



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Plan de mejoramiento del clima laboral mediante el desarrollo de habilidades blandas de UGEL Bongará - Amazonas 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
Licenciada en Administración

AUTORA:

Br. Salazar Torrejón Jacqueline (ORCID: 0000-0002-6550-5806)

ASESORA:

Dra. Mileydi Flores Fernández (ORCID: 0000-0002-6257-1795)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Talento Humano

CHICLAYO – PERÚ

2019

Dedicatoria

Tu presencia, tu afecto y tu cariño son los detonantes de mi felicidad, de mis ganas de buscar lo mejor para ti, a tu corta edad cada día me enseñas y me motivas a seguir adelante.

Este proyecto no a sido facil pero estuviste motivandome y ayudandome hasta donde tu alcance lo permite .

Mi sincero agradecimiento hija mia.

Jacqueline Salazar Torrejón

Agradecimiento

Agradezco a Nuestro Señor Dios por protegerme y cuidarme siempre durante todo mi camino, por darme las fuerzas necesarias ante las dificultades y obstáculos encontrados en lo largo de mi vida.

A mi madre, por su compañía, por su apoyo y ejemplo me enseña a no desfallecer ni rendirme ante nada, por sus sabios consejos que son inspiración para seguir adelante.

Jacqueline Salazar Torrejón

Página del jurado



ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Chiclayo, siendo las 9:00 del día 05 de noviembre del 2019, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Dirección de Investigación N° 160, de fecha 31 de octubre del 2019, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis titulada: "PLAN DE MEJORAMIENTO DEL CLIMA LABORAL MEDIANTE EL DESARROLLO DE HABILIDADES BLANDAS DE UGEL BONGARÁ – AMAZONAS 2018", presentado por la Bachiller: SALAZAR TORREJON JACQUELINE, con la finalidad de obtener el Título de Licenciada en Administración, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

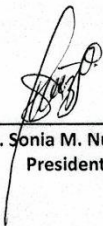
PRESIDENTE : Mgtr. Sonia Magali Núñez Puse
SECRETARIO (A) : Dra. Mileydi Flores Fernández
VOCAL : Mgtr. David Orlando Pérez Alarcón


Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve:

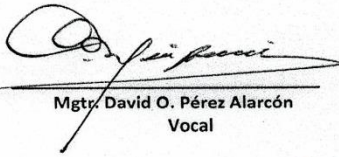
APROBADA POR MAYORIA.

Siendo las 10:00 AM del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

Pimentel, 05 de Noviembre del 2019.


Mgtr. Sonia M. Núñez Puse
Presidente


Dra. Mileydi Flores Fernández
Secretario (a)


Mgtr. David O. Pérez Alarcón
Vocal

CAMPUS CHICLAYO
Carretera Chiclayo Pimentel Km. 3.5
Telf.: (074) 481616 / Anexo: 6514

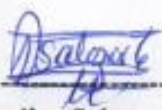
fb/ucv.peru
@ucv_peru
#saliradelante
ucv.edu.pe

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, SALAZAR TORREJÓN JACQUELINE, identificada con DNI N.º 10158999, en cumplimiento a las normas actuales del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales de la Escuela Académico de Administración, declaramos bajo juramento que el presente documento de investigación titulado "PLAN DE MEJORAMIENTO DEL CLIMA LABORAL MEDIANTE EL DESARROLLO DE HABILIDADES BLANDAS DE UGEL BONGARÁ AMAZONAS - 2018". Es de mi autoría, por lo tanto, certifico que he respetado las normas internacionales APA y las referencias consultadas, su veracidad y legitimidad.

Asimismo, de identificarse fraude alguno asumo con responsabilidad las consecuencias y sanciones que de mis acciones se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 21 de agosto del 2018



Jacqueline Salazar Torrejón
DNI:10158999

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	21
2.1 Tipo y Diseño de investigación.....	21
2.2 Variables y Operacionalización	22
2.2.1 Variable Independiente: Habilidades Blandas.....	22
2.3 Población, muestra y muestreo.....	25
2.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad.	25
2.5 Procedimientos	27
2.6 Métodos de análisis de datos	28
III. RESULTADOS	29
IV. DISCUSIÓN	57
V. CONCLUSIONES	61
VI. RECOMENDACIONES	62
REFERENCIAS	63
ANEXOS	67
ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	86
REPORTE TURNITIN	87
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LA TESIS	88
AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN ..	89

RESUMEN

La presente investigación titulada: Plan de Mejoramiento del Clima Laboral mediante el Desarrollo de Habilidades Blandas en UGEL La Bongará Amazonas 2018, tuvo como objetivo general mejorar el clima laboral mediante el desarrollo de las competencias Blandas en la Dirección de Educación Amazonas, mediante una metodología de tipo descriptiva, teniendo como población a los trabajadores de la UGEL La Bongará de Amazonas, a los cuales se les aplicó un cuestionario. Se obtuvo como resultados, que en esta institución existen problemas por el mal clima laboral, debido a que los colaboradores se sienten insatisfechos, ya que no existe apoyo ni respaldo por parte de los jefes. Además, que los colaboradores no tienen habilidades blandas muy bien desarrolladas, por lo que trabajan incómodos, y muchas veces no saben cómo actuar ante situaciones de estrés, no tienen la capacidad para trabajar en equipo, creando insatisfacción entre compañeros causando perjuicios al momento de realizar sus labores en el momento preciso.

Concluyendo que la dirección debe considerar los distintos factores que conllevan al buen desempeño que realizan sus trabajadores, por lo que se le propone realizar un plan de mejoramiento para las diversas situaciones que presentan los colaboradores en la institución, como son mejorar el clima laboral, desarrollar las habilidades blandas, proponiendo realizar talleres y actividades de integración, confianza y trabajo en equipo, además del compromiso que debe tener el jefe para generar una relación con su equipo de trabajo.

Palabras claves: Plan de mejoramiento, clima laboral, habilidades blandas.

ABSTRACT

The present investigation entitled: Plan of Improvement of the Labor Climate through the Development of Soft Skills in UGEL the Bongará Amazonas 2018, had like general objective to improve the labor atmosphere by means of the development of the Soft competences in the Direction of Education Amazonas, for it He carried out a descriptive and proactive investigation, having as a population the workers of the UGEL La Bongará de Amazonas, to whom a questionnaire was applied. It was obtained as results, that in this institution there are problems due to the bad work environment, because the employees feel dissatisfied and do not have very well developed soft skills, besides carrying out their tasks without being directed correctly by their bosses, causing damages to the time to perform their work at the right time.

Concluding that the management area must consider the different factors that lead to the good performance of its workers, so it is proposed to make an improvement plan for the various situations presented by employees in the institution, such as improving the working environment, develop soft skills, so it is proposed to conduct workshops and activities of integration, trust and teamwork, in addition to the commitment that the boss must have to generate a relationship with his team.

Keywords: Improvement plan, labor climate, soft skills.

I. INTRODUCCIÓN

Para el primer punto de este capítulo, se expone la realidad problemática, es importante conocer el gran impacto que generan el clima laboral y las competencias blandas dentro de las empresas, ya que contar una con psicología organizacional relaciona los estilos de liderazgo. Pero todo ello se adopta a través de un plan mejorar el ambiente laboral, con fin de mejorar la relación de los colaboradores, al igual que la comunicación para obtener resultados positivos por parte de ellos, además que repercute en el incremento de los resultados finales y aumente el valor de la empresa.

Por ello es que hoy en día las empresas están siempre atentas dentro del mercado, haciendo mejoras en sus recursos, también han identificado la importancia que tiene el fortalecimiento del recurso humano, consideran una herramienta de ventaja competitiva, porque quieren mantener un nivel de calidad dentro del clima laboral y sobre todo resolver y disminuir los conflictos que puedan existir.

Así mismo para esta nueva era de globalización que estamos viviendo las empresas han considerado las habilidades blandas que debe tener todo trabajador, como son crear ambientes amigables, ser líder en todo momento, toma de decisiones de forma inmediata y resolución de problemas, fomentar un balance entre vida personal y laboral.

En el contexto internacional se vio conveniente mencionar la investigación realizada por García, (2016) En España, realizaron un estudio relacionado con el clima psicológico y la relación con los estilos de liderazgo. Con la finalidad de identificar los diferentes enfoques que relacionan la formación del clima laboral, buscando medir el comportamiento de cada líder y la influencia que este tiene en el ambiente laboral. Se concluye que el liderazgo está relacionado con el clima laboral en la empresa hoy en día debido a que se necesita personal con rápida toma de decisiones y resolución de problema, lo que están buscando las organizaciones.

En México, OCCMUNDIAL, (2015) afirma, que en cada año la empresa Great Place to Work anuncia el orden de las principales empresas Multinacionales del mundo para Trabajar. El Rankin salieron primero; BBVA, Google, American Express, Microsoft, Marriot y H&M, Esto es porque todos comparten un factor común es el buen clima organizacional que mantienen y muestran. Por ello compartieron sus

puntos importantes que se deben incluir en el planeamiento a ejecutar en las funciones y áreas:

Crear un ambiente amigable y una familia laboral, ser líder en todo momento, dar las bienvenidas al potencial idóneo de la nueva familia de trabajo, tomar decisiones inteligentes, mantener equipo e instalaciones en buen estado en todas las áreas, celebrar y valorar los logros, fomentar el balance entre vida personal y laboral, brindar atenciones extras, hacer que todo se enorgullezcan de trabajar y pertenecer a la empresa. Recordar el clima organizacional siempre será importante, porque reflejarán sus actitudes en los trabajadores y se tendrán resultados óptimos.

Pineda (2013) En Bogotá, nos dice que las organizaciones de hoy en día están atentas en ir acorde con su mercado, asimismo buscan implementar la tecnología, mejorar su maquinaria y sobre todo tener servicios de calidad al momento que se van a utilizar, ya que en la actualidad la competencia exige la mejora de los recursos que se utiliza en la empresa, y los colaboradores son parte impredecible ya que se requiere su mano de obra. Para que toda empresa tenga competitividad y calidad en los productos o servicios que ofrecen en el mercado, es necesario que su personal que lo conforman, se desempeñe en un ambiente laboral adecuado que permita tener la eficiencia en la producción y se llegue al objetivo establecido de toda empresa.

Pineda (2013) comenta, sobre la institución que se fusione con otras de la misma categoría con el fin de aumentar las ventas, pero no se tomó en cuenta a los colaboradores de las distintas instituciones, y es ahí donde incorpora los conflictos y el malestar laboral porque cada individuo labora con sus propios objetivos creando tener una cultura distinta dentro de la empresa. De tal forma que logren alcanzar sus metas con un solo esfuerzo y resultado.

Seguidamente en un ámbito nacional se consideraron a, Ascue (2014) En Perú, la situación del mercado de consultoría se ve reflejada en la capacitación de habilidades blandas en el nivel empresarial, y aunque algunas empresas apuestan por la capacitación, y orientan su cultura en el desarrollo de esta, existen algunas otras que no invierten. Citando al portal de capital humano para el año 2014, las empresas que ofrecen la capacitación y evaluación de habilidades blandas son:

Lee Hecht Harrison DBM Perú Orbi Perú, Coaching People Perú Jamming, Global Coaching Society PTC Peruvian Teamwork Center, Epise Procesos Alta Vida,

Hay Group Synergic 360, Group Consult Right Management, Team Resources Perú ILM Perú S.A.C, HI Consultores Supera, Humanitae Target DDI Perú y Cornerstone JML. Estas empresas son quienes poseen una plataforma virtual en la cual se dirigen hacia el sector de servicios focalizada en los recursos humanos; siendo estas empresas en gran parte a los miembros de grupos empresariales o PYMES.

Calderón (2016) Realizó un estudio, las personas con edad mayor a los 36 años, son quienes perciben favorablemente el clima en casi todas las dimensiones, y aunque las empresas no prestan atención al clima organizacional, resulta necesario aun conocer las exigencias a las cuales deben atender y que los trabajadores son fundamentales en el desarrollo ya que de ellos dependen lograr lo propuesto por la entidad.

Así mismo la problemática existente en la localidad se acota, una investigación realizada por Espinoza (2015), la situación de Chiclayo en cuanto al desempeño de competencias, las que más se consideran en los docentes, son el logro, influencia y conocimiento, de ayuda y servicio, de eficacia personal y comunicativa. Razón por la cual las empresas buscan personal que desarrolle habilidades blandas en un clima organizacional óptimo.

García y Minaya (2016). Menciona que, en el sector financiero, el tipo de competencias que se consideran están orientadas al cliente, es por ello que cuando seleccionan a su personal se centran en cómo estos venderán al producto y demostrar que vale la pena hacerlo. La actitud es otra competencia que se busca en este sector, ya que una buena actitud mejora la predisposición de los representantes al avance de sus funciones. Siendo las competencias blandas más consideradas que las cognitivas. Influyendo en todo esto un buen clima organizacional el cual propicia las buenas relaciones.

La Unidad de Gestión Educativa Local de Bongará Amazonas, es una instancia de ejecución descentralizada que depende de la Dirección Regional de Educación amazonas, que se encarga de coordinar labores y funciones con otras entidades educativas asignadas, yace muchos años viene en desarrollo de sus actividades, fue creciendo la institución así mismo el contrato de personal porque hay más población estudiantil, para lo cual se necesita mejorar el servicio que otorga la UGEL, sin embargo el crecimiento ha generado problemas en el clima laboral, debido a que

tienen trabajadores tienen un contrato de trabajo distinto unos nombrados y otros contratados, por este hecho el personal actúa de forma distinta, los nombrados son los menos comprometidos con sus labor, no les gusta trabajar en equipo, el apoyo mutuo no es su principal característica, siendo esto porque se sienten seguros con el puesto que ocupan, mientras que los contratados trabajan con recelo. Estas son las causas por la que existe un mal clima laboral.

Así mismo existe una gestión que se caracteriza por falta de planificación y liderazgo, muy poco incentivo, trabajadores desmotivados, sueldos bajos, falta de reconocimiento ante logros y un factor muy importante no existe una comunicación asertiva, todo ello repercute en la prestación de servicios eficientes dentro de la institución y con el usuario externo.

Los colaboradores no se desempeñan adecuadamente dentro de la institución porque no tienen las habilidades blandas desarrolladas, además de estar en un clima laboral insatisfechos ellos se muestran indiferentes, no existe el compañerismo, consideran el trabajo en equipo algo irrelevante, los valores no son sus principales características, todo ello suma al mal clima laboral que existe actualmente en la UGEL Bongará de Amazonas.

En cuanto a los trabajos previos en un ambiente internacional se tomó en cuenta a Andrade (2016) nos dice que, en Guayaquil, se llevó a cabo una investigación titulada “Clima organizacional y su incidencia con el desempeño laboral en el personal docente en la institución José María Velasco Ibarra de la ciudad de Milagro, consigno como objetivo general Identificar las causas que carecen el clima organizacional entre docentes y directivos en la entidad educativa. En cuanto al tipo de investigación descriptiva analítico, ya que su muestra se representa con la misma unidad Educativa.

Cuyo Resultado fue que el 40 % de los profesores manifiestan que raras veces existe trabajo en equipo en la institución, al igual que no toman en cuenta sus opiniones que ellos consideran importante. Por la que se plantea la propuesta de un plan de mejoramiento para desarrollar un mejor clima laboral.

Estando de acuerdo con el autor, decimos que el clima organizacional cumple un rol muy importante dentro de una institución o entidad, porque genera una calidad adecuada de clima laboral entre los colaboradores, así mismo si existe deficiencias

respecto a lo mencionado, también nos servirá como herramienta para poder enmendar los problemas. Por lo que es necesario tomar en cuenta estos puntos porque si no generara un bajo nivel de rendimiento en la ejecución de las actividades.

Agila (2015) nos dice que en Guayaquil presentó su tesis llamada “Las relaciones humanas y su influencia en la construcción de un adecuado clima Organizacional en la empresa Red gestión Cía.”, consigno como objetivo general evaluar la influencia de las relaciones humanas existentes en la entidad Red gestión Cía. Ltda. con el propósito de impulsar un adecuado clima organizacional. En cuanto al tipo de investigación cuantitativo donde la población sería los colaboradores de la organización. Cuyo resultado es que no existen espacios de intercambio de ideas y opiniones y el relacionamiento es unilateral. Concluyendo que existe alta insatisfacción laboral, como resultado de las inadecuadas relaciones interpersonales.

