

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



TESINA

“LA CALIDAD DE ATENCIÓN ADMINISTRATIVA HACIA DIRECTORES POR PARTE DEL SUPERVISOR EDUCATIVO DEL DISTRITO 96-39, ÁREA RURAL DE MAZATENANGO, SUCHITEPÉQUEZ”

Por:
Martha Silvestre Felipe

Carné
200945928

Mazatenango, julio de 2016

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



Tesina

“LA CALIDAD DE ATENCIÓN ADMINISTRATIVA HACIA DIRECTORES POR PARTE DEL SUPERVISOR EDUCATIVO DEL DISTRITO 96-39, ÁREA RURAL DE MAZATENANGO, SUCHITEPÉQUEZ”

Por:

Martha Silvestre Felipe

Carné

200945928

Marthy10288@yahoo.es

Asesora:

Lcda. Sheily Fabiola López Liberato

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

Licenciada en Pedagogía y Administración Educativa

Mazatenango, julio de 2016.

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUR OCCIDENTE**

Dr. Carlos Guillermo Alvarado Cerezo

Rector

Dr. Carlos Enrique Camey Rodas

Secretario General

Miembros del Consejo Directivo del Centro Universitario de Suroccidente

MSc. Mirna Nineth Hernández Palma

Directora Interina

Representantes de Profesores

MSc. José Norberto Thomas Villatoro

Secretario

Representante Graduados del CUNSUROC

Lic. Ángel Estuardo López Mejía

Vocal

Representantes Estudiantiles

T.S. Elisa Raquel Martínez González

Vocal

Bach. en Computación. Israel Eduardo Arriaza Jerez

Vocal

COORDINACIÓN ACADÉMICA

Coordinador Académico

MSc. Carlos Antonio Barrera Arenales

Coordinador Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas

Msc. Bernardino Alfonso Hernández Escobar

Coordinador Carrera de Licenciatura en Trabajo Social

Lic. Edin Aníbal Ortiz Lara

Coordinador Carrera de Licenciatura en Pedagogía

Mcs. Nery Edgar Saquimux Canastuj

Coordinador Carrera de Ingeniería en Alimentos

Dr. Marco Antonio del Cid Flores

Coordinador Carrera de Ingeniería en Agronomía Tropical

Msc. Jorge Rubén Sosof Vásquez

Coordinador Carrera de Ingeniería en Gestión Ambiental Local

Msc. Celso González Morales

Coordinador Carrera Licenciatura Ciencias Jurídicas y Sociales, Abogado y Notario

Licda. Tania María Cabrera Ovalle

CARRERA PLAN FIN DE SEMANA CUNSUROC

Coordinadora de las carreras de Pedagogía

Licda. Tania Elvira Marroquín Vásquez

Coordinadora Carrera Periodista Profesional y Licenciatura en Ciencias de la
Comunicación

MSc. Paola Marisol Rabanales

AGRADECIMIENTOS:

AL CENTRO UNIVERSITARIO DE SUR OCCIDENTE:

Casa de estudios superiores, forjadora de hombres y mujeres con plena convicción de rol profesional. Que con tantos conocimientos que al principio fueron sueños que se hizo realidad y ya forma parte de mi felicidad en la vida estudiantil.

A MI ASESORA Lcda. Sheily Fabiola López Liberato

Por la enseñanza, apoyo incondicional y comprensión sobre todo demostrando su profesionalismo y humildad en su asesoría académica.

A MI REVISORA Lcda. Sandra Maribel Aguilar Satey

Por sus conocimientos y enseñanzas profesionales que me han guiado para poder lograr esta meta sin dejar por un lado su comprensión y paciencia ante las dificultades en el transcurso de este proceso.

A MIS DOCENTES:

Por inculcarme los valores y la toma de decisiones precisas y positivas para ser mejor cada día, y demostrarme su mística de trabajo que sin eso no hubiera sido posible llegar hasta este nivel de estudio.

A MIS AMIGOS:

Por compartir momentos felices e inolvidables que vivimos durante esta preparación y el apoyo incondicional que necesite en los momentos difíciles de mi vida.

DEDICATORIAS:

A DIOS:

Ser supremo, creador de vida. Por darme sabiduría, inteligencia y sobre todo su misericordia para que este sueño se haga una realidad.

A MIS PADRES:

Por el apoyo incondicional que me brindaron durante este nivel de estudio y ser ejemplos para mi vida enfrentando con la mente positiva los obstáculos, gracias a los valores y principios que me fueron inculcando desde mi infancia hasta en la actualidad he podido alcanzar esta meta, y por la comprensión de mi ausencia en los momentos tristes y felices en la familia.

A MIS HERMANOS:

Que son pilares de apoyo moral en todos los momentos decisivos de mi estudio. Y que esta lucha sea ejemplo para esforzarse día a día para alcanzar los sueños y anhelados sin importar los obstáculos.

“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

| | |
|---|----|
| RESUMEN | I |
| ABSTRACT | II |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| CAPÍTULO I | 3 |
| Objetivos: | 6 |
| CAPÍTULO II | 7 |
| Descripción metodológica | 7 |
| CAPÍTULO III | 8 |
| MARCO TEÓRICO..... | 8 |
| 3.1 Supervisión educativa | 8 |
| 3.2 Funciones de la Supervisión educativa..... | 10 |
| 3.3 Tipos de Supervisión Educativa | 12 |
| 3.4 Fases de la supervisión..... | 15 |
| 3.5 Etapas de la Supervisión Educativa | 16 |
| 3.6 Calidad y enfoques de la supervisión | 17 |
| 3.7 La supervisión educativa en Guatemala..... | 17 |
| 3.8 Supervisor educativo..... | 18 |
| 3.9 Las Relaciones Interpersonales | 19 |
| 3.10 Procesos sociales que intervienen en las relaciones interpersonales..... | 20 |
| 3.11 Tipos de relaciones interpersonales que existen..... | 21 |
| 3.12 Estilos de relaciones interpersonales | 22 |
| 3.13 Servidor Público | 23 |
| CAPÍTULO IV | 27 |
| Análisis y Discusión..... | 27 |
| CAPÍTULO V | 32 |
| Conclusiones..... | 32 |
| Recomendaciones..... | 33 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 34 |
| Anexos | 36 |

| | |
|----------------|----|
| Encuestas..... | 37 |
| Graficas..... | 45 |

RESUMEN

Toda institución educativa debe de adecuarse para su funcionamiento a la legislación educativa, tomando en cuenta la ley del servicio civil quien rige el desempeño legal de los funcionarios públicos en nuestro país; aparte de ello el Supervisor Educativo debe de planificar, coordinación, dirigir, supervisar, controlar, ejecutar y evaluar, dentro del proceso de la administración educativa, las cuales son necesarias para realizar todo trabajo que genere un mayor compromiso de los educadores y administradores para que la ejecución de dichas fases sea de éxito.

La tesina “La Calidad de Atención Administrativa Hacia Directores por Parte del Supervisor Educativo del Distrito 96-39, Área Rural de Mazatenango, Suchitepéquez” se hizo con el propósito de investigar Incidencia de la “La Calidad de Atención Administrativa Hacia Directores por Parte del Supervisor Educativo del Distrito 96-39, además de detectar que factores dificultan el proceso de atención a los usuarios que buscan permanentemente los servicios administrativos de calidad analizando. La comunidad educativa, observado manifestantes que vuelven a encontrar la oficina cerrada de supervisión educativa durante el horario de trabajo; que afecta al servicio de los usuarios.

De acuerdo a los datos obtenidos a través de los instrumentos teóricos y empíricos, aplicado boletas de encuesta se hicieron con anterioridad a los directores y Supervisor Educativo 96-39, área rural de Mazatenango Suchitepéquez. Para esta investigación mostraron que la forma y grado de incidencia de los servicios que se presta detectándose que existe lentitud no solo en el traslado de información sino en la emisión de documentos que impiden que los procesos fluyan con mayor rapidez, las planificaciones perdidas, entre otros, los cuales hacen que el factor tiempo no sea provechoso, el mismo que se componen de un conjunto de variables que están definitivamente relacionados con la calidad de los servicios prestados.

ABSTRACT

Every educational institution must adapt its operation to education legislation, taking into account the civil service law who governs the legal performance of public officials in our country; apart from that the Educational Supervisor must plan, coordinate, manage, monitor, control, execution and evaluation, in the process of educational administration, which are necessary to perform any work that generates greater commitment of educators and administrators to the execution of these phases is successful.

The thesis "Quality of Care Management Directors by Part Towards Education District Supervisor 96-39, Rural Area Mazatenango, Suchitepéquez" was made with the purpose of investigating the impact of "Quality of Care Management Towards Directors by the Supervisor 96-39 education District, in addition to detecting that factors hinder the process of care to users who are constantly looking for analyzing the quality of administrative services. The educational community, observed protesters returning to find the office closed educational supervision during working hours; It is affecting service users.

According to data obtained through theoretical and empirical instruments, applied survey ballots were previously directors and Educational Supervisor 96-39 Mazatenango Suchitepéquez rural area. For this research they showed that the form and degree of incidence of the services provided detected that there is slow not only in the transfer of information but in the issuance of documents that keep processes flowing faster, missed schedules, etc., which make the time factor is not profitable, the same which consist of a set of variables that are definitely related to the quality of services provided.

INTRODUCCIÓN

Las relaciones interpersonales condicionan el proceso administrativo, y el conocimiento teórico y en el mejor de los casos llevar a la práctica dichos conocimientos inciden en la buena marcha y manejo del personal en la supervisión educativa distrito 96-39, área rural de Mazatenango, Suchitepéquez.

Como futuros administradores educativos se está comprometido a brindar un proceso de planificación y organización para contribuir al desarrollo administrativo de la institución educativa con eficacia y liderazgo en lo que respecta al manejo de personal en las instituciones educativas, esto significa que es difícil enfrentar cada una de las etapas de la administración y el liderazgo administrativo.

Ante la temática se constituye como oportunidad para desarrollar la presente tesina, en correspondencia a las políticas de investigación del Centro Universitario de Sur Occidente y de la Universidad de San Carlos de Guatemala, se planteó la investigación titulada: “La Calidad de Atención Administrativa Hacia Directores por Parte del Supervisor Educativo del Distrito 96-39, Área Rural de Mazatenango, Suchitepéquez”.

El informe de tesina se describe en cinco capítulos que se narran de la siguiente manera: En el capítulo I planteamiento del problema, en donde se describe mediante un discurso la problemática de la investigación.

En el capítulo II se encuentra la descripción metodológica, en ella están las técnicas de investigación documental, encuestas semi estructuradas y encuestas abiertas.

En el Capítulo III se presenta el contenido teórico de la tesina, este es un párrafo aparte de títulos y subtítulos investigados bibliográficamente.

Seguidamente en Capítulo IV está contenido por el análisis y discusión, en esta parte se procede a incorporar la tabulación de la información de campo.

En el capítulo V se presentan las conclusiones y recomendaciones; las conclusiones son afirmaciones obtenidas en el desarrollo de la investigación realizada con base en

los objetivos generales y específicos, las recomendaciones se formulan con el fin de apoyar a la supervisión educativa distrito 96-39, área rural de Mazatenango, Suchitepéquez”.

En cuanto a la bibliografía, se refiere a la enumeración de libros, documentos, obras científicas y páginas de internet en la que se apoya la investigación para efectuar las comparaciones y análisis pertinentes.

CAPÍTULO I

“La Calidad de Atención Administrativa Hacia Directores por Parte del Supervisor Educativo del Distrito 96-39, Área Rural de Mazatenango, Suchitepéquez”

1.1 Planteamiento del Problema

La supervisión educativa 96-39 inició en el año 1992 a raíz de la convocatoria realizada por el Ministerio de Educación en la que participaron 350 maestros para 81 plazas para la región 6, la cual se integraba por los departamentos de Retalhuleu, Huehuetenango, San Marcos, Quetzaltenango, Sololá y Suchitepéquez.

La supervisión educativa 96-39 está ubicada en la 11 calle y 6ta avenida zona 1 de Mazatenango Suchitepéquez, encontrándose dentro de las instalaciones del Instituto Técnico industrial George Kerschensteiner debido a que el Ministerio de Educación no cuenta con los recursos infraestructurales y económicos para poder facilitar a la supervisión técnica administrativa de un local con las comodidades mínimas para desarrollar sus labores administrativas.

