

**Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario de Suroccidente
CUNSUROC
Mazatenango, Suchitepéquez**



TESINA

**“Relaciones interpersonales en la comunidad educativa de la Escuela Nacional
de Ciencias Comerciales y Básico Adscrito Jornada Nocturna”**

(Estudio realizado en Mazatenango, Suchitepéquez).

Por:

Débora Nohemí Alvarez Aparicio

Carné: 201547016

DPI: 2714883281003

deboraalvarez2024@gmail.com

Mazatenango, Suchitepéquez, septiembre de 2024.

**Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario de Suroccidente
CUNSUROC
Mazatenango, Suchitepéquez**



TESINA

**“Relaciones interpersonales en la comunidad educativa de la Escuela Nacional
de Ciencias Comerciales y Básico Adscrito Jornada Nocturna”**

(Estudio realizado en Mazatenango, Suchitepéquez).

Por:

Débora Nohemí Alvarez Aparicio
Carné: 201547016
DPI: 2714883281003
Asesora: Lcda. Sonia Marisol Orozco

Presentado en examen público de graduación ante autoridades del centro
Universitario de Suroccidente CUNSUROC, Universidad de San Carlos de
Guatemala, previo a conferir el título de:

Licenciada en Pedagogía y Administración educativa
Mazatenango, Suchitepéquez, septiembre de 2024.

Autoridades

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

M.A. Walter Ramiro Mazariegos Biolis Rector

Lic. Luis Fernando Cordón Lucero Secretario General

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

M.A. Luis Carlos Muñoz López Director en funciones

REPRESENTANTES DE PROFESORES

MSc. Edgar Roberto Del Cid Chacón Vocal

REPRESENTANTE GRADUADO DEL CUNSUROC

Lic. Vilser Josvin Ramírez Robles Vocal

REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

TPA. Angélica Magaly Domínguez Curiel Vocal

PEM y TAE. Rony Roderíco Alonzo Solís Vocal

COORDINACIÓN ACADÉMICA

MSc. Bernardino Alfonso Hernández Escobar
Coordinador Académico

Dr. Álvaro Estuardo Gutierrez Gamboa
Coordinador Carrera Licenciatura en Administración de Empresas

M.A. Rita Elena Rodríguez Rodríguez
Coordinadora Carrera de Licenciatura en Trabajo Social

Dr. Nery Edgar Saquimux Canastuj
Coordinador de las Carreras de Pedagogía

MSc. Víctor Manuel Nájera Toledo
Coordinador Carrera Ingeniería en Alimentos

Dr. Mynor Raúl Oztzy Rosales
Coordinador Carrera Ingeniería Agronomía Tropical

MSc. Karen Rebeca Pérez Cifuentes
Coordinadora Carrera Ingeniería en Gestión Ambiental Local

MSc. Tania María Cabrera Ovalle
Coordinadora Carrera de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales
Abogacía y Notariado

Lic. José Felipe Martínez Domínguez
Coordinador de Área

CARRERAS PLAN FIN DE SEMANA

Lic. Néstor Fridel Orozco Ramos
Coordinador de las Carreras de Pedagogía

M.A. Juan Pablo Ángeles Lam
Coordinador Carrera Periodista Profesional y
Licenciatura en Ciencias de la Comunicación

Dedicatoria

A NUESTRO CREADOR

Por la oportunidad que me da de estar viva, porque a pesar de todas las circunstancias que se me presentaron en este proceso, nunca me abandonó, por ser mi fuente de sabiduría. Por ser mi fuerza en momentos de debilidad, mi salud en tiempos de enfermedad, mi felicidad en medio de la tristeza, por ser mi todo a pesar de mis errores y por amarme, aunque no lo merezca; por permitirme alcanzar este triunfo y hacer realidad un sueño que nació desde que era una niña. ¡Gracias Dios!

A MI MADRE

La heroína de mi vida y a quien le debo esta victoria, gracias por siempre estar y enseñarme a luchar por lo que quiero, por esas oraciones diarias por mi vida y mi salud, que sin duda me fortalecieron para finalizar el proceso; por su amor tan sincero, por sus atolitos a los que no les hacía falta el ingrediente de la esperanza.

A MI PADRE

Por su motivación y amor, por ser mi héroe y el hombre que después de Dios me ama y apoya con sinceridad. Gracias por creer en mí y ayudarme ¡Te amo papito!

A MIS HERMANOS

Que siempre han creído en mí y me han brindado su apoyo moral, gracias a mi hermanito por fortalecer mi fe y por sus lindas canciones, a mi hermanita por sus abrazos y besos que son mi motor para seguir adelante en la vida.

A MI HERMOSA OSITA (Q.E.P.D)

Mi pequeña perrita, mi amiga desde el 2019, quien siempre me acompañaba en la esquina de mi cama cuando hacía mis tareas y elaboraba este trabajo, te amaré por siempre y mira ¡Lo logramos mi preciosa! ¡Gracias por estos 9 años!

Agradecimientos

A DIOS

Ser supremo que vive y reina para siempre, quien da la sabiduría e inteligencia para que el ser humano alcance sus sueños y disfrute su vida en todas las áreas.

A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Por ser una Casa de Estudios con convicciones sólidas y formar personas de bien que aporten desarrollo a la sociedad.

AL CENTRO UNIVERSITARIO DE SUROCCIDENTE DE MAZATENANGO SUCHITEPÉQUEZ

Por hacer de mí, una profesional con valores y deseos de superación con ansias de retribuir a la sociedad guatemalteca todo lo que me ha brindado.

A MI COORDINADOR DE CARRERA

Licenciado Nestor Fridel Orozco Ramos, por su tiempo y apoyo en este proceso, gracias por siempre instarme a finalizar la carrera.

A LOS DOCENTES

Por su aporte significativo a mi vida profesional, por llenarme de aliento y confianza.

A MI AMADO LUIS SANTIAGO CORONADO

Por su apoyo incondicional; por sus oraciones y palabras de fe cuando estaba desanimada, gracias por llegar a mi vida y hacerme ver que con la ayuda de Dios todo es posible.

A MIS AMIGOS Y AMIGAS

Por regalarme momentos de felicidad, por hacerme olvidar el estrés y la presión de la vida, gracias por las palabras de ánimo, por escucharme una y otra vez. Los amo mucho, y le pido a Dios que nunca se vayan de mi vida, me hacen tanto bien.

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

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

Índice

Contenido	Página
Resumen	I
Abstract	II
Introducción	1
Capítulo I	3
1.1 Planteamiento del problema	3
1.2 Definición del problema	5
1.3 Objetivos	6
1.3.1 Objetivo general	6
1.3.2 Objetivos específicos	6
Capitulo II	7
2.1 Descripción metodológica	7
Capítulo III	9
3.1 Marco Teórico	9
3.1.1 Base Legal	9
3.1.1.1 Constitución Política de la República de Guatemala	9
a. Sección Cuarta - Artículo 71 – Educación - Derecho a la educación.	9
b. Sección Cuarta - Artículo 72 – Fines de la Educación	10
c. Sección Cuarta - Artículo 74 – Educación Obligatoria	10
3.1.1.2. Ley de Educación Nacional Decreto Legislativo No. 12-91	11
a. Título I Capítulo I – Principios	11
3.2. Administración educativa	11
3.2.1 Funciones de la administración educativa	12
3.2.1.1 Planificación	12
3.2.1.2 Organización	12
3.2.1.3 Dirección	13
3.2.1.4 Control	13
3.2.2 Tipos de administración educativa	14
3.2.2.1 Administración pública	14

3.2.2.2 Administración cooperativa	14
3.2.2.3. Administración privada	15
3.3 Dirección educativa	15
3.3.1 Rol del director escolar	15
3.3.2 Funciones del director escolar	16
3.3.3 Obligaciones del director escolar	16
3.3.4 Responsabilidades del director escolar.....	16
3.4 Escuelas nocturnas	17
3.4.2 Funciones.....	17
3.4.3 Importancia.....	18
3.4.4 Población estudiantil.....	18
3.5 Comunidad Educativa	19
3.5.1 Director.....	19
3.5.2 Docentes	20
3.5.3 Padres de familia.....	21
3.5.4 Estudiantes.....	21
3.6 Niveles educativos del nivel medio	22
3.6.1 Ciclo Básico.....	22
3.6.2 Ciclo diversificado.....	23
3.7 Relaciones Interpersonales	23
3.7.1 Relaciones Interpersonales en los miembros de la Comunidad Educativa.	24
3.7.1.1 Relaciones Interpersonales y su incidencia en los estudiantes.....	25
3.7.1.2 Relaciones Interpersonales y su incidencia en los docentes.....	25
3.7.2 Base de las relaciones interpersonales.....	26
3.7.3 Relaciones interpersonales en el manejo de conflictos.....	27
3.8 Comunicación	28
3.8.1 Tipos de Comunicación	28
3.8.1.1 Externa	29

3.8.1.2 Interna	29
Capítulo IV	30
4.1 Análisis de resultados	30
4.2 Discusión de resultados	38
Capítulo V	39
5.1 Conclusiones	39
5.2 Recomendaciones	40
5.3 Propuesta	41
5.3.1 Título de propuesta	41
5.3.2 Objetivo	41
5.3.3 Justificación	41
5.3.4 Descripción	41
5.3.5 Plan de intervención	43
5.3.6 Beneficiarios	44
5.3.7 Resultados esperados	45
5.3.8 Cronograma	46
5.4 Referencias	47
Capítulo VI	49
6 Anexos	49
6.1 Instrumentos de campo (modelo)	49
6.2 Gráficas dirigidas a docentes	57

Índice de Gráficas

1. Experiencia docente	57
2. Liderazgo efectivo	58
3. Autoevaluación profesional.....	59
4. Relaciones interpersonales.....	60
5. Promoción de relaciones interpersonales	61
6. Problemáticas interpersonales.....	62
7. Relaciones interpersonales de la comunidad educativa.....	63
8. Relaciones interpersonales efectivas.....	64
9. Problemas interpersonales en las instituciones	65
10. Solución de problemas interpersonales	66
11. Trabajo en equipo en la comunidad educativa	67
12. Relaciones interpersonales y calidad educativa.....	68
13. Elementos de las relaciones interpersonales	69
14. Dedicación estudiantil	70
15. Comportamiento estudiantil efectivo	71
16. Evaluación profesional.....	72
17. Relaciones interpersonales estudiantiles	73
18. Promoción de relaciones interpersonales	74
19. Problemáticas interpersonales de la comunidad educativa	75
20. Conocimiento de las relaciones interpersonales	76
21. Disponibilidad de las relaciones interpersonales.....	77
22. Surgimiento de problemáticas interpersonales.....	78
23. Soluciones de problemáticas interpersonales	79
24. Manifestación de trabajo en equipo	80

25. Incidencia de las relaciones interpersonales	81
26. Efectividad de los elementos interpersonales	82

Resumen

Este estudio de investigación fue elaborado en relación al tema de relaciones interpersonales en la comunidad educativa de la Escuela Nacional de Ciencias Comerciales y Básico Adscrito de Mazatenango, Suchitepéquez, se basa en mejorar las relaciones antes mencionadas por medio de actividades que fomenten la convivencia pacífica entre los miembros y por ende mejoren las relaciones interpersonales.

Para efecto, se utilizó la Investigación descriptiva, porque través de ella se pudo describir la realidad educativa que se vive en cuanto al tema de relaciones interpersonales en la comunidad educativa de la Escuela. También se determinaron factores que limitaban el desarrollo efectivo de las relaciones, y por ende entorpecen las actividades administrativas y pedagógicas dentro de la institución.

Según la investigación realizada se determina que, en la comunidad educativa de la Escuela, los miembros tienen deficiencias para relacionarse de manera efectiva, lo que requiere de un plan de intervención que coadyuve al mejoramiento de las relaciones interpersonales, mediante actividades de convivencia que fomenten el trabajo en equipo, el diálogo, la comunicación asertiva, la práctica de valores como la empatía, el respeto, la tolerancia y la responsabilidad.

Abstract

This research study was developed in relation to the topic of interpersonal relations in the educational community of the National School of Commercial and Basic Ascribed Sciences of Mazatenango, Suchitepéquez, it is based on improving the aforementioned relationships through activities that promote peaceful coexistence between members and therefore improve interpersonal relationships.

For this purpose, descriptive research was used, because through it it was possible to describe the educational reality that exists regarding the subject of interpersonal relations in the educational community of the School. Factors were also determined that limited the effective development of relationships, and therefore hinder the administrative and pedagogical activities within the institution.

According to the research carried out, it is determined that in the School, the members have deficiencies to relate effectively, which requires an intervention plan that contributes to the improvement of interpersonal relations, through coexistence activities that promote teamwork, dialogue, assertive communication, the practice of values such as empathy, respect, tolerance and responsibility.

Introducción

Las relaciones interpersonales son indispensables debido a que, a través de ellas, el ser humano obtiene importantes refuerzos sociales del entorno que favorecen su adaptación al mismo, tomando en consideración que es un ser social por naturaleza. Actualmente, estas relaciones constituyen una parte fundamental para el desarrollo del clima organizacional de las instituciones y se crean por las actitudes, convivencias, empatías y todos aquellos factores que son capaces de expresar los seres humanos en cuanto a su individualidad.

Se hace entonces imprescindible el estudio de las relaciones interpersonales como una herramienta que aporta beneficios útiles, en la medida en que se utilicen, para afrontar situaciones laborales y mejorar el clima organizacional que se desarrolla en la institución educativa; esto implica que todos los miembros de la comunidad educativa estén dispuestos a progresar y hacer los cambios necesarios con la finalidad de dar respuesta a la demanda de la sociedad en cuanto a educación de calidad.

El informe de tesina está conformado por seis capítulos, los cuales describen de manera detallada los pasos ejecutados durante el desarrollo del trabajo investigativo.

El Capítulo I contiene los aspectos básicos de la problemática a investigar, estos son: el planteamiento, la definición del problema y los objetivos que describen el porqué de la investigación.

El Capítulo II está conformado por las acciones que utilizó el investigador para indagar acerca del objeto de estudio, así como los fundamentos legales del mismo, entre estas se pueden mencionar: la lectura de artículos de la Constitución Política de la República de Guatemala, revisión de la Ley de Educación Nacional, libros de investigación y documentos de internet.

El Capítulo III incluye el marco teórico en el que se enlistan una serie de conceptos definidos y fundamentados bibliográficamente, en busca de sustentar el estudio realizado sobre el tema de las relaciones interpersonales en la comunidad educativa.

El Capítulo IV se basa en la discusión y análisis de los resultados que se alcanzaron de las diferentes técnicas de recolección de datos entre los que se encuentran: entrevista, encuestas, aplicadas en línea por medio de la aplicación de WhatsApp y Google Drive.

El Capítulo V incluye la propuesta en la que se describe la manera en que se pueden fortalecer las relaciones interpersonales en la comunidad educativa, los objetivos, la justificación, la descripción, el plan de intervención, los beneficiarios, los resultados esperados, el cronograma de actividades y fuentes bibliográficas.

El capítulo VI engloba los anexos que son el respaldo de la Investigación realizada; se pueden mencionar: los modelos de instrumentos de recolección de datos que fueron indispensables para conocer acerca de las relaciones interpersonales.

A partir de lo expuesto se presenta la invitación a la respectiva lectura de esta tesina efectuada en el contexto del municipio de Mazatenango, Suchitepéquez.

Capítulo I

1.1 Planteamiento del problema

La institución que atiende a una población de 200 estudiantes y se caracteriza por brindar oportunidad de preparación académica a personas que solo pueden estudiar en la jornada nocturna, en virtud de su relación laboral.

Ahora bien, en el establecimiento educativo laboran once profesores de enseñanza media y un licenciado en pedagogía, cada uno de ellos realiza la labor docente, es preciso mencionar que uno de los docentes también ejecuta el puesto de director. En su totalidad el personal es profesional, cabe destacar que se dispone con el apoyo de tres oficinistas, quienes se encargan de atender a discentes y padres de familia y de realizar los diferentes trámites administrativos solicitados por las autoridades educativas.

La jornada de estudios en el establecimiento, se extiende de 19:00 a 22:00 horas, en este lapso se han evidenciado causas que interfieren en las relaciones interpersonales, una de ellas es el desinterés de los individuos por el desarrollo de la Institución, eso los limita a trabajar por objetivos en común; por lo tanto actúan apáticamente al trabajo en equipo y la comunicación, lo anterior provoca acomodamiento; por ende, no se esfuerzan en cultivar las relaciones interpersonales; ejecutan los procesos administrativos y actividades pedagógicas con deficiencia.

Se evidencia la falta de compromiso, respeto jerárquico en la institución, porque cada individuo realiza lo que mejor considera, esto genera división, así como distorsión de información. Cabe destacar que el director es un líder democrático, pero en varias ocasiones no ejecuta su liderazgo de manera correcta, porque permite a los docentes actitudes inapropiadas, debido a que estos toman decisiones que no les competen, demuestran desobediencia y provocan mal ejemplo a los discentes, quienes notan ese comportamiento negativo.

Además, las relaciones interpersonales son una fuente de aprendizaje que coadyuvan al desarrollo asertivo de las relaciones, por ende, deben fortalecerse día a día en cada uno de los miembros de la comunidad educativa debido a que estas interacciones son un excelente recurso de enriquecimiento personal y proporciona pautas

de comportamiento social, información y opinión con el fin de brindar un ambiente armonioso. Entonces, los docentes, director y personal administrativo deben de manifestar actitudes positivas y manejar buenas relaciones interpersonales que sirvan de ejemplo tanto a los estudiantes como a los padres de familia, para que ellos adopten una comunicación asertiva que beneficie a todos. En función de ello, se espera que las relaciones interpersonales se desarrollen de forma asertiva dentro de la institución, en consideración que, al lograrlo, se garantiza el desarrollo de la institución, tanto en el ámbito administrativo como en el pedagógico.

Para continuar, en la actividad de los miembros de la comunidad educativa es notable la falta de práctica de valores como la empatía, tolerancia y comprensión; lo que constantemente suscita conflictos entre el personal administrativo, docente, estudiantes y padres de familia, porque no existe una comunicación asertiva entre ellos, y se crea un ambiente desagradable. Asimismo, la comunidad educativa de la institución posee factores negativos que se evidencian en las relaciones interpersonales de los diferentes miembros; mismos factores que deben ser estudiados y analizados para dar una solución al problema.

Este estudio de investigación tiene como objetivo responder a las siguientes interrogantes: ¿Cómo se desarrollan las relaciones interpersonales en la comunidad educativa de la Escuela Nacional de Ciencias Comerciales y Básico Adscrito Jornada Nocturna de Mazatenango, Suchitepéquez? ¿En qué manera repercuten las relaciones interpersonales en la calidad educativa de la Escuela Nacional de Ciencias Comerciales y Básico Adscrito Jornada Nocturna de Mazatenango, Suchitepéquez?

1.2 Definición del problema

Las relaciones interpersonales son el conjunto de interacciones entre dos o más personas que constituyen un medio eficaz para la comunicación, expresión de sentimientos y opiniones. Cabe destacar, que son el origen de oportunidades, diversión y entretenimiento de los seres humanos, se consideran una fuente de aprendizaje, que en ocasiones puede molestar o incomodar a los individuos, son un excelente medio de enriquecimiento personal, trato humano, pautas de comportamiento social y la satisfacción de la curiosidad, pues los seres humanos son una fuente ilimitada de sorpresas, novedades, información y cambio de impresiones.

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

Por ello, se hace necesario conocer la manera en que se están dando las relaciones interpersonales en los miembros de la Institución.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

- * Evaluar las relaciones interpersonales en la comunidad educativa para el desarrollo eficiente de los procesos pedagógicos y administrativos de la Escuela Nacional de Ciencias Comerciales y Básico Adscrito de Mazatenango, Suchitepéquez.

1.3.2 Objetivos específicos

- * Identificar los problemas que se interponen para que las relaciones interpersonales sean efectivas.
- * Describir la manera en que se deben desarrollar las relaciones interpersonales en la comunidad educativa de la Escuela.
- * Determinar la importancia de las relaciones interpersonales para mejorar los procesos educativos de la Institución.
- * Formular la propuesta denominada “Manual de Destrezas básicas para mejorar las Relaciones Interpersonales”.

Capítulo II

2.1 Descripción metodológica

La Constitución Política de la República de Guatemala fue utilizada para fundamentar el derecho a la educación como la base legal en establecer que todo ciudadano debe estar inmerso en el sistema educativo nacional a pesar de las circunstancias adversas que este posee, debido a que el Estado tiene la obligación, por ende, ha posibilitado la creación de centros educativos que se adapten a las necesidades de población.