Considerando lo mencionado antes, podemos decir las relaciones humanas tiene mucha influencia sobre una creación de un clima laboral adecuado, porque esto hace que exista una calidad entre las relaciones humanas, con el fin de eliminar los individualismos, intercambio de ideas u opiniones.

Narea, (2015) En Quito se realizó una investigación titulada “El clima organizacional incide en el desempeño directivo y docente de la escuela vespertina Obado Pacheco-2014”, consigno como objetivo principal establecer la vinculación del desempeño directivo-docente con el clima organizacional con el fin de identificar el desempeño. En cuanto al tipo de estudio analítico descriptivo, donde la muestra está representada por los directivos y docentes.

Cuyo resultado es que dentro de la institución es que no existe una comunicación asertiva ni mucho menos trabajo en equipo, concluyendo que para superar todas esas debilidades es necesario implementar estrategias para mejorar la comunicación y la interrelación entre trabajadores.

El ambiente laboral tiene gran golpe sobre el desenvolvimiento de los colaboradores, por ello podemos decir que existe una relación íntima entre el desempeño de cualquier trabajador con el clima laboral. Por eso es que se tiene que poner más énfasis en estos factores así también fomentar una comunicación asertiva y el trabajo en equipo, disminuir el individualismo, creando nuevas estrategias para buscar mejorar el ambiente de trabajo.

Salvador (2015) menciona que, en Quito, se realizó una investigación titulada “Clima organizacional y su relación en el desempeño laboral en los empleados de la empresa Cruzbarcop S.A”, considerando como objetivo general Identificar la incidencia del ambiente laboral en el desempeño de los empleados de la empresa CRUZBARCOP S.A., basado en una estrategia de mejora, en cuanto a su estudio fue cualitativa descriptiva, la población tomada fueron 38 trabajadores de administración y operación.

Se obtuvo con resultado a un 32 % de los trabajadores son indiferentes al tema del clima laboral y el otro 51 % muestran que se preocupan en mejorar el clima organizacional entre los trabajadores. Concluyendo con la investigación no existe un buen clima organizacional que sea positivo para el desempeño de los colaboradores. Haciendo referencia a lo mencionado antes cabe decir que la influencia del clima laboral en el desempeño de los colaboradores nos demuestra que por las herramientas que genera se puede crear un plan de mejoramiento para aplicar estrategias con el fin de disminuir las deficiencias que existe dentro de una entidad.

Quiñonez (2013) nos dice que en Quito se realizó una investigación titulada “El clima organizacional y su incidencia en el desempeño organizacional de los trabajadores de la pontificia universidad Católica del Ecuador”, consigno como objetivo principal realizar un análisis y proponer un plan de mejoras, que sirvan de modelo a los directivos de la Universidad, para crear un ambiente laboral adecuado. Mediante un tipo de investigación explicativo-descriptiva no experimental, la población fueron los profesores de la universidad.

Cuyo resultado es que los trabajadores se sienten insatisfechos en el clima laboral lo cual hace incomodo realizar sus actividades. Se concluyó con la creación de un plan de mejoramiento del ambiente laboral, buscando el desarrollo de los trabajadores. Tener un buen ambiente laboral sirve para influenciar en el desenvolvimiento de los trabajadores, para crear un mejor ambiente laboral, que se sientan motivados e importantes para la entidad, con el fin de mejorar los principales problemas que tienen las empresas como la falta de control de las actividades. Y así diseñar un plan de mejoramiento.

Miño y Quinde (2017) menciona que en Ecuador se realizó una investigación titulada “El clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los

trabajadores de la unidad educativa futuros navegantes de la Ciudad de Guayaquil”, consigno como objetivo principal analizar la influencia existente entre el Clima Organizacional y el desempeño de los colaboradores en la Unidad Educativa Particular Futuros Navegantes. En cuanto al estudio fue mixta cualitativo, la población fueron 27 trabajadores. Cuyo resultado es que el 50% de los colaboradores considera que el clima laboral es malo, lo que no genera bienestar para los trabajadores de la institución.

Muchas empresas tienen conocimiento del clima laboral, de su influencia sobre los trabajadores, lo que genera y hacerle uso como una herramienta, pero en su mayoría al realizar un análisis o estudio dentro de ella, se encuentra un resultado poco alentador ya que los trabajadores no están cómodos, o la inexistencia de un ambiente adecuado, lo que genera un malestar entre ellos y una baja en el rendimiento.

En continuación con los antecedentes, en el contexto nacional se consideró a Candiotti (2013) afirma que, en Huancayo, se llevó a cabo una investigación titulada “Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Huancavelica, teniendo como objetivo principal explicar la influencia que tiene el clima organizacional o laboral sobre el desempeño laboral de los trabajadores. Mediante un tipo de investigación descriptiva, explicativo correlacional, la población fueron 68 trabajadores de la dirección regional. Cuyo resultado fue que el clima laboral tiene una influencia directa en el desempeño de los trabajadores. Concluyendo que el nivel del clima organizacional es cómodo y alto ya que hay un 73% que lo demuestra.

Según lo mencionado podemos decir que las instituciones cuentan con un adecuado nivel de clima laboral, por lo que se puede notar que existe un plan de estrategias respecto al desempeño de los trabajadores, pero siempre se tiene que innovar y tomar en cuenta estos factores que son importantes dentro de una entidad.

Chacon y Turkowsky (2015) En Huánuco, se realizó una investigación llamada “Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Huanuco-2015, planteó su objetivo principal identificar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral en los colaboradores de la dirección regional. Mediante un tipo de estudio explicativo inductivo y analítico, la población fueron los colaboradores.

Con resultado tenemos que para tener un mejor desempeño de los colaboradores se debe de identificar un buen clima organizacional, buscando mejorar la eficiencia de los colaboradores y sus funciones del área de talento humano de la Dirección Regional de Educación Huánuco para prestar un servicio de calidad.

El objetivo mayor del clima organizacional es influenciar en el desempeño de los trabajadores, obtener un rendimiento mayor a través de la buena ejecución de actividades por parte de ellos. Por ello es que podemos decir que la clave está en hacer uso de esta estrategia para poder mejorar el trabajo y las funciones de cada colaborador.

Sanchez A. (2014) nos dice que en Lima se realizó una investigación titulada “Plan de mejoramiento del clima laboral en Herbalife Perú, teniendo como objetivo principal determinar las condiciones actuales del Clima Laboral que perciben los colaboradores y proponer un plan de mejoramiento que permita aumentar el compromiso, productividad, motivación y satisfacción en los colaboradores de Herbalife Perú. En cuanto a la investigación fue cuantitativo descriptiva analítico, la población fueron 76 colaboradores. Cuyo resultado fue que el clima laboral que reciben es bueno y cómodo. Concluyendo, a pesar de que la empresa tiene un buen clima laboral se puede mejorar e implementar nuevas estrategias.

El crear estrategias para que una empresa tenga buen clima laboral y aplicarla no significa que con eso baste, sino que implementarla como estrategia de una entidad sobre sus colaboradores para mejorar su participación dentro de ella, pero también fomentar un ambiente agradable entre los colaboradores.

Falcón (2017) nos menciona que, en Huancavelica, se realizó una investigación titulada “Clima organizacional y desempeño laboral de la dirección regional de trabajo y promoción del empleo de Junin-2017”, su objetivo general determinar el contexto en el desarrollo del clima organizacional de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del empleo. En cuanto a la metodología fue descriptiva correlacional, la población fueron 20 colaboradores de la dirección. Cuyo resultado fue que la presente investigación será de utilidad para la toma de decisiones respecto al clima laboral. Concluyendo que existe una relación positiva entre el clima laboral y la comunicación interpersonal.

Es necesario conocer como es el desempeño del ambiente laboral en una organización, para así poder realizar estrategias para superar o mejorar el clima laboral, por ello existe el diseño de una propuesta de mejoramiento sobre el desempeño de los colaboradores que será aplicado en cada área, lo que se quiere con todo esto es tener una relación positiva y una comunicación asertiva.

Zubieta (2017) afirma que, en Arequipa, se realizó una investigación titulada “Estudio de las competencias blandas del perfil del egresado de la escuela profesional de ingeniería industrial de la universidad Católica Santa Maria-2016”, consigno como objetivo general analizar la información obtenida sobre el rango de frecuencia de so de las competencias blandas de los egresados. Mediante un tipo de estudio descriptivo analítica, la población tomada fueron los alumnos egresados de ingeniería.

Cuyo resultado fue que las competencias blandas de ética, la cual es la más utilizada en las empresas, para los egresados de Ingeniería Industrial de la UCSM es poca utilizada y valorada por ellos y es reflejado en global a un 48.1%. Concluyendo según a los objetivos es importante incluir en la malla curricular que se va a desarrollar del curso.

Considerar en los trabajadores las habilidades blandas es importante, porque se tiene que tener un perfil que, de la talla dentro de una empresa, porque tiene que tener la capacidad suficiente, por lo que la habilidad más solicitada es la de aprender a aprender, son factores que se tiene que tomar en cuenta y ponerle más énfasis.

Del mismo modo se extrajo a diferentes autores para los trabajos previos en el contexto regional; Macedo (2016) nos dice que, en Loreto, se realizó una investigación “Clima laboral y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la gerencia Sub Regional de alto Amazonas”, su objetivo principal de determinar la relación entre desempeño y clima laboral de los trabajadores de la Sub Gerencia Regional del Alto Amazona., 2015. Se utilizó un tipo de investigación descriptivo correlacional, la población fueron 57 trabajadores de la misma institución. Se obtuvo como resultado que existe una relación directa e significativa entre el ambiente laboral y la eficiencia laboral.

Muchos estudios demuestran que consta que hay mucha relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores, por lo que se puede decir que si no existe un buen clima laboral tampoco veremos un resultado adecuado por parte de los

colaboradores por ende se tiene que tomar en cuenta y trabajar en ello, es así como se puede decir que en la sub regional de Amazonas no existe un buen desempeño de los trabajadores.

Reyna (2015) afirma que, en Chachapoyas, se realizó una investigación titulada “Evaluación del Clima Organizacional y el Desempeño laboral en el Hospital Regional- Chachapoyas- Amazonas, su objetivo principal es, Evaluar el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores del área administrativa del Hospital Regional Virgen de Fátima – Chachapoyas. Se utilizó una investigación mixta pre-experimental, donde la muestra está representada por 38 trabajadores de la Dirección. Cuyo resultado obtenido fue que en un 74 % el clima laboral es adecuado en cuanto se aplicó estrategias incremento en un 13 %. Concluyendo que si existen herramientas que permitan realizar los cambios de actitudes en el ambiente laboral y la eficiencia del trabajador buscando lograr los objetivos planteados por la empresa.

Es importante que en toda entidad o institución viva de un buen ambiente laboral para que pueda repercutir en la efectividad de cualquier trabajador, lo que hacer una planificación de cómo se va a desarrollar el proceso se convierta en una estrategia para mejorar el clima de trabajo en toda la empresa y así mismo mejore los resultados obtenidos por parte de ellos.

Caro, (2015) nos menciona que, en Chachapoyas, se realizó una investigación titulada “Diagnóstico del clima organizacional en la gerencia de la Autoridad Regional Ambiental- gobierno regional Amazonas 2014”, consignó como objetivo general describir el actual clima organizacional de la Gerencia de la Autoridad Regional Ambiental con la finalidad de plantear estrategias que mejoren las condiciones y fomenten un clima saludable. Se utilizó un tipo de investigación inductivo, analítico y descriptivo, la muestra que se utilizó fueron 37 trabajadores. Cuyo resultado es que existe un buen clima laboral. Concluyendo que gracias a los resultados obtenidos se propondrá un plan de actividades para mejorar el actual clima que carece la institución dentro de la Gerencia. Siempre es necesario realizar o tener un diagnóstico del clima laboral que existe dentro de una entidad para así poder diseñar un plan de estrategias que pueda mejorar las condiciones en las que se encuentra, así poder incentivar a trabajar dentro un ambiente cómodo.

Campos y Valverde (2016) afirma que, en Iquitos, se realizó una investigación titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral del profesor de la institución educativa primaria secundaria de menores Sagrado Corazon-2014”, consigno como objetivo general Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Mediante un tipo de estudio correlacional no experimental, donde la muestra está representada por todos los profesores del colegio. Cuyo resultado es que el 65% demuestra que existe un adecuado clima de trabajo. Se logra concluir que hay una relación estadísticamente significativa el clima organización con la satisfacción laboral de los profesores en la institución. En este estudio realizo podemos determinar que existe relación del clima laboral y la satisfacción laboral, podemos decir que se cumple un rol importante dentro de cada uno de los trabajadores que pueda existir, por ello es necesario fomentar un ambiente adecuado y sano si se desea obtener resultados óptimos.

Pérez y Rivera (2015) nos dice que, en Iquitos, se realizó una investigación titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonia Peruana- periodo 2014, su objetivo general determinar el nivel de Clima laboral que se presenta en los colaboradores de la Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana periodo 2014. Mediante un tipo de investigación descriptiva no experimental, la muestra que se toma fueron 107 instituciones de investigaciones de la Amazonia Peruana. Cuyo resultado se determinó que hay un nivel medio en el ambiente laboral ya que es un factor indispensable. La cual se concluye que existe un positivo ambiente de trabajo con la satisfacción laboral de los colaboradores en el Instituto de Investigadores de la Amazonia Peruana.

Las instituciones en Iquitos que estuvieron expuestas a estudio arrojaron un resultado respecto al clima laboral existente dentro de ellas, que, si existe un nivel adecuado de un ambiente adecuado, por lo que es necesario considerar como una herramienta indispensable para mantener en armonía la relación de los trabajadores.

Morey y Coehlo (2016) nos menciona que, en Iquitos, se realizó una investigación titulada “Clima organizacional y su relación con la gestión institucional en la unidad de Gestión educativa local Maynas Iquitos 2015”, siendo su objetivo principal Analizar la relación del clima organizacional en la Gestión Institucional en la Unidad Educativa Local. Se utilizó una investigación descriptivo cuantitativo tipo

transversal, donde la población estuvo representada por los jefes de área que fueron 70 en total. Cuyo resultado fue que el 80% manifiesta que el clima organizacional es excelente lo cual es bueno y adecuado. Concluyendo que hay mucha relación entre la influencia significativa con la gestión institucional y el clima laboral dentro de la Dirección de Educación Local.

Es importante que los líderes dentro de una empresa tengan un conocimiento adecuado sobre el ambiente laboral y la relación con el cargo que pueden tener, y en base a ello diseñar planes estratégicos para fomentar un ambiente laboral adecuado y así poder obtener resultados trazados, pero para ello será necesario preocuparse de esos factores que parecen poco interesantes, pero cumplen un rol importante.

Para la conceptualización de las habilidades blandas, es de relevancia mencionar que existen dos tipos de habilidades, las dos son importantes. Las habilidades llamadas duras, son aquellas que se relacionan al conocimiento y la comprensión de las destrezas definidas, por ejemplo, dominar un segundo idioma. Las llamadas habilidades blandas o transversales, son aquellas que se relación directamente con lo psicológico y son el complemento de las habilidades duras, haciendo la diferencia entre un profesional y otro, es necesario desarrollar ambas habilidades ya que agregan valor a una organización. Arroyo, (2012).

Según, Yturralde (2018), nos hace referencia a lo que se llama “Hard Skills o habilidades duras”, son las destrezas, técnicas que se necesita que cumplan las personas para que puedan operar en algunas tareas o funciones, se puede alcanzar esta capacidad mediante una formación ardua, capacitación y entrenamientos. En ocasiones puede ser en la misma practica de las funciones por eso no deja ser importante.

Morocho (2016) nos mencionó que, como resultado aplanamiento de las jerarquías organizaciones tradicionales, hoy en día los colaboradores de toda clase social deben de tener un alto nivel de habilidades blandas. Son muchas las habilidades blandas que se necesitan para interactuar con eficiencia dentro de un ambiente laboral, las herramientas que se utilizan para medir las habilidades blandas son la eficiencia que tiene el equipo de trabajo y la comunicación que existe entre jefe e empleado.

Importancia: La importancia de las habilidades blandas se da porque cumple un rol fundamental en toda empresa, siendo el principal factor del clima

organizacional, porque interviene en el comportamiento y actuación de los colaboradores frente a la entidad. Este es el mediador del plan organizacional y tendencias motivacionales que conduce a las actitudes que tiene cada colaborador sean positivas, productividad y satisfacción. (Factor Intelectual, 2013).

