

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



**TESINA**

***“Factores que intervienen en la eficiencia y eficacia de la aplicación de los procedimientos administrativos en la Coordinación Técnica Administrativa de San Pablo Jocopilas, Suchitepéquez”.***

Por:

**Maydy Dalila Macario Quibajá**  
Carné 200941765

Mazatenango, septiembre de 2022.

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



**TESINA**

***“Factores que intervienen en la eficiencia y eficacia de la aplicación de los procedimientos administrativos en la Coordinación Técnica Administrativa de San Pablo Jocopilas, Suchitepéquez”.***

Por:

**Maydy Dalila Macario Quibajá**  
Carné 200941765

Asesora:

Lcda. Claudia Salomé Gómez Hernández

**Presentado en examen público de graduación ante las autoridades del Centro Universitario de Suroccidente CUNSUROC, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, previo a obtener el título de:**

**Licenciada en Pedagogía y Administración Educativa.**

Mazatenango, septiembre de 2022.

*“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 de SurOccidente

## **HOJA DE AUTORIDADES**

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

M.A. Walter Ramiro Mazariegos Biolis

Rector

Lic. Luis Fernando Córdón Lucero

Secretario General

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

M.A. Luis Carlos Muñoz López

Director en Funciones

### **REPRESENTANTE DE PROFESORES**

MSc. Edgar Roberto del Cid Chacón

Vocal

### **REPRESENTANTES ESTUDIANTILES**

T.P.A. Angélica Magalí Domínguez Curiel

Vocal

PEM Y TAE Rony Roderico Alonzo Solis

Vocal

**AUTORIDADES DE COORDINACIÓN ACADÉMICA  
CENTRO UNIVERSITARIO DE SUROCCIDENTE**

**Coordinador Académico**

MSc. Bernardino Alfonso Hernández Escobar

**Coordinador de la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas**

Dr. Álvaro Estuardo Gutierrez Gamboa

**Coordinador de la Carrera de Licenciatura en Trabajo Social**

Lic. Edín Aníbal Ortiz Lara

**Coordinador de la Carrera de Pedagogía**

Lic. José Norberto Thomas Villatoro

**Coordinador de la Carrera de Ingeniería en Alimentos**

MSc. Víctor Manuel Nájera Toledo

**Coordinador de la Carrera de Ingeniería en Agronomía Tropical**

Ing. Agr. Luis Alfredo Tobar Piril

**Coordinadora de la Carrera de Ingeniería en Gestión Ambiental Local**

MSc. Karen Rebeca Pérez Cifuentes

**Coordinadora de la Carrera de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y  
Sociales**

**Abogacía y Notariado**

Lic. Sergio Román Espinoza Antón

**Coordinador de Área**

Lic. José Felipe Martínez Domínguez

**Carreras Plan Fin de Semana del Centro Universitario de Suroccidente**

**Coordinador de las Carreras de Pedagogía**

Lic. Néstor Fridel Orozco Ramos

**Coordinadora de la Carrera de Periodista Profesional y Licenciatura en  
Ciencias de la Comunicación**

M.S. Juan Pablo Ángeles Lam

## **HOJA DE AGRADECIMIENTOS.**

- A DIOS:** Ser supremo que me regaló la vida, a Él sea la honra, la Alabanza y la Gloria, porque de Él proviene la sabiduría, gracias Señor por fortalecerme en los momentos más difíciles, por guiarme en mis estudios y en mi vida, a ti te debo lo que soy.
- A MIS PADRES:** Noé Macario Guarchiac y Leonarda Quibajá García por ser los pilares que sostienen mi vida, por estar siempre pendientes, por ser ejemplo de trabajo, sacrificio y honradez, gracias por el apoyo incondicional, que Dios los bendiga siempre por esa muestra de amistad y amor hacia mi persona.
- A MIS HERMANOS:** Pedro Natanael y Marvin Noé por ser parte de mi vida, gracias por sus consejos, ayuda y apoyo para lograr realizar mis metas trazadas.
- A MI ESPOSO** Jacinto Ortiz Vicente, gracias amor por tu apoyo y por el tiempo que me has cedido para realizar cada una de mis actividades, sigamos hacia adelante sin importar los obstáculos que la vida nos presente.
- A MIS HIJOS.** Carlos Noé Jacinto Ortiz Macario y Noelia Paula Daniela, gracias por existir, son la esencia de mi vida. Gracias Señor Jesús por permitirme estar al lado de mis pequeños angelitos, solo te pido que los protejas para ser personas de bien. Los amo con todo mi corazón, que Dios los cuide y los bendiga.

## HOJA DE DEDICATORIAS

### **AL CENTRO**

**UNIVERSITARIO:** Por ser mi segundo hogar, sirves de refugio para adquirir nuevos conocimientos, sin ti casa de estudio, no existiera formación académica superior, estoy orgullosa de formar parte de ti, eres la mejor.

**A MI ASESORA:** Lcda. Claudia Salomé Gómez Hernández por los conocimientos transmitidos, por la enseñanza recibida desde el primer día y por su esmero, paciencia y dedicación hacia la calidad.

**A MIS DOCENTES** Por sus conocimientos sabios, apoyo y empeño que nos brindan para hacer posible el desarrollo de los contenidos de cada semestre.

**A LA COORDINACIÓN  
TÉCNICA ADMINISTRATIVA  
DISTRITO 10-09-10 DE SAN  
PABLO JOCOPILAS,  
SUCHITEPÉQUEZ**

Por abrirme sus puertas y permitirme el espacio para realizar el proceso que conllevó la investigación, con el afán de adquirir nuevos conocimientos, como proceso culmen previo al título de licenciatura.

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	iii
CAPÍTULO I .....	5
1.1 Planteamiento del problema.....	5
1.2 Definición del problema.....	10
1.3 Objetivos.....	11
CAPÍTULO II .....	12
2. Descripción metodológica .....	12
CAPÍTULO III .....	14
3. MARCO TEÓRICO.....	14
3.1 Procedimientos Administrativos .....	14
3.1.1 Administración.....	14
3.2 Proceso administrativo.....	15
3.2.1 Planeación .....	15
3.2.2 Organización.....	16
3.2.3 Dirección.....	17
3.2.4 Control .....	17
3.3 La Coordinación Técnica Administrativa .....	18
3.3.1 El coordinador.....	19
3.3.2 Función de la Supervisión Educativa.....	19
3.3.3 Funciones generales.....	20
3.3.4 Funciones técnicas .....	20
3.3.5 Funciones administrativas .....	22
3.3.6 Otras funciones.....	24
3.3.6.1 Funciones sociales .....	24
3.4 Director .....	24
3.4.1 Obligaciones y deberes de los directores .....	25
3.4.2 Derechos del director.....	27
3.5 Clima laboral .....	28
3.6 Estructura jerárquica .....	29
3.7 Liderazgo .....	30



3.7.1	Tipos de liderazgo.....	30
3.7.1.1	Líder autocrático .....	31
3.7.1.2	Líder democrático .....	31
3.7.1.3	Líder Laissez faire.....	31
3.7.1.4	Líder carismático.....	32
3.7.1.5	Líder transaccional.....	32
3.7.1.6	Liderazgo transformacional.....	33
3.8	Trabajo en equipo .....	33
3.9	Relaciones Humanas .....	34
3.10	Comunicación .....	35
3.11	Toma de decisiones .....	36
CAPÍTULO IV .....		38
Análisis y discusión .....		38
CAPÍTULO V.....		47
5.1	CONCLUSIONES.....	47
5.2	RECOMENDACIONES .....	49
5.3	PROPUESTA .....	51
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....		55

## **RESUMEN**

La investigación realizada en la Coordinación Técnica Administrativa del distrito escolar 10-09-10 del municipio de San Pablo Jocopilas, Suchitepéquez, se basó en el análisis de los procedimientos administrativos, con el objetivo de identificar los factores que intervienen en la eficiencia y eficacia de la aplicación de los procedimientos administrativos en la Coordinación Técnica Administrativa de San Pablo Jocopilas.

Dicha investigación se realizó con el propósito de verificar la existencia de algunos factores que intervienen en la misma, por ello fue necesario encuestar en ambas jornadas y niveles a los sujetos claves en el proceso tales como: docentes, directores y Coordinador Técnico Administrativo para obtener los resultados congruentes del estudio. Para tal efecto, se utilizó la metodología cuantitativa como método de estudio; asimismo, se recopiló información en libros y páginas de internet con el objetivo de sustentar dicho análisis sobre los procedimientos administrativos del distrito escolar 10-09-10 en el municipio de San Pablo Jocopilas.

Según los resultados obtenidos se determina que los procedimientos administrativos, coadyuvan en la labor docente, debido a que se aplican día a día en los centros educativos en los diferentes niveles con el fin de mejorar el desempeño laboral y no perder de vista, los objetivos de la institución. De tal manera que el Coordinador Técnico Administrativo, debe aplicar según lo establecido de conformidad con la ley evitando favoritismo y la desigualdad entre los directores y los docentes.

## **ABSTRACT**

The investigation carried out in the Technical Administrative Coordination of the school district 10-09-10 of the municipality of San Pablo Jocopilas, Suchitepéquez, was based on the analysis of the administrative procedures, with the objective of identifying the factors that intervene in the efficiency and effectiveness of the application of administrative procedures in the Technical Administrative Coordination of San Pablo Jocopilas.

This research was conducted with the purpose of verifying the existence of some factors that intervene in it, so it was necessary to survey in both days and levels the key subjects in the process such as: teachers, directors and Technical Administrative Coordinator to obtain the congruent results of the study. For this purpose, the quantitative methodology was used as a study method; Likewise, information was collected in books and websites to support this analysis of the administrative procedures of the school district 10-09-10 in the municipality of San Pablo Jocopilas.

According to the results obtained, it is determined that the administrative procedures contribute to the teaching work, since they are applied day by day in the educational centers at the different levels in order to improve the work performance and not lose sight of the objectives of the institution, in such a way that the Administrative Technical Coordinator, must apply as established in accordance with the law avoiding favoritism and inequality between the directors and the teachers.

## INTRODUCCIÓN

Los procedimientos administrativos son considerados como la serie de actos en que se define la actuación administrativa para la realización de un objetivo en específico, por ello se puede decir que no son más que la emisión de un acto administrativo. Se define también como el conjunto de actos efectuados por la autoridad inmediata superior en el ejercicio de sus funciones o de quienes intervienen en la misma, estos indican el modo de realizar o proceder un hecho.

Cabe mencionar que los procedimientos administrativos tienen relación estrecha con la labor docente, puesto que cualquier entidad pública o privada hace uso de ellos para resolver inconvenientes; pero en este caso específicamente de carácter educativo, con el fin de mejorar el desempeño laboral de los sujetos inmersos en el proceso. Por ello, la inquietud de realizar la investigación acerca de los procedimientos administrativos y la labor docente del distrito 10-09-10 en el Municipio de San Pablo Jocopilas, Suchitepéquez. Con el propósito de saber si se aplican correctamente.

La finalidad de la investigación realizada es poner de manifiesto todos los resultados obtenidos durante el trabajo de campo, darle respuesta a los objetivos a través de las conclusiones y por ende, para conocer el trabajo que se realiza en la Coordinación Técnica Administrativa del mencionado municipio.

A continuación aparece detalladamente cada uno de los capítulos desarrollados durante la elaboración de la tesina. **Capítulo I**, planteamiento del problema, el cual incluye la descripción del problema, los objetivos del trabajo, por lo que se debe de comenzar dando a conocer el contexto donde se va a realizar la investigación, seguidamente el síntoma del problema, próximamente el conflicto y posteriormente la duda que se desea responder según la investigación.

Seguidamente se encuentra en el **Capítulo II**, la descripción de las técnicas de investigación, este hace referencia a la metodología aplicada en el desarrollo de la investigación, siendo este cuantitativo.

Continuando con el **Capítulo III**, la descripción de la recopilación de información bibliográfica, esto significa la creación del marco teórico, es decir, la compilación de toda información importante buscadas en libros, documentos, revistas o sitios web que puedan sustentar dicha investigación.

El **Capítulo IV** hace mención al análisis y discusión de los resultados obtenido anteriormente, a través de las encuestas dirigidas a docentes y directores y entrevista dirigida a Coordinadora Técnica Administrativa, esta es la parte más importante del estudio; puesto que, se enlazan tanto los resultados obtenidos en porcentajes, los objetivos y el marco teórico que respalda dicha teoría.

Posteriormente el **Capítulo V**. manifiesta las conclusiones y recomendaciones, las conclusiones responden a los objetivos planteados en la investigación y las recomendaciones surgen con base a las conclusiones, ambos van relacionados puesto que, una depende de otra. Finalmente, corresponden las referencias bibliográficas que son las citas o páginas de referencia donde se extrajo la información del marco teórico, pueden ser e-gráficas y bibliográficas.

# **CAPÍTULO I**

## **Título de la tesina**

Factores que intervienen en la eficiencia y eficacia de la aplicación de los procedimientos administrativos en la Coordinación Técnica Administrativa de San Pablo Jocopilas, Suchitepéquez.

### **1.1 Planteamiento del problema**

La investigación se realizó con el fin de proponer respuestas al fenómeno detectado en la Coordinación Técnica Administrativa Distrito 10-09-10 del municipio de San Pablo Jocopilas, Suchitepéquez., acerca de los procedimientos administrativos del distrito escolar, actualmente se evidencian que existen varios problemas en la aplicación de los procedimientos administrativos hacia los directores y docentes debido a que en ocasiones no cumplen con las órdenes emitidas por la Coordinadora Técnica Administrativa en relación a sus obligaciones, esto causa la indisciplina y el desorden tanto en la entrega como en la recepción de los documentos cuando se les solicita, este inconveniente se da de manera frecuente y uno de los factores es que la Administradora educativa no aplica lo establecido en la legislación educativa o en el manual de funciones para realizar llamadas de atención a directores y docentes que comenten las faltas perjudicando el avance de la misma.

Además de ello, se cree que algunos directores y docentes también desconocen de sus obligaciones y derechos que poseen según sus funciones en la institución que deben de cumplir y los procedimientos administrativos que deben ejecutar en determinadas situaciones de la vida, todo esto conlleva a que se salga un poco de control el trabajo administrativo y por ende, no se desarrolla de manera eficiente y eficaz provocando un ambiente desagradable. Sin embargo, la aplicación correcta de los mismos garantiza la calidad a los usuarios con el fin de establecer un trabajo eficiente evitando problemas de carácter administrativo.

Respecto a la problemática a investigar se determina que han existido otros personajes que han tenido la inquietud por indagar sobre los procedimientos administrativos que se desarrollan en una organización, de esa manera se evidencia que Aliaga. (2008, p.58), hizo una investigación sobre el tema “proceso administrativo disciplinario contra docentes”. Su objetivo era dar a conocer a los docentes sobre las faltas que cometían en cuanto a su labor puesto que, como empleado de la administración pública poseen derechos y obligaciones que cumplir según lo estipula la ley, concluyó que se deben de aplicar los procedimientos administrativos de tal manera que se sancione a los docentes que cometen alguna falta para mantener una conducta adecuada en su labor.

Asimismo, se visualiza en otro trabajo de investigación realizada por personas como lo son: Marín, Muñoz, Gutiérrez (2016, p.90), quienes se interesaron por investigar el tema “Diseño de procedimientos para la administración y control de inventarios de la empresa PC & Solutions, dedicada a la compra-venta de equipos tecnológicos, ubicada en el Distrito Metropolitano de Quito, Ecuador”. Su objetivo, era mejorar la falta de control en los inventarios de la empresa de tal manera que no provocara caos entre los clientes, los tres concluyen en que se debe capacitar frecuentemente al personal en el control de los inventarios para el manejo eficiente en las ventas.

Duran, (2014, p. 252), realizó una investigación que lleva de nombre procedimientos administrativos sancionatorios al personal docente de acuerdo al ordenamiento jurídico Venezolano Caso, Zona educativa del Estado Carabobo, su objeto de estudio fue evaluar el cumplimiento del procedimiento administrativo sancionatorio a los docentes en el área educativa, asimismo, poder determinar las faltas aplicables a los miembros del personal docente, según lo establece la ley, posteriormente concluyó que mediante la aplicación de los procedimientos administrativos se puede sancionar y destituir al docente, con el fin de conservar el orden administrativo.

Seguidamente, se presenta una investigación de carácter administrativo a cargo del Coordinador Técnico Administrativo, que trata sobre el acoso escolar en el Instituto Nacional de Educación Básica INEB, (2011, Pág. 98), el principal propósito de dicha indagación, es cuidar de la integridad de los educandos y mantener un orden disciplinario. Concluye que en el personal docente existía el mencionado problema, por

tal razón se ejecutan los procedimientos administrativos necesarios para solucionar al docente Wilson Erick Alvarado Montufar, amparándose en la Ley de Servicio Civil, Decreto Ley No. 1,748. Título IX, Capítulo Dos, Régimen de despido, Artículo 76 Despido Justificado. Despidiendo Justificadamente del renglón 021 al que pertenecía después de haberse comprobado su conducta. Ley de servicio civil. Decreto 1748 del Congreso de la República de Guatemala, 1968, pág. 21.

Por último, se encontró que el Coordinador Técnico Administrativo, Saldaña (2012, p.120), realizó un proceso de supervisión con la finalidad de comprobar inconvenientes que suscitaban sobre la ausencia del docente de formación musical en la Escuela Oficial Urbana Mixta No.1. Su objetivo era verificar la razón de su ausencia al establecimiento educativo, sin embargo, después de su búsqueda se procedió y se acordó destituir al docente Abel Santiago Velásquez López del renglón 011, por tal motivo se aplicaron los procedimientos administrativos obligatorios para solucionar el mencionado problema, nuevamente se acude a la Ley de Servicio Civil, Decreto Ley No. 1,748. Título IX, Capítulo Dos, Régimen de despido, Artículo 76 Despido Justificado. Este despido se basó del numeral 6, donde claramente dice que con dos días de ausencia en el mismo mes sin justificación alguna merece el despido justificadamente. Ley de servicio civil. Decreto 1748 del Congreso de la República de Guatemala, 1968, pág. 21.

En el municipio de San Pablo Jocopilas Suchitepéquez, da inicio desde el año 1996 la Coordinación Técnica Administrativa Distrito 10-09-10 con la finalidad de atender a la comunidad educativa en los siguientes niveles, preprimaria, primaria y media en ambos ciclos, básico y diversificado, incluyendo el área rural.

En la actualidad la Coordinación Técnica Administrativa, cuenta con tres empleados que laboran en ambas jornadas matutina y vespertina, la Coordinadora, asimismo, un Perito en Administración de Empresas que cubre la función de secretaría y un Maestro de Educación Primaria que está a cargo de la recepción de documentos específicamente funge como auxiliar de secretaría.



Según la entrevista ejecutada a la Coordinadora, indicó que algunos de los docentes que laboran en las diferentes escuelas e institutos del municipio de San Pablo Jocopilas del distrito escolar 10-09-10, no cumplen a cabalidad con los procesos que se emanan por parte de la Coordinación Técnica Administrativa, lo cual genera actos de desobediencia e indisciplina hacia las órdenes emitidas por la Administradora educativa, lo que ocasiona incomodidad por la actitud negativa que manifiestan los profesionales, pocas relaciones humanas entre directores, docentes y Coordinadora; además de ello, provoca frecuentemente la demora en la recepción y redacción de los documentos lo que conlleva a la ineficiencia del trabajo administrativo que realizan. “Los criterios y opiniones contenidas en el siguiente trabajo de investigación son responsabilidad exclusiva del autor por medio de la observación.