En las entidades administrativas y educativas las relaciones interpersonales son esenciales para prestar servicios eficientes y eficaces a los usuarios teniendo en cuenta que las relaciones interpersonales intervienen en el diálogo que debe existir entre el administrador educativo y el personal docente; para ello las personas deben de tener la capacidad de obtener la información respecto a su entorno y compartirlo con el resto de la gente.

Las relaciones interpersonales que se visualiza en la supervisión educativa del distrito 96-39, área rural de Mazatenango Suchitepéquez, manifiestan múltiples debilidades que se observan de forma inmediata; específicamente en lo que se refiere a los horarios de atención a los directores de los diversos establecimientos que se encuentran en su área de acción, los cuales manifiestan que es necesario que el personal de estas oficinas administrativas atiendan en horarios que les permitan no desatender su labores administrativas.

Uno de los problemas que más afecta a los usuarios y especialmente a los directores de los establecimientos educativos son los horarios que no se cumplen como está establecido 8:00 de la mañana a 16:30 horas con hora de receso a medio día, debido a que ellos tienen la oportunidad de asistir a las oficinas de la supervisión educativa a efectuar los trámites correspondientes en horario de atención, pero existe molestia en ellos ya que estas oficinas por lo regular se encuentran cerradas, esta situación si bien es cierto el personal se presenta por la tarde y atiende incluso horas extras, los usuarios que necesitan de los servicios administrativos de esas oficinas son de comunidades del área rural y regresar a sus comunidades ya tarde les causa serios problemas debido a que no encuentran transporte, principalmente los que viven cerca de la playa como Chiquistepeque, Churirín, Tahuexco y Chicago.

También se dan problemas de discrepancia, esto se debe a que los directores del área baja de Mazatenango, salen desde la mañana de la comunidad que son las aldeas más lejanas, llegando a la ciudad de Mazatenango al medio día, y el problema que encuentran es que las oficinas administrativas de la supervisión están cerradas, debiendo regresar a sus comunidades sin haber realizado los trámites necesarios, lo cual les ocasiona gastos de pasaje y alimentación.

Entre los directores también existe enojo puesto que para realizar trámites en las oficinas administrativas del Distrito 96-39 área rural de Mazatenango, Suchitepéquez deben de realizar varios viajes desde sus comunidades, por lo que se agrava en la época de invierno teniendo que sufrir las inclemencias del tiempo aparte de que por lo regular estos trámites los realizan en horario de labores.

En muchas ocasiones el supervisor técnico administrativo del distrito 96-39, área rural Mazatenango, Suchitepéquez se molesta cuando se le sugiere que agilice los trámites administrativos, siendo poco eficiente, además el trato hacia las personas es deficiente, reacciona con gritos y amenazas por lo que causa malestar debido que en muchas ocasiones las personas esperan ser atendidos; mientras que el supervisor conversa con otras personas temas no correspondientes al ámbito laboral.

Es importante mencionar que existen otras deficiencias en la atención al público, la supervisión educativa se torna autocrática debido a que no se toman en cuenta las opiniones de los directores de los institutos del nivel medio que pertenecen al distrito.

Por ello esta investigación tratará de evaluar la incidencia de las relaciones interpersonales en los servicios prestados a los directores de la supervisión técnica educativa distrito 96-39, área rural de Mazatenango, Suchitepéquez.

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Esta investigación se orienta a responder la siguiente pregunta: ¿Cómo Incide “La Calidad de Atención Administrativa Hacia Directores por Parte del Supervisor Educativo del Distrito 96-39, Área Rural de Mazatenango, Suchitepéquez”

Objetivos:

General:

Identificar las causas que provocan La Calidad de Atención Administrativa Hacia Directores por parte del Supervisor Educativo del Distrito 96-39, Área Rural de Mazatenango, Suchitepéquez.

Específicos:

- Coadyuvar a detectar las deficiencias administrativas dentro del personal en la supervisión educativa distrito 96-39, área rural de Mazatenango, Suchitepéquez
- Enlistar las dificultades en la prestación de servicios educativos en la supervisión educativa distrito 96-39, área rural de Mazatenango, Suchitepéquez.
- Determinar el nivel de incidencia de La Calidad de Atención Administrativa Hacia Directores por Parte del Supervisor Educativo del Distrito 96-39, Área Rural de Mazatenango, Suchitepéquez

CAPÍTULO II

Descripción metodológica

El estudio: “Relaciones interpersonales y su incidencia en los servicios prestados a los directores de la supervisión educativa distrito 96-39, área rural de Mazatenango, Suchitepéquez”.

Se desarrolló de la siguiente manera.

- a) Se investigó en libros sobre relaciones interpersonales, clases de relaciones humanas, importancia de las relaciones humanas, clima organizacional, director escolar, atención al cliente, entre los cuales se abordarán los temas, servicios administrativos, administración educativa. También se consideró necesario investigar en libros de Legislación Educativa considerando conveniente enfocar las definiciones siguientes: Ley de Educación Nacional, Ley del Servicio Civil, base legal para la creación de Coordinaciones Técnicas Administrativas, Supervisión, Registros y controles. Se hace necesario investigar en libros de psicología general las temáticas siguientes: apatía, motivación, clima laboral, incentivación.

Enfocando los acontecimientos en la incidencia de la relaciones interpersonales en los servicios prestados en la institución educativa.

- b) Se procedió con una cédula de encuesta semi estructurada, analizando el horario de atención a los directores, servicios educativos, entre otros.
- c) Con una guía de encuesta se procedió al supervisor técnico educativo distrito 96-39, sobre las relaciones interpersonales y su incidencia en los servicios prestados a los directores de la supervisión educativa.
- d) Se Procedió al análisis de la información brindada por los directores, docentes y supervisor administrativo; para deducir y reflexionar sobre todos los datos aportados por cada una de las partes, para luego relacionarlas y discutir las con base a las investigaciones bibliográficas necesarias que propició el sustento del tema a investigar: “Relaciones interpersonales y su incidencia en los servicios prestados a los directores de la supervisión educativa distrito 96-39, área rural de Mazatenango, Suchitepéquez”.

CAPÍTULO III MARCO TEÓRICO

3.1 Supervisión educativa

Según Pérez y Camejo (2009), citado por Roció Girón Cifuentes tesis Pág. 15 afirman que la supervisión “es un proceso a través del cual se otorga la facultad de dirigir y orientar a otra u otras personas con la finalidad de obtener resultados en común. La función de supervisión exige el cumplimiento de una serie de etapas entre las que se destacan: Planificar, dirigir, organizar, ejecutar y retroalimentar. Además mencionan que quien asume la función de supervisar debe ser una persona firme, entregada, perseverante y poseedor de una gran riqueza de experiencias y conocimientos”.

“La supervisión es un servicio de orientación y asesoría técnica en la cual la verificación y la evaluación son acciones complementarias que permiten recoger información sobre la problemática que deberá ser superada a través de acciones de asesoramiento, tan pronto sean detectadas.” (Alvarado, D. Pag. 34-35)

La función del supervisor recoger información de las debilidades para luego fortalecerlas, pero en la actualidad los que se hacen llamar supervisores proyectan la información recabada no verídica de dicha escuela.

“El servicio de supervisión educativa está destinado al mejoramiento de la calidad y eficiencia de la educación mediante el asesoramiento, la promoción y la evaluación del proceso educativo y de su administración. Se ofrece en forma permanente y organizada conformando un sistema” (Ministerio de Educación)<http://www.mineduc.gob.gt/GuatemalaOccidente/>

“El servicio de supervisión educativa está destinado al mejoramiento de la calidad y eficiencia de la educación, mediante el asesoramiento, la promoción y la evaluación del proceso educativo y de su administración.

De igual manera, el Reglamento de la Ley Orgánica de Educación (1986), Art.150, expresa que la supervisión es una función pública de carácter docente, realizada por el directivo o supervisor con el objeto de prestar un servicio de ayuda, orientación y asesoramiento a todo el personal docente.

De acuerdo a la Ley de Educación Nacional, la Supervisión Educativa en su título VII, Capítulo único, artículo 72 dice: La Supervisión Educativa es una función técnico administrativa que realiza acciones de asesoría, de orientación, seguimiento, coordinación y evaluación del proceso enseñanza-aprendizaje en el Sistema Educativo Nacional. Ley de Educación Nacional recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos69/ley-educacionnacional/ley-educacion-nacional2.shtml>).

De manera que la supervisión escolar debe entenderse como una serie de prácticas que tienden a orientar a los subalternos que se encuentran involucrados en el proceso administrativo, cuyo objetivo es elevar la calidad educativa en las comunidades que se atienden.

De conformidad con lo que establece el Acuerdo Gubernativo 123 "A", "Reglamento de la Supervisión Técnica Escolar" el supervisor escolar es un ente que entre sus funciones está la de contribuir a la superación de los docentes, a la resolución de los conflictos, a poner en marcha los programas y proyectos establecidos por el Ministerio de Educación, a la aplicación de la norma cuando fuese necesario. Se establece que la supervisión escolar está bajo el supervisor departamental educativo. Acuerdo gubernativo recuperado de http://www.adide.org/revista/index.php?option=com_content&task=view&id=28&Itemid=30

El sistema de supervisión tiene la finalidad de proporcionar apoyo técnico-pedagógico a los centros educativos, y realizar inspecciones siendo muy cuidadosos con respecto al cumplimiento de las normas y reglas de las instituciones. Así como, orientar en el desarrollo de la supervisión para la calidad de la educación de una manera más integral en el proceso de

enseñanza-aprendizaje, resultados y utilización de los recursos materiales y humanos.

3.2 Funciones de la Supervisión educativa.

Dice Cuberley: "la función del supervisor es diagnosticar la necesidad, ofrecer sugerencias y ayuda y no observar con espíritu crítico lo que el maestro hace o deja de hacer". El propósito debe ser constructivo. "Lo que el maestro necesita no es crítica si no orientación y auxilio pues la simple crítica produce efectos negativos"

Si tan solo se cumpliera a cabalidad esta definición se alcanzaría una educación de mejor calidad, si el supervisor cumpliera realmente su función y el docente aceptará esa orientación para mejorar su desempeño en la labor educativa.

Según Briggs y Justman citados por Nérici 1975, nombran como principales funciones de la supervisión escolar:

- *Ayudar a los maestros a comprender mejor los objetivos reales de la educación y el papel esencial de la escuela en la consecución de los mismos. Se deduce que la supervisión educativa no se enfoca únicamente a las tareas de fiscalización, en su defecto se debe de incentivar a los docentes sobre el verdadero rol de la educación en cuanto a elevar la calidad de los servicios educativos que se prestan.*
- *“Ayudar a los maestros a comprender mejor los problemas y las necesidades de los jóvenes alumnos y a atender, en la medida de lo posible, a tales necesidades”. De manera que se debe hacer conciencia en el personal docente de los problemas psicológicos, sociales y económicos por los que atraviesa la comunidad educativa. Porque una mejor educación no depende solo del docente sino de la situación en la que se encuentran los padres de familia en la cual el supervisor debe tomar en cuenta y no ser demasiado exigente ante tal situación.*

- *Ejercer un liderazgo de carácter democrático en las siguientes formas: promoviendo el perfeccionamiento profesional de la escuela y sus actividades; procurando establecer relaciones de cooperación entre su personal; estimulándole desarrollo de los maestros en ejercicio y acercando la escuela comunidad. De manera que el supervisor educativo debe de tener **cualidades por naturaleza de liderazgo con el fin de predicar con el ejemplo al personal que se encuentra a su cargo.***

- Establecer fuertes lazos morales entre los maestros en cuanto a su trabajo, de modo que obren en estrecha esclarecida cooperación, para alcanzar los mismos fines generales. **Es necesario que en este cargo administrativo se manifiestan los más elementales principios éticos y morales, para que las relaciones interpersonales se concreten en un clima organizacional democrático y tolerante.**

- *“Identificar el tipo de trabajo más adecuado para maestro, distribuyendo las tareas, pero en forma que cada uno pueda desarrollar sus capacidades en otras direcciones promisorias”. El supervisor educativo debe promover el trabajo en equipo, por ende debe conocer las habilidades que el personal posee para aprovechar de manera eficiente y eficaz los recursos humanos disponibles para lograr que las actividades educativas salgan de la mejor manera.*

- *“Ayudar a los maestros a adquirir mayor competencia didáctica”. Promover talleres de capacitación docente, con el fin de transformar las debilidades existentes en fortalezas, lo que beneficiará a las comunidades educativas al mejorar la calidad de docencia que se preste. Ante todo que las capacitaciones o talleres sean organizadas con mucha creatividad y dinamismo.*

- *“Orientar a los maestros principiantes para que se adapten a su profesión”. Debe ser motivador en cuanto a propiciar que cada uno los*

componentes de su equipo de trabajo sea consciente del rol que representa dentro del proceso educativo.