Pasa a ser un punto importante porque en la actualidad el mercado se ha vuelto más exigente, lo que se busca cubrir las necesidades de los clientes externos e internos, el primer punto es tener un clima organizacional adecuado, para ser una entidad competitiva, para ello será necesario desarrollar las habilidades blandas, porque tener colaboradores con habilidades harán que crezca este ambiente que se viene mencionando, así podrán trabajar satisfechos y comprometidos con la empresa, generando resultados positivos. (Herrera, 2014)

Tipos de Habilidades Blandas: Ortega, (2017) nos dice que las habilidades blandas deben ser desarrollados desde el momento que se inicia la educación primaria, considerar importante en formación de la persona porque tendrá un desenvolvimiento social, familiar y en el trabajo para lo cual debe contar con ellas. Están directamente relacionados con los aspectos sociales de una persona, muchas personas pueden realizar una carrera profesional y obtener títulos, eso no garantiza el desarrollo de estas habilidades tan importantes y solicitadas en el mercado laboral, las siguientes habilidades son las más solicitadas:

Creatividad, Capacidad de trabajar en equipo, Resolución de problemas, Comunicación asertiva, Adaptación a los cambios, Proactividad y asertividad, Autodominio y capacidad de articulación.

Portillo, (2016) nos dice que con la era de la globalización, el mercado se ha vuelto muy exigente en todo aspecto, sobre todo para los profesionales, deben cumplir con ciertas características para acceder a un puesto de trabajo, como son el desarrollo de las habilidades blandas, causando una reflexión mundial, por lo que las empresas buscan profesionales que tengan estas habilidades blandas, siendo un requerimiento al momento de postular para un empleo; buena comunicación, buena organización, toma de decisiones, pensamiento sociable y herramientas interpersonales de habilidades de comunicación.

Escala de Medición de las Habilidades Blandas: Las herramientas para medir las habilidades en el trabajo está constituido por tres clases, la primera son las

encuestas internacionales que miden las habilidades de individuos, se consideró como segunda clase los grupos de preguntas o cuestionarios individuales, estas sirven para evaluar las habilidades que posee el entrevistado, la tercera no menos importante, son las encuestas sobre el uso y demanda de habilidades de trabajo, va dirigido para los colaboradores. (Prada y Rucci, 2016)

La encuesta cuenta con una larga lista de interrogantes, con el fin de conocer las habilidades de cada uno de los trabajadores, unas incluyen instrumentos de medición para las habilidades del área de trabajo y las otras son complementarias a la encuesta que puede servir de ayuda a la empresa. Estas encuestas se llevan a cabo por muchas entidades multinacionales con el objetivo de identificar las dimensiones de las habilidades básicas siendo necesarias en la vida cotidiana y el éxito del trabajo (capacidad de cálculo, habilidades de lectura, habilidades socioemocionales y las importantes la resolución de problemas que las empresas buscan hoy en día.) (Prada y Rucci, 2016)

Modelos de las Habilidades Blandas; Ibarra, (2015) nos dice que se hizo una reunión, sobre las Oportunidades Económicas, que se llevó a cabo en Washington, donde se habló sobre las organizaciones y centros de estudios. Los temas relevantes fueron que los profesionales de hoy deben contar con habilidades, destrezas, competencias técnicas y académicas:

- a. Conocimientos: se ha considerado dentro de este grupo, las matemáticas aplicadas, estadísticas, idiomas, economía y costos. Sería impresionante que todas las personas cumplan con todas las habilidades, pero la realidad es que unos destacan más en otras.
- b. Destrezas: en este grupo se ha considerado las formas de escrituras, manejos de textos, de la tecnología (computadoras, instalaciones, programas), tener la capacidad de solucionar problemas complicados, comunicación asertiva.
- c. Competencias: en este grupo se encontrará más cercano las habilidades blandas, porque hallamos la adaptación de situaciones, flexibilidad en los cambios, aprendizaje, autonomía, empatía, compromiso, trabajo en equipo.

Las dimensiones consideradas son; proactividad es importante porque es un factor para llegar al éxito profesional, Bateman y Crant han realizado un análisis sobre los comportamientos y tienen relación con el cumplimiento de los objetivos y la productividad. Porque se considera que este factor genera cambios en el área profesional como dedicación personal. También podemos definir como la actuación de los individuos en la toma de decisiones buscando mejorar los aspectos de toda empresa. Arroyo (2012).

Compromiso organizacional: Se le define como el nivel que un trabajador se identifica con su empresa y los objetivos que ellos poseen, buscando el crecimiento laboral en ella como parte de la organización. Los trabajadores que tienen gran compromiso con la empresa en su mayoría poseen menor tasa de ausentismo y de renuncia. Arroyo (2012)

Trabajo en Equipo: El trabajo en equipo es una manera de organizar la labor de los trabajadores, por lo que algunas veces es confundido con el trabajo en grupo, entonces tenemos que saber diferenciarlos ya que el trabajo en equipo tiene algunas características como el apoyo mutuo, cooperar con los compañeros, compromiso con todo el equipo y la entidad. Arroyo (2012)

Trabajo Bajo Presión: Ya se hizo habitual trabajar bajo presión, esto se da por los cambios constantes que sufren las empresas, sin embargo, este enfoque puede ser favorable, la tensión ayudara a la adaptación del personal en el trabajo; si se considera como herramienta, entonces debe ser dirigido por un líder, ser más que un jefe, también debe tener habilidades para aplicarlos en su equipo de trabajo. Para trabajar bajo presión de una manera sana sin afectar la salud física y emocional es necesario planificar, priorizar, gestionar, delegar, buena actitud y aprender a decidir, siempre buscando otras estrategias de solución. Además, la empresa puede dar a entender que la presión no es sinónimo de estrés, mostrando apoyo a sus trabajadores para que así puedan tener mejores hábitos de vida, brindarle motivación para ellos y su familia. Arroyo (2012)

La variable Clima Laboral se define según, Pace (2013) nos dice que el clima laboral u organizacional es un patrón que tiene características estructuradas entre la calidad del ambiente interno con la entidad, que será percibido por parte de sus

trabajadores, además influirá en las actitudes y la forma de trabajo, esta teoría nace gracias a Litwin y Stringer en su libro publicado en 1968.

Según Duque (2013), nos menciona que el ambiente laboral se considera como una variable independiente que conlleva a ser uno de los efectos más importante de la motivación, la productividad o la satisfacción como el periodo de trabajo, el género la edad, las políticas de trabajos entre otras realidades de la globalización hoy en día.

Chiavenato (de la misma manera que se citó Gómez, 2015), menciona que el clima laboral u organizacional es el florecimiento de los conocimientos e interpretaciones que la persona hace del ambiente interno de la empresa donde trabaja, se toma en cuenta el panorama que tiene la institución, donde se determina la calidad de la interacción de los trabajadores, donde salen los procesos de las organizaciones.

Importancia: el conocimiento del ambiente laboral u organizacional se relaciona con la influencia que se ejerce debido al comportamiento, la actitud y la cultura de los colaboradores, determinando el diagnóstico adecuado para la gestión empresarial a través de un diseño de instrumentos. Es indiscutible que se debe tener un adecuado ambiente laboral para que se refleje en el desempeño de los colaboradores y empresa en general. (León, 2013).

La importancia del ambiente de trabajo que tiene es la productividad de sus funciones y cómo afecta en la rotación del personal. Toda organización hoy en día busca encontrar el personal idóneo para dichos puestos, buscando retener al talento humano, gracias a ellos es el éxito de toda empresa, es allí donde el clima organizacional juega un rol importante, debido a que tiene un aporte fundamente acerca de la cultura de cada trabajador, teniendo en cuenta el comportamiento, sus actividades y que tan motivado se encuentra dentro de la empresa. (Sánchez P. 2017).

Formas de Medición: Existe una variedad de herramientas para evaluar el clima organizacional dentro de una entidad, mayormente incurre en el uso del factor humano, por lo que es importante realizarlo para todas organizaciones empresariales, los tres métodos más usados según el autor, (Ramirez,2016), son:

- a. La Observación de Trabajo: Los profesionales como los psicólogos se formaron con la capacidad de realizar una evaluación al desempeño de

los trabajadores evaluando y observando cómo estos se desenvuelven realizando un trabajo en equipo. (Ramírez, 2016).

- b. La entrevista personal: Es considerada como una herramienta de medición que se encarga de recopilar información directa del postulante, lo cual se realiza un paso a paso antes de aplicarse a los participantes y las preguntas que se ejecutaran.
- c. La encuesta en el ambiente de trabajo: Instrumento para evaluar el clima organizacional, lo cual recoge datos precisos, teniendo gran cantidad de respuesta en poco tiempo. (Ramírez, 2016).

Ambiente laboral, que tiene muchas características intangibles y tangibles, que están dentro de una entidad. Los integrantes de la organización pueden medir y entender el clima laboral que mantienen, por eso puede ser medido desde la parte operativa, la entrevista y el estudio de observación que es el más utilizado. Por lo que podemos decir que el clima laboral es cambiante de acuerdo a la organización y el rubro al que perteneces en ese momento, debido a que hay rotación en los puestos de los directivos que se encuentran a cargo. (Bordas, 2016).

El autor ha conceptualizado que el clima laboral es un conjunto de aspectos que se encuentran relacionados con las características de las personas, trabajo en equipo, el proceso de las actividades, además darle más énfasis al comportamiento que los trabajadores puedan tener, mediante la evaluación de la productividad y su desempeño laboral dentro de la organización. Por lo que se consideró las siguientes dimensiones.

Los clientes internos son los principales agentes que relevantes dentro de una organización, el cliente interno son todos los miembros de la organización que forman los diferentes departamentos de la misma. Por lo que será importante evaluar los comportamientos de los colaboradores porque son quienes captan el clima laboral existente, donde se verá el compromiso y satisfacción:

Dimensiones del Clima laboral:

1. Autonomía: Capacidad que tiene el trabajador resolver y la rápida toma de decisiones de manera independiente con el fin de poder darle soluciones a los problemas sin esperar a que llegue el jefe.
2. Motivación: es necesario mantener un nivel de motivación, dándole énfasis al desempeño adecuado y la productividad que este realiza, esto genera que los colaboradores están comprometidos con sus funciones que realicen.
3. Reconocimiento: Son los premios o placas que reciben los colaboradores en reconocimiento al esfuerzo realizado para llegar a sus objetivos establecidos, destacando su efectividad en el trabajo y el compromiso con la empresa.
4. Organización: Son definidas como matrices administrativas, lo utilizan con el fin de llegar a las metas y objetivos planteados por la empresa, mediante la gestión humana y el talento de cada personal.
5. Relaciones: es la capacidad que tiene todo individuo de poder relacionarse con otras, así se podrá construir identidad, respeto y establecer un clima organizacional adecuado entre los compañeros de trabajo de distintas líneas de empresa.
6. Trabajo en equipo: trabajar en equipo dentro de una organización es muy importante, ya que esta conllevara al éxito, triunfo, por lo que todos los integrantes están comprometidos con los objetivos para cumplir la misión y visión de una organización.

Proceso del trabajo de equipo: Mujica (2013) considera los factores de las personas como actitudes sociales, porque tienen la facilidad de intercambiar sus ideas, en base a ello será necesario contar con un equipo de colaboradores laborando de manera coordinada.

1. Apoyo y cooperación: Este mide el grado de compañerismo, compromiso y el apoyo que puedan recibir los trabajadores en su área de trabajo, este busca generar un clima agradable con el fin de ejecutar adecuadamente las actividades pendientes.
2. Liderazgo: la existencia del liderazgo en cualquier lugar es importante, más aún en una organización, este se encargará de guiar las actitudes y

comportamientos, también la relación que debe existir entre los colaboradores y directivos o administradores, teniendo como objetivo de influenciarlos a pensar y actuar motivadamente con ideas innovadoras.

3. Estructura: hace referencia a la buena estructura que deben tener las áreas o departamentos para el proceso de trabajo, con la finalidad que se esté organizado, programado, controlando muchas limitaciones y acciones burocráticas que no dejen el desarrollo de los trabajadores.
4. Transparencia y Equidad: estos actos son importantes en la ejecución de las operaciones de los equipos de trabajo, además que existirá un nivel de claridad e igualdad en la práctica de las normas y estructura de la organización.

Comunicación: Lo definen como una técnica bilateral por los mensajes emitidos de la empresa y los equipos de trabajo que se encuentren dentro de ella, es considerada como una herramienta que es utilizada por todas las personas en cualquier momento y situación, pero se verá la habilidad o capacidad de esta en el momento que podamos interpretar, entender, y convertir en el significado que deseamos decirlo, como siempre estamos en comunicación, se ha vuelto una herramienta indispensable en cualquier ámbito.

Con respecto a la formulación del problema tenemos: ¿De qué manera el desarrollo de las habilidades blandas mejorará el clima laboral de UGEL de Bongará Amazonas 2018?

Los objetivos de nuestro trabajo de nos trazamos como objetivo general, Mejorar el clima laboral mediante el desarrollo de las habilidades blandas en la UGEL Bongará Amazonas. Del mismo modo se determinó como objetivos específicos: Analizar el clima laboral actual de la UGEL Bongará Amazonas, Diagnosticar las habilidades blandas de los trabajadores de la UGEL Bongará Amazonas, Desarrollar las habilidades blandas de los trabajadores de la UGEL Bongará Amazonas mediante sesiones y Contrastar el pre test y pos test aplicado a los trabajadores de la UGEL Bongará Amazonas.

Trabajo presentado, considera relevante manifestar las razones de la ejecución del estudio; Justificación Pragmática; El objeto de este estudio es proponer el plan estratégico del clima laboral para mejorar el desarrollo de las competencias blandas, y así poder colaborar con la UGEL Bongará, y poder ver la formación en la aplicación de las competencias blandas.

Justificación metodológica: Nos ayudara en la recolección de datos a través de los instrumentos de evaluación del clima laboral que existe en la UGEL Bongará. La investigación Científica: El presente trabajo se basó en previos estudios científicos que van a demostrar la veracidad que hayan sido usados para respaldar la investigación.

Justificación teórica: Realizado a través de búsquedas teóricas referentes a las variables: Habilidades blandas y Clima Laboral; las cuales servirán como base para investigaciones futuras. A partir de ello se analizará la situación, mediante las dimensiones e indicadores de las variables, por eso se utilizarán las técnicas e instrumentos de recolección.

Como hipótesis de investigación tenemos: $H_0=$ Si se desarrolla las habilidades blandas entonces mejorara el clima laboral en la UGEL Bongará Amazonas.

Cabe mencionar que aún falta recolectar más información de las variables en investigación, y que estas sean validadas por juicio de expertos, así mismo realizar las comparaciones del pre-test y pos-test para comprobar si las estrategias posteriormente planteadas han logrado mejorar la comunicación interna de los colaboradores.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y Diseño de investigación

Hernández, Fernández, y Baptista (2014) nos menciona que un estudio cuasi-experimental son gráficos u esquemas que no se pueden alertar los resultados, no hay formas establecidas que equivalen la iniciativa de los grupos, como sucede en los de tipo experimental.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) nos menciona que una investigación de tipo descriptiva recolecta y mide la información conjunta con las definiciones o variables que se van a utilizar, nos indica cómo se relacionan estas entre sí.

Es de tipo descriptiva propositiva, descriptiva identificar características, propiedades o rangos de suma importancia ante cualquier suceso que se analice. Evalúa las tendencias de una población o grupo específicos de personas, propositiva de acuerdo a la implementación de las variables plan de mejoramiento del clima laboral mediante el desarrollo de habilidades blandas de UGEL Bongará amazonas 2018.

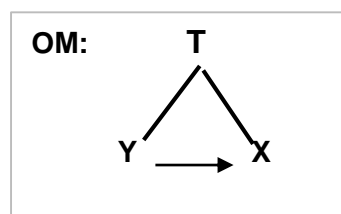
Donde:

OM= Muestra

Y= competencias blandas

X= clima laboral

T= Teoría



2.2 Variables y Operacionalización

2.2.1 Variable Independiente: Habilidades Blandas.

Existen dos tipos de habilidades, las dos son importantes. Las habilidades llamadas duras, son aquellas que se relacionan al conocimiento y la comprensión de las destrezas definidas, por ejemplo, dominar un segundo idioma. Las llamadas habilidades blandas o transversales, son aquellas que se relación directamente con lo psicológico y son el complemento de las habilidades duras, haciendo la diferencia entre un profesional y otro, es necesario desarrollar ambas habilidades ya que agregan valor a una organización. Arroyo, (2012).

