uno de ellos es la cultura organizacional, entendiéndose esto como “el conjunto de valores, necesidades, expectativas, creencias, políticas y normas aceptadas y practicadas por los miembros”

Es importante que cada docente conociera esta cultura que presenta el centro educativo en el cual trabaja, lo cual no es difícil, puesto que a través de la visión y misión de dicha institución se pueden conocer claramente los objetivos que pretende alcanzar, para tener como base y adaptarse a las exigencias o metas de la institución, y de esta manera evitar los problemas o conflictos, los cuales pueden ser a nivel personal o con la comunidad educativa.

“El clima organizacional es una herramienta para impulsar la innovación, no existe un consenso definido sobre los factores” (Cano, 2013, pág. 42).

Entonces, el clima organizacional es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad, está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, aspectos como su manera de trabajar y de relacionarse, su interacción con la institución, con los recursos que se utilizan, con la propia actividad de cada uno; es la alta dirección, con su cultura y con sus sistemas de gestión, la que proporciona o no, el terreno adecuado para un buen clima laboral.

En las organizaciones, Chiavenato, ( 2015, pág. 66 ) afirma que: “el clima laboral es una garantía plena de desarrollo y éxito para la organización y toda su gente, no habrá barreras donde la gente no llegue, porque su fuerza interior es más grande que todos los obstáculos, así poder alcanzar la meta”. Por lo que es importante mantener

un clima laboral vigoroso, de esta manera encaminarse a la calidad de servicios, mediante la efectiva comunicación y trabajo en equipo.

Un personal con un clima laboral saludable, trabaja con armonía y solidaridad, esto garantiza el eficiente uso a todas las herramientas que tenga a su alcance y se enfoca en lograr objetivos.

Según Quintana, ( 2013, pág. 73 ) “El clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente interno organizacional que: (a) es percibida o experimentada por los miembros de una organización, (b) influye en sus comportamientos y (c) tiene una duración relativa”

Es decir que, las propiedades en su conjunto son medibles en el clima organizacional se refiere al ambiente de trabajo, según son percibidas por quienes trabajan en él, para las instituciones resulta importante medir y conocer el clima organizacional, ya que éste puede impactar significativamente los resultados.

Matas, ( 2010, pág. 96 ) afirma que “la reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene de ésta, lo que cuenta es la forma en que ve las cosas y no la realidad objetiva”.

Debido a esto, la preocupación por el estudio de clima laboral partió de la comprobación de que toda persona percibe de modo distinto el contexto en el que se desenvuelve, y que dicha percepción influye en el comportamiento del individuo en la organización, con todas las implicaciones que ello conlleva.

Según Blanch Ribas, Gala Duran, & Artilés, ( 2003, pág. 102 ) afirman que “un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran, es la expresión personal de la "percepción" que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización”.

Entonces, al procesar ideas y darles un sentido, ya sea positivo o negativo, de inmediato se empieza por comunicarlas, tanto de manera verbal como no verbal, es aquí donde el clima organizacional se transforma en un elemento de comunicación muy poderoso el cual está impregnado por la cultura, los valores, las visiones y objetivos que deberían ser compartidos por quienes integran los equipos de trabajo.

#### **4.1 Tipos de Clima y Factores que lo determinan**

En cada institución educativa se presentan distintos tipos de climas organizacionales, pero los más destacados son los siguientes; uno favorable, que representa un clima participativo, abierto, ideal, coherente, en el cual existirían más oportunidades para la convivencia armónica, el otro extremo sería desfavorable, un clima cerrado, autoritario, controlado y no coherente, donde imperan las relaciones del poder, dominio y control. (Molina & Emilio Pérez , 2011, pág. 126).

##### **4.1.1 Clima de Tipo Autoritario**

Según Robbins & Dávila Martínez, ( 2009, pág. 55 ) “Se caracteriza porque la jefatura, dirección o gerencia no tiene confianza hacia sus trabajadores, la percepción que se tiene en este tipo de clima es de temor y la interacción que se da entre colaboradores y directivos es casi nula”. Es decir que en el tipo de clima de autoritarismo explotador la dirección no tiene confianza en sus empleados, se vive una atmosfera hostil, con amenazas, recompensas y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad.

##### **4.1.2. Autoritarismo Paternalista**

El tipo de clima de autoritarismo paternalista es en el que la dirección tiene una confianza condescendiente en los empleados, la mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores.

#### **4.1.3. Clima de Tipo Participativo o Consultivo**

Este tiene confianza en sus empleados, las decisiones se toman en común acuerdo, la comunicación es descendente y trata de satisfacer necesidades de prestigio y estima de los empleados, presenta un ambiente dinámico para alcanzar objetivos.

#### **4.1.4. Participación en Grupo**

La dirección tiene plena confianza en sus empleados, los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles, la comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente sino también de forma lateral.

Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos, existe una relación de amistad, confianza entre los superiores y los subordinados, hay muchas responsabilidades acordadas en los niveles de control con una implicación muy fuerte de los niveles inferiores. (Werther & Davis , 2016, pág. 98)

De manera que superiores y subordinados deben tener empatía en la toma de decisiones para cumplir eficientemente con sus responsabilidades.

### **4.2 Relaciones Interpersonales en administración educativa**

Silviera, citando a Bolaños, ( 2015, pág. 33 ). Las define como, el conjunto de interacciones entre dos o más personas que constituyen un medio eficaz para la comunicación, expresión de sentimientos y opiniones, las relaciones interpersonales, son también el origen de oportunidades, diversión y

entretenimiento de los seres humanos, se consideran una fuente de aprendizaje, el cual, en ocasiones puede molestar o incomodar a los individuos.

Por lo que las relaciones interpersonales en los docentes son entonces el fruto de compartir, de trabajar en un mismo ambiente y de interactuar de manera positiva o negativa con los demás, es importante resaltar que en éstas intervienen factores de personalidad, valores, ambiente, y otros.

### **4.3. Base de las relaciones interpersonales**

#### **4.3.1 La percepción:**

Es la impresión que los demás tienen acerca de uno mismo, se convierte en la base en la que giran las reacciones y pensamientos, por tal motivo son importantes las percepciones en las relaciones interpersonales.

Según Margalef, ( 2008, pág. 111 ) dice que, la percepción es un proceso que se desarrolla en todos los seres humanos. Es vital para la supervivencia, ya que a través de ella él se relaciona con el mundo exterior. A razón de él aprende, se desarrolla y evoluciona como individuo tanto como sociedad.

Por lo tanto, la manera en cómo las personas perciben su exterior en torno a su ambiente laboral, va influenciar en su desempeño laboral y en la relación que tengan con los compañeros de trabajo.

#### **4.3.2. La primera impresión:**

La percepción no es neutral, es por eso que la primera impresión se convierte en un punto a favor o en un punto en contra para las relaciones interpersonales y más en los docentes en los centros escolares, pues son vistos desde una perspectiva ejemplar para toda la comunidad educativa.



### **4.3.3. La simplificación:**

Se refiere a la tendencia de reducir todo aquello que se percibe en los demás, en este proceso el ser humano piensa inmediatamente de lo particular a lo general, al calificar a las personas del entorno sólo por los aspectos parciales y no en conjunto como individuo.

## **4.4. Manejo de conflictos administrativos educativos**

El manejo de conflictos es de suma importancia para llevar de manera eficiente el clima laboral de una institución.

Newstrom & Keith Davis , ( 2011, pág. 32 ) Lo definen como “medio para conciliar, acuerdos establecidos que benefician a la institución y a los sujetos involucrados para la continuidad de labores en un ambiente sano y afable”.

Por lo que, todas las instituciones y más en las educativas los conflictos por diferentes intereses son inevitables y en distintas magnitudes, pueden llegar a destruir considerablemente las relaciones de los empleados, así como las metas por alcanzar.

## **4.5. Niveles del conflicto**

### **4.5.1. Conflicto intrapersonal:**

Según Pan, ( 2008, pág. 14 ) afirma que “un conflicto intrapersonal es un estado en el que una persona tiene motivos, valores y objetivos contradictorios y mutuamente excluyentes que no puede afrontar en este momento, no puede desarrollar prioridades de comportamiento”

Aunque la mayoría de conflictos ocurren con las demás personas que rodean al colaborador, es posible que surjan situaciones incómodas con el

mismo empleado o administrativo, por los distintos roles en competencia que desempeña.

#### **4.5.2. Conflicto interpersonal:**

Este tipo de conflictos constituyen un grave problema para las escuelas e instituciones educativas, así como para las empresas en general, porque afectan tanto las emociones personales como el desempeño de los que lo sufren, además las personas necesitan crear y proteger la imagen que los demás tienen acerca de ellos ante un posible daño externo. “El conflicto interpersonal ocurre cuando una o más personas frustran o interfieren con el objetivo de otra persona. En el contexto empresarial, el conflicto interpersonal implica la interferencia con la realización de las tareas y objetivos laborales”. (Pan, 2008, pág. 20)

#### **4.5.3. Conflicto intergrupales:**

Según Pan, ( 2008, pág. 24 ) afirma que "los conflictos intergrupales involucran tanto elementos objetivos como subjetivos, los cuales deben ser abordados para lograr una reducción efectiva de la tensión". Constituyen otro gran problema para las distintas instituciones, pues en estos, cada grupo se propone afectar al otro y pueden llegar a ser semejantes a las guerras entre pandillas con tal de mejorar la imagen grupal. Este tipo de situaciones surge por puntos de vista distintos, lealtad a los grupos amistosos, competencia por recursos, entre otros.

#### **4.5.4. Fuentes del conflicto**

Newstrom & Keith Davis, ( 2011, pág. 46 ) exponen que los conflictos pueden surgir de diferentes fuentes y a continuación se presentan las diversas causas:

### Cambios organizacionales:

“La capacidad de adaptación de las organizaciones a las diferentes transformaciones que sufra el medio ambiente interno o externo, mediante el aprendizaje”. (Chacon, 2017, pág. 88)

Los colaboradores, personal administrativo sostienen puntos de vista completamente diferentes de las vías de administración de recursos como el material didáctico o la reacción y los resultados que se pretenden obtener, los cambios en las instituciones serán constantes y a un ritmo acelerado por lo que las modificaciones tecnológicas, políticas o municipales pueden provocar situaciones de conflicto.

### Falta de confianza:

Cualquier tipo de relación interpersonal requiere un grado de confianza, es decir, proveer un ambiente de palabras y acciones entre dos personas, la confianza permite que las barreras mentales sean traspasadas.

La confianza es la creencia, esperanza y fe persistente que alguien tiene, referente a otra persona, entidad o grupo en que será idóneo para actuar de forma apropiada en una situación o circunstancia determinada; la confianza se verá más o menos reforzada en función de las acciones. (Buen, 2001, pág. 56)

### Choque de personalidades:

Según (Pan, 2008, pág. 79) “Las personas trabajan de diferentes maneras. Es una realidad en el lugar de trabajo. Algunas personas trabajan rápidamente, mientras que otros tienen que esperar hasta la fecha límite en la cual tienen que terminar con esa actividad”. Las diferencias individuales son fundamentales en el comportamiento institucional entre los docentes, pues no

todos piensan, sienten, o actúan de igual manera, algunas de las personas simplemente caen en desagrado a las demás personas y esto genera conflicto y son un elemento importante para solucionar estas situaciones de manera creativa.

## **5. Estrategias de resolución de conflictos**

Newstrom & Keith Davis, ( 2011, pág. 93 ) afirman que “existen formas de afrontar conflictos, una vez seleccionados tienen un efecto de relevancia en los resultados a los que se acuerden llegar, las estrategias que se describen son sencillas, se centran en cooperación y en el acuerdo mutuo”.

Acción de evitar: Refleja poco interés en los resultados de ambas partes, por lo general da como resultado un perder –perder. “Perder se refleja en el poco interés y esto afectara en el alcance de objetivos de una empresa o institución”. (Newstrom & Keith Davis , 2011, pág. 95)

Acuerdo mutuo: Es la llegada en común a un punto medio en el que ceden ambas partes a cambio de ganar algo más. “Acuerdo mutuo el mejor punto equilibrado para resolver problemáticas eficientemente”. (Werther & Davis , 2016, pág. 96)

Confrontación: Consiste en tener un momento directo con todas las partes involucradas en el conflicto y superarlos mediante un acuerdo que satisfaga a todos los involucrados. Es también llamado solución de problemas o integración. “Se debe evitar llegar a la confrontación para evitar un problema mayor, de lo contrario se debe dar solución o en otro término lo que se conoce como integración”. (Newstrom & Keith Davis , 2011, pág. 98)

## 5.1. Proceso de negociación en los conflictos

Se proponen un modelo simplificado para el proceso de negociación de los conflictos aplicado a cualquier ámbito, empresa o institución, a continuación, las cinco etapas.

### Preparación y planeación:

Antes de empezar la negociación de los conflictos administrativos educativos es necesario determinar cuál es la naturaleza de la situación problema, cuál es el historial que llevó a esta problemática, quiénes están implicados y cómo perciben el conflicto, a dónde se pretende llegar con la negociación y cuáles son las metas. “Al determinar el eje del conflicto, identificando a los involucrados y cómo afecta se puede dar paso a negociar pacíficamente para lograr objetivos”. (Villa, 2012, pág. 66)

Según (Pan, 2008) “Es necesario preparar respuestas para las probables peticiones que surjan, así como saber qué interés están ocultos tras el problema”. Entonces se debe preparar una evaluación de las metas alcanzadas, así como predecir las posturas de las partes implicadas.

### Rasgos de personalidad en el manejo de conflictos:

La personalidad puede influir en un cierto nivel en las tácticas del manejo de conflicto, pues las personas que poseen caracteres agradables y extrovertidos son más exitosas en las negociaciones de los conflictos. “Todas las personas poseen un mundo diferente, desde su intelecto hasta la manera de percibir el mundo que los rodea esto tiene una gran influencia en la eficiente resolución de un conflicto”. (Villa, 2012, pág. 67)

La cultura en el manejo de conflictos:

Dentro del manejo de los conflictos en una institución y principalmente educativa, intervienen aspectos culturales en una proporción considerable, pues dependerá si los oponentes han vivido en sociedades en donde se facilita la tolerancia, el compartir la información y el llegar a acuerdos saludables o si se han desarrollado en culturas en donde la agresión y confrontamiento pesado es la solución (Stephen P. Robbins & Timothy A. Judge , 2013). Esto hará más viable la solución de un conflicto que se presente y llegar a acuerdos mutuos.

## 5.2 Factores del conflicto

Carr, W. y Kemmis, S. ( 1986, pág 69 ). “**Centro:** La institución educativa como tal, tiene definidos unos criterios de convivencia en los distintos documentos organizativos, algunos de los cuales han debido ser consensuados por toda la comunidad educativa”.

Los centros educativos son importantes al momento de darse un conflicto. En esta cuestión juega un papel vital la cultura interna del centro promovida por el equipo directivo, la edad del profesorado, la existencia o no de tradición de trabajo en equipo, Un centro educativo, además de ser un espacio de aprendizaje, es un lugar de convivencia, y por ello, un espacio en el que hay conflictos que debemos abordar. Conflictos que se producen fruto de las relaciones que se establecen entre alumnos y profesores por ello es importante que se pueda tomar este factor como uno de los principales para poder dar solución a todos los conflictos porque es el lugar donde se puede desarrollar. Aprender a resolver conflictos en el aula o bien en el recreo, permite conocer y practicar los procesos para el logro del respeto mutuo, la solidaridad y la tolerancia, para convivir en armonía y adquirir habilidades protectoras frente a la violencia.

Carr, W. y Kemmis, S. (1986, pág. 73). **Profesorado:** Las variables que rodean al profesorado son claves en este tema tan sensible, el estilo de impartir clase; la propia

concepción de la educación; el grado de satisfacción que tengan en relación con el alumnado, con el centro, con el equipo directivo o con su carrera docente;

Los profesores son el ente principal para que pueda darse un conflicto como también la resolución del mismo por ello la relación entre profesores; el grado de integración en la labor de equipo, etc., pueden provocar una mayor o menor implicación en los conflictos y en la búsqueda de posibles soluciones. Para que puedan solucionar los diversos conflictos el profesor debe de ser muy profesional y no dejarse llevar por los sentimientos buscando siempre ser imparciales y sobre todo lograr una solución correcta y adecuada.

Codd, J. (1989, pág. 33 ). **Familia:** Son muchos los factores asociados al ámbito familiar que tienen su repercusión directa en la aparición de conflictos. Los más relevantes son: padres violentos o agresivos, falta de diálogo, desestructuración, desintegración del modelo de familia tradicional. educación muy permisiva o tolerante versus educación excesiva mente punitiva.

Padres que viven con ingenuidad el hecho de que los conflictos escolares en el país se dan más agudamente en unos lugares que en otros, pero no se dan cuenta que el verdadero problema para pueda surgir un conflicto muchas veces se da porque diversos problemas que pueda estar pasando por sus familias y por ello pueden llegar a desahogarse tratando mal a sus compañeros o muchas veces también llegaran a no querer trabajar debido a la desmotivación que existe por la situación que pueda estar pasando por eso es importante que el docente debe de ser muy profesional y separar los problemas con las actividades laborales ya que si no hacen este tipo de separación viene a perjudicar a los estudiantes e incluso al mismo centro educativo por ser una persona conflictiva..

Conflicto determinado por intereses personales:

Este tipo de conflictos se da a causa de los intereses de cada quien. Un interés es un conjunto de actitudes selectivas, positivas y que generan placer,

hacia un determinado objeto, actividad o persona en particular, que experimenta una persona. Entre mayor sea la atracción o el placer que experimentamos con esa actividad u objeto, mayor es el interés. El interés no es innato, si no que se aprende a través de la cultura, del proceso de socialización, de las experiencias, y está muy relacionado con las necesidades y la motivación; los intereses pueden cambiar, sobre todo en la etapa de la adolescencia. Las personas tienen intereses específicos, y han tenido la capacidad de desarrollarlos, no solo aparecen de la nada. Los intereses están determinados también por: sexo, condición socioeconómica, raza, etc. “Un interés es un conjunto de actitudes selectivas, positivas y que generan placer, hacia un determinado objeto, actividad o persona en particular, que experimenta una persona”. (Coronel, 2017, pág. 23)

Conflicto determinado por interés social:

Para entender este tipo de conflictos, hay que saber que la sociedad está formada por todas las personas que interactúan entre ellos y su medio en un determinado espacio y tiempo. Cada sociedad forma una cultura de acuerdo a varios factores: el territorio en que habitan, su lengua, su forma de trabajo, etc. La cultura es el conjunto de todas las formas, modelos, patrones o valores que regulan el comportamiento de los miembros de la sociedad; la cultura se forma con el tiempo por los factores ya mencionados.

Según Coronel (2017, pág. 24), “la mayoría de personas aceptan estas normas de comportamiento impuestas por la cultura, por lo que las asumen, y no les interesa cambiar la forma en que está estructurada la sociedad”. Sin embargo, hay personas que por alguna razón particular no se muestran conformes, o sea, no aceptan pautas culturales ni los mecanismos de socialización comunes de la sociedad. Por ello, los conflictos sociales se dan cuando dos o más grupos o sectores de la sociedad tienen intereses o pensamientos opuestos; casi siempre



estos grupos son numerosos y poderosos (económica o socialmente) lo suficiente para eliminar o derrotar a la otra parte en conflicto.