A criterio de la autora mediante la observación se determinó que la Coordinadora Técnica Administrativa ordena a los secretarios informarles y recordarles a través de la vía telefónica a los directores sobre las actividades que deben realizar, hasta el momento en la oficina existe retraso en la entrega como en la recepción de documentos importantes a causa de algunos directores o docentes. Sin embargo, la Coordinadora cede a las faltas con el afán de no tener conflictos con nadie, situación que causa desorden e impuntualidad, lo que ocasiona la tardanza en la entrega de informes hacia la Dirección Departamental de Educación de Suchitepéquez.

Por lo tanto, no se cumple a cabalidad con el tiempo estipulado para enviar y recibir cierta información. Por ello, es necesario mejorar los procesos administrativos para no perder las directrices, caso contrario causaría un desconcierto total, por lo que se debe tomar decisiones pertinentes que generen resultados positivos y con ello lograr una actuación de calidad sujetándose a lo establecido en la legislación educativa en el Acuerdo Gubernativo 123 “A” de la Jefatura de Gobierno, Reglamento de Supervisión Técnica Escolar, en el capítulo II, artículo 11 y 12, donde claramente establece las atribuciones que debe desempeñar el coordinador de Distrito.

La Coordinada Técnica Administrativa, es el sujeto indispensable en el ámbito educativo debido a que posee varias funciones tanto pedagógicas como

administrativas, además es el responsable de llevar a cabo las orientaciones necesarias hacia los directores y docentes en cuanto al manejo de actividades administrativas, por lo que es necesario que actualice sus conocimientos acerca de los grandes cambios que exige el Sistema Educativo Nacional de Guatemala.

Puesto que, tiene que conocer todos los documentos administrativos, por esa razón su aplicación es muy valiosa para el desarrollo de una calidad educativa que beneficie las direcciones de los centros educativos a su cargo; y a la vez facilitando el trabajo de un director tomando las decisiones necesarias aplicando lo estipulado en la base legal.

Sin embargo; hoy día, el perfil del Coordinador Técnico Administrativo, según López (2015, p.162) “es el responsable de llevar a cabo las orientaciones necesarias hacia los docentes en cuanto al manejo de actividades administrativas y financieras” a pesar de ello se ha confundido; varios piensan que, son ellos los encargados de realizar todas las funciones de los directores y docentes, de tal manera que se pierden los lineamientos generando un desorden y un descontrol administrativo, creando conflicto entre Coordinador, director y docentes manifestando una conducta inapropiada. “Los criterios y opiniones contenidas en el siguiente trabajo de investigación son responsabilidad exclusiva del autor por medio de la observación.

Por tal razón, la presente investigación responde a los siguientes cuestionamientos:

- ¿Cuáles son las acciones o procesos que conllevan a una aplicación correcta del trabajo administrativo por parte de la Coordinadora Técnica Administrativa del Distrito 10-09-10 en el municipio de San Pablo Jocopilas, departamento de Suchitepéquez?
- ¿Qué ventajas y desventajas se obtendrán al aplicar correctamente los procedimientos administrativos que se enmarca en la ley durante la actuación administrativa de la autoridad superior?
- ¿Contribuirá de manera eficiente y eficaz el desarrollo del trabajo administrativo que realiza la autoridad competente en la aplicación correcta de los procedimientos administrativos correspondientes?

## **1.2 Definición del problema**

La investigación está regida hacia los procedimientos administrativos que se ejecutan en la Coordinación Técnica Administrativa del distrito escolar 10-09-10, en el municipio de San Pablo Jocopilas, departamento de Suchitepéquez. A través de ella, se pretende, observar y describir si se aplican correctamente los procedimientos administrativos en ella y los centros educativos como una herramienta indispensable que evidencia los actos que se llevan administrativamente en la organización.

De tal manera, que se cumpla con los objetivos y la visión de la misma, puesto que los procedimientos no son más que una serie de pasos que se llevan a cabo en cualquier organización, en otro concepto, es un conjunto de operaciones o instrucciones que se realizan repetidamente; por lo regular los procedimientos se llevan a cabo para concretar los procesos. Por ello la necesidad, de investigar este fenómeno para poder determinar cuáles son aquellos factores, ventajas y desventajas que intervienen en la efectividad de los procedimientos administrativos en relación a los resultados que se obtendrán posteriormente.

Esto beneficiará directamente las funciones eficientes y eficaces, tanto de la Coordinadora como de los directores y docentes pues, contribuirá en la mejora del trabajo administrativo, de manera que se logren alcanzar las metas y los objetivos establecidos que se han planificado con esfuerzo en el tiempo acordado evitando desorden e incumplimiento en cada uno de los procesos administrativos que conlleva su función.

### **1.3 Objetivos**

#### **Objetivo General**

- ✓ Analizar la efectividad de los procedimientos administrativos, por parte de la Coordinación Técnica Administrativa de San Pablo Jocopilas, hacia los directores de los centros educativos del Distrito Escolar 10-09-10.

#### **Objetivos Específicos**

- ✓ Identificar los factores que intervienen en la aplicación de los procedimientos administrativos.
- ✓ Verificar la relación laboral que existe, entre la Coordinadora Técnica Administrativa y docentes de los centros educativos del municipio.
- ✓ Detectar las causas y efectos que generan el incumplimiento de los procesos administrativos en los directores y docentes.
- ✓ Determinar la utilización y la aplicación de la legislación educativa en los procedimientos administrativos como base para resolver problemas en el ámbito educativo.

## CAPÍTULO II

### 2. Descripción metodológica

El término metodología hace referencia a una serie de pasos específicos que se utilizan para llegar a un determinado fin, esto incluye los métodos y técnicas que se aplicaron sistemáticamente durante el proceso de investigación para alcanzar un resultado teóricamente válido. En este sentido, la metodología funciona como el soporte conceptual que rige la manera en que se aplican los procedimientos. Al respecto la metodología que se utilizó para la presente investigación fue cuantitativa.

La metodología cuantitativa es aquella empleada para verificar datos cuantificables y reales a los cuales, se accede por observación, puesto que, se utilizó datos estadísticos para la identificación de variables. Su método de razonamiento es deductivo, por lo que trabaja con una muestra representativa del universo estudiado, con base a ello se obtienen los resultados de la investigación de campo, luego se procede a tabular la información por porcentajes.

Se desarrolló de la siguiente manera:

- a. Se investigó en la legislación educativa décima segunda edición 2012, el Marco Legal que respalde las acciones del actuar administrativo y docente, establecido en el decreto legislativo 12-91 Ley de Educación Nacional, las obligaciones de los educadores según el artículo 36, obligaciones de los directores en el TÍTULO III garantías personales de educación Derechos y Obligaciones, CAPÍTULO I obligaciones, asimismo, aparecen los derechos de ambos.
- b. De la misma manera se encuentra estipulado el Acuerdo Gubernativo 123 “A” de la jefatura de gobierno, Reglamento de la Supervisión Técnica Escolar, CAPÍTULO I, donde aparecen los objetivos, la organización, asimismo se detallan las atribuciones que debe cumplir tanto administrativas, técnicas y pedagógicas guiando la labor docente. La metodología utilizada fue cuantitativa puesto que establece una muestra poblacional.

- c. Se indagó información en algunas fuentes e-gráficas, sección de libro, fuentes bibliográficas sobre la realización del marco teórico que sirvió como sustento a la investigación.
- d. Se realizó un proceso de inmersión (entrevista), para obtener información en la Coordinación Técnica Administrativa, sobre las faltas cometidas por docentes según los archivos y la información directamente de la Coordinadora.
- e. Una vez identificados los casos de algunos docentes que comenten faltas en el cumplimiento de sus funciones, se procedió a entrevistarle a la Coordinadora Técnica Administrativa para determinar la calidad de su cargo y la aplicación de los procedimientos administrativos hacia la labor docente. Aplicando el método inductivo-deductivo.
- f. Igualmente, se estructuró una guía de encuesta que se aplicó a los directores y docentes, donde se analizó la situación que inciden en los procedimientos administrativos.
- g. Teniendo claro los datos obtenidos aportados por los informantes claves tanto Coordinadora, directores y docentes, se procedió a discutirlos sobre la base de la revisión bibliográfica, a través de la tabulación de datos según revelaron las encuestas y la entrevista sobre el tema de los procedimientos administrativos.

## **CAPÍTULO III**

### **3. MARCO TEÓRICO**

Factores que intervienen en la eficiencia y eficacia de la aplicación de los procedimientos administrativos en la Coordinación Técnica Administrativa de San Pablo Jocopilas, Suchitepéquez.

#### **3.1 Procedimientos Administrativos**

Es considerado, como la serie de actos en que se concreta la actuación administrativa para la realización y el cumplimiento de los objetivos que para ser efectiva requiere de ciertos puntos formales establecidos por la ley, que constituyen la garantía de los empleados; realizada siempre conforme con lo que dispongan.

Cuando se habla de procedimiento administrativo, se refiere prácticamente al seguimiento de las reglas estrictas y la toma de decisiones que se pondrán en práctica para concretar la actuación administrativa, permitiendo la ejecución de un acto, por otra parte, se define como el conjunto de actos efectuados de manera concreta por la autoridad en ejercicio de sus funciones y de quienes intervienen, dan forma y constituyen el modo de obrar, la forma para proceder y el método a seguir. Se entiende entonces, que los procedimientos son una serie de pasos a seguir que rigen la ejecución de una instrucción, mientras que un proceso es un conjunto de operaciones que llevan a un fin y es cíclico, por lo regular los procedimientos se llevan a cabo para concretar los procesos.

##### **3.1.1 Administración**

La administración es importante puesto que, forma parte de la calidad organizacional, por lo tanto, debe de adquirir los recursos necesarios para lograr los objetivos y metas establecidas en determinada institución. La administración, se define como “el proceso de diseñar y mantener un ambiente en el que las personas, trabajando en grupos, alcancen con eficiencia metas seleccionadas” (Koontz & Weihrich 2004, p. 6 y 14). Con

base a lo anterior la administración es el conjunto de las funciones o procesos básicos de planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar los recursos y las actividades de trabajo con el propósito de cumplir con los objetivos y metas planificadas con anterioridad que realizados adecuadamente repercuten de forma positiva en la eficiencia y eficacia de la organización.

### **3.2 Proceso administrativo**

La administración es una ciencia amplia que posee importantes fases. Según Chiavenato, (2004, p. 10), la administración “es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales”. Asimismo Fayol, (1974, p. 138) establece que “es prever, organizar, mandar, coordinar y controlar”. En comparación con los autores ambas teorías se relacionan estrechamente puesto que, para cualquier organización es necesario llevar a cabo el proceso administrativo que consiste en cuatro etapas que resultan ser indispensables en la mayoría de ellas, debido a que permite tomar decisiones en pro de la misma, para garantizar a sus empleados el bien común y por lo tanto conseguir el éxito, cabe mencionar que este proceso es cíclico y consta de dos fases, la mecánica y la dinámica, la primera incluye la planificación y la organización donde se estructuran los objetivos y las metas, la segunda es donde se ejecuta lo plasmado en la mecánica, es decir, que se lleva a cabo la dirección y el control.

De las definiciones anteriores se deduce que el proceso administrativo es la función que se realiza en una determinada organización para obtener los resultados propuestos de manera eficiente a través del esfuerzo de las personas.

#### **3.2.1 Planeación**

Una de las primeras fases de la administración es el proceso llamado planeación, “consiste en la acción que se habrá de seguir, fijando los principios que habrá de presidir y orientar las operaciones necesarias para alcanzarlo” (Reyes A., 1995, p.27.). Es decir, que en ella se establecen los siguientes pasos: planteamiento de estrategias, políticas y propósitos, así como, la definición de los objetivos y las metas propuestas por la organización, esta etapa es tan importante puesto que, es aquí donde se plasma



lo deseado para la organización, en otras palabras es la guía para la realización de las actividades que se piensan ejecutar en el corto, medio y largo plazo.

La planeación se refiere usualmente al inicio de las futuras acciones administrativas que se desarrollarán en las organizaciones desde el punto en el que se encuentra el personal hasta donde se quiere llegar. También se dice que es un instrumento que sirve de orientación para no desviar las acciones y utilizar los recursos de manera racional con el fin de alcanzar los objetivos de la misma.

### **3.2.2 Organización**

La segunda etapa del proceso administrativo es llamada organización, “es la estructuración técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social con el fin de lograr su máxima efectividad” (Reyes A., 1995, p.28.). Se entiende entonces como el conjunto de reglas, cargos, comportamientos que han de respetar todas las personas que se encuentran dentro de la empresa, su función principal es disponer y coordinar todos los recursos disponibles como: humanos, materiales y financieros de la institución. Asimismo, una segunda teoría indica que la organización “es la conformación estructural de los elementos de un organismo” (Weihrich H., 2009, p.23). En otras palabras, es la agrupación de las personas que trabajan en busca de determinados fines tanto económicos, religiosos y educativos de tal manera que logren el bienestar mutuo, asimismo se encuentra inmersa la estructura o el esquema del organigrama, donde existen detalladamente los cargos asignados de los empleados desde un orden jerárquico de autoridades hacia subordinados.

La organización es la encargada de estructurar la autoridad y el proceso de delegación de funciones al personal, además se debe agrupar las actividades para llevar a cabo los planes; a través, de las unidades administrativas, por ello la relación entre los dirigentes y los empleados de la organización es fundamental.

### **3.2.3 Dirección**

Para que una organización funcione adecuadamente necesita ser dirigida, es decir, tener una dirección relacionada directamente con la ejecución de los planes, la motivación, la comunicación y la supervisión para alcanzar los objetivos y metas establecidas por la organización. Según (Chiavenato I, 1993), afirma que la dirección, “es la función administrativa que conduce y coordina al personal en la ejecución de las actividades planeadas y organizadas” (p. 20). Es decir, entonces, que es una etapa de la dinámica; puesto que, en ella se realizan cada una de las actividades programadas con anterioridad en la planeación, por ello es necesario contar con un jefe que posea liderazgo para comunicarse con los empleados, que motive la labor asignada y que tenga las estrategias pertinentes para corregir ciertos errores de manera que la supervisión sea un acompañamiento en la toma de decisiones.

Esta etapa del proceso administrativo es fundamental porque se canalizan los criterios y opiniones, se orienta y se guía el trabajo de los demás, se impulsa la voluntad de cada individuo de la organización para que el grupo trabaje unido y se alcancen los objetivos de la misma.

### **3.2.4 Control**

Última etapa y también importante de la administración, en ella se realiza la función de evaluar el desarrollo general de la organización y el desempeño de los empleados con el fin de asegurar que se cumplan los objetivos de la misma, por ende, tanto la planeación como el control están estrechamente relacionados, puesto que, el control no es posible sin los objetivos y metas establecidas con anterioridad, en relación a la temática (Robbins & De Cenzo, 1996, p. 406) afirman que “es el proceso de verificar las actividades para asegurarse de que se están llevando a cabo como se planearon y así corregir cualquier desviación importante”. Por ello es necesario verificar que todo suceda de acuerdo con las reglas establecidas y las órdenes dadas, de tal forma que permita corregir las fallas diagnosticadas para mejorar el trabajo en equipo logrando los objetivos mediante el esfuerzo humano y con ello gozar de un buen clima laboral. Con

esta última etapa se cierra el proceso, cabe mencionar que, es cíclico, es decir, que siempre tiene un inicio y un final repitente.

### **3.3 La Coordinación Técnica Administrativa**

Se define prácticamente a la forma organizativa de los elementos que intervienen en entidad con la intención de brindar a la comunidad educativa los servicios pertinentes en materia educativa. Se refiere a la estructura organizacional, es decir, que cuenta con un organigrama donde se manifiesta la organización y el cargo asignada para cada empleado, hace referencia a lo humano, material y funcional, que busca conseguir la realización del proyecto educativo, su objetivo prioritario es ofrecer orientación y asesoría directamente a los directores, además organizan capacitaciones, coordinan proyectos en pro del desarrollo educativo.

Básicamente, su labor consiste en organizar, coordinar, dirigir y controlar los recursos físicos, financieros, institucionales y humanos, con el objetivo de optimizarlos y utilizarlos adecuadamente. Dicha institución ejecuta actividades eminentemente participativas con los administradores educativos de tal manera que intervengan todos los sectores involucrados en los procesos educativos, las actividades que realizan son capacitaciones, charlas o talleres algunos de forma preventiva para prever soluciones a los problemas que se pudieran presentar en los centros educativos en cualquiera de los niveles o ciclos.

La Coordinación Técnica Administrativa es un sistema que crea los mecanismos y las funciones necesarias para que el sistema educativo se perfeccione continuamente cuando y donde sean necesarias, es la entidad destinada a lograr el mejoramiento de los resultados de los centros educativos, que atañe a todas las actividades y a todas las personas que concurren en el proceso educativo, su finalidad es monitorear la labor de los maestros y demás personas que tienen a su cargo en función de verificar el rendimiento de los aprendizajes y el desenvolvimiento de los maestros.

También realiza acciones sociales basadas fundamentalmente a fortalecer las relaciones humanas, el trabajo en equipo, la comunicación y el liderazgo con el personal docente, administrativo, de servicio y algunas veces con los estudiantes de los

centros educativos. Asimismo se proyecta a la comunidad a través de la participación de la educación en el desarrollo de la comunidad o en las distintas fiestas patronales del municipio, esto se logra gracias a la organización y participación de las comunidades educativas.

### **3.3.1 El coordinador**

El Coordinador Técnico Administrativo es la persona competente encargada de desempeñar un papel fundamental en el proceso educativo; puesto que, es el sujeto que brinda orientación profesional a quienes la necesitan en materia de educación, normalmente el Coordinador Técnico Administrativo es líder, responsable de llevar a cabo las orientaciones necesarias hacia los docentes en cuanto al manejo de actividades administrativas y financieras, por lo que, es necesario que deba actualizar sus conocimientos acerca de los grandes cambios que exige el Sistema Educativo Nacional de Guatemala.

El trabajo del Coordinador Técnico Administrativo tiene que ver con el manejo de todos los documentos administrativos y contables que los centros educativos utilizan para controlar los ingresos y egreso económicos, además de ello es el órgano con mayor mando en los distritos, es el representante legal para realizar cualquier monitoreo a los centros educativos y reportar a las entidades competente los avances o hallazgos encontrados durante la visita a dichas instituciones con el fin de mejorar la calidad en educación, este tiene relación estrechamente con la Dirección Departamental de Educación.

### **3.3.2 Función de la Supervisión Educativa.**

Algunas de las funciones del supervisor escolar se encuentran estipulados en La Ley de Educación Nacional de Guatemala, Decreto Legislativo No. 12-91 en el Título VII Supervisión Educativa, Capítulo Único, en el artículo 72 define “La Supervisión Educativa es una función técnico-administrativa que realiza acciones de asesoría, de orientación, seguimiento, coordinación y evaluación del proceso enseñanza-aprendizaje en el Sistema Educativo Nacional”. Por tal razón, la función del supervisor es muy

valiosa para el desarrollo de una calidad educativa que beneficie las direcciones de los centros educativos a su cargo y a la vez facilitando el trabajo de un director.

El Coordinador Técnico Administrativo desarrolla diferentes funciones tales como: funciones generales, técnicas y administrativas, según lo estipula la legislación educativa en el Acuerdo Gubernativo 123 "A" de la Jefatura de Gobierno, Reglamento de Supervisión Técnica Escolar, en el capítulo II, artículo 12, donde claramente establece las atribuciones que debe desempeñar el supervisor de Distrito.