La Ley de Educación estableció las directrices de la educación que el Estado de Guatemala quiere concretar a través de las entidades que la administran con el fin de desarrollar procesos pedagógicos y administrativos que se encarguen de asegurar el desarrollo y perfeccionamiento integral del ser humano.

Se consultaron libros para establecer que las relaciones interpersonales dentro de la estructura organizacional de las entidades juegan un papel importante para que estas alcancen la eficiencia y eficacia que se traducen en la productividad de la misma. Las instituciones educativas no están ajenas a ellas debido a que estas están conformadas por personas de diferente temperamento, caracteres y personalidad que inciden en el servicio que se le proporciona a la comunidad educativa.

Adicionalmente se revisaron documentos digitales y páginas de internet que contribuyeron a fundamentar teóricamente todo lo referente a la comunidad educativa, las relaciones que en ella se desarrollan, los factores que intervienen para que los miembros puedan relacionarse, la comunicación como base fundamental en las relaciones interpersonales de la comunidad educativa, debido a que es necesario aprender a escuchar, comprender y comunicarse.

Asimismo, se utilizaron técnicas de recolección de información las cuales fueron: la entrevista y la encuesta. La entrevista se realizó de manera digital, mediante unas de las aplicaciones que posee Google llamada Google Drive, en la que se plantearon una serie de interrogantes que permitió tener el conocimiento de cómo el director fomenta las relaciones interpersonales, y que factores inciden para que estas sean efectivas. La

encuesta fue realizada mediante acciones anteriormente descritas, en donde se redactó una serie de preguntas a los docentes en cuanto a las relaciones interpersonales que desarrollan con el director, compañeros docentes, estudiantes y padres de familia.

Incluso, se hizo necesario la búsqueda del Acuerdo Ministerial No. 373 emanado del Ministerio de Educación, esto para fundamentar la Creación de la Escuela que actualmente atiende a una población de 200 estudiantes.

Capítulo III

3.1 Marco Teórico

3.1.1 Base Legal

3.1.1.1 Constitución Política de la República de Guatemala

La Constitución Política de la República de Guatemala es la carta magna del país que tiene la finalidad de organizar jurídica y políticamente al Estado, de esta manera logra establecer leyes e instituciones que velan por el cumplimiento y respeto de cada uno de los derechos humanos de las personas guatemaltecas. Estos aspectos denotan la responsabilidad que tiene el Estado en propiciar las condiciones apropiadas para el bienestar social para toda la población.

Un derecho indispensable que establece la Constitución Política de la República de Guatemala es el derecho de la educación, donde el Estado de Guatemala debe garantizar a toda la población en general el servicio educativo sin discriminación alguna refiriéndose a las personas con o sin discapacidad, y desarrollar personas competentes mediante una formación integral. Entonces el servicio educativo a través de la labor de los directores y docentes no solo deben formar personas trabajadoras, sino personas que amen el trabajo; no sólo individuos con conocimientos, sino con amor al conocimiento; no sólo seres puros, sino con amor a la pureza; no sólo personas justas, sino con hambre y sed de justicia (Brown, 2018).

a. Sección Cuarta - Artículo 71 – Educación - Derecho a la educación.

En este artículo se establece que todo ciudadano posee el derecho a la educación, la libertad de enseñanza y de criterio docente. Se enmarca que es obligación del Estado proporcionar y facilitar educación a sus habitantes sin discriminación alguna y se declara menester el funcionamiento de centros educativos culturales y museos (Constitución Política de la República de Guatemala, 1985).

Entonces, todos los ciudadanos guatemaltecos tienen la oportunidad de educarse, no importando la condición física, económica o social en la que

se encuentren, tomando en consideración que es una obligación del Estado brindar los recursos para que el acto educativo pueda darse.

b. Sección Cuarta - Artículo 72 – Fines de la Educación

Este artículo menciona que el fin primordial de la educación es el desarrollo integral de la persona, el conocimiento de la realidad y cultura nacional y universal. La educación no sólo debe promover las competencias básicas tradicionales, sino que ha de proporcionar los elementos necesarios para ejercer plenamente la ciudadanía, contribuir a una cultura de paz y a la transformación de la sociedad (Delors, 1996). De tal manera que la educación busca que la sociedad tenga un desarrollo evidente y a que a través de este, cada ciudadano goce de una mejor calidad de vida.

c. Sección Cuarta - Artículo 74 – Educación Obligatoria

Este artículo manifiesta que todos los guatemaltecos poseen el derecho y la obligación de recibir la educación inicial, preprimaria, primaria y básica, dentro de los límites de edad que fije la ley. Además, establece que la educación es gratuita y que el estado debe proveer becas y créditos para que lo anterior se cumpla. La educación científica, la tecnológica y la humanística constituyen objetivos que el Estado deberá orientar y ampliar permanentemente, asimismo promoverá la educación especial, la diversificada y la extra escolar (Constitución Política de la República de Guatemala, 1985)

Entonces, la educación es un derecho inherente de todo guatemalteco, el Estado lo promueve y lo impone, de esta manera existen más posibilidades de superación académica y por ende el desarrollo de la nación. A pesar que existen leyes que respaldan el sistema educativo de niños y jóvenes en nuestro país es menester que los modelos educativos sean seleccionados de una manera correcta en el proceso de enseñanza.

3.1.1.2. Ley de Educación Nacional Decreto Legislativo No. 12-91

La ley que rige a nivel nacional el tema educativo es la Ley de Educación nacional, esta fue redactada en consideración a las demandas del país, debido a que Guatemala es un país multilingüe, multiétnico y pluricultural y por ende requiere de un proceso regionalizado, bilingüe y con una estructura descentralizada a nivel nacional (Ley de Educación Nacional Decreto Legislativo, 1991).

a. Título I Capítulo I – Principios

En este capítulo se encuentran los principios de la educación guatemalteca, en cuanto a que es un derecho inherente de la persona humana y una obligación del Estado, se hace énfasis en el respeto a la dignidad de la persona humana y el cumplimiento efectivo de los derechos humanos, también en que la educación tiene al educando como centro y sujeto del proceso educativo, se establece que la educación está orientada al desarrollo y perfeccionamiento integral del ser humano a través de un proceso permanente, gradual y progresivo, en ser un instrumento que coadyuve a la conformación de una sociedad justa y democrática y se realiza en un entorno multilingüe, multiétnico y pluricultural en función de las comunidades que la conforman. La educación es un proceso científico.

3.2. Administración educativa

Marconi (2013) indica que la administración educativa es el orden de las actividades que se realizan en las organizaciones educativas para el logro de sus objetivos y metas. Esto se lleva a cabo de acuerdo al rol del administrador educativo junto al personal que integra las instituciones educativas planifican, organizan, ejecutan, controlan y evalúan cada las actividades que se realizan para que se desarrollen en los estudiantes las capacidades y transmisión de conocimiento sea pertinente.

Los objetivos y metas de la educación es formar personas capaces de enfrentar problemas del contexto donde viven, al ser capaces de realizar esto serán parte importante para el desarrollo de un país, donde los valores y principios son fundamentales

para poder alcanzarlos. Entonces la administración educativa tiene la finalidad de mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje utilizando todos los recursos y el control que tenga de cada uno de ellos que brinde a la comunidad educativa de calidad.

3.2.1 Funciones de la administración educativa

3.2.1.1 Planificación

La planificación dentro de la administración educativa juega un papel muy importante porque a través de ella se logran establecer cada una de las actividades, tiempo, recurso y tiempo que ayudara a concretarlas a lo largo del ciclo escolar, por eso se necesita que los administradores educativos al planificar consideren cada uno de los aspectos que son indispensables para alcanzar el éxito dentro de las entidades educativas, porque este proceso es indispensable para al alcanzar un objetivo, una meta determinada (Meggison, 2009).

Los objetivos de la educación están enfocados en propiciar un servicio educativo de calidad y sea pertinente a las necesidades estudiantiles de los discentes, pero para alcanzarlos es necesario que los directores escolares establezcan actividades que incidan en el mejoramiento de los procesos administrativos y pedagógicos que se efectúan dentro de las entidades educativas.

3.2.1.2 Organización

La organización dentro de la administración que se desarrolla en los centros educativos es determinante para “ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de la organización” (Stoner, Freeman, & Gilbert, 1996). Esto contribuye en la eficiencia y eficacia de cada una de las actividades que los profesionales de la educación realizan e incidir en la calidad del servicio educativo de calidad.

Esto demuestra la importancia que tiene la organización para la administración de las entidades educativas porque a través de esta función se logra establecer

que profesional será responsable de cumplir cada actividad, por ejemplo: la comisión de los centros educativos se deriva de la organización de los profesionales en búsqueda en descentralizar las responsabilidades de los directores en beneficio del servicio educativo.

3.2.1.3 Dirección

Stoner, et al (1996) establece que dirigir hace referencia a la acción de influir y motivar a los empleados para que realicen sus funciones, obligaciones y responsabilidades de manera eficiente. Sin embargo, esta función ejecutada por los administradores educativos tiene como finalidad disponer de un clima organizacional apropiado dentro de los centros de estudios, donde el personal docente y administrativo este enfocados en su quehaceres, y no en problemáticas originadas por inconformidades derivadas de las decisiones tomadas dentro de las mismas.

También la dirección es utilizada por los administradores educativos para brindarle asesoramiento a las actividades que se realizan en las dependencias del sector educativo, por ejemplo: la labor del director escolar se caracteriza por indicarle los rumbos a los docentes respecto a las funciones que estén realizando de manera incorrecta, para que estos las mejoren e incidan en la calidad del servicio educativo que proporcionan las entidades educativas a la población estudiantil.

3.2.1.4 Control

Esta función administrativa tiene la finalidad de medir y corregir las acciones de manera individual y grupal sean realizadas de manera eficiente con la finalidad de alcanzar los objetivos organizacionales de las entidades (Koontz & Weihrich, 1998). En el marco educativo el control es indispensable para verificar como el personal docente y administrativo están cumpliendo con sus quehaceres, y al presentar deficiencias se promueven acciones como capacitaciones, talleres o charlas para mejorarlas.

Sin embargo, al no cumplir con esta función de la administración dentro de las entidades educativas afectan los objetivos que estas pretenden alcanzar a través del personal administrativo y pedagógico que la integran, por eso es necesario que los directores escolares deben de verificar constantemente cada una de las actividades que se realizan con la finalidad de asegurar la calidad de la educación proporcionada a los discentes.

3.2.2 Tipos de administración educativa

3.2.2.1 Administración pública

La administración pública hace referencia a la gestión que realiza el Organismo Ejecutivo por medio de los Ministerios para brindar los servicios mediante la política de descentralización (Castelazo, 2007). Esto contribuye en la creación de entidades que se encargan de asegurar que los servicios sean brindados a cada una de las personas de manera igualitaria. Entre estos servicios se encuentran el educativo donde el Estado de Guatemala por medio del Ministerio de Educación logra propiciar las condiciones apropiadas para que la población tenga acceso y eduque de manera integral.

3.2.2.2 Administración cooperativa

La administración cooperativa nace de manera voluntaria para conformar entidades democráticas cuya finalidad están centradas en alcanzar los objetivos que propiamente la han originado de acuerdo al contexto donde se encuentra inmersas. En el ámbito educativo existen entidades que disponen de este tipo de administración, por ejemplo: las instituciones de educación básica por cooperativa nacieron con el propósito de atender a la población estudiantil en cooperación con las municipalidades de diferentes sectores, ante la necesidad de estas entidades que se encargarán de brindar el servicio educativo en el nivel medio.

3.2.2.3. Administración privada

Administración Privada (2014) la define como la actividad que es ejecutada por entidades no gubernamentales que tiene la finalidad de lucrarse con base a un plan, cuyo fin está enfocado en el crecimiento económico en el mercado local e internacional, por ejemplo: los establecimientos educativos de este sector se caracterizan en beneficiarse del servicio educativos brindado por ellos, considerado la calidad del mismo para disponer de su prestigio. Sin embargo, estas se caracterizan por enfocarse en la fuerza de trabajo de las personas que las constituyen y así alcanzar los objetivos que persiguen, en el sector educativo es el personal docente y administrativo.

3.3 Dirección educativa

La dirección educativa es considerada como el proceso planificado y organizado que es promovido por el profesional que se encarga de gestionar a la entidad educativa donde involucra, motiva, guía y brindar cuentas a toda la comunidad educativa, de tal manera que unifica los esfuerzos de todas las personas involucradas en el servicio educativo con la finalidad de alcanzar los objetivos que estas persiguen y se traducen en un procesos formativos pertinentes a las necesidades estudiantiles y sociales de los discentes.

3.3.1 Rol del director escolar

Freire & Miranda (2004) establece que el director escolar, posee un rol fundamental para lograr el éxito en el funcionamiento del establecimiento educativo. Para cumplir con ello requiere de una formación especializada, puesto que el rol directivo exige contar con las herramientas indispensables para una dirección efectiva; influyen algunos factores, como la falta de incentivos, capacitaciones y motivación a los directores.

En el marco contextual de Guatemala la función administrativa del director ha tenido poco interés en que se desarrolle, de parte de las autoridades educativas, lo que tiene una implicación fuerte en el manejo de los centros educativos con todos los sujetos que interactúan en el hecho educativo, como lo son: los docentes, estudiantes, padres de familia, autoridades educativas y comunidad en general.

Lo cual deriva que en el país no existe un programa o carrera que forme profesionales en dirección escolar en los diferentes niveles del sistema educativo.

3.3.2 Funciones del director escolar

Cárdenas (2010) describe que las funciones de los profesionales que actúan como directores escolares se centran en los aspectos pedagógicos, administrativos y legales que son parte importante para fomentar el trabajo en equipo, colaboración entre el personal, sensibilización hacia las preocupaciones y aspiraciones no sólo de los estudiantes sino también de sus padres, la planificación y aplicación con visión de futuro de toda una serie de cuestiones administrativas como la contratación o iniciación del personal, mejoramiento del edificio escolar, pedidos de equipamiento y organización de la escuela en general.

3.3.3 Obligaciones del director escolar

Entre las obligaciones que posee el director escolar es la aplicación del proceso administrativo que le permita planificar, organizar y controlar cada una de las actividades para que sean desarrolladas por el personal docente en las entidades educativas (Ley de Educación Nacional, 1991). Esto posibilita la calidad del servicio educativo, porque la inexistencia de este elemento que es indispensable para que los objetivos organizacionales de estos entes sean alcanzados de manera exitosa.

También el conocimiento de la base legal de la educación por parte de los directores es fundamental para ampararse y sancionar acciones de carácter administrativo y pedagógicos que pueda suscitar dentro de la entidad educativas. Sin embargo, el desconocimiento puede provocar negligencias administrativas ante procesos que estén realizados de manera inadecuada y lo que es una realidad que estos no deben alegar ignorancia ante la ley.

3.3.4 Responsabilidades del director escolar

Ley de Educación Nacional (1991) establece que el director escolar debe asumir las responsabilidades de manera conjunta con el personal docente de las entidades educativas el proceso de enseñanza-aprendizaje, es decir; el administrador

educativo debe verificar constantemente que los discentes logren alcanzar la competencia estudiantil en cada una de las áreas curriculares. Estas deben ser alcanzadas con base a los objetivos y fines de la educación que están destinados en la formación integral de los discentes a través de un servicio que sea pertinente a las necesidades individuales y sociales.

También deben responsabilizarse por el cuidado y buen uso de los bienes muebles e inmuebles del centro educativo con el propósito de poseer las mejores condiciones para las actividades laborales por los educadores y aprendizaje por los discentes, por otro lado mantener informado a cada uno de los profesionales de la educación sobre las disposiciones emitidas por el Ministerio de Educación.

3.4 Escuelas nocturnas

Son las entidades educativas que tienen la finalidad de atender a la población estudiantil que por diversas situaciones vivenciales y personales no han podido formar parte del ciclo escolar diurno. Es importante mencionar que en sus inicios estas entidades educativas estaban destinadas a profesionalizar y capacitar a las personas trabajadoras (Escuela nocturna, 2020).

En la actualidad estas entidades atienden a adultos jóvenes e incluso adolescentes que durante el día se encuentran trabajando y se les complica asistir a los centros educativos en el transcurso de la mañana. A pesar de estas circunstancias adversas, el deseo de superarse y ser alguien en la vida. Sin embargo, la jornada nocturna se creó especialmente para personas mayores de 18 años y no para adolescentes, esto demuestra que ha cambiado en los últimos tiempos en la atención a la población estudiantil estimada entre las edades antes descritas, pero no está diseñada para ellos (Bin, 2020).

3.4.2 Funciones

La función principal de la educación nocturna consiste en ofrecer la oportunidad de continuar sus estudios a las personas que pertenecen al sector de adultos trabajadores que desean formarse en los ciclos básico y diversificado que conforman al nivel medio. Es importante mencionar que los programas de estudios

establecidos en las entidades educativas nocturnas estaban destinados en actividades formativas que se caracterizaban en profesionalizar a los estudiantes a partir de las ocupaciones que estos desempeñaban en el mercado laboral.

Esta situación en la actualidad ha cambiado porque la mayoría de su población estudiantil es adolescente y ha provocado que los educadores adapten los procesos de enseñanza-aprendizaje a las necesidades que estos presenten. Sin embargo, es destacable enmarcar como los profesionales que laboran en las entidades educativas nocturnas motivan a los discentes desde las realidades de cada uno de ellos con la finalidad en superarse.

3.4.3 Importancia

La escuela nocturna es importante por el motivo que a través de esta entidad se logra enfrentar la problemática de deserción y ausentismo escolar que el sistema educativo nacional ha tratado de enmendar ante las desiguales socioeconómicas que provocan que las personas en edad escolar no puedan asistir a los centros educativos ante la necesidad de estar trabajando y ser parte contribuyente al económico familiar.

Bin (2020) describe que la pobreza obliga a las personas a formar parte de las jornadas educativas nocturnas y a pesar del cansancio que estos poseen prefieren esforzarse para estudiar, a pesar de las dificultades que puedan presentarse en su diario vivir. La falta de oportunidades laborales en la población guatemalteca provoca que los niños y adolescentes se vean obligados al abandono de las instituciones educativas para contribuir a la economía de la familia, lo que conlleva a prohibirlos de unos de los derechos muy significativos para la vida del ser humano. Porque una persona que no haya concluido su vida estudiantil está destinada a carecer de oportunidades como adulto el día de mañana.

3.4.4 Población estudiantil

Bin (2020) hace mención que la población estudiantil que asiste a las escuelas nocturnas son personas jóvenes y adultas que en primera instancia no tuvieron la oportunidad de acceder a la educación formal y escolarizada, por diversas

situaciones derivadas de problemas socioeconómicos e incluso padres de familia sujetos a pensamientos equivocados que afectan que sus hijos sigan con su proceso educativo.

Es importante mencionar que el nivel medio en el país de Guatemala es el que recibe menos inversión de los otros niveles educativos, porque el sistema educativo destina todos sus esfuerzos y recursos en el primario, olvidado de las acciones equitativas que permitirán a esta población estudiantil continuar sus estudios en la jornada matutina o vespertina. A pesar de estas situaciones estas personas trabajan y costean por sí mismos sus propios estudios.

3.5 Comunidad Educativa

Ucha (2010) la define como el conjunto de personas que se encargan de realizar acciones administrativas, pedagógicas y legales en beneficios del servicio educativo que reciben los estudiantes en los centros educativos. Es necesario mencionar que entre estas se encuentra los directores escolares, personal docentes y discentes. Es importante mencionar que cada uno de estos integrantes juegan un papel muy importante para alcanzar los objetivos propuestos por las entidades.

Se entiende por comunidad educativa al conjunto de personas reunidas en un proyecto común al interior de una institución educativa, que disponen de derechos y deberes formalizados en un Reglamento Interno. Este grupo está compuesto por los discentes, los apoderados, los equipos de docentes, el personal de educación, de salud y de dirección. Por extensión, son considerados como miembros “temporales” de la comunidad educativa a todas aquellas personas contratadas por un tiempo determinado para prestar servicios al establecimiento cuyo fundamento principal es la dignidad de las personas y el respeto que éstas se deben.