2.2.2 Variable Dependiente Clima Laboral

Según, Pace (2013), nos dice que el clima laboral u organizacional es un patrón que tiene características estructuradas en relación a la calidad del ambiente interno de la entidad, que será percibido por parte de sus trabajadores, además influirá directamente en las actitudes y la forma de trabajo, esta teoría nace gracias a Litwin y Stringer en su libro publicado en 1968.

Tabla N°1: Operacionalización de Variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Cuestionario	Instrumento de medición
(V.I) Habilidades Blandas	Existen dos tipos de habilidades, las dos son importantes. Las habilidades llamadas duras, son aquellas que se relacionan al conocimiento y la comprensión de las destrezas definidas, por ejemplo, dominar un segundo idioma. Las llamadas habilidades blandas o transversales, son aquellas que se relacionan directamente con lo psicológico y son el complemento de las habilidades duras, haciendo la diferencia entre un profesional y otro, es necesario desarrollar ambas habilidades ya que agregan valor a una organización. Arroyo, (2012).	Las Habilidades Blandas se va medir en base a sus dimensiones de trabajo bajo presión, identificación, proactividad y trabajo en equipo.	Trabajo bajo presión	Control de emociones	¿Suelo descontrolarme emocionalmente en el trabajo? ¿Controlo situaciones de estrés en el trabajo? ¿Soy tolerante ante cualquier situación que se de en el trabajo?	Escala de Habilidades Blandas-Encuesta
				Tolerancia	¿Soluciono dificultades inesperadas de manera muy efectiva?	
				Toma de decisiones	¿Constantemente tengo una buena actitud? ¿Me gusta mostrarme feliz ante mis compañeros de trabajo?	
			Compromiso Organizacional	Buena actitud	¿Me siento orgulloso de trabajar en la institución en la que me encuentro?	
				Compromiso con la organización	¿Soy perseverante en el trabajo que me encargan?	
			Proactividad	Perseverancia	¿Me muestro amigable para dar la confianza suficiente a mis compañeros?	
				Capacidad de confianza	¿Desarrollo acciones que favorecen el respeto, la promoción y la educación en la empresa donde trabajo? ¿Me gusta cumplir con las tareas que dan a tiempo?	
				Dedicación personal	¿Me gusta trabajar en equipo porque es más fácil llegar a los objetivos?	
			Trabajo en Equipo	Trabajo mutuo	¿Estoy comprometido con el desarrollo de la Institución?	
				Compromiso	¿Me gusta enseñar a mis compañeros que tienen alguna dificultad del trabajo?	
			Liderazgo en equipo e individual			

Fuente: elaboración propia

<i>Variables</i>	<i>Definición Conceptual</i>	<i>Definición Operacional</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Cuestionario</i>	<i>Escala de medición</i>
(V.D) Clima Laboral	Según, Pace (2013), nos dice que el clima laboral u organizacional es un patrón que tiene características estructuradas en relación a la calidad del ambiente interno de la entidad, que será percibido por parte de sus trabajadores, además influirá directamente en las actitudes y la forma de trabajo, esta teoría nace gracias a Litwin y Stringer en su libro publicado en 1968.	El clima laboral se medirá en base a sus dimensiones, trabajadores, proceso de un equipo, organización y comunicación.	Clientes Internos	Autonomía	¿Considera usted que los trabajadores de la DRE Amazonas, toman decisiones de manera independiente? ¿Cree usted que los colaboradores son capaces de solucionar problemas sin esperar la ayuda de un superior?	Encuesta/ Cuestionario
				Motivación	¿La DRE de Amazonas ofrece actividades de motivación para los trabajadores?	
				Reconocimiento	¿La DRE de Amazonas reconoce y felicita el buen trabajo que realizan todos los que laboran?	
			Proceso de un equipo	Cooperación y apoyo	¿Considera que existe compañerismo entre los trabajadores de la DRE Amazonas? ¿Cree usted que realiza un buen liderazgo con sus colaboradores? ¿Con frecuencia realizan actividades para mejorar las relaciones laborales?	
				Liderazgo	¿La DRE de Amazonas comunica sus políticas y normas con sus trabajadores? ¿Considera usted que las normas y políticas son transparentes y equitativas para institución?	
				transparencia y equidad	¿Realizan mejoras de estructuras u organigramas en las áreas de la DRE de Amazonas?	
				organización	¿Cree usted que las áreas de la DRE se encuentran adecuadamente distribuidas?	
			Comunicación	Comprensión	¿Son entendibles los mensajes que se transmiten entre los trabajadores?	
				Difusión del mensaje	¿Se difunden los mensajes (normas, ordenes, procedimientos, etc.) eficientemente?	

Fuente: elaboración propia.

2.3 Población, muestra y muestreo

2.3.1. Población

Es denominada naturaleza o población objetivo, la cual es el conjunto de individuos a quienes se les aplica una encuesta para así obtener resultados relevantes en una investigación, para la investigación se consideró a todos los trabajadores de la UGEL Bongará Amazonas, Galindo (2013).

Tabla N° 2: Población

<i>Colaboradores</i>	<i>Cantidad</i>
Contratados	11
Designados	12
Trabajadores Nombrados	04
Trabajadores por CAS	12
Locación de Servicios	01
Total	40

Elaboración propia.

2.3.2. Muestra

Franco, (2014) La determinación del tamaño de la muestra es una tarea común para muchos investigadores de la organización debido a que los tamaños inadecuados o excesivos de las muestras siguen influyendo en la calidad y la calidad de la investigación. Según Tamayo, T. Y Tamayo, M (1997), grupo de personas que se toma con muestra para realizar un estudio estadístico.

Teniendo en cuenta la población de la UGEL la Bongará Amazonas, para la muestra se tomará en cuenta a toda la población para poder aplicar las técnicas que se usaran y poder realizar el estudio. Serán en su totalidad de 40 trabajadores de la UGEL Bongará Amazonas.

2.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad.

Para Hernández Sampieri, Fernández Collado, y Baptista Lucio (2014), La recopilación de datos es recoger la información de fuentes relevantes con gran nivel de importancia, basándonos en encontrar respuestas al problema de investigación, probando la hipótesis y evaluando los resultados al finalizar la investigación.

2.4.1 Técnica.

Encuesta: Se usó la entrevista como técnica de recolección de datos la cual sirve para recaudar información de los entrevistados, mediante una conversación de dos o más personas, a las cuales se les realiza una serie de preguntas ya estructuradas por el entrevistador, el cual debe estar preparado acerca del tema a tratar para que la conversación pueda fluir de manera espontánea (Tamayo, M., 2013).

Entrevistas: La técnica para recolectar datos fue la encuesta que consiste en recaudar información a través de la aplicación de un conjunto de preguntas llamado cuestionario, las cuales son respondidas de manera oral o escrita por personas que son de mucho interés por el investigador (Carrasco, 2014).

2.4.2 Validez y confiabilidad

Según Hernández Sampieri, Fernández Collado, y Baptista Lucio, (2014):

La validez de experto consiste en que el instrumento utilizado para obtener información sea revisado y analizado por profesionales en el tema para que sea aprobado y llevado a la práctica con el fin de evitar hacer preguntas que no sean muy relevantes para el investigador o sean difíciles de responder por los participantes.

Para la presente investigación se utilizará el coeficiente de Cron Bach, que se encarga de describir las apreciaciones de confiabilidad

	K: El número de ítems	15
$\sum Si^2$:	Sumatoria de las Varianzas de los Ítems	7.84
S_T^2 :	La Varianza de la suma de los Ítems	77.76
α :	Coeficiente de Alfa de Cronbach	0.963

Fuente: elaboración propia

K:	El número de ítems	12.00
ΣSi^2 :	Sumatoria de las Varianzas de los Ítems	6.53
S_T^2 :	La Varianza de la suma de los Ítems	47.81
α :	Coefficiente de Alfa de Cronbach	0.94

Fuente: elaboración propia

Tomando en cuenta que el índice del Alfa de Cronbach es 0.94, se puede afirmar que la validez del instrumento es elevada.

→ **Fiabilidad**

[Conjunto_de_datos2]

Escala: Clima Laboral

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	40	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	40	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,942	12

→ **Fiabilidad**

[Conjunto_de_datos1]

Escala: Habilidades Blandas

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	40	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	40	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,963	15

2.5 Procedimientos

- Se recolectó la información haciendo uso de instrumentos de recolección de datos
 - a) Guía de entrevista: conformada por preguntas de ambas variables, las cuales serán dirigidas a los jefes de la UGEL Bongará Amazonas. Con las respuestas obtenidas de la variable dependiente se redactará el párrafo de la realidad problemática local y con la variable independiente ayudará a formular las estrategias para la propuesta.

b) Cuestionario: Preguntas redactadas en base a la variable dependiente las cuales fueron respondidas por los colaboradores de la UGEL Bongará Amazonas.

- La variable dependiente fue analizada en el programa SPSS para poder demostrar la confiabilidad de nuestro instrumento de datos.

2.6 Métodos de análisis de datos

Para este estudio se utilizarán gráficos de distribución de frecuencia o puntuaciones, las tablas de frecuencia, fundamentalmente para la frecuencia absoluta, las cuales se presentarán en histogramas, polígonos de frecuencia, gráficos de barras, gráficos, se procesarán en el sistema SPSS versión 23 y por Microsoft Excel.

2.7. Aspectos éticos

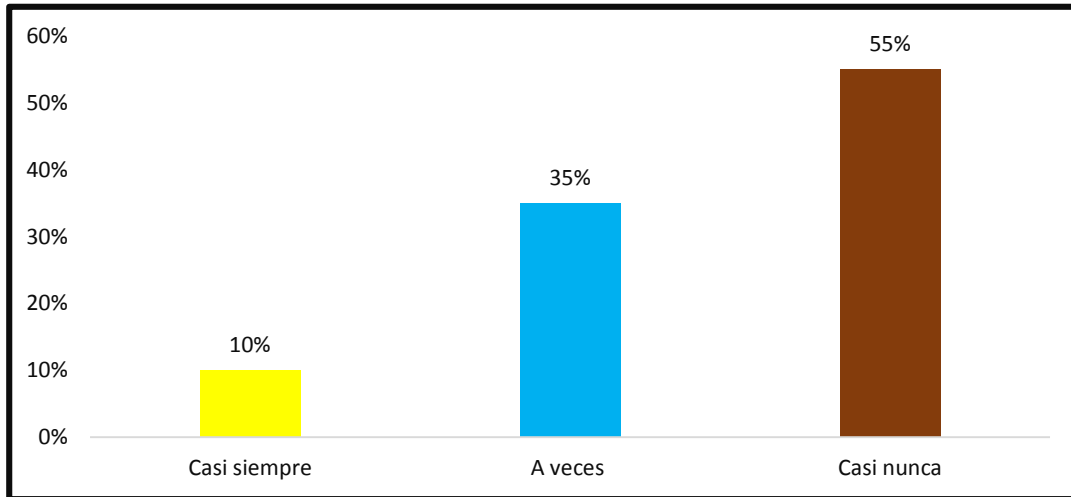
Se tendrá en cuenta ciertos puntos, la privacidad de la información recolectada, de acuerdo a la aplicación de los instrumentos con la debida responsabilidad se toma en cuenta lo siguiente:

- a. Autonomía: Los entrevistados son totalmente libres de entregar las respuestas que ellos creen son las correctas de acuerdo a la situación en la que ellos viven día a día, están no podrán manipularse por distintas personas o del encuestador, cuya finalidad es que las respuestas sean clara y concretas para lo que se requiere en la investigación.
- b. Responsabilidad: Se adapta como investigador de que los resultados sean los correctos y se puedan ejecutar en la investigación.
- c. Privacidad: Este aspecto será ejecutado desde inicio a fin de la investigación, el respeto hacia los trabajadores será fundamental para la aplicación del instrumento.
- d. Confidencialidad: Los datos obtenidos de los colaboradores de la UGEL Bongará Amazonas, estos no se darán a conocer en su totalidad, son reservados y privados, serán utilizados para el proceso de investigación.

III. RESULTADOS

a) Analizar el clima laboral actual de la UGEL Bongará Amazonas.

Cree usted que los colaboradores son capaces de solucionar problemas sin esperar la ayuda de un superior.

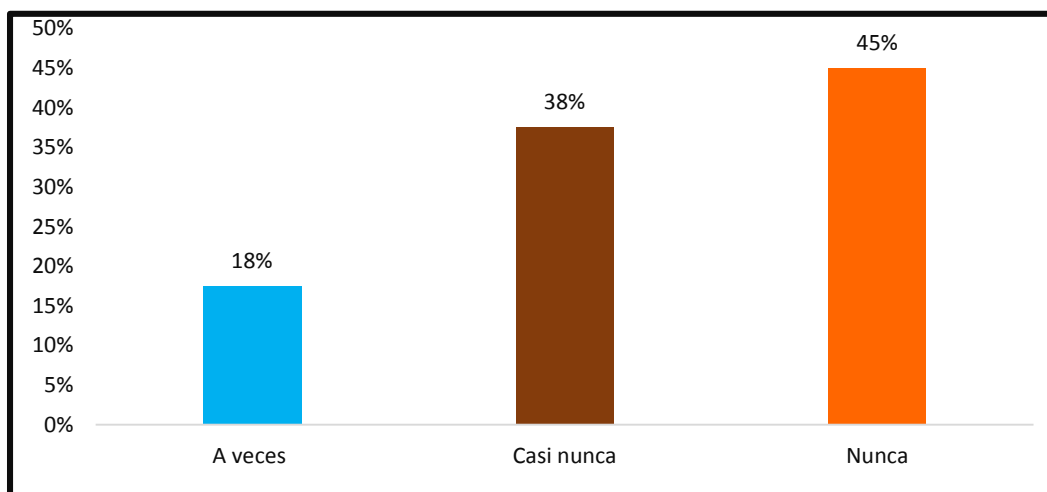


Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 1: Colaboradores eficientes

Descripción de Resultados: En el gráfico estadístico nos muestra que un 55% de los colaboradores consideran que casi nunca actúan solos, porque tienen que esperar a sus jefes, el 35% dice que a veces los colaboradores han podido solucionar las dificultades que hayan tenido, mientras que el 10% considera que casi siempre son ellos los encargados del trabajo efectivo de la institución.

La UGEL Bongará ofrece actividades de motivación para los trabajadores

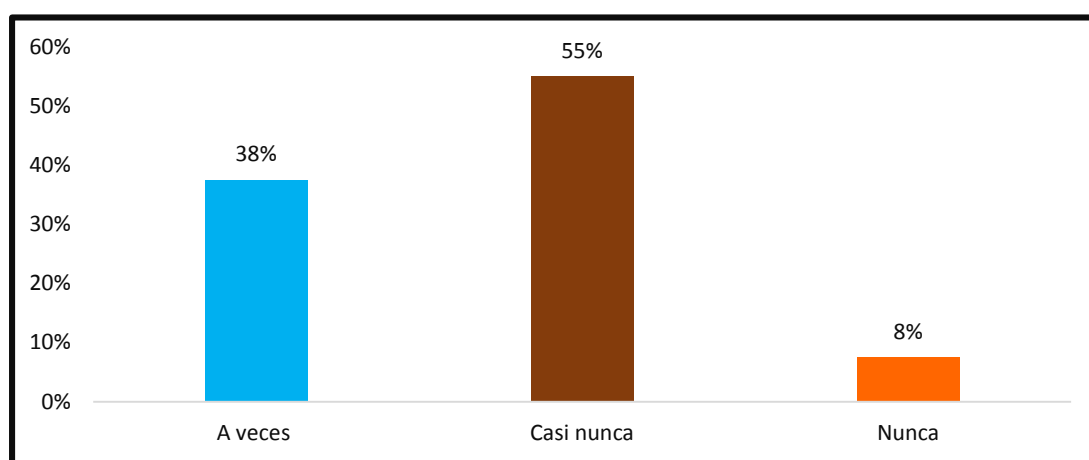


Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 2: Importancia de la motivación

Descripción de Resultados: En el gráfico estadístico se muestra a un 45% de los colaboradores mencionan que la institución nunca ha realizado actividades para motivar el nivel de trabajo que los colaboradores pueden brindarle a la institución, el 38% de los encuestados dice que casi nunca realizan alguna motivación, por lo que podemos decir que la empresa no tiene un adecuado compromiso con sus trabajadores y que no se preocupa por su bienestar.