### **3.3.3 Funciones generales**

Es el sujeto competente que posee relación directa con la administración, asimismo es el encargado de ejecutar y dar efectividad al sistema disciplinario con meritos y deméritos, debe reunirse periódicamente con los maestros o catedráticos de los diferentes nivel para la organización, ejecución y evaluación de todas las actividades programadas por la Administración Educativa. Debe estar anuente a establecer los medios de prevención y seguimiento para los alumnos con problemas de rendimiento académico o conducta disciplinaria, de la misma forma debe asistir a los niños, jóvenes, maestros y catedráticos del nivel que coordina, así también a padres de familia, y por último, debe atender los casos académicos y disciplinarios más difíciles, así como decidir sobre las sanciones o correctivos de los casos más problemáticos, todo esto con el objetivo primordial de garantizar una buena administración tanto del recurso humano como financiero. Sin embargo, cabe mencionar que muchas veces se carecen de algunas funciones debido al exceso de trabajo que realizan día a día en las organizaciones educativas.

### **3.3.4 Funciones técnicas**

Estas comprenden la participación directiva, organización escolar, control de procesos, toma de decisiones y participación docente en equipos. Es importante dicha función puesto que, a través de ello se pueden alcanzar los objetivos planteados, entre ellas tenemos:

- a. Participar en el planeamiento de la Supervisión técnica escolar del departamento, siendo responsables del desarrollo de la misma en sus respectivos distritos.
- b. Celebrar reuniones planificadas con los directores y maestros de las escuelas de su jurisdicción, al iniciar y finalizar el período lectivo y cuantas veces, sea posible durante el año.
- c. Elaborar con los directores de las escuelas de su distrito, el plan anual de actividades.
- d. Realizar visitas periódicas de supervisión a las escuelas preprimarias y primarias, urbanas y rurales, que se encuentren en su distrito.
- e. Organizar cursillos con el fin de que directores y maestros conozcan nuevos métodos y técnicas de enseñanza.
- f. Estimular la cooperación entre los maestros de cada establecimiento educativo, en la realización de las actividades a desarrollar.
- g. Promover el establecimiento de Escuelas Primarias, Centros de Alfabetización y Educación de Adultos, ejercer la supervisión de los mismos y observar el cumplimiento de lo establecido en los artículos 103,104, 105,106, 107 y 108 de la Ley Orgánica de Educación Nacional.
- h. Elaborar un informe anual sobre las actividades desarrolladas en su jurisdicción, para que sea incorporado al informe anual del departamento. (Martínez Escobedo, 2012, pág. 124).

Según, el artículo 12 de la mencionada ley, establece que “Son atribuciones de los supervisores de distrito las siguientes funciones técnicas y administrativas”. Esto quiere indicar que existen varias funciones técnicas que deben cumplir a cabalidad los Supervisores de Distrito en el ejercicio de sus tareas, tales como: participar en el planeamiento de la Supervisión siendo responsable en el desarrollo de la misma según su distrito, asimismo, debe celebrar reuniones planificadas con los directores y docentes al inicio y al final del ciclo, también, debe elaborar el plan anual con los directores, cabe resaltar que estas funciones se dan de manera correcta. Sin embargo, las visitas de supervisión a los centros educativos se dan más en el área urbana y poca en el área rural debido a la lejanía de algunos y a la carencia del transporte.

En relación a la organización de cursillos comúnmente, es realizado por empresas o la Dirección Departamental de Educación, las cuales brindan charlas, capacitaciones o talleres hacia los directores y docentes sobre técnicas de enseñanza u otros. Pero, en cuanto a estimular la cooperación entre docentes en la realización de actividades lo realiza de la mejor manera y como prueba de ello es la caminata de independencia, la participación en actividades socioculturales y deportivas. Por último, debe entregar un informe anual sobre las actividades desarrolladas en su distrito para incorporarlo al informe anual del departamento como evidencia de su labor durante su cargo.

### **3.3.5 Funciones administrativas**

Consiste básicamente en organizar, coordinar, dirigir y controlar los recursos físicos, financieros, institucionales y humanos, con el objetivo de optimizarlos adecuadamente. Estas actividades tienen que ser eminentemente participativas, para que intervengan todos los sectores involucrados en el proceso educativo. Tienen que ejecutarse de manera preventiva para prever soluciones a los problemas que se pudieran presentar en todos los niveles.

- a. Presentar al Supervisor Técnico Departamental un informe mensual de las actividades realizadas.
- b. Llevar un registro sobre los aspectos profesionales del personal de los establecimientos de su distrito.
- c. Propiciar relaciones favorables entre la escuela y la Comunidad.
- d. Cumplir y velar porque se cumplan las leyes, reglamentos y disposiciones del Ministerio de Educación.
- e. Informar al Supervisor Coordinador Departamental las anomalías y deficiencias que se adviertan en los establecimientos educativos, el resultado de las comisiones desempeñadas y los progresos alcanzados.
- f. Elaborar estadísticas para hacer una mejor distribución de la población escolar.
- g. Visar las hojas de servicio del personal docente y extender las mismas a los directores de los establecimientos educativos.
- h. Intervenir en los problemas que surjan entre los miembros del personal docente y adoptar las medidas adecuadas para su solución.

- i. Revisar inventarios y tramitar los desgloses cuando el caso lo requiera.
- j. Dar posesión a los directores nombrados.
- k. Revisar y autorizar los libros de registro llevados por las direcciones de los centros educativos.
- l. Colaborar con la Sección de Higiene Escolar de Sanidad Pública, con el Programa de Refacción Escolar, el de Construcción de Escuelas y cualquier otro que se estableciere relacionado con la educación.
- m. Tramitar ante los Supervisores Técnicos todos los asuntos relacionados con el desarrollo del programa educativo de su jurisdicción. (Martínez Escobedo, 2012, pág. 125)

Con base a las diferentes funciones administrativas anteriormente mencionadas se hace mención que se efectúa continuamente la primera, puesto que entrega mensualmente un informe al Supervisor Técnico Departamental de las actividades realizadas, asimismo, lleva un registro sobre los aspectos profesionales del personal de los establecimientos de su distrito con el fin de conocer a través de los expedientes el cargo que desempeñan, vela porque se cumplan los reglamentos del Ministerio de Educación según el inciso cuatro, también, certifica y firma las hojas de servicio del personal docente y extiende las mismas a los directores de los centros educativos, de la misma forma interviene en los problemas que surjan entre los miembros del personal docente y adopta las medidas para solucionarlo esto lo realiza con los distintos niveles y jornadas de trabajo mejorando el clima laboral.

Otras de la funciones administrativas que desempeña el Supervisor de distrito, según el inciso diez, es dar posesión a los directores nombrados, esto quiere decir, que solo ellos tienen la facultad de autorizar a través de libros de acta el nombramiento del profesional que ejercerá el puesto de administrador educativo, cabe hacer mención que cada coordinador con su jurisdicción, del mismo modo, son los encargados de revisar y autorizar los libros de registro llevados por lo directores de los centros educativos, esto con el afán de mantener un control tanto del recurso humano como financiero de la institución de tal manera que se eviten anomalías de cualquier índole, además de ello, informa al Supervisor Departamental las anomalías y deficiencias de los



establecimientos educativos así como de los progresos alcanzados para mejorar la labor administrativa y pedagógica y con ello conseguir el éxito institucional.

Sin embargo, no todas las funciones antes descritas se concretan en su totalidad, debido a la falta de tiempo, al exceso de trabajo, al desinterés de los administradores educativos entre otras lo que genera en ocasiones incumplimiento de funciones tanto del Coordinador como del director y por ende, repercuten en las organizaciones educativas, por tal motivo, es importante que se ejecuten cada una de las funciones asignadas según el cargo.

### **3.3.6 Otras funciones**

#### **3.3.6.1 Funciones Sociales**

Básicamente, estas van dirigidas a establecer buenas relaciones humanas con el personal docente, administrativo, de servicio y estudiantes de los centros educativos. Asimismo, proyectarse a la comunidad a través de la participación de la educación en el desarrollo de la comunidad, realizando actividades como la participación de las comunidades educativas en el desarrollo económico, social y cultural promoviendo el arte y la cultura. También se logra a través del fomento de la identidad nacional, a través de la participación en programas de salud, otra función principal es que apoya la realización de programas que promuevan la protección del sistema ecológico es decir, que planifican actividades que generen un beneficio ambiental en todos los niveles educativos.

### **3.4 Director**

Se le denomina director a la persona que posee máxima autoridad en la dirección administrativa de cualquier organización o institución. “El término Director hace referencia a aquel que dirige, orienta y guía a través de indicaciones la acción de llevar algo hacia un lugar determinado” (Pérez J & Merino M, 2014). Por lo tanto se entiende que el director es el encargado de ejecutar con responsabilidad una serie de directrices u operaciones, es decir, que es el único delegado para administrar los recursos tanto financieros y humanos con el objetivo de mantener un orden disciplinario, sin embargo

hoy día se ha perdido la figura de este sujeto, puesto que ha influido mucho la confianza, la acomodación, la falta de actualización y la negligencia en la aplicación de la ley cuando sus empleados infringen en faltas, esto hace que no cumpla a cabalidad la función según lo estipula la ley.

Por ello es importante la figura de un director, puesto que cuenta con una amplia serie de funciones que debe llevar a cabo para el correcto funcionamiento de la institución, como: planificar, coordinar y controlar tanto actividades académicas como administrativas. También evalúa la labor que desarrollan los docentes, dirigen, organizan horarios y gestionan distintos programas que se desarrollen en el centro educativo.

### **3.4.1 Obligaciones y deberes de los directores**

Se encuentran estipuladas en La Ley de Educación Nacional de Guatemala, Decreto Legislativo No. 12-91 en el Título III Garantías Personales de Educación Derechos y Obligaciones, Capítulo I Obligaciones, en su artículo No. 37 obligaciones de los directores que dice, “son obligaciones de los directores de centros educativos los siguientes deberes”:

- a. 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.
- b. Planificar, organizar, orientar, coordinar, supervisar y evaluar todas las acciones administrativas del centro educativo en forma eficiente.
- c. 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.
- d. Responsabilizarse por el cuidado y buen uso de los muebles e inmuebles del centro educativo.
- e. Mantener informado al personal de las disposiciones emitidas por las autoridades ministeriales.

- f. Representar al centro educativo en todos aquellos actos oficiales o extraoficiales que son de su competencia.
- g. Realizar reuniones de trabajo periódicas con el personal docente, técnico, administrativo, educandos y padres de familia de su centro.
- h. Propiciar y apoyar la organización de asociaciones estudiantiles en su centro educativo.
- i. Apoyar y contribuir a la realización de las actividades culturales, sociales y deportivas de su establecimiento.
- j. Propiciar las buenas relaciones entre los miembros del centro educativo e interpersonales de la comunidad en general.
- k. Respetar y hacer respetar la dignidad de los miembros de la comunidad educativa.
- l. Promover acciones de actualización y capacitación técnico-pedagógica y administrativa en coordinación con el personal docente.
- m. Apoyar la organización de los trabajadores educativos a su cargo. (Martínez Escobedo, 2012, pág. 57)

Las obligaciones de los directores se encuentran estipuladas en la mencionada ley, en su artículo No. 37, donde claramente establece según los incisos, uno, “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” y dos, “Planificar, organizar, orientar, coordinar, supervisar y evaluar todas las acciones administrativas del centro educativo en forma eficiente”, ambas obligaciones requieren tener conocimiento del proceso administrativo en los aspectos técnicos-pedagógicos y de la legislación educativa, esto con la finalidad de garantizar un trabajo eficiente en relación a su cargo o al centro que dirige, puesto, que debe planificar, organizar, orientar, coordinar y evaluar todas las acciones administrativas, por ello, es necesario que maneje ciertos conocimientos y asuma conjuntamente con el personal la responsabilidad en el cumplimiento de los fines de la educación, así como, en el cuidado de la infraestructura liviana del establecimiento como lo indica el inciso tres y cuatro.

Comúnmente, los directores cumplen con el párrafo seis, debido a que representan al centro en diversas actividades municipales o departamentales, asimismo, realizan reuniones con el personal docente, administrativos y padres de familia para brindar alguna información de interés, también, apoyan las actividades culturales, sociales y deportivas, finalmente motiva la organización de sus empleados a su cargo, esto se ve reflejado en las diferentes comisiones que se forman al inicio del ciclo escolar.

Algunas de las obligaciones antes descritas de los directores no se realiza correctamente, pues muchas veces depende del exceso de trabajo que poseen; puesto que, algunos son directores con grado, otros por falta de conocimiento acerca de las mismas o incluso por el acomodamiento que suelen tener en la institución educativa, tal es el caso del inciso doce, que establece promover acciones de actualización y capacitación al personal docente, la cual no se cumple en su totalidad debido al factor tiempo, al desinterés y la deficiencia en la organización de los miembros de los centros educativos.

### **3.4.2 Derechos del director**

Se encuentran estipulados en La Ley de Educación Nacional de Guatemala, Decreto Legislativo No. 12-91 en el Título III Garantías Personales de Educación Derechos y Obligaciones, Capítulo II Derechos, en su artículo No. 42, reporta que, “son derechos de los directores y subdirectores de los centros educativos poseer autoridad para gobernar o ejercer el cargo”. (Martínez, 2012, p. 59)

- a. Ejercer su autoridad para adecuar el modelo pedagógico que responda a los intereses de la comunidad educativa bajo su responsabilidad, en coordinación con el Personal Docente.
- b. Ejercer la autoridad acorde al cargo que ostenta, para dirigir el centro educativo.

Es fundamental que los directores conozcan de sus derechos que poseen en la institución pero también, deben saber que poseen obligaciones que cumplir según lo constituye la ley. La palabra derecho significa la facultad que tiene el ser humano para exigir todo aquello que la ley le confiere a su favor, entre ellos, se encuentran los

siguientes: ejercer autoridad en coordinación con el personal docente que responda a los intereses de la comunidad, de igual modo, ejercer la autoridad acorde al cargo que ostenta, para dirigir de manera correcta el centro educativo sin perder las directrices de la misma.

### **3.5 Clima laboral**

El clima organizacional, llamado también clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional, es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas. El realizar un estudio de clima organizacional permite detectar aspectos claves que puedan estar impactando de manera importante el ambiente laboral de la organización.

El ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales, cooperación que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo. (Alvarez, 2006, pág. 108)

Se puede concluir entonces que, el clima laboral u organizacional es el medio físico en el que se desarrollan los seres humanos, el cual incluye varios factores claves tanto internos como externos que influye directamente o indirectamente en los miembros de una organización para lograr el éxito o el fracaso. Chiavenato, (2009) afirma:

El clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades. (p.120)

Por ello, es necesario la figura de un líder, gozar de buenas relaciones humanas, sentirse perteneciente a la institución, lo cual ocasiona que el espacio de trabajo sea agradable, dinámico y motivador para cada empleado.

### **3. 6 Estructura jerárquica**

Se define como estructura organizacional donde se establecen de manera gráfica los cargos ocupados por los empleados de cualquier organización formal, es decir, el orden descendente de los elementos según el valor del puesto iniciando siempre con la autoridad máxima hacia los empleados de menor mando. De acuerdo a Kossen (1995, p. 125) “jerarquía se refiere a los diferentes niveles de autoridad que existen en una organización”. Cuanto más grande sea la organización, mayor tiende a ser el número de niveles jerárquicos de su estructura. La jerarquía representa, fundamentalmente, la especialización de la dirección, es decir, la distribución del volumen de autoridad y de responsabilidad en cada uno de los niveles de la organización.

También se dice que, es el medio empleado para transmitir órdenes, disposiciones, e informes escritos o verbales, a través de las líneas de mando. Existen varias estructuras jerárquicas utilizadas en las organizaciones tales como: organigramas verticales, el mando inicia desde arriba hacia abajo, el horizontal, la autoridad de mando inicia de izquierda a derecha, también existe el lineal que de igual manera el estilo es similar al vertical, el mixto que es la unión del vertical y horizontal, asimismo, existe el circular dejando la autoridad superior en el centro y a los lados los empleados de menor mando, el funcional, es otro tipo donde se colocan solo las funciones o los cargos específicos de los empleados.

La estructura jerárquica es la representación gráfica de una organización la cual consiste en la distribución de los puestos, respetando al órgano superior, este tipo de esquema debe ser visible y simple facilitando la comprensión de los usuarios, la mayoría de las organizaciones pequeñas, medianas o grandes poseen un organigrama que representa las líneas de mando que existe en dicha organización. En este caso el órgano central o de mayor mando según el organigrama es, Coordinación Técnica Administrativa Distrito Escolar 10-09-10, seguidamente se visualizan tres líneas de

mando, secretaría, área técnica y área administrativa, asimismo, aparecen los diferentes niveles, posteriormente los administradores educativos, los docentes, alumnos y padres de familia.

### **3.7 Liderazgo**

El término liderazgo según Chiavenato, (2004, p. 458), testifica que “es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos”. En otras palabras, es el conjunto de habilidades que debe poseer determinada persona para influir de manera positiva en la forma de pensar o de actuar de las demás personas, motivándolos para hacer que las tareas que deben llevar a cabo dichas personas sean realizadas de manera eficiente y eficaz, ayudando de esta forma a la obtención de los logros trazados por la organización.

Además, el líder debe tener la capacidad de comunicarse con un grupo de personas, influir en sus emociones para que se dejen dirigir, compartan las mismas ideas del grupo y ejecuten las actividades necesarias para el cumplimiento de uno o varios objetivos. Un líder es mucho más que un jefe puesto que las instrucciones de un líder son ejecutadas por el grupo convencidos de que su cumplimiento serán lo mejor para la mayoría buscando el bien común.

#### **3.7.1 Tipos de liderazgo**

Existen diferentes tipos de liderazgo en el entorno laboral y cada uno de ellos posee sus ventajas y desventajas, tal como lo demuestra Newstrom, (1994, p. 245) quien alude que “es el conjunto de acciones de los líderes, como lo perciben sus empleados, representando sus habilidades y actitudes en la práctica” cada tipo de liderazgo conserva sus beneficios y sus limitaciones, pues, todo depende del contexto en el que se desenvuelvan, un buen líder en primer lugar debe conocer los tipos de liderazgo, ya que no existe uno que sea claramente superior a los demás, sino en ocasiones es necesario la implicación de varios de tal manera que se mantenga un orden en las instituciones. A continuación se detallan algunos tipos de liderazgos más comunes aplicados en las distintas instituciones tanto privadas como públicas.

### **3.7.1.1 Líder autocrático**

Este tipo de liderazgo se caracteriza por un poder centralizado, que posee determinada persona en el funcionamiento de su cargo, quien toma las decisiones e impone órdenes a los subordinados sin tomar en cuenta las opiniones de los mismos, tal y como lo indica Chiavenato, (2001, p. 349) afirma “que es aquel que establece las directrices sin la participación del equipo de trabajo, toma las medidas necesarias y determina las técnicas para la ejecución de las tareas”. Es decir, que él toma sus propias decisiones, se cree capaz de hacer todo de manera correcta, solo emite órdenes, considera que los empleados no tienen la libertad para actuar y por lo tanto no son competentes y responsables en el desempeño de sus funciones, otorga premios pero también castigo en el desarrollo de las actividades.