3.5.1 Director

El director es el gerente del centro educativo y tiene como funciones principales planificar, organizar, dirigir, administrar, monitorear, evaluar y dar seguimiento, así como rendir cuentas a la comunidad educativa Dirección Escolar Efectiva, (2008). Sin embargo, este profesional debe ejercer su responsabilidad con entusiasmo y

consciente de que todo lo que haga o deje de hacer tendrá un impacto positivo o negativo en la gestión escolar.

Entonces el director como responsable de la gestión escolar, para que sea efectiva, requiere no solo de contar con competencias técnicas, sino también de competencias humanas impregnadas de valores tales como el servicio, solidaridad, respeto, responsabilidad, justicia, entre otros, con el propósito de dirigir y animar a cada una de las personas que conforma los establecimientos educativos. También, debe ser una persona líder con propósito y compromiso con el centro educativo, debe dar razones para que su comunidad educativa actúe convencida de que con ello se logrará la razón de ser de la institución: que los estudiantes aprendan y ello les sirva para la vida.

3.5.2 Docentes

Pérez & Merino (2012) definen al docente como aquel profesional que posee la vocación para enseñar con dedicación basándose en sus habilidades para adaptar los contenidos curriculares a las necesidades de los estudiantes, valiéndose de métodos, técnicas y estrategias didácticas que ayudan en la obtención efectiva de los conocimientos. El rol del docente en la actualidad, consiste en que su esfuerzo esté encaminado a desarrollar los procesos más elevados del razonamiento y a orientar en la interiorización de los valores que permitan la convivencia armoniosa en una sociedad pluricultural.

Hay mucho por mejorar, no solo para profesionalizar al educador sino también beneficiar a los jóvenes estudiantes que emprenden un camino dentro de la sociedad, teniendo presente que ser docente va más allá de impartir conocimientos, el docente se convierte para sus estudiantes en el líder, el amigo, el enfermero y en repetidas ocasiones hasta en el padre o madre de familia que no posee en casa. Cada palabra, gesto o actividad que realiza el docente es el modelo que siguen los estudiantes que tiene a su cargo, ejemplo que se replica a lo largo de la vida de cada uno de ellos y que incide directamente en su desarrollo como persona y como profesional activo de la sociedad.

3.5.3 Padres de familia

Valladares (2008) describe que los padres de familia son los mayores responsables de la educación que los estudiantes, por eso son piezas importantes para el buen rendimiento académico de sus hijos, ellos deben de dar un acompañamiento consecutivo a las actividades que sus hijos estudiantes deban de realizar, brindándoles los recursos necesarios y la motivación adecuada para que puedan realizar las actividades encomendadas en los centros educativos, tomando en cuenta el espacio y la dependencia que deben implementar en sus hijos sin entrometerse de manera excesiva en cada una de las actividades.

El Ministerio de Educación aporta programas para que el rendimiento académico de los niños sea el más adecuado y satisfactorio, tal es el caso de la alimentación escolar que se da en los diferentes centros educativos del nivel primario, aunque este programa solo este dirigido para primaria, sería necesario que también se implemente en el nivel medio, porque es en este nivel en donde se da más el trabajo en los jóvenes para poder sustentar las necesidades básicas de su hogar, muchos jóvenes llegan a los centros educativos sin la alimentación y el tiempo necesario para cumplir con las tareas que se le asignan, lo que hace que su concentración no sea la mejor y por consecuencia su rendimiento académico se ve afectado.

3.5.4 Estudiantes

El estudiante actual se caracteriza por ser interactivo, espontáneo, inquieto, resuelto, crítico, hábil en el uso de tecnologías, ávido de experiencias y sensaciones nuevas; por consiguiente, su rol en el aula ya no es el de un simple espectador ni el de un simple "comprador" de un "producto" vendido por el profesor, sino al contrario, el estudiante actual genera su propio conocimiento, sólo con la ayuda del profesor, aunando y relacionando productivamente el cúmulo de informaciones que posee, encauzando estas en pro de su beneficio personal, es decir, creando un aprendizaje significativo para su vida y su entorno social; en

otras palabras, es el propio educando quien produce su aprendizaje y quien dirige, en definitiva, el proceso de enseñanza – aprendizaje (Neira, 2008).

El estudiante se convierte en el responsable de su propio proceso formativo y como tal actúa para dar respuesta a sus necesidades personales, caracterizadas por aspectos individuales diferenciales respecto el grupo de iguales. A su vez, el discente marca el ritmo de su propio aprendizaje y organiza su tiempo dedicando una parte de él a la formación.

3.6 Niveles educativos del nivel medio

El nivel medio está conformado por dos ciclos que tiene la finalidad de atender a la población estudiantil que ha finalizado el nivel primario y les permite a cada discente expandir, y profundizar su formación general, indispensable para el desarrollo de conocimientos habilidades y actitudes que le permitan ejercer una ciudadanía activa e integradora en la sociedad, porque la sociedad demanda a la educación la formación de individuos que sean capaces de entender la realidades en las que se encuentra inmersos con la finalidad de ser transformadores de las mismas (Ley de Educación Nacional, 1991).

Estas exigencias se deben a las problemáticas socio-históricas que se viven en el contexto guatemalteco, la educación media busca formar personas competentes con base a la cultura general que posibilite la orientación profesional y personal de los estudiantes para que adquieran las destrezas, habilidades con actitudes críticas, creativas y sensibilidad social para que sean conscientes de la realidad.

3.6.1 Ciclo Básico

Es una subdivisión del nivel medio que se caracteriza por ser considerado como un conjunto de cursos y actividades académicas que constituyen una secuencia curricular durante tres años que permite brindarles a los estudiantes una educación general y vocacional. También contribuye en orientar a los discentes para que se especialicen en un área laboral, cuya finalidad es que posean competencia para insertarlos en la sociedad como agentes emprendedores, transformadores y analíticos de la realidad en la que se encuentran, y su inserción en el mercado de

trabajo o el ingreso a la educación superior de los jóvenes (Aguilar, Morán, González, Ruiz, & Calderón, 2020).

Es importante mencionar que este ciclo tiene como objetivo consolidar los conocimientos adquiridos por los estudiantes en el nivel primario. Sin embargo, ahora se trata de brindarle un enfoque analítico y crítico al presentarle situaciones vivenciales de acuerdo a los contenidos curriculares para que construyan sus saberes a través de las experiencias vivenciales (saber-hacer).

3.6.2 Ciclo diversificado

Aguilar, et al (2020) establecen que el ciclo diversificado tiene como objetivo primordial que los estudiantes que han finalizado la educación general en el ciclo básico, estos sean encaminados por profesionales educativos que se caractericen en brindarle los medios necesarios para estos dispongan de la competencia para ejercer una profesional técnica, agropecuaria, comercial, industrial o de servicio como el magisterio.

Es indispensable destacar que el nivel diversificado contribuye en brindarle a las instituciones de diversas índoles, la posibilidad de disponer de personas que poseen la competencia necesaria para realizar la función que se le brinda dentro de las organizaciones. Sin embargo, el problema se encuentra cuando el mercado laboral no demanda la mano de obra que representan los discentes recién graduados y buscan una oportunidad de empleo. Incluso que posean la vocación o gusto hacia la profesión seleccionada.

3.7 Relaciones Interpersonales

Silviera (2014) las define como el conjunto de interacciones entre dos o más personas que constituyen un medio eficaz para la comunicación, expresión de sentimientos, opiniones, en donde las relaciones interpersonales, son el origen de oportunidades, diversión y entretenimiento de los seres humanos, se consideran una fuente de aprendizaje, el cual, en ocasiones puede molestar o incomodar a los individuos.

Estas interacciones son un excelente medio de enriquecimiento personal, trato humano, pautas de comportamiento social y la satisfacción de la curiosidad, pues los demás son una fuente ilimitada de sorpresas, novedades, información, cambio de impresiones, así como de opiniones. Cabe destacar que en una Institución las relaciones interpersonales entre los miembros son entonces el fruto de compartir, de trabajar en un mismo ambiente y de interactuar de manera positiva o negativa con los demás, es importante resaltar que en ellas intervienen factores de personalidad, valores, ambiente, y otros.

Es en los centros educativos en donde se manifiesta la mayor interacción interpersonal entre las personas que conforman la comunidad educativa, los estudiantes están en constante interacción entre director, personal docente, padres de familia, operativo y compañeros de estudio, cada uno de los antes mencionados interfieren en la comunicación e interacción personal de manera mutua en cada individuo que la integra, siendo de manera positiva o negativa influenciando uno sobre otro, es importante que el equilibrio entre cada uno de los individuos dentro de los centros educativos, sea estable para que no surjan dificultades que alteren cada parte que la conforma.

3.7.1 Relaciones Interpersonales en los miembros de la Comunidad Educativa.

Es en los centros educativos en donde se manifiesta la mayor interacción interpersonal entre las personas que conforman la comunidad educativa, los estudiantes están en constante interacción entre director, personal docente, padres de familia, operativo y compañeros de estudio, cada uno de los antes mencionados interfieren en la comunicación e interacción personal de manera mutua en cada individuo que la integra, siendo de manera positiva o negativa influenciando uno sobre otro, es importante que el equilibrio entre cada uno de los individuos dentro de los centros educativos, sea estable para que no surjan dificultades que alteren cada parte que la conforma.

3.7.1.1 Relaciones Interpersonales y su incidencia en los estudiantes.

En los establecimientos se debe fortalecer la interacción interpersonal y las relaciones humanas, debido a que los estudiantes son individuos en formación que deben de ser orientados y guiados, los docentes deben de manifestar actitudes positivas y manejar buenas relaciones interpersonales con el director y padres de familia para que sirvan de ejemplo a los estudiantes, así estos adopten una comunicación y una interacción efectiva con sus demás compañeros de clase.

Los estudiantes establecen numerosas relaciones a lo largo de la vida, tanto como estudiantes y personas individuales que se desarrollan en una sociedad, a través de ellas, intercambian formas de sentir y de ver la vida; comparten necesidades, intereses y afectos. Resulta increíble que día a día, las personas puedan relacionarse con tantas más considerando que, “cada cabeza es un mundo”. En esa diferencia, reside la gran riqueza de las relaciones humanas, porque al contactar con otros, se intercambian, construyen nuevas experiencias, conocimientos; por ello se tiene que hacer un esfuerzo para lograr comprender a los demás y llegar a acuerdos.

Esto último no resulta tan complicado, si se toma en cuenta que la mayor parte de las personas comparten algunas ideas, necesidades e intereses comunes; por eso, las relaciones interpersonales son una búsqueda permanente de convivencia positiva entre hombres y mujeres, entre personas de diferente edad, cultura, religión o raza.

3.7.1.2 Relaciones Interpersonales y su incidencia en los docentes.

Ararteko (2010) explica que en las relaciones interpersonales docentes es inherente la conformación de un equipo laboral, mediante grupos de trabajo, comisiones, entre otro. No obstante como en todo grupo salen a relucir ciertos aspectos problemáticos que son habituales en toda interrelación, en el caso de los docentes, tendrán que estar atentos a que, aunque existan

puntos de vista diversos, rencillas o diversas perspectivas son ellos los responsables de conducir hacia una misma dirección el proceso educativo, tendrán que desarrollar niveles satisfactorios de clima laboral dentro del claustro, también la disposición para solucionar problemas al tener como punto de partida, las relaciones interpersonales.

Parafraseando a Ararteko, son inevitables los conflictos en las relaciones interpersonales entre los docentes de un centro escolar, pues al poseer diferentes caracteres, personalidades y provenir de diversas culturas se hace difícil llegar a mutuos acuerdos, lo que hace que hayan diferencias entre sí, a esto se le agrega que los niveles de afectividad en este sector son variados, pues algunos educadores podrían presentar niveles de autoestima bajos y éstos se convierten en factores detonantes de malas o buenas relaciones, además se agregan otros como los caracteres psicológicos, nivel académico, estatus social, etc.

Cabe resaltar que las reuniones entre los docentes para tratar temas como el avance de los estudiantes, metodologías a utilizar, áreas de aprendizaje, entre otros temas constituye un pilar fundamental para reforzar las relaciones interpersonales, además la frecuencia con la que éstos se reúnen es de suma importancia, pues el reunirse una vez al mes, no genera la misma discusión o acercamiento que una o dos veces por semana, practicar la empatía también es pieza fundamental en este tema.

3.7.2 Base de las relaciones interpersonales

Oliveros (2004) define que al establecer las características de las relaciones interpersonales se debe tomar en cuenta diversos aspectos como lo son: honestidad, sinceridad, respeto, afirmación, compasión, comprensión, sabiduría, habilidades interpersonales y destrezas; es decir, que los valores influyen de forma significativa en la manera de manejar las relaciones con las demás personas.

Según Cruz (2003) el éxito que se experimenta en la vida depende en gran parte de la manera en cómo se tiene relación con las demás personas, y la base de estas relaciones interpersonales es la comunicación. Aunado a lo anterior se puede añadir, que los seres humanos son por naturaleza sociables y necesitan relacionarse para poder vivir plenamente. A pesar de que la comunicación es la base de las relaciones interpersonales, existen otras que la complementan y que serán mencionadas a continuación.

3.7.3 Relaciones interpersonales en el manejo de conflictos

Desde el campo de la psicología, Mundéate y Martínez, 1994, Citados. por Jares (2002) dice que “enfatisa en la frustración, considerando que el conflicto se presenta cuando al menos una de las partes experimenta frustración ante la obstrucción o irritación causada por la otra parte: “Por tanto el conflicto surge en cuanto las partes perciben que las actividades a desarrollar para la consecución de los objetivos se obstruyen entre sí” (p. 44).

Desde esta perspectiva también Pruitt y Rubin, 1986, Citados. por Jares (2020) se hace hincapié en la percepción que del conflicto tienen las personas: “el conflicto consiste en una percepción distinta de intereses o en la creencia de que las aspiraciones actuales de las partes no pueden ser simultáneamente alcanzadas” (p. 45). Estas apreciaciones permiten ver el conflicto como algo negativo. Sin embargo, es precisamente a partir del conflicto que se genera una oportunidad muy importante para manejar procesos de aprendizaje que reflejan experiencias positivas, en las cuales los actores del conflicto interactúan y promueven oportunidades para plantear viabilidades o alternativas frente a la diferencia.

Esta oportunidad puede convertirse, en algunas ocasiones, en un motor de desarrollo que consolida espacios que permitan satisfacer las necesidades e intereses que presentan las personas, grupos o comunidades, y que desarrollan la capacidad de asumir y enfrentar el conflicto en la vida cotidiana.

El conflicto es como una oportunidad de aprendizaje que introduce un proceso continuo de construcción y reconstrucción del tejido social, cuando se replantean las relaciones colectivas que permiten el entendimiento y la convivencia, aún si se tiene en cuenta que el conflicto está presente en la vida personal y familiar, en el ámbito educativo, laboral, económico y político, en el manejo de las relaciones interpersonales.

3.8 Comunicación

Para Chiavenato (2006) es el intercambio de información entre personas” (pág. 110). Esto implica que la comunicación tiene como finalidad enunciar las ideas abstractamente en códigos lingüísticos concretos que la persona puede interpretar eficientemente para poder entenderlo. Entonces, la comunicación es el medio más eficaz para transmitir conocimientos, sentimientos, pensamientos y ser aceptados por otras personas, en el contexto educativo es de suma importancia mantener la unidad en la institución educativa desde el administrador educativo, personal docente y estudiantado en general, esto reúne las condiciones ideales para que el proceso educativo sea eficiente por parte de toda la organización

Sin embargo, las problemáticas que surgen a raíz de no tener una buena comunicación son muchas, esto causa el entorpecimiento del desempeño de cada una de las personas que cuentan con un puesto en una institución porque los individuos que actúan como administradores deben comunicar a los integrantes los objetivos y metas que buscan para brindar un servicio de calidad. Bajo ese criterio se resalta lo indispensable que es tener una buena comunicación con todos en transmitir el mensaje de manera clara y fácil de entender.

3.8.1 Tipos de Comunicación

Existen dos tipos de comunicación, que en forma simultánea pueden influenciar el comportamiento del hombre. Es en cada una de ellas donde se almacena la información obtenida sobre algún dato o circunstancia importante dentro de las

organizaciones, expresándose de manera distinta, dependiendo de qué tipo de comunicación se trate.

3.8.1.1 Externa

Es la creada por la administración para controlar el comportamiento individual y grupal, pero sobre todo para alcanzar metas de la organización. “Este sistema es dictado por el ambiente técnico, político y económico de la organización” (Hughes, 1986). Generalmente se utiliza para decisiones acerca de modificación de conductas, efectuar cambios operativos o de actuación, entre otras cosas.

3.8.1.2 Interna

En toda organización, la comunicación fluye por canales de autoridad y responsabilidad, que son conocidos como formales (correspondencia, instructivos, manuales, ordenes, etc.). Se crea y desarrolla con la interacción de las personas dentro de estos canales formales.

Capítulo IV

4.1 Análisis de resultados

La siguiente investigación nace con el fin de mejorar las relaciones interpersonales de la comunidad educativa, a través de actividades a lo largo del ciclo escolar que propicie el trabajo en equipo como piedra angular del funcionamiento eficiente de los aspectos administrativos realizados por el director escolar y pedagógicos por el personal docente. Esto es en respuesta a la necesidad de disponer de un ambiente laboral satisfactorio en las instituciones educativas para que las personas que fungen funciones en ellas e incidan en la calidad del servicio que estas brindan.

Por ello, se opta por efectuar la investigación, y a partir de esto hacer uso de técnicas de recolección de datos como la entrevista de manera digital al director escolar de la entidad educativa, porque este es el responsable de efectuar actividades destinadas en solucionar problemáticas de carácter pedagógico, administrativo y legal. También una encuesta dirigida al personal docente del centro educativo porque son aquellos profesionales que se encargan de adaptar el proceso de enseñanza-aprendizaje sean pertinentes a las necesidades de los discentes y la sociedad.

Las técnicas de recolección fueron determinantes para recopilar información sobre como el director del centro educativo conoce de los aspectos determinantes de las relaciones interpersonales y su aplicabilidad en la comunidad educativa con la finalidad de disponer efectividad en los procesos y actividades que se realizan en el establecimiento educativo a lo largo del ciclo escolar por cada uno de los actores de la educación.

La encuesta aplicada al personal docente con el propósito de identificar cómo estos profesionales desde su función realizan acciones que se fomentan con los estudiantes, padres de familia y personal docente en la entidad educativa. En donde se determinó que la comunicación asertiva, trabajo en equipo y respeto de jerarquías juega un papel muy importante para alcanzar los objetivos que persigue el centro educativo que se traducen en la calidad del servicio educativo.

La gráfica No. 1, el total de los docentes encuestados afirman que es importante poseer experiencia profesional, tomando en consideración que ser educador conlleva una responsabilidad que se debe asumir con profesionalidad para atender las necesidades que demandan los discentes.

Es necesario que los educadores estén capacitados y no se acomoden por el simple hecho de tener una plaza o un contrato, al contrario, esta experiencia la deben utilizar para bien, con el fin de aportar educación de calidad a los estudiantes y que estos puedan egresar preparados.

La gráfica No. 2, el 90% de los docentes encuestados afirman que disponen de un liderazgo efectivo dentro del salón de clase. Esto determina la importancia de ejercer un liderazgo efectivo que incide en la toma de decisiones sobre el quehacer pedagógico en el salón de clases. Por su parte el director en la pregunta realizada en la entrevista respondió esta interrogante, enfocado a su función como administrador y describe que el tipo de liderazgo que implementa es el democrático, porque por medio de este considera las opiniones del personal docente para emprender cambios significativos en la entidad educativa.

Esto determina la importancia que los directores escolares y personal docente ejerzan un liderazgo efectivo que le permitan eliminar toda situación que afecte la eficiencia, eficacia y productividad de los establecimientos educativos. Es por eso, que estos profesionales son los responsables para asegurar la funcionalidad de las entidades para disponer la calidad del servicio educativo y es en respuesta a las personas que carecen de este arte para influir en otras personas.

Sin embargo, el director debe ejercer un liderazgo que sea una variación del autocrático, democrático y *laissez-faire*, porque en ciertos momentos se necesita de la autoridad para regir malas actitudes que puedan presentar las personas, la democracia para construir buenas relaciones intrapersonales al hacerlos partícipes en las decisiones y escuchar opiniones para mejorar la productividad, y por último brindarle confianza a los empleados en las funciones que realizan.