La UGEL Bongará reconoce y felicita el buen trabajo que realizan sus colaboradores

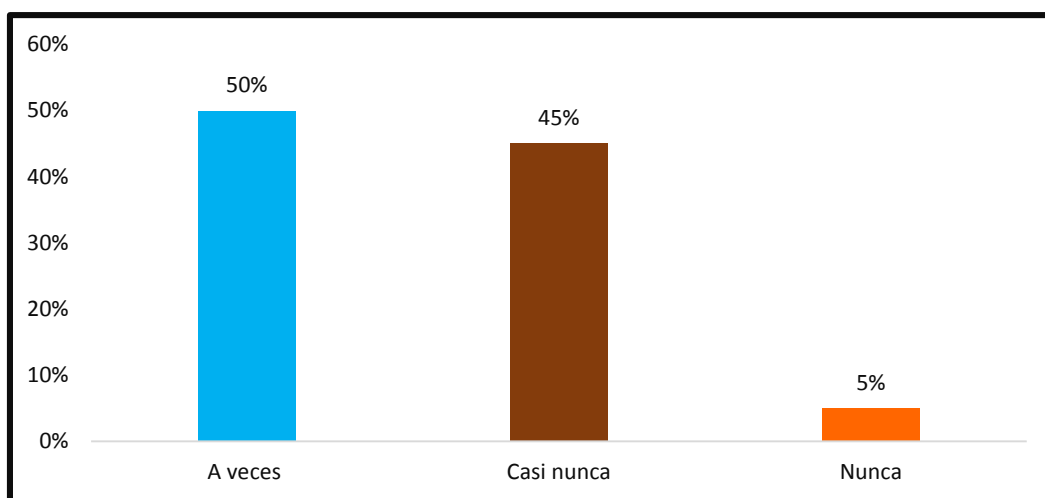


Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 3: Reconocimiento de labores

Descripción de Resultados: En el gráfico estadístico se puede ver que un 55% de los colaboradores participantes nos dice que la empresa casi nunca reconoce ni felicita el buen desempeño de sus colaboradores, lo cual es muy importante para tener un clima laboral armónico y ser una motivación para los demás trabajadores a desempeñarse mejor, el 38% a veces ha recibido esos tratos por parte de la institución y el 8% considera que nunca la empresa ha tenido ese tipo de reconocimiento, por lo que podemos decir que la empresa es indiferente con la labor que realiza sus trabajadores.

Considera que existe compañerismo entre los colaboradores de la UGEL Bongará

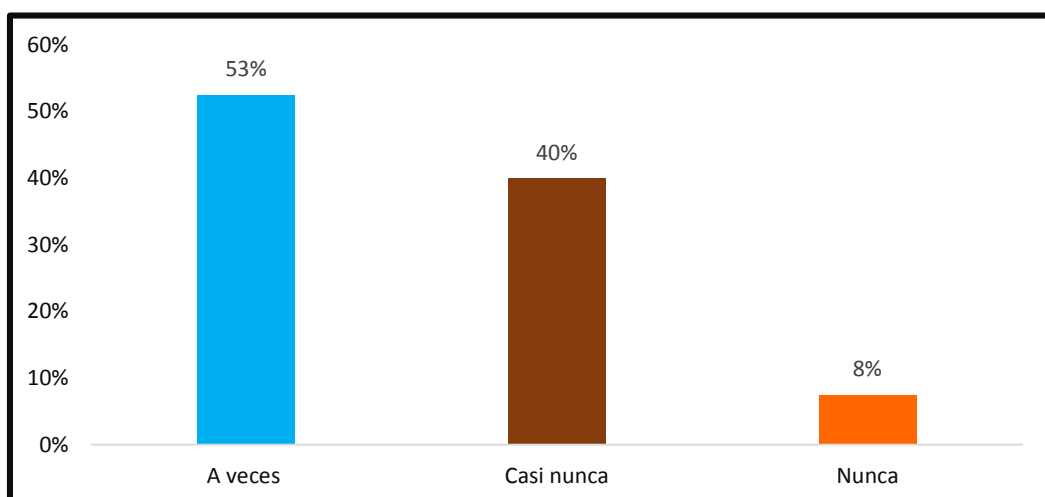


Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 4: Compañerismo entre colaboradores

Descripción de Resultados: En el gráfico estadístico se puede ver que un 50% de los colaboradores participantes consideran que a veces existe compañerismo entre ellos y sin embargo el apoyo no es sincero ni recíproco, el 45% casi nunca ha podido visualizar ese tipo de acciones ni de ayuda, y el 5% menciona que no existe un compañerismo entre trabajadores. Lo que significa que la institución educativa no cuenta con un clima laboral adecuado, causando molestias en los trabajadores y ello repercutirá en su desempeño al momento de realizar sus actividades.

Cree usted que existe un buen liderazgo en la UGEL Bongará

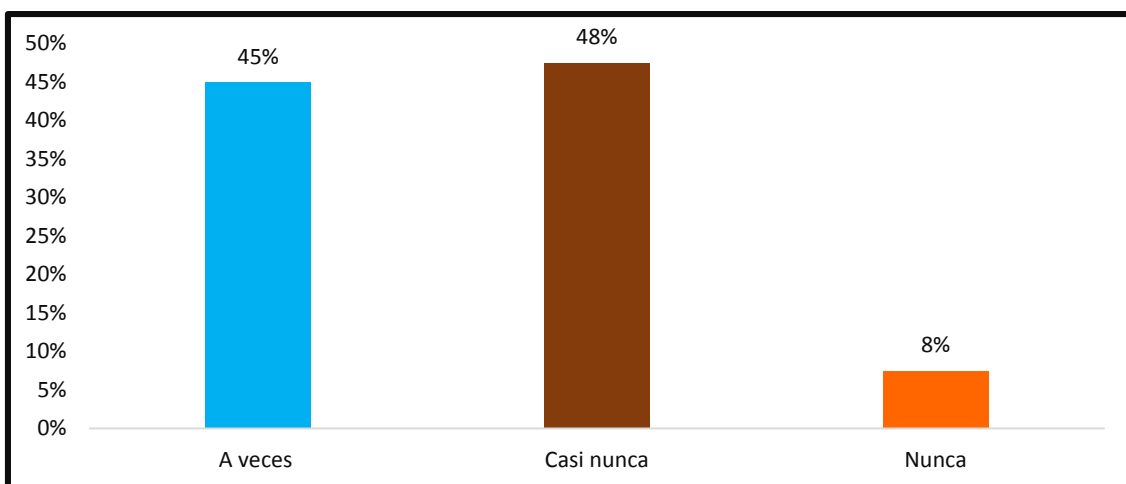


Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 5. Buen Liderazgo

Descripción de resultados: En el resultado estadístico los colaboradores encuestados nos manifestaron que no hay un buen liderazgo por parte de los jefes, el gráfico lo evidencia de la siguiente manera, el 53% respondió a veces, un 40% respondió casi nunca y un 8% nunca.

Con frecuencia realizan actividades de integración para mejorar las relaciones laborales.

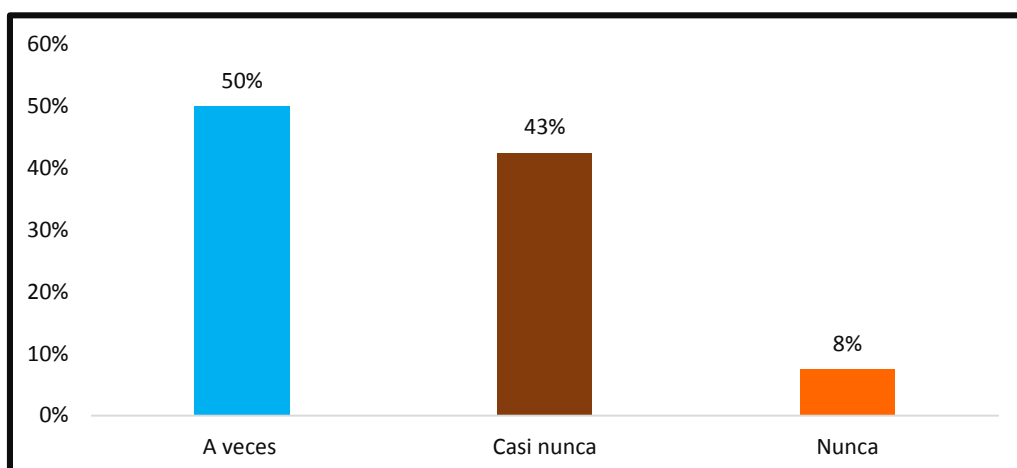


Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 6: Relaciones labores

Descripción de Resultados: En el gráfico estadístico se puede ver que un 48% y 45% de los colaboradores participantes nos dicen que casi nunca han tratado de compartir un espacio de tiempo por lo que se dedican a su trabajo y que recalcan solo sentirse comprometidos con lo que hacen, el 8% nunca ha podido tener un acercamiento para hacer relaciones laborales, por lo tanto, podemos decir que no existe un ambiente que genere preocupación laboral y sentirse en confianza con todos los trabajadores.

La UGEL Bongará comunica sus políticas y normas a sus trabajadores

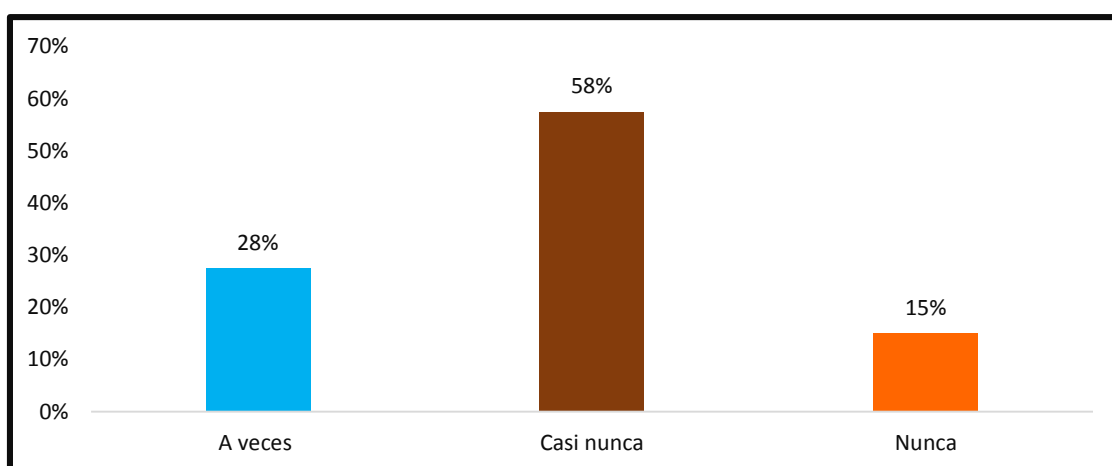


Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 7: Comunicación entre empresa y trabajadores

Descripción de Resultados: En el gráfico estadístico nos muestra que un 50% de los colaboradores participantes mencionan que solo algunas ocasiones la empresa presenta sus políticas y normas manejadas por ella, el 43% de los trabajadores dicen que casi nunca la empresa hace ese tipo de comunicados, y que el 8% nunca ha recibido esa información, por lo que podemos decir que la empresa no tiene comunicación apta con sus trabajadores ya que ellos no manifiestan sus políticas o normas que están establecidas en la empresa.

Considera que las normas y políticas son transparentes y equitativas en la institución



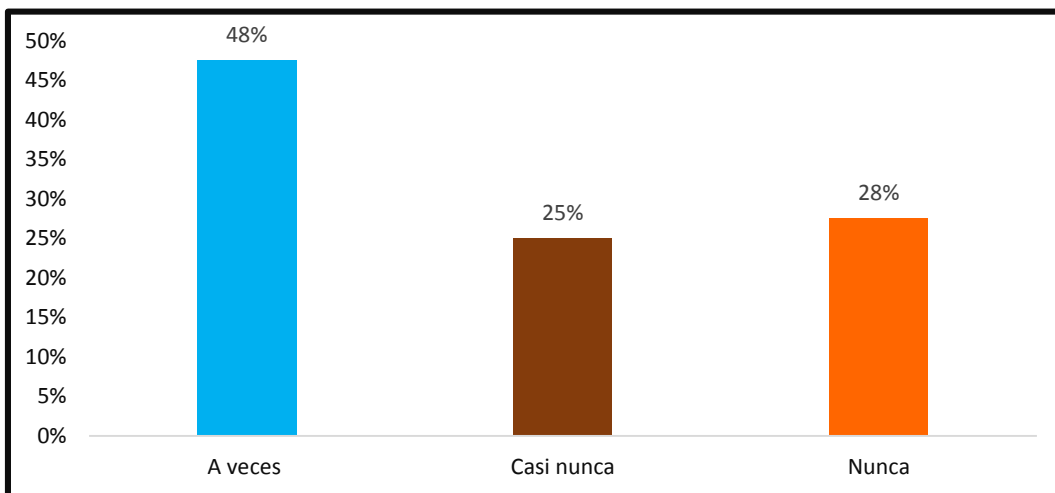
Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 8: Transparencia y equidad en sus políticas y normas

Descripción de Resultados: En el gráfico estadístico nos muestra que un 58% de los colaboradores consideran que lo establecido por la UGEL Bongará de Amazonas no tienen un margen de veracidad y satisfacción para todos, el 28% a veces sitúa considerar ese tipo

de sucesiones evidenciadas, el 15% considera que lo establecido por la UGEL nunca es satisfactorio para todos, causando disgustos en los trabajadores.

Existe un plan para lograr los objetivos de la institución

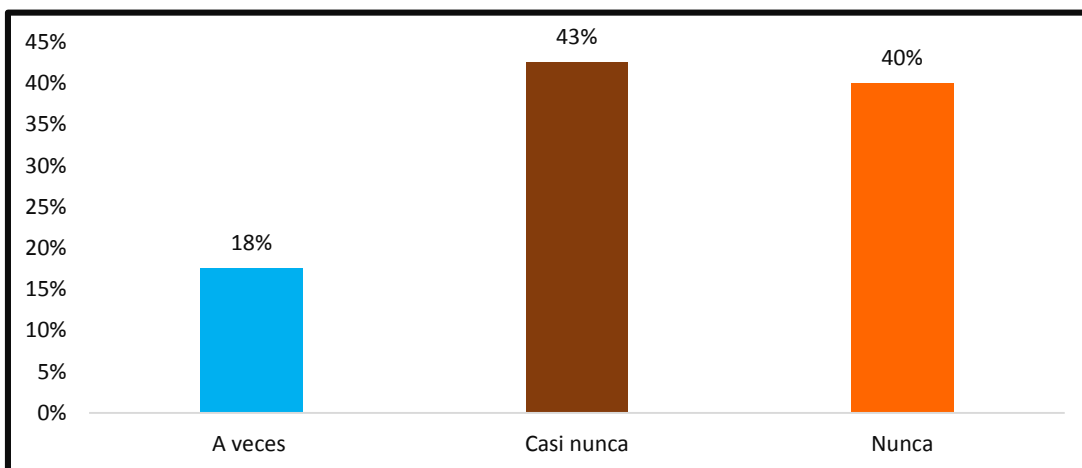


Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 9. Plan de la Institución

Descripción de los resultados: En el gráfico estadísticos observamos un 48% de los de los trabajadores participantes nos dicen que a veces trabajan en base a un plan establecido por la institución para lograr los objetivos, mientras que un 25% manifiesta que casi nunca y el 28% nunca, lo cual es necesario tener uno porque ahí se plasma la forma de trabajar.

Cuentan con los materiales y equipos necesarios para realizar mi trabajo.

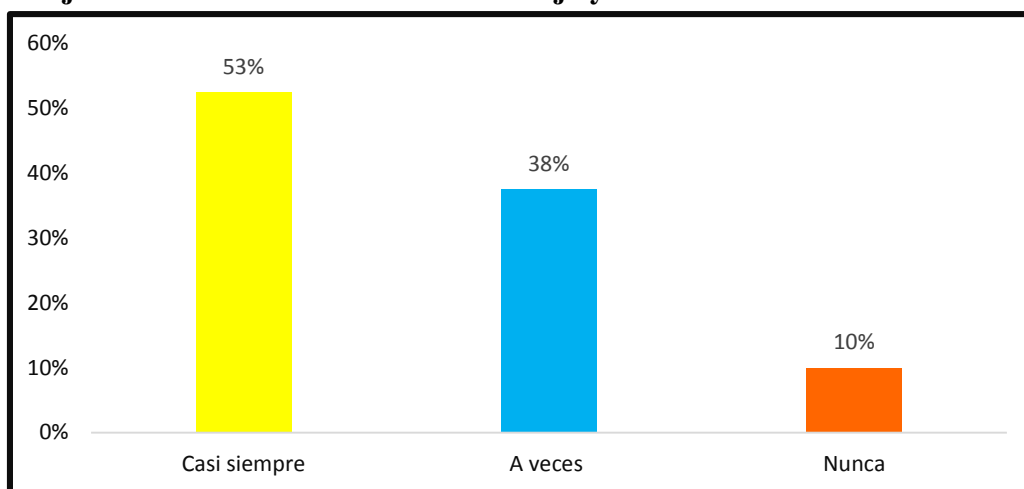


Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 10: Herramientas de ayuda

Descripción de Resultados: En el gráfico estadísticos observamos 43% y el 40% de los trabajadores encuestados no han podido realizar un buen trabajo ya que no cuentan con los implementos adecuados para desempeñar su labor, y el 18% manifiesta que solo hubieron ocasiones en las que pudo obtener un beneficio con sus herramientas, por lo que podemos decir que la empresa no cuenta con la implementación adecuada de herramientas y que por tal motivo sus trabajadores tienen dificultados en su desenvolvimiento.