- *“Evaluar los resultados de los esfuerzos de cada maestro, de acuerdo con el desarrollo alcanzado por los alumnos, según los objetivos establecidos”.* **Verificar la evaluación del desempeño en este caso la hoja de servicio con el fin de motivar e incentivar la labor docente. También es importante hacerle saber en qué parte del proceso de enseñanza aprendizaje debe mejorar.**

- *“Ayudar a los maestros a diagnosticar las dificultades de los alumnos en el aprendizaje y a elaborar planes de enseñanza para la superación de las mismas”.* **Motivar al docente a que efectúe la evaluación diagnóstica con el fin de verificar el grado de avance que obtuvo el educando en grado inmediato inferior con el fin de planificar las temáticas convenientes**

3.3 Tipos de Supervisión Educativa

a) La Supervisión Educativa Autocrática

"Es aquella en que el supervisor es quien prevé y dispone todo para el funcionamiento de la acción de la escuela" (Nérici 1975, Pág. 57). En ella el supervisor es la clave, el da las órdenes, las sugerencias, y directrices para la mejora del proceso enseñanza aprendizaje.

Rol del supervisor autocrático es el siguiente:

- Emite órdenes.
- Controla que se cumplan las órdenes.
- Propone soluciones por sí mismo.
- Utiliza la autoridad, intimidación, en vez de la confianza y cooperación.
- No utiliza la capacidad creativa del docente.
- No toma en cuenta las diferencias individuales.
- No toma en cuenta la sensibilidad de las personas.

El manejo y funcionamiento del distrito es responsabilidad directa del supervisor pues es quien dispone, de acuerdo a su propio criterio, de los

procesos de enseñanza y el aprendizaje de las instituciones educativas por lo regular fiscaliza y vigila, sin llamar a consenso a la comunidad escolar y mucho menos compartir sus ideas y preocupaciones de hecho solamente da órdenes y se hace obedecer imponiendo temor mas no respeto.

b) La Supervisión Escolar Democrática:

Es el polo opuesto de lo anterior descrito, "Por el contrario, la actuación democrática del supervisor modifica el sombrío panorama antes descrito..."(Nérici 1975, Pág. 58). Es decir aquí existe libertad, respeto, flexibilidad, estimulación creativa, lo cual facilita en gran medida el proceso de supervisión.

Rol del supervisor es el siguiente:

- Utiliza procedimientos científicos para resolver aquellas situaciones que se presentan.
- Se basa y aplica las normas de relaciones humanas.
- Respeto la personalidad y la forma de ser de su equipo de trabajo.
- Estimula la iniciativa y la creatividad de su equipo de trabajo.
- Estimula a su equipo de trabajo para que busquen soluciones a sus dificultades
- Estimula el trabajo en equipo.
- Realiza constantemente evaluaciones y auto evaluaciones

Es todo lo contrario del supervisor autocrático, hace de la práctica y planificación educativa sea una tarea compartida. Estimulando a los docentes para desarrollar mejores técnicas pedagógicas, respetando las opiniones y prestando atención en solventar las deficiencias o fallos que puedan tener las prácticas de aula.

c) Supervisión "Laissez Faire"

Esta es una palabra francesa que significa "dejar hacer" y sirve para identificar a aquel tipo de líder que permite que sus subordinados hagan lo que quieran.

Dejar hacer. Las decisiones las toma el grupo, el grupo actúa sin dirección. Delega casi todo, todo lo encuentra bien los demás trabajan y no exige nada.

Este tipo de supervisión no le da la libertad a los administradores que hagan lo que quieren o abandonan su trabajo, sino el supervisor ya sabe la capacidad, calidad de trabajo y la responsabilidad de cada uno para poder administrar dicha escuela u organizar cualquier actividad educativa. Cuando el supervisor ya conoce a su gente los deja trabajar solos con motivación, solo acuden a él cuando necesitan apoyo.

Cualquiera que sea el estilo de supervisión, ésta deberá ser científica:

- ✓ Investiga para hacer un diagnóstico.
- ✓ Planifica.
- ✓ Utiliza diversos procedimientos, medios e instrumentos.
- ✓ Analiza situaciones.
- ✓ Analiza problemas.
- ✓ Toma de decisiones.
- ✓ Retroalimenta.
- ✓ Organiza.
- ✓ Coordina.
- ✓ Coopera.
- ✓ Participa.
- ✓ Entrena al personal.

Por no ser un hecho aislado, la supervisión de la educación deberá practicarse bajo cualquiera de los factores presentes, en cualquier momento. Pero no podrá ignorar

ese papel creativo que se le ha conferido, por tanto buscará por los medios a su alcance, violentar las barreras que las circunstancias han podido levantar.

Consecuencia de lo anterior son los tipos de supervisión que se han analizado. De ellos la supervisión democrática es la ideal, sólo un cambio de mentalidad, una concepción diferente, harán realidad una supervisión más humana.

3.4 Fases de la supervisión

Para Nérici; (1975).La fase fiscalizadora. “Esta fase se representa por una inspección y control riguroso de la labor del educando, tanto es así que quienes llevaban a cabo la tarea eran denominados "inspectores". **Esta fase es la que se dio en el pasado; fue la primera y se confundía con la inspección escolar, más interesada en el cumplimiento de las leyes de enseñanza, las condiciones del edificio, la situación legal de los maestros, el cumplimiento de fechas y plazos para actos escolares tales como pruebas, transferencias, matrículas, vacaciones, documentación de los estudiantes.**

También afirma Nérici; (1975). La fase constructiva o de supervisión orientadora. “Es la que reconoce la necesidad de mejorar la actualización de los maestros. Los inspectores escolares comenzarán entonces a promover cursos de perfeccionamiento y actualización de los maestros”.

Asimismo, L. Hierro (1974), aduce que la fase constructiva, “localiza defectos o errores y luego corregirlos”. **Esta fase de supervisión hizo cambiar la forma de ver a la supervisión educativa, la designada para realizar la tarea supervisora ya no buscaba exclusivamente las fallas para castigar o reprimir, el educador comenzó a ser visto como una parte importante del proceso educativo.**

Para (Nérici; 1975) La fase creativa. La actual, “es aquella en la que la supervisión se separa de la inspección para montar un servicio que tenga como mira el perfeccionamiento de todo el proceso de Enseñanza y Aprendizaje, incluyendo a todas las personas que participan del mismo”.

Además Fermín.(1980). Indica que en la fase creativa “se utilizan las normas propias de las relaciones humanas, del trabajo cooperativo y de la dinámica de grupos, creación de un ambiente de estudio, extracción de las decisiones de una bien organizada planificación que esté basada en la experimentación y la investigación”. **En esta fase se debe de promover actividades de perfeccionamiento profesional y crea un ambiente de estudio y estímulo que motiva a los maestros a superarse constantemente, además de promoverse las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo, valores éticos y morales.**

3.5 Etapas de la Supervisión Educativa

El trabajo de la supervisión y por ende el del supervisor no debe ser casual, esporádico e improvisado, si no que por el contrario debe consistir en una actividad planificada y llevarse a cabo de manera sistemática, unitaria y progresiva, durante un período largo de trabajo, en etapas sucesivas o interrelacionadas.

Generalmente los autores mencionan que la labor de la supervisión se desarrolla en tres etapas, que son: el planeamiento, el seguimiento y el control.

Según Nérici. (1975). El Planeamiento: “es la guía de toda la labor que se va a realizar, durante un período lectivo, semestral o anual. El planeamiento de la supervisión debe ser objetivo, es decir posible y flexible, a fin de que pueda adaptarse a las nuevas necesidades que surjan y a las modificaciones que se produzcan en la vida escolar”. **En cualquier empresa privada o del Estado debe existir un plan que indica de forma clara los objetivos hacia donde se dirige, que se pretende, para qué se realiza, la falta de la planeación en una empresa u organización no tendría sentido la existencia de la misma.**

En lo que se refiere al Seguimiento **Nérici. (1975).** Dice: “Es la segunda etapa en la labor de la supervisión, durante la cual no sólo se sigue el desarrollo de las propias actividades, sino también el de todo el cuerpo docente. El seguimiento es una labor que se desarrolla durante todo el periodo lectivo, a fin de efectuar nuevas planificación es cuando sean necesarias; con base a los datos recogidos y evaluados

durante el desarrollo de las actividades escolares, el seguimiento se preocupa por hacer que todos los planes se ejecuten con eficiencia”. **Es una acción que se debe realizar constantemente con los integrantes del equipo de la supervisión técnica del distrito para darle acompañamiento al desarrollo curricular, con la finalidad de profundizar en el sentido de la práctica docente para comprenderla, explicarla y mejorarla.**

3.6 Calidad y enfoques de la supervisión

Con respecto a este tema **Mogollón de González (2002)** “La calidad de la supervisión escolar está orientada a ayudar y asesorar al docente, a ejercer un liderazgo democrático, a establecer fuertes lazos morales con los miembros de la comunidad donde se desenvuelve y a evaluar los resultados de los logros obtenidos en busca de alcanzar en forma efectiva los objetivos propuestos, creando las condiciones adecuadas de acuerdo a las necesidades educativas”. **El Distrito Escolar es el conjunto de comunidades educativas lo cuales están conformada por directores, personal docente, estudiantes y autoridades locales básica de supervisión integrada abarcando los planteles, centros, comunidades educativas. Entre las funciones más importantes se resaltan: dirigir, coordinar, supervisar y evaluar la ejecución de las políticas educativas, ejecutar programas de supervisión de la labor docente y administrar los procesos que se realizan en los planteles educativos para mejorar la calidad de la enseñanza.**

3.7 La supervisión educativa en Guatemala

Para **Víctor Manuel Portillo Pág. 13.** “Por todos es sabido que la Supervisión Educativa constituye, se considera la columna vertebral del Sistema Educativo en el sentido de ser aquélla la que sostiene el nexo entre la administración superior y la comunidad educativa. Acciona como orientadora y brinda asistencia técnica, permanente y profesional tanto a directivos como docentes, así como media en la resolución de conflictos, producto de la poca o nula comunicación entre las partes involucradas.” “En Guatemala la supervisión educativa como tal tiene su base legal en lo siguiente: a) Constitución Política de la República de Guatemala, (Artículos 71, 72, 73 y 74)b) Decreto Legislativo No. 12-91, Ley de Educación Nacional, c) Acuerdo

Gubernativo 123"A", de fecha 11 de mayo de 1965, "Reglamento de la Supervisión Técnica Escolar".

De conformidad con Martínez A. 2013. Acuerdo Gubernativo 123 "A", "Reglamento de la Supervisión Técnica Escolar" el supervisor escolar es un ente que entre sus funciones está la de contribuir a la superación de los docentes, a la resolución de los conflictos, a poner en marcha los programas y proyectos establecidos por el Ministerio de Educación, a la aplicación de la norma cuando fuese necesario. Se establece que la supervisión escolar está bajo el Supervisor departamental educativo.

Entonces se deduce que la Supervisión educativa en Guatemala es el nexo de comunicación y administración escolar entre las direcciones departamentales de educación y los establecimientos con todos sus componentes con el fin de servir de enlace y para proporcionar información de doble vía, la cual garantiza conocer a fondo los programas ministeriales de parte de las autoridades superiores, y, la inversa que las autoridades conozcan datos estadísticos de cobertura y el desarrollo de los demás programas educativos.

3.8 Supervisor educativo.

Es la persona responsable de dirigir el trabajo del equipo y para realizar su trabajo es indispensable que tenga una excelente relación de trabajo, esto implica respeto, cordialidad, comprensión y principalmente autoridad, de tal forma que estimule al equipo para que cumpla correctamente con las obligaciones.

Por consiguiente, debe dar ejemplo de rigurosidad en el estricto cumplimiento de sus propias tareas. Es el ejemplo a seguir, es quien debe marcar la pauta en cumplimiento, responsabilidad, disciplina. El supervisor es el garante del cumplimiento de las políticas educativas y de la ejecución de sus estrategias, ocupa un puesto clave, si se quiere esencial en el proceso, de allí que tal como plantean, Reuter y Conde (1988) es una necesidad fundamental conformar un sistema de supervisión nacional que responda a las exigencias planteadas, respecto a las políticas educativas.