La gráfica No.3, todos los docentes encuestados afirman que es importante autoevaluarse en el ámbito personal y laboral, porque de esta manera pueden realizar

acciones que contribuyan en mejorar aspectos que afectan al clima organizacional de la entidad educativa. Sin embargo, los estudiantes hicieron énfasis a la misma interrogante con un 50% que si es necesario que estos profesionales deban verificar el desenvolvimiento que tiene en la entidad educativa. Por su parte, el director respondió en la entrevista que se considera una persona con valores morales y éticos que le permiten desenvolverse eficientemente como ser humano y profesional.

Es por ello, que el personal administrativo y docente deben verificar como se están desenvolviendo en la entidad educativa, porque de esta manera lograrán mejorar deficiencias de carácter personal y profesional puedan estar afectando el alcance de los objetivos organizacionales de la entidad educativa. También, cabe mencionar que los estudiantes deben ser partícipes en verificar como estos profesionales realizan sus funciones y considerar cada una de los criterios que se estarán valorando.

La gráfica No. 4, todos los docentes encuestados afirman que conocen el tema de las relaciones interpersonales. Esto jugará un papel muy importante para que los estudiantes conozcan y apliquen los elementos que inciden en disponer de excelentes relaciones con sus compañeros de clases, porque en la encuesta que se les realizó, solo el 38% de los estudiantes encuestados describieron que sí las conocen; por su parte, el director en la entrevista realizada hizo mención que si saben de ellas y la aplican constantemente con su personal docente para disponer de un clima organización que fomente el trabajo en equipo.

Por su parte Ararteko (2010) dice que las relaciones interpersonales docentes son indispensables para que el trabajo en equipo se tenga asegurado, al igual que la conformación de comisiones dentro de las instituciones educativas. Esto denota que el director educativo para disponer de buenas relaciones dentro de la entidad debe de realizar actividades que se encarguen de propiciar las excelentes relaciones con su personal. Entre las que puede efectuar a lo largo del ciclo escolar o fuera del mismo son: la celebración de cumpleaños, convivios, entre otras, con la finalidad de evitar problemas que puedan afectar la efectividad de la estructura organizacional.

La gráfica No. 5, el total de los docentes encuestados afirma que promueven las relaciones interpersonales con sus compañeros y estudiantes. Sin embargo, los

estudiantes describieron en un 25% que sí las promueven con sus compañeros de clases. Situación que necesita ser mejorada porque a pesar que los docentes realizan la acción de promoverlas, los estudiantes no y esto provoca que dentro del salón de clases se generen conflictos que afectan directamente en el aprendizaje de los estudiantes, porque estos actúan agresivamente con sus compañeros.

Mientras que el director al interrogarlo en la entrevista describió que si las promueve efectivamente. Sin embargo, hizo mención que la manera para disponer de un ambiente laboral apropiado para la interacción de la comunidad educativa dentro del establecimiento es respetarse mutuamente y evitar divulgar rumores que afecten a la misma. Es por ello, que el director debe evitar que se generen conflictos entre los profesionales que desempeñan función en la entidad, porque esto afectará el alcance de los objetivos (Jares, 2002).

La gráfica No. 6, el 70% de los docentes encuestados afirman que se han presentado problemas derivados de relaciones interpersonales entre la comunidad educativa. Esto indica que es necesario implementar acciones efectivas que se caractericen en disminuir estas situaciones que pueden afectar el ambiente laboral del centro educativo. Por su parte los estudiantes describieron en la gráfica No. 7 dirigida hacia ellos, en unanimidad que no y esto se debe al desconocimiento o falta de atención estos tienen ante estas situaciones conflictivas que pueden estarse presentando en la entidad educativa.

En la entrevista realizada al director del establecimiento educativo determinó que a pesar del tiempo de servicio que tienen el personal docente se ha visto inmerso en este tipo de problemas con sus compañeros de trabajo. Situación que indica que es necesario que el director efectúe actividades que se caractericen en fomentar la honestidad, sinceridad, respeto, compasión y habilidades interpersonales que le permitan la construcción de un clima organización agradable para todas y todos los involucrados en el acto educativo (Oliveros, 2004).

La gráfica No. 7, el 70% de los docentes encuestados afirman que conocen como el director desarrolla las relaciones interpersonales con la comunidad educativa. Aspectos que deben considerar para elaborar planes de mejora respecto al desconocimiento que puede generarse sobre esta temática, porque el director al cuestionarle sobre cómo los

docentes se relacionan interpersonalmente con la comunidad educativa afirmó que sí las conoce.

Es importante mencionar que el éxito de las organizaciones se debe en gran parte a las relaciones que tiene las personas dentro de la estructura funcional de la entidad (Cruz, 2003). Esto resalta que los seres humanos por naturaleza son sociales, pero no con todas las personas y por estas razones el personal que integra a las entidades educativas deben encontrar un punto donde todas las interacciones que posean contribuyan al alcance de las metas u objetivos que estas persiguen, porque es la única forma de realizarlos y no se puede obviar que siempre las problemáticas de este tipo se encuentran presentes en el quehacer de la comunidad educativa.

La gráfica No. 8, 90% de los docentes encuestados afirman que las relaciones promovidas por ellos son efectivas con la comunidad educativa, sin embargo, el 10% afirma que se hace difícil muchas veces cultivar esas relaciones interpersonales efectivas, mientras que los estudiantes consideran con una afirmación de 100% que sí las conocen. Al analizar detenidamente estos aspectos que pueden utilizarse para mejorar la realidad educativa observada del establecimiento que provoca exclusión del personal docente en la realización de actividades.

Por su parte, el director en la entrevista describió que la relaciones que tiene la comunidad educativa entre sí, es efectiva, pero es necesario mencionar que el director al momento de recopilar la información no fue preciso con las interrogantes planteadas sobre el tema de estudio y propició que surgieran contradicciones. Esto determina lo determinante que es que el director este comprometido con su función para generar cambios significativos en la administración y disponer de esta manera relaciones interpersonales efectivas con toda la comunidad educativa.

La gráfica No. 9, el 70% de los docentes encuestados afirman que a lo largo del tiempo que han trabajado en la institución educativa se han presentado problemas interpersonales. Otro aspecto que hay que considerar para implementar la propuesta de mejorar esta realidad educativa que afecta directamente a toda la comunidad educativa. Entre las situaciones que se desarrollan con frecuencia en las entidades educativas es la falta de una comunicación asertiva que permita a los profesionales a expresar los

pensamientos y sentimientos de forma segura, tranquilo, honesto, empático y respetuoso con otros individuos.

Thompson (2018) afirma que la comunicación es el medio más eficaz para transmitir una serie de conocimientos, sentimientos, pensamientos y ser aceptados por otras personas. En el contexto educativo la comunicación debe ser el medio para que se sienten las bases para disponer buenas relaciones interpersonales entre la comunidad educativa, pero es necesario que cada individuo pueda saber escuchar, comprender y comunicar tanto las situaciones personales como profesionales, porque de esta manera todas las personas involucradas en el acto educativo contribuirán en el servicio educativo.

La gráfica No. 10, el 90% de los docentes encuestados afirman que han desarrollado actividades para brindarles solución a las problemáticas de carácter interpersonal. Entre las que destacaron fueron el trabajo en equipo, disponer de buena comunicación con los discentes y compañeros de trabajo, realización de convivios tanto dentro como fuera de la entidad educativa, invitar a sus compañeros a actividades familiares como celebración de cumpleaños, casamientos, graduaciones, entre otras.

Esto demuestra lo necesario que el director debe ser conocedor de los aspectos que inciden en las relaciones interpersonales y estas sean efectivas. Es por ello, que los administradores educativos deben ser capaces de efectuar y enriquecer las actividades antes descritas para disponer de un equipo de trabajo que se complemente mutuamente en sus actividades y no realizar acciones que los dividan, por eso es tan necesario disponer de estabilidad emocional, porque es el único medio para evitar que surjan dificultades que afecten al grupo de personas que integran los establecimientos educativos.

La gráfica No. 11, el 70% de los docentes encuestados afirman que se trabaja en equipo con la comunidad educativa, mientras que el 30% describen que no. Esto demuestra que se dispone de buenas relaciones con todas las personas involucradas en el acto educativo y será determinante para realizar actividades que fortalezcan debilidades que se han encontrado a lo largo de esta investigación como la falta de comunicación entre el personal docente que incidan en compartir experiencias que mejoren los procesos formativos de los discentes, entre otras.

Es importante mencionar que los problemas que impiden el trabajo en equipo dentro de las entidades es la falta de confianza, compromiso y solidaridad entre las personas que las conforman. Ante estas situaciones que afectan el alcance los objetivos de garantizar un servicio educativo de calidad en el nivel medio, los administradores educativos deben propiciar las condiciones organizacionales para que los educadores, estudiantes y padres de familia convivan de manera armoniosa y ambiente de paz, y al momento de tomar una decisión puedan llegar a un consenso para llevarla a cabo.

La gráfica No. 12, todos los docentes encuestados afirman que las relaciones interpersonales inciden en la calidad del servicio educativo, mientras que el director al cuestionarle sobre los mismo indicó que disponer de profesionales que se dediquen en cumplir sus funciones de mala gana afecta a la institución. Esto demuestra que disponer de buenas relaciones entre la comunidad educativa dentro los establecimientos educativos aseguran el éxito de los procesos que se desarrollan en los mismos.

Entonces, para lograr un servicio de calidad se requiere tanto el director y personal docente se relacionen mejor, ser más comunicativos, acepten sus diferencias individuales y mentales sobre las formas de percibir la realidad en la que se encuentra sujetos. Este entendimiento contribuirá en obtener y respetar el orden jerárquico del director del establecimiento educativo, no excluir a ningún profesional solo por ser y pensar diferente, interrelaciones las áreas curriculares con el propósito de hacer más significativo el conocimiento en los estudiantes y no saltarse procesos que deben cumplir dentro de la entidad.

La gráfica No. 13, 90% de los docentes encuestados consideran que existen elementos que juegan un papel muy importante para disponer de relaciones interpersonales efectivas en la comunidad educativa, al comparar esta interrogante con la respuesta brindada por el director, afirmó que estos son el respeto, lealtad y deseo de servirle eficientemente a la comunidad educativa, porque por medio de estos se logran guardar aspectos de la vida que otras personas han confiado con sus compañeros de trabajo, al igual que respetar las opiniones y manera de realizar actividades dentro de la institución.

De esta manera, el director y personal docente al conocer estos elementos, deben hacer uso de los mismos para crear las condiciones apropiadas para que las relaciones que se generen entre ellos contribuyan al trabajo en equipo, clima organizacional agradable para todos y todas las personas que conforman a la entidad educativa, porque solo es el único medio de mejorar la interacción social que influyen en la eficiencia, eficacia y éxito del servicio educativo concretado en los estudiantes.

4.2 Discusión de resultados

A mejores relaciones interpersonales en la comunidad educativa, mejores resultados en los procesos administrativos y pedagógicos en la Escuela Nacional de Ciencias Comerciales y Básico Adscrito de Mazatenango, Suchitepéquez. Esta es aceptada por la razón que el director del establecimiento educativo posee el conocimiento y practica actividades que se encargan de promover la excelente relación interpersonal que propicia el trabajo en equipo y clima organizacional de la entidad.

Sin embargo, a pesar de las mismas, dentro del centro educativo se presentan constantemente este tipo problemas entre toda la comunidad educativa y por esta situación se realizará la propuesta que se caracterizará en mejorar las relaciones interpersonales que incidirán en el quehacer administrativo del director, pedagógico de los docentes y estudiantil de los discentes, para disponer de un servicio educativo de calidad.

Capítulo V

5.1 Conclusiones

- Las relaciones interpersonales no están totalmente fortalecidas en la Comunidad Educativa de la Escuela Nacional de Ciencias Comerciales en virtud y estas repercuten en los procesos pedagógicos y administrativos de la Institución, por ende, en la calidad de servicios que presentan a los usuarios.
- Se identificaron distintos problemas que se interponen para que las relaciones interpersonales sean efectivas, esto debido a los conflictos que existen entre los miembros de la comunidad educativa, en quienes se evidencia la falta de valores como la empatía, tolerancia, respeto y solidaridad.
- Las relaciones interpersonales inciden en la calidad educativa que se les proporciona a los educandos, y no se han establecido opciones para la resolución de problemas, tomando en consideración que cada miembro de la comunidad educativa posee diferente carácter y temperamento. Se evidencia la desorganización, la falta de responsabilidad, la holgazanería docente, la falta de empatía, la impuntualidad y la división del equipo.
- En el desarrollo de las relaciones interpersonales se pueden visualizar los factores que intervienen para que estas se efectúen de la manera correcta, tomando en cuenta que las interacciones de los miembros de la comunidad afectan en las actividades que día a día se realizan dentro de la institución.
- La propuesta posee el objetivo de fortalecer las relaciones interpersonales entre los miembros de la comunidad educativa por medio del uso de un manual, para que los procesos pedagógicos y administrativos se realicen de manera eficaz y eficiente, creando un ambiente de armonía en donde se promueva una cultura de paz.

5.2 Recomendaciones

- Es conveniente que cada miembro de la comunidad educativa, esté informado acerca de la importancia de las relaciones interpersonales y su incidencia en los procesos pedagógicos y administrativos, por ende, deben esforzarse en el trabajo en equipo y la comunicación efectiva.
- Es indispensable fomentar la práctica de valores morales y los canales de comunicación dentro de la Institución educativa, mediante programas de mejoramiento o convivencia que coadyuven al desarrollo asertivo y eviten los conflictos dentro de la comunidad educativa.
- Es necesario que en la institución educativa se preste un servicio educativo de calidad, es por ello que los miembros de la comunidad educativa deben aprender a convivir y desarrollar relaciones interpersonales efectivas que ayuden al alcance de este objetivo.
- Es primordial trabajar en distintas estrategias de resolución de conflictos, mediante talleres y capacitaciones dentro de los mismos miembros de la comunidad educativa, con el fin de ir descartando los factores que intervienen para que las relaciones interpersonales se efectúen de forma correcta.
- La propuesta requiere de un compromiso sincero de los miembros de la comunidad educativa en cuanto al deseo de querer mejorar como personas y luego accionar en las actividades que ayudarán al cumplimiento de la misma.

5.3 Propuesta

5.3.1 Título de propuesta

“Fortalecimiento de las relaciones interpersonales de la comunidad educativa de la Escuela Nacional de Ciencias Comerciales y Básico Adscrito de Mazatenango, Suchitepéquez”.

5.3.2 Objetivo

Desarrollar actividades durante el ciclo escolar que mejoren las relaciones interpersonales entre la comunidad educativa para incidir en las funciones que cumplen.

5.3.3 Justificación

Tiene la finalidad de mejorar las relaciones interpersonales de todas las personas que desempeñan funciones e integran al establecimiento educativo, porque las actuales afectan directamente la calidad administrativa y pedagógica de esta entidad. Es por ello, que las actividades consistirán en la creación de vínculos que incidan en la unidad de trabajo, compañerismo, comunicación asertiva, respeto profesional, personal, y clima organizacional agradable que eviten los conflictos interpersonales. Esto se debe a la realidad que se presenta bajo esta temática, en donde la comunidad educativa carece del conocimiento y práctica que fomente el bienestar psicológico para todos.

El director del establecimiento educativo necesita ejercer un liderazgo efectivo, que le permita tomar decisiones sobre los conflictos interpersonales entre el personal docente y estudiantes que afectan directamente el clima organizacional. Este accionar tiene la finalidad de organizar actividades tanto dentro como fuera de la entidad educativa que permitan evitar agresiones físicas, verbales entre la población estudiantil, exclusión profesional entre el personal docente y personal administrativo, irrespeto del proceder del director del plantel educativo, determinados círculos sociales que genera división en el trabajo en equipo de los educadores.

5.3.4 Descripción

Este plan se deriva de la realidad que se presenta en el establecimiento y tiene la finalidad del fortalecimiento de las relaciones interpersonales de la comunidad educativa, donde se fomentará el desarrollo de actividades que se caractericen en generar

interacciones sociales que se encarguen de establecer las bases del trabajo en equipo, compañerismo, comunicación asertiva, respeto profesional y personal que incida en la efectividad de las funciones administrativas, pedagógicas y aprendizaje por parte de los estudiantes.

La actividad investigativa consistió en determinar el conocimiento de los beneficios y elementos que inciden en disponer de relaciones interpersonales efectivas en el establecimiento educativo como unidad organizacional, que está conformada por personas de diversos caracteres, personalidades y criterios. Desde estas concepciones la propuesta tiene la finalidad de utilizar espacios dentro de las áreas curriculares para efectuar actividades que se caractericen en fomentar las buenas relaciones interpersonales en los estudiantes, que serán integradas a la planificación de la institución.

Las actividades que los docentes elaborarán en los estudiantes consisten en ser juegos que se realizarán para complementar las áreas curriculares y espacios festivos que se presentan en el ciclo escolar. Estas tienen la finalidad de fomentar el trabajo en equipo, compañerismo y unión de los educandos ante las complicaciones interpersonales que se presentan en los mismos, y serán verificadas por el director de acuerdo a lo planificado.

El director se encargará de verificar su cumplimiento, igual que realizar actividades como capacitaciones, talleres y charlas sobre la práctica de habilidades sobre cómo comunicarse, saber escuchar, asertividad, entre otras habilidades sociales que solucionen los conflictos que están afectando el quehacer administrativo y pedagógico. Es importante mencionar que el éxito de esta propuesta requiere del compromiso de este profesional para brindarle cumplimiento a cada actividad que mejore estas problemáticas.

5.3.5 Plan de intervención

No.	Responsables	Actividades	Objetivo	Recursos	Meses de ejecución	Observaciones
1.	Director, docentes y epesista	Planificación anual para incorporar las actividades escolar y extraescolares que fomenten las buenas relaciones interpersonales.	Establecer las actividades desde el rol de director y docente bajo el tema relaciones interpersonales en la comunidad educativa.	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora • Impresora • Hojas • Lapiceros 	Enero	Estos profesionales deben estar comprometidos para aplicar las actividades que se establecerán en la planificación desde su función.
2.	Estudiantes	Taller mensual "Estudiantes practicando relaciones interpersonales".	Fomentar el conocimiento y práctica efectiva de las relaciones interpersonales en los salones de clases.	<ul style="list-style-type: none"> • Carteles • Presentaciones digitales. • Computadora • Proyector • Altavoces 	Febrero a Junio	El enfoque de la actividad dependerá de la organización de los estudiantes de los diferentes grados de la institución educativa.
3.	Docentes	Olimpiadas de valores que fomenten relaciones interpersonales efectivas.	Promover el compañerismo, trabajo en equipo y unión de los estudiantes.	<ul style="list-style-type: none"> • Mapas • Marcadores • Medallas para los participantes • Cuerdas • Hojas de papel bond • Lapiceros 	Febrero y Mayo	Los recursos dependerán de las actividades de juego que el personal docente aplique para fomentar las relaciones interpersonales.
3.	Director	Monitorear los procesos pedagógicos realizados por el personal docente	Verificar el cumplimiento de las actividades que fomenten las relaciones interpersonales desarrolladas por el personal docente.	<ul style="list-style-type: none"> • Instrumento de verificación. • Lapiceros 	Febrero a Junio	El instrumento de verificación será diseñado por el director y personal docente para establecer los criterios.
4.	Director	Realización de capacitaciones y talleres sobre la práctica de habilidades que mejoren las relaciones entre el personal docente y administrativo.	Disponer de relaciones interpersonales efectivas en el establecimiento educativo.	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora • Proyector • Presentaciones digitales 	Febrero a Junio	El director asignará a otros profesionales para disertar los temas relacionados a las relaciones interpersonales.
5.	Director, personal docente	Celebración de cumpleaños que fomente la convivencia pacífica entre el personal docente y administrativo.	Promover la afectividad entre el personal docente y administrativo.	<ul style="list-style-type: none"> • Globos • Carteles • Manteles • Mesas 	Enero a Diciembre	Este tipo de actividades están integradas por cumpleaños de cada profesional, que se realizarán a lo largo del año.

5.3.6 Beneficiarios

Los beneficiarios generales de la propuesta está conformado por el director del establecimiento educativo, porque estará incentivado ejercer un liderazgo efectivo para tomar la decisión de realizar conjuntamente con el personal docente la planificación anual al inicio del ciclo escolar, que incorporará actividades dentro de las áreas curriculares que los educadores deberán efectuar, al igual aquellas que los estudiantes deberán presentar ante toda la población estudiantil y este profesional deberá verificarlas y promoverlas desde actividades profesionales como capacitaciones, talleres, charlas y otras de carácter personal que fomente la asertividad.