### **3.7.1.2 Líder democrático**

Para Chiavenato, (2001, p. 349) plantea que el liderazgo democrático “es aquel que dicta las directrices que se deciden en el grupo para alcanzar el objetivo, el cual son estimuladas y apoyadas por el líder”. Aunado a ello otros autores como (Koontz & Weihrich 2004, p. 538) afirman “que el líder consulta a sus subordinados respecto a las acciones, decisiones probables y alienta su participación”. Con base a las citas plantadas se determina que los autores mantienen similitud entre ambas teorías, por ende, se establece que este tipo de liderazgo es más factible y flexible, puesto que, escucha las opiniones de los miembros que conforman la organización, luego analiza las ideas o las críticas respectivas, posteriormente toma las decisiones pertinentes para la misma, logrando la consecución de los objetivos planteados a través del trabajo en equipo y la comunicación entre subalternos y subordinados.

### **3.7.1.3 Líder Laissez faire**

Se le llama también liberal, por ello, su nombre es una expresión de origen francés y cuya traducción al español es “dejar hacer” en este modelo el líder suele ser una figura pasiva que permite que las personas a su cargo posean todo el control de lo que se está haciendo, ya que se les facilita toda la información y las herramientas necesarias para la eficaz realización de las tareas donde el líder sólo deberá intervenir si el



subordinado solicita su ayuda. Respecto a lo antes mencionado, dicha teoría se sustenta con el trabajo de Koontz & Weihrich (2004, p. 539) quienes afirman “que este tipo de líder da rienda suelta al poder, les concede a sus subordinados un alto grado de independencia en sus operaciones”. En otras palabras se refiere a que los subordinados se adueñan de la situación debido a que existe mayor libertad para accionar y menor control sobre su cargo.

#### **3.7.1.4 Líder carismático**

Para Bateman, (2009, p. 454) el líder carismático “es dominante, excepcional posee un golpe emocional muy fuerte para los seguidores, es el efecto de admiración, lucha por generar competencia y éxito”. Se entiende entonces que, este tipo de líder posee la capacidad de cautivar y generar entusiasmo en las personas que se encuentra dirigiendo, para ello utiliza la comunicación con las personas a su cargo, dándoles inspiración para que de esa forma den su máximo esfuerzo, es capaz de cambiar las aspiraciones y la visión de las personas con el fin de lograr las metas ya establecidas, puesto que tiene la capacidad de inspirar entusiasmo, interés o confianza hacia el personal como agentes de cambio.

#### **3.7.1.5 Líder transaccional**

El liderazgo transaccional se basa en procesos de intercambio entre los líderes y sus seguidores, es decir, que los seguidores reciben premios por su desempeño laboral y el líder se beneficia porque ellos cumplen con las tareas. Para Howell, J. (1999), este tipo de liderazgo se basa “de recompensa y castigo, es el intercambio de recompensas por los servicios prestados” (p.694). Las ventajas de este tipo de liderazgo está orientado a los objetivos por tanto, los seguidores son motivados con recompensas por los resultados conseguidos. Las desventajas es que los empleados trabajan motivados por el dinero y otros beneficios o recompensas. Actualmente este tipo de liderazgo funciona en el presente y son muy buenos para conseguir que la organización marche sin problemas y con eficiencia.

### **3.7.1.6 Liderazgo transformacional**

El liderazgo transformacional “es el que motiva a los empleados para trascender sus intereses personales por el bien del grupo”. (Bateman, T., 2009, p.455). Este tipo de líder emplea niveles altos de comunicación para conseguir los objetivos y aportan una visión de cambio en los empleados. De esta manera, motivan y aumentan la productividad y la eficiencia del grupo, puesto que atienden individualmente los interés y necesidades de sus seguidores, los ayudan en los problemas, poseen una fuerte visión y personalidad, gracias a la cual lideran el cambio dentro de la organización y son capaces de cambiar las expectativas, percepciones y motivaciones del equipo. Cuando estos líderes y sus seguidores trabajan juntos, llegan a un nivel superior de moral y motivación. La clave está en el impacto que tienen sobre los seguidores, ya que dichos líderes se ganan la confianza, respeto y admiración de los mismos.

### **3.8 Trabajo en equipo**

Cuando se habla de trabajo en equipo prácticamente “es un pequeño número de personas con habilidades complementarias que se comprometen con un objetivo común, un conjunto de metas de desempeño y un enfoque por los cuales se consideren mutuamente responsables”. (Bateman, 2009, p. 562). Se refiere al conjunto de personas que se organizan de una forma determinada para lograr un objetivo común, cabe mencionar que existen tres elementos claves del trabajo en equipo. La primera es el conjunto de personas, es decir que, los equipos de trabajo están formados por personas que aportan a los mismos una serie de características diferenciales que son: experiencia, formación, personalidad, capacidades, entre otras, que van a influir decisivamente en los resultados que obtengan esos equipos.

El segundo elemento es la Organización, puesto que, existen diversas formas en las que un equipo se puede organizar para el logro de una determinada meta u objetivo, por lo general, en las empresas esta organización implica algún tipo de división de tareas. Esto supone que cada miembro del equipo realiza una serie de tareas de modo independiente, en ocasiones se basa, según sea la especialidad de cada uno, pero al

final los resultados del equipo son responsabilidad de todos, de tal manera que el equipo alcance los objetivos y por ende el éxito institucional.

Por último, se tiene el objetivo común, este se fundamenta en que no se debe olvidar que los empleados tienen un conjunto de necesidades y objetivos que satisfacer en todos los ámbitos de su vida, incluido en el trabajo. Una de las claves del buen funcionamiento de un equipo de trabajo es que las metas personales sean compatibles con los objetivos del equipo para que se sientan a gusto y pertenecientes a la organización, con el fin de proveerle adecuadamente a la institución el recurso humano, de tal forma que ambos logren satisfacer las necesidades y conseguir el bien común.

En resumen se puede definir el trabajo en equipo como la acción individual que al tratar de conseguir objetivos compartidos, no pone en peligro la cooperación y con ello, fortalece la unión del equipo de trabajo. La cooperación se refiere a que cada miembro del equipo aporte a éste todos sus recursos personales para ayudar al logro del objetivo común, sin embargo cabe mencionar que dependerá de la capacidad de cada empleado, confianza en la división del trabajo y un buen líder que sepa distribuirlos de la mejor forma con el afán de obtener buenos resultados al final de cada actividad.

### **3.9 Relaciones Humanas**

Las relaciones humanas hacen referencia a la interacción entre personas, es la aceptación personal y del otro, es decir que ambas actitudes se encuentran unidas y en la medida que un individuo es capaz de aceptarse a sí mismo puede aceptar a los que le rodean. Si una persona tiene dificultades para expresarse o llevar una comunicación armoniosa, ya sea consigo mismo, con familiares o en su lugar de trabajo, es necesario que se trabaje sobre ello porque para realizarse como persona es primordial haber resuelto las debilidades que tienen que ver directamente con las relaciones humanas.

Las relaciones humanas se definen como “un grupo de dos o más personas que interactúan libremente y comparten normas, objetivos e identidad. Los individuos se unen en grupos o son asignados a ellos para lograr diversos propósitos, algunas veces estos contactos se establecen de manera formal (por objetivos comunes) y otras se dan informalmente (por amistad).” (Kinicki, A. 2003, p. 20).

En una organización, los individuos participan en grupos sociales y se mantienen en constante interacción social. Cada individuo tiene una personalidad diferente e incide en el comportamiento y las actitudes de las personas con quienes mantiene contacto y a la vez recibe influencia de sus semejantes. Por tal motivo es importante que las organizaciones mantengan buenas relaciones humanas puesto que puede ser un elemento fundamental para alcanzar las metas y el desarrollo, de tal modo que gozarán de la armonía interna necesaria, que podrá verse desde afuera como un espacio físico agradable, dinámico, seguro y de confianza.

En lo que respecta al área de recursos humanos de una empresa es importante que se tengan en cuenta las habilidades sociales de las personas, no sólo las técnicas, para contratar a individuos que puedan desarrollar buenas relaciones con sus compañeros, jefes y todo el entorno empresarial. Así se evita conflictos innecesarios y disminuyen los errores en la efectividad de los empleados.

### **3.10 Comunicación**

En términos generales la comunicación es un medio de conexión o de unión que poseen las personas para transmitir o intercambiar mensajes. Es decir, que cada vez que se comunican con los familiares, amigos y compañeros de trabajo, lo que hacen es establecer una conexión entre ellos con el fin de dar, recibir o intercambiar ideas, información o algún mensaje. En otras palabras la comunicación es el proceso mediante el cual el emisor quien envía el mensaje y el receptor quien recibe, establecen una conexión en un momento y espacio determinados para transmitir información.

Chiavenato I., (2006) afirma que la comunicación "es el intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social". (p. 110) Se entiende entonces que la comunicación se da entre dos o más personas que interactúan o que transmiten un mensaje o una información ya sea escrita, verbal o mímica, este medio es de suma importancia para los seres humanos puesto que nadie vive aislado de nadie y por ende todos se relacionan en los distintos espacios físicos para satisfacer sus necesidades sociales o familiares.

Para que un proceso de comunicación se lleve a cabo, es indispensable la presencia de seis elementos que son: el emisor; es decir, alguien que transmita la información; un receptor, quien recibe la información; el código, es el conjunto de códigos del mensaje que el receptor debe conocer, si lo desconoce pues ya no se tendría el significado del mensaje y hace imposible la comunicación. Sin embargo, para que exista una comunicación deben de haber otras condiciones tales como: el canal, que se refiere al medio por el cual se trasmite adecuadamente el mensaje de tal manera que no exista ruido, este se entiende como toda perturbación que afecte la transmisión del mensaje.

El canal de comunicación puede ser muy variado: el aire, es decir, la voz, el teléfono, la radio, la televisión y el papel que sirve de soporte a la comunicación escrita. Asimismo, que exista una información o mensaje a transmitir; donde el mensaje va cifrado y puede ser símbolos, iconos o de escritura. Se tiene también el contexto, que incluye los espacios socioculturales que rodean el acto comunicativo y que permiten comprender el mensaje en su justa medida. Por lo tanto la comunicación es la base personal y grupal ya que a través de ella intercambian opiniones y sentimientos con otras personas. Aprender a comunicarse es fundamental para el desarrollo de la personalidad. Por eso, ante todo, una conversación debe estar rodeada de sinceridad y honestidad.

A través del diálogo se comunica los pensamientos y sentimientos y se establece relaciones personales con los familiares, amigos, en la escuela, en el trabajo y en la comunidad. Por lo tanto, cada día debe fortalecerse más por lograr mejorar las habilidades de comunicación, para fortalecer no solo las relaciones humanas, el clima organizacional y por ende trabajar en equipo con armonía y paz, evitando los rumores o la mala transferencia del mensaje, pues en las organizaciones se debe trabajar con responsabilidad aplicando los valores éticos y morales.

### **3.11 Toma de decisiones**

Chiavenato (2009, p. 227), define a la toma de decisiones como “un proceso que consiste en hacer un análisis y elegir entre varias opciones un curso de acción, indicando a su vez que la toma de decisión está en medio de una situación (contexto), pretende lograr objetivos y sigue estrategias para alcanzar los resultados”. De acuerdo

con la definición la toma de decisiones es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre varias opciones para resolver diferentes situaciones de la vida en diferentes contextos siendo estos, a nivel laboral, familiar, personal, sentimental o empresarial, para ello se deben de utilizar metodologías cuantitativas y cualitativas que brinda a la administración para una decisión. La toma de decisiones consiste básicamente, en elegir una opción entre las disponibles para darle solución a un problema determinado. Se entiende entonces, que la toma de decisiones es el proceso de definir soluciones a problemas, recopilando datos, buscando alternativas analizando y seleccionando la más apropiada para resolver un problema específico con el fin de lograr cambios y la mejora organizacional.

Es importante saber que para tomar decisiones se debe hacer uso de la razón o sea del pensamiento, de manera que se pueda analizar detalladamente con claridad la elección de cierta acción o decisión, no obstante este proceso es reflexivo y quiere de tiempo para pensar y estudiar la realidad del problema, puesto que, tomar una decisión apresurada conduce directamente al fracaso debido a que no se evalúa correctamente la decisión, por ello, es necesario que se analice bien para tomar la mejor decisión y por ende lograr el éxito en determinado ámbito y consigo la felicidad por haber elegido de manera correcta. En cualquier toma de decisiones existe el riesgo pero también el éxito y para ello es ineludible estudiar detenidamente cada uno de los factores que estarán afectando los resultados.

## **CAPÍTULO IV**

### **Análisis y discusión**

El término educación hace referencia al conjunto de disciplinas encaminadas a lograr el desarrollo humano, por ello, ha sido necesaria la transformación curricular con el propósito de que los docentes inmersos en el proceso utilicen técnicas, estrategias y métodos de enseñanza-aprendizaje con los estudiantes de los diferentes niveles. Es importante comprender que el ser humano no se desarrolla plenamente sin educación y por ende, no transformará su entorno. Sin embargo, dichos procesos educativos conllevan una serie de procedimientos administrativos y pedagógicos a seguir durante el ciclo lectivo a cargo de la autoridad superior en el ejercicio de sus funciones.

Es indispensable analizar la aplicación de los procedimientos administrativos en la labor docente con el objetivo de perfeccionar el desempeño laboral en el proceso de enseñanza aprendizaje de los niños, niñas y jóvenes de los centros educativos de su jurisdicción.

Para tal efecto, la presente investigación surgió de la necesidad de indagar acerca de los factores que intervienen en la eficiencia y eficacia de la aplicación de los procedimientos administrativos en la Coordinación Técnica Administrativa de San Pablo Jocopilas, y para su aplicación se realizó un estudio basado en la metodología cuantitativa, dado que es un método de investigación que se centra en utilizar magnitudes numéricas para luego analizar y dar una respuesta exacta a los datos obtenidos mediante el trabajo de campo. Para ello, se elaboró una boleta de entrevista que fue aplicada para la Coordinadora Técnica Administrativa y boletas de encuestas para los directores y docentes de ambos niveles y jornadas de dicho municipio, siendo los sujetos indispensables en la investigación puesto que, a través de ellos se logró obtener los resultados necesarios que condujeron a identificar los factores que intervienen en la efectividad de la aplicación de los procedimientos administrativos por parte de la mencionada Coordinación Técnica Administrativa.

La idea de realizar esta investigación inició por la necesidad de saber, si allí se aplicaban correctamente los procedimientos administrativos, debido a que se evidenció en algunas ocasiones la falta de carácter y autoridad que posee la Coordinadora hacia

los directores y docentes, en relación al cumplimiento de sus obligaciones, esto genera la iniciativa en la investigación identificando algunos factores que inciden en el incumplimiento de sus deberes hacia la Coordinación Técnica Administrativa.

En relación a la investigación (Koontz & Weihrich 2004, p. 6 y 14), afirmaron que, la administración “es el proceso de diseñar y mantener un ambiente en el que las personas, trabajando en grupos, alcancen con eficiencia metas seleccionadas”, aunado a ello, Aliaga, (2008, p.58), hizo una investigación sobre el proceso administrativo disciplinario contra docentes, su objetivo es dar a conocer a los docentes las faltas que cometían en cuanto a su labor, concluyó que se deben de aplicar los procedimientos administrativos hacia los docentes que cometen alguna falta para mantener una disciplina organizacional.

En referencia a la investigación sobre procedimientos administrativos, al encuestar a los docentes se les preguntó sí sabían qué son los procedimientos administrativos, a lo que el 90% respondió que sí. (Ver gráfica 1 encuesta docentes). Asimismo, lo indican los administradores educativos en un 95%. (Ver gráfica 17 encuesta directores). Conociendo los resultados se puede deducir que, es importante para ambos sujetos tener conocimiento respecto al tema, a tal grado que le facilita su actuación en la solución de cualquier inconveniente educativo, prácticamente contribuye a la realización de un trabajo eficiente, tomando en cuenta que dichos procedimientos mantienen una relación íntima con la labor docente.

El 92% de los docentes encuestados hace hincapié en que la Coordinadora Técnica Administrativa conoce sobre los procedimientos administrativos; asimismo, los directores coinciden en un 95% con la respuesta de los docentes, deduciendo que posee los conocimientos necesarios debido a su cargo. (Ver gráfica 2, encuesta docentes y directores).

En otro orden de ideas se procedió a preguntarle a los docentes y directores acerca de la aplicación correcta de los procedimientos administrativos por parte de su autoridad inmediata superior o C.T.A. a lo que el 62% de los docentes manifiestan que su autoridad aplica los procedimientos administrativos, de la misma forma lo indica, el 71%



de los directores. Sin embargo, un 30% de los docentes revelan desconocer sobre la temática. Esto debido de que algunos no han tenido la necesidad de acudir a los procedimientos administrativos que realiza tanto la Coordinadora como el director, por otra parte, se debe al desconocimiento de la misma. (Ver grafica 3, encuesta docentes y 19 directores). En relación a los resultados es imprescindible aplicar correctamente los procedimientos administrativos con el fin de garantizar un trabajo efectivo tanto en el área administrativa como pedagógica en los diferentes niveles.

Es importante comprender que la aplicación de los procedimientos administrativos son necesarios en el ámbito educativo, tal y como lo menciona el trabajo de investigación de autores como Marín, Muñoz, e Irma Elizabeth, (2016, p.90) quienes se interesaron por investigar acerca del diseño de procedimientos para la administración y control de inventarios de la empresa, su objetivo era mejorar la falta de control en los inventarios de la empresa, los tres concluyen que se debe capacitar frecuentemente al recurso humano para poseer conocimiento respecto al tema.

El factor Recurso Humano, es importante para la presente investigación por lo que se les preguntó a los docentes y directores encuestados si consideran que la aplicación correcta de los procedimientos administrativos garantiza realizar un trabajo eficiente, ambos coincidieron en su totalidad que sí, puesto que, genera orden y los procesos se desarrollan de la mejor manera logrando con ello obtener resultados positivos cumpliendo “con los procesos de planificar, organizar, dirigir y controlar” tal y como lo indicó Chiavenato, (2004, p. 10). (Ver gráfica 4, encuesta docentes y directores). Sin embargo, se hace alusión que los sujetos conocen de los procedimientos pero no cumplen con los mismos, debido a que no lo manifiestan en el quehacer educativo.

En cuanto a la investigación realizada acerca de los procedimientos administrativos se le preguntó a los docentes de la existencia de algunos factores que intervienen en la efectividad de la aplicación de los procedimientos administrativos en la labor docente, por parte de la Coordinación Técnica Administrativa a lo que el 54% indicó que sí existen factores, tales como irresponsabilidad, inexperiencia y negligencia en los procesos. (Ver grafica 5, encuesta docente). Por tal razón, es necesario utilizar estrategias de involucramiento que mejoren los mencionados factores, de lo contrario

se deben aplicar los procedimientos administrativos en la labor docente según sea el caso.

De igual forma lo indicaron los resultados de las boletas de encuesta a los directores, en un 76% que existen factores que intervienen en la labor docente. (Ver gráfica 21, encuestas director). Estos por la falta de interés personal, poca comunicación, insuficiencia en la toma de decisiones y poca supervisión por parte de la Coordinadora hacia la labor docente. Esto se origina debido a que las supervisiones a los centros educativos no son continuas pues, no se cuenta con un medio de transporte tampoco con un presupuesto asignado, además de ello, los monitoreos se realizan de manera vulnerable por parte de la Coordinadora, con el fin de evitar conflicto entre ambos sujetos y por ende, genera resultados deficientes en la administración principalmente en la fase del control.

Chiavenato, (2009, p. 120), afirma que el clima laboral se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados. Al encuestar a los docentes del distrito 10-09-10 del municipio de San Pablo Jocopilas, el 92% de ellos dijeron que la relación laboral entre la Coordinadora Técnica Administrativa y los docentes del distrito es apropiada. (Ver gráfica 6, encuesta docente). De igual manera lo indicaron los directores, correspondiendo esto al 95% de los encuestados (ver gráfica 22, encuesta directores), ambos sujetos coincidieron que la Coordinadora posee buenas relaciones humanas y es comprensible, sin embargo, realiza muy pocas visitas a los centros educativos debido a la distancia, pues, no se cuenta con un transporte propio de la Coordinación, por tal motivo la información se da vía telefónica.