En la actualidad algunos supervisores no cumplen a cabalidad su función como un ente responsable y orientador esto hace que se den discordias entre el supervisor y los directores como administradores de la educación.

3.9 Las Relaciones Interpersonales

De acuerdo con Portel Lumbreras, Álvaro. Relaciones Humanas. Argentina 1995, “Relaciones Interpersonales son las normas y hábitos que nos convierten en personas útiles y agradables a nuestros semejantes, representando todo acto de comprensión y servicio, en un motivo de satisfacción para quien lo practica” es decir; el fondo y la forma, lo útil es el fondo, lo agradable es la forma.

De acuerdo con Soria Morillo, Víctor (1989) (Pág. 185), define las relaciones interpersonales de la siguiente manera: “Las relaciones interpersonales constituyen un cuerpo sistemático de conocimientos, cada vez más voluminoso y cuyo objetivo es la explicación y predicción del comportamiento humano en el mundo industrial actual, su finalidad es el desarrollo de una sociedad cada vez más justa, productiva y satisfecha”.

Según Simón Albert (1.999) (Pág. 60) define las relaciones interpersonales como: “Las relaciones interpersonales son un elemento irreducible de la realidad. Los sentimientos interpersonales, las transacciones emocionales o afectivas, son los datos esenciales de una relación. El amor es tan real como el odio o la soledad, los sentimientos interpersonales están vinculados a la experiencia íntima de los individuos, a sus reacciones viscerales, sus dolores, preocupaciones y placeres, su alegría y sus disgustos, su amor, su miedo, su aburrimiento, etc. Todos estos sentimientos son básicamente privados y personales, difíciles de comunicar”. **Por lo tanto, las relaciones interpersonales son un conjunto de contactos que tenemos los seres humanos como seres sociables con el resto de las personas. Es aprender a interrelacionarse con las demás personas respetando su espacio y aceptando a cada uno como es, con sus defectos y sus virtudes, recordando que nuestros derechos terminan cuando comienzan los de los demás. Las relaciones interpersonales son aquellas que nos ayudan a crecer como individuos, respetando la forma de ser de los demás y sin dejar de ser**

nosotros mismos. Es la comunicación entre los seres humanos en busca de comprensión y entendimiento, importancia en el desarrollo personal de las relaciones interpersonales respetando sus derechos, manteniendo una óptima comunicación y trabajando unidos para un objetivo en común.

3.10 Procesos sociales que intervienen en las relaciones interpersonales.

Según Lugo, Elienny (2005) los Dilemas Internos, dado que las personas desean cosas diferentes, y estos mismos desean variar según sea el caso, a veces ellas mismas se encuentran en conflictos con sus propios objetivos. **Las personas tienen dos objetos atractivos que son mutuamente excluyentes. Cuando el grado de atracción de las dos alternativas sea prácticamente igual, se observará una fuerte tendencia a mostrar un comportamiento titubeante, un objeto que tenga aspectos tantos positivos como negativos, puede originar un conflicto, una persona se encuentra en la situación que tener que elegir entre dos resultados iguales de negativos.**

Las relaciones interpersonales se desarrollan a través de una serie de elementos comunicativos particulares.

Así, se tiene el emisor, el mensaje y el receptor. El primero formula el mensaje y lo expresa a través de una serie de sonidos gestos y señales. El mensaje es la información relevante que se desea transmitir. Por último, el receptor es el que recibe y procesa el mensaje del emisor.

“Sin estos elementos básicos las relaciones interpersonales no serían posibles y su influencia en nuestras primeras etapas de vida no sería adecuada”.**GOFFMAN, E. 2001, La presentación de la persona en la vida cotidiana.**

La comunicación es el elemento básico en las interpersonales en la cual se debe utilizar correctamente sus elementos adecuándolos en el contexto, en este caso a veces el Supervisor Educativo no transmite la información de forma adecuada por lo tanto los directores no interpretan el mensaje o también viceversa. No hay que olvidar que la comunicación es el eje de toda relación humana.

3.11 Tipos de relaciones interpersonales que existen

Se ha elaborado una clasificación general de los tipos de relaciones interpersonales, que trasciende esta oscilación etaria y que contempla un juego de equilibrio entre las intenciones de las distintas partes que intervienen en el vínculo. Podríamos hablar de:

- **Relaciones íntimas/relaciones superficiales:** las primeras aparecen cuando se busca satisfacer una necesidad afectiva o una necesidad básica a partir del vínculo con otra persona. Pueden producirse asimetrías, como se da en la relación entre un paciente y su médico, ya que mientras para el paciente esta será posiblemente una relación íntima, para el médico tal vez sea, por obvias razones profesionales, más superficial. En el caso de que las relaciones de ambos no estén bien afianzadas, podrá surgir un conflicto.

Este tipo de relación se refiere a una confianza estrecha que se da en ambas personas, por otra parte este se aplica solo a un grupo determinado de personas en donde uno busca una necesidad afectiva o básica.

- **Relaciones personales/relaciones sociales:** la identidad personal suele perder peso ante los modelos que la sociedad a menudo impone sobre el sujeto. El ejemplo antes mencionado, del conflicto que puede surgir entre el médico y el paciente, aplica también en este sentido, ya que el paciente necesita de una atención personalizada y espera ese tipo de atención, pero suele suceder que el médico se comporta como un trabajador que sólo está allí por un vínculo social y no personal. Es decir, los enfermos componen un grupo social y los médicos, otro, y entre ellos predomina la identidad social por sobre la individual.

También se practica este tipo de relación dadas las circunstancias que hay momentos en que los directores necesitan una atención personalizada sin salirse del ámbito educativo, por ejemplo, cuando surgen problemas personales del director o del establecimiento, el supervisor tiene que tener la

ética de llamarle la atención personalizada y no en público y tampoco a gritos para que realmente pueda existir confianza, pero no denigrar la persona.

- **Relaciones amorosas:** los componentes de intimidad, pasión y compromiso se agrupan para dar con el tipo de relación que se tendrá: podrá ser formal, de amistad, romántica, de apego o plena, si se equilibran perfectamente. Si vamos al mismo ejemplo que antes, puede decirse que la relación que busca el paciente con el médico es de apego, mientras que la que puede ofrecer el médico es formal, dado que debe estar en contacto con muchos pacientes.

Además de las características que se les pueda asignar a las relaciones que se dan entre dos o más personas, cada persona tendrá cierta actitud ante la relación. El saber entender a los demás, el saber 'decir que no', la manifestación de la discrepancia, son cuestiones que pueden aparecer o no, y que determinan qué estilo de relación interpersonal se dará.

3.12 Estilos de relaciones interpersonales

1. **El pasivo y el manipulador.** Son los estilos que no expresan realmente cuáles son sus opiniones: el primero porque acepta las de los demás (cuando en el fondo acumula rencor), mientras que el segundo porque rápidamente se disfraza de una aceptación para llevar a los demás hacia una idea.

Estos estilos de relaciones interpersonales se dan en algún momento determinado en la oficina de la supervisión educativa, cuando algunos directores actúan de forma pasiva para no entrar en controversia con el supervisor mientras que otros han sido manipulados por sus compañeros.

2. **El asertivo.** Sabe decir que no, pero lo hace explicando su posición y escuchando la de los otros, sujeto a ser convencido y a pedir aclaraciones.
3. **El agresivo.** También sabe decir que no, pero lo hace de otro modo, mediante la amenaza y la acusación, para contrarrestar las opiniones ajenas.

3.13 Servidor Público

“Se considera **servidor público**, a la persona individual que ocupe un puesto en la Administración Pública en virtud de nombramiento, contrato o cualquier otro vínculo legalmente establecido, mediante el cual queda obligada a prestarle sus servicios o a ejecutarle una obra personalmente a cambio de un salario, bajo la dependencia continuada y dirección inmediata de la propia Administración Pública”.

(Ley de Servicio Civil, Decreto Ley No. 1,748, 1968, p.2)

Además se establece en el “Artículo 64, **Obligaciones de los Servidores Públicos**, son deberes de los servidores públicos: Jurar, acatar y defender la Constitución de la República, cumplir y velar porque se cumplan la presente ley y sus reglamentos, acatar las órdenes e instrucciones que les impartan sus superiores jerárquicos, de conformidad con la ley, cumpliendo y desempeñando con eficiencia las obligaciones inherentes a sus puestos y, en su caso, responder de abuso de autoridad y de la ejecución de las ordenes que puedan impartir, sin que queden exentos de la responsabilidad que les corresponde por las acciones de sus subordinados, guardar discreción, aún después de haber cesado en el ejercicio de sus cargos, en aquellos asuntos que por su naturaleza o en virtud de leyes, reglamentos o instrucciones, especiales se requiera reserva, observar dignidad y respeto en el desempeño de sus puestos hacia el público, los jefes, compañeros y subalternos; cuidado de su apariencia personal y tramitar con prontitud, eficiencia e imparcialidad los asuntos de su competencia, evitar dentro y fuera del servicio la comisión de actos reñidos con la ley, la moral y las buenas costumbres, que afecten el prestigio de la Administración Pública, asistir con puntualidad a sus labores. actuar con lealtad en el desempeño de sus funciones, aportar su iniciativa e interés en beneficio de la dependencia en la que sirvan y de la Administración Pública en general, atender los requerimientos y presentar los documentos e informaciones que la Junta o la Oficina Nacional de Servicio Civil les solicite, para los efectos de esta ley”. (Ley de Servicio Civil, Decreto Ley No. 1,748, 1968, p.15)

Es necesario que toda persona que labora como servidor público conozca y practique sus obligaciones que rigen la Ley de Servicio Civil, los que le servirán para desempeñar las labores administrativas en mejora de la

comunidad educativa y para el beneficio de los demás. Además es indispensable que el supervisor Técnico Administrativo trabaje con mucho esmero, pensando siempre en el desarrollo de las actividades de su distrito.

Se consideran como servidores públicos o trabajadores del Estado los siguientes:

- a. “Funcionario Público. Es la persona individual que ocupa un cargo o puesto, en virtud de elección popular o nombramiento conforme a las leyes correspondientes, por el cual ejerce mando, autoridad, competencia legal y representación de carácter oficial de la dependencia o entidad estatal correspondiente, y
- b. Empleado público: Es la persona individual que ocupa un puesto al servicio del Estado en las entidades o dependencias regidas por la Ley de Servicio Civil, en virtud de nombramiento o contrato expedidos de conformidad con las disposiciones legales, por el cual queda obligada a prestar sus servicios o a ejecutar una obra personalmente a cambio de un salario, bajo la dirección continuada del representante de la dependencia, entidad o institución donde presta sus servicios y bajo la subordinación inmediata del funcionario o su representante”.

(Reglamento de la Ley de Servicio Civil, Acuerdo Gubernativo No. 18-98, 1998, p.2)

De este modo se contempla en el “Artículo 75. **Obligaciones de los Servidores Públicos.** Las Autoridades Nominadoras y sus representantes, quedan obligados a cumplir con las normas y garantizar la efectiva aplicación de las disposiciones del presente Reglamento y a tomar las medidas necesarias a fin de mantener la disciplina en el trabajo, coordinar los horarios y efectuar el control de las actividades en sus respectivas dependencias. Además de los consignados en otras disposiciones legales, son deberes de los servidores públicos:

1. Observar la debida compostura y corrección durante el tiempo destinado para el periodo de almuerzo o descanso;
2. No alterar el turno que se les haya asignado durante las horas destinadas para el periodo de almuerzo o descanso; y los demás que se determinen en

las disposiciones internas de las dependencias”. (Reglamento de la Ley de Servicio Civil, Acuerdo Gubernativo No. 18-98, 1998, p.24)

De la misma forma se constituye en el “**Artículo 76. Organización y distribución de horarios de trabajo.**

Es obligación de las Autoridades proceder a la organización y distribución de los horarios de trabajo de los Ministerios o Dependencias del Organismo Ejecutivo, dependencias de su ramo, dictado para el efecto las disposiciones que determinen:

1. Las reglas de control y puntualidad de asistencia
2. El lugar y la hora en que deben iniciar y terminar las jornadas de trabajo
3. Las jornadas especiales relativas a las diversas clases de labores, de acuerdo con la edad, sexo de los trabajadores, así como las normas de conducta, presentación y compostura personal que éstos deban guardar, según la índole del trabajo.
4. Los servicios que se presten en los puestos de vigilancia, que realizan actividades discontinuas o que requieran su sola presencia;
5. Los servidores que ocasional o permanentemente se presten fuera del local o centro de trabajo;
6. Los demás servicios públicos que por su naturaleza no están sometidos a los límites de la jornada única de trabajo.