También se encuentra el personal docente porque dispondrá de un clima organizacional agradable que contribuya a la capacidad de disponer las habilidades sociales para interactuar, escuchar, comprender y comunicar los pensamientos de sus compañeros. Esto se debe a la necesidad de evitar los conflictos que afecta a la estructura organizacional, porque siempre se encuentran presentes en todas las instituciones educativas y provocan división entre los educadores que inciden en la calidad del servicio educativo que se le está proporcionando.

Los beneficiarios esperados están integrados por los estudiantes porque estos serán influenciados directamente por las acciones que el personal administrativo y docente, que estarán desarrollándose desde sus funciones para complementarlas con las actividades que los educandos realizarán a lo largo del ciclo escolar con sus compañeros de otros grados. Esto ayudará a la formación integral de los educandos para que sean de agentes de cambios en una sociedad llena de problemas derivados de la incapacidad de disponer de buenas relaciones interpersonales.

También la sociedad, porque se estarán desarrollando procesos educativos que contribuyan no solo al crecimiento profesional de los estudiantes, sino que les permita interrelacionarse apropiadamente con sus semejantes en el diario vivir y contrarrestar conflictos sociales como la marginación, exclusión y discriminación en todos los sectores que conforman la sociedad humana.

5.3.7 Resultados esperados

Lo que se quiere alcanzar, es que el director del establecimiento educativo mejore las relaciones interpersonales de las personas que cumplen funciones en la Escuela; por motivo que existe este tipo de conflicto que afecta directamente el clima organizacional y trabajo en equipo que son indispensables para llevar a cabo las actividades administrativas y pedagógicas de manera eficientes.

Esto permitió planificar actividades que se realizarán a lo largo del ciclo escolar con base al tema relaciones interpersonales, porque esta es una manera efectiva por parte del director hacer que el personal docente y estudiantes practiquen para mejorar los aspectos personales que les permita afianzar habilidades sociales que contribuyan al respeto y tolerancia a las opiniones, acciones y comportamientos de otras personas. También practicar una comunicación asertiva que incida en saber escuchar, comprender y comunicar los pensamientos que estos profesionales efectuarán constantemente.

Al mismo tiempo fomentar la asertividad entre el personal, que constituye el reclamo de los derechos que cada uno posee, porque de esta manera existirá un ambiente laboral donde los profesionales no realicen opiniones y acciones degradables en contra de sus compañeros que en diversas ocasiones provocan que se generan molestias por las mismas. Esto demuestra la importancia que es disponer de un equipo de trabajo sea respetuoso con sus semejantes que contribuya al alcance de objetivos que estos persiguen como organización.

El compromiso profesional del director, docentes y estudiantes será determinante para brindarle cumplimiento desde su rol a las actividades planificadas en el ciclo escolar, ya que es el camino a seguir para fortalecer las deficiencias interpersonales que están afectando la interacción de las personas que conforman a la entidad educativa y está propiciando que los discentes tengan un mal ejemplo de cómo relacionarse con sus compañeros de grado.

5.3.8 Cronograma

No.	Meses Actividades	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio			
		Semana				Semana				Semana				Semana				Semana				Semana			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Reunión entre el director y personal docente para planificar las actividades escolares del ciclo escolar.		X																						
2.	Actividades que fomenten las buenas relaciones interpersonales en las áreas curriculares.			X	X			X	X			X	X			X	X			X	X			X	X
3.	Taller mensual: "Estudiantes practicando relaciones interpersonales".				X				X				X				X				X				X
4.	Monitoreo de las actividades pedagógicas realizadas por el personal docente.			X	X			X	X			X	X			X	X			X	X			X	X
5.	Capacitaciones sobre las relaciones interpersonales y su incidencia en las organizaciones educativas.											X													
6.	Taller: "Importancia del trabajo en equipo de las entidades educativas".																			X					
7.	Conferencias sobre la asertividad dentro de las entidades educativas.																								
8.	Organización de actividades de convivencia entre el personal docente.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

5.4 Referencias

- Aguilar, A., Morán, A., González, B., Ruiz, E. & Calderón, L. (2020). *Características ciclo diversificado*. [Blog]. http://laeducacion-en.blogspot.com/p/educacion-nivel-diversificado_30.html#:~:text=Los%20fines%20y%20objetivos%20del,familia%20y%20como%20ser%20productivo.
- Ararteko. (2010). *Convivencia y conflicto en los centros educativos*. Gráficas Santa María.
- Bin, H. (2020). *Escuelas Nocturnas: la última opción creciente para los niños*. <http://concritorio.gt/escuelas-nocturnas-la-ultima-opcion-creciente-para-los-ninos/>
- Brown, D. (2018). *Reflexión dos sobre la educación... dos de cuántas más*. <https://republica.gt/2018/11/06/reflexion-dos-sobre-la-educacion-dos-de-cuantas-mas/>
- Cárdenas, P. (2010). *Las funciones del director de un centro educativo*. [/http://paocarmun.blogspot.com/2010/01/las-funciones-del-director-de-un-centro.html](http://paocarmun.blogspot.com/2010/01/las-funciones-del-director-de-un-centro.html)
- Castelazo, J. (2007). *Administración Pública: una visión de Estado*. Instituto Nacional de Administración Pública.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la reoría general de la administración*. (7ma. Ed). McGraw-Hill.
- Ley de Educación Nacional*. [Decreto Legislativo No. 12-91]. (1991). Congreso de la República de. <https://www.acnur.org/>
- Cruz, A. (2003). *La comunicación y las relaciones interpersonales*. MacGraw Hill.
- Delors, J. (1996). *La Educación encierra un tesoro, informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la educación para el Siglo XXI*. Santillana/UNESCO
- Escuela nocturna*. (2020). Wikipedia. https://es.wikipedia.org/wiki/Escuela_nocturna
- Freire, S. & Miranda, A. (2004). *El rol del director en la escuela: el liderazgo pedagógico y su incidencia sobre el rendimiento académico*. Arteta

- Hughes, G. (1986). *Administración del comportamiento organizacional*. (7ma. Ed). Prentice Hal.
- Jares, X. (2020). *Educación y conflicto: guía de educación para la convivencia*. Popular.
- Koontz, H. & Weihrich, H. (1998). *Administración: una perspectiva global y empresarial*. (8va. Ed). McGraw Hill.
- Meggison, M. (2009). *Administración, conceptos y aplicaciones*. CECSA.
- Ministerio de Educación. (2008). *Dirección escolar*.
- Neira, M. (2008). *El rol del alumno en el contexto educativo de la actual sociedad postmoderna*. <https://www.monografias.com/trabajos63/rol-alumno-posmodernidad/rol-alumno-posmodernidad2.shtml>
- Oliveros, F. (2004). *Relaciones Interpersonales*. (1ra. Ed). Ediciones Palabra.
- Silveria, M. (2014). *El arte de las relaciones personales*. Editorial Alba.
- Stoner, J., Freeman, E. & Gilbert, D. (1996). *Administración*. (6ta. Ed). McGraw Hill.
- Ucha, F. (2010). *Definición de Comunidad educativa*. <https://www.definicionabc.com/general/comunidad-educativa.php>
- Valladares, A. (2008). *La familia: una mirada desde la psicología*. <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/402/319>

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



Capítulo VI

6 Anexos

6.1 Instrumentos de campo (modelo)



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario de Suroccidente
Mazatenango, Suchitepéquez

Entrevista a director

Aplicación de la entrevista como instrumento de investigación para recabar información importante sobre el tema de Tesina denominado “**Las relaciones interpersonales en la Comunidad Educativa de la Escuela Nacional de Ciencias Comerciales y Básico Adscrito Jornada Nocturna de Mazatenango, Suchitepéquez**”.

INDICACIONES: Respetable director, reciba un cordial saludo.

Se le solicita su colaboración para que responda las siguientes interrogantes en relación a la temática investigada.

Información para uso confidencial.

1. *¿Cuántos años de experiencia posee como director y qué título académico lo acredita?*
2. *¿Qué tipo de liderazgo considera que ejerce?*
3. *¿Cómo se identifica como persona y profesional en el contexto laboral?*
4. *¿Qué conoce del tema de las relaciones interpersonales?*
5. *¿Qué son las relaciones interpersonales?*
6. *¿De qué manera promueve las relaciones interpersonales en la comunidad educativa?*

7. *¿Qué problemáticas ha detectado en la comunidad educativa que afecten las relaciones interpersonales?*

8. *¿Cómo director, conoce la manera en que su personal docente se relaciona con los estudiantes y padres de familia?*

9. *¿A su criterio, las relaciones interpersonales que se desarrollan entre los docentes, estudiantes y padres de familia son efectivas? ¿Por qué?*

10. *¿En el tiempo que lleva de dirigir la institución, se han presentado problemáticas en cuanto a las relaciones interpersonales?*

11. *¿Qué actividades ha desarrollado para darle solución a las problemáticas que se han presentado?*

12. *¿Se manifiesta el trabajo en equipo dentro de la comunidad educativa del establecimiento?*

13. *¿Considera que las relaciones interpersonales inciden en la calidad del servicio educativo que ofrece su institución?*

14. *¿Cómo director, qué elementos considera que se deben desarrollar para disponer de relaciones interpersonales efectivas en la comunidad educativa?*



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario de Suroccidente
Mazatenango, Suchitepéquez

Encuesta a docentes

Aplicación de la encuesta como instrumento de investigación para recabar información importante sobre el tema de Tesina denominado “**Las relaciones interpersonales en la comunidad educativa de la Escuela Nacional de Ciencias Comerciales y Básico Adscrito Jornada Nocturna de Mazatenango, Suchitepéquez**”.

INDICACIONES: Respetables docentes, reciban un cordial saludo. Marque con una X, la casilla que usted considere correcta. Información para uso confidencial.

1. ¿Posee experiencia profesional como docente?

Sí No

2. ¿Dispone de Liderazgo efectivo dentro del salón de clases?

Sí No

3. ¿Considera que es importante autoevaluarse como persona y profesional en al ámbito laboral?

Sí No

4. ¿Conoce el tema de las relaciones interpersonales?

Sí No

5. ¿Usted como docente, promueve las relaciones interpersonales con sus compañeros y estudiantes?

Sí No

6. ¿Se han presentado problemáticas en cuanto a relaciones interpersonales entre director, docentes, estudiantes y padres de familia?

Sí No

7. ¿Cómo docente, conoce la manera en que se desarrollan las Relaciones Interpersonales entre el director, estudiantes y padres de familia?

Sí No

8. ¿Dispone de relaciones interpersonales efectivas con el director, estudiantes y padres de familia?

Sí No

9. ¿En el tiempo que lleva de docente, se han presentado problemáticas dentro de la institución en cuanto a las relaciones interpersonales?

Sí No

10. ¿Usted como docente, ha desarrollado actividades para darle solución a las problemáticas que se han presentado?

Sí No

11. ¿Cómo docente, considera que se manifiesta el trabajo en equipo dentro de la comunidad educativa del establecimiento?

Sí No

12. ¿Considera que las relaciones interpersonales inciden en la calidad del servicio educativo que ofrece su institución?

Sí No

13. ¿Cómo docente, considera que existen elementos que se deben desarrollar para disponer de relaciones interpersonales efectivas en la comunidad educativa?

Sí No

Id y enseñad a todos



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario de Suroccidente
Mazatenango, Suchitepéquez

Encuesta a estudiantes

Aplicación de la encuesta como instrumento de investigación para recabar información importante sobre el tema de Tesina denominado “**Las relaciones interpersonales en la comunidad educativa de la Escuela Nacional de Ciencias Comerciales y Básico Adscrito Jornada Nocturna de Mazatenango, Suchitepéquez**”.

INDICACIONES: Respetables estudiantes, reciban un cordial saludo. Marque con una X, la casilla que usted considere correcta. Información para uso confidencial.

14. ¿Considera que es un estudiante dedicado?

Sí No

15. ¿Cómo estudiante, considera que su comportamiento dentro del salón de clases es efectivo?

Sí No

16. ¿Considera que es importante evaluar al director y docentes?

Sí No

17. ¿Conoce el tema de las relaciones interpersonales?

Sí No

18. ¿Usted como estudiante, promueve las relaciones interpersonales con sus compañeros?

Sí No

19. ¿Se han presentado problemáticas en cuanto a relaciones interpersonales entre director, docentes, estudiantes y padres de familia?

Sí No

20. ¿Cómo estudiante, conoce la manera en que se desarrollan las relaciones interpersonales entre el director, docentes y padres de familia?

Sí No

21. ¿Dispone de relaciones interpersonales efectivas con el director, docentes y padres de familia?

Sí No

22. ¿En el tiempo que lleva estudiando en el centro educativo, se han presentado problemáticas dentro de la institución en cuanto a las relaciones interpersonales?

Sí No

23. ¿Usted como estudiante, ha desarrollado actividades para darle solución a las problemáticas que se han presentado?

Sí No

24. ¿Cómo estudiante, considera que se manifiesta el trabajo en equipo dentro de la comunidad educativa del establecimiento?

Sí No

25. ¿Considera que las relaciones interpersonales inciden en la calidad del servicio educativo que ofrece la institución?

Sí No

26. ¿Cómo estudiante, considera que existen elementos que se deben desarrollar para disponer de relaciones interpersonales efectivas en la comunidad educativa?

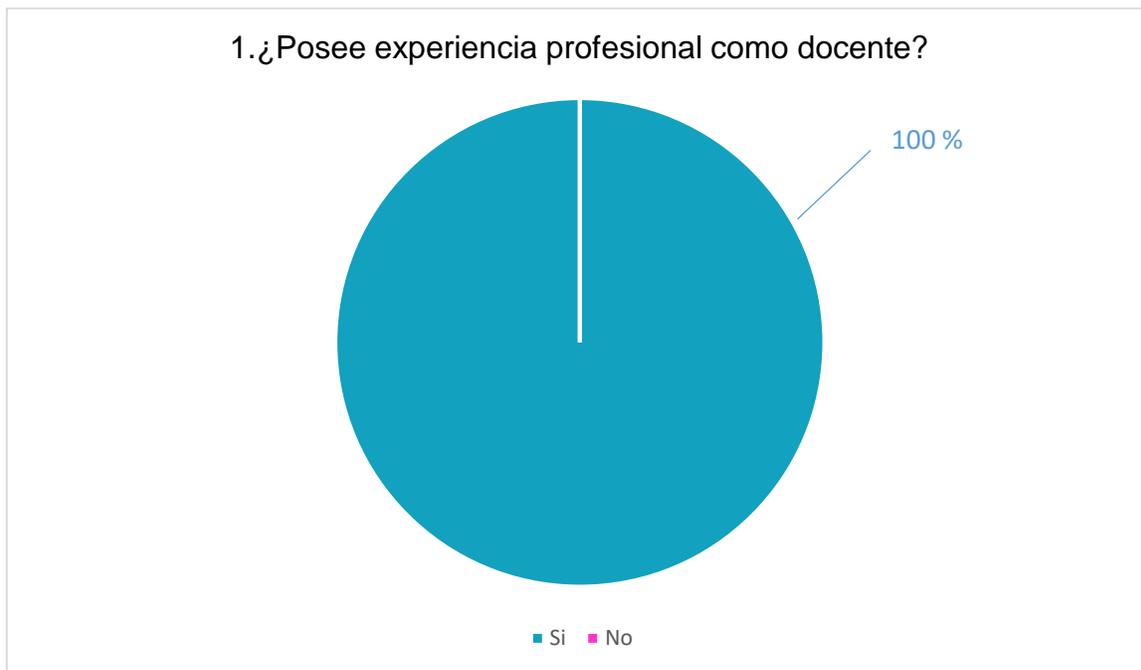
Sí

No

Id y enseñad a todos

6.2 Gráficas dirigidas a docentes

Gráfica No. 1. Experiencia docente

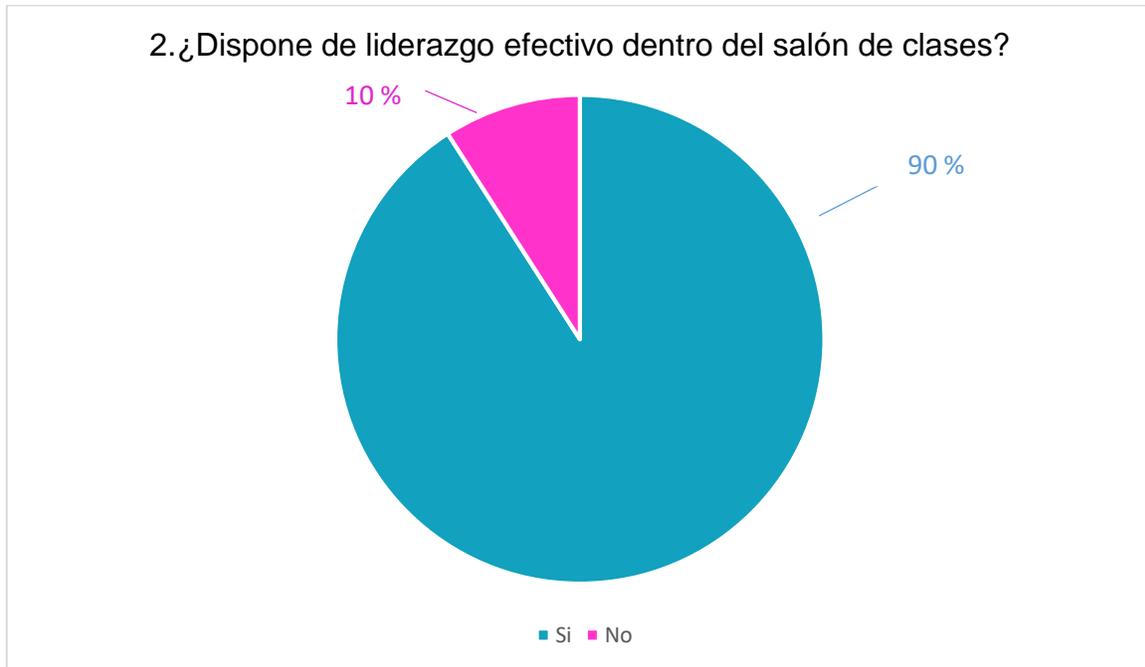


Fuente: Epesista Carreras Pedagogía Fin de Semana, CUNSUROC-USAC, Octubre, 2020. Mazatenango, Suchitepéquez.

Interpretación:

Los 11 profesionales respondieron que sí tienen experiencia profesional, lo cual es importante en el ámbito educativo; por ende es necesario que los educadores estén capacitados y no se acomoden por el simple hecho de tener una plaza o un contrato.

Gráfica No. 2. Liderazgo efectivo

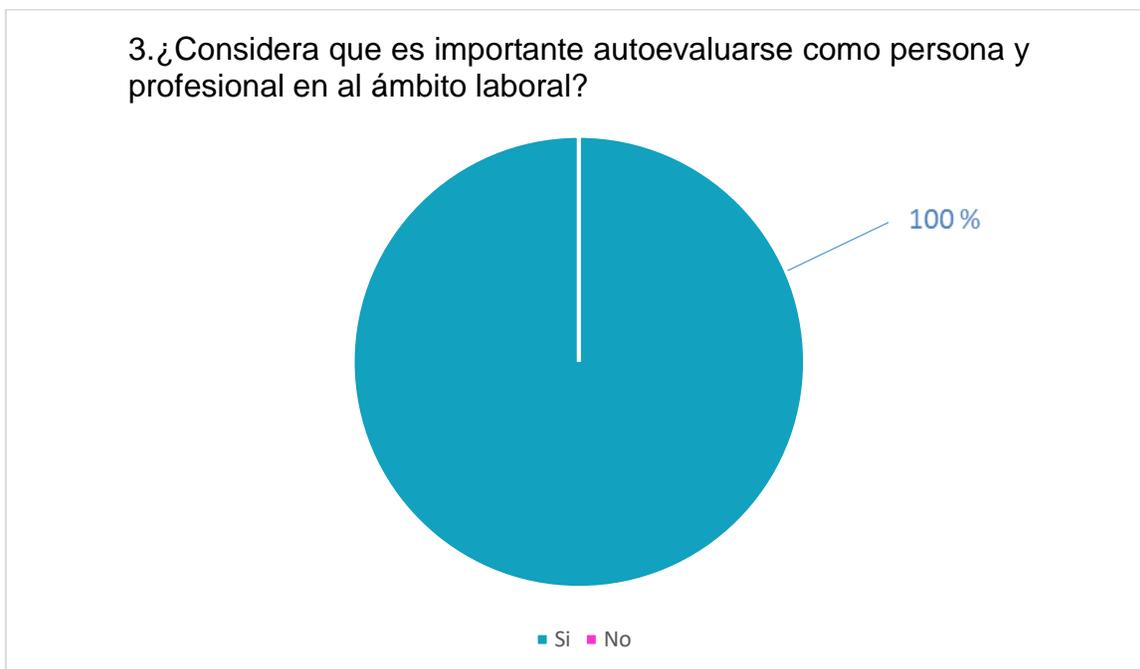


Fuente: Epesista Carreras Pedagogía Fin de Semana, CUNSUROC-USAC. Octubre, 2020. Mazatenango, Suchitepéquez.