En lo anteriormente descrito, se corrobora lo establecido por la Ley de Educación Nacional, Decreto Legislativo No.12-91 en el Título VII Supervisión Educativa, Capítulo Único, en el artículo 72 donde se define la Supervisión Educativa como: Funciones técnico-administrativas que realiza acciones de asesoría, orientación, seguimiento, coordinación y evaluación del proceso enseñanza-aprendizaje en el sistema educativo nacional. En referencia a la investigación el 82% de los docentes encuestados afirmaron que el Coordinador Técnico Administrativo es efectivo y responsable del

trabajo que realiza en la oficina de la Coordinación Técnica Administrativa, sin embargo, un 10% afirmaron que no lo es, debido a que brinda la información a última hora y posee poca autoridad, lo que ocasiona una administración ineficiente, (Ver grafica 7, encuesta docentes). También, es importante referirse a los administradores educativos puesto que de igual manera que los docentes revelan en un 76% que la Coordinadora es responsable, (ver gráfica 23, encuesta directores). Según los resultados se determina que la Coordinadora desempeña un rol importante, sin embargo, en ocasiones entrega la información a última hora, presenta poca autoridad en la toma de decisiones y no realiza con frecuencia la etapa del control a causa del exceso de trabajo, es decir, que se carece de una supervisión continua que permita el desarrollo de los procesos y como consecuencia presenta incumplimiento de su función en algunas oportunidades hacia la Dirección Departamental especialmente en la entrega de documentos.

Según La Ley de Educación Nacional, Decreto Legislativo No. 12-91 en el Título III Garantías Personales de Educación derechos y obligaciones, Capítulo I Obligaciones, en su artículo No. 36 hace mención a las “obligaciones de los Educadores, tales como, la participación activa en las comisiones, planificar sus actividades, cumplir con el horario de trabajo entre otras”, cabe mencionar que la mayoría de los docentes en un 86% afirmaron que son conscientes de las obligaciones que poseen en la institución según su cargo, tales como: ser responsables, participativos, planificar sus actividades, cumplir con el horario de trabajo tanto en la entrada como en la salida. (Ver grafica 8 encuesta docentes).

Asimismo, revelaron los directores encuestados en su totalidad, que conocen sus obligaciones, (ver grafica 24, encuesta directores). Según los resultados obtenidos se determinó que tanto los directores y docentes conocen sus deberes, sin embargo, se hace mención que en ocasiones sabiendo de sus obligaciones incumplen en sus funciones lo que genera como consecuencia que la autoridad superior no pueda realizar correctamente los procesos administrativos ocasionando un descontrol organizacional, malas relaciones humanas y por ende repercute en el desarrollo de las actividades

programadas, cabe hacer notar que algunos por desconocimiento no cumplen con lo establecido en la ley y otros por el acomodamiento que existe.

De acuerdo a la investigación, es importante que los docentes y directores conozcan sus obligaciones pero también los derechos que poseen dentro de la institución en la que laboran, el 86% de los docentes afirmaron conocerlos (Ver gráfica 9, encuesta docentes). Tal y como lo manifestaron los docentes también los directores en un 95% indicaron lo mismo. (Ver gráfica 25, encuesta directores) según los datos resultó que ambos sujetos conocen sus derechos constituidos en la ley, algunos de estos son: descanso por cumpleaños, libertad de cátedra, fallecimiento de un familiar, por maternidad y por lactancia materna, sin embargo, algunos abusan de los mismos por falta de comunicación, otros por confianza (amistad), por la carencia de responsabilidad e interés profesional o simplemente por la tolerancia de la autoridad superior, lo que produce un descontrol y por lo tanto, incide negativamente en la eficiencia de trabajo administrativo, por ello, es fundamental que la autoridad conserve una personalidad correcta y los conocimientos necesarios para su actuación administrativa.

Aunado a la investigación sobre procedimientos administrativos fue necesario preguntarle a los docentes acerca del conocimiento que poseen sobre la legislación educativa, según los encuestados un 88% indicó conocerlo, asimismo lo demuestra las encuestas de los directores en un 90%. (Ver gráfica 10, encuestas docente y 26 directores). No cabe duda que la mayoría de los docentes y directores tienen conocimiento respecto a la legislación educativa, pues, es una herramienta indispensable en la solución de problemas en el ámbito educativo. Sin embargo, muchas veces incumplen en sus funciones debido a las dobles jornadas de trabajo, docentes que viven en lugares lejanos, por irresponsabilidad e interés y otros por conciencia no cumplen con sus obligaciones, pero, si se trata de sus derechos quieren que les sea cumplido a cabalidad e incluso abusan de los mismos.

Posteriormente, se les preguntó a los docentes sobre la utilización de la legislación educativa para lo cual el 64% afirmaron que sí la utilizan, por otra parte el 36% manifestó no utilizar ninguna ley, porque, no han tenido que resolver problemas. (Ver gráfica 11, encuestas docentes). Asimismo, lo revelaron los administradores educativos

en un 76%. (Ver gráfica 27, encuestas directores). La utilización de la legislación educativa es imprescindible en el ámbito educativo, permite a través de ello ampararse y darle solución a determinados problemas que se suscitan en la misma, la mayoría de los encuestados tanto docentes como directores manifestaron que han tenido la necesidad de acudir a otras leyes como el reglamento de evaluaciones, código de trabajo, Ley de Educación Nacional, reglamento de convivencia pacífica y reglamento de excursiones como herramienta clave para solucionar situaciones educativas.

Lo anterior pudo evidenciar con relación a los procedimientos administrativos que se realizan en el municipio de San Pablo Jocopilas, los docentes y directores coincidieron en su totalidad, que es importante el trabajo en equipo en las organizaciones educativas, debido a que, fortalecen las relaciones humanas, mejora el trabajo, se logran los objetivos propuestos, se goza de un ambiente agradable y por ende, se llega al éxito, cabe hacer mención que el trabajo en equipo depende de la cooperación de los miembros y de la división del trabajo, de lo contrario ocasionaría el fracaso institucional y resultados negativos. (Ver grafica 12, encuestas docentes y encuesta directores).

Según los docentes encuestados del distrito, un 20% manifestó la existencia de algunos factores que inciden en el incumplimiento de sus obligaciones hacia la Coordinación Técnica Administrativa, mientras que el 78% afirmaron lo contrario. De igual manera indicaron los directores en un 43% que sí existe incumplimiento, por lo general son ellos los sujetos encargados de efectuar cualquier proceso administrativo y cuando se desconoce de los procedimientos administrativos se incumple en las obligaciones, por otra parte el exceso de trabajo y las dobles jornadas impiden que se desarrollen dichos procesos de manera eficiente. Por otro lado el 57% dice que no. No obstante, se determina que ambos concordaron que los factores principales son el tiempo que limita la realización de algunos procesos, falta de comunicación, de interés, irresponsabilidad, poco apoyo por parte de los compañeros y en ocasiones por carencia de materiales. (Ver gráfica 13 encuesta docentes y 29 encuestas directores)

Para analizar la investigación acerca de la labor docente en el municipio de San Pablo Jocopilas, se procedió a preguntarle a los docentes sobre las faltas o incumplimientos que presentan hacia las actividades emanadas por la Coordinación Técnica

Administrativa. Cabe mencionar que un 20% respondió que sí existen faltas como: inasistencia a capacitaciones, reuniones de trabajo y en convivios distritales, mientras que el 32% asegura lo contrario y un 48% no respondió, esto debido a que la mayoría de los docentes no tienen contacto directo en las actividades organizadas por la Coordinación, pese a esto, algunos incumplen sin justificación alguna y otros que negaron tener incumplimiento por temor. (Ver gráfica 14, encuesta docentes).

Posteriormente, los administradores educativos proporcionaron datos similares en relación a la interrogante, el 43% afirmaron que han tenido incumplimiento, en ocasiones suele ser por la tardanza en la entrega de documentos administrativos, en presentar los registros de asistencia y en la integración de las diferentes comisiones, un 29% dijo que no y un 28% no respondió. (Ver gráfica 30, encuesta directores). Por ello, es importante que la autoridad superior aplique los procedimientos administrativos en la labor docente de tal manera que coadyuve en el trabajo administrativo que realiza con el fin de mantener orden y control de los mismos.

Cuando se habla de toma de decisiones se refiere prácticamente al proceso mediante el cual se realiza una elección entre varias opciones para resolver diferentes situaciones de la vida tanto personal como profesional. En relación a ello, los docentes y directores encuestados indicaron en su totalidad que la toma de decisiones es importante para mantener un orden adecuado en la institución, (Ver gráfica 15, encuesta docentes y encuesta directores). Por lo tanto, es preciso analizar la decisión que se quiere, conocer los factores de riesgos y seleccionar la más apropiada, de tal manera que las decisiones sean correctas tanto en el área pedagógica como administrativa, tomando en cuenta que es un proceso sumamente importante y por lo consiguiente debe ser utilizada en cualquier contexto laboral que lo amerite.

Chiavenato (2006, p. 110) afirma que la comunicación es el intercambio de información entre personas. Referente a la investigación indicaron los docentes y directores encuestados en su totalidad que la falta de comunicación afecta directamente a los sujetos curriculares docentes, directores y jefes inmediatos en el desarrollo eficiente de sus actividades, debido a que no se goza de buenas relaciones laborales, se brinda poca información, no existe participación activa de los miembros ni confianza para

desarrollar actividades planificadas, por ello, la comunicación es importante, nadie vive aislado de nadie y por ende se relacionan para satisfacer sus necesidades. (Ver gráfica 16, encuesta docentes y 32, encuesta directores).

Por tal razón, los procedimientos administrativos constituyen un papel fundamental en la labor docente, en ella se ejecuta un conjunto de actividades dirigidas a obtener, procesar y evaluar el desempeño laboral, por ello, es necesario implementar acciones o procesos que conlleven a una aplicación correcta del trabajo administrativo por parte de la Coordinadora Técnica Administrativa del Distrito 10-09-10 en el municipio de San Pablo Jocopilas, departamento de Suchitepéquez, siendo estos, los procesos de planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de las organizaciones educativas, asimismo, la comunicación, el liderazgo y la toma de decisiones, son factores que inciden de manera positiva, sin embargo, cuando se carece de estos elementos se pierde la actuación administrativa, por lo consiguiente, se debe tener los conocimientos necesarios que permitan lograr una efectiva integración de los sujetos curriculares, Coordinadora Técnica Administrativa, directores y docentes.

Las ventajas y desventajas que se obtienen en aplicarlos correctamente durante la actuación administrativa de la autoridad superior son mejorar el avance en cuanto a los requerimientos solicitados a los sujetos, generar mayor organización en la Coordinación Técnica Administrativa y control con los subalternos, existencia de la igualdad entre empleados no importando la amistad y por lo tanto, el desarrollo institucional. Entre las desventajas se tiene perder de vista los procesos de la administración, carencia de autoridad, malas relaciones humanas y poco liderazgo, lo que genera desconcierto en la organización.

Por tal motivo, es imprescindible que el desarrollo del trabajo administrativo que realiza la autoridad competente en la aplicación correcta de los procedimientos, sea efectivo que contribuya de manera positiva, tanto para la organización, como para los demás miembros de la comunidad educativa, pues son condiciones que repercuten en el desempeño laboral, por ello, se debe cumplir a cabalidad con las funciones asignadas para que todas las actividades planificadas se efectúen de la mejor manera logrando la participación activa y responsable de los sujetos inmersos en el ámbito educativo.

## **CAPÍTULO V.**

### **5.1 CONCLUSIONES**

- ✓ Los factores que intervienen en la efectividad de la aplicación de los procedimientos administrativos, por parte de la Coordinación Técnica Administrativa de San Pablo Jocopilas, recae en la inexperiencia, desinterés personal, exceso de confianza, deficiente comunicación y la toma de decisiones, incidiendo negativamente en las actividades organizacionales de la institución; condicionando el desarrollo de procesos en la labor docente.
  
- ✓ Se determinó que la relación laboral que existe entre la Coordinadora Técnica Administrativa y los docentes de los centros educativos del distrito escolar 10-09-10 del municipio de San Pablo Jocopilas, es aceptable, ambos poseen moderadas relaciones humanas, con la debilidad de ser un tanto permisiva en actividades, generando para tal efecto deficiencia en los procesos administrativos, de manera que no se cumplen con los objetivos planteados, no obstante, cabe hacer alusión de la falta de autoridad.
  
- ✓ Las causas que inciden en los directores y docentes relacionados al incumplimiento de sus obligaciones son principalmente el factor tiempo, dobles jornadas de trabajo, exceso de trabajo, poca comunicación e interés, irresponsabilidad, falta de apoyo por parte de los compañeros y en ocasiones por carencias de materiales, por tal razón no se cumple a cabalidad con las funciones asignadas, por ello, se debe delegar funciones a las comisiones, capacitar a los docentes sobre temas de liderazgo e impulsar el trabajo en equipo de tal forma que se logren los objetivos de la institución y con ello de la organización en general.



- ✓ La utilización correcta de la legislación educativa coadyuva en la resolución de problemas de carácter educativo, tanto en el área pedagógica como administrativa, debido a que, son herramientas indispensables para ser aplicadas en la labor docente en caso de incumplimiento hacia sus obligaciones. Asimismo, para ampararse en el goce de sus derechos que poseen en la institución, de la misma forma se acuden a ellas en la realización de actividades de excursiones utilizando como base legal el reglamento de ellas; por ende la aplicación correcta de leyes como reglamentos evitará sanciones administrativas.

## 5.2 RECOMENDACIONES

- ✓ Debe mejorarse la efectividad de la aplicación correcta de los procedimientos administrativos por parte de la Coordinación Técnica Administrativa, que requiere de lineamientos, directrices, normativas, orientaciones, asesoramiento en materia legal que motive y estimule su desempeño profesional integrando valores éticos en sus acciones y tareas potencializando su capacidad como autoridad de manera que se eviten los errores, las llamadas de atención o suscripción de algún documento, con el fin de lograr el avance de la organización.
- ✓ Para que un procedimiento administrativo tenga efectividad es primordial comprender que no solo constituye una serie de etapas ordenadas que deben ser cumplidas por los sujetos inmersos en el proceso de forma correcta durante su ejecución si no también incurre en el buen desempeño de la autoridad competente en relación a la toma de decisiones pertinentes.
- ✓ Es importante que se implementen capacitaciones motivacionales, de liderazgo y trabajo en equipo de tal manera que exista siempre buena relación laboral entre la Coordinadora Técnica Administrativa y los directores de los centros educativos del distrito, con el objetivo de realizar un trabajo eficiente, respetando ambas partes sus derechos como el orden jerárquico, pero, sin abusar de ello, de tal forma que se logre efectuar determinadas tareas, puesto que, de lo contrario son condiciones que repercuten no solo en el quehacer profesional sino en el ambiente de trabajo.
- ✓ Que la Coordinadora Técnica Administrativa actúe según lo establecido en la ley con el fin de mejorar el quehacer profesional de los directores y docentes realizando correctamente cada uno de los procesos que conllevan su cargo, especialmente organizar y monitorear las diferentes actividades que se realizan durante el ciclo escolar y por lo consiguiente corregir las faltas que ocasionan en los directores y docentes el incumplimiento de sus deberes y con ello, realizar un trabajo efectivo, caso contrario se pierde la postura de la autoridad superior y por

ende no se cumple con las fases de la dirección y el control, lo que ocasionaría el fracaso institucional. Cabe hacer alusión que ambos sujetos juegan un rol importante en la educación de los estudiantes en los distintos niveles.

- ✓ Es fundamental que todos los docentes y administradores educativos posean los conocimientos necesarios para la utilización y aplicación correcta de la legislación educativa como herramienta indispensable para solucionar cualquier inconveniente de carácter educativo y administrativo, para ello, es necesario que se impartan talleres en materia legislativa por algún experto en el tema con el propósito de fortalecer los conocimientos y en ocasiones la actualización de algunos sujetos inmersos en el proceso.

### 5.3 PROPUESTA

Para fortalecer la debilidad que genera los procedimientos administrativos del distrito escolar 10-09- 10 del municipio de San Pablo Jocopilas, es oportuno realizar por lo menos dos actividades, la primera que sea de manera teórica tipo capacitación lo que conllevaría a invitar a un profesional experto en la temática para desarrollar la actividad, posteriormente, en la segunda que se ejecuten las acciones para concretar lo teórico.

#### **Contenidos a desarrollar.**

Las actividades a desarrollarse podrían ser principalmente, capacitaciones o talleres en relación al conocimiento y la aplicación de la legislación educativa, asimismo, sobre la efectividad que posee la aplicación correcta de los procedimientos administrativos, puesto que permite tanto a la coordinadora, directores y docentes conocer acerca de sus derechos y las obligaciones que poseen dentro de la institución educativa, aunado a ello es preciso hacer mención de la función que cumple la autoridad, en este caso, la coordinadora en el ejercicio de su cargo, por ello, es importante que incorporen otros subtemas tales como: motivación, liderazgo y la toma de decisiones, fortaleciendo las vías de comunicación entre directores y docentes, al mismo tiempo, garantizar una efectiva labor administrativa que genere como fruto el trabajo en equipo, obteniendo como resultado un trabajo eficiente en relación a los procesos administrativos.

Dichas actividades deben realizarse en dos jornadas, matutina y vespertina. Además de ello, debe cumplirse con un tiempo de duración de 8 horas para tener derecho a optar por un diploma, la cual surgirá como resultado de su asistencia y su participación en las dos actividades programadas. Asimismo se deberá hacer entrega de un folleto que aborde el contenido y proporcionar la visualización de videos que coadyuven en la recepción de la información proporcionada.

## **PLAN DE LAS TEMÁTICAS.**

“Capacitación acerca del conocimiento y la aplicación de la Legislación Educativa dirigido a Coordinadora Técnica Administrativa, directores y docentes orientados a solucionar problemas en el ámbito educativo”

“Taller sobre la efectividad que posee la aplicación correcta de los procedimientos administrativos orientados a directores y docentes del distrito escolar 10-09- 10 del municipio de San Pablo Jocopilas”

### **OBJETIVOS**

- ✓ Brindar capacitación a la Coordinadora Técnica Administrativa, directores y docentes en relación al conocimiento y aplicación de la legislación educativa para enfrentar y solucionar un gran número de situaciones que suscitan en los centros educativos de los diferentes niveles.
- ✓ Fortalecer los conocimientos de la autoridad superior en el ejercicio de su función administrativa corrigiendo aspectos negativos y vulnerables que permitan un cambio en la educación, de tal manera, que se logren tomar decisiones correctas con el propósito de mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- ✓ Mejorar la deficiencia en la aplicación de los procedimientos administrativos enfocados a directores y docentes del distrito escolar 10-09- 10 del municipio de San Pablo Jocopilas.

### **METAS.**

- ✓ Que los directores y docentes conozcan sus derechos y obligaciones que emana la legislación educativa.
- ✓ Que la Coordinadora Técnica Administrativa ejerza su función en la resolución de determinados problemas educativos con el fin de garantizar su correcta actuación.

- ✓ Que la autoridad superior aplique los procedimientos administrativos en los casos que amerite su intervención con la intención de lograr la efectividad de la misma.

**Participantes:**

- ✓ Coordinadora Técnica Administrativa
- ✓ Directores y docentes.