(Reglamento de la Ley de Servicio Civil, Acuerdo Gubernativo No. 18-98, 1998 p.24)

Igualmente se establece “**Artículo 77. Puntualidad y asistencia a las labores.** Los servidores públicos quedarán sujetos a las normas que sobre puntualidad y asistencia establece este Reglamento, las que establece la Ley de Servicio Civil y otras disposiciones internas de personal de las dependencias, así como a las que por la naturaleza del cargo que desempeñan estén sujetas a una reglamentación especial.

1. Todo servidor público deberá registrar personalmente, por los medios que para el efecto se establezcan en cada dependencia, el inicio y conclusión de

sus labores, así como salida e ingreso del periodo de almuerzo o descanso, a fin de hacer constar de modo fehaciente que ha cumplido con la jornada de trabajo.

2. Los servidores públicos que registren su ingreso con retraso incurren en llegada tardía, aunque hayan asistido puntualmente a su trabajo. El que no la registre incurre en falta de asistencia. En ambos casos deben aplicarse las sanciones correspondientes, salvo que el servidor público informe del hecho a su supervisor o jefe inmediato, el propio día que haya incurrido en la falta y que éste juzgue procedente las justificaciones que el servidor público aduzca. La Unidad de Recursos Humanos de Personal de la dependencia debe tomar nota que las llegadas tardías y faltas de asistencia que incurran, y anotarlas en el registro personal del servidor para los efectos de la aplicación de las medidas disciplinarias y de su evaluación del desempeño.
3. De conformidad con las normas de la Ley de Servicio Civil, se deberá sancionar al servidor público cuando se retire de sus labores sin autorización antes de la hora de salida establecida. (Reglamento de la Ley de Servicio Civil, Acuerdo Gubernativo No. 18-98, 1998 pp.24-25)

También se confirma en el “**Artículo 79. Horario de la jornada única de trabajo.**

El horario oficial de la Jornada Única Ordinaria para todas las dependencias del Organismo Ejecutivo en la Capital de la República, se establece de las 9:00 a las 17:30 horas y en los otros departamentos y municipios del país, de las 8:00 a las 16:30 horas, ambas de lunes a viernes.

Los servidores públicos gozarán de un periodo de descanso o almuerzo de media hora, el cual deberá otorgarse entre las 12:00 a las 14:00 horas. Para este efecto las autoridades nominadoras o sus representantes, deberán organizar los turnos respectivos a fin de garantizar la continuidad del servicio. Queda prohibido a los jefes o funcionarios conceder licencias para que los servidores públicos salgan de sus centros de trabajo por motivos personales.

(Reglamento de la Ley de Servicio Civil, Acuerdo Gubernativo No. 18-98, 1998, p.25)

CAPÍTULO IV

Análisis y Discusión

La presente información surge de la investigación de campo que busca indagar sobre la problemática que aqueja a la supervisión educativa 96-39, área rural de Mazatenango, Suchitepéquez.

La información obtenida y analizada en el trabajo de campo permitió determinar **“La Calidad de Atención Administrativa Hacia Directores por Parte del Supervisor Educativo del Distrito 96-39, Área Rural de Mazatenango, Suchitepéquez”**

. A través de una boleta de encuesta que se aplicó a directores que trabajan en los diferentes establecimientos educativos que cubre la supervisión.

La administración es parte fundamental en la coordinación técnica administrativa sometida a investigación; de manera que un proceso eficiente coadyuvará a que las relaciones humanas sean las idóneas; cuando se atiende al personal administrativo y docentes que solicitan diversos tipos de trámites en las oficinas de la supervisión técnica administrativa distrito escolar 96-39 área rural de Mazatenango, Suchitepéquez.

La supervisión educativa del distrito 96-39 sometida a investigación obtuvo los siguientes resultados: al plantearse la interrogante **¿Cómo es su relación con el supervisor educativo?** La respuesta obtenida fue que el 80% de los directores aducen que existen deficiencias en las relaciones interpersonales; esto se manifiesta cuando los directores le indican al supervisor educativo que mejore los servicios que presta ante las necesidades que surgen en los establecimientos educativos, por lo que se molesta y reacciona de manera grosera.

Por aparte un 20% de los directores, encuestados indican que mantienen buenas relaciones interpersonales con el supervisor; ante la misma interrogante el supervisor argumenta que las relaciones interpersonales con los directores son amistosas y cordiales. Ante lo cual se concluye que la falta de buenas relaciones interpersonales entre supervisor y el personal administrativo que se encuentra a su cargo influye en surgimiento de conflictos en el distrito escolar 96-39.

En la supervisión educativa 96-39 área rural de Mazatenango, Suchitepéquez se denota que existe preferencias al momento de brindar un servicio o prestar atención para resolver los diferentes problemas que se dan en los centros educativos, de igual manera es muy importante que los directores tengan buenas relaciones personales y profesionales con el supervisor educativa; la eficiencia en las relaciones interpersonales se da cuando las personas que interactúan tienen la capacidad y madurez adecuada para aceptar un reclamo o sugerencia, esto va a ayudar principalmente en el ámbito laboral, a mejorar la calidad educativa porque se presta atención a todos los que requieran algún trámite en la supervisión.

Los directores manifiestan que es muy incómodo llegar a la supervisión y que no se les atiende y si lo hacen no brindan un buen servicio; esto indica que el supervisor no lleva a la práctica normas y principios éticos que lo conviertan en una persona que genere confianza al personal que se encuentra a su cargo, lo que impide que los directores educativos se encuentren satisfechos con los servicios que se prestan.

En relación a los horarios de atención al público, cabe mencionar que todos los servidores públicos al firmar contrato deben cumplir y desempeñar una función en ello se especifica un horario de entrada y salida, a través de esto se plantea la interrogante **¿Cuál es el horario de labores del Supervisor Educativo?** En respuesta a esta interrogante el 90% de los directores encuestados aducen que los horarios de acuerdo a la ley del servicio civil no se cumplen por el supervisor educativo. Puesto que son variables debido a que se empieza a atender hasta las 9:00 horas, al medio día surge otro inconveniente al dejar de atender hasta las 12:00 del mediodía y retornar hasta las 15:00 horas aunque en varias ocasiones llega a atender después de esa hora, por lo que los servicios son deficientes aunque también los encuestados mencionan que por la tarde se queda atendiendo hasta las 18:00 horas y esto ocasiona problema para los directores que viajan desde las aldeas de la parte baja de Mazatenango por ejemplo de las siguientes comunidades: La Vega, Chiquistepeque, Tahuexco, Churirín, entre otras. El Supervisor argumenta que algunas veces llega tarde a las oficinas administrativas debido a que debe de

realizar trámites administrativos o es convocado a reuniones en la Dirección Departamental de Educación, por la tarde indica que trabaja hasta las 18:00 horas por lo que jornada laboral de una u otra forma es cumplida en cuanto a la cantidad de horas trabajadas. El 10% de los directores encuestados aducen que el supervisor técnico administrativo cumple a cabalidad con su jornada laboral por lo que no existen inconvenientes.

El cumplimiento de los horarios de trabajo es de mucha importancia para el desarrollo de una sociedad es por ello que según la encuesta realizada a los directores dio como resultado que en la supervisión educativa no cumplen con los horarios de atención al público, esto viene a ocasionar diferentes problemas para la educación.

Una de las problemáticas relevantes es que no se dan soluciones a los inconvenientes que tiene cada centro educativo, atrasando cualquier trámite que se requiera esto ocasiona a que no se pueda cumplir con todo lo que requiera la comunidad educativa. Es importante que en la supervisión técnica administrativa 96-39 área rural de Mazatenango, Suchitepéquez se desarrolle una eficiente administración educativa la que coadyuvará en elevar la calidad educativa en este distrito escolar,

Un buen administrador educativo debe de poseer cualidades que lo hacen ser mejor cada día, pero cuando no existe el profesionalismo en el trabajo que desempeña, estas cualidades que poseen no se pueden observar en sus labores diarias. Según los resultados de la pregunta **Describe la deficiencia en el proceso administrativo de la supervisión técnica del distrito 96-39, del área rural de Mazatenango, Suchitepéquez.** En la respuesta se pudo determinar que el 90% de los directores indican que existe mucha carencia de trámites administrativos en este distrito al no entregar a tiempo los trámites solicitados, debido a que no tiene un orden adecuado y cuando los directores reclaman la irresponsabilidad el supervisor se molesta y evade ciertos inconvenientes afirmando que la irresponsabilidad de su persona es por realizar trámites en la Dirección Departamental.

El supervisor educativo no debe hacer notar las deficiencias que posee y tampoco olvidar ser profesional en su labor diaria porque el supervisor esta para atender a todas las personas por igual dándole las mejores soluciones a las problemáticas que puedan surgir en los diferentes ámbitos de la educación, al tener preferencias con un determinado grupo de directores viene a ocasionar conflictos entre los demás directores porque estos se quejan del porque se atienden a otros de mejor manera que a ellos y si bien es cierto que el Supervisor tiene la potestad de solucionar o atender a las personas, no debe de tener esa preferencia ya que él está al servicio de todas las personas como trabajador público.

El administrador educativo debe de conocer todo lo relacionado a la administración de los bienes del Estado, por ello que debe de realizar un proceso educativo con eficiencia para ayudar a toda la comunidad educativa evitando con ello conflictos, esto agudiza la situación cuando existen deficiencias en el avance hacia una educación de calidad, tomando en cuenta que para poder salir adelante en cuanto a la eficiencia de servicios prestados se necesita mejorar principalmente en los aspectos de liderazgo y ordenamiento de la administración educativa.

Con el análisis se verificó que también existen diversos tipos de problemas administrativos por lo que se plantea la siguiente interrogante a los directores de los establecimientos educativos **¿Qué problemas ha encontrado en la supervisión técnica administrativa del distrito?** A lo que el 90% de los encuestados respondieron que existen muchos conflictos como: la impuntualidad, la intolerancia que se da entre la mayoría de directores y el supervisor técnico administrativo, reducido espacio en las oficinas administrativas, el desorden que se encuentra en las oficinas, la falta de secretaria lo que provoca un ambiente desagradable. Mientras tanto un 10% respondió que existen problemas pero los mismos son resueltos con prontitud.

Las buenas relaciones humanas ayudarán a poder conocer las necesidades que viven nuestras comunidades, contando con un administrador educativo que dé prioridad a las necesidades más urgentes de nuestro municipio, sin tener preferencia

haciendo a un lado la discriminación laboral, todo esto llevará a una educación de calidad para nuestra sociedad.

Con respecto a la calidad y enfoques de la supervisión Mogollón de González (2002) dice: “La calidad de la supervisión escolar está orientada a ayudar y asesorar al docente, al ejercer un liderazgo democrático, a establecer fuertes lazos morales con los miembros de la comunidad donde se desenvuelve y a evaluar los resultados de los logros obtenidos en busca de alcanzar en forma efectiva objetivos propuestos, creando las condiciones adecuadas de acuerdo a las necesidades educativa”.

De manera muy marcada se manifiesta la falta de personal en la supervisión educativa distrito 96-39, también es cierto que existe muchas deficiencias ante esta situación, los directores encuestados indican lo siguiente: lejos de haber calidad en la supervisión educativa se analiza que existe una pésima supervisión educativa ya que son impuntuales atienden cuando quieren, atrasan los trámites, causan molestias al esperar por largas horas, existen preferencias en el trato personal, entre otros. Ante situaciones los directores indican que es imposible prestar servicios educativos de calidad en las diversas comunidades ante la frustración y falta de apoyo del jefe inmediato superior. Por el contrario el supervisor justifica las ineficiencias con la falta de personal e indica que el personal docente y administrativo de los distintos establecimientos son conflictivos o no les gusta trabajar.

Ante este análisis y discusión efectuados se concluye que la hipótesis planteada, “Las relaciones interpersonales inciden en la calidad de los Servicios que se prestan a los directores en la supervisión técnica administrativa distrito 96-39, área rural de Mazatenango, Suchitepéquez”, es confirmada ante los hechos expuestos por las personas, de la institución objeto de investigación.