Interpretación:

10 respondieron que sí es necesario que los docentes posean liderazgo, tomando en consideración que el éxito del proceso de la enseñanza y aprendizaje depende mucho de ello, el educador como líder debe motivar, orientar, e influir en el actuar de sus discentes con el fin de proporcionar calidad educativa.

Gráfica No. 3. Autoevaluación profesional

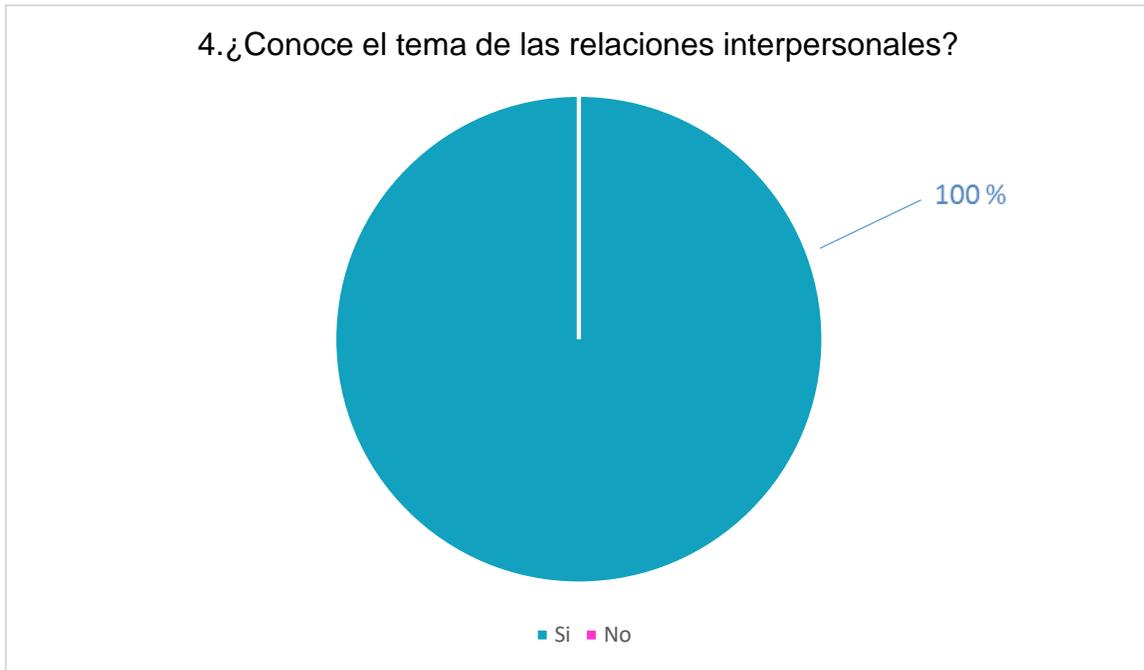


Fuente: Epesista Carreras Pedagogía Fin de Semana, CUNSUROC-USAC. Octubre, 2020. Mazatenango, Suchitepéquez.

Interpretación:

Todos respondieron que sí es importante que se autoevalúen en esta área. Es necesario que los profesionales que ejercen como docentes, lo hagan por vocación y no por profesión, es decir; que deben estar comprometidos a ser fieles a la vida y a la vida en comunidad permitiendo y respetando el desarrollo de la vida de otros.

Gráfica No. 4. Relaciones interpersonales

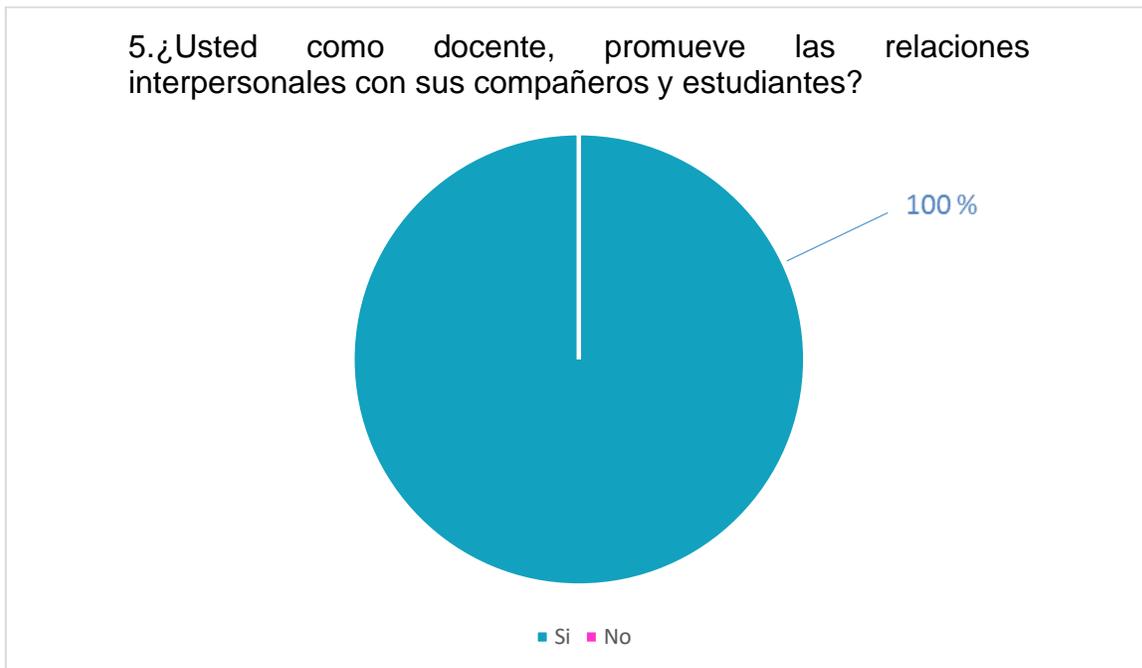


Fuente: Epesista Carreras Pedagogía Fin de Semana, CUNSUROC-USAC. Octubre, 2020. Mazatenango, Suchitepéquez.

Interpretación:

Los 11 encuestados respondieron que sí conocían del tema y que es la interacción que se establece entre dos o más personas de manera recíproca. Cabe resaltar que uno de los elementos esenciales de esta interacción es la comunicación.

Gráfica No. 5. Promoción de relaciones interpersonales

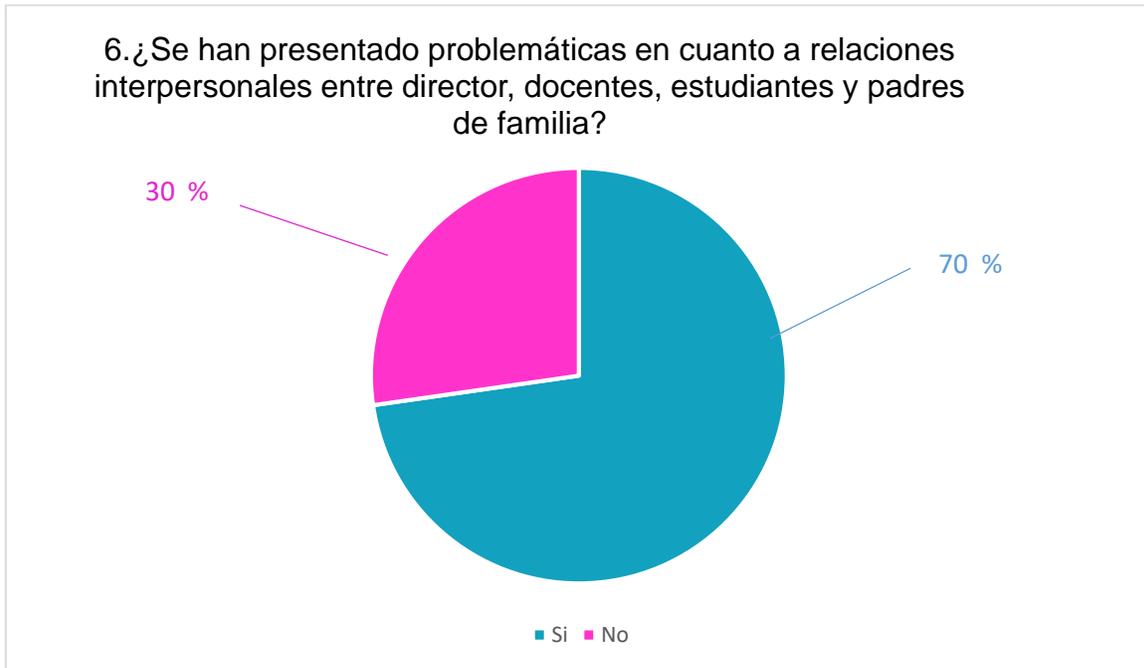


Fuente: Epesista Carreras Pedagogía Fin de Semana, CUNSUROC-USAC. Octubre, 2020. Mazatenango, Suchitepéquez.

Interpretación:

Los 11 educadores indicaron que sí lo hacen, es decir que se preocupan por cultivar este tipo de relaciones. Durante la adolescencia, es fundamental el desarrollo de relaciones positivas y saludables, ya que gran parte de la vida del adolescente, gira en torno a las interacciones que establece dentro y fuera del núcleo familiar.

Gráfica No. 6. Problemáticas interpersonales

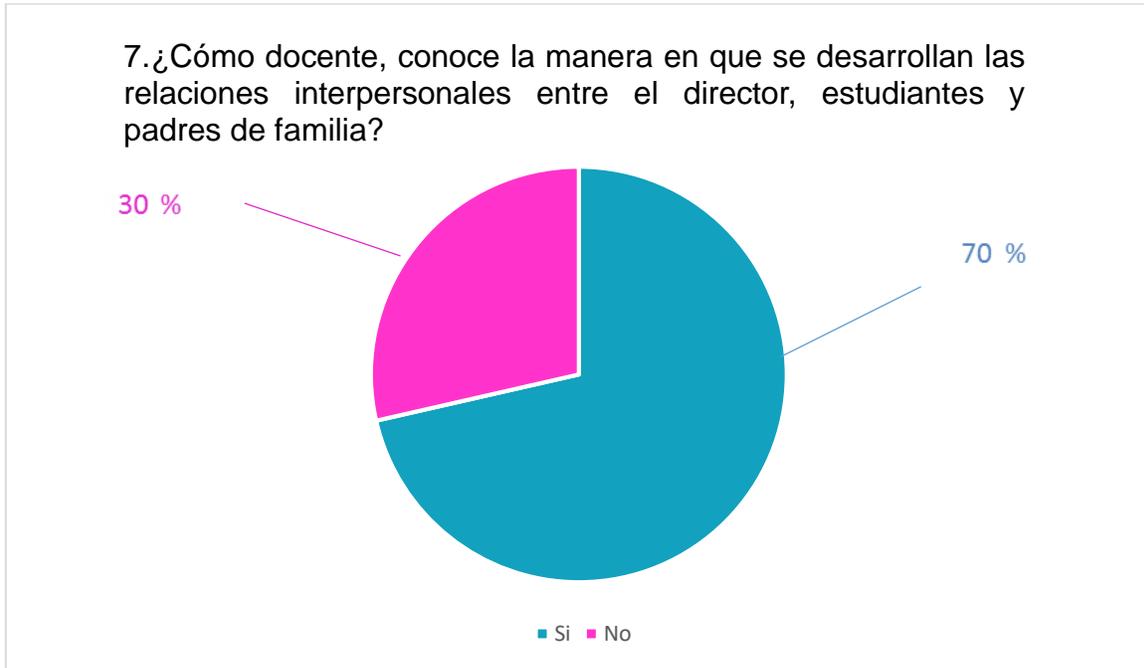


Fuente: Epesista Carreras Pedagogía Fin de Semana, CUNSUROC-USAC. Octubre, 2020. Mazatenango, Suchitepéquez.

Interpretación:

Ocho de ellos dijeron que sí han existido problemáticas. Aparecen cuando en una institución se carecen de habilidades sociales, autocontrol personal, inseguridades, lo que hace que los miembros entren en desacuerdos. La mejor manera de resolver los conflictos interpersonales es manteniendo actitudes asertivas.

Gráfica No. 7. Relaciones interpersonales de la comunidad educativa

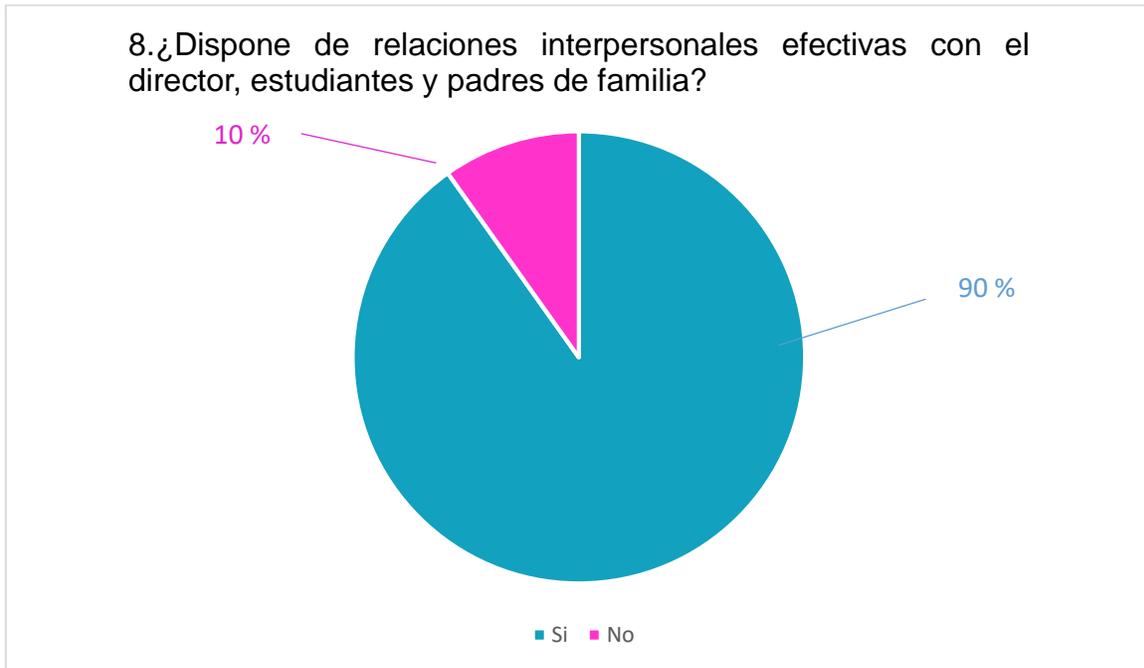


Fuente: Epesista Carreras Pedagogía Fin de Semana, CUNSUROC-USAC. Octubre, 2020. Mazatenango, Suchitepéquez.

Interpretación:

Tres consideraron que desconocían la manera en que se desarrollan las mismas. Los docentes tienen la responsabilidad de conocer la manera en que se desarrollan las relaciones interpersonales entre el director, estudiantes y padres de familia, debido a que estas inciden en el ambiente al momento del acto educativo.

Gráfica No. 8. Relaciones interpersonales efectivas

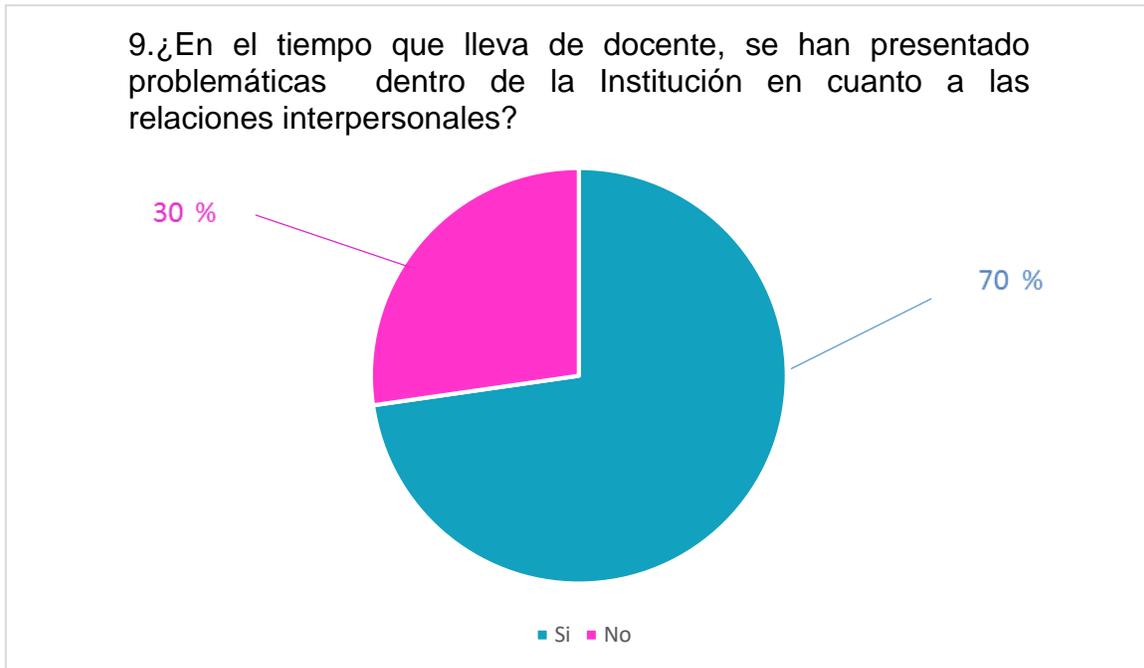


Fuente: Epesista Carreras Pedagogía Fin de Semana, CUNSUROC-USAC. Octubre, 2020. Mazatenango, Suchitepéquez.

Interpretación:

Todos respondieron que sí consideran disponer de estas relaciones. De estas depende que todas las actividades que se realicen sean con eficiencia y eficacia, alcanzando así los objetivos en común.

Gráfica No. 9. Problemas interpersonales en las instituciones

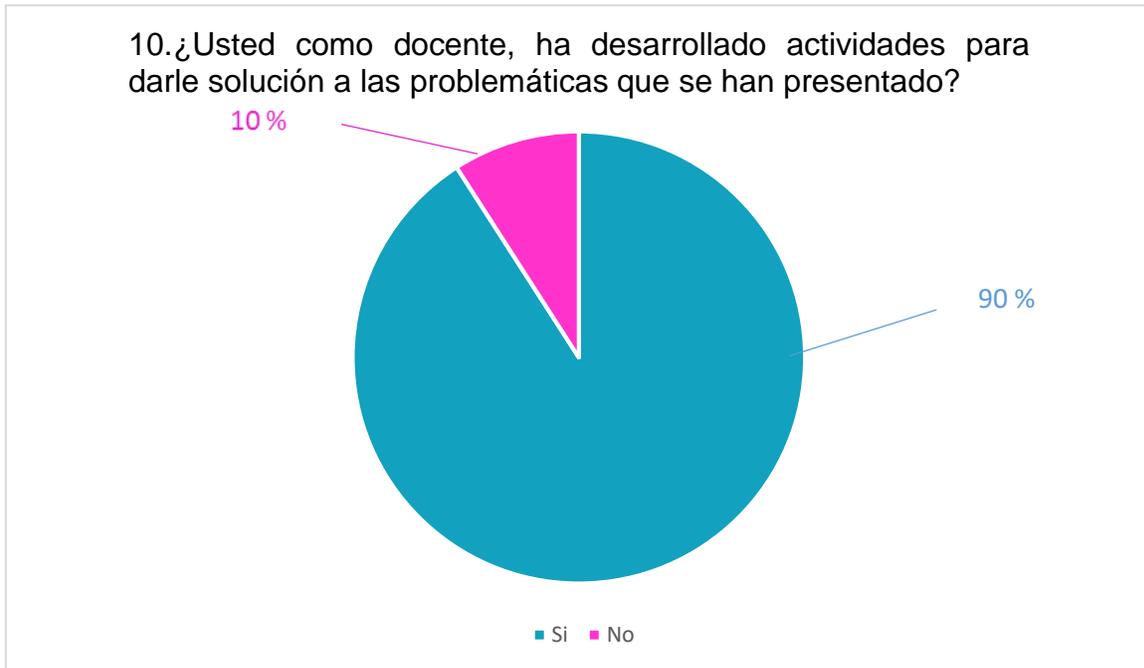


Fuente: Epesista Carreras Pedagogía Fin de Semana, CUNSUROC-USAC. Octubre, 2020. Mazatenango, Suchitepéquez.