## **6. Relaciones interpersonales en el manejo de conflictos**

Jares (2002, pág. 44) dice que "...enfatisa en la frustración, considerando que el conflicto se presenta cuando al menos una de las partes experimenta frustración ante la obstrucción o irritación causada por la otra parte". Por tanto, el conflicto surge en cuanto las partes perciben que las actividades a desarrollar para la consecución de los objetivos se obstruyen entre sí.

Desde esta perspectiva también Alvarado & María, (2003, pág. 61) se hace hincapié en la percepción que del conflicto tienen las personas: "el conflicto consiste en una percepción distinta de intereses o en la creencia de que las aspiraciones actuales de las partes no pueden ser simultáneamente alcanzadas".

Sin embargo, es precisamente a partir del conflicto que se genera una oportunidad muy importante para manejar procesos de aprendizaje que reflejan experiencias positivas, en las cuales los actores del conflicto interactúan y promueven oportunidades para plantear viabilidades o alternativas frente a la diferencia. El conflicto como una oportunidad de aprendizaje introduce un proceso continuo de construcción y reconstrucción del tejido social, cuando se replantean las relaciones colectivas que permiten el entendimiento y la convivencia. "El líder o encargado de un determinado grupo de trabajo debe buscar las mejores alternativas para una eficiente negociación de resolución de conflicto para que los problemas encaminen al personal de trabajo a un constante aprendizaje". (Coronel, 2017, pág. 94)

## **7. Obligaciones de los directores**

Al director le corresponde velar por el funcionamiento eficiente del establecimiento para el cumplimiento de objetivos institucionales regido en las obligaciones como directivo, según artículo 37 contemplado en la Ley de Educación Nacional (1991, pág. 11):

**Obligaciones de los Directores.** Son obligaciones de los Directores de centros educativos las siguientes:

- Tener conocimiento y pleno dominio del proceso administrativo de los aspectos técnico-pedagógicos y de la legislación educativa vigente relacionada con su cargo y centro educativo que dirige.
- Planificar, organizar, orientar, coordinar, supervisar y evaluar todas las acciones administrativas del centro educativo en forma eficiente.
- Asumir conjuntamente con el personal a su cargo la responsabilidad de que el proceso de enseñanza-aprendizaje se realice en el marco de los principios y fines de la educación.
- Responsabilizarse por el cuidado y buen uso de los muebles e inmuebles del centro educativo.
- Mantener informado al personal de las disposiciones emitidas por las autoridades ministeriales.
- Representar al centro educativo en todos aquellos actos oficiales o extraoficiales que son de su competencia.
- Realizar reuniones de trabajo periódicas con el personal docente, técnico, administrativo, educandos y padres de familia de su centro educativo.
- Propiciar y apoyar la organización de asociaciones estudiantiles en su centro educativo.
- Apoyar y contribuir a la realización de las actividades culturales, sociales y deportivas de su establecimiento.
- Propiciar las buenas relaciones entre los miembros de los centros educativos e interpersonales de la comunidad en general.
- Respetar y hacer respetar la dignidad de los miembros de la comunidad educativa.
- Promover acciones de actualización y capacitación técnico-pedagógica y administrativa en coordinación con el personal docente.

- Apoyar la organización de los trabajadores educativos a su cargo

## **8. Funciones de los docentes:**

Para lograr que el trabajo del docente sea efectivo y cumpla tanto con el aprendizaje de sus estudiantes, y su desarrollo como profesional, es importante cumplir las obligaciones según artículo 36 de la Ley de Educación Nacional (1991, pág. 10):

**Obligaciones de los Educadores.** Son obligaciones de los educadores que participan en el proceso educativo, las siguientes:

- Ser orientador para la educación con base en el proceso histórico, social y cultural de Guatemala.
- Respetar y fomentar el respeto para su comunidad en torno a los valores éticos y morales de esta última.
- Participar activamente en el proceso educativo.
- Actualizar los contenidos de la materia que enseña y la metodología educativa que utiliza.
- Conocer su entorno ecológico, la realidad económica, histórica social, política, y cultural guatemalteca, para lograr congruencia entre el proceso de enseñanza-aprendizaje y las necesidades del desarrollo nacional.
- Elaborar una periódica y eficiente planificación de su trabajo.
- Participar en actividades de actualización y capacitación pedagógica.
- Cumplir con los calendarios y horarios de trabajo docente.
- Colaborar en la organización y realización de actividades educativas y culturales de la comunidad en general.
- Promover en el educando el conocimiento de la Constitución Política de la República de Guatemala, la Declaración de Derechos Humanos y la Convención Universal de los Derechos del Niño.
- Integrar comisiones internas en su establecimiento.

- Propiciar en la conciencia de los educandos y la propia, una actitud favorable a las transformaciones y la crítica en el proceso educativo.
- Propiciar una conciencia cívica nacionalista en los educandos.

Artículo 9: Son funciones docentes la labor de la enseñanza en aulas de centros, establecimientos e instituciones educativas públicas, privadas o privadas subvencionadas; la planificación, el desarrollo y la evaluación del proceso de aprendizaje y, de acuerdo con las disposiciones legales específicas, la realización de actividades complementarias que coadyuven a mejorar la calidad de la educación. (Estatuto del Docente, 2001, pág. 2).

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS Y DISCUSIÓN**

En el presente capítulo se abordan distintos autores citados en el transcurso del informe de “Tesina” para validar los comentarios y porcentajes obtenidos en el estudio de campo.

El Personal Administrativo del Instituto de Educación Básica por Cooperativa Profesor José Francisco Figueroa Lara Santo Domingo Suchitepéquez en comentarios en las encuestas elaboradas, acerca de las relaciones laborales y en la forma de manejar un problema en el centro educativo respondió a varias interrogantes que ayudaron con esta investigación. A continuación, se mostrarán los resultados en porcentajes con relación a las preguntas más significativas en la investigación, contrapuestos con la teoría de diferentes autores.

Para establecer la realidad de relaciones laborales dentro de los docentes se puede tomar en cuenta el interrogante número seis ¿Se han presentado situaciones conflictivas dentro de los compañeros en su experiencia como administrativo?, el 36% de los encuestados indicaron que siempre se presentan situaciones conflictivas entre compañeros, tales como: inconformidad en el horario laboral, incumplimiento de responsabilidades en las comisiones, poca participación en actividades extracurriculares.

El personal de una organización con buenas relaciones laborales, siente orgullo de trabajar en ésta, ama su organización, garantiza el ahorro al dar buen uso y cuidado de las cosas, en suma es una garantía plena para lograr los objetivos más osados; es fácil advertir a las personas por el estado de ánimo y la autoestima reflejada en la personalidad en qué tipo de empresa trabaja, posiblemente si procede de una organización cuyo clima laboral es saludable, gozará de buena salud anímica y mental, será más positivo, optimista de la vida y de las personas, será más tolerante a las adversidades, estará presto a colaborar y ayudar a la gente, se sentirá más seguro de sí mismo, sentirá que su organización lo engrandece, si procede de una organización

cuyo clima laboral es disfuncional, posiblemente puede ser más irascible, amargado, con poca tolerancia, se sentirá frustrado, intolerante, predispuesto a enfermedades psicosomáticas.

En cuanto a la pregunta número ocho de la encuesta ¿Ha escuchado acerca del término manejo de conflictos? Los datos porcentuales obtenidos fueron los siguientes: el 3% de los docentes encuestado indicaron que nunca han escuchado el termino; el 3 % aseguran que casi nunca lo han escuchado; el 7 % aducen que aveces si lo han escuchado; mientras que el 14 % indicaron que la mayoría de veces si; finalmente el 72 % señalaron que siempre han escuchado el termino manejo de conflictos. Al investigarse bibliograficamente el autor,

Newstrom, ( 2011, pág. 76 ) define el manejo de conflictos como el medio para conciliar, con las partes en pugna, acuerdos establecidos que benefician tanto a la institución como a los sujetos involucrados para la continuidad de las labores en un ambiente sano y afable, estos problemas son el fruto de desacuerdos sobre los objetivos o las formas de alcanzar las metas planteadas, que surgen por la ambigüedad de los roles, políticas institucionales, diferencias de personalidad, una inadecuada comunicación.

En todas las instituciones y más en las educativas los conflictos por diferentes intereses son inevitables y en distintas magnitudes, pueden llegar a destruir considerablemente las relaciones laborales de los empleados, así como las metas por alcanzar. A través del tiempo, varias investigaciones han demostrado que las relaciones laborales tienen un rol importante en el éxito o fracaso del manejo de conflicto, una de las razones principales es la insensibilidad que suelen presentar los administradores o directores hacia los demás, aunque algunos directores son admirados por una excepcional inteligencia y hacen gala de un excelente historial en la administración escolar, pero en la resolución de conflictos han fracasado por la poca capacidad de adaptación hacia el nuevo personal, pocos valores en el trabajo, en el trato hacia las demás personas así como la incapacidad de mantener y fomentar relaciones de confianza.

De este apartado del marco teórico surge la pregunta número nueve de la encuesta ¿Considera que en el Instituto de Educación Básica por Cooperativa de Santo Domingo Suchitepéquez se dan conflictos interpersonales o grupales? Ante este planteamiento se obtuvieron los datos siguientes: el 5% de los docentes encuestados adujeron que siempre se han presentado conflictos interpersonales y grupales; mientras que el 10 % indican que la mayoría de veces se han dado; el 25% indicó que a veces han surgido situaciones conflictivas en el insituto, un 30% dijo que nunca se daban esas situaciones conflictivas, mientras que otro 30% indicó que casi nunca se presentaban conflictos interpersonales ni grupales dentro del establecimiento.

El autor Aadmodt, ( 2010, pág. 53 ) expresa: “son determinantes los factores de personalidad, los valores y las actitudes dentro de las relaciones interpersonales, pues son estos los que generan la calidad de comunicación, diálogo y vínculos afectivos dentro de dos o más personas”. Los docentes están conscientes que por característica humana existe un porcentaje de errores, tropiezos en la personalidad y actitudes de cada persona.

Es por eso que la importancia del cumplimiento de los procesos de las relaciones laborales influye en el ámbito laboral. Más que los insumos o recursos al alcance, los docentes son el verdadero motor del establecimiento. Por ello, deben existir relaciones laborales óptimas, para que todos los docentes mejoren sus habilidades. Tomando en cuenta lo anterior, también hay que considerar que el valor del desarrollo de la docencia en las aulas ha aumentado considerablemente.

Y esto explica por qué en la actualidad los establecimientos demandan personal altamente capacitado. El beneficio de tener docentes bien capacitados y con excelentes relaciones laborales se refleja en todos los procesos educativos del establecimiento.

Las relaciones laborales tienen un valor sustancial para el crecimiento de la calidad educativa. La calidad de los resultados, se relaciona directamente con la efectividad de las relaciones laborales que imperan en su interior. Si el establecimiento

goza de buenas relaciones laborales, será más propenso a atraer empleados altamente calificados y tendrá su apoyo en diferentes aspectos, como a la hora de organizarse y en la adaptación de nuevos procesos educativos y necesidades. También fomentan la innovación y la creatividad para la solución de asuntos relevantes para el establecimiento.

Un establecimiento que no logra manejar buenas relaciones laborales de sus empleados no podrá alcanzar sus propósitos y tendrá grandes dificultades en su comunicación interna, baja productividad y una constante rotación de personal. Estas controversias van a repercutir drásticamente en su competitividad dentro del establecimiento. Otro aspecto importante es la cooperación, ésta mejora las relaciones laborales de un establecimiento. Además, permite compartir conocimientos y la creación de lazos afectivos entre los docentes.



## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES**

- ❖ Entre los factores que inciden en las relaciones laborales del personal docente y administrativo del Instituto por Cooperativa Prof. “José Francisco Figueroa Lara”, se encuentran: el ambiente laboral, diferencias de salarios, perfil de los docentes, inexistencia de procedimientos para asignación de cursos y horarios, colocando en desventaja a un grupo de ellos, por esta razón surgen inconformidades entre los docentes, como la falta de trabajo en equipo para las diferentes actividades programadas .
- ❖ El ambiente laboral entre personal docente y administrativo del establecimiento se encuentra afectado por la desigualdad de condiciones que entre docentes tienen, debido a la distribución de cursos, horarios, jornadas laborales y salarios, esto se refleja en la poca colaboración durante el desarrollo de actividades curriculares y extra curriculares.
- ❖ Al comparar los salarios de los docentes de primer ingreso, se tienen rangos que ha dado lugar a controversias en cuanto al salario de los docentes de primer ingreso, pues la mayoría de ellos devenga mensualmente entre Q1,000.00 y Q.2,000.00, esto ha pasado porque tienen alguna especialidad y se les ha adjudicado cursos en toda la semana.
- ❖ Se analizó que la distribución de los períodos de clases presenta desorganización, pues quienes tienen pocos períodos de clases esperan hasta 4 períodos libres, esto afecta a los docentes debiendo permanecer en el establecimiento toda la jornada debido a que sus períodos no son continuos.
- ❖ Los docentes de primer ingreso en el instituto tienen la especialización del área curricular que imparten, por ende, dominan los contenidos curriculares y cumplen con el perfil académico que se requiere para una educación de calidad.

Al realizar la revisión de documentos se evidenció que no existe un perfil establecido para la asignación de cursos, sin embargo, al revisar los expedientes se llegó a esta conclusión.

- ❖ Los procedimientos en la asignación de cursos en los docentes carecen de pertinencias académicas en los perfiles para impartirlos ya que no hay parámetro donde establezca cómo hacer la asignación correcta de los cursos de acuerdo a la especialización que cada docente tiene. Se logra comparar que los docentes de primer ingreso tienen asignados más cursos que los que ya tienen años de laborar en el establecimiento, debido a que tienen especialidad en las áreas asignadas por lo que devengan un salario mayor, lo que genera desmotivación y conflicto en las relaciones labores e interpersonales del personal docente y administrativo.

## RECOMENDACIONES

- ❖ Fortalecer la cultura organizacional de la institución para que exista trabajo en equipo, autonomía individual, empoderamiento, compromiso y así contribuir a un ambiente laboral favorable que permita el logro de una educación de calidad, pero también de relaciones de confianza, empatía y con valores entre docentes, estudiantes, padres de familia y administrativos.
  
- ❖ Es necesario que en el centro educativo no existan diferencias personales ni profesionales, sino que se trate con equidad a cada profesional para evitar cualquier conflicto entre docentes y personal administrativo. Esto dará paso a trabajar efectivamente en un ambiente laboral en el que todos y todas estén dispuestos a realizar actividades sin ningún problema evidenciando el trabajo en equipo.
  
- ❖ Promover actividades que fomenten la puesta en común de problemas de comunicación, empatía, motivación donde se busquen las mejores estrategias para la búsqueda de soluciones tratando de igual manera tanto al personal docente como el administrativo, esto ayudará a que puedan trabajar eficientemente evitando cualquier conflicto entre ambos.
  
- ❖ El director debe asumir criterios que no favorezcan a un cierto grupo de docentes únicamente, sino facilitar igualdad de oportunidades laborales, esto implica que cada profesor debe especializarse en el área o las áreas que imparte para tener las mismas oportunidades; siendo así, el director deberá tomar en cuenta horarios, cantidad y asignación de cursos con el fin de motivar a que los docentes realicen su trabajo de manera efectiva promoviendo buenas relaciones laborales e interpersonales que encaminen el alcance de los objetivos institucionales.

- ❖ Para la contratación de docentes se sugiere al administrador educativo, utilice instrumentos que evidencien los requisitos que se requieren para impartir docencia en las áreas curriculares a su vez aplicar mejores estrategias, formas o procedimientos que promuevan una efectiva distribución de periodos según la asignación y cantidad de cursos a cada docente, verificando que sean continuos, para el aprovechamiento del tiempo y el eficiente desarrollo de contenidos curriculares y competencias que evidencien el aprendizaje significativo en el estudiantado para lograr la calidad educativa.

## **PROPUESTA**

### **TALLER SOBRE PROCESO DE REFLEXIÓN DOCENTE Y CONSTRUCCIÓN DE RELACIONES LABORALES EFICIENTES EN EL CONTEXTO DE LA EDUCACIÓN**

#### **Objetivos**

##### **General**

Fomentar en los docentes y administradores educativos un proceso de reflexión y construcción mediante actitudes progresivas que ayuden a alcanzar relaciones laborales eficientes en el establecimiento.

##### **Específicos**

- Brindar apoyo profesional docente y técnico pedagógico de los administradores educativos sobre la importancia de las relaciones laborales.
- Fortalecer los conocimientos que tienen los miembros de la comunidad educativa del nivel medio, para alcanzar cambios que fortalezcan y ayuden al mejoramiento de las relaciones laborales.
- Promover estrategias que permitan a los docentes adoptar nuevas actitudes y acciones que conlleven a la construcción progresiva de un ambiente integral de las relaciones entre docentes y personal administrativo.

##### **Justificación:**

Las buenas relaciones laborales deben ser eficientes en todos los centros educativos, debido a que éstas enmarcan el logro de los objetivos que se pretenden alcanzar. Los docentes y personal administrativo son responsables de mantener un ambiente laboral efectivo. Por lo que es importante que los docentes y personal administrativo del Instituto de Educación Básica por Cooperativa Prof. “José Francisco Figueroa Lara”, se capaciten y tengan actualización sobre: “Las relaciones laborales”,

con el fin que conozcan y construyan un mejor ambiente laboral que ayude a los docentes y personal administrativo en el proceso reflexión con la aplicación de nuevas y viables acciones para el mejoramiento de los procesos educativos y relaciones laborales y éstas resulten significativas para los estudiantes.

### **Descripción de la actividad:**

El taller de Proceso de reflexión docente y construcción de relaciones laborales eficientes en el contexto de la educación, se realizará 22 de octubre de 2021, en el centro educativo, por lo que se pretende a través de la propuesta que los docentes conozcan, se familiaricen y construyan acciones eficientes que conlleven a las buenas relaciones laborales. De esta manera, se espera contribuir en el quehacer pedagógico de los docentes y lograr un avance positivo en la calidad de la Educación del país.

En el taller los docentes podrán adoptar nuevos conocimientos para alcanzar cambios que fortalezcan y ayuden al mejoramiento de las relaciones laborales.

### **Plan de intervención**

El plan de trabajo que se pretende ejecutar en el taller sobre las relaciones laborales, es verificar la manera en que se puede fomentar la reflexión y modificar o mejorar las actitudes de los docentes y personal administrativo ante ciertas posturas de manera que puedan organizarse ante una necesidad o circunstancia en el proceso educativo para que los objetivos de dicha institución sean alcanzados.

### **Beneficiarios**

Esta actividad está dirigida a los docentes y personal administrativo del Instituto de Educación Básica por Cooperativa Prof. “José Francisco Figueroa Lara” de Santo Domingo Suchitepéquez, con la finalidad de enriquecer sus conocimientos sobre el impacto que generan las relaciones laborales en el proceso de aprendizaje y formación integral de los estudiantes.

## Resultados esperados

Que se convierta en un preámbulo para entablar una mejor relación laboral entre docentes y personal administrativo evitando que las relaciones laborales deficientes influyan en el proceso de enseñanza aprendizaje de los estudiantes.