**Disertante:**

- ✓ Lic. Rudy Gómez, directores y docente

**Duración del Taller:** 8 horas.

Iniciando de 8:00 a.m a 12:00 p.m. y nuevamente de 2:00 p.m. finalizando a las 6:00 p.m.

**Lugar:** Casa de la cultura, San Pablo Jocopilas.

**Recursos:**

- ✓ Recursos humanos. (Coordinadora Técnica Administrativa, Directores y docentes)
- ✓ Cañonera
- ✓ Computadora
- ✓ Carteles.
- ✓ Marcadores.
- ✓ Pizarrón.
- ✓ Legislación educativa

## Desarrollo del plan. Agenda

<b>Temáticas:</b>			
<p>“capacitación acerca del conocimiento y la aplicación de la Legislación Educativa dirigido a Coordinadora Técnica Administrativa, directores y docentes orientados a solucionar problemas en el ámbito educativo”</p> <p>“Taller sobre la efectividad que posee la aplicación correcta de los procedimientos administrativos orientados a directores y docentes del distrito escolar 10-09- 10 del municipio de San Pablo Jocopilas”</p>			
No.	Horario (matutino/ vespertina)	Actividad	Responsables
1.	8:00 a 8:30	Asistencia.  Palabras de bienvenida y Presentación del disertante	Coordinadora Técnica Administrativa
2.	8:30 a 9:00	Dinámica rompe hielo (presentación)	Disertante, directores y docentes
3.	9:00 a 9:30	Lluvia de ideas	Disertante, directores y docentes.
4.	9:30 a 11:00	Capacitación de la temática “Conocimiento y la aplicación de la Legislación Educativa”.	Disertante
5.	11:00 a 11:30	Dinámica (la escoba bailarina)	Coordinadora, directores y docentes.
6.	11:30 a 12:00	Rondas de preguntas	Todos
7.	12:00 a 2:00	Receso	Todos
8.	2:00 a 2:30	Presentación de video	Disertante
9.	2:30 a 5:00	Taller sobre la aplicación de los procedimientos administrativos.	Todos
10.	5:00 a 5:30	Socialización del temática	Todos
11.	5:30 a 5:50	Entrega de reconocimiento al disertante, Coordinadora, directores y docentes.	Secretaria.
12.	5:50 a 6:00	Palabras de agradecimiento.	Coordinadora Técnica Administrativa

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Alvarez, M. (2006). *Clima organizacional*. Bogotá, CO.: McGraw-Hill Interamericana.
2. Bateman, T. (2009). *Administración. Liderazgo y colaboración en un mundo Competitivo*. (8ª edición). México, D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
3. Chiavenato, I. (1993). *Iniciación a la organización y Técnica Comercial*. México, D.F.: Editorial Mc Graw Hill.
4. Chiavenato, I. (2001). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. (2ª edición). México, D.F.: Editorial Mc Graw Hill Interamericana.
5. Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración*. (5ta edición). Colombia: McGraw-Hill Interamericana.
6. Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. (7a Edición) Colombia: McGraw-Hill Interamericana.
7. Chiavenato, I. (2009). *Administración de los Recursos Humanos*. (8ª edición) México, D.F.: Editorial Mc Graw Hill.
8. Daft, R. L. (2006). *La experiencia del liderazgo*. Cengage Learning. Recuperado el 5 de julio de 2017, de <http://tipos de liderazgo.com/>.
9. Fayol, H, (1974). *Administración industrial y general*. (19 edición). México, D.F.: Editorial Herrero Hermanos, SUCS., S. A.
10. Kinicki, A. (2003). *Comportamiento organizacional*. (7ª edición). México, D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
11. Koontz, H. & Wehrich, H. (2004). *Administración: una Perspectiva Global*. (12ava edición). México, D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
12. López, I. (2002). *Organización de empresas*. (2da edición). Guatemala, GT.: Editorial ZANTMARÓ.
13. López, S. (julio de 2015). *Coodinador Técnico Administrativo*. Recuperado el 09 de julio de 2017, de <http://funcionctaguatemala.blogspot.com/>



14. Maradiaga, V. (s.f.). *Administración*. Recuperado el 05 de julio de 2017, de <https://es.wikipedia.org/wiki/Administraci%C3%B3n>
15. Martínez Escobedo, A. A. (2012). *Legislación básica educativa*. (12a edición) Huehuetenango, GT.: Editorial CIMGRA.
16. Pérez, J. (2014). *Definición de director*. Recuperado el 26 de octubre de 2017, de <https://definicion.de/director/>
17. Reyes, A. (1995). *Administración moderna*. (3era edición). México, D.F.: Editorial LIMUSA.
18. Robbins, S. & De Cenzo, D. (1996). *Administración teoría y práctica*. México, D.F.: Editorial Prentice Hall Hispanoamericana.
19. Rodas, G. (2012). *definicion clima organizacional*. Recuperado el 11 de julio de 2017, de [http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion\\_clima\\_organizacional.html](http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html) 2012
20. Saquimux, N. (2009). *Hagamos una Tesis*. (1era edición). Guatemala, GT.: Editorial Pervan
21. Weihrich, H. (2009). *Administración: una Perspectiva Global*. (14ava edición). México, D.F.: McGraw-Hill Interamericana

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



ANEXOS

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
CENTRO UNIVERSITARIO DE SUROCCIDENTE  
CUNSUROC  
LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA Y ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA  
CURSO: TESINA  
ASESORA: LCDA. CLAUDIA SALOMÉ GÓMEZ HERNÁNDEZ



**BOLETA DE ENCUESTA DIRIGIDOS A DIRECTORES (AS) Y DOCENTES DEL  
DISTRITO ESCOLAR 10-09-10 DE SAN PABLO JOCOPILAS,  
SUCHITEPÉQUEZ.**

Como estudiante de la carrera de licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, tengo a bien realizar el estudio respecto a los procedimientos administrativos y la labor docente del distrito ya mencionado.

**Indicaciones:** Lea y responda cada una de las interrogantes planteadas, marcando con una X en los espacios respectivos según su criterio, esto con el fin de obtener datos concretos y reales donde se pone de manifiesto el resultado entre Coordinador Técnico Administrativo, Directores y docentes a su cargo.

1. ¿Sabe usted que son los procedimientos administrativos?

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

2. ¿Considera usted que el Coordinador Técnico Administrativo conoce de los procedimientos administrativos?

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

¿Por qué?

---

---

---

3. ¿Aplica correctamente los procedimientos administrativos su autoridad inmediata superior o CTA?

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

4. ¿Cree usted que la aplicación correcta de los procedimientos administrativos es indispensable para realizar un trabajo eficiente?

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

¿Por qué?

---

---

---

5. ¿Sabe usted si existen algunos factores que intervienen en la eficiencia y eficacia de la aplicación de los procedimientos administrativos en la labor docente por parte de la Coordinación Técnica Administrativa.

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

¿Cuáles?

---

---

---

6. ¿Considera usted que la relación laboral entre el Coordinador Técnico Administrativo y los docentes de los centros educativos del distrito es apropiada?

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

¿Por qué?

---

---

---

7. ¿Cree usted que el Coordinador Técnico Administrativo es efectivo y responsable del trabajo administrativo que se realiza en la oficina de la Coordinación Técnica Administrativa?

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

¿Por qué?

---

---

---

8. ¿Conoce usted de sus obligaciones en la institución según su cargo?

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

¿Cuáles?

---

---

---

9. ¿Conoce usted los derechos que posee en la institución en la que labora?

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

¿Cuáles?

---

---

---

10. ¿Conoce usted la Legislación Educativa?

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

11. ¿Utiliza la legislación educativa u otras leyes como herramienta indispensable para resolver situaciones en el ámbito educativo?

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

¿Cuáles?

---

---

---

12. ¿Cree usted que es importante el trabajo en equipo en las organizaciones educativas?

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

¿Por qué?

---

---

---

13. ¿Existen algunos factores que inciden en el incumplimiento de sus obligaciones hacia la Coordinación Técnica Administrativa?

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

¿Cuáles?

---

---

---

14. ¿Ha presentado usted falta o incumplimiento hacia actividades emanadas por la Coordinación Técnica Administrativa?

Mencione

---

---

---

15. ¿Será que es importante la toma de decisiones para mantener un orden adecuado en la institución?

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

¿Por qué?

---

---

---

16. ¿Considera que la falta de comunicación afecta directamente a los sujetos curriculares (docentes, directores) en el desarrollo eficiente de sus actividades?

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

¿Por qué?

---

---

---

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
CENTRO UNIVERSITARIO DE SUROCCIDENTE  
CUNSUROC  
LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA Y ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA  
CURSO: TESINA  
ASESORA: LCDA. CLAUDIA SALOMÉ GÓMEZ HERNÁNDEZ



**BOLETA DE ENTREVISTA DIRIGIDA A COORDINADOR TÉCNICO  
ADMINISTRATIVO DEL DISTRITO ESCOLAR 10-09-10 DE SAN PABLO  
JOCOPILAS, SUCHITEPÉQUEZ.**

Como estudiante de la carrera de licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, tengo a bien realizar el estudio respecto a los procedimientos administrativos y la labor docente del distrito ya mencionado.

**Indicaciones:** Lea y responda en los espacios respectivos cada una de las interrogantes planteadas, esto con el fin de obtener datos concretos y reales donde se pone de manifiesto el resultado entre Coordinador Técnico Administrativo, Directores y docentes a su cargo.

1. ¿Sabe usted que son los procedimientos administrativos?

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

Comente

---

---

---

2. ¿Cuáles son los procedimientos administrativos utilizados con mayor frecuencia en su labor como CTA?

Mencione

---

---

---

3. ¿Considera usted que los docentes conocen de los procedimientos administrativos?

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

¿Por qué?

---

---

---

4. ¿Qué procedimientos administrativos han sido más difíciles de aplicar en su labor y por qué?

Explique

---

---

---

5. ¿Cree usted que la aplicación correcta de los procedimientos administrativos son la clave de un trabajo eficiente?

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

¿Por qué?

---

---

---

6. ¿Qué factores intervienen en la eficiencia y eficacia de la aplicación de los procedimientos administrativos en la labor docente por parte de la Coordinación Técnica Administrativa.

Comente

---

---

---

7. ¿Conoce usted de sus obligaciones como Coordinador Técnico Administrativo?

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



8. ¿Sabe usted sus derechos que posee como Coordinador Técnico Administrativo?

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

9. ¿Conoce y aplica usted como autoridad superior la legislación educativa?

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

Cuando

---

---

---

10. ¿En alguna ocasión usted ha recurrido a la legislación educativa u otras leyes como herramienta indispensable para resolver situaciones en el ámbito educativo?

¿En qué momento?

---

---

---

11. ¿Considera usted que todos los docentes conocen de sus derechos y obligaciones que se establecen en la legislación educativa?

---

---

---

12. ¿Ha tenido usted incumplimiento por parte de los docentes hacia los requerimientos emanados por la Coordinación Técnica Administrativa?

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

¿Cuándo?

---

---

---

13. ¿Qué factores considera que inciden en el incumplimiento de docentes y directores en cuanto a sus obligaciones hacia la Coordinación Técnica Administrativa?

¿Cuáles?

---

---

---

14. ¿Considera usted que la relación laboral entre el Coordinador Técnico Administrativo y los docentes de los centros educativos del distrito es apropiada?

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

¿Por qué?

---

---

---

15. ¿Por qué cree usted que es importante el trabajo en equipo en las organizaciones?

---

---

---

16. ¿Por qué considera que es importante la toma de decisiones en la administración?

---

---

---

17. ¿Creé usted que la falta de comunicación entre el personal docente y administrativo afecta directamente en el desarrollo eficiente de sus actividades?

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

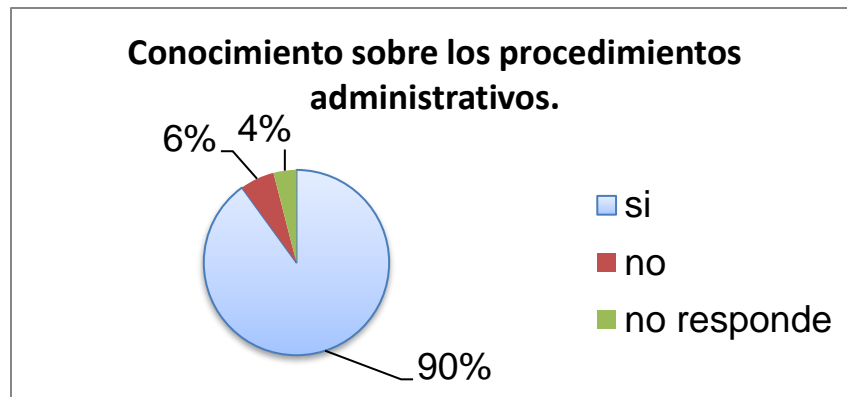
¿Por qué?

---

---

---

## INTERPRETACIÓN DE DATOS DOCENTES. Gráfica No. 1

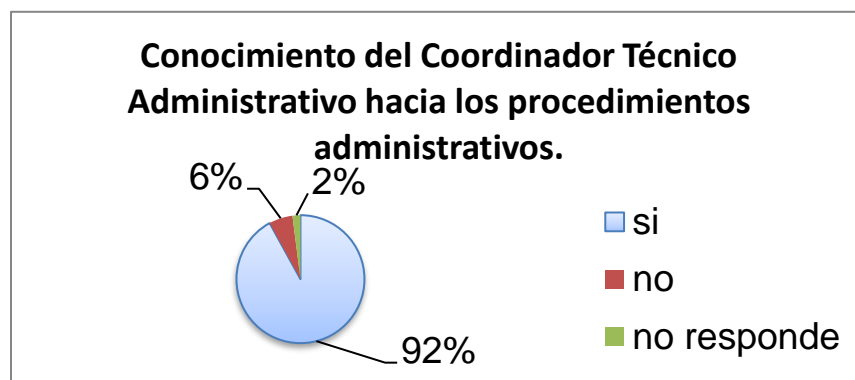


FUENTE: Boleta de encuesta. (Docentes) 2017.

La mayoría de los docentes respondieron que si saben acerca de los procedimientos administrativos, y están conscientes de la importancia que tiene para realizar un trabajo eficiente.

Sin embargo se comprobó que un sector no significativo no los identifica o los desconoce, pero se debe de tomar siempre en cuenta.

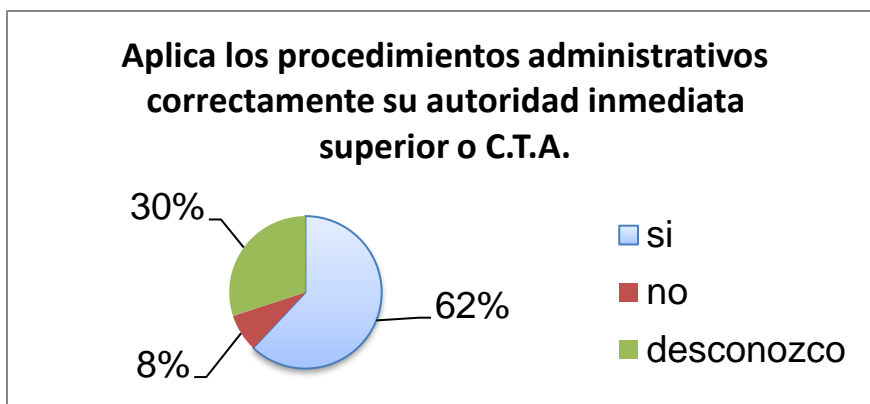
## Gráfica No. 2



FUENTE: Boleta de encuesta. (Docentes) 2017.

Casi el total de los docentes consideran que el Coordinador Técnico Administrativo posee los conocimientos necesarios acerca de los procedimientos administrativos debido a sus estudios realizados, otros creen que se debe a la experiencia laboral en el cargo o simplemente porque los convoca a reuniones de trabajo.

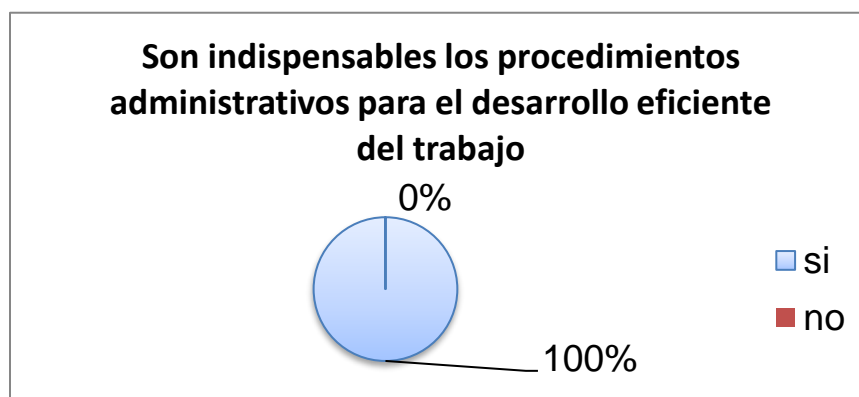
### Gráfica No. 3



FUENTE: Boleta de encuesta. (Docentes) 2017.

La mayoría de los encuestados consideran que su autoridad inmediata superior aplica correctamente los procedimientos administrativos. Sin embargo, casi la tercera parte revela que los docentes afirman desconocer este proceso debido a que no tienen idea sobre la temática. Es mínimo el número que no conocen del tema.

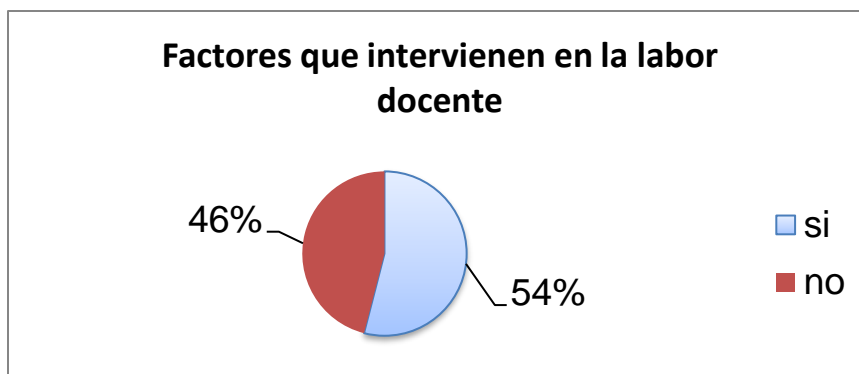
### Gráfica No. 4



FUENTE: Boleta de encuesta. (Docentes) 2017.

Todos afirman que es de suma importancia aplicar correctamente los procedimientos administrativos en el trabajo, con el fin de que exista un orden y que los procesos se desarrollen de la mejor manera, por ello es necesario que se den lineamientos correctos para agilizar los procesos respectivos logrando un buen resultado, asimismo conseguir alcanzar los objetivos y las competencias de la misma.

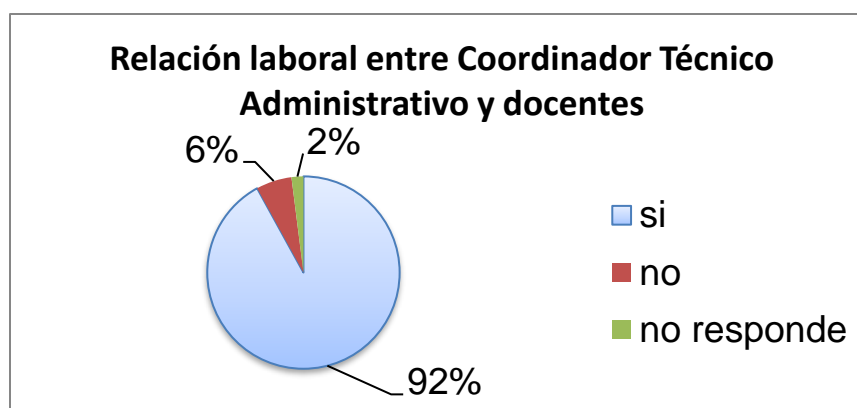
### Gráfica No. 5



FUENTE: Boleta de encuesta. (Docentes) 2017.