CAPÍTULO V

Conclusiones

1. Las causas que provocan la calidad de atención administrativa hacia directores por parte del supervisor educativo radican en los servicios prestados y en las preferencias y favores, así como la irresponsabilidad en el cumplimiento de los horarios laborales y falta de personal, que sirva de apoyo.
2. Se deduce que existen deficiencias administrativas como: incumplimiento en la supervisión, descontrol en el ordenamiento de las actividades administrativas, deficiencia en el manejo de documentos de registros y controles, entre otras en la supervisión técnica administrativa distrito escolar 96-39 área rural de Mazatenango, Suchitepéquez.
3. La falta de personal de asistencia es fundamental para que los servicios administrativos del supervisor educativo del distrito 96-39, área rural de Mazatenango, Suchitepéquez hacia los directores de los diferentes establecimientos educativos se baja calidad.
4. Las relaciones interpersonales son determinantes en el manejo de personal, cuando estas son deficientes en cuanto a los problemas por los que atraviesan los directores de los diferentes centros educativos, que componen el distrito escolar 96-39 se disgustan reflejando el descontento en el personal docente y administrativo.
5. La baja calidad de servicios administrativos que se prestan inciden el funcionamiento de los establecimientos educativos del área rural de Mazatenango Suchitepéquez, al atrasarse la información que se proporciona de parte del supervisor educativa lo que ocasiona disgusto en los miembros del personal docente y administrativo.

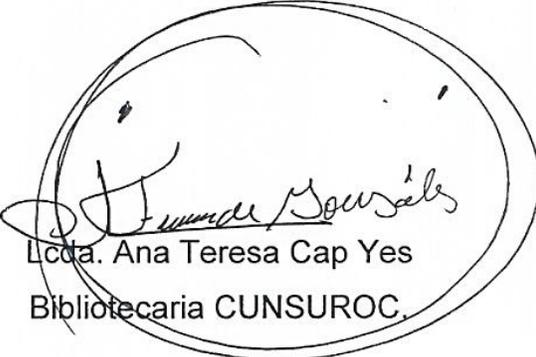
Recomendaciones

1. Dentro de la administración pública es necesario la rotación del personal con el fin de que los administradores educativos no se sienten eternos en el puesto que ocupan, lo que repercute en iniciar compadrazgos, provocando la ineficiencia en los servicios prestados.
2. El Mineduc debe de realizar talleres de capacitación acerca Legislación Educativa específicamente del manual de funciones de los supervisores educativos dirigidos al equipo de supervisores y Coordinadores Técnico Administrativo con el fin de elevar la eficiencia en lo referente al proceso administrativo.
3. El Ministerio de educación debe de contratar personal de asistencia que coadyuven que los servicios que se prestan en las supervisiones educativas eleven la calidad de servicios que se prestan a los directores de los establecimientos educativos que tienen a su cargo.
4. Es necesario que la Dirección Departamental de Educación promueva capacitaciones sobre Relaciones interpersonales dirigidas al personal administrativo con ello se busca un mejor servicio tanto a directores como la comunidad educativa en general que tiene a su cargo la supervisión educativa distrito 96-39 área rural de Mazatenango Suchitepéquez.
5. El personal administrativo de la supervisión técnica administrativa distrito escolar 96-39 área rural de Mazatenango, Suchitepéquez, debe eficientar los servicios administrativos que se prestan, para que los programas y políticas educativas del Ministerio de Educación, sean viables y factibles durante el ciclo escolar.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Barrio, M.A. Gil Montepeque, J. y Villeda Recinos, J. (2004) *Recopilación de Leyes, Reglamentos, Resoluciones y Circulares Educativas*. (2da. Edición). Guatemala, GT.: Ediciones Superiores.
2. Brenneche, J. (1999). *La Psicología y la experiencia humana*. (2da. edición). México, D.F.: Logos.
3. De León Sosa, J. A. (2004). *Supervisión Educativa*. Guatemala, GT.: Ensayo de Supervisión Educativa.
4. Fermín, M. (1980). *Tecnología de la Supervisión Docente*. Buenos Aires, 0000 AR.: Editorial Kapelusz, S.A.
5. Gordon, T. (2001). M.ET. *Maestro Eficaz y Técnicamente Preparados*. 000 México, D.F.: Editorial Diana.
6. Hierro, L. (1974). *Enfoque Práctico de la Supervisión Escolar*. Buenos 0000 Aires, AR.: Editorial Kapelusz. Universidad de Carabobo.
7. Horton, P. (2008). *Sociología*. (4 Edición) México. D.F.: Editorial McGraw_Hill.
8. Humberth, R. (1998). *Pedagogía*. Buenos Aires, AR.: Editorial Ateneo.
9. Martínez Escobedo, A. A. (2009). *Legislación Básica Educativa*. (8 edición). Huehuetenango, GT.: Impresión Litográfica.

10. Mogollón, A. (2004). *Modelo para la Supervisión Educativa en Venezuela*. Revista Ciencias de la Educación. 1(23): 1_4. Caracas, VE. Universidad de Carabobo.
11. Munduate Jaca, M.L. (1987). *La Motivación en el trabajo*. Madrid, ES.: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
12. Neill, A.S. (1997). *Maestro problema y los problemas del maestro*. México, D.F.: Editores Mexicanos.
13. Nérci, I. G. (1975). *"Introducción a la Supervisión Escolar"*. Buenos Aires, AR.: Editorial Kapelusz.
14. Nérci, I. G. (1986). *"Introducción a la Supervisión Escolar"*. Buenos Aires, AR.: Editorial Kapelusz.
15. Portel Lumbreras, A. (1995). *Relaciones Humanas*. La Plata, AR.: Editorial Perseo.
16. Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. (8ª. Edición). México, D.F.: Editorial Prentice Hall.


Lcda. Ana Teresa Cap Yes
Bibliotecaria CUNSUROC.



Anexos



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

GUIA DE ENCUESTA A DIRECTORES

La presente boleta tiene como objetivo recabar información para fundamentar el trabajo de tesina enfocado en “**La calidad de atención administrativa hacia directores por parte del supervisor educativo del distrito 96-39, área rural de Mazatenango, Suchitepéquez**” de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa. Por lo que solicito pueda llenarlo como se indica a continuación, marcando con una **X** según la respuesta que considera.

1. ¿Cómo es su relación con el supervisor?

2. ¿Cuál es el horario de labores del supervisor educativo distrito 96-39, área rural de Mazatenango, Suchitepéquez?

3. ¿Cómo es el acceso a los documentos administrativos de la supervisión educativa distrito 96-39, área rural de Mazatenango, Suchitepéquez?

4. Describa la eficiencia o deficiencia en el proceso administrativo de la supervisión técnica del distrito 96-39, área rural de Mazatenango, Suchitepéquez.

5. ¿Ha demostrado confianza y responsabilidad en las oficinas administrativas de la supervisión técnica administrativa del distrito 96-39, área rural de Mazatenango, Suchitepéquez?

6. ¿Cómo es la atención que le brindan en la oficina de la supervisión educativa del distrito 96-39, área rural de Mazatenango Suchitepéquez?

7. ¿Qué problemáticas ha encontrado en la supervisión técnica administrativa del distrito 96-39, área rural de Mazatenango Suchitepéquez?

8. ¿Cómo indica el supervisor la corrección cuando se comete un error en trámites administrativos en la oficina del distrito 96-39, área rural Mazatenango Suchitepéquez?

9. ¿Cómo es la resolución de los trámites administrativos en la supervisión educativa distrito 96-39, área rural de Mazatenango, Suchitepéquez?

10. ¿Cómo debería ser la atención que se le brinda al público en la supervisión técnica Administrativa del distrito 96-39, área rural de Mazatenango, Suchitepéquez?

11. ¿Le escuchan con atención cuando llega a pedir información en la oficina administrativas de la supervisión educativa distrito 96-39, área rural Mazatenango, Suchitepéquez?

12. ¿Cómo es el lenguaje que utiliza en el trato de las personas que acuden a la oficina de la supervisión técnica administrativa del distrito 96-39, área rural Mazatenango, Suchitepéquez?

13. Cuando se dirige a las personas lo hace con tono de voz agradable en las oficinas de la Supervisión educativa.

14. ¿Considera que existe o falta personal en la oficina administrativa objeto de estudio?

15. ¿Alguna vez ha esperado demasiado la atención del supervisor en la oficina administrativa?



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

GUIA DE ENCUESTA AL SUPERVISOR TÉCNICO ADMINISTRATIVO

La presente boleta tiene como objetivo recabar información para fundamentar el trabajo de tesina enfocado en “**La calidad de atención administrativa hacia directores por parte del supervisor educativo del distrito 96-39, área rural de Mazatenango, Suchitepéquez**” de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa. Por lo que solicito pueda llenarlo como se indica a continuación marcando con una **X** según su opinión a las interrogantes.

1. ¿Cómo es su relación con los directores?

2. ¿Cuál es su horario de labores en la supervisión educativa distrito 96-39, área rural de Mazatenango, Suchitepéquez?

3. ¿Cómo es el acceso a los documentos administrativos de la Supervisión Educativa?

4. Describa la eficiencia o deficiencia en el proceso administrativo de la supervisión técnica del distrito 96-39, área rural Mazatenango, Suchitepéquez.

5. ¿Ha demostrado confianza y responsabilidad en las oficinas administrativas de la supervisión educativa distrito 96-39, área rural de Mazatenango Suchitepéquez?

6. ¿Cómo es la atención que brinda en la oficina de la supervisión educativa del distrito 96-39, área rural Mazatenango, Suchitepéquez?

7. ¿Qué problemáticas ha encontrado en la supervisión técnica administrativa del distrito 96-39, área rural de Mazatenango, Suchitepéquez?

8. ¿Cómo indica la corrección cuando se comete un error en trámites administrativos en la oficina del distrito 96-39, área rural de Mazatenango, Suchitepéquez?

9. ¿Cómo es la resolución de los trámites administrativos en la supervisión educativa distrito 96-39, área rural de Mazatenango, Suchitepéquez?

10. ¿Cómo debería ser la atención que se le brinda al público en la supervisión técnica administrativa del distrito 96-39, área rural de Mazatenango, Suchitepéquez?

11. ¿Le escuchan con atención cuando llega a pedir información en la oficina administrativas de la supervisión educativa distrito 96-39, área rural de Mazatenango, Suchitepéquez?

12. ¿Cómo es el lenguaje que utiliza en el trato de las personas que acuden a la oficina de la supervisión técnica administrativa del distrito 96-39, área rural Mazatenango, Suchitepéquez?

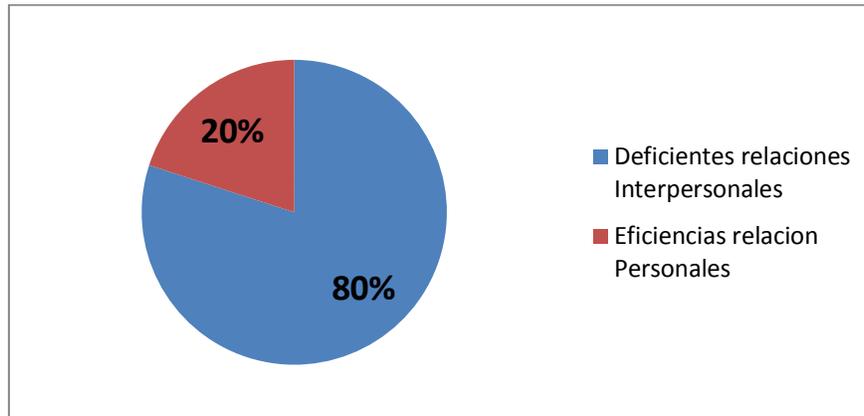
13. Cuando se dirige a las personas lo hace con tono de voz agradable en las oficinas de la Supervisión educativa.

14. ¿Considera que existe o falta personal en la oficina administrativa objeto de estudio?

15. ¿Alguna vez ha esperado demasiado la atención del supervisor en la oficina administrativa?