## Cronograma

Actividad	Descripción	Mes de realización	Observaciones
Bienvenida e introducción.	Se darán la bienvenida e introducción sobre el Taller a realizar.	Junio	
Presentación de Participantes	Se presentará a los participantes del taller, los miembros de la comisión organizadora, así como el ponente invitado.	Junio	
Exposición del tema por ponente invitado.	El ponente, hablará de la teoría y la importancia de las relaciones laborales, para luego, compartir estrategias que permitan a los docentes adoptar nuevas actitudes para la construcción de un ambiente eficiente de las relaciones entre docentes y personal administrativo.	Junio	
Aplicación de estrategias	Por docentes y personal administrativo del IEBC Prof. José Francisco Figueroa Lara.	Junio	
Palabras de agradecimiento.	PEM. Hugo Leonel Tizol López. Director del establecimiento.	Septiembre	

## Referencias Bibliográficas


1. Aadmodt, M. G. (2010). *Psicología Organizacional un enfoque aplicado*.(6ª.Ed.).México. Cengage Learnig.
2. Achaerandio, L. (2012). *Iniciacion a la practica de la investigación*. (7ª.Ed.).Guatemala: Cara Parens.
3. Albarran, J. M. (2018). *Gestión administrativa de las relaciones laborales*. (3ª.Ed.). Madrid : RA-MA S.A.
4. Alvarado , F., & María , E. (2003). *Los conflictos y las formas alternativas de resolución*. (1ª. Ed.). Bogotá, Colombia : Rasa.
5. Alvarez, C. A. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Obtenido de <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>.
6. Artiles, A. M., & Delta Kohler, H. (2018). *Manueal del trabajo y de las relaciones laborales*. (2ª. Ed.). Madrid: DELTA.
7. Blanch Ribas, J., Gala Duran , C., & Artiles , A. (2003). *Teoría de las relaciones laborales*. (3ª. Ed.). Barcelona: UOC.
8. Bolaños, J. D. (2015). *Relaciones interpersonales docentes y manejo de conflictos administrativos educativos*. (Tesis carrera de Pedagogía) Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades.
9. Buen, N. d. (2001). *Derechos del trabajador de confianza*. (1ª. Ed.). México : U.N.A.
10. Cano, S. D. (2013). *Modelo para evaluar el clima organizacional de innovación desde la perspectiva de grupos de trabajo*. (1ª. Ed.). Mexico: Santizo.
11. Chacon, G. G. (2017). *Gestión de cambios organizacionales*.(5ª. Ed.). Venezuela: Abediciones .




12. Chiavenato, A. (2015). *Las organizaciones*. (3ª. Ed.). España : El Àguila.
13. Collado, C. F., Nossdik , A., & Andrade Rodriguez , H. (2012). *La Comunicación en las organizaciones* . (5ª. Ed.). México: Trillas S.A. .
14. Coronel, J. M. (2017). *Determinación de conflictos por interés personales, sociales y políticos, entre otros*. Obtenido de [https://www.academia.edu/37060237/determinacion\\_de\\_conflictos\\_por\\_interes\\_personales\\_sociales\\_y\\_politicos\\_entre\\_otros](https://www.academia.edu/37060237/determinacion_de_conflictos_por_interes_personales_sociales_y_politicos_entre_otros)
15. Estatuto del Docente. (2001). *Ley N° 1.725/ 01*. Obtenido de [https://siteal.iiep.unesco.org/sites/default/files/sit\\_accion\\_files/10318.pdf](https://siteal.iiep.unesco.org/sites/default/files/sit_accion_files/10318.pdf)
16. Fonseca, M. (2015). *Comunicación Oral, fundamentos y practica estratégica*. (1ª. Ed.). México: Pearson.
17. Franco, T. S. (2019). *Relaciones laborales: la contratación laboral, la relación laboral*. (1ª. Ed.). México: Tirant.
18. Jares, J. (2002). *Aprender a Convivir*. 13(2),45 Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/274/27404405.pdf>
19. Katzenbach, J. (2000). *El Trabajo en Equipo: Ventajas y Dificultades*. (2ª. Ed.). Barcelona, España: Printed .
20. Ley de Educación Nacional. (1991). *Decreto Legislativo No. 12-91*. Obtenido de [https://www.mineduc.gob.gt/estadistica/2012/data/Conozcanos/Ley\\_Educacion\\_Nacional.pdf](https://www.mineduc.gob.gt/estadistica/2012/data/Conozcanos/Ley_Educacion_Nacional.pdf)
21. Matas, A. (2010). *Construcción de escalas de actitudes tipo Likert: una guía práctica*. 20(1)50 Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1607-40412018000100038](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412018000100038)
22. Manríquez, S. (2008). *El Clima Organizacional*. (1ª. Ed.). Chile: Works.

23. Margalef, J. B. (2008). *Percepción, desarrollo cognitivo y artes visuales*. (3ª. Ed.). Madrid: Promat.
24. Marín, A. L. (2013). *La comunicación en la empresa y organizaciones*. (2ª. Ed.). Madrid: Bosch Casa Editorial .
25. Molina , H., & Emilio Pérez . (2011). *Clima Escolar*. (2ª. Ed.). Chile:Works.
26. Newstrom, J. W., & Keith Davis . (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. (5ª. Ed). España: McGraw-Hill.
27. Pan, I. (2008). *Resolución de conflictos y educación para la paz*. (1ª. Ed). España: Lulu .
28. Quintana, A. D. (07 de enero de 2013). *Definiciones y dimensiones del clima organizacional* . Obtenido de <http://centrodedesarrollogerencial.blogspot.com/2013/01/definiciones-y-dimensiones-del-clima.html>
29. Robbins, S. P. (2007). *Fundamentos de comportamiento organizacional* . (3ª. Ed.). México: Pearson
30. Robbins, S. P., & Dávila Martínez , J. (2009). *Comportamiento organizacional*. (4ª. Ed.). Mexico: Pearson.
31. Rodríguez, V. (1993). *Salarios y beneficios del trabajo: principios y métodos para determinarlos*. (1ª. Ed.). República Dominicana: Printed .
32. Shein, E. (1998). *Cultura Organizacional y Liderazgo*. (1ª. Ed.). USA: Saensa .
33. Silveira, M. (2015). *Las Relaciones Personales*. (1ª. Ed.). España: Alba Editorial.
34. Stephen P. Robbins , & Timothy A. Judge . (2013). *Comportamiento Organizacional*. (4ª. Ed.). México: Mexicana.
35. Trebilcock, A. (Abril de 2016). *Relaciones Laborales y Gestión de Recursos Humanos*. (2ª. Ed.) Uruguay: Fundación de cultura universitaria.

36. Villa, J. (2012). *Manual de negociación y resolución de conflictos*. (1ª. Ed). Costa Rica: IICA. Obtenido de <https://repositorio.iica.int/bitstream/handle/11324/6097/BVE17109310e.pdf;jsessionid=44337C1CF646324FF02C08DDD2A0B1A1?sequence=1>
37. Werther , W., & Davis , K. (12 de marzo de 2016). *Administración de Recursos Humanos*. (2ª. Ed.). Argentina: McGrallHill. Obtenido de: <https://recursoshumanosblog.wordpress.com/2011/03/12/capacitacion-y-desarrollo-resumen-de-werther-davis-%E2%80%9CAdministracion-de-personal-y-recursos-humanos%E2%80%9D/>

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



## ANEXOS



### UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA CENTRO UNIVERSITARIO DE SUROCCIDENTE XI CICLO LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA Y ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA

#### BOLETA DE ENCUESTA

##### Personal docente

Como estudiante epesista de la Universidad de San Carlos de Guatemala, realizo el estudio de investigación sobre " Las Relaciones Laborales en el Instituto de Educación Básica por Cooperativa Profesor José Francisco Figueroa Lara Santo Domingo Suchitepéquez"

Por cual, solicito su valiosa colaboración en responder la siguiente boleta de encuesta para recabar información relevante al tema; dicha información será confidencial y de mucho valor para la presente investigación.

Indicaciones: A continuación, se presenta una serie de interrogantes que según su criterio debe responder marcando una "X" en la respuesta que usted considere.

Grado \_\_\_\_\_ Académico:  
Años de  
experiencia laboral: \_\_\_\_\_ Sexo M \_\_\_\_\_ F \_\_\_\_\_

II. DESARROLLO: Indicaciones: Marque con una "X" en la casilla que corresponda a su criterio personal. Especifique en los casos que sean necesarios.

No.	Rol	Nunca	Casi nunca	A veces	La mayoría de veces	Siempre
1	¿Ha escuchado acerca del concepto Relaciones Interpersonales?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	¿Cree que las relaciones interpersonales afectan el clima organizacional?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	¿Ha considerado que la primera impresión es vital al conocer a un nuevo compañero de trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	¿Piensa que los demás tienen una percepción positiva acerca de usted?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	¿Considera que posee una relación de amistad con la demás personas de su entorno dificultades?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	¿Se han presentado algunas situaciones conflictivas dentro de los compañeros, en su	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

experiencia como  
administrativo?

- 7** ¿Ha identificado a algún  
compañero de trabajo  
líder dentro, el cual puede  
manipular a sus  
compañeros  
administrativos?
- 8** ¿Deja que los demás  
compañeros de trabajo  
decidan por usted?
- 9** ¿Ha escuchado el término  
manejo de conflictos?
- 10** ¿Considera que en el  
establecimiento educativo  
se dan conflictos  
interpersonales o  
grupales?
- 11** ¿Considera que la acción  
de evitar es una buena  
estrategia de resolución  
de conflicto con los  
usuarios y con los  
compañeros de oficina?

- 12** ¿Considera que el acuerdo mutuo es otra opción viable para la resolución de conflictos?
- 13** ¿Considera que la negociación de intereses es conveniente en un manejo de conflictos?
- 14** ¿Cree que para resolver un conflicto es necesario planear y negociar con las partes involucradas?
- 15** ¿Es correcto elaborar reglas para evitar futuros conflictos con los compañeros de trabajo?



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**  
**CENTRO UNIVERSITARIO DE SUROCCIDENTE**  
**XI CICLO LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA**  
**Y ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA**

**Padres de familia**

Como estudiante epesista de la Universidad de San Carlos de Guatemala, realizo el estudio de investigación sobre "Las Relaciones laborales en el Instituto de Educación Básica por Cooperativa Profesor José Francisco Figueroa Lara Santo Domingo Suchitepéquez"

Por cual, solicito su valiosa colaboración en responder la siguiente boleta de encuesta para recabar información relevante al tema; dicha información será confidencial y de mucho valor para la presente investigación.

**Indicaciones:** A continuación, se presenta una serie de interrogantes que según su criterio debe responder marcando una "X" en la respuesta que usted considere.

Grado \_\_\_\_\_ Académico:  
\_\_\_\_\_ Años de  
experiencia laboral: \_\_\_\_\_ Sexo M \_\_\_\_\_ F \_\_\_\_\_

II. DESARROLLO: Indicaciones: Marque con una "X" en la casilla que corresponda a su criterio personal. Especifique en los casos que sean necesarios.



No.	Rol	Nunca	Casi nunca	A veces	La mayoría de veces	Siempre
1	¿Ha escuchado acerca del concepto Relaciones Interpersonales?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	¿Cree que las relaciones interpersonales afectan el clima organizacional?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	¿Ha considerado que la primera impresión es vital al conocer a un nuevo compañero de trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	¿Piensa que los demás tienen una percepción positiva acerca de usted?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	¿Considera que posee una relación de amistad con la demás personas de su entorno dificultades?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 6** ¿Se han presentado algunas situaciones conflictivas dentro de los compañeros, en su experiencia como administrativo?
- 7** ¿Ha identificado a algún compañero de trabajo líder dentro, el cual puede manipular a sus compañeros administrativos?
- 8** ¿Ha escuchado el término manejo de conflictos?
- 9** ¿Considera que en el establecimiento educativo se dan conflictos interpersonales o grupales?
- 10** ¿Considera que la acción de vitar es una buena estrategia de resolución de conflicto con los usuarios y con los compañeros de oficina?
- 11** ¿Considera que el acuerdo mutuo es otra opción viable para la resolución de conflictos?

**12** ¿Considera que la negociación de intereses es conveniente en un manejo de conflictos?

**13** ¿Cree que para resolver un conflicto es necesario planear y negociar con las partes involucradas?

**14** ¿Es correcto elaborar reglas para evitar futuros conflictos en los compañeros de trabajo?



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**  
**CENTRO UNIVERSITARIO DE SUROCCIDENTE**  
**XI CICLO LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA**  
**Y ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA**

**DIRECTOR**

Como estudiante epesista de la Universidad de San Carlos de Guatemala, realizo el estudio de investigación sobre "Las relaciones laborales en el Instituto de Educación Básica por Cooperativa Profesor José Francisco Figueroa Lara Santo Domingo Suchitepéquez"

Por cual, solicito su valiosa colaboración en responder la siguiente boleta de encuesta para recabar información relevante al tema; dicha información será confidencial y de mucho valor para la presente investigación.

**Indicaciones:** A continuación, se presenta una serie de interrogantes que según su criterio debe responder marcando una "X" en la respuesta que usted considere.

Grado \_\_\_\_\_ Académico: \_\_\_\_\_  
 Años de experiencia laboral: \_\_\_\_\_ Sexo M \_\_\_\_\_ F \_\_\_\_\_

II. DESARROLLO: Indicaciones: Marque con una "X" en la casilla que corresponda a su criterio personal. Especifique en los casos que sean necesarios.

1. ¿Ha escuchado acerca del concepto Relaciones Interpersonales?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

¿Por qué? \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

2. ¿Ha considerado que la primera impresión es vital al conocer a una nueva persona?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. ¿Piensa que los demás tienen una percepción positiva acerca de usted?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4. ¿Se han presentado algunas situaciones conflictivas dentro de los maestros, en su experiencia como docente?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. ¿Ha identificado a algún administrativo líder dentro de la Dirección Departamental de Educación el cual puede manipular a sus compañeros?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

6. ¿Deja que los demás decidan por usted?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7. ¿Ha escuchado el término manejo de conflictos?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

8. ¿Considera que en la Dirección Departamental de Educación se dan conflictos interpersonales o grupales?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

9. ¿Considera que evitar es una buena estrategia de resolución de conflicto con los usuarios y con los compañeros de oficina?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**10.** ¿Considera que el acuerdo mutuo es otra opción viable para la resolución de conflictos?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**11.** ¿Considera que la negociación de intereses es conveniente en un manejo de conflictos?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**12.** ¿Cree que para resolver un conflicto es necesario planear y negociar con las partes involucradas?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**13.** ¿Es correcto elaborar reglas para evitar futuros conflictos con los compañeros de trabajo?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**  
**CENTRO UNIVERSITARIO DE SUROCCIDENTE**  
**XI CICLO LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA**  
**Y ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA**

**SECRETARÍA**

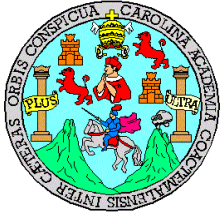
Como estudiante epesista de la Universidad de San Carlos de Guatemala, realizo el estudio de investigación sobre "Las relaciones laborales en el Instituto de Educación Básica por Cooperativa Profesor José Francisco Figueroa Lara Santo Domingo Suchitepéquez"

Por cual, solicito a secretaría la colaboración en brindar información relacionada al personal de la institución; dicha información será confidencial y de mucho valor para la presente investigación.

**GUÍA DOCUMENTAL**

1. Salario de los docentes de recién ingreso
2. Salario de docentes que tienen más tiempo de laborar en el establecimiento
3. Horario de clases
4. Traslape de horarios
5. Qué proceso se llevó a acabo para determinar el horario de clases
6. Perfil de los docentes de primer ingreso
7. Procedimiento que se utiliza para la asignación de cursos



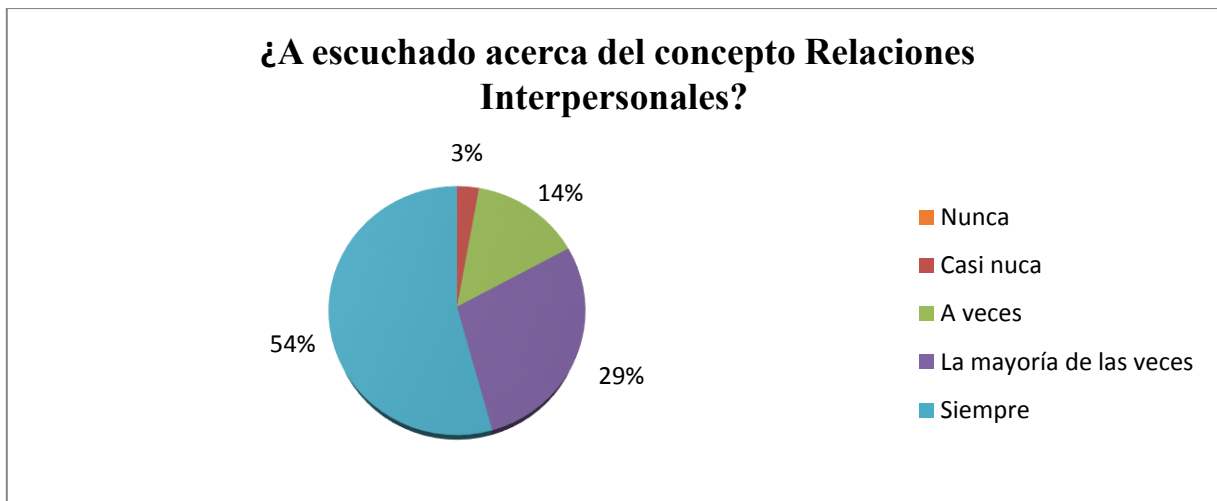


**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
CENTRO UNIVERSITARIO DE SUR OCCIDENTE  
MAZATENANGO, SUCHITEPÉQUEZ**

**Los resultados alcanzados en la ejecución de encuestas, para fundamentar el trabajo de tesina enfocado en “Las Relaciones laborales en el Instituto de Educación Básica por Cooperativa Profesor José Francisco Figueroa Lara Santo Domingo Suchitepéquez” de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa. Hacia el personal docente del Instituto de Educación Básica por Cooperativa Profesor José Francisco Figueroa Lara Santo Domingo Suchitepéquez, se ve reflejada de la siguiente manera.**

**Personal docente**

**GRÁFICA 1**



**Fuente de investigación de campo de la tesina 2018, en el Instituto de Educación Básica por Cooperativa Profesor José Francisco Figueroa Lara Santo Domingo Suchitepéquez**

**Interpretación:** La minoría de los docentes encuestados indican que casi nunca han escuchado el concepto relaciones interpersonales, en tanto que otro grupo de docentes aducen que a veces lo han escuchado, por otra la tercera parte de docentes indican que la mayoría de veces lo han escuchado; finalmente el que en su mayoría señalan que siempre lo han escuchado.