Los jefes inmediatos reconocen mi trabajo y lo valoran



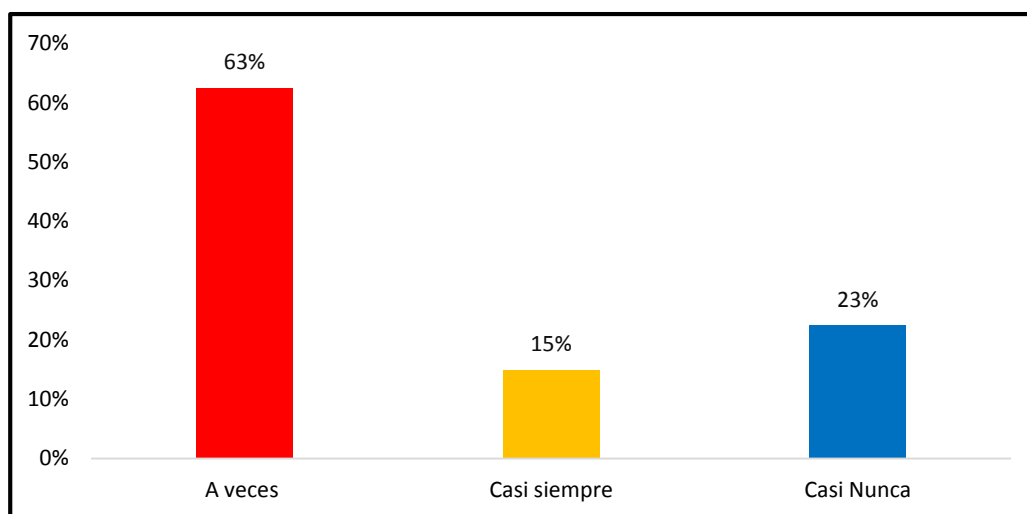
Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 11. Reconocimiento de mi trabajo

Descripción de Resultados: En las gráficas se puede observar que el 53% de los colaboradores participantes nos manifestaron que casi siempre reconocen su trabajo, mientras que un 38% a veces y un 10% que nunca reconocen y valoran las actividades que ejecutan.

b) Evaluar y diagnosticar las Habilidades Blandas de los trabajadores de la UGEL Bongará Amazonas.

Suelo descontrolarme emocionalmente en el trabajo

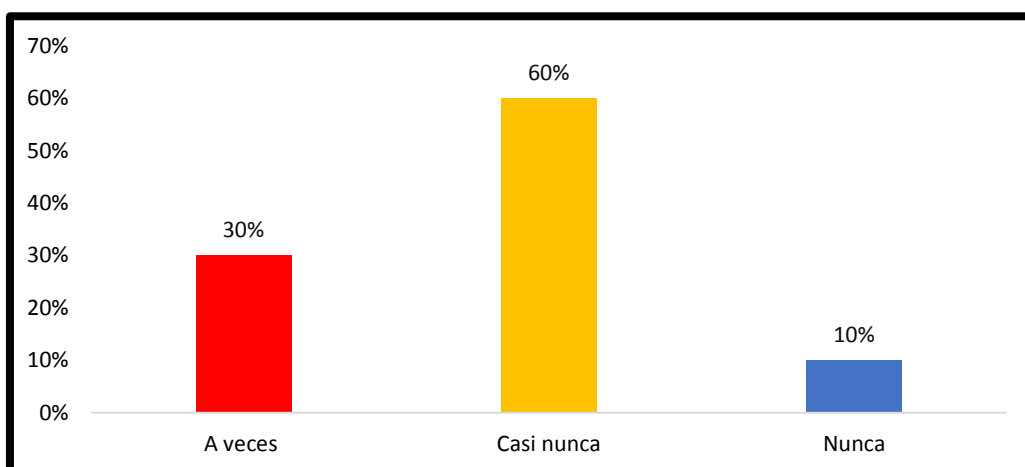


Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 12: Descontrol Emocional

Descripción de Resultados: En el gráfico estadísticos observamos un 63% de los colaboradores participantes que a veces suele descontrolarse emocionalmente, debido a diversos factores que se ocasionan en su ambiente laboral, el 23% casi nunca tiene un descontrol emocional en su trabajo que realiza, por lo que generaría perjuicios en el centro de labores debido al descontrol emocional.

Controlo situaciones de estrés en el trabajo

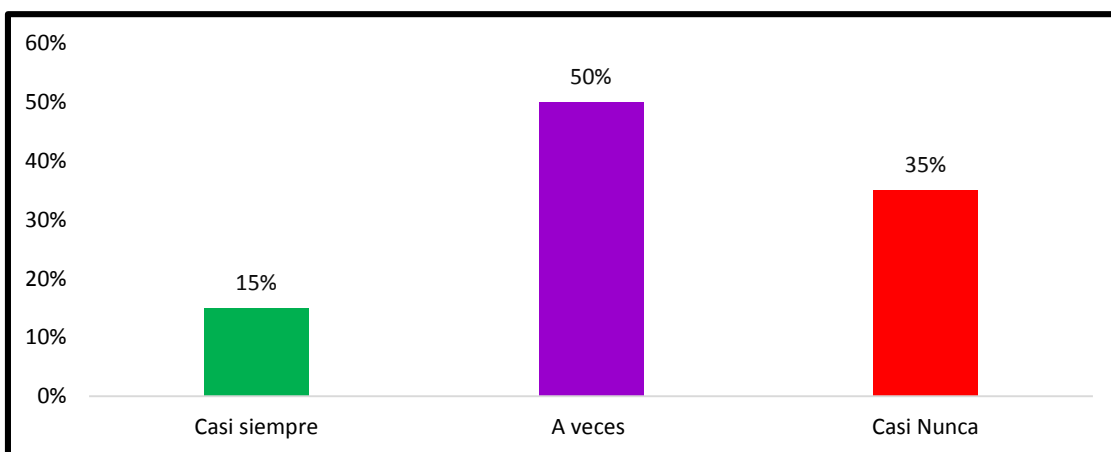


Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 13: Control de estrés

Descripción de Resultados: En el gráfico estadísticos observamos un 60% y el 10% de los colaboradores casi nunca le toman importancia al estrés que puede ser ocasionado por la rutina de trabajo que tienen, mientras que el 30% de los encuestados manifiesta que de vez en cuando pierden el control en situaciones de estrés, lo cual es un aspecto negativo para la institución contar con trabajadores incapaces de manejar una situación de estrés.

Soy tolerante ante cualquier situación que se de en el trabajo

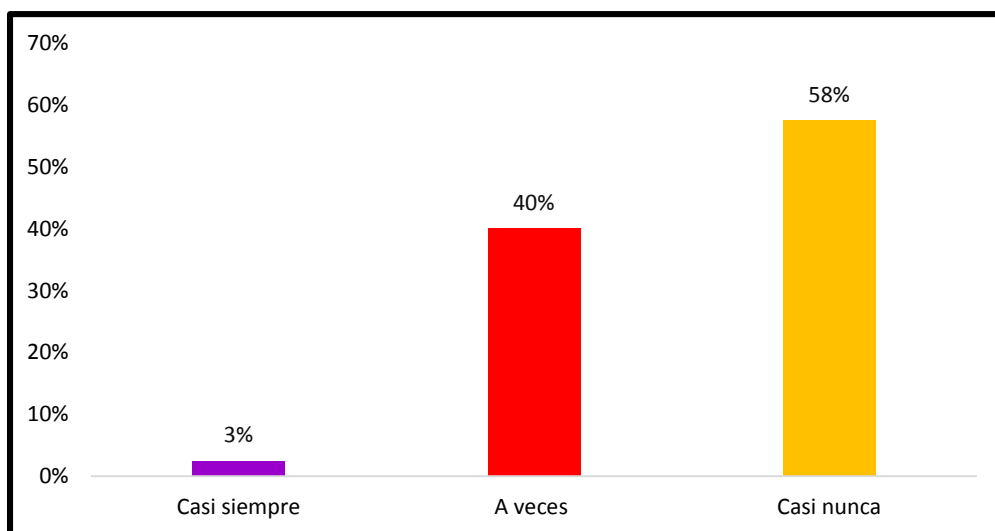


Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 14: Tolerancia en el trabajo.

Descripción de Resultados: En el gráfico estadísticos observamos un 50% de los colaboradores participantes es tolerante a las situaciones que pueden ser visualizadas en la institución, el 35% de los encuestados casi nunca es tolerante, manifestando un ambiente de frustración al momento de realizar mal su trabajo, mientras que el 15% se muestra tolerante y respeta las opiniones que puedan ayudarle para hacer mejor su trabajo.

Soluciono dificultades inesperadas de manera muy efectiva

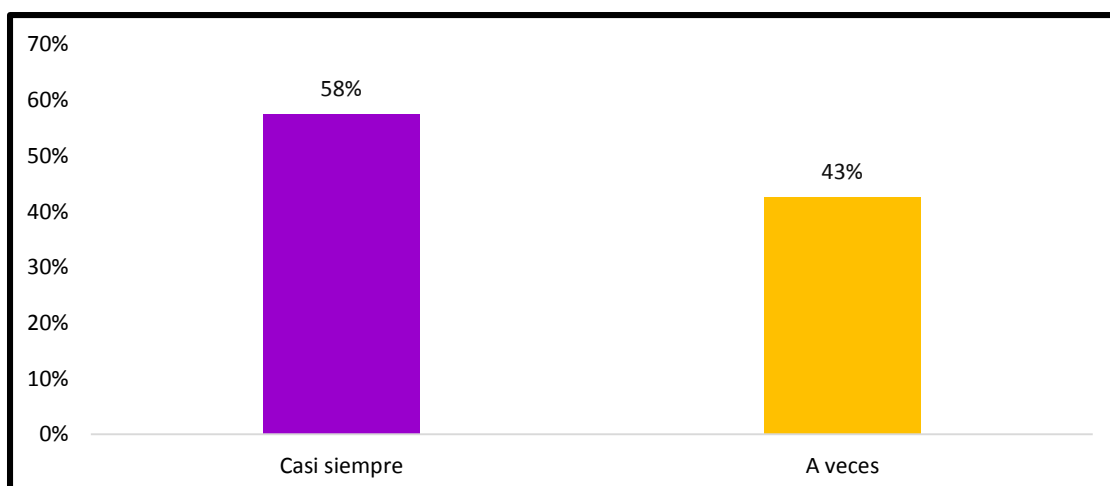


Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 15: Solución de dificultades

Descripción de Resultados: En el gráfico estadísticos observamos un 58% de los colaboradores participantes casi nunca ha podido solucionar dificultades ocurridas intencionalmente de forma afectiva, mientras que el 40% de los encuestados a veces ha podido darle solución a las dificultades que se le pueden haber presentado, y el 3% casi siempre ha tenido un resultado beneficioso ya que si ha podido solucionar las dificultades que haya tenido, por lo tanto podemos decir que no existe un mecanismo manejado por la empresa para que los trabajadores puedan solucionar sus dificultades tomando respuestas de forma afectiva.

Constantemente tengo una buena actitud

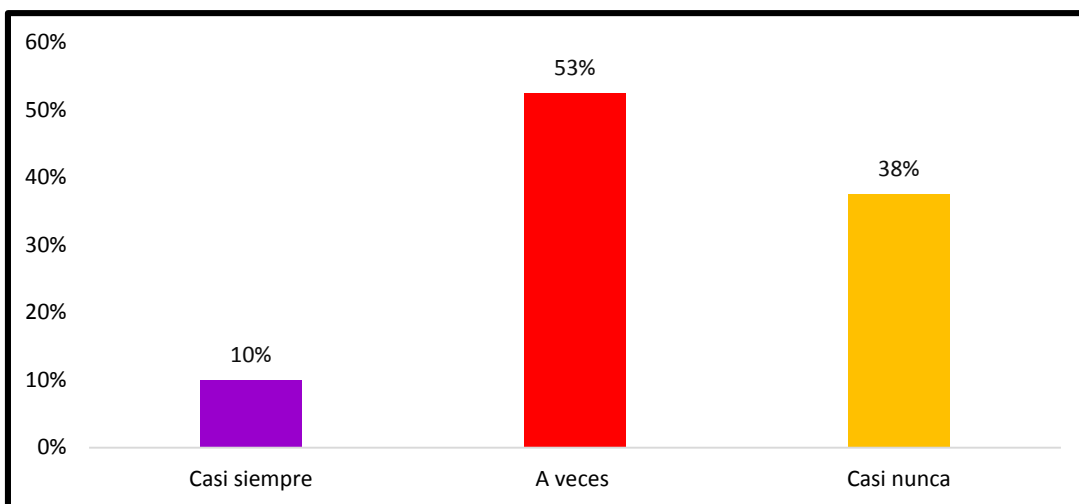


Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 16. Buena Actitud

Descripción de Resultados: En el gráfico podemos ver que un 58% de los colaboradores participantes nos manifiestan que casi siempre tienen una buena actitud mientras que el 43% de los encuestados dijo que a veces muestran una buena actitud.

Me gusta mostrarme feliz ante mis compañeros del trabajo

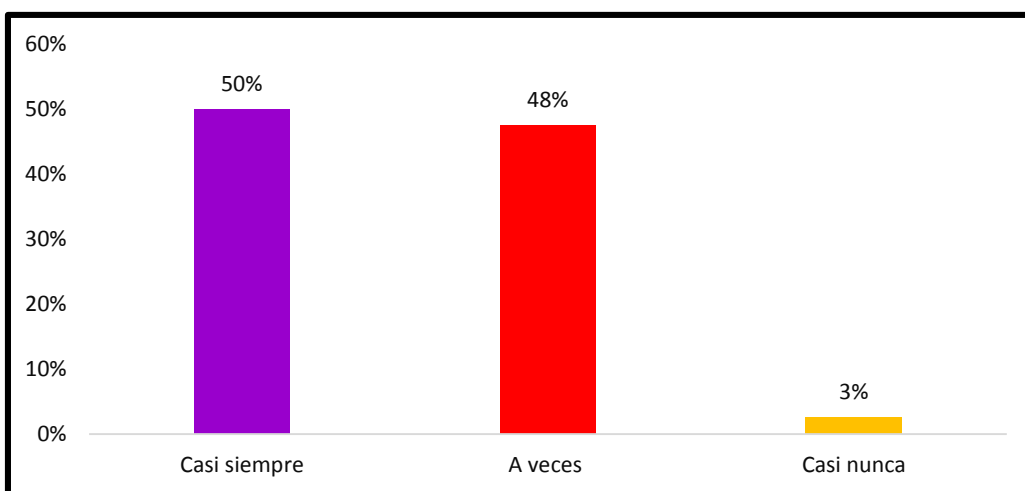


Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 17. Mostrarme feliz

Descripción de Resultados: En el gráfico estadístico podemos observar que un 53% de los colaboradores a veces se muestran felices, ya que casi siempre están muy serios, mientras que un 38% nos dice que casi nunca.

Me siento orgulloso de trabajar en la institución en la cual trabajo.