Interpretación:

Ocho indicaron que efectivamente sí; cabe destacar que algunos poseen más años de experiencia que otros. Al final los ayudan a mejorar en su desenvolvimiento profesional.

Gráfica No. 10. Solución de problemas interpersonales

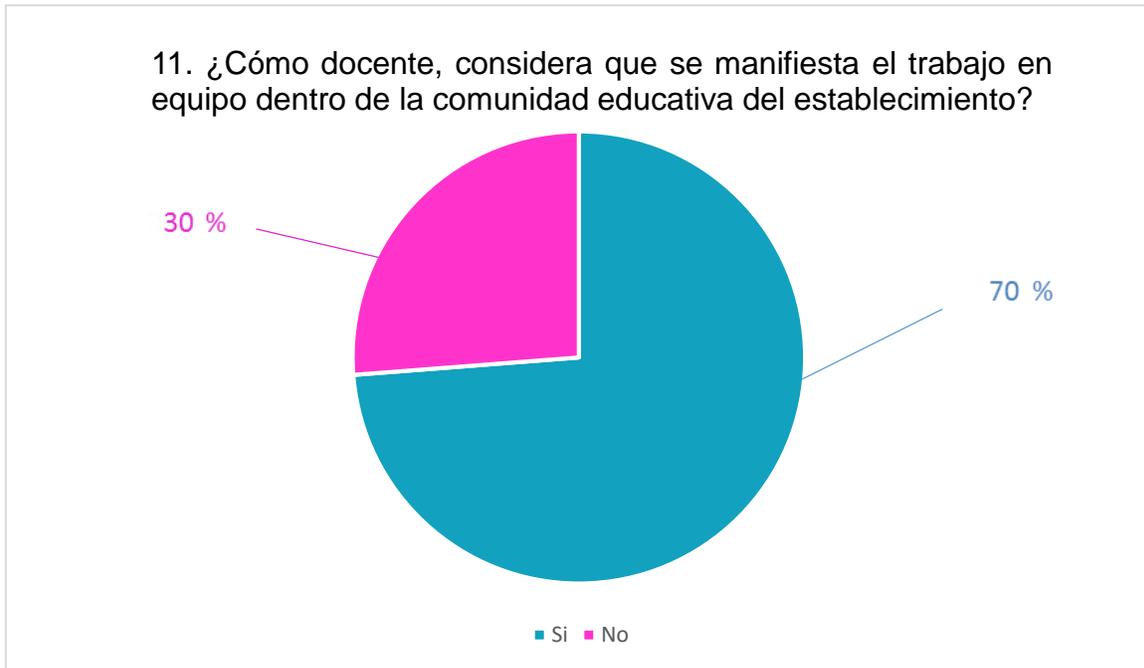


Fuente: Epesista Carreras Pedagogía Fin de Semana, CUNSUROC-USAC, Octubre, 2020. Mazatenango, Suchitepéquez.

Interpretación:

Diez de ellos respondieron que sí han aportado en la realización de actividades, pero uno se sinceró diciendo que no lo ha hecho.

Gráfica No. 11. Trabajo en equipo en la comunidad educativa



Fuente: Epesista Carreras Pedagogía Fin de Semana, CUNSUROC-USAC, Octubre, 2020. Mazatenango, Suchitepéquez.

Interpretación:

Ocho docentes respondieron que sí se manifiesta el trabajo en equipo, por ende es necesario que todos aprendan a cooperar para alcanzar las metas de la institución.

Gráfica No. 12. Relaciones interpersonales y calidad educativa

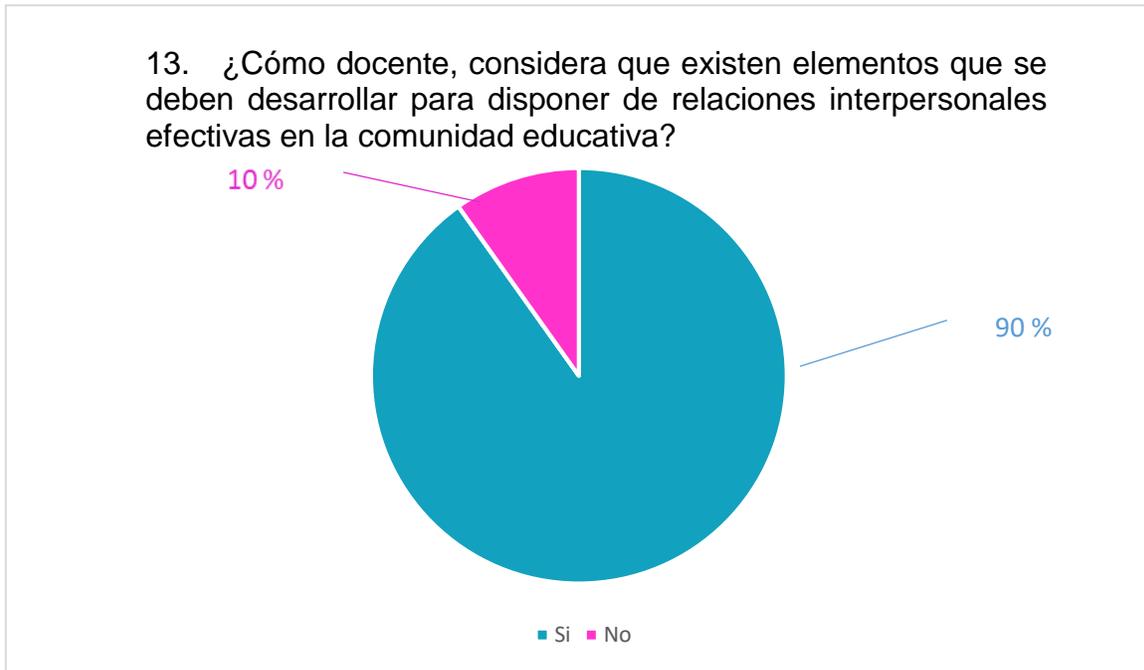


Fuente: Epesista Carreras Pedagogía Fin de Semana, CUNSUROC-USAC, Octubre, 2020. Mazatenango, Suchitepéquez.

Interpretación:

Los once docentes respondieron que consideraban que sí inciden en la calidad del servicio, ya que es su carta de presentación.

Gráfica No. 13. Elementos de las relaciones interpersonales

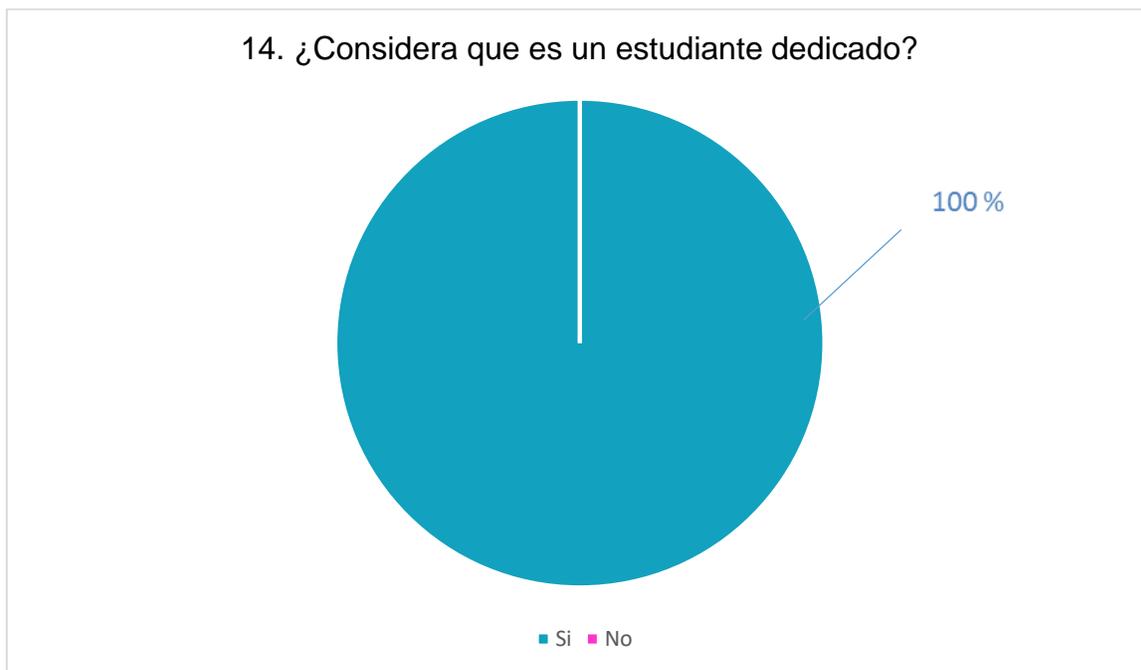


Fuente: Epesista Carreras Pedagogía Fin de Semana, CUNSUROC-USAC, Octubre, 2020. Mazatenango, Suchitepéquez.

Interpretación:

Los once respondieron que efectivamente, hay elementos que se deben practicar. Es necesario que cada miembro aporte lo mejor de sí para fortalecer las relaciones y alcanzar las metas en común.

Gráfica No. 14. Dedicación estudiantil



Fuente: Epesista Carreras Pedagogía Fin de Semana, CUNSUROC-USAC, Octubre, 2020. Mazatenango, Suchitepéquez.

Interpretación:

Los ocho respondieron que se consideran estudiantes aplicados y quienes se esmeran y se dedican en sus estudios.

Gráfica No. 15. Comportamiento estudiantil efectivo



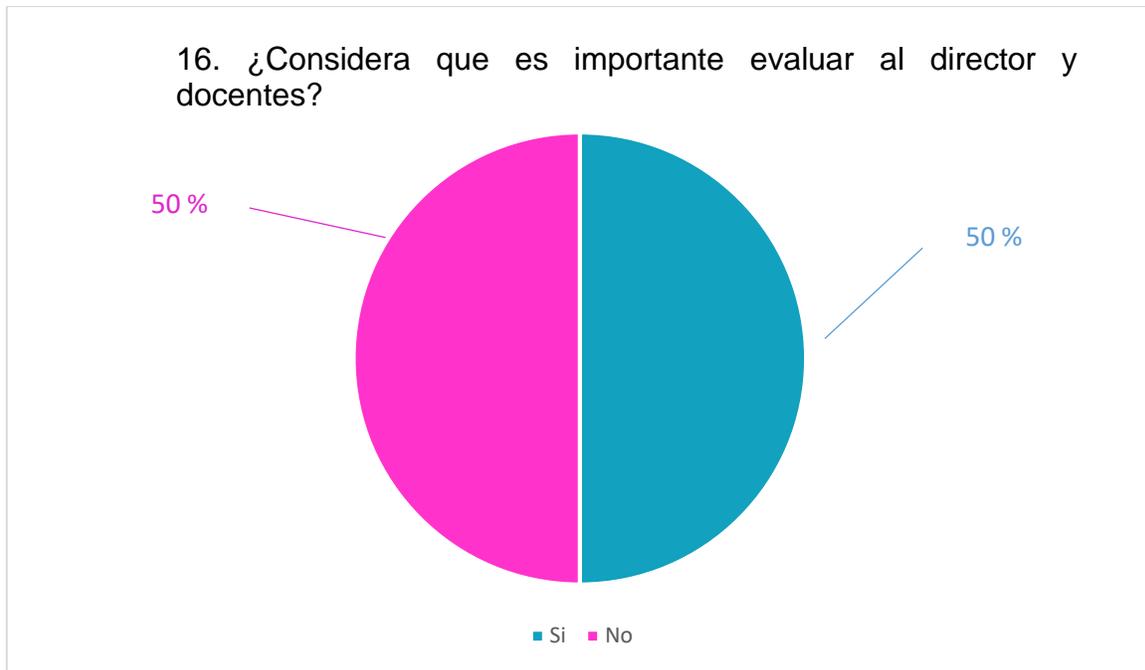
Fuente: Epesista Carreras Pedagogía Fin de Semana, CUNSUROC-USAC, Octubre, 2020. Mazatenango, Suchitepéquez.

Interpretación:

Los ocho respondieron que consideraban que sí poseen un comportamiento efectivo dentro del salón de clases.

El comportamiento de los estudiantes o la disciplina escolar es sin duda la salvaguardia del orden, de la seguridad y del trabajo armónico de la educación dentro del salón de clases.

Gráfica No.16. Evaluación profesional



Fuente: Epesista Carreras Pedagogía Fin de Semana, CUNSUROC-USAC, Octubre, 2020. Mazatenango, Suchitepéquez.

Interpretación:

La mitad de estudiantes respondieron que sí lo consideran importante para proveer retroalimentación al docente y director en su propio desarrollo profesional.

Gráfica No. 17. Relaciones interpersonales estudiantiles

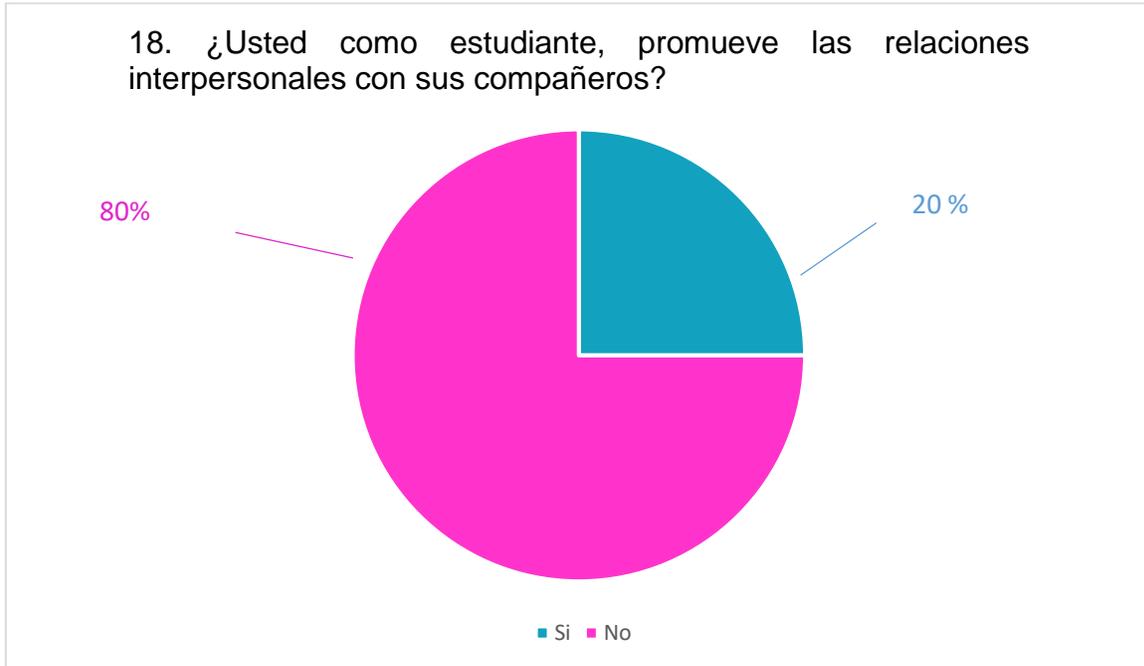


Fuente: Epesista Carreras Pedagogía Fin de Semana, CUNSUROC-USAC, Octubre, 2020. Mazatenango, Suchitepéquez.

Interpretación:

Tres respondieron que sí tienen conocimiento del tema. Las relaciones interpersonales son un tema que debe ser conocido por los estudiantes, debido a que estas son la base para el cumplimiento de metas de la organización.

Gráfica No. 18. Promoción de relaciones interpersonales

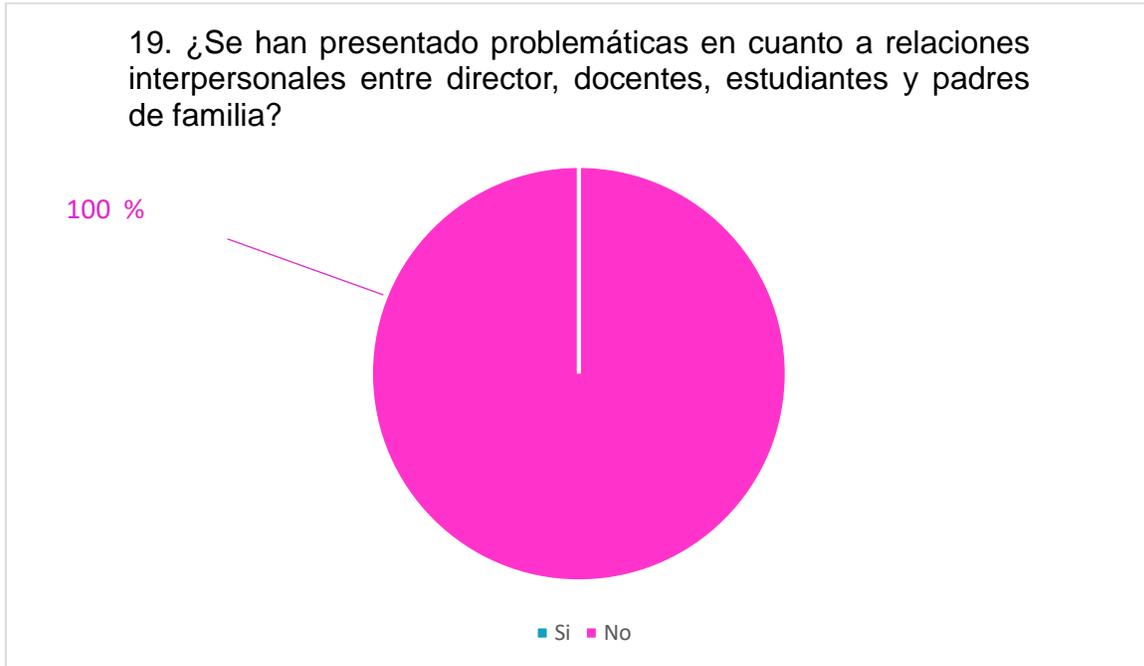


Fuente: Epesista Carreras Pedagogía Fin de Semana, CUNSUROC-USAC, Octubre, 2020. Mazatenango, Suchitepéquez.

Interpretación:

Dos estudiantes respondieron que sí las promueven. La promoción de las relaciones interpersonales en una institución educativa es vital, tomando en consideración que favorecer este tipo de relaciones previene la aparición de conductas de riesgo dentro y fuera del núcleo familiar, principalmente aquellas que tienen que ver con la nueva vida social como lo son los establecimientos educativos.

Gráfica No. 19. Problemáticas interpersonales de la comunidad educativa

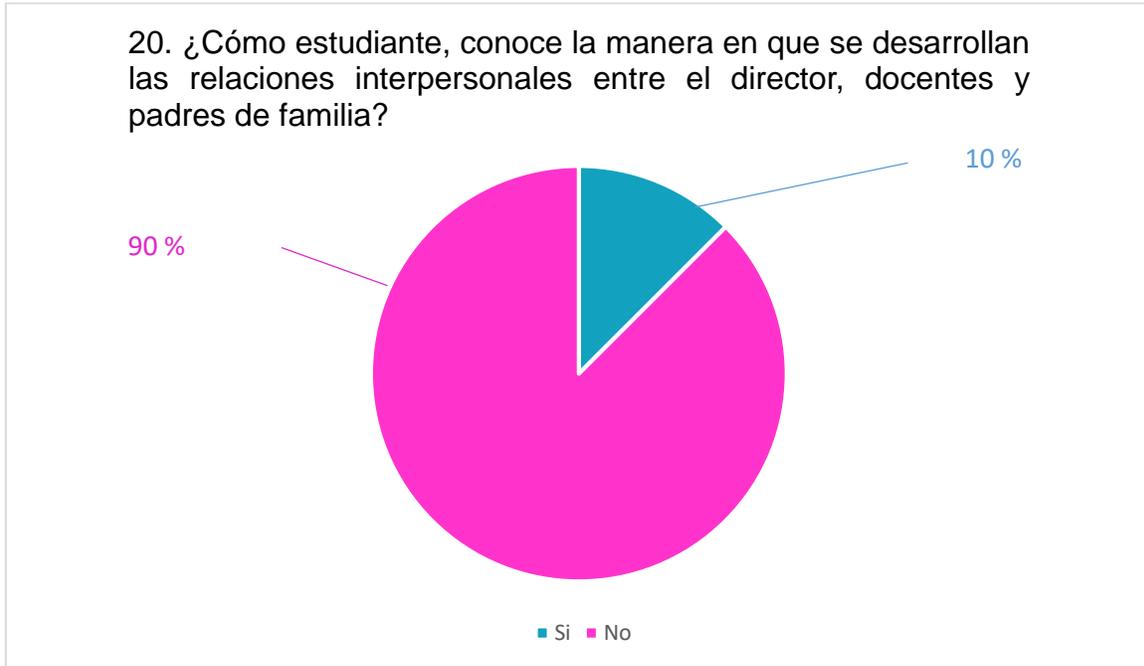


Fuente: Epesista Carreras Pedagogía Fin de Semana, CUNSUROC-USAC, Octubre, 2020. Mazatenango, Suchitepéquez.