## Personal docente

GRÁFICA 2

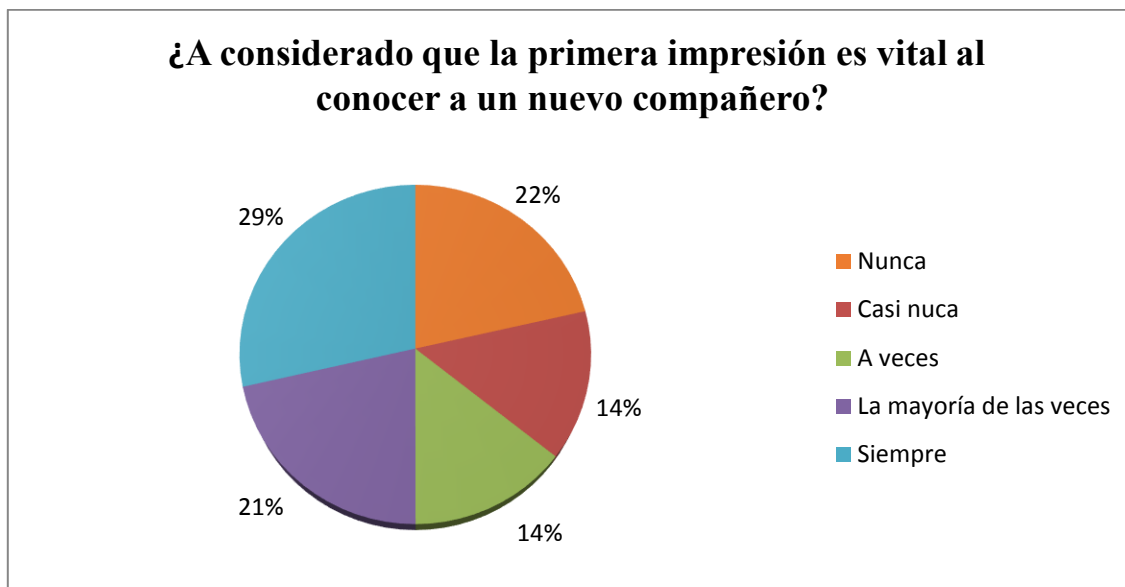


**Fuente de investigación de campo de la tesina 2018**, en el Instituto de Educación Básica por Cooperativa Profesor José Francisco Figueroa Lara Santo Domingo Suchitepéquez

**Interpretación:** En su minoría los docentes encuestados indican que nunca han considerado que las relaciones interpersonales afecten el clima organizacional; otros aseguran que casi nunca afectan; en tanto que la cuarta parte de docentes aducen que a veces afecta; el mediano grupo indican que la mayoría de veces si afecta; finalmente la mínima parte señalan que siempre afecta el aclima organizacional.

## Personal docente

GRÁFICA 3

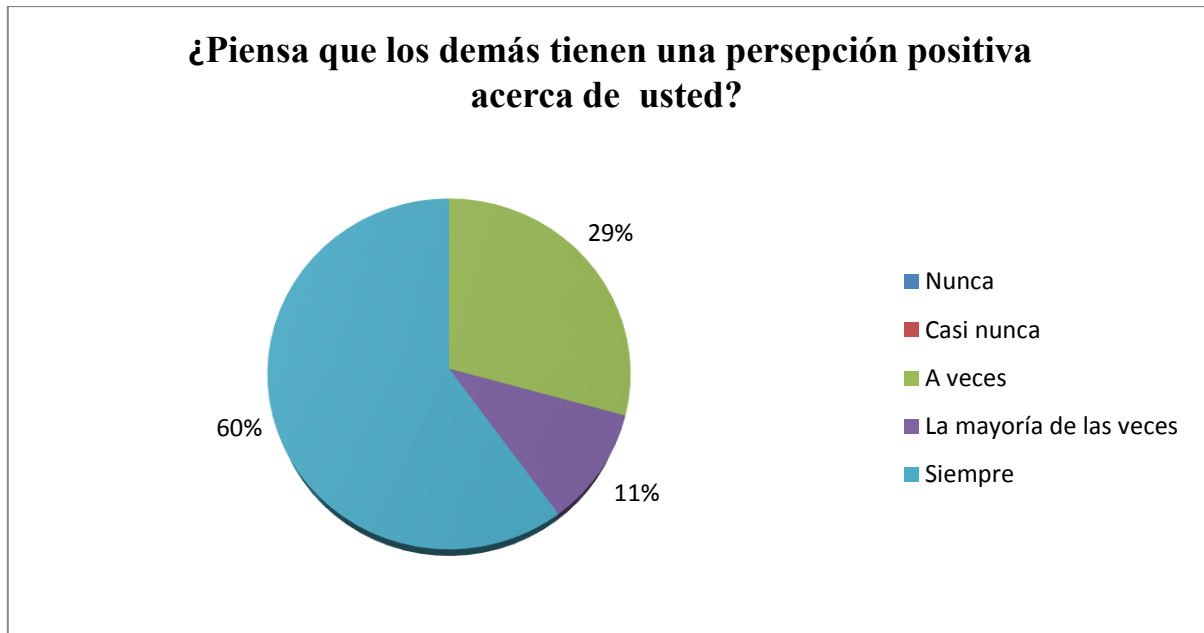


**Fuente de investigación de campo de la tesina 2018**, en el Instituto de Educación Básica por Cooperativa Profesor José Francisco Figueroa Lara Santo Domingo Suchitepéquez

**Interpretación:** La cuarta parte de los docentes encuestados indican que nunca han considerado que la primera impresión es vital al conocer un nuevo compañero; en su minoría aseguran que casi nunca es de vital importancia; en tanto que la sexta parte aducen que a veces es de vital importancia; mientras que la quinta parte del grupo de docentes indican que la mayoría de veces es de vital importancia; finalmente en su mayoría señalan que siempre es de vital importancia.

## Personal docente

GRÁFICA 4

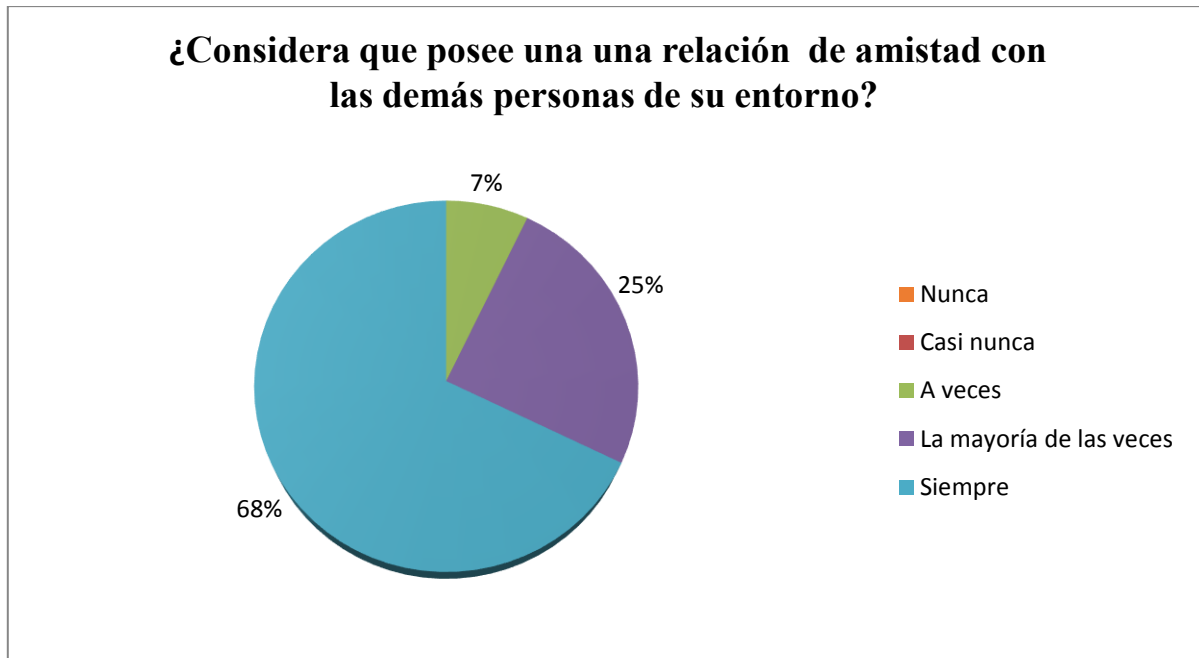


**Fuente de investigación de campo de la tesina 2018**, en el Instituto de Educación Básica por Cooperativa Profesor José Francisco Figueroa Lara Santo Domingo Suchitepéquez

**Interpretación:** La tercera parte de las personas encuestadas aducen que a veces tienen una perspectiva positiva de usted; mientras que la mínima parte indican que la mayoría de ocasiones tienen una percepción positiva de usted; finalmente la mayoría señalan que siempre tienen una percepción adecuada de usted.

## Personal docente

GRÁFICA 5

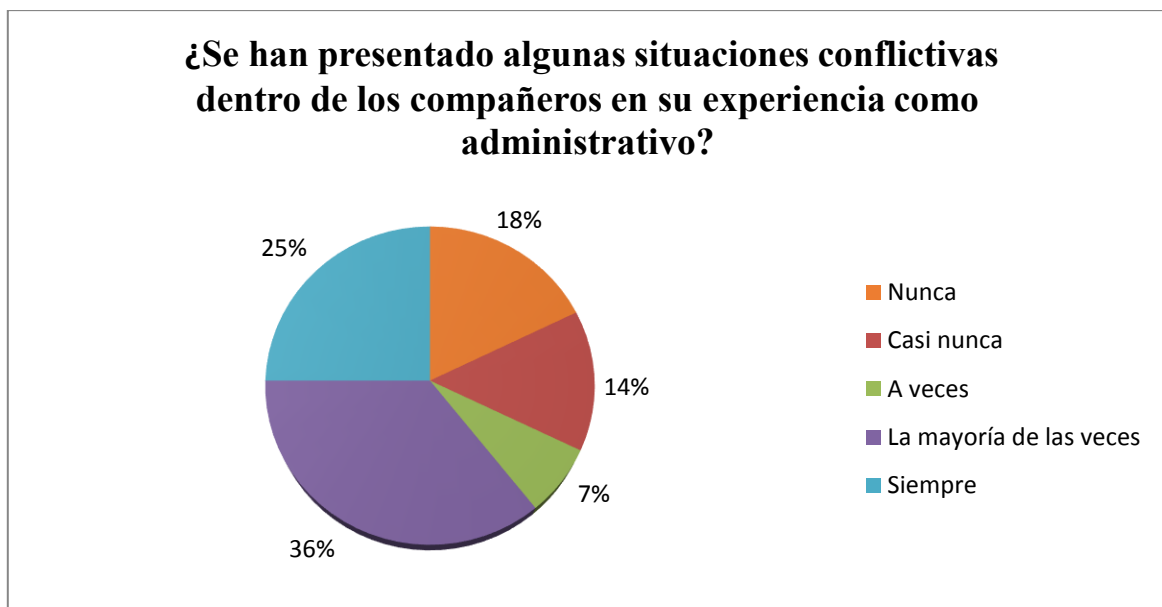


**Fuente de investigación de campo de la tesina 2018,** en el Instituto de Educación Básica por Cooperativa Profesor José Francisco Figueroa Lara Santo Domingo Suchitepéquez

**Interpretación:** Un grupo pequeño de docentes aducen que muy pocas veces consideran a los demás como amigos; mientras que un poco más de docentes indican que si consideran a los demás como amigos la mayor parte cuando conviven porque se apoyan en todo momentos; y finalmente el 68% señalan que siempre posee una relación de amistad ya que para ellos todos son amigos.

## Personal docente

GRÁFICA 6

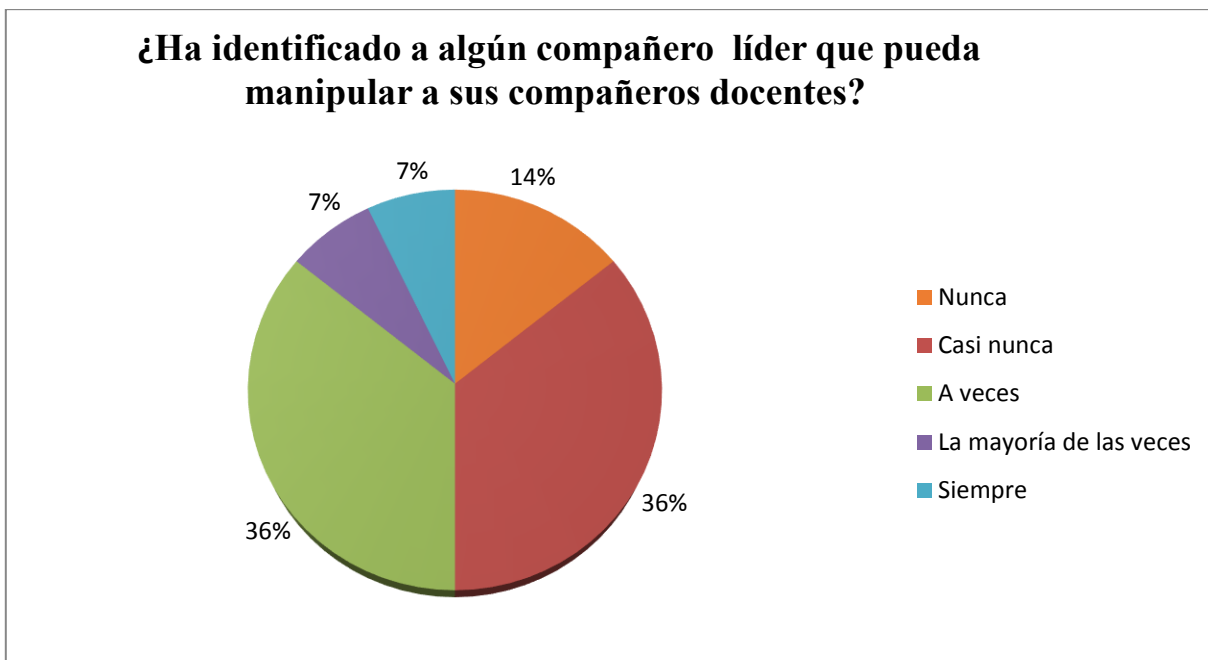


**Fuente de investigación de campo de la tesina 2018**, en el Instituto de Educación Básica por Cooperativa Profesor José Francisco Figueroa Lara Santo Domingo Suchitepéquez

**Interpretación:** Algunos de los docentes encuestados indican que nunca se han presentado situaciones conflictivas; otro grupo aseguran que casi nunca se presentan ese tipo de situaciones; la minoría aducen que a veces se presentan; mientras que la mayor parte de docentes indican que la mayoría de ocasiones si se presentan ese tipo de situaciones; finalmente la quinta parte señalan que siempre se presentan. Es decir que un 68% considera que se han presentado situaciones conflictivas.

## Personal docente

GRÁFICA 7

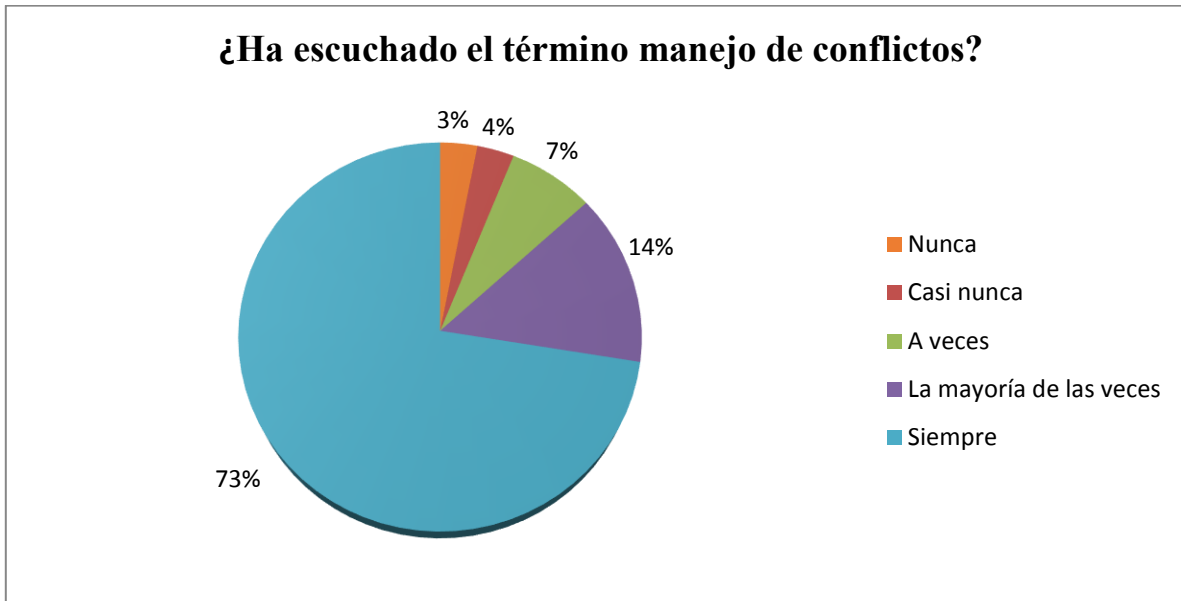


**Fuente de investigación de campo de la tesina 2018**, en el Instituto de Educación Básica por Cooperativa Profesor José Francisco Figueroa Lara Santo Domingo Suchitepéquez

**Interpretación:** La sexta parte de docentes indican que nunca se ha identificado a ningún compañero líder que manipule a los demás; un gran porcentaje aseguran que casi nunca se encuentra un compañero con esas características; la mayor parte aducen que en ocasiones si los encuentra; mientras que en menor parte indican que la mayoría de veces si; finalmente la minoría señalan que siempre a encontrado compañeros con esas características.

## Personal docente

GRÁFICA 8



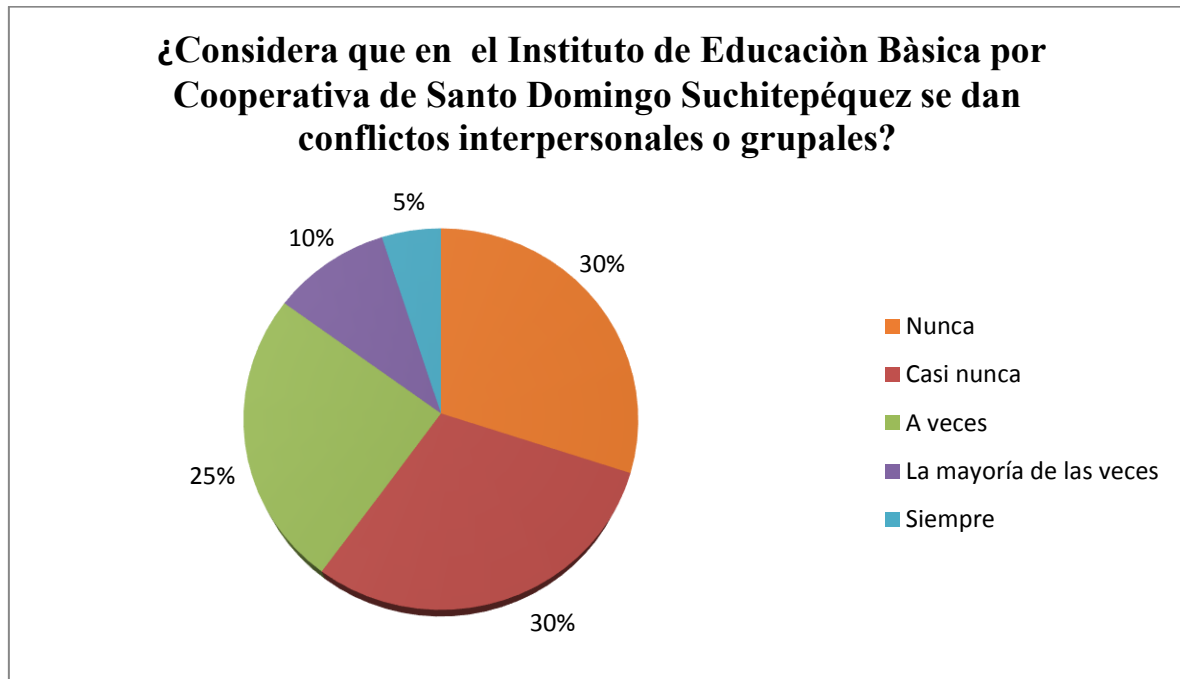
**Fuente de investigación de campo de la tesina 2018**, en el Instituto de Educación Básica por Cooperativa Profesor José Francisco Figueroa Lara Santo Domingo Suchitepéquez

**Interpretación:** En minoría los docentes encuestado indican que nunca han escuchado el termino; por otro lado aseguran que casi nunca lo han escuchado; pocos aducen que en ocasiones si lo han escuchado; mientras que la quinta parte indican que la mayoría de veces si; finalmente la mayor parte de docentes señalan que siempre han escuchado el termino manejo de conflictos.