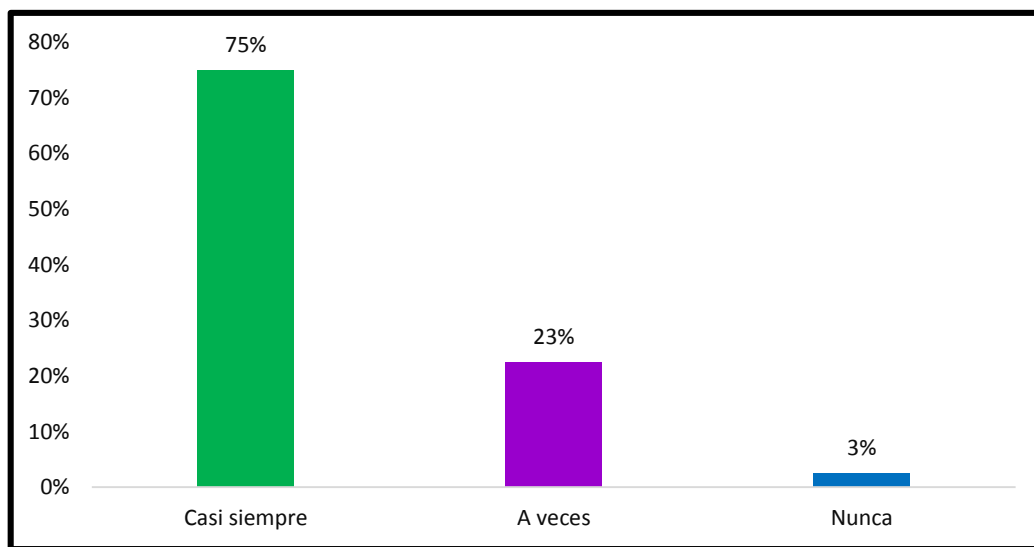


Fuente: elaboración propia

Gráfico N°18. Orgulloso de la Institución

Descripción de Resultados: En el gráfico estadístico podemos observar a un 50% de los colaboradores nos dicen que se sienten orgullosos de trabajar en la institución, mientras que un 48% a veces, porque no se sienten satisfechos en su trabajo y el 3% casi nunca.

Me gusta cumplir con las tareas que me dan con tiempo

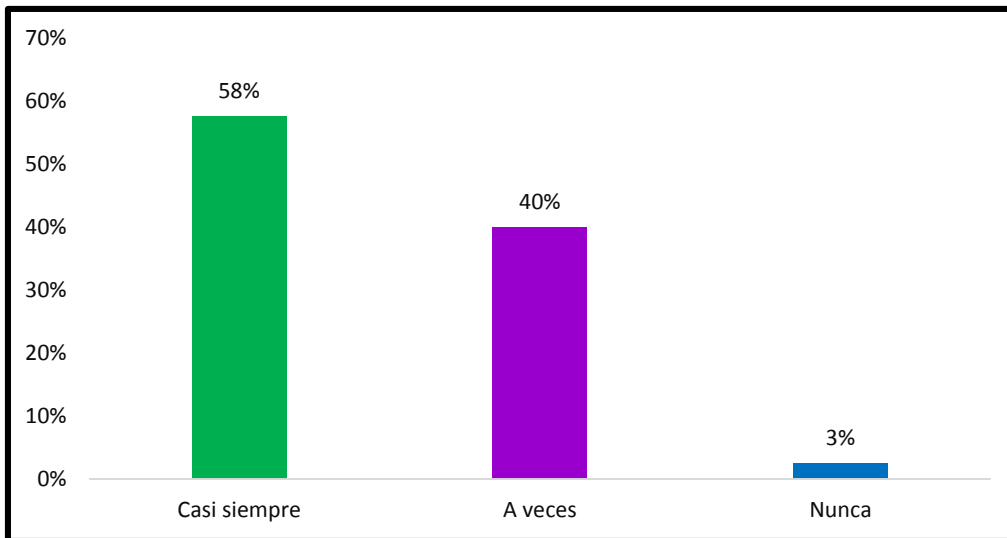


Fuente: elaboración propia

Gráfico N°19. Cumplir a tiempo

Interpretación de Gráfico: en el gráfico se muestra que un 75% de los trabajadores nos manifestó que casi siempre les gusta cumplir a tiempo con las tareas que les encargan, mientras que un 23% a veces lo hace y un 3% nunca.

Soy perseverante en el trabajo que se me encarga

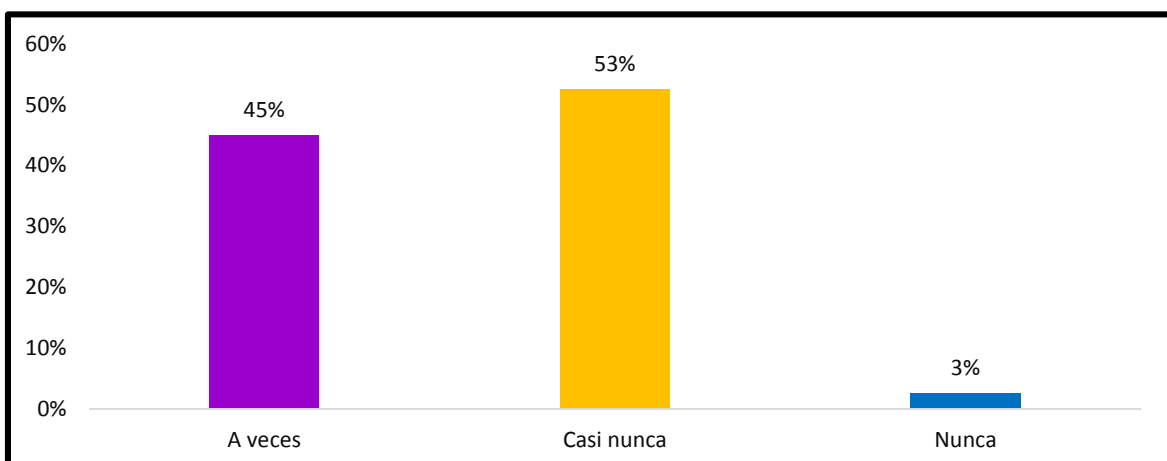


Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 20: Perseverancia en el trabajo

Descripción de Resultados: El grafico estadístico nos muestra que un 58% de los colaboradores participantes casi siempre es perseverante en la labor que hace para obtener beneficios, el 40% de los trabajadores encuestados a veces es perseverante en su trabajo, mientras que el 3% nunca es perseverante ya que no demuestra una conducta de responsabilidad, por lo podemos decir que los trabajadores que desempeñan en la UGEL Bongará son muy eficientes, pese a las dificultades o problemas que pueden ocurrir.

Me muestro amigable para dar la confianza suficiente a mis compañeros

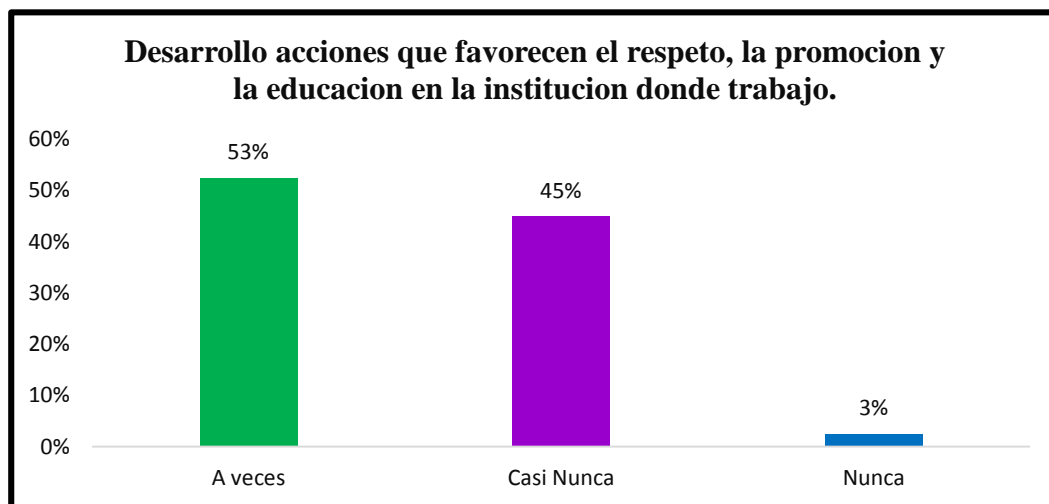


Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 21. Muestro confianza

Descripción de Resultados: Se observa el grafico nos muestra trabajadores encuestados que el 45% de los trabajadores a veces se muestran amigables, mientras que el 53% casi nunca y el 3% nunca lo realiza, lo cual es importante para tener un buen clima laboral.

Aplicaciones de las acciones que favorecen respeto, promoción y educación en la institución del trabajo.

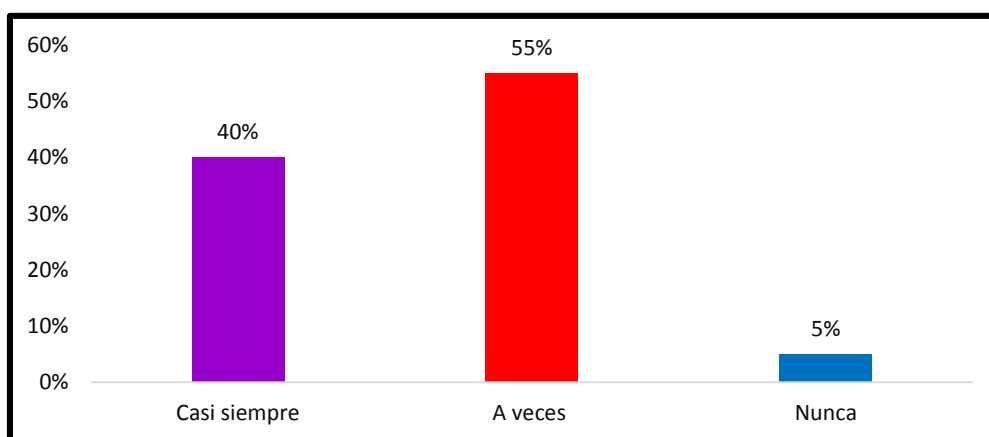


Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°22: Favorecimiento en el ambiente laboral

Descripción de Resultados: En el grafico estadístico se muestra que un 53% de los colaboradores participantes que a veces demuestra una actitud comprometedor en su ambiente laboral, solo lo hace por cumplir con su trabajo, el 45% de los encuestados casi nunca demuestra valores o beneficios para la institución, mientras que el 3% nunca lo ha hecho, por lo podemos decir que en la UGEL no existe un adecuado ambiente que favorezca a los colaboradores de la institución.

Estoy siempre atento y dispuesto a apoyar en lo que pueda.

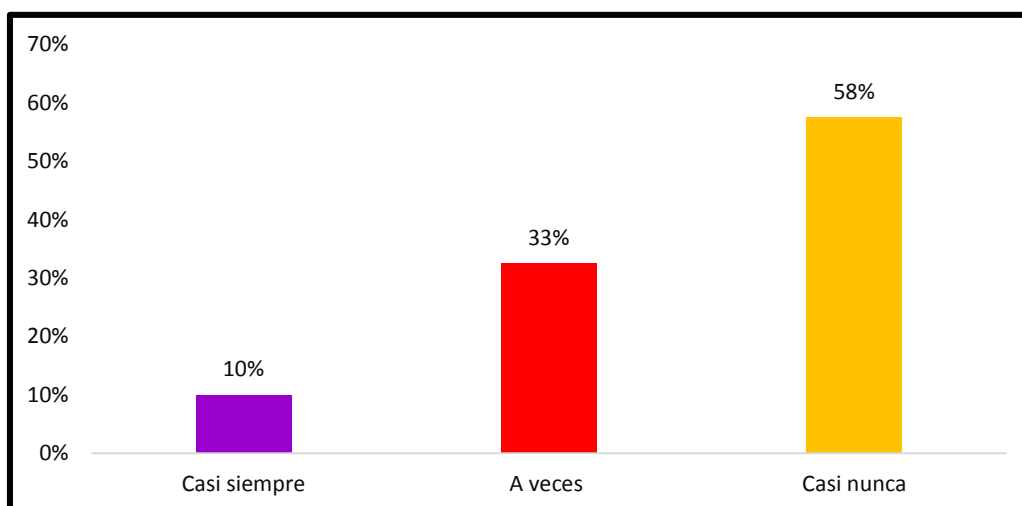


Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 23: Disposición y compromiso

Descripción de Resultados: En tanto al gráfico estadístico se muestra a un 55% de los colaboradores participantes que a veces tiene la disponibilidad de ser muy eficiente y comprometedor con la empresa, mientras que el 44% casi siempre demuestra su preocupación en el ambiente laboral al que recurre, y el 5% nunca tiene reflejado la importancia de ayudar para ser ayudado, por lo que podemos decir que los trabajadores solo ven su necesidad y los beneficios que pueden recibir por su trabajo individual sin ayudar a los demás.

Me gusta trabajar en equipo porque es más fácil llegar a los objetivos.

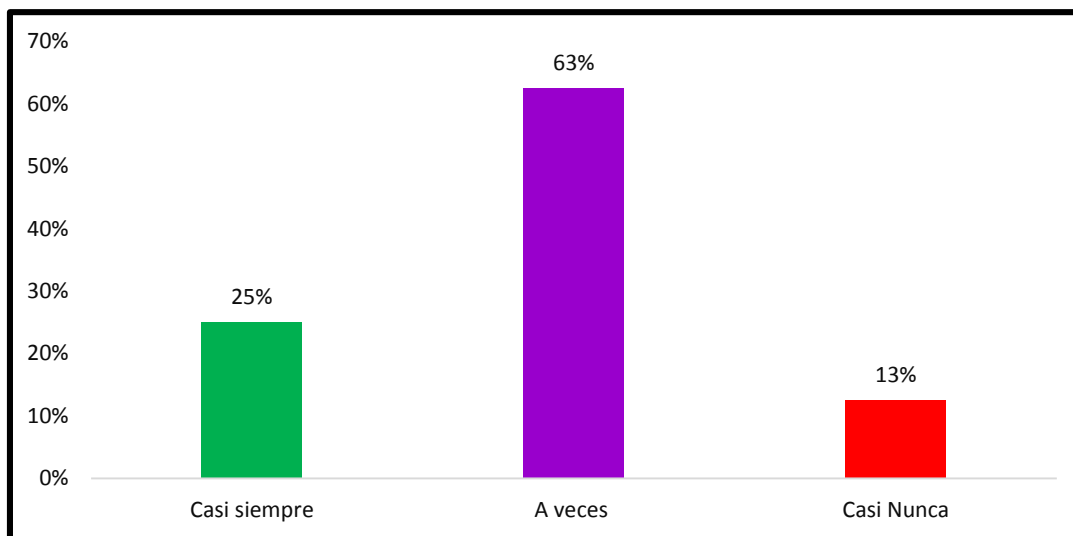


Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 24: Importancia del trabajo en equipo

Descripción de Resultados: En tanto al grafico estadístico se muestra a un 58% de los colaboradores participantes considera que casi nunca le agrada trabajar en equipo por lo que concierne a una difícil interacción entre los trabajadores, el 33% a veces le gusta trabajar en equipo y el 10% considera que es muy beneficioso, por lo que podemos decir que en la empresa no tiene un buen ambiente y confianza entre los trabajadores.

Estoy comprometida con el desarrollo de la institución.

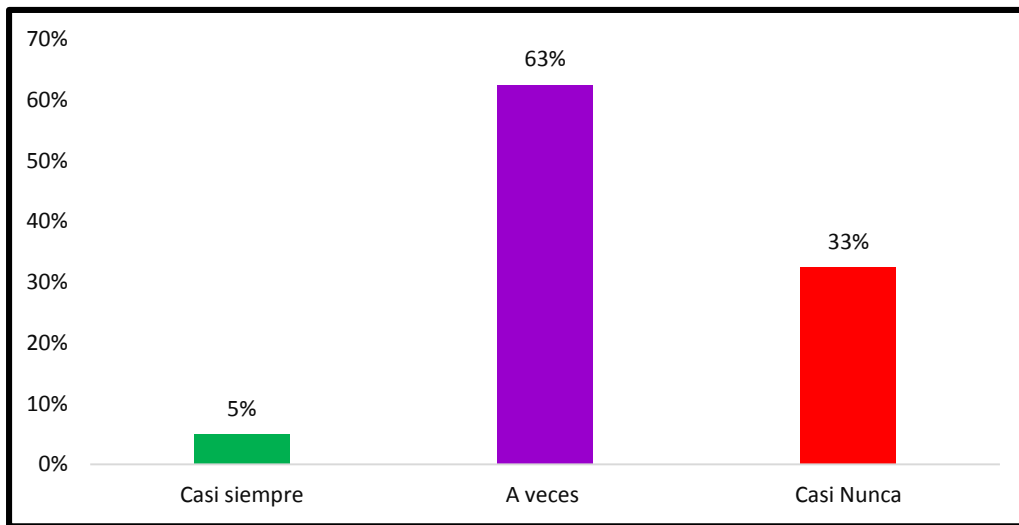


Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 25. Comprometida con la institución

Descripción de Resultados: En el gráfico estadístico podemos observar a un 25% de los colaboradores manifestó que casi siempre están comprometidos con la empresa, por otro lado, tenemos a un 63% a veces y el 13% de la población encuestada dijo que casi nunca.