Interpretación:

Ocho dijeron que no han existido problemáticas. La mejor manera de resolver los conflictos interpersonales es manteniendo actitudes asertivas.

Gráfica No. 20. Conocimiento de las relaciones interpersonales

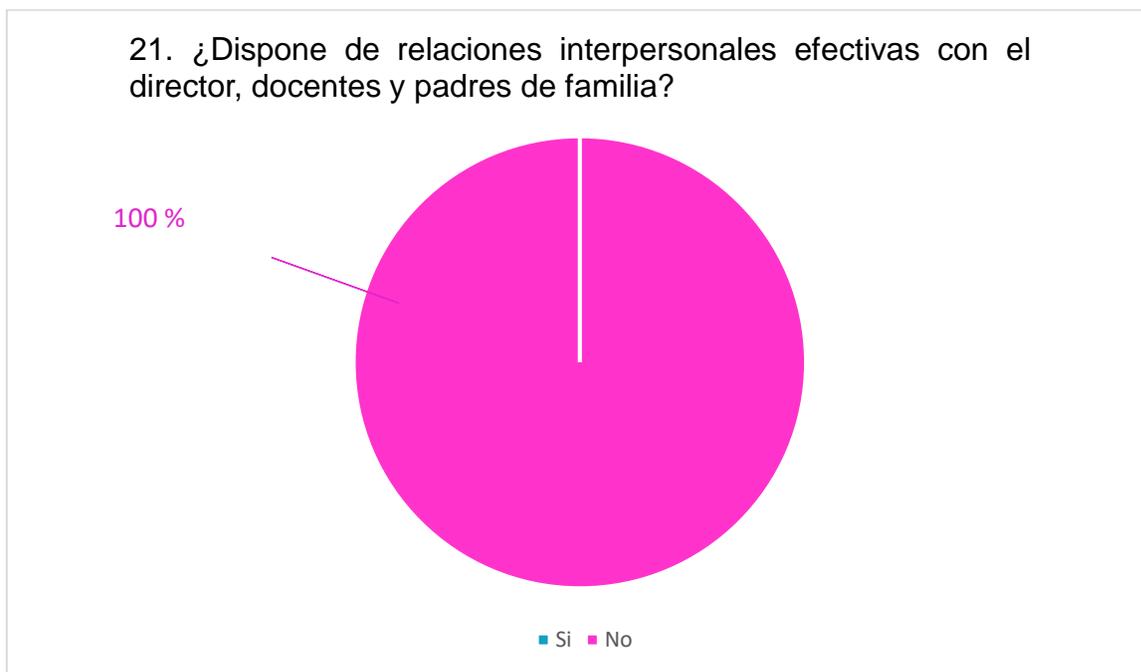


Fuente: Epesista Carreras Pedagogía Fin de Semana, CUNSUROC-USAC, Octubre, 2020. Mazatenango, Suchitepéquez.

Interpretación:

Siete dijeron que no tenían el conocimiento. Los estudiantes deben conocer la manera en que se desarrollan las relaciones interpersonales entre el director, docentes y padres de familia, debido a que estas inciden en el ambiente al momento del acto educativo.

Gráfica No. 21. Disponibilidad de las relaciones interpersonales



Fuente: Epesista Carreras Pedagogía Fin de Semana, CUNSUROC-USAC, Octubre, 2020. Mazatenango, Suchitepéquez.

Interpretación:

Todos respondieron que no consideran disponer de estas relaciones interpersonales efectivamente.

Gráfica No. 22. Surgimiento de problemáticas interpersonales

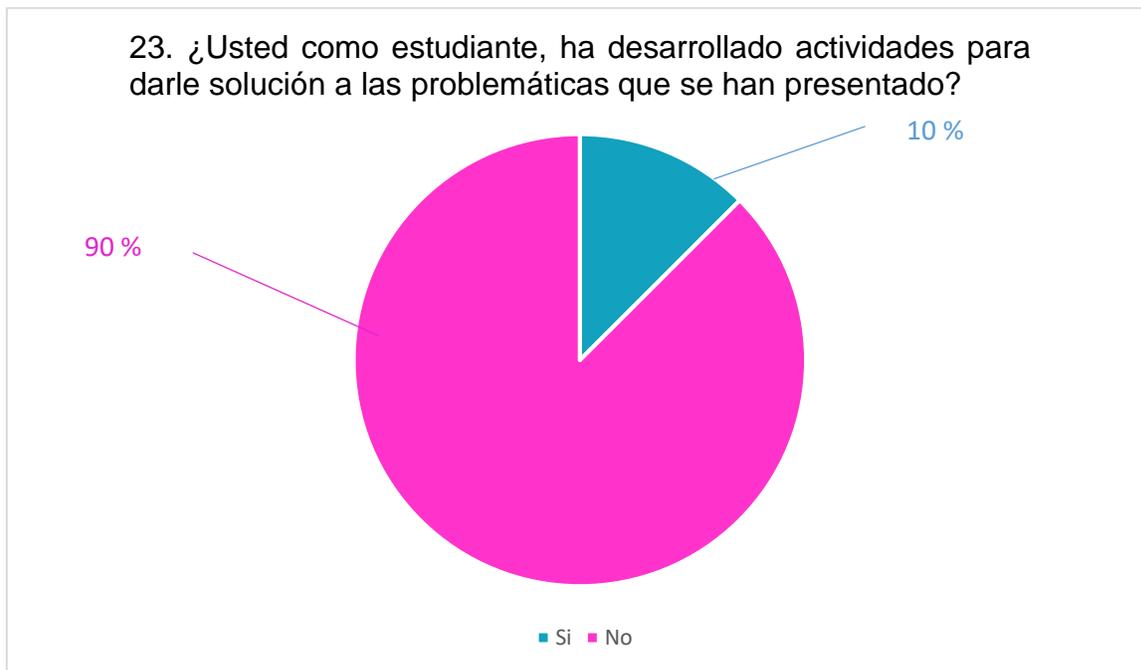


Fuente: Epesista Carreras Pedagogía Fin de Semana, CUNSUROC-USAC, Octubre, 2020. Mazatenango, Suchitepéquez.

Interpretación:

Todos indicaron que no han visualizado este tipo de problemas. Es necesario mencionar que se convive con diversas personas, mismas que conservan puntos de vista, ideas, metas, percepciones o formación diferentes, debido a ello se requiere de una convivencia sana para hablar de calidad de vida.

Gráfica No. 23. Soluciones de problemáticas interpersonales

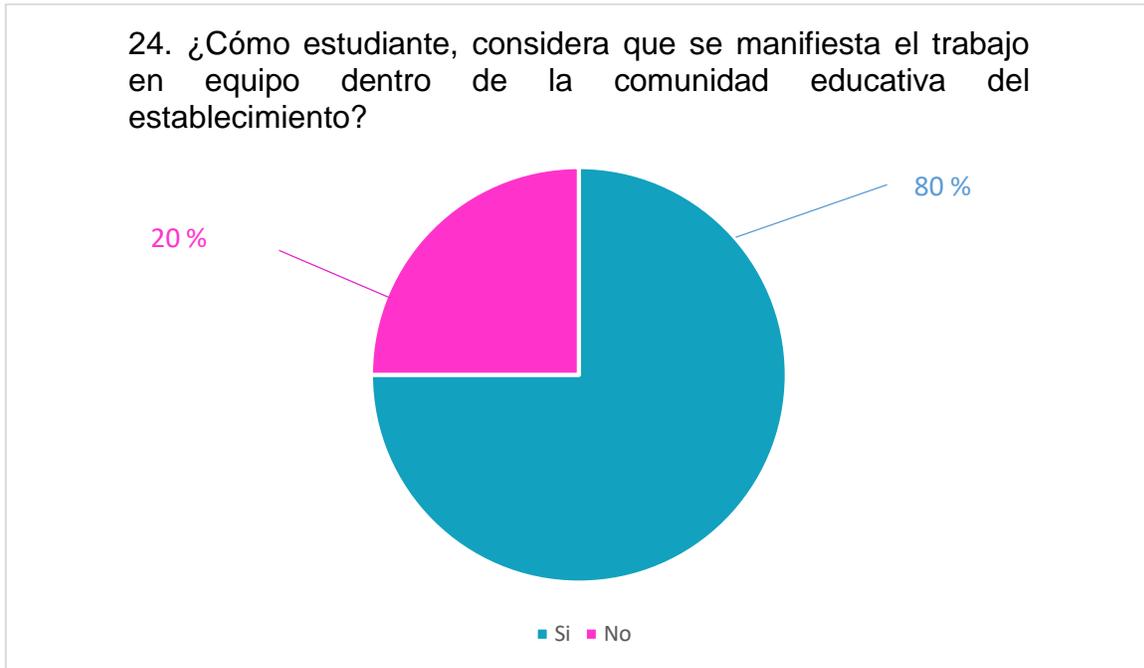


Fuente: Epesista Carreras Pedagogía Fin de Semana, CUNSUROC-USAC, Octubre, 2020. Mazatenango, Suchitepéquez.

Interpretación:

Siete de ellos respondieron que no han aportado en la realización de actividades, entre ellas se pueden mencionar: charlas, convivios, actividades extracurriculares en las que se manifieste la armonía, etc.

Gráfica No. 24. Manifestación de trabajo en equipo

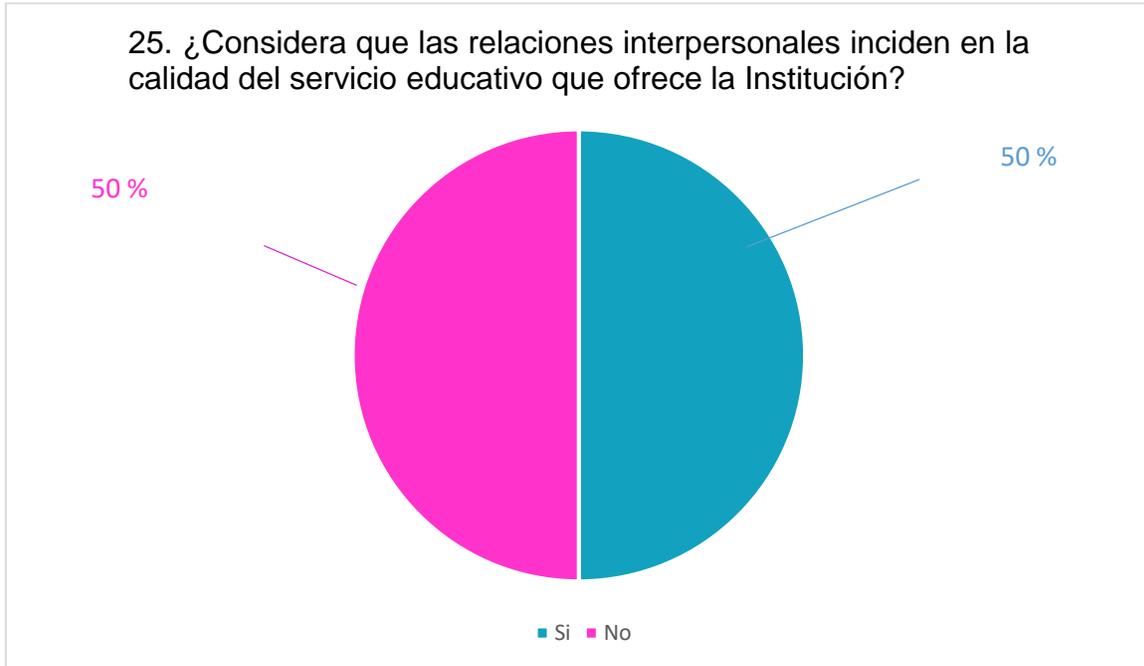


Fuente: Epesista Carreras Pedagogía Fin de Semana, CUNSUROC-USAC, Octubre, 2020. Mazatenango, Suchitepéquez.

Interpretación:

Seis respondieron que sí se manifiesta el trabajo en equipo, es necesario que todos aprendan a cooperar para alcanzar las metas de la institución.

Gráfica No. 25. Incidencia de las relaciones interpersonales

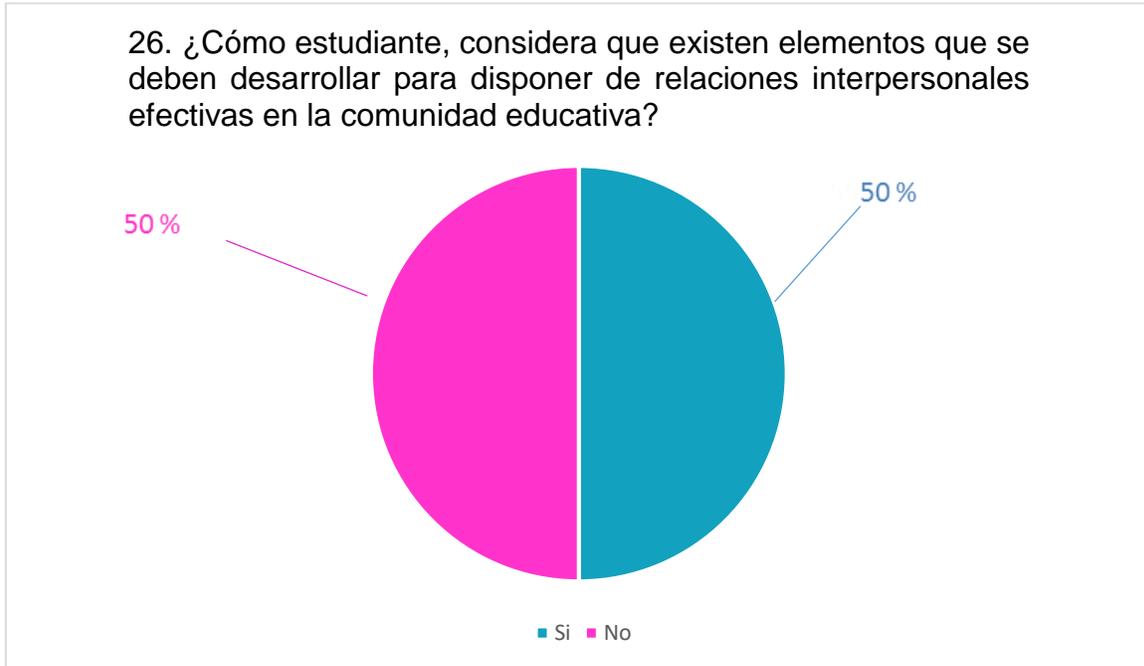


Fuente: Epesista Carreras Pedagogía Fin de Semana, CUNSUROC-USAC, Octubre, 2020. Mazatenango, Suchitepéquez.

Interpretación:

Cuatro educandos respondieron que consideraban que sí inciden en la calidad del servicio. Calidad es hacer las cosas bien y a la primera, cumpliendo satisfactoriamente las características y expectativas del cliente acerca del producto o servicio que presta.

Gráfica No. 26. Efectividad de los elementos interpersonales



Fuente: Epesista Carreras Pedagogía Fin de Semana, CUNSUROC-USAC, Octubre, 2020. Mazatenango, Suchitepéquez.

Interpretación:

Cuatro respondieron que efectivamente, hay elementos que se deben practicar. Las relaciones interpersonales efectivas se van fortaleciendo por medio de elementos que se desarrollan en la Institución, en este caso en la comunidad educativa. Es necesario que cada miembro aporte lo mejor de sí para fortalecer las relaciones y alcanzar las metas en común.

No. 55-II-2024

Mazatenango Suchitepéquez 13 de julio 2024

Lic. Nestor Fridel Orozco Ramos
Coordinador de las Carreras de Pedagogía Plan Fin de Semana
Centro Universitario de Sur Occidente
CUNSUROC

Apreciable Coordinador:

Por este medio en mi calidad de Profesora Titular del curso: E402 Ejercicio Profesional Supervisado de la Carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa del Plan Fin de Semana del CUNSUROC, y, a lo establecido en los artículos: 39, 50 y 59 del **"Normativo de integración del Sistema de Prácticas y Trabajo de Graduación de las carreras de Pedagogía Plan Fin de Semana del Centro Universitario de Suroccidente"** en cumplimiento de mis funciones como **ASESORA PRINCIPAL** del trabajo de tesina titulada: **"Relaciones interpersonales en la comunidad educativa de la Escuela Nacional de Ciencias Comerciales y Básico Adscrito, jornada nocturna"**. Elaborada por la estudiante: PEM/TAE **DÉBORA NOHEMÍ ALVAREZ APARICIO**, quien se identifica con el carnét número 201547016 y Documento Personal de Identificación -DPI- 2714 88328 1003.

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"

MSc. *Sonia Marizol Orozco Aguilar*
ASESORA PRINCIPAL

No. 56-II-2024

Mazatenango Suchitepéquez 13 de julio de 2024

Lic. Nestor Fridel Orozco Ramos
Coordinador de las Carreras de Pedagogía Plan Fin de Semana
Centro Universitario de Sur Occidente
CUNSUROC

Apreciable Coordinador:

Por este medio y con base al nombramiento de Revisor de la Coordinación de las Carreras de Pedagogía Plan Fin de Semana a lo establecido en el artículo 52. Inciso "c", 60 y 61, del **"Normativo de integración del Sistema de prácticas y Trabajo de Graduación de las carreras de Pedagogía Plan Fin de Semana del Centro Universitario de Sur Occidente"** en cumplimiento de mis funciones como REVISORA del trabajo de tesina titulada: **"Relaciones interpersonales en la comunidad educativa de la Escuela Nacional de Ciencias Comerciales y Básico Adscrito, jornada nocturna"**. Elaborada por la estudiante: PEM/TAE **DÉBORA NOHEMÍ ALVAREZ APARICIO**, quien se identifica con el carnét número 201547016 y Documento Personal de Identificación -DPI- 2714 88328 1003. 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 que continúe con el trámite respectivo.

Atentamente:

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



Lcda. Liliana Ortiz Bran
REVISORA

No. 57-II-2024

Mazatenango Suchitepéquez, 13 de julio de 2024

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

Respetable Licenciado:

Basada en los dictámenes favorables del Trabajo de Tesina titulada: **"Relaciones interpersonales en la comunidad educativa de la Escuela Nacional de Ciencias Comerciales y Básico Adscrito, jornada nocturna"**. Elaborada por la estudiante: PEM/TAE **DÉBORA NOHEMÍ ALVAREZ APARICIO**, quien se identifica con el carné número 201547016 y Documento Personal de Identificación -DPI- 2714 88328 1003.

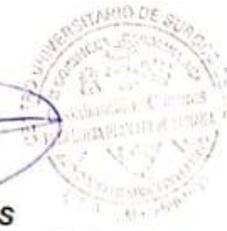
De la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa del Plan Fin de Semana CUNSUROC.

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 puede 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:

"DID Y ENSEÑAR A TODOS"



Lic. Nestor Fridel Orozco Ramos
Coordinador de Carreras de Pedagogía Plan Sabatino



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

CUNSUROC/USAC-I-111-2024

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

Encontrándose agregados al expediente los dictámenes del asesor y revisor, SE
AUTORIZA LA IMPRESIÓN DE LA TESINA: **“RELACIONES
INTERPERSONALES EN LA COMUNIDAD EDUCATIVA DE LA ESCUELA
NACIONAL DE CIENCIAS COMERCIALES Y BÁSICO ADSCRITO JORNADA
NOCTURNA”**, de la estudiante: **Débora Nohemí Alvarez Aparicio**, Carné: **201547016**
CUI: **2714 88328 1003** de la carrera Licenciatura en Pedagogía y Administración
Educativa, Plan Fin de Semana.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

M.A. Luis/Carlos Muñoz López
Director - CUNSUROC



/gris