## Personal docente

GRÁFICA 9

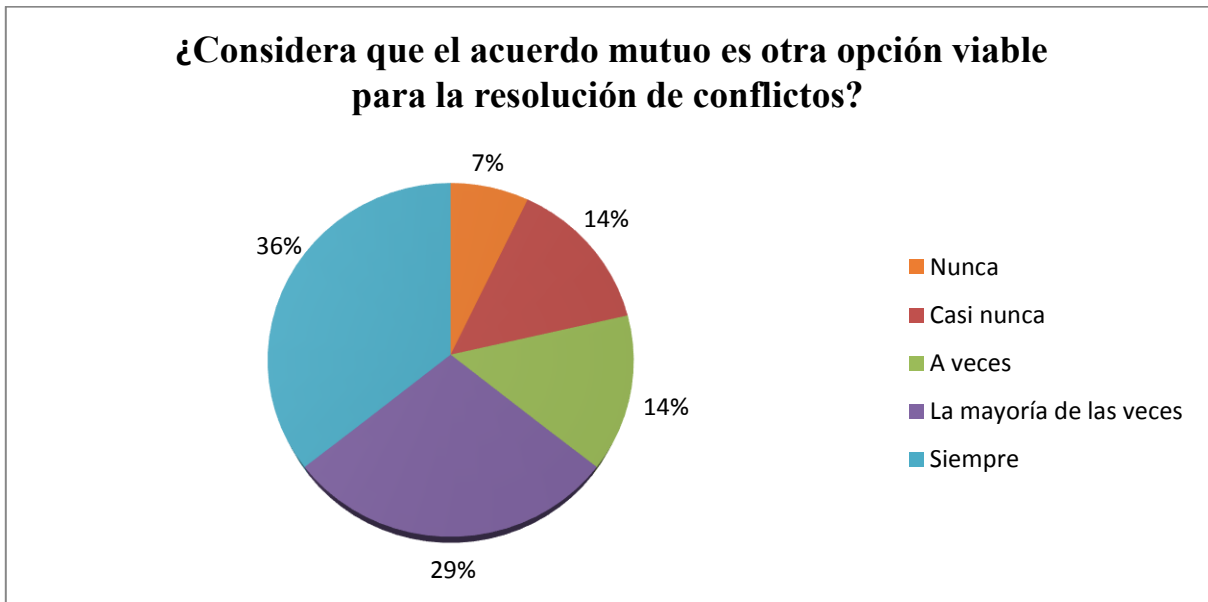


**Fuente de investigación de campo de la tesina 2018**, en el Instituto de Educación Básica por Cooperativa Profesor José Francisco Figueroa Lara Santo Domingo Suchitepéquez

**Interpretación:** La mayoría de docentes indican que nunca se dan conflictos; un grupo significativo, aseguran que casi nunca se dan conflictos de ese tipo; la quinta parte aducen que en ocasiones si se dan esos conflictos; pocos indican que la mayoría de veces si; finalmente la minoría señalan que siempre se dan ese tipo de conflictos.

## Personal docente

GRÁFICA 10

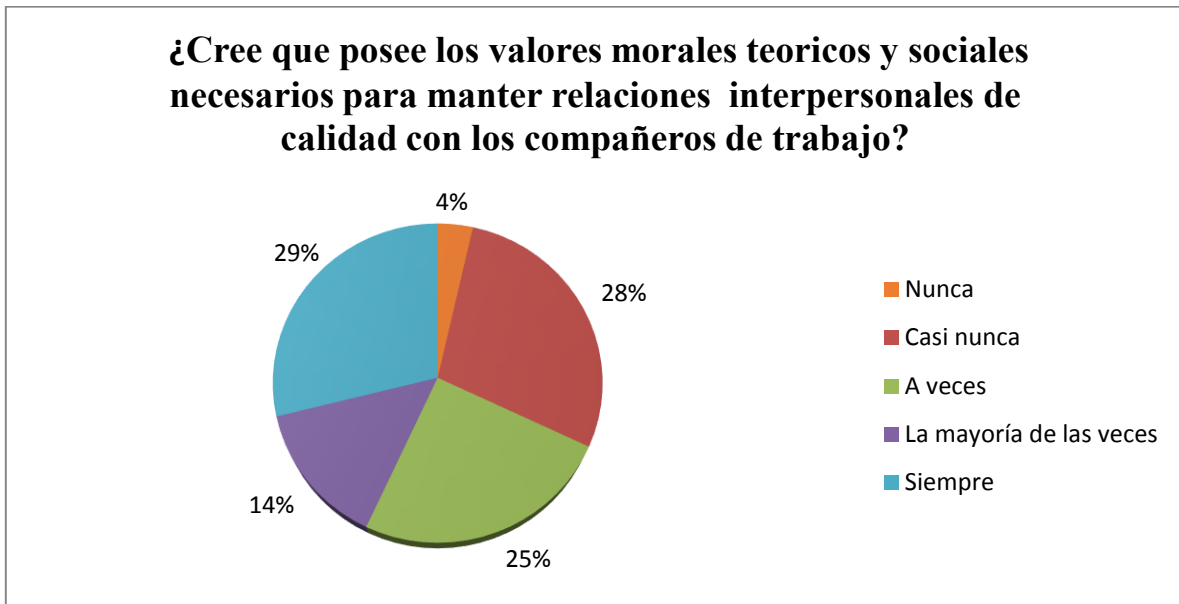


**Fuente de investigación de campo de la tesina 2018**, en el Instituto de Educación Básica por Cooperativa Profesor José Francisco Figueroa Lara Santo Domingo Suchitepéquez

**Interpretación:** La mínima parte de docentes señalan que nunca es una solución viable; pocos aseguran que casi nunca, el acuerdo mutuo es una solución; por otro lado aducen que a veces si es una solución; mientras que la tercera parte de docentes indican que la mayoría de veces sí; finalmente la mayor parte señalan que siempre es una solución viable.

## Personal docente

GRÁFICA 11

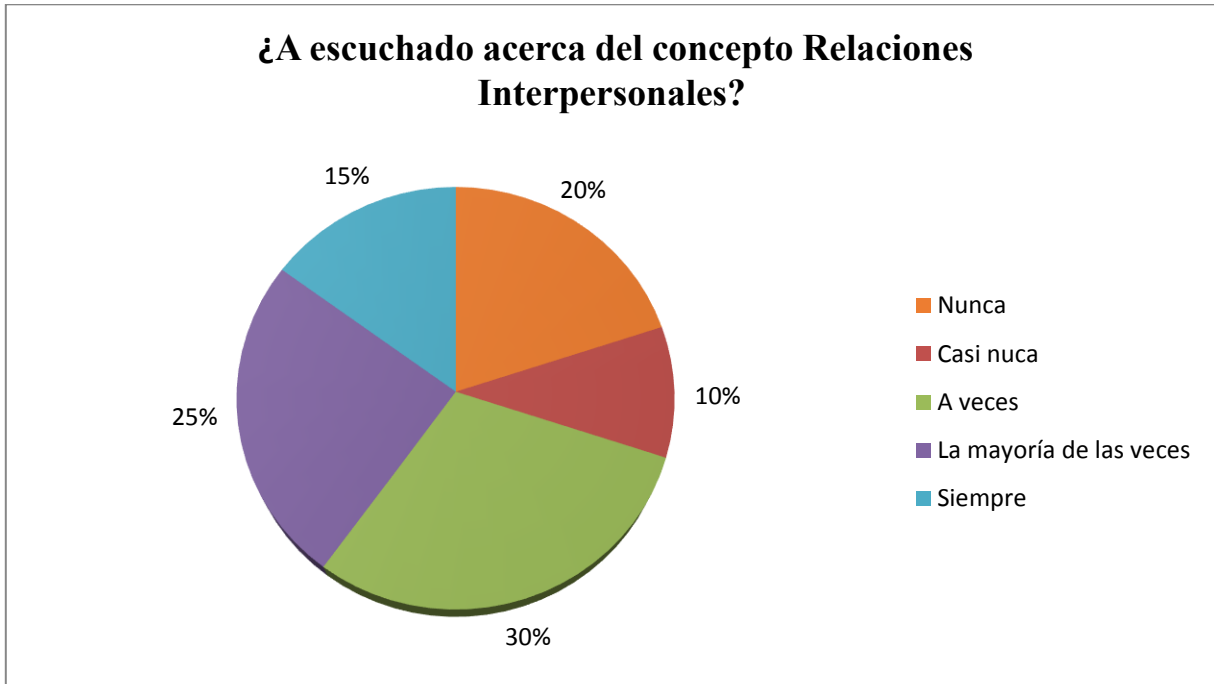


**Fuente de investigación de campo de la tesina 2018**, en el Instituto de Educación Básica por Cooperativa Profesor José Francisco Figueroa Lara Santo Domingo Suchitepéquez

**Interpretación:** En minoría que nunca cree que posee lo valores eticos y morales; la mitad aseguran que casi nunca los posee; en tanto que la quinta parte aducen que ocasionalmente los posee; mientras que otros indican que la mayoría de veces si; finalmente la mayoría señalan que siempre posee lo valores eticos y morales.

Hacia padres de familia, se ven reflejadas en la siguiente interpretación

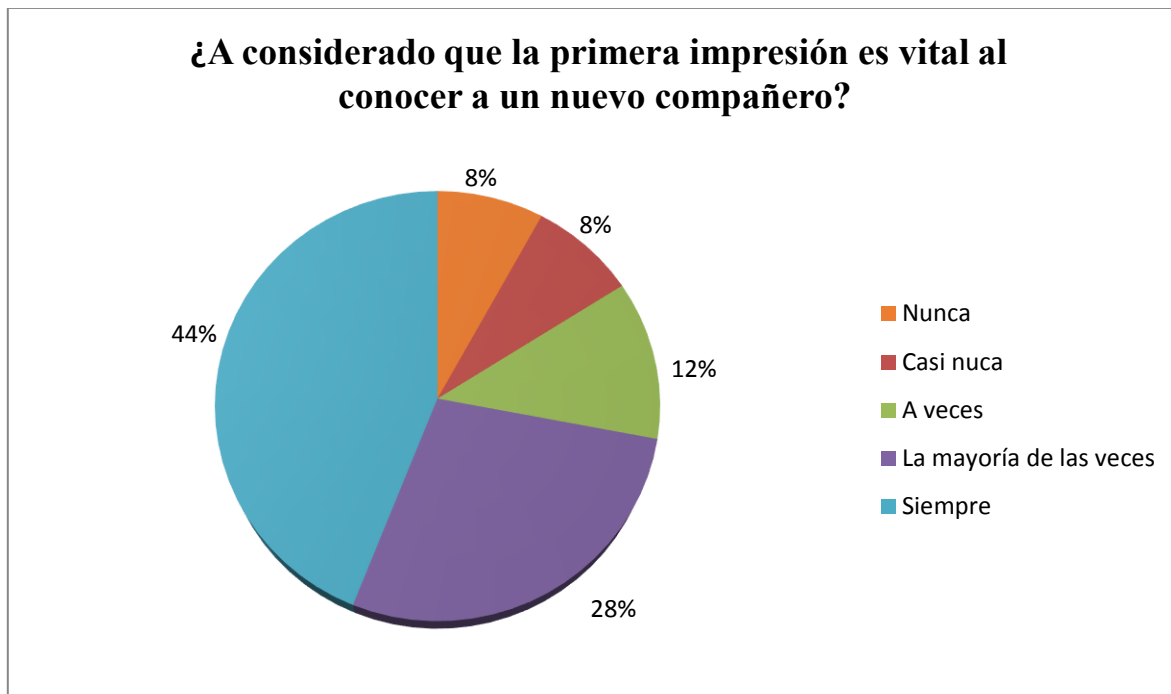
GRÁFICA 12



**Fuente de investigación de campo de la tesina 2018,** en el Instituto de Educación Básica por Cooperativa Profesor José Francisco Figueroa Lara Santo Domingo Suchitepéquez

**Interpretación:** La quinta parte de los padres de familia encuestados indican que nunca lo han escuchado; en tanto que la mínima parte aseguran que casi nunca han escuchado; pero la tercera parte aducen que en ocasiones lo han escuchado; mientras que un porcentaje alto indican que la mayoría de veces lo hacen; finalmente el otros señalan que siempre lo han escuchado.

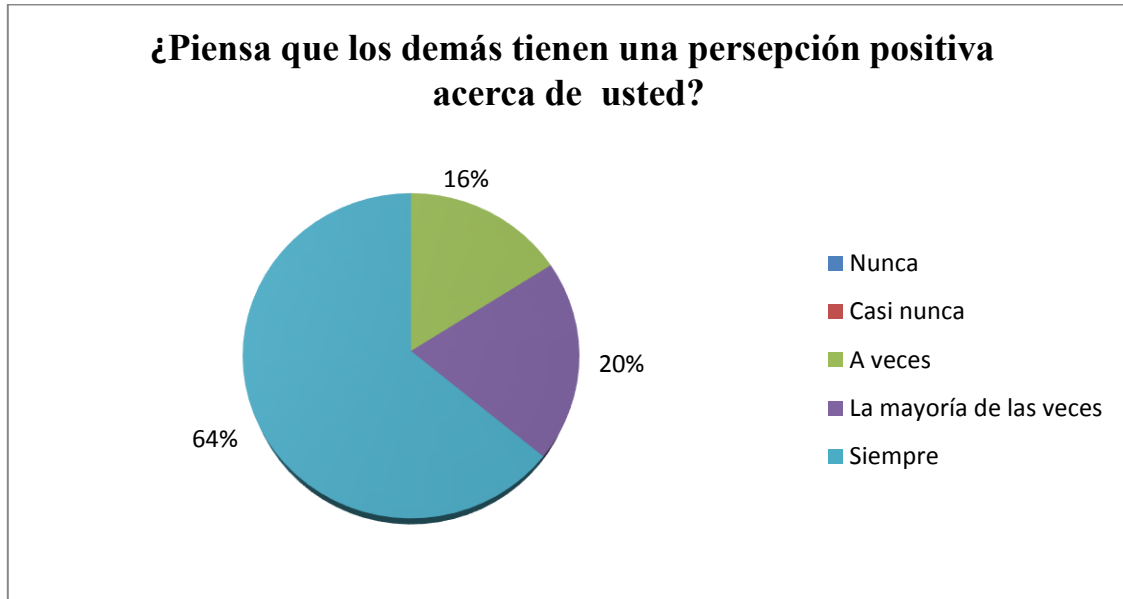
**GRÁFICA 13**



**Fuente de investigación de campo de la tesina 2018**, en el Instituto de Educación Básica por Cooperativa Profesor José Francisco Figueroa Lara Santo Domingo Suchitepéquez

**Interpretación:** El mínimo de los padres de familia encuestados indican que nunca han considerado que la primera impresión es vital al conocer a un nuevo compañero; así también otros aseguran que casi nunca es de vital importancia; por otro lado aducen que ocasionalmente es de vital importancia; mientras que parte la tercera parte indican que la mayoría de veces es de vital importancia; finalmente la mayor parte señalan que siempre es de vital importancia.

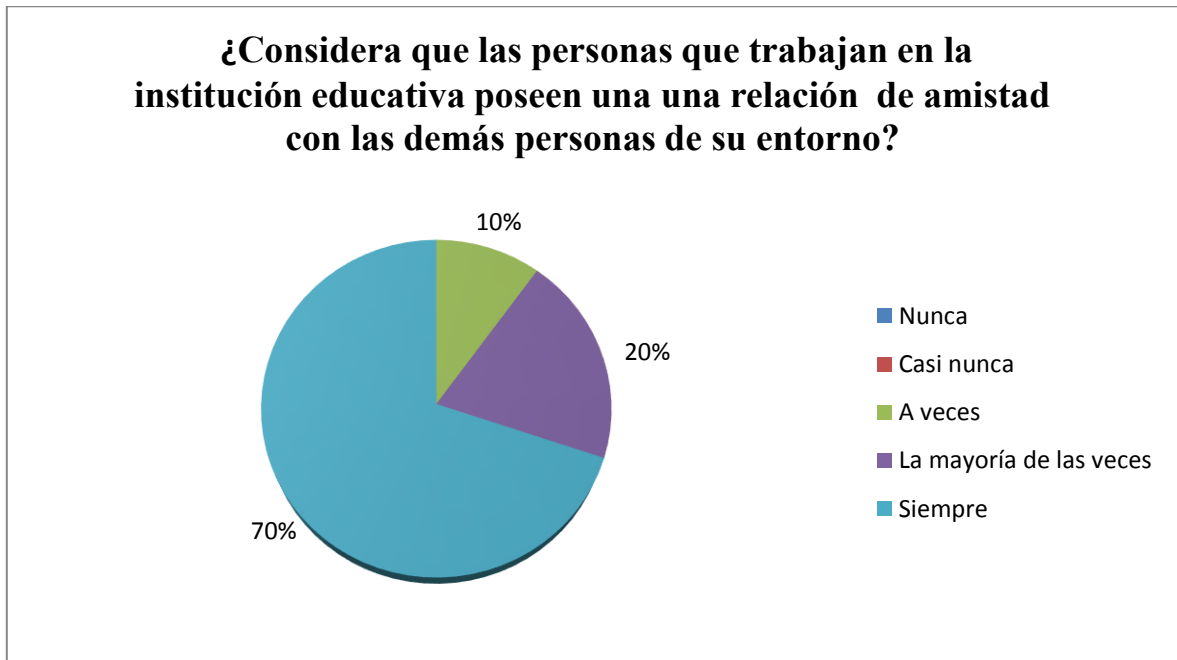
**GRÁFICA 14**



**Fuente de investigación de campo de la tesina 2018**, en el Instituto de Educación Básica por Cooperativa Profesor José Francisco Figueroa Lara Santo Domingo Suchitepéquez

**Interpretación:** Ante la interrogante planteada la minoría de los padres de familia abordados aducen que a veces tienen una perspectiva positiva de usted; mientras que la quinta parte indican que la mayoría de ocasiones tienen una percepción positiva de usted; finalmente la mayor parte señalan que siempre tienen una percepción adecuada de usted.