Graficas

Grafica No. 1

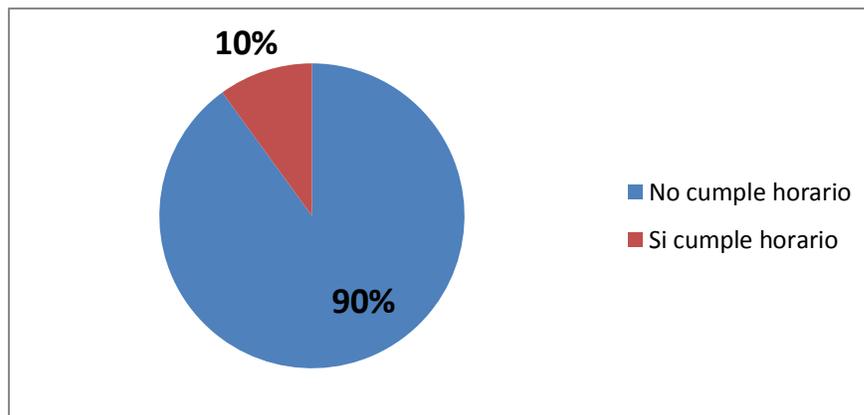


Fuente: Elaboración propia.

¿Cómo es su relación con el supervisor?

Interpretación: el 80% de los directores respondieron que las relaciones interpersonales son deficientes y el 20% opinaron que tienen buena relación con el supervisor.

Grafica No. 2

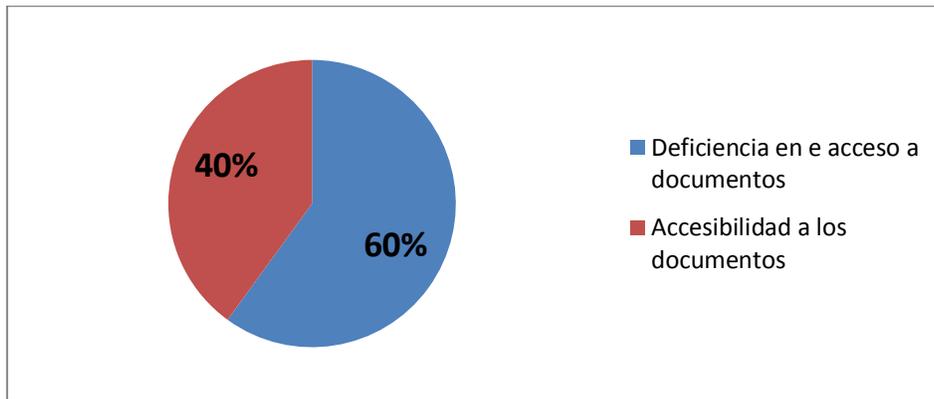


Fuente: Elaboración propia.

¿Cuál es el horario de labores del supervisor educativo distrito 96-39, área Rural de Mazatenango, Suchitepéquez?

Interpretación: el 90% de los directores indican que los horarios de acuerdo a la Ley del Servicio Civil no se cumplen y por otra parte el 10% respondieron que el supervisor ha cumplido con el horario.

Grafica No. 3

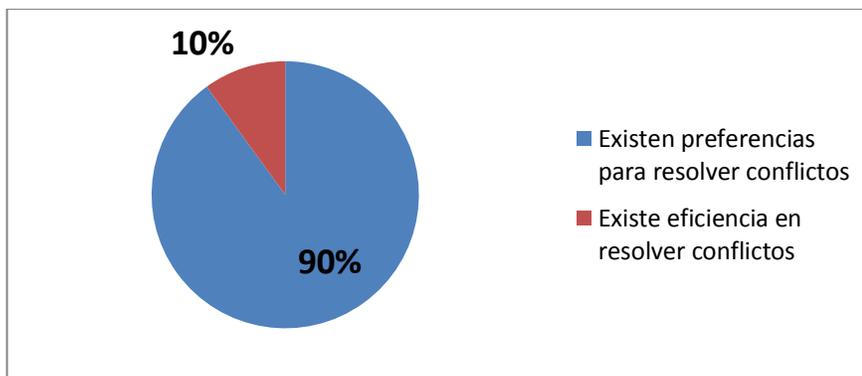


Fuente: Elaboración propia.

¿Cómo es el acceso a los documentos administrativos de la Supervisión Educativa Distrito 96-39, Área Rural Mazatenango Suchitepéquez?

Interpretación: el 60% de los directores indican que se tarda mucho para cualquier trámite de documento administrativo y el 40% respondieron que es buena y no se niega a cualquier documento.

Grafica No. 4

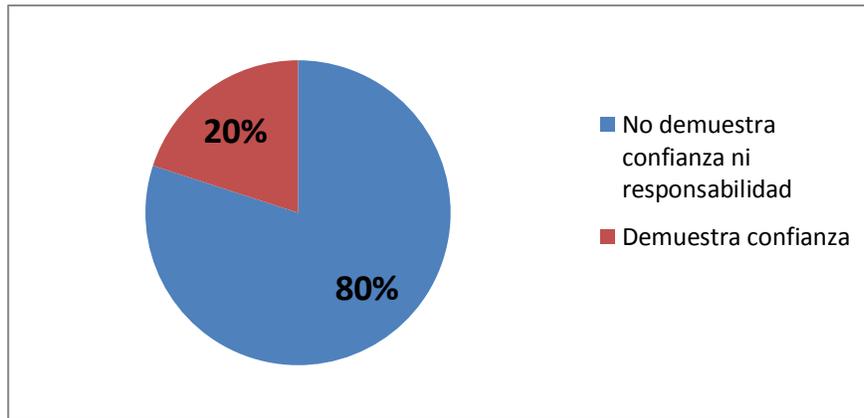


Fuente: Elaboración propia.

Describe las deficiencias en el proceso administrativo de la Supervisión Técnica del distrito 96-39, área rural de Mazatenango, Suchitepéquez.

Interpretación: el 90% de los directores indicaron que existen preferencias para resolver conflictos educativos, carencia de trámites administrativos, desorden en documentos administrativos y entre otros. Por otro lado el 10% aduce que el supervisor es eficiente en sus labores administrativas.

Grafica No. 5

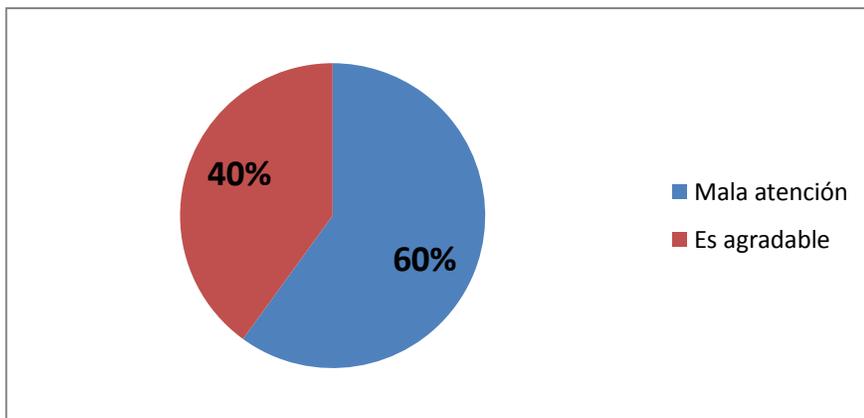


Fuente: Elaboración propia.

¿Ha demostrado confianza y responsabilidad en las oficinas administrativas de la Supervisión Técnica Administrativa del distrito 96-39, Área Rural Mazatenango, Suchitepéquez?

Interpretación: el 80% de los directores indicaron que no ha demostrado confianza ni responsabilidad por falta de ética. Mientras que el 20% opina que el supervisor es de confianza y responsable en sus labores.

Grafica No. 6

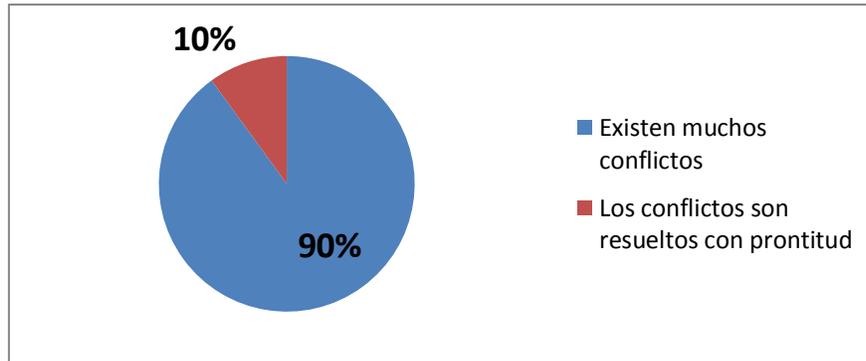


Fuente: Elaboración propia.

¿Cómo es la atención que le brindan en la oficina de la supervisión educativa del distrito 96-39, Área Rural Mazatenango Suchitepéquez?

Interpretación: el 60% de los directores indicaron que es mala porque no se atiende con rapidez. Y el 40% opina que Es de manera agradable.

Grafica No. 7

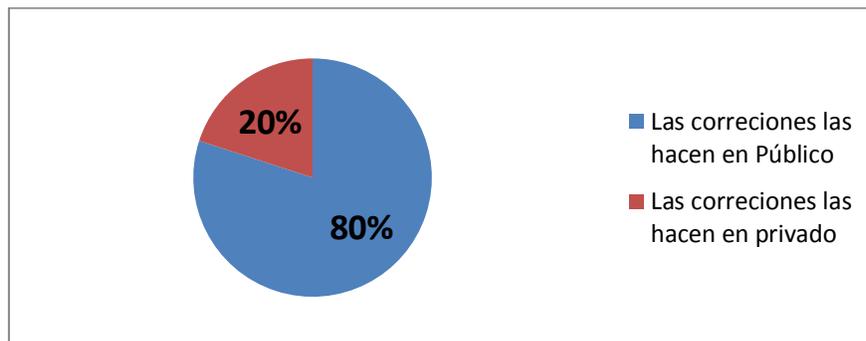


Fuente: Elaboración propia.

¿Qué problemáticas ha encontrado en la supervisión técnica administrativa del distrito 96-39, Área Rural Mazatenango Suchitepéquez?

Interpretación: De acuerdo a la deficiencia en el proceso administrativo, el 90% de los directores indican que existen muchos conflictos como: la impuntualidad, la intolerancia y falta de secretaria. Mientras un 10% respondió que existen problemas pero los mismos son resueltos con prontitud.

Grafica No. 8

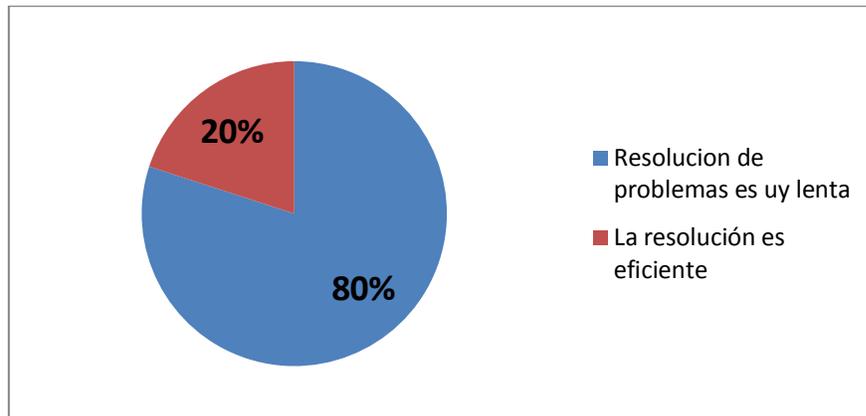


Fuente: Elaboración propia.

¿Cómo indica el supervisor la corrección cuando se comete un error en trámites administrativos en la oficina del distrito 96-39, Área Rural Mazatenango Suchitepéquez?

Interpretación: el 80% de los directores indicaron que lo hace en público y con vocabulario vulgar .Y por otro lado el 20% opina que es buena porque lo hace en privado.

Grafica No. 9

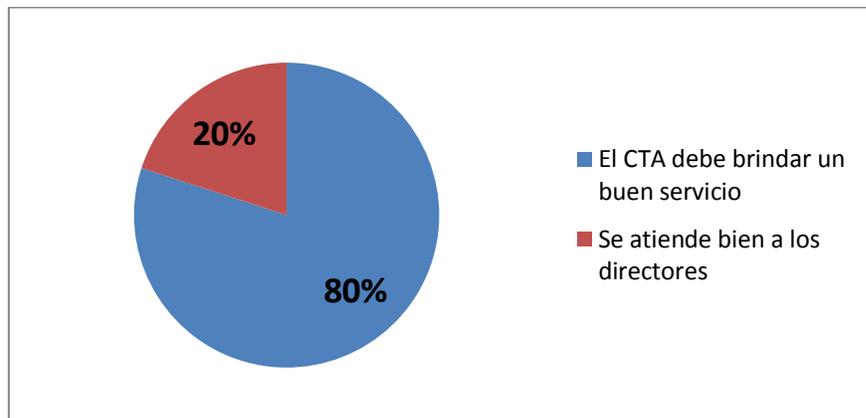


Fuente: Elaboración propia.