Un poco más de la mitad afirman que sí existen factores que inciden en la eficiencia y eficacia docente, entre ellos: la inexperiencia, la irresponsabilidad, el desconocimiento y la negligencia de los procesos, otros factores son: toma de decisiones, falta de autoridad y poca supervisión. Cerca de la mitad indicaron que no existen factores.

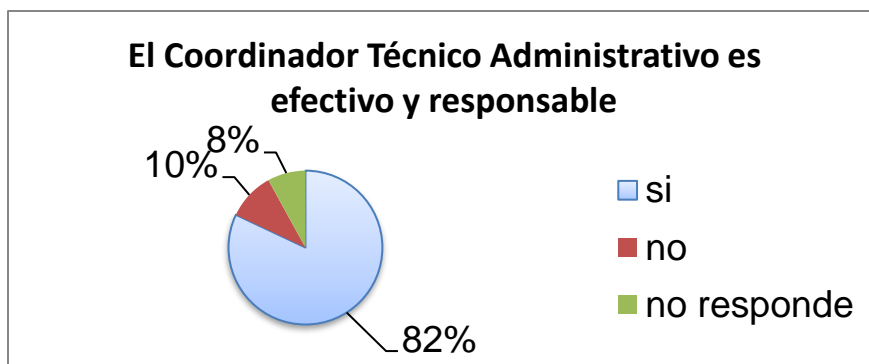
### Gráfica No. 6



FUENTE: Boleta de encuesta. (Docentes) 2017.

La gran mayoría de los encuestados manifiestan tener buena relación laboral entre Coordinador Técnico Administrativo y docentes, debido a que es comprensible, respeta, escucha, es flexible, posee buenas relaciones humanas, hace uso de la comunicación en ambas vías y apoya.

### Gráfica No. 7

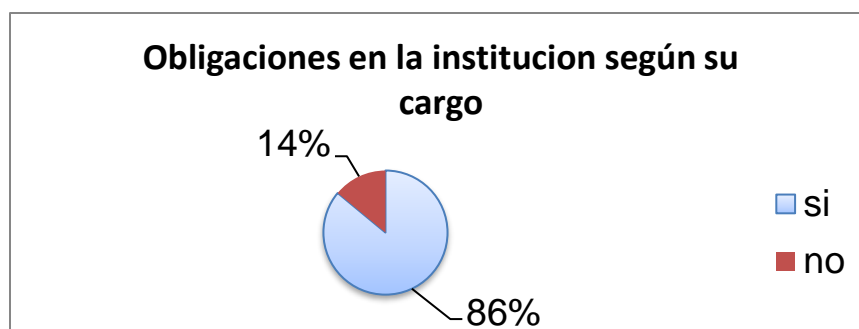


FUENTE: Boleta de encuesta. (Docentes) 2017.

Un sector muy significativo consideran que el Coordinador Técnico Administrativo es efectivo y responsable para realizar su trabajo, puesto que indican que es responsable, amable e informa acerca de las actividades a desarrollarse durante el ciclo escolar.

Por el contrario, uno de cada diez docentes afirman que no es efectivo debido a que entrega la información pero a última hora, poca autoridad, falta carácter y actitud para resolver algún conflicto.

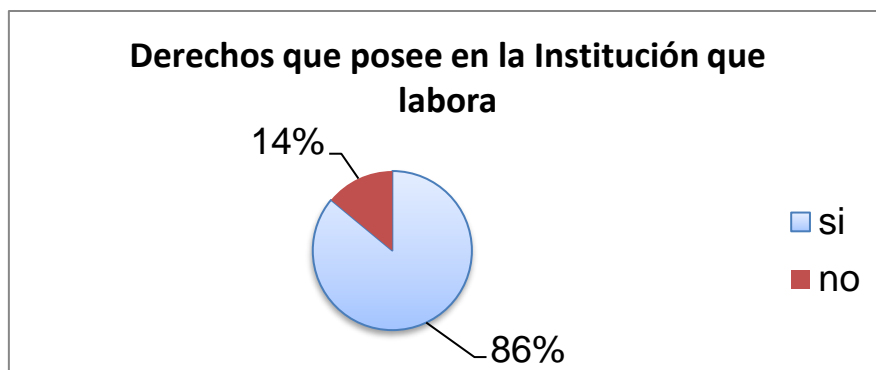
### Gráfica No. 8



FUENTE: Boleta de encuesta. (Docentes) 2017.

Una gran mayoría de los docentes son conscientes de sus obligaciones que poseen en la Institución Educativa en la que laboran, ellos manifiestan algunos como ser responsable, participativo, planificar sus actividades, cumplir con el horario de trabajo tanto de entrada como de salida entre otros. El resto desconoce de sus obligaciones que se encuentran establecidas en la legislación educativa.

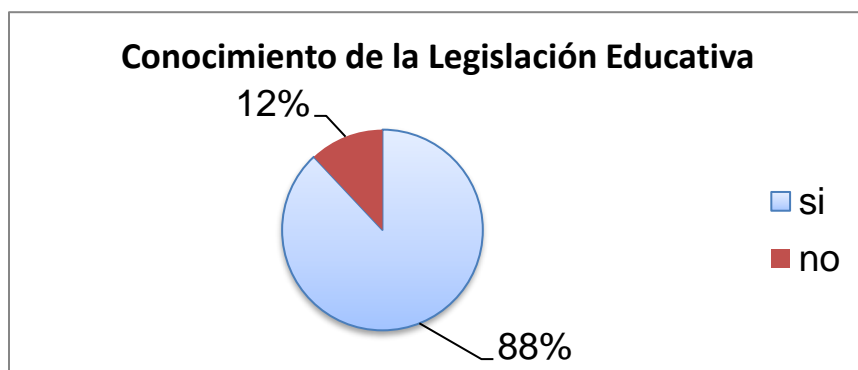
**Gráfica No. 9**



FUENTE: Boleta de encuesta. (Docentes) 2017.

La gran mayoría de los docentes y directores conocen de sus derechos siendo algunos: cuando fallece un familiar, descanso por cumpleaños, licencias, libertad de cátedra, por maternidad y por lactancia materna.

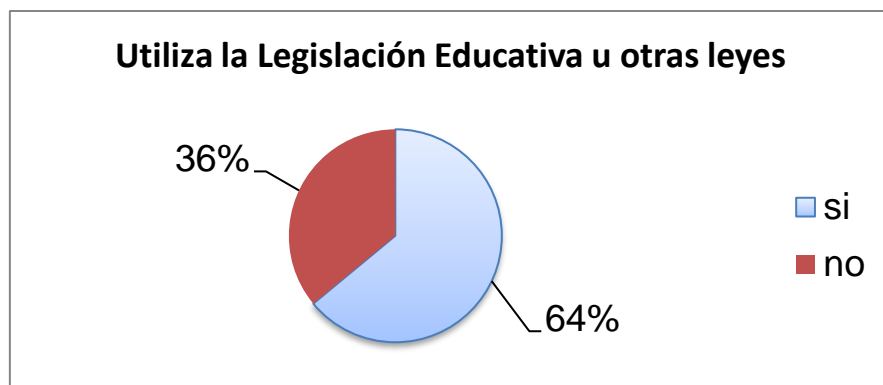
**Gráfica No. 10**



FUENTE: Boleta de encuesta. (Docentes) 2017.

Un sector muy significativo de los encuestados la conoce. Esto quiere decir que los docentes saben que existe una ley donde están estipuladas las obligaciones y los derechos de cada uno. Son pocos los que la desconocen.

### Gráfica No. 11



FUENTE: Boleta de encuesta. (Docentes) 2017.

La mayoría utiliza la legislación educativa y otras leyes como: reglamento de evaluaciones, código de trabajo, Ley de Educación Nacional, reglamento de convivencia pacífica y reglamento de excursiones como herramienta indispensable para resolver situación determinadas en el ámbito educativo.

Hay un sector significativo que afirma no utilizar ninguna ley, puesto que no han tenido problemas que resolver donde exista la necesidad de su aplicación para amparar en determinado momento.

### Gráfica No. 12

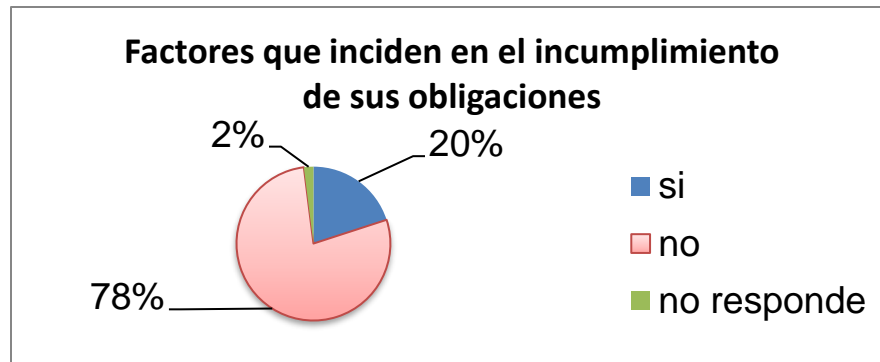


FUENTE: Boleta de encuesta. (Docentes) 2017.

Para todos es importante el trabajo en equipo en las organizaciones educativas, puesto que fortalece las relaciones humanas, mejora el trabajo, se logran los objetivos propuestos, se goza de un ambiente agradable de buena socialización y por ende se llega al éxito institucional.



**Gráfica No. 13**

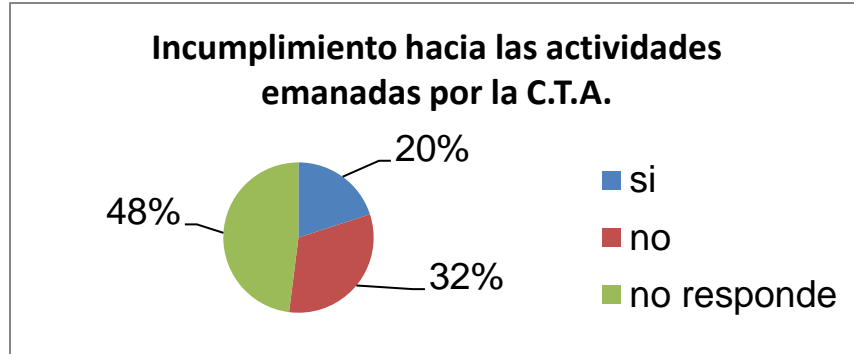


FUENTE: Boleta de encuesta. (Docentes) 2017.

Una quinta parte de docentes manifestaron que si existen factores que inciden en el incumplimiento de sus obligaciones hacia la Coordinación Técnica Administrativa tales como: el tiempo factor principal que limita la realización de algunos procesos, doble jornadas de trabajo, falta de comunicación o comprensión, falta de interés, irresponsabilidad y en ocasiones falta de materiales o medios.

La mayoría dice que no existen factores, sin embargo se contradice puesto que algunos manifiestan que si existe incumplimiento por parte de los docentes hacia la Coordinación Técnica Administrativa.

## Gráfica No. 14



FUENTE: Boleta de encuesta. (Docentes) 2017.

También una quinta parte de los docentes manifiestan que han tenido falta o incumplimiento hacia las actividades emanadas por la Coordinación Técnica Administrativa. Afirman que por falta materiales, otros por la inasistencia a las reuniones de trabajo, a las capacitaciones, a los convivios distritales, en no entregar a tiempo un reporte o informes y en ocasiones se entregan pero fuera del tiempo estipulado.

Sin embargo una tercera asegura lo contrario, indicando que no han tenido ninguna falta respecto a sus obligaciones y que han cumplido siempre, casi la mitad no respondió a la interrogante, a pesar de ello algunos indicaron con sinceridad que ha habido faltas o incumplimientos.

### Gráfica No. 15



FUENTE: Boleta de encuesta. (Docentes) 2017.

Todos los docentes testifican que es importante para mantener un orden adecuado en las organizaciones educativas, pues beneficia directamente en el desempeño laboral para no perder la dirección y el control de la organización, por ello es preciso primero analizar la decisión previamente, conociendo los factores de riesgos y los posibles errores que se tendrían.

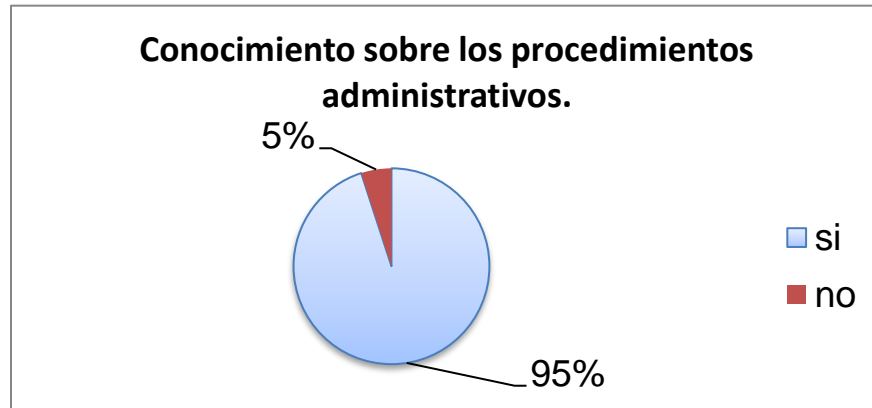
### Gráfica No. 16



FUENTE: Boleta de encuesta. (Docentes) 2017.

Todos consideran que la falta de comunicación afecta, mencionando como factores determinantes: la pérdida de las líneas de relaciones humanas, trabajos incorrectos, deficiencia en la organización, se pierde la sintonía, se brinda mala información, no existe participación activa ni confianza para desarrollar actividades planificadas.

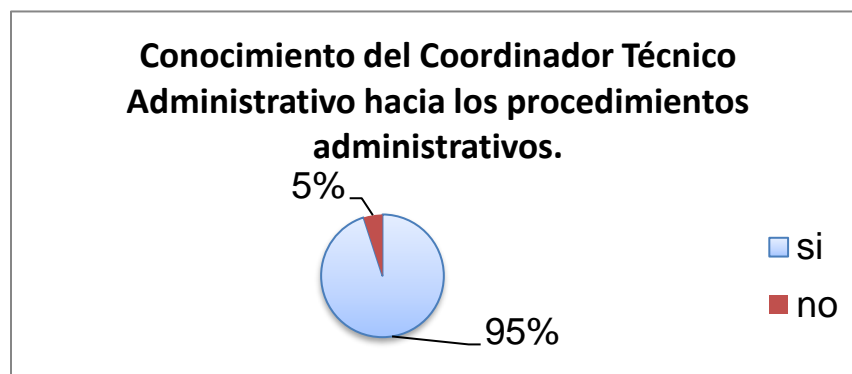
## INTERPRETACIÓN DE DATOS DIRECTORES. Gráfica No. 17



FUENTE: Boleta de encuesta. (Directores) 2017.

Casi el total de los directores respondieron que si saben acerca de los procedimientos administrativos.

## Gráfica No. 18

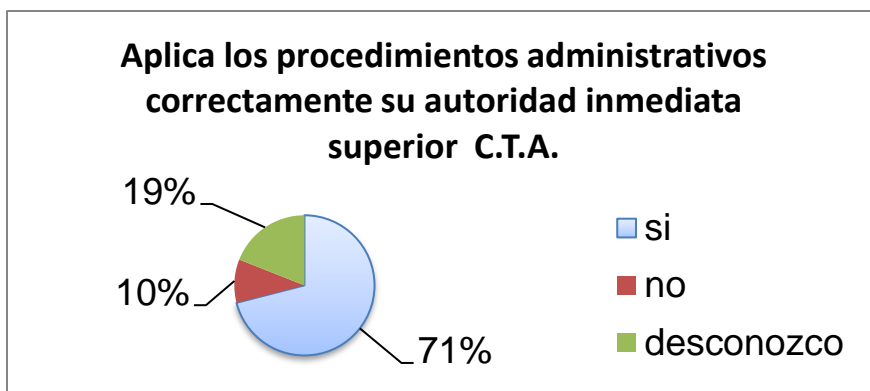


FUENTE: Boleta de encuesta. (Directores) 2017.

Casi el total de los directores consideran que el Coordinador Técnico Administrativo posee los conocimientos necesarios acerca de los procedimientos administrativos debido a sus estudios realizados, a la experiencia laboral en el cargo o simplemente porque realiza visitas a los centros educativos.

Una minoría considera que no posee los conocimientos suficientes para ejercer dicho cargo, debido a que han existido en ocasiones desactualización en los procesos, o que le faltan conocimientos en relación a la temática.

### Gráfica No. 19

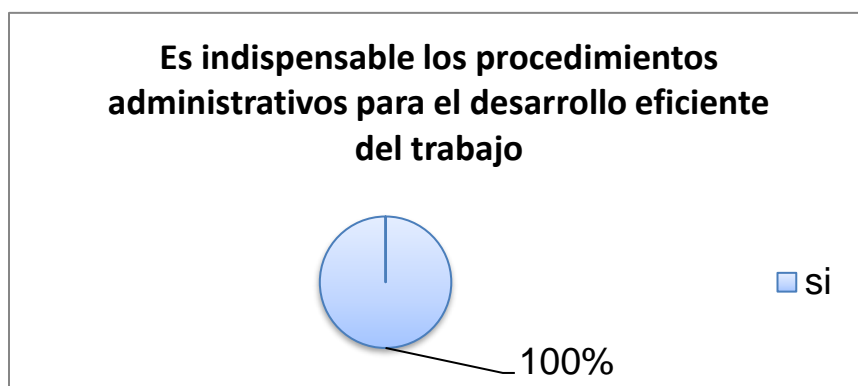


FUENTE: Boleta de encuesta. (Directores) 2017.

La mayoría consideran que su autoridad inmediata superior C.T.A. los aplica correctamente.

Por otro lado, un sector de los directores manifiestan que desconocen si los aplican o no, puesto que algunos son nuevos en el cargo de director.

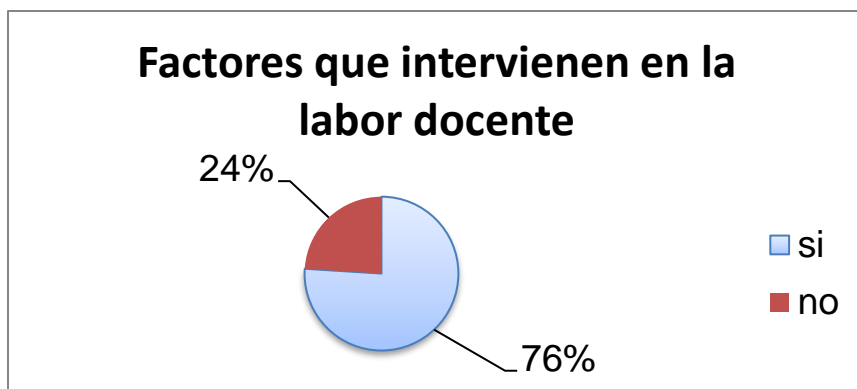
### Gráfica No. 20



FUENTE: Boleta de encuesta. (Directores) 2017.

Todos afirman que es de suma importancia aplicar correctamente los procedimientos administrativos en el trabajo, con el fin de que exista un orden y que los procesos se desarrollen de la mejor manera.