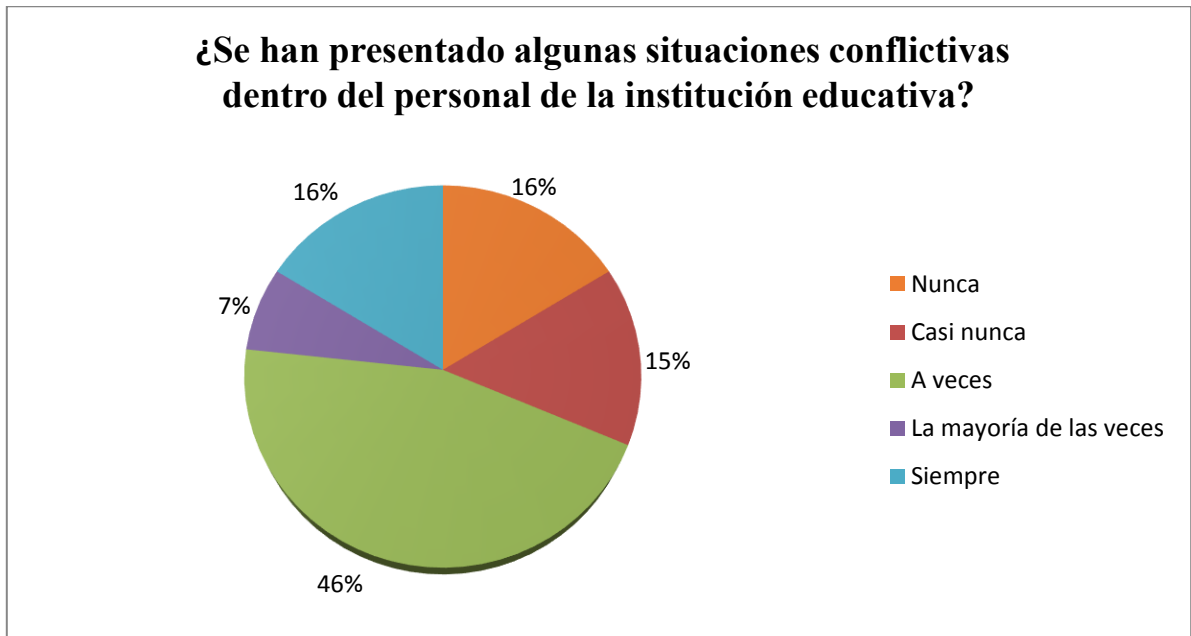
**GRÁFICA 15**



**Fuente de investigación de campo de la tesina 2018,** en el Instituto de Educación Básica por Cooperativa Profesor José Francisco Figueroa Lara Santo Domingo Suchitepéquez

**Interpretación:** En minoría los padres de familia abordados aducen que ocasionalmente consideran que poseen una relación de amistad con las demás personas de su entorno; mientras que la quinta parte indican que la mayoría de veces considera que si la poseen; finalmente la mayoría señalan que siempre considera posee una relacion de amistad.

**GRÁFICA 16**

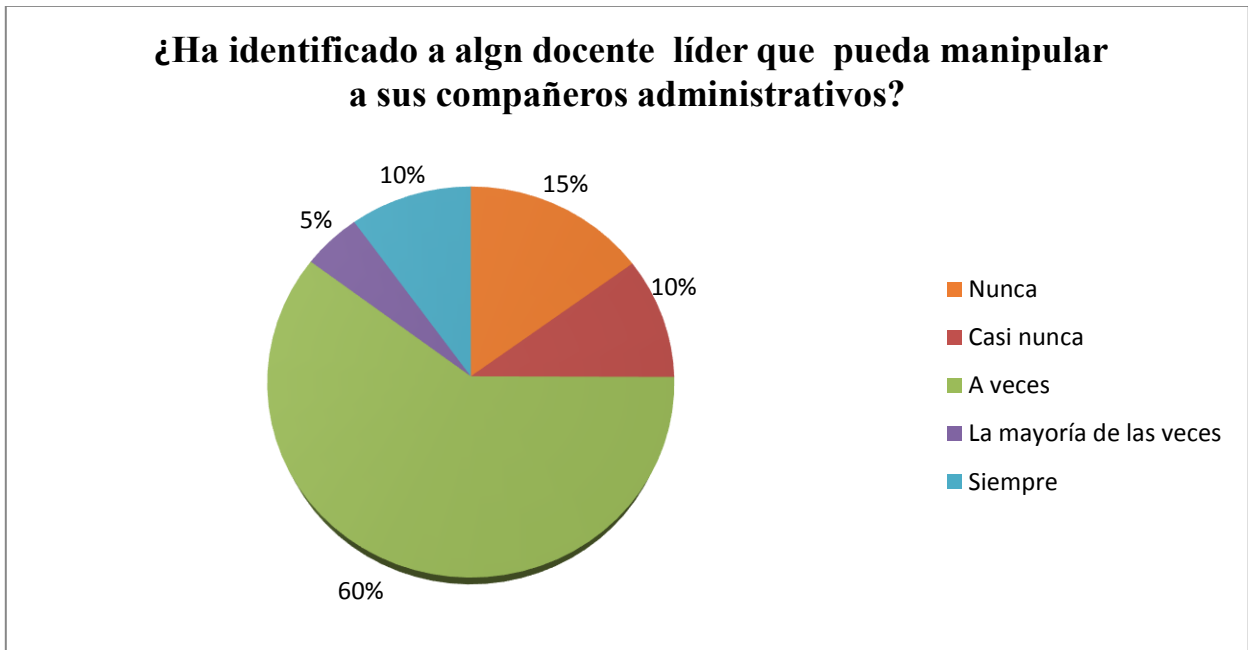


**Fuente de investigación de campo de la tesina 2018,** en el Instituto de Educación Básica por Cooperativa Profesor José Francisco Figueroa Lara Santo Domingo Suchitepéquez.

**Interpretación:** La sexta parte indican que nunca se han presentado situaciones conflictivas; la mayor parte aseguran que periódicamente se presentan ese tipo de situaciones; en minoría aducen que la mayoría de veces se presentan; mientras que la octava parte indican que casi nunca se presentan ese tipo de situaciones; finalmente otros señalan que siempre se presentan.



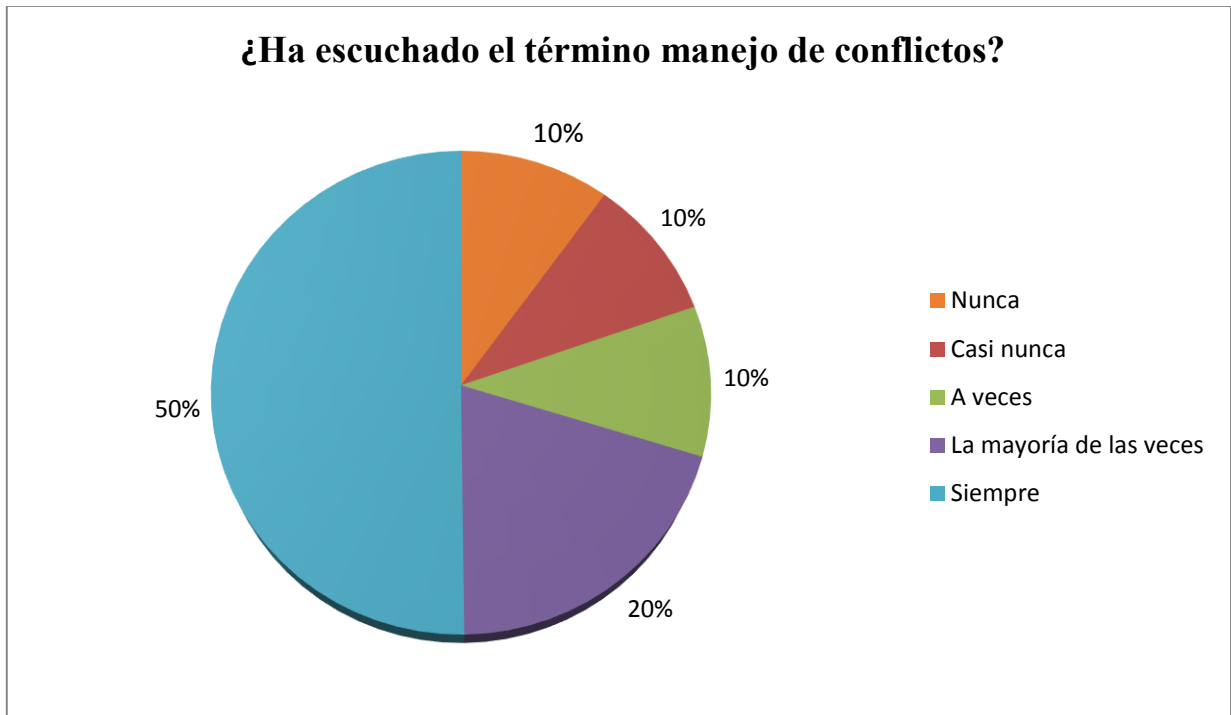
**GRÁFICA 17**



**Fuente de investigación de campo de la tesina 2018**, en el Instituto de Educación Básica por Cooperativa Profesor José Francisco Figueroa Lara Santo Domingo Suchitepéquez

**Interpretación:** Verificando los resultados un grupo de padres de familia encuestados indican que nunca se ha identificado a ningún compañero líder que manipule a los demás; mientras que algunos aseguran que casi nunca se encuentra a un compañero con esas características; en mayoría aducen que ocasionalmente si los a encontrado; mientras que la menor parte indican que la mayoría de veces si; finalmente señalan que siempre a encontrado compañeros con esas características.

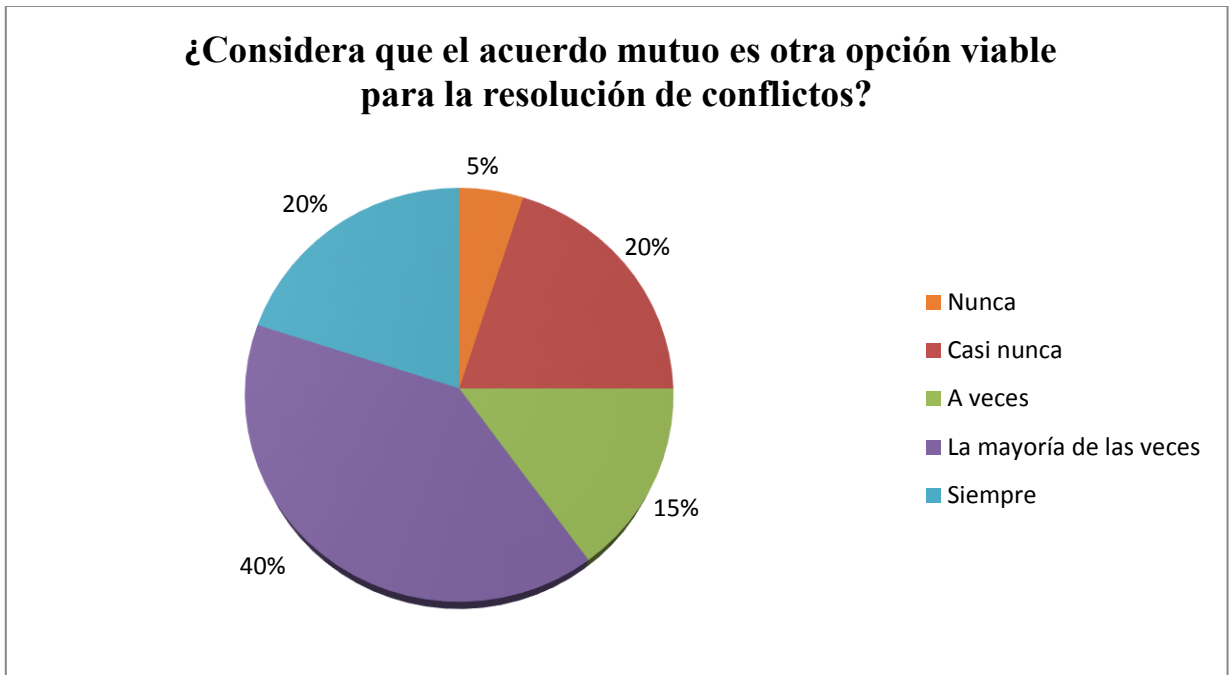
**GRÁFICA 18**



**Fuente de investigación de campo de la tesina 2018**, en el Instituto de Educación Básica por Cooperativa Profesor José Francisco Figueroa Lara Santo Domingo Suchitepéquez

**Interpretación:** Los datos obtenidos de manera porcentual son los siguientes: la mínima parte aseguran que nunca han escuchado; también los otros enfatizan que casi nunca lo han escuchado; así también algunos aducen que ocasionalmente sí lo han escuchado; mientras que la quinta parte indican que la mayoría de veces sí; finalmente el mayor porcentaje señalan que siempre han escuchado el término manejo de conflictos.

**GRÁFICA 19**



**Fuente de investigación de campo de la tesina 2018**, en el Instituto de Educación Básica por Cooperativa Profesor José Francisco Figueroa Lara Santo Domingo Suchitepéquez

**Interpretación:** La mínima parte indican que nunca es una solución viable; la quinta parte aseguran que casi nunca el acuerdo mutuo es una solución; otros aducen que ocasionalmente si es una solución; mientras que el mayor porcentaje indican que la mayoría de veces si; finalmente el los demás señalan que siempre es una solución viable.

**GRÁFICA 20**



**Fuente de investigación de campo de la tesina 2018**, en el Instituto de Educación Básica por Cooperativa Profesor José Francisco Figueroa Lara Santo Domingo Suchitepéquez

**Interpretación:** La quinta parte indica que nunca cree que posee los valores éticos y morales; otros aseguran que casi nunca los posee; la mayoría aducen que a veces los posee; mientras que algunos indican que la mayoría sí los tiene; finalmente en su minoría señalan que siempre posee los valores éticos y morales.

Director

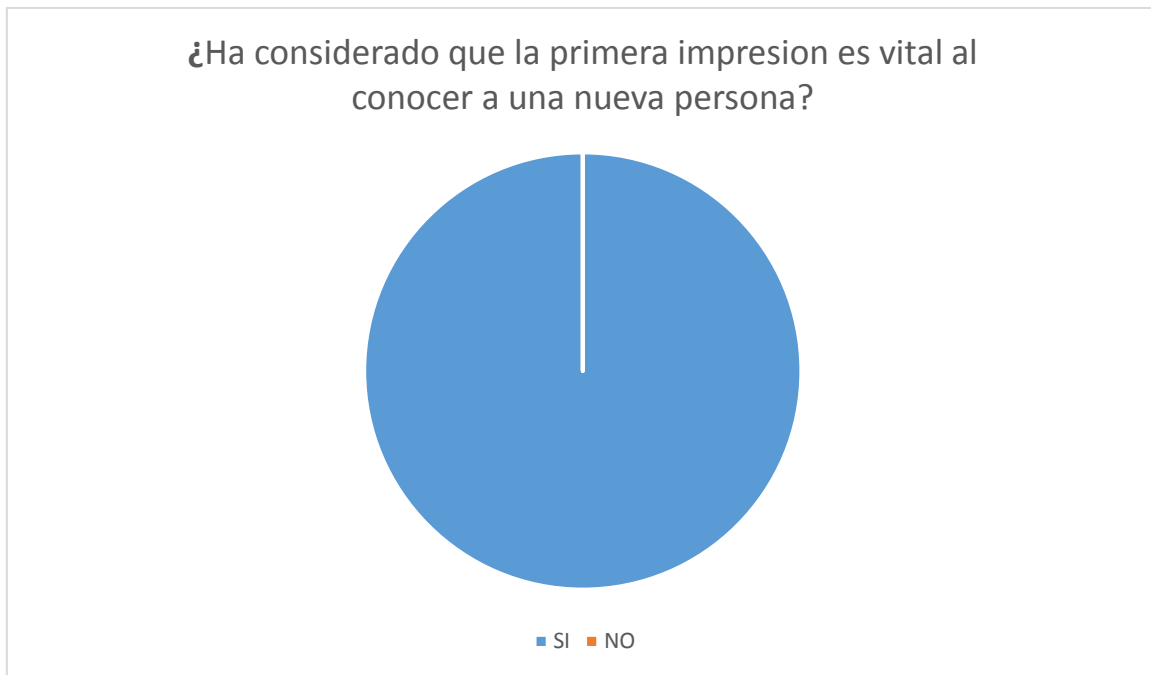
### GRÁFICA 1



**Fuente de investigación de campo de la tesina 2018,** en el Instituto de Educación Básica por Cooperativa Profesor José Francisco Figueroa Lara Santo Domingo Suchitepéquez

**Interpretación:** el director nos dice que las relaciones interpersonales son fundamentales para que en los centros educativos no existan conflictos en el personal docente por ello es necesario que se conozca a fondo este tema y así tener un clima agradable..

## GRÁFICA 2



**Fuente de investigación de campo de la tesina 2018,** en el Instituto de Educación Básica por Cooperativa Profesor José Francisco Figueroa Lara Santo Domingo Suchitepéquez

**Interpretación:** al conocer a una nueva persona desde el inicio de la conversacion uno puede ir notando como es la personalidad de ella por ello es fundamental dar una buena impresion desde un incio de igual manera la otra persona va a conocer como sera el trato con ella..

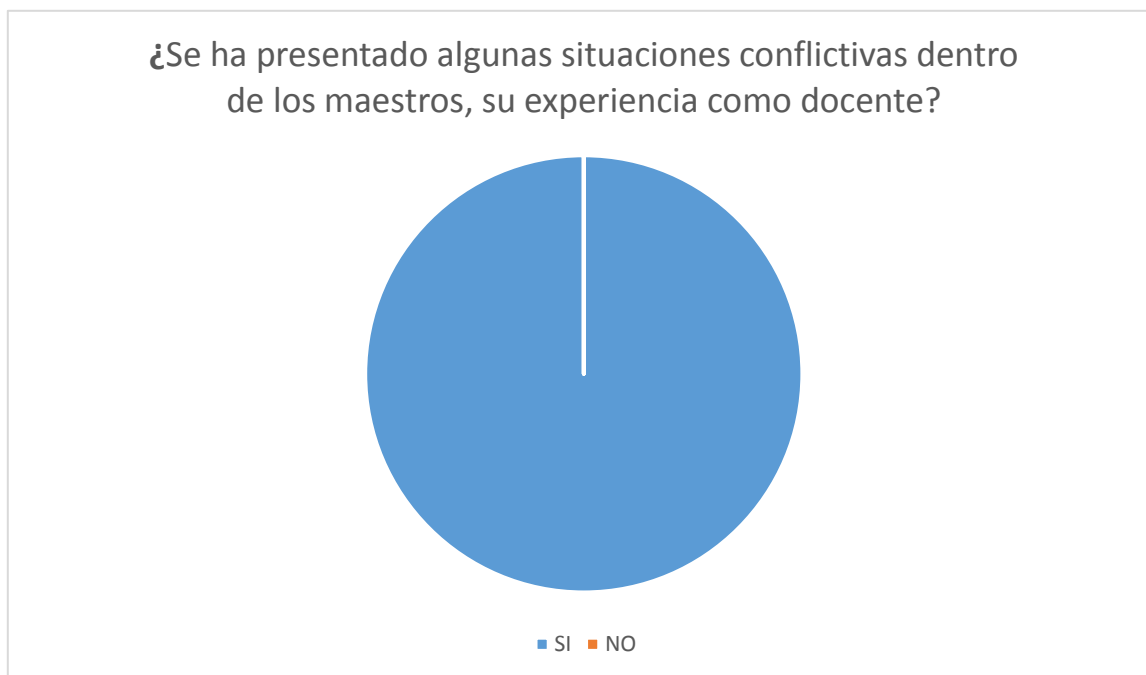
### GRÁFICA 3



**Fuente de investigación de campo de la tesina 2018,** en el Instituto de Educación Básica por Cooperativa Profesor José Francisco Figueroa Lara Santo Domingo Suchitepéquez

**Interpretación:** El director aduce que como en todo trabajo a veces no es bien visto el jefe por eso considera que los docentes no tienen una buena percepción de él porque no a todos se puede caer bien pero eso no quiere decir que será una mala persona solo es un punto de vista de las demás personas y es aceptable que todos tengamos nuestro propio criterio para calificar a las personas..