¿Cómo es la resolución de los trámites administrativos en la supervisión Educativa Distrito 96-39, Área Rural Mazatenango Suchitepéquez?

Interpretación: el 80% de los directores indicaron que es muy lenta por falta de secretaria, desorden y a veces de forma prepotente. El 20% opina que es eficiente.

Grafica No. 10

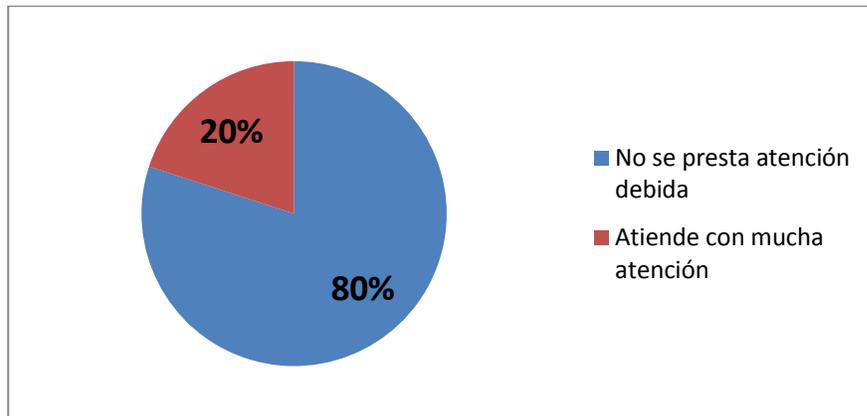


Fuente: Elaboración propia.

¿Cómo debería ser la atención que se le brinda al público en la Supervisión Técnica Administrativa del distrito 96-39, Área Rural Mazatenango Suchitepéquez?

Interpretación: el 80% de los directores indicaron que debe brindar un buen servicio con mucho respeto y eficiencia. El 20% aduce que el atiende bien a los directores.

Grafica No. 11

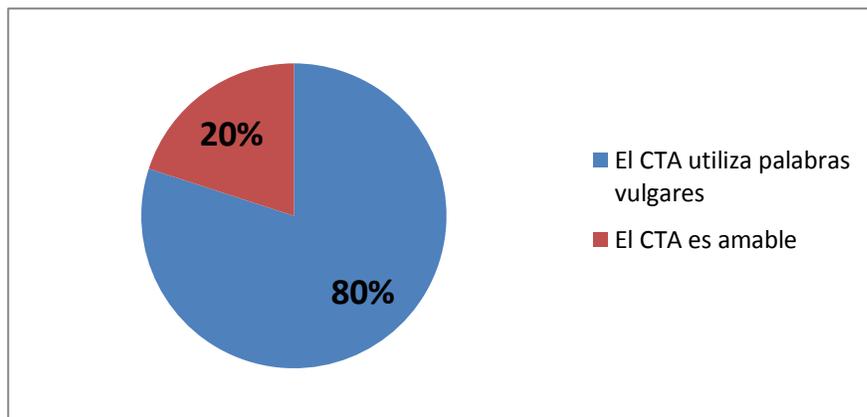


Fuente: Elaboración propia.

¿Le escuchan con atención cuando llega a pedir información en la oficina administrativas de la supervisión Educativa Distrito 96-39, Área Rural Mazatenango, Suchitepéquez?

Interpretación: el 80% de los directores opinaron que, a veces no presta atención por estar haciendo otras cosas e ignora lo que le dice. Y el 20% aduce que escucha con mucha atención.

Grafica No. 12

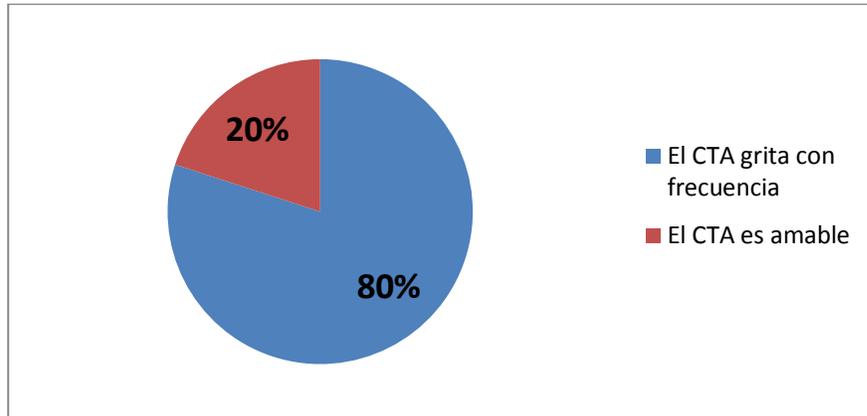


Fuente: Elaboración propia.

¿Cómo es el lenguaje que utiliza en el trato de las personas que acuden a la oficina de la Supervisión Técnica Administrativa del distrito 96-39, Área Rural Mazatenango Suchitepéquez?

Interpretación: el 80% de los directores respondieron que utiliza palabras vulgares. Mientras el 20% aduce que se dirige de manera amable y cordial a los directores.

Grafica No. 13

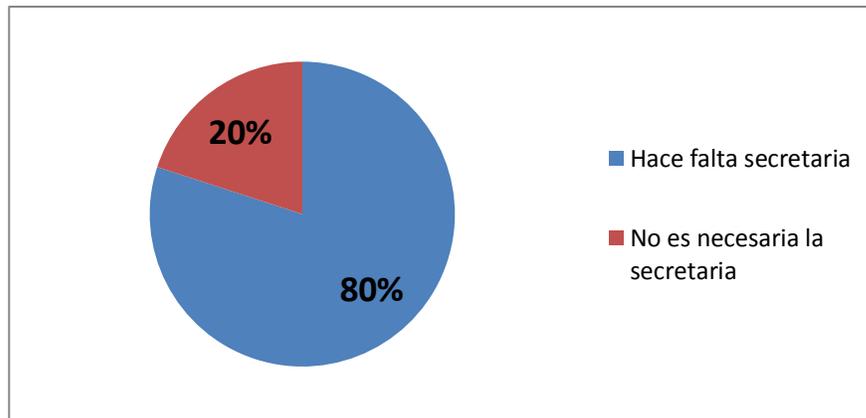


Fuente: Elaboración propia.

Cuando se dirige a las personas lo hace con tono de voz agradable en las oficinas de la Supervisión educativa.

Interpretación: el 80% de los directores opinaron que lo hace con un tono fuerte y a veces a gritos. Y el 20% aduce que se dirige con amabilidad.

Grafica No. 14

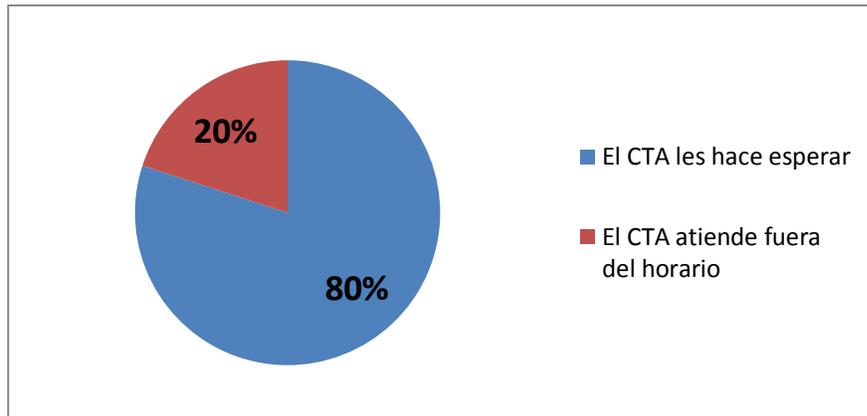


Fuente: Elaboración propia.

¿Considera que existe o falta personal en la oficina administrativa objeto de estudio?

Interpretación: el 80% de los directores aducen que hace falta una secretaria para redactar los documentos administrativos. Y el 20% opina que no es necesario secretaría porque el supervisor se da abasto.

Grafica No. 15



Fuente: Elaboración propia.

¿Alguna vez ha esperado demasiado la atención del supervisor en la oficina administrativa?

Interpretación: el 80% de los directores respondieron que han esperado mucho principalmente en jornada vespertina y a veces desatiende su labor por conversaciones ajenas. Mientras el 20% opina que ha esperado pero los ha atendido en otras extras.



Mazatenango, 09 de julio de 2016
Dic. T.G.C.P. No. 03-2016

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

Apreciable Coordinadora:

Por este medio en mi calidad de Profesor titular del curso: E402 Ejercicio Profesional Supervisado de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa del Plan Fin de Semana del CUNSUROC, y, a lo establecido en los artículos: 39, 50 y 59 del **“Normativo de integración del Sistema de prácticas y Trabajo de Graduación de las carreras de Pedagogía Plan Fin de Semana del Centro Universitario de Sur Occidente”** en cumplimiento de mis funciones como **ASESORA PRINCIPAL** del trabajo de tesina titulado: **“La Calidad de Atención Administrativa hacia directores por parte del Supervisor Educativo del Distrito 96-39, Área Rural de Mazatenango, Suchitepéquez”** elaborado por la estudiante: **PEM/TAE Martha Silvestre Felipe carné 200945928.** 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”



Lcda. Sheily Fabiola López Liberato
ASESORA PRINCIPAL



Mazatenango, 9 de julio de 2016
Dic. T.G.C.P. No. 04-2016

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

Apreciable Coordinadora:

Por este medio y con base al nombramiento de fecha 3 de octubre de 2015. Ref. E.P.F.S 011-2015 de la Coordinadora de las Carreras de Pedagogía Plan Fin de Semana y a lo establecido en el artículo 52. Inciso "c", 60 y 61, del "Normativo de integración del Sistema de prácticas y Trabajo de Graduación de las carreras de Pedagogía Plan Fin de Semana del Centro Universitario de Sur Occidente" en cumplimiento de mis funciones como REVISORA del trabajo de tesina titulado: "La Calidad de Atención Administrativa hacia directores por parte del Supervisor Educativo del Distrito 96-39, Área Rural de Mazatenango, Suchitepéquez" elaborado por la estudiante: PEM/TAE Martha Silvestre Felipe carné 200945928, quien ha incorporado al informe final de su trabajo de tesina las correcciones pertinentes solicitadas; considero que el mismo reúne los requisitos técnicos de contenido y forma que me permite emitir **DICTAMEN FAVORABLE**, a fin de que continúe con el trámite respectivo.

Atentamente:

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Sandra Maribel Aguilar Satey".

Lcda. Sandra Maribel Aguilar Satey
REVISORA



Mazatenango 12 de Julio de 2016

MSc. Mirna Nineth Hernández Palma
Directora del Centro Universitario de Sur Occidente
Edificio

Respetable Maestra:

Basada en los dictámenes favorables del Trabajo de Tesina titulada **“La calidad de Atención Administrativa hacia directores por parte del Supervisor Educativo del Distrito 96-39, Área Rural de Mazatenango, Suchitepéquez”**, elaborado por el estudiante: **Martha Silvestre Felipe, carné 200945928**, de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa del Plan Fin de Semana del CUNSUROC.

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

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

Atentamente.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Lcda. Tania Elvira Marroquin Vásquez
Coordinadora de Carreras de Pedagogía Plan Fin de Semana



CUNSUROC/USAC-I-30-2016

DIRECCIÓN DEL CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUROCCIDENTE,
Mazatenango, Suchitepéquez, el 27 de julio de dos mil dieciséis_____

Encontrándose agregados al expediente los dictámenes del asesor y revisor, SE AUTORIZA LA IMPRESIÓN DE LA TESINA TITULADA: “LA CALIDAD DE ATENCIÓN ADMINISTRATIVA HACIA DIRECTORES POR PARTE DEL SUPEVISOR EDUCATIVO DEL DISTRITO 96-39, ÁREA RURAL DE MAZATENANGO, SUCHITEPÉQUEZ”, de la estudiante: **Martha Silvestre Felipe**, carné **200945928** de la carrera Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



MSC. MIRNA NINETH HERNÁNDEZ PALMA
DIRECTORA INTERINA