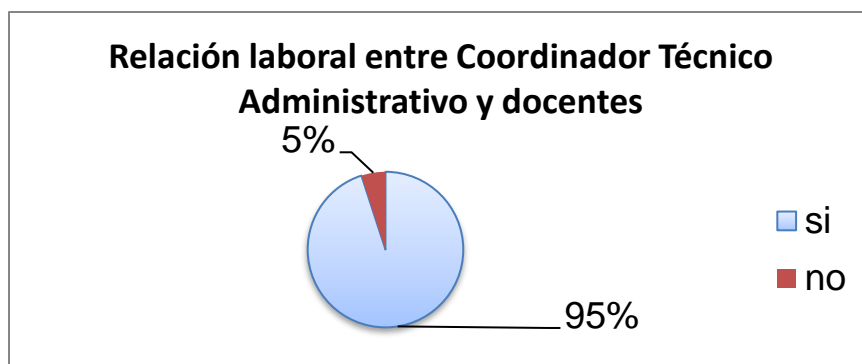
**Gráfica No. 21**



FUENTE: Boleta de encuesta. (Directores) 2017.

La mayoría afirma que sí existen algunos factores como la inexperiencia, el desconocimiento, también dicen que se debe al desinterés personal, toma de decisiones, falta de autoridad y poca supervisión, asimismo por la amistad y la confianza que existe entre Coordinador y director administrativo. Una cuarta parte de ellos dijeron que no existen factores.

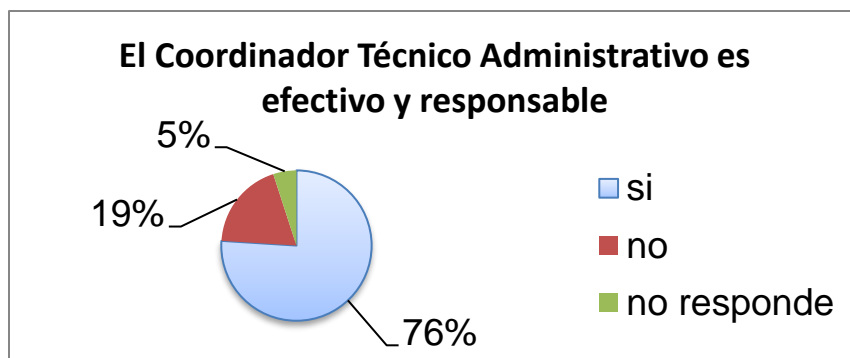
**Gráfica No. 22**



FUENTE: Boleta de encuesta. (Directores) 2017.

Casi el total manifiestan tener buena relación laboral entre Coordinador Técnico Administrativo y director, debido a que revelan que es comprensible, respetuosa, escucha, es flexible, posee buenas relaciones humanas, hace uso de la comunicación y aconseja.

### Gráfica No. 23

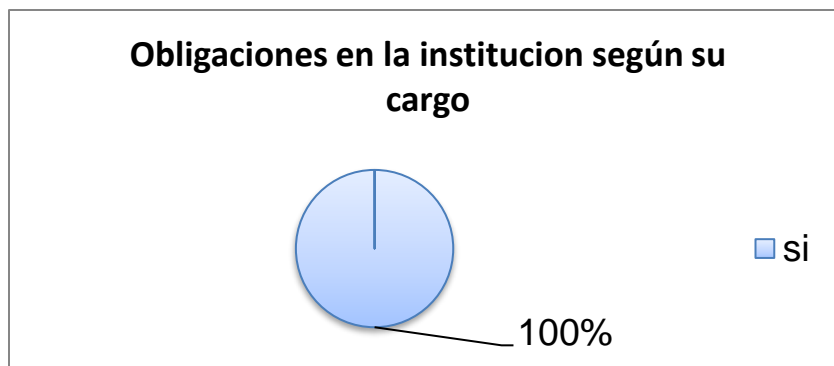


FUENTE: Boleta de encuesta. (Directores) 2017.

La mayoría consideran que el Coordinador Técnico Administrativo es efectivo y responsable para realizar su trabajo, puesto que indican que es, amable e informa acerca de las actividades a desarrollarse durante el ciclo escolar.

Por el contrario hay un pequeño sector que afirma, no es efectivo debido a que entrega la información pero a última hora, poca autoridad, falta carácter y actitud para resolver algún conflicto.

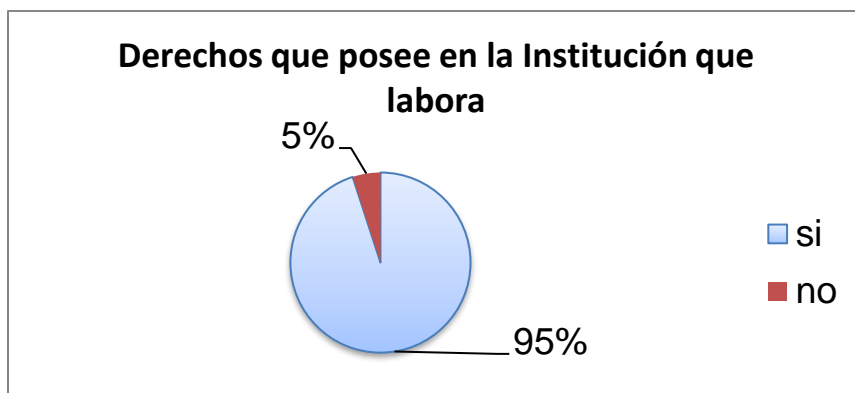
### Gráfica No. 24



FUENTE: Boleta de encuesta. (Directores) 2017.

Todos los directores son conscientes de sus obligaciones que poseen en la Institución Educativa en la que laboran, ellos señalan algunos como: ser responsable, participar en actividades sociales, culturales y deportivas, planificar sus actividades y cumplir con el horario de trabajo tanto de entrada como de salida. Estas obligaciones se encuentran establecidas en la legislación educativa.

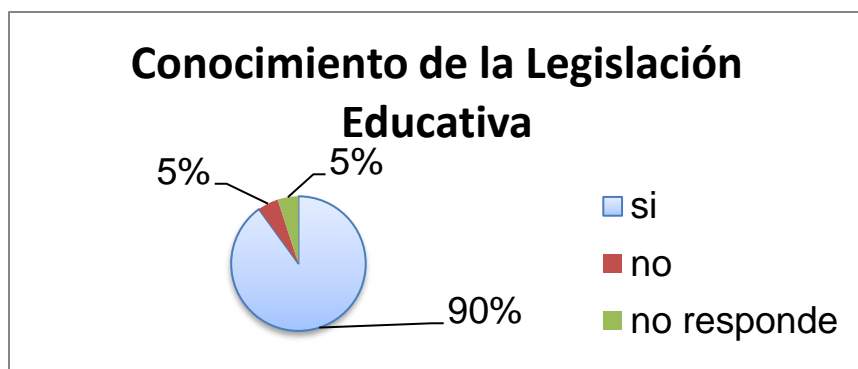
**Gráfica No. 25**



FUENTE: Boleta de encuesta. (Directores) 2017.

La mayoría de los directores conocen de sus derechos que poseen en la institución en la que laboran, según lo afirma casi el total de encuestados, entre ellos se encuentran mencionados los derechos a ausentarse cuando fallece un familiar, descanso por cumpleaños, licencias, libertad de cátedra en algunos casos cuando son directores con grado, por maternidad y por lactancia materna.

**Gráfica No. 26**

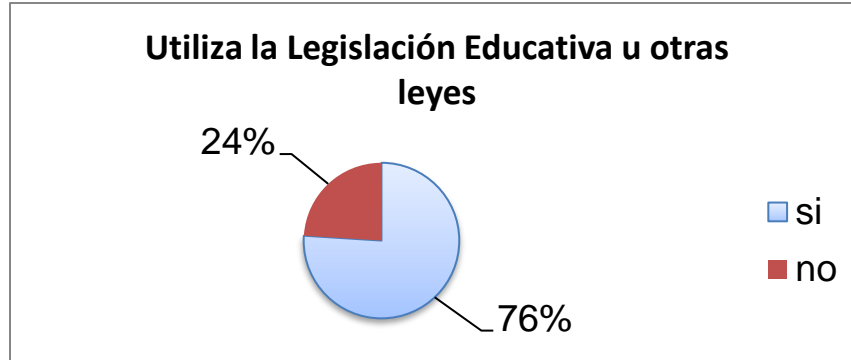


FUENTE: Boleta de encuesta. (Directores) 2017.

La mayoría de los encuestados conoce la legislación educativa, esto quiere decir que saben que existe una ley donde están estipulados las obligaciones y los derechos de cada uno como educadores.



## Gráfica No. 27

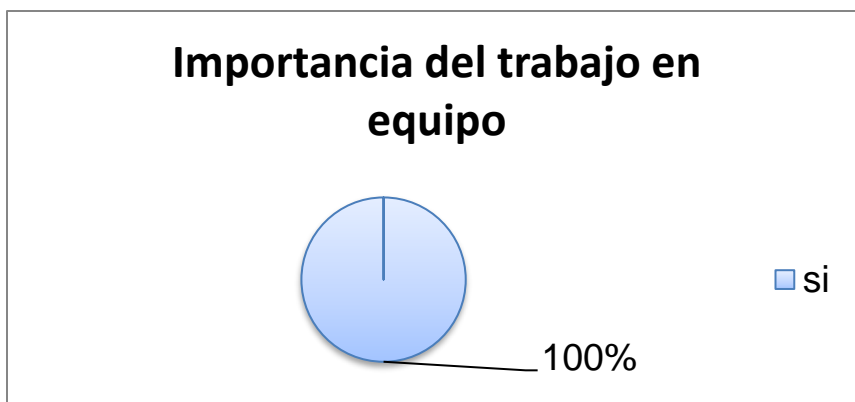


FUENTE: Boleta de encuesta. (Directores) 2017.

La mayoría utiliza la legislación educativa y otras leyes como: reglamento de evaluaciones, código de trabajo, ley de servicio civil, pacto colectivo, Ley de Educación Nacional, reglamento de convivencia pacífica y reglamento de excursiones como herramienta indispensable para resolver situación determinadas en el ámbito educativo.

Hay una cuarta parte que afirma que no utiliza ninguna ley, puesto que no han tenido problemas que resolver donde exista la necesidad de su aplicación para amparar en determinado momento, manifiestan tener tranquilidad, orden y disciplina en la institución.

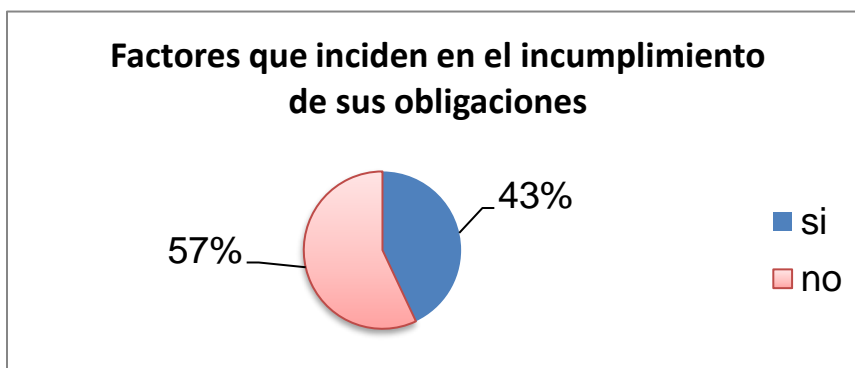
**Gráfica No. 28**



FUENTE: Boleta de encuesta. (Directores) 2017.

Para la totalidad, es importante el trabajo en equipo en las organizaciones educativas, puesto que fortalece las relaciones humanas, mejora la coordinación de las actividades, se logran los objetivos propuestos, se goza de un ambiente agradable, dinámico y motivacional y por ende se llega al éxito institucional buscando el bien común.

**Gráfica No. 29**

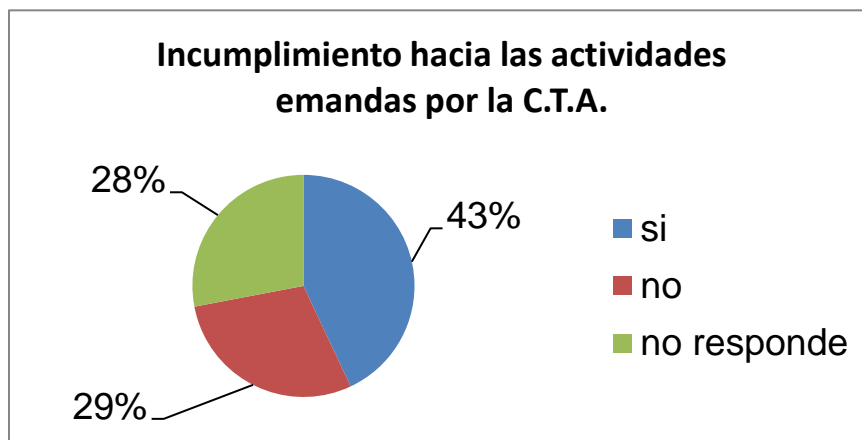


FUENTE: Boleta de encuesta. (Directores) 2017.

Cerca de la mitad manifestaron que si existen factores que inciden en el incumplimiento de sus obligaciones hacia la Coordinación Técnica Administrativa tales como: el tiempo factor principal que limita la realización de algunos procesos, doble jornadas de trabajo, exceso de trabajo, falta de comunicación o comprensión, falta de interés, irresponsabilidad, falta de apoyo por parte de los compañeros y en ocasiones falta de materiales o medios.

Un poco más de la mitad dicen que no existen factores que causas el incumplimiento de sus obligaciones, sin embargo se contradice puesto que algunos manifiestan que si existe incumplimiento por parte de los directores hacia la Coordinación Técnica Administrativa.

**Gráfica No. 30**



FUENTE: Boleta de encuesta. (Directores) 2017.

Predominan los docentes que manifiestan haber tenido falta o incumplimiento hacia las actividades emanadas por la Coordinación Técnica Administrativa, afirman que por falta de materiales, inasistencia a las reuniones de trabajo, a las capacitaciones, poca participación en los convivios distritales, en no entregar a tiempo un reporte o informes y en ocasiones se entrega pero fuera del tiempo estipulado.

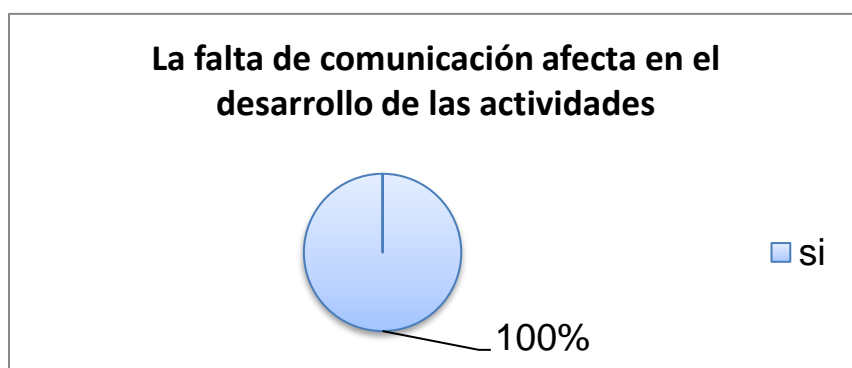
### Gráfica No. 31



FUENTE: Boleta de encuesta. (Directores) 2017.

El total de los directores testifican que es importante para mantener un orden y disciplina en las organizaciones educativas, pues beneficia directamente en el desempeño laboral para no perder la dirección y el control de la organización, siendo preciso primero analizar la decisión, conociendo los factores de riesgos y los posibles errores que se tendrían.

### Gráfica No. 32



FUENTE: Boleta de encuesta. (Directores) 2017.

Todos consideran que la falta de comunicación entre jefes y empleados afecta directamente en el desarrollo eficiente de sus actividades, puesto que no se goza de buenas relaciones laborales, trabajos incorrectos, deficiencia en la organización, se pierde el objetivo, se brinda mala información, no existe participación activa ni confianza para desarrollar actividades planificadas y por lo consiguiente no se cumple a cabalidad con lo establecido.



Mazatenango 28 de octubre de 2021  
Dic. T.G.C.P. No. 33-2021

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 **ASESORA PRINCIPAL** del trabajo de tesina titulado: **"Procedimientos administrativos del Distrito 10-09-10 de San Pablo Jocopilas, Suchitepéquez"** elaborada por la estudiante: **PEM/TAE Maydy Dalila Macario Quibajá** con carné **200941765** y **CUI 2580 05203 1008**. Considero que el mismo reúne los requisitos técnicos suficientes, en cuanto a: Calidad en su contenido, metódica de la investigación, pertinencia de los resultados y redacción; por lo que, me permito emitir **DICTAMEN FAVORABLE**, a fin de que continúe con el trámite respectivo.

Atentamente:

*"ID Y ENSEÑAD A TODOS"*

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Claudia Salome Gomez Hernandez', written over a horizontal line.

M.Sc. Claudia Salome Gómez Hernández  
ASESORA PRINCIPAL



Mazatenango, 28 de octubre de 2021  
Dic. T.G.C.P. No. 34 -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 30 de septiembre de 2017. Ref. E.P.F.S 34-2017 de la Coordinadora de las Carreras de Pedagogía Plan Fin de Semana y a lo establecido en el artículo 52. Inciso "c", 60 y 61, del **"Normativo de integración del Sistema de prácticas y Trabajo de Graduación de las carreras de Pedagogía Plan Fin de Semana del Centro Universitario de Sur Occidente"** en cumplimiento de mis funciones como **REVISOR** del trabajo de tesina: **"Procedimientos administrativos del Distrito 10-09-10 de San Pablo Jocopilas, Suchitepéquez"** elaborada por la estudiante: **PEM/TAE Maydy Dalila Macario Quibajá** con carné **200941765** y **CUI 2580 05203 1008**. Quien ha incorporado al informe final de su trabajo de tesina las correcciones pertinentes solicitadas; considero que el mismo reúne los requisitos técnicos de contenido y forma que me permite emitir **DICTAMEN FAVORABLE**, a fin de que continúe con el trámite respectivo.

Atentamente:

*"ID Y ENSEÑAD A TODOS"*

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Jorge Luis Archila Lemus", is written over a large, faint circular stamp or watermark.

Lic. Jorge Luis Archila Lemus  
REVISOR



Mazatenango 03 de noviembre 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 **“Procedimientos administrativos del Distrito 10-09-10 de San Pablo Jocopilas suchitepéquez”**, elaborada por la estudiante: **Maydy Dalila Macario Quibajá**, carné **200941765**, CUI **2580 05203 1008** de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa del Plan Fin de Semana del CUNSUROC.

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

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

Atentamente.

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**



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



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

**CUNSUROC/USAC-I-19-2022**

DIRECCIÓN DEL CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUROCCIDENTE,  
Mazatenango, Suchitepéquez, el cuatro de mayo de dos mil veintidós-----

Encontrándose agregados al expediente los dictámenes de la Terna Evaluadora y revisor, SE AUTORIZA LA IMPRESIÓN DE LA TESINA TITULADA: “FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA EFICIENCIA Y EFICACIA DE LA APLICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN LA COORDINACIÓN TÉCNICA ADMINISTRATIVA DE SAN PABLO JOCOPILAS, SUCHITEPÉQUEZ”, de la estudiante: **Maydy Dalila Macario Quibajá**, carné 200941765 CUI: 2580 05203 1008 de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, Plan Fin de Semana.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

M.A. **Eus Carlos Muñoz López**  
Director



/gris