#### GRÁFICA 4

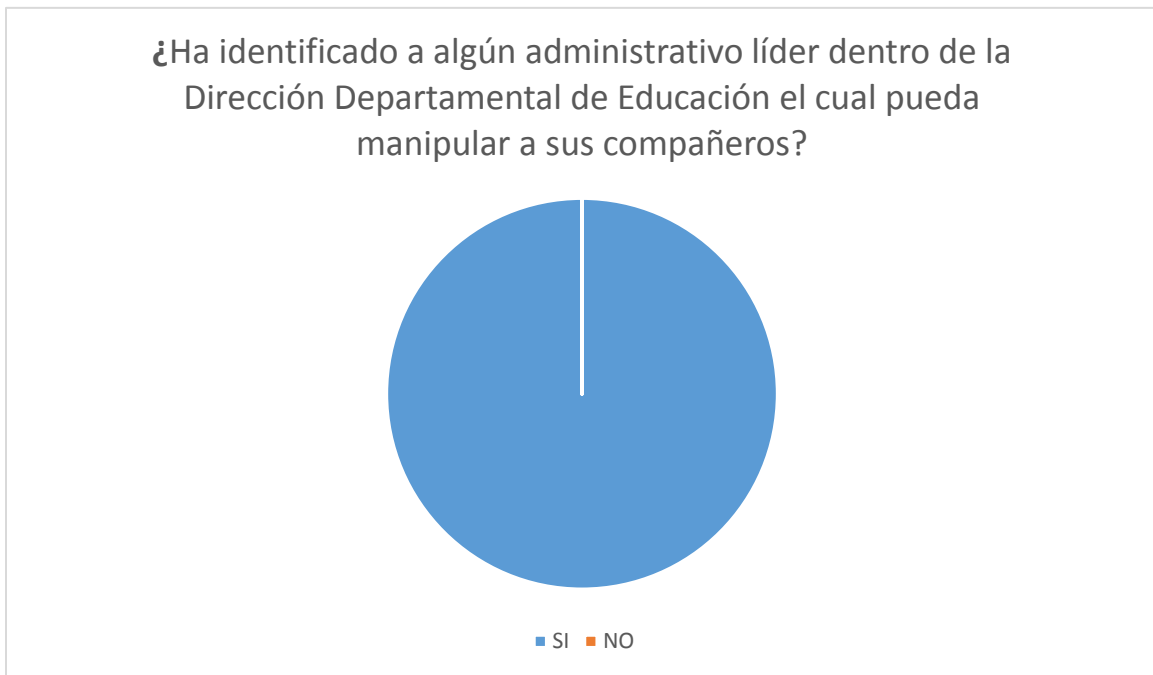


**Fuente de investigación de campo de la tesina 2018,** en el Instituto de Educación Básica por Cooperativa Profesor José Francisco Figueroa Lara Santo Domingo Suchitepéquez

**Interpretación:** Cuando se trabaja con personas es indispensable pensar que no existe conflictos entre ellos porque por cualquier motivo puede surgir un problema y en este caso el director aduce que si ha presentado conflictos entre los companeros de trabajo pero gracias al profesionalismo de estos esto no llega a mayores y terminan arreglando la situación.



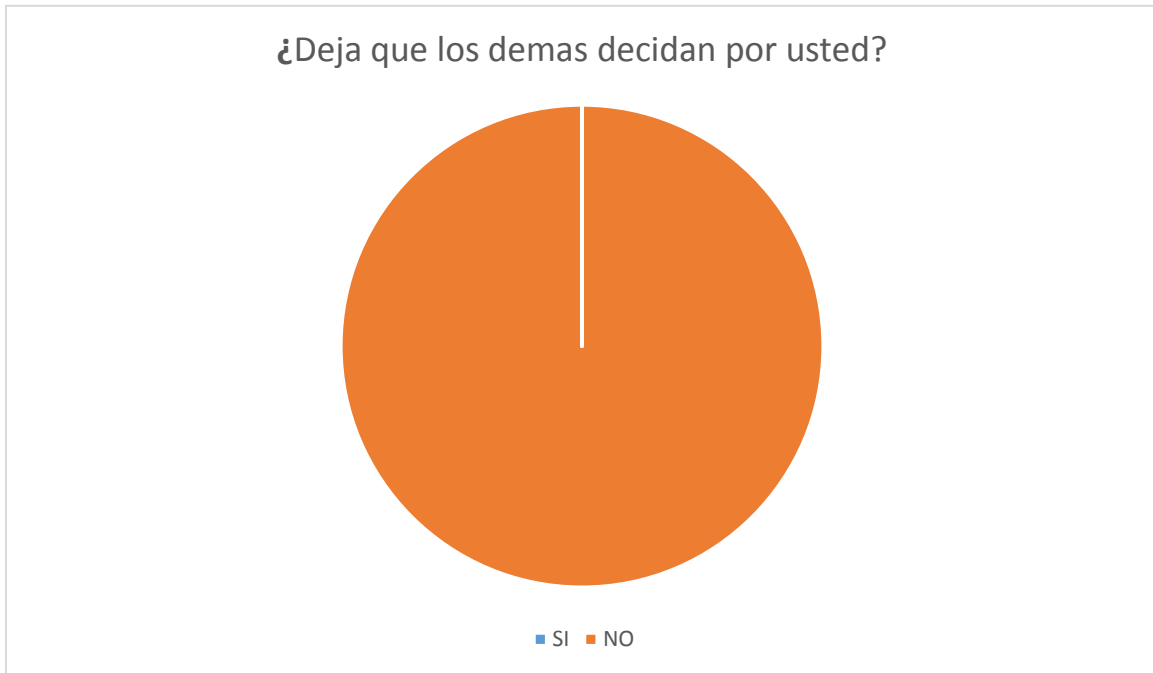
## GRÁFICA 5



**Fuente de investigación de campo de la tesina 2018,** en el Instituto de Educación Básica por Cooperativa Profesor José Francisco Figueroa Lara Santo Domingo Suchitepéquez

**Interpretación:** Al hablar de un buen líder en toda institución existen esos líderes que son bueno para poder estar dirigiendo a los trabajadores pero no siempre se debe tomar en cuenta la palabra manipulación porque si bien es cierto que se puede convencer a los compañeros no siempre puede ser bajo la manipulación por ello son lides porque pueden dirigir.

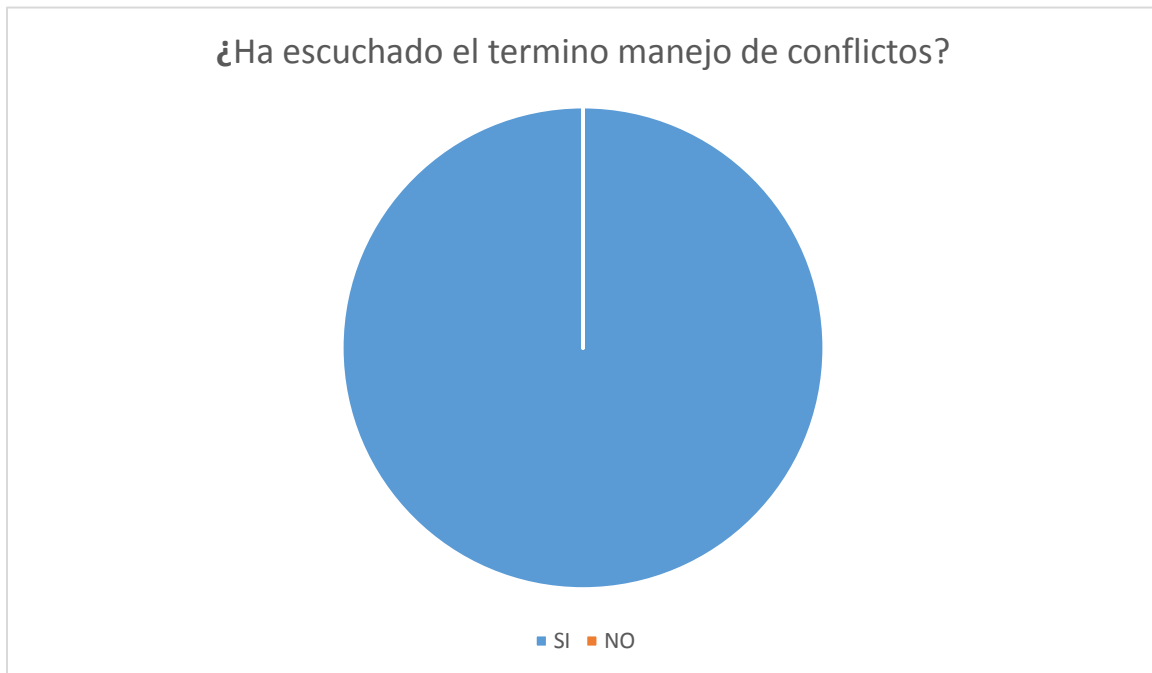
## GRÁFICA 6



**Fuente de investigación de campo de la tesina 2018,** en el Instituto de Educación Básica por Cooperativa Profesor José Francisco Figueroa Lara Santo Domingo Suchitepéquez

**Interpretación:** Un buen líder debe de tomar sus propias decisiones es por ello que el director dice que pide opiniones de sus compañeros pero no quiere decir que va hacer todo lo que ellos digan entonces el no deja que decidan por el pero si en conjunto toman las mejores decisiones.

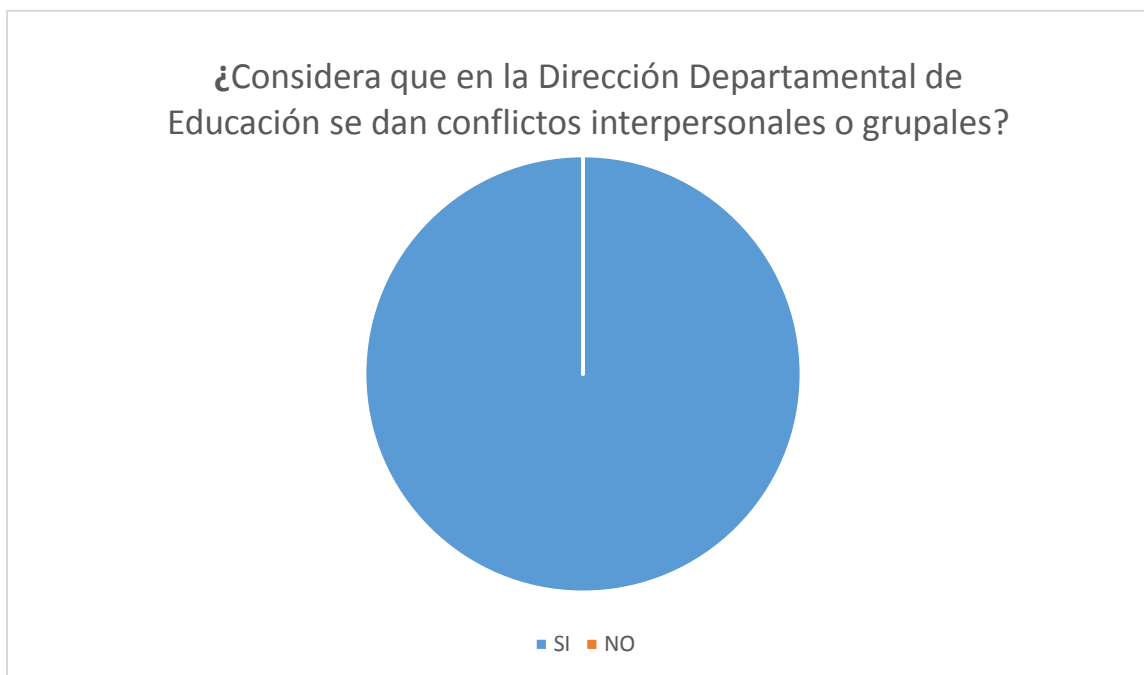
## GRÁFICA 7



**Fuente de investigación de campo de la tesina 2018,** en el Instituto de Educación Básica por Cooperativa Profesor José Francisco Figueroa Lara Santo Domingo Suchitepéquez

**Interpretación:** El director dice que si conoce el termino conflicto porque ha tenido la oportunidad de poder dar soluciones a los mismos por ende debe de conocerlo muy detenidamente para poder evitar que estos puedan salirse de control.

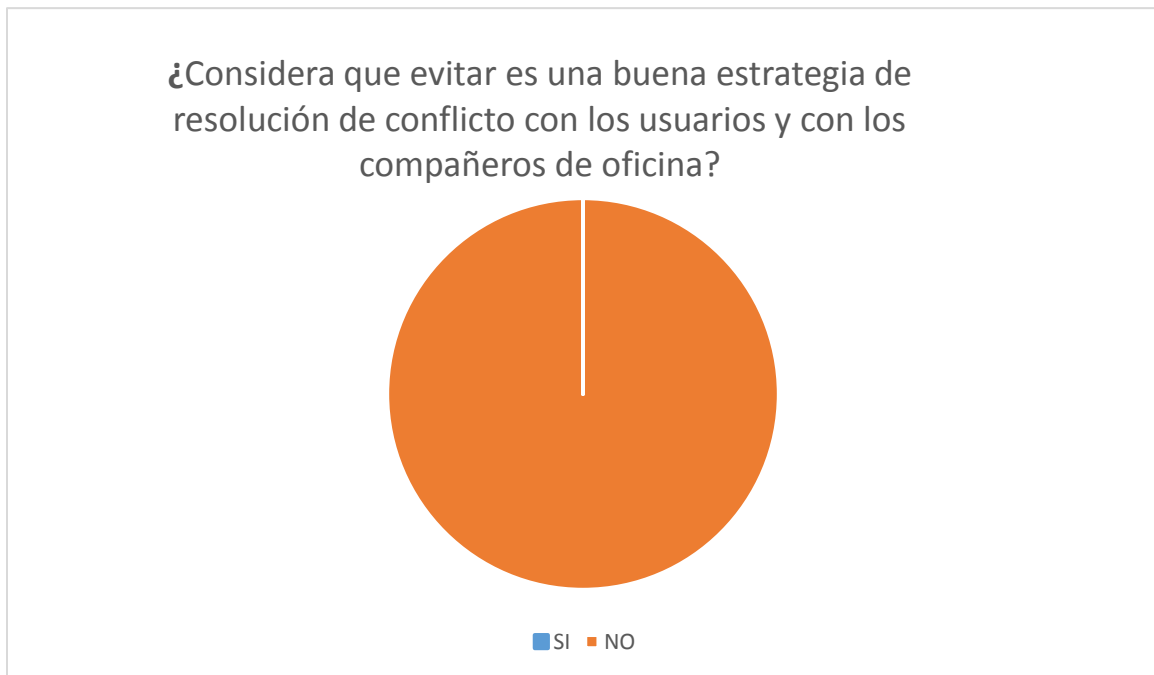
## GRÁFICA 8



**Fuente de investigación de campo de la tesina 2018,** en el Instituto de Educación Básica por Cooperativa Profesor José Francisco Figueroa Lara Santo Domingo Suchitepéquez

**Interpretación:** En todas las instituciones surgen conflictos entre los trabajadores pero eso es normal y no debe hacerse grande los problemas sino más bien se debe buscar las soluciones adecuadas que favorezca el bien común pero siempre buscando la mejora.

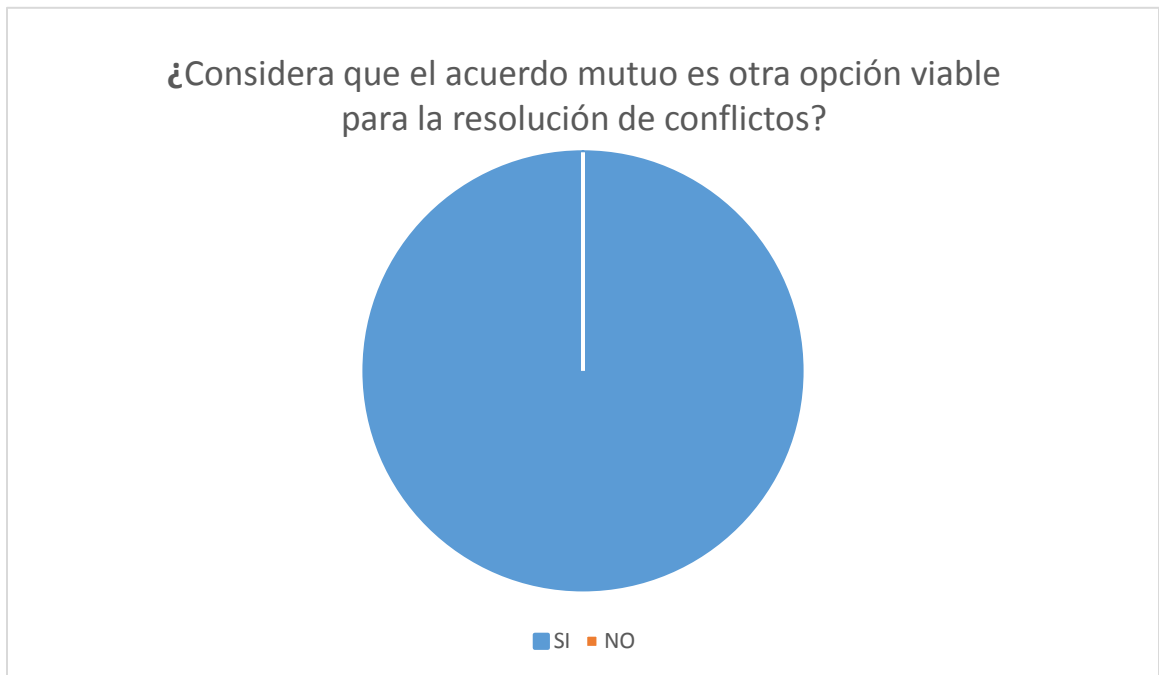
## GRÁFICA 9



**Fuente de investigación de campo de la tesina 2018,** en el Instituto de Educación Básica por Cooperativa Profesor José Francisco Figueroa Lara Santo Domingo Suchitepéquez

**Interpretación:** Nunca la salida huyendo de los problemas dará fin a ellos lo mejor que se pueda hacer es enfrentar los conflictos buscando en todo momento que estos se puedan solucionar sin llegar a ser muy grandes esto con el fin de brindar una mejor atención al usuario.