Me gusta enseñar a mis compañeros que tienen alguna dificultad del trabajo.



Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 26: Enseñanza laboral

Descripción de Resultados: En tanto al gráfico estadístico se muestra a un 63% de los colaboradores participantes que a veces se siente con la necesidad de ayudar para que sus compañeros puedan cumplir con un adecuado trabajo, el 33% casi nunca tiene un espíritu colaborar con los demás, mientras que el 5% de los encuestados manifiesta que, si ayuda a sus compañeros en lo que pueda, además de ser eficiente ayuda a que el resto lo sea.

c) Contrastar el pre test y Pos test aplicado a los trabajadores de la UGEL Bongará Amazonas.

Cree usted que los colaboradores son capaces de solucionar problemas sin esperar la ayuda de un superior.

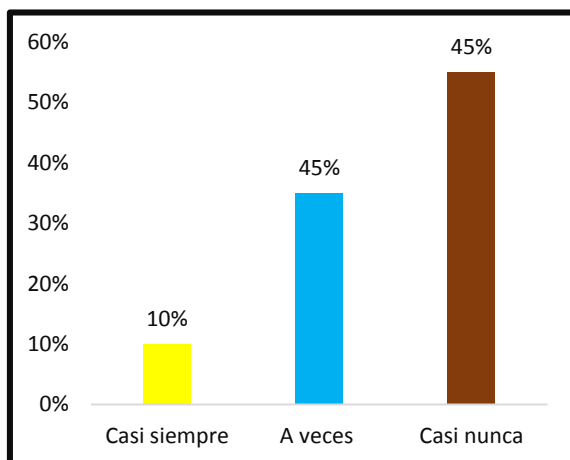


Gráfico N° 1: Resultados del Pre test

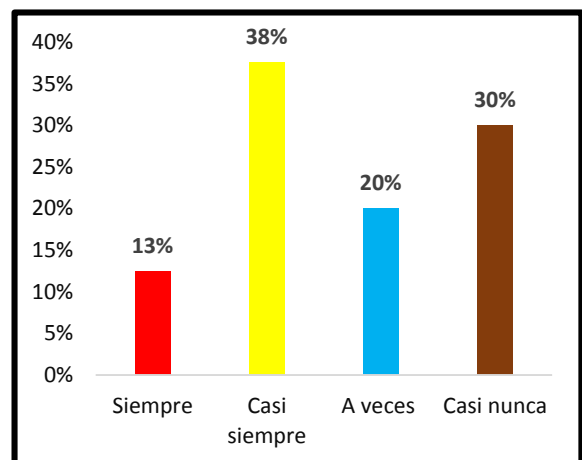


Gráfico N° 27: Resultados del Post test

Interpretación de los gráficos: De acuerdo a la aplicación del pre test y el post test, como podemos observar los gráficos estadísticos, el 45% de los colaboradores encuestados nos manifiestan que no son capaces de resolver alguna contingencia sin esperar la ayuda u orientación de algún superior, y el 45% solo a veces considera necesario la ayuda, mientras que en el post test el 38% de los encuestados nos mencionan que casi siempre necesitan apoyo del superior, el 30% casi nunca y solo 13% lo realiza sin esperar apoyo por parte de sus jefes. Lo que significa que les falta criterio, toma de decisión y seguridad para actuar y resolver alguna contingencia.

La UGEL Bongará ofrece actividades de motivación para los trabajadores.

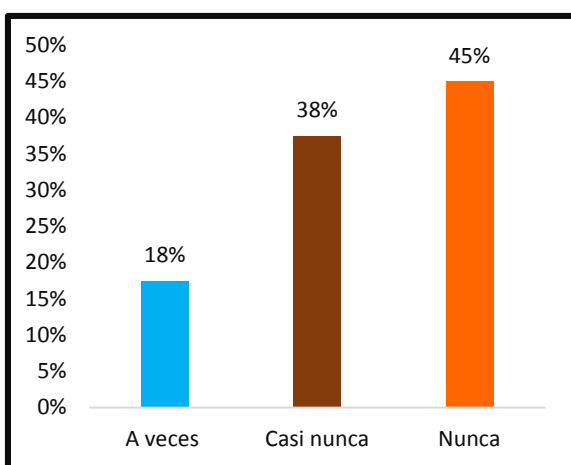


Gráfico N° 2: Resultados del Pre test

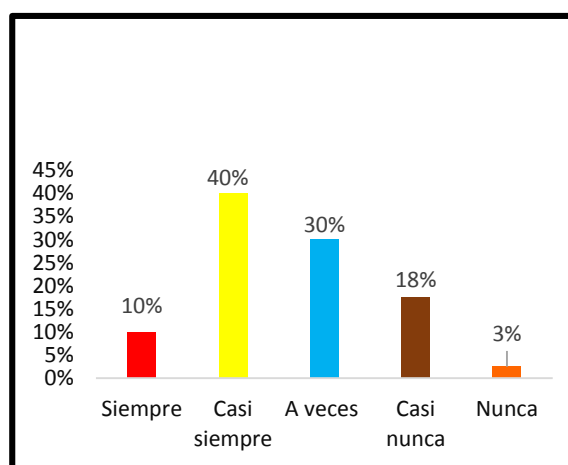


Gráfico N° 28: Resultados del Post test

Interpretación de los gráficos: De acuerdo a la aplicación del pre test y el post test, como podemos observar los gráficos estadísticos en el pre test, el 45% de los colaboradores nos manifiesta que nunca la institución no realiza actividades de motivación, lo cual es necesario para estimular a los trabajadores y tener mejor desempeño, mientras que en el post test el 40% ha considerado que si se ha realizado al menos una actividad, el 30% a veces, evidentemente el clima laboral no están eficiente a pesar de las sesiones otorgada a la institución de Bongará.

La UGEL Bongará reconoce y felicita el buen trabajo que realizan sus colaboradores.

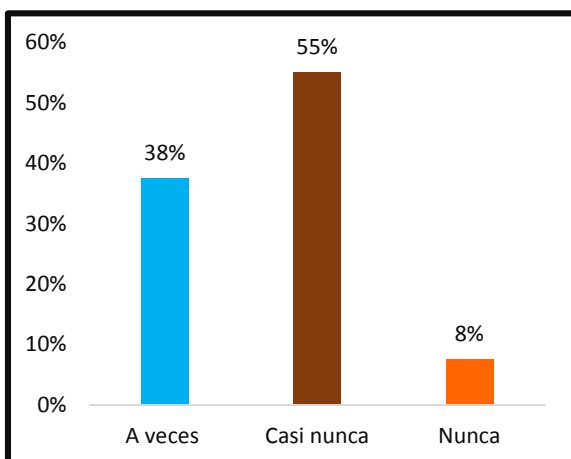


Gráfico N° 3: Resultados del Pre test

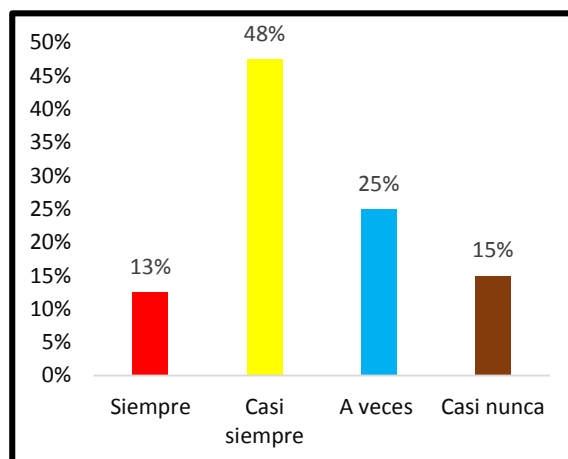


Gráfico N° 29: Resultados del Post test

Interpretación de los gráficos: De acuerdo a la aplicación del pre test y el post test, como podemos observar los gráficos estadísticos en el pre test, el 55% de los colaboradores encuestados manifiestan que no se reconocen ni felicitan a los trabajadores que han destacado en sus labores, lo que significa que hace falta la motivación y el compromiso que se debe tener con los encuestados, mientras que en el post test el 48% menciona que ya realizan esas acciones de motivación, el 25% a veces, lo que significa que las sesiones no han sido eficientes pero sí cambió las actitudes.

Considera que existe compañerismo entre los colaboradores de la UGEL Bongará.

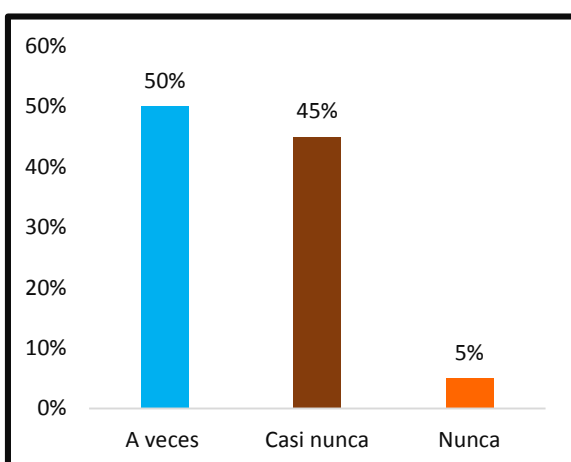


Gráfico N° 4: Resultados del Pre test

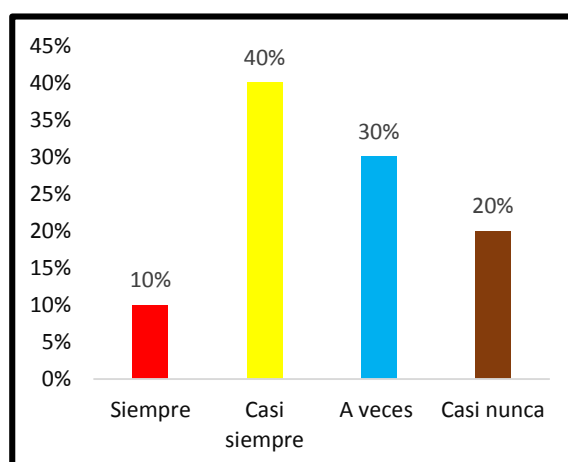


Gráfico N° 30: Resultados del Post test

Interpretación de los Gráficos: De acuerdo a la aplicación del pre test y el post test, como podemos observar los Gráficos estadísticos, el 50% de los colaboradores manifiestan que no existe el compañerismo en la UGEL, lo cual hace que el ambiente laboral sea más tenso e insatisfecho, mientras que en el post test el 40% de encuestados no dice que casi siempre ahora existe porque con el pasar del tiempo han comenzado a mejorar el compañerismo.

Con frecuencia realizan actividades para mejorar las relaciones laborales.

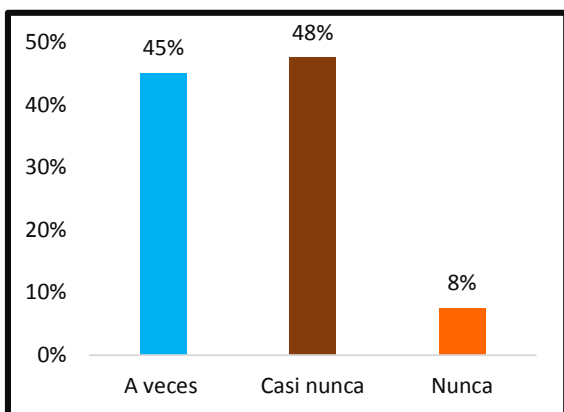


Gráfico N°6: Resultados del Pre test

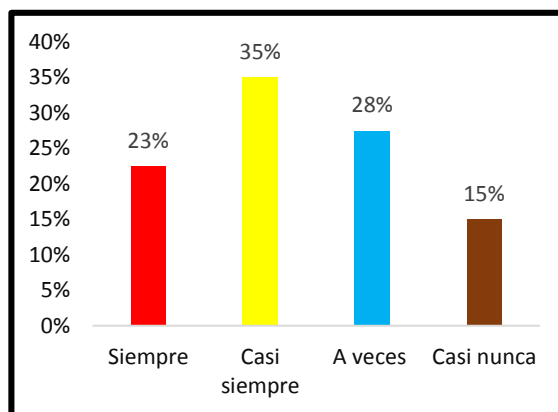


Gráfico N° 31: Resultados del Post test

Integración de los Gráficos: De acuerdo a la aplicación del pre test y el post test, como podemos observar en los Gráficos estadísticos donde el 48% de los trabajadores manifestó que casi nunca realiza algunas actividades para mejorar relaciones laborales, un 45% a veces lo hace, mientras que en el post test el 35% dijo que casi siempre lo trataba de llevar una buena relación con sus compañeros de trabajo, en el cual los Gráficos manifiestan que debido a las sesiones brindadas se ha podido mejorar las relaciones de los trabajadores, y que el 100% pueda tener un buen ambiente de trabajo.

La UGEL Bongará comunica sus políticas y normas a sus trabajadores.

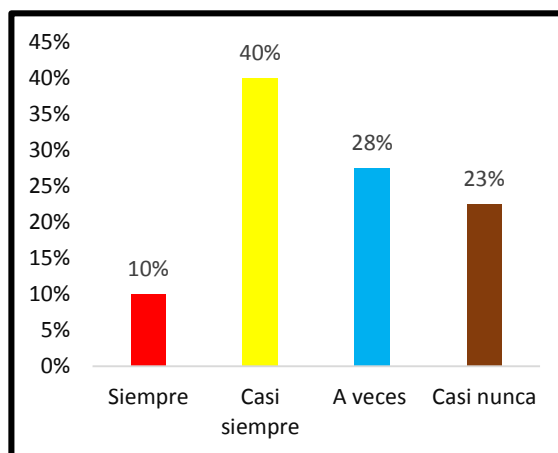
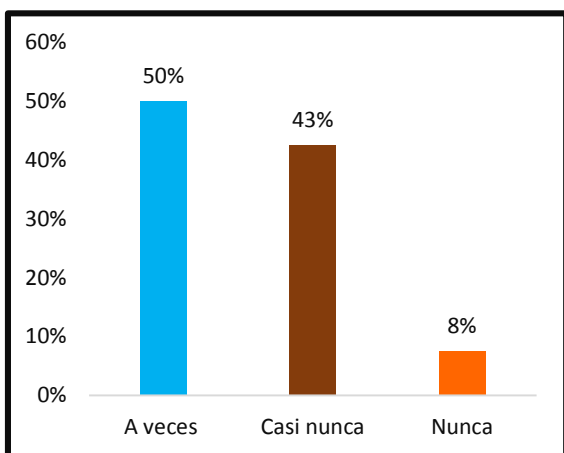


Gráfico N° 7: Resultados del Pre test

Gráfico N° 32: Resultados del Post test

Integración de los Gráficos: De acuerdo a la aplicación del pre test y el post test, como podemos observar en los Gráficos estadísticos donde el 50% de los encuestados dijo que solo a veces la UGEL Bongará comunica a sus trabajadores las normas y políticas existentes en la empresa, y un 43% considero que casi nunca la empresa lo realiza, mientras que en el post test el 40% nos dice que casi siempre la empresa comunica sus normas y políticas a los trabajadores, en ambos Gráficos podemos decir que debido a las sesiones realizadas a mejorado, pero que falta lograr que la empresa comunique en un 100% sus debidas políticas existentes.

Considera que las normas y políticas son transparentes y equitativas en la institución.

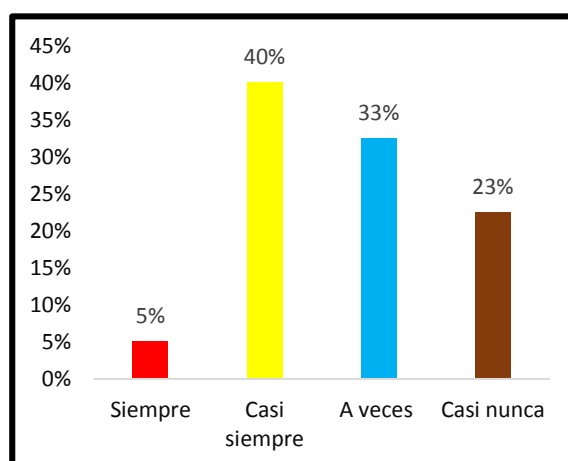