## GRÁFICA 10



**Fuente de investigación de campo de la tesina 2018,** en el Instituto de Educación Básica por Cooperativa Profesor José Francisco Figueroa Lara Santo Domingo Suchitepéquez

**Interpretación:** El director dice que uno de las mejores soluciones para los conflictos es que las partes involucradas puedan ponerse de acuerdo en la solución para que puedan evitar que estos lleguen a mas grandes pero para ello es necesario que halla un intermediario entre las dos personas afectadas.

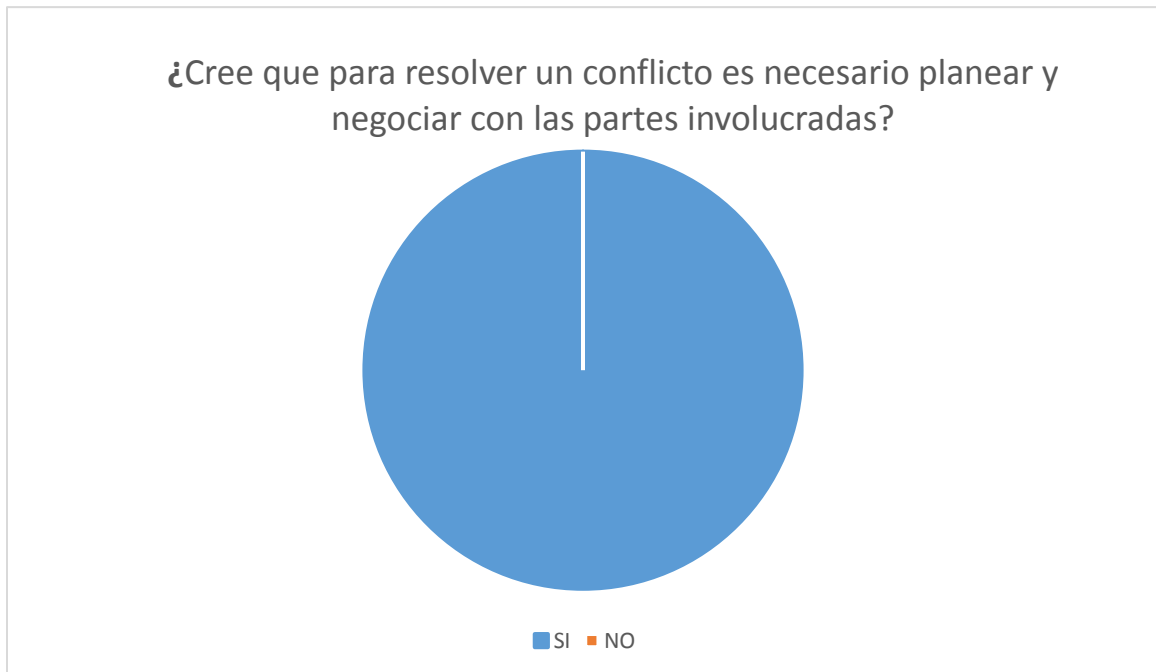
## GRÁFICA 11



**Fuente de investigación de campo de la tesina 2018,** en el Instituto de Educación Básica por Cooperativa Profesor José Francisco Figueroa Lara Santo Domingo Suchitepéquez

**Interpretación:** Para poder dar solución a un conflicto es necesario que se tomen en cuenta a las personas afectadas, pero estos deben buscar la mejor solución sin estar buscando el beneficio de alguno sino más bien el que pueda ayudar a la institución a mejorar.

## GRÁFICA 12

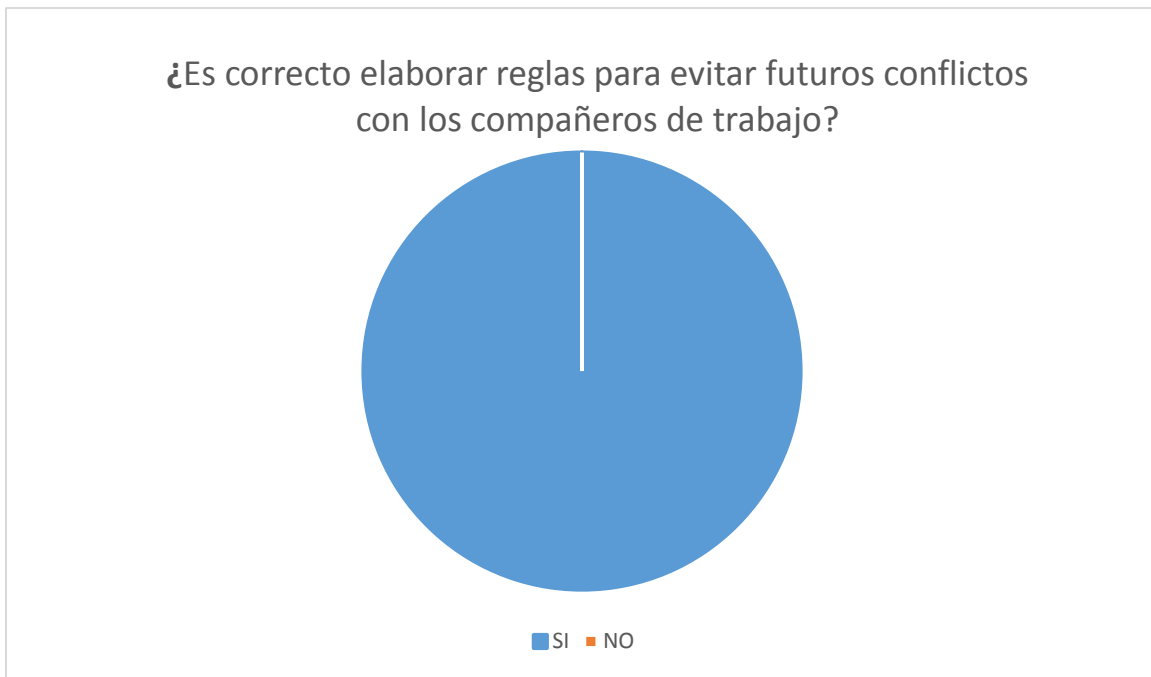


**Fuente de investigación de campo de la tesina 2018**, en el Instituto de Educación Básica por Cooperativa Profesor José Francisco Figueroa Lara Santo Domingo Suchitepéquez

**Interpretación:** El director dice que es importante para dar solución a los diversos conflictos que se puedan ponerse de acuerdo las dos partes, pero desde luego deben de planear cual será la mejor solución buscando el bien común y así evitar que este pueda llegar a ser más grandes que podrían llegar a una sanción o despido del trabajo



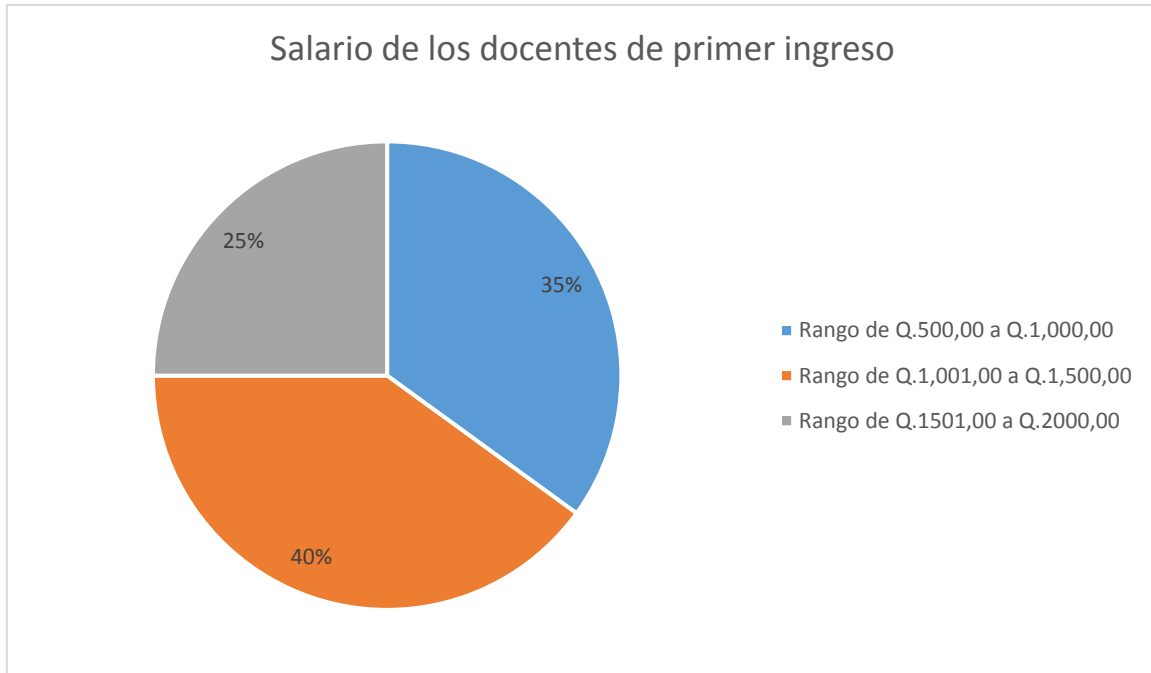
### GRÁFICA 13



**Fuente de investigación de campo de la tesina 2018,** en el Instituto de Educación Básica por Cooperativa Profesor José Francisco Figueroa Lara Santo Domingo Suchitepéquez

**Interpretación:** Es muy importante que en las instituciones pueda haber un manual de funciones y unas reglas donde establezcan paso a paso lo que deben hacer y lo que no para que se eviten que puedan surgir problemas y lograr con ello que se pueda contar con un clima organizacional agradable.

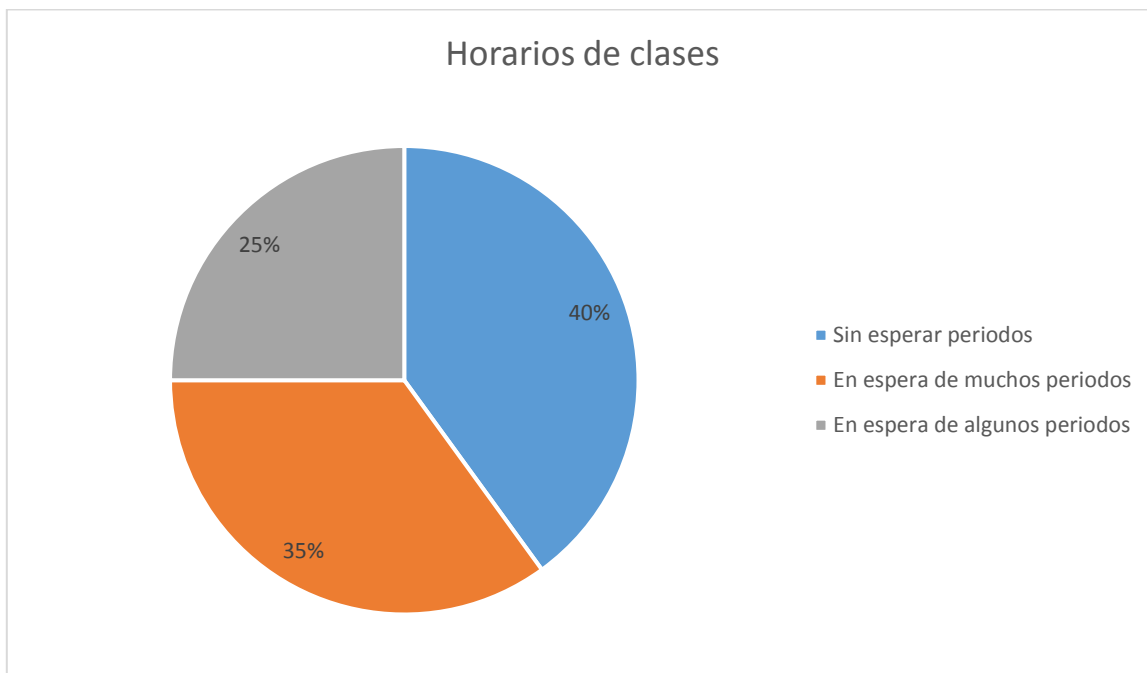
GRÁFICA 1



**Fuente de investigación de campo de la tesina 2018**, en el Instituto de Educación Básica por Cooperativa Profesor José Francisco Figueroa Lara Santo Domingo Suchitepéquez

**Interpretación:** en cuanto al salario de los docentes de primer ingreso existe una controversia con lo que sucede, pues existe un porcentaje mayoritario que devenga mensualmente más de Q. 1,000.00, en comparación con los que han trabajado por años, pues un 60% devenga menos de Q.1,000.00.

## GRÁFICA 2

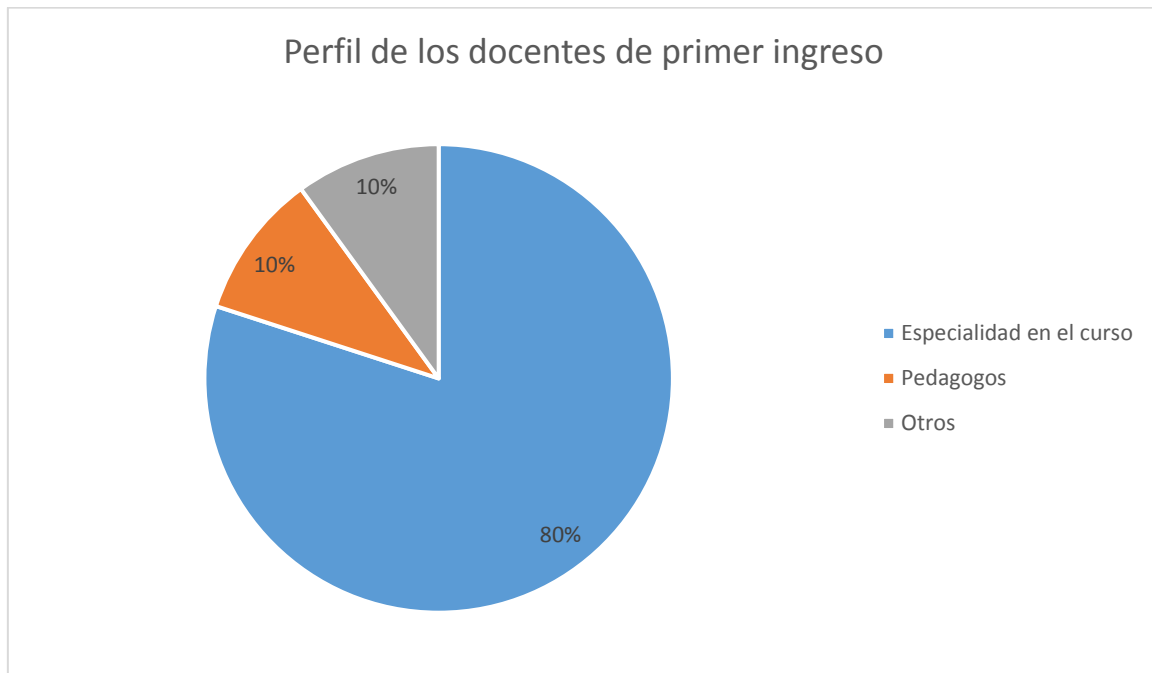


**Fuente de investigación de campo de la tesina 2018**, en el Instituto de Educación Básica por Cooperativa Profesor José Francisco Figueroa Lara Santo Domingo Suchitepéquez

**Interpretación:** Un alto porcentaje del personal tiene horarios completos de clases en la semana, es decir que no tienen ningún periodo libre, se les ha asignado 35 periodos semanales. En contraparte con no mucha diferencia existe un porcentaje que debe esperar muchos periodos de clases, para cumplir con los suyos, pues son quienes tienen menos periodos de clases.

Se evidenció a través de la revisión de documentos que no existe un procedimiento específico para la asignación de cursos y periodos de clases.

**GRÁFICA 3**



**Fuente de investigación de campo de la tesina 2018,** en el Instituto de Educación Básica por Cooperativa Profesor José Francisco Figueroa Lara Santo Domingo Suchitepéquez

**Interpretación:** No existe documentación con perfiles establecidos, pero con la revisión de expedientes de los docentes de primer ingreso, se pudo determinar la contratación de la mayoría con una especialidad, además gran parte de ellos tienen horarios completos de trabajo.



Mazatenango 16 de octubre de 2021  
Dic. T.G.C.P. No. 31-2021

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 Profesor 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 Suroccidente"** en cumplimiento de mis funciones como **ASESOR PRINCIPAL** del trabajo de tesina titulado: **"Factores que determinan las relaciones laborales"** elaborada por la estudiante: **PEM/TAE Mónica Anna José Hernández Quiñonez** con carné **201342212** y **CUI 2600 45950 1006**. 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"*

Lic. Manuel de Jesús Alonzo Roldán  
ASESOR PRINCIPAL



Mazatenango, 16 de octubre de 2021  
Dic. T.G.C.P. No. 32 -2021

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 2018. Ref. E.P.F.S 29-2018 de la Coordinadora de las Carreras de Pedagogía Plan Fin de Semana y a lo establecido en el artículo 52. Inciso "c", 60 y 61, del **"Normativo de integración del Sistema de prácticas y Trabajo de Graduación de las carreras de Pedagogía Plan Fin de Semana del Centro Universitario de Sur Occidente"** en cumplimiento de mis funciones como **REVISORA** del trabajo de tesina: **"Factores que determinan las relaciones laborales"** elaborada por la estudiante: **PEM/TAE Mónica Anna José Hernández Quiñonez** con carné 201342212 y CUI 2600 45950 1006. 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"



M.A. Rosa Linda Gajas Ochoa  
REVISORA



Mazatenza Mazalenango 21 de octubre de 2021

Lic. Luis Carlos Muñoz López  
Director del Centro Universitario de Sur Occidente  
Edificio

Respetable Licenciado:

Basada en los dictámenes favorables del Trabajo de Tesina titulada "Factores que determinan las relaciones laborales", elaborada por la estudiante: Mónica Anna Jose Hernández Quiñonez, carné 201342212, CUI 2600 45950 1006 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 IMPRIMASE 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"

M.Sc. Tania Eivra Marroquín Viquez  
Coordinadora de Carreras de Pedagogía Plan Fin de Semana



Profesorado de Enseñanza Media en Pedagogía y Técnico en Administración Educativa  
Profesorado de Enseñanza Media en Ciencias Naturales con Orientación Ambiental  
Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa





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

**CUNSUROC/USAC-I-90-2021**

DIRECCIÓN DEL CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUROCCIDENTE,  
Mazatenango, Suchitepéquez, el diez de noviembre de dos mil veintiuno\_\_\_\_\_

Encontrándose agregados al expediente los dictámenes de la Terna Evaluadora y revisor,  
SE AUTORIZA LA IMPRESIÓN DE LA TESINA TITULADA: "FACTORES QUE  
DETERMINAN LAS RELACIONES LABORALES (Estudio realizado en el Instituto  
por Cooperativa Santo Domingo, Suchitepéquez", de la estudiante: Mónica Anna José  
Hernández Quiñonez, carné 201342212 CUI: 2600 45060 1008 de la carrera  
Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, Plan Fin de Semana.

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**

M.A. Luis Carlos Muñoz López  
Director



/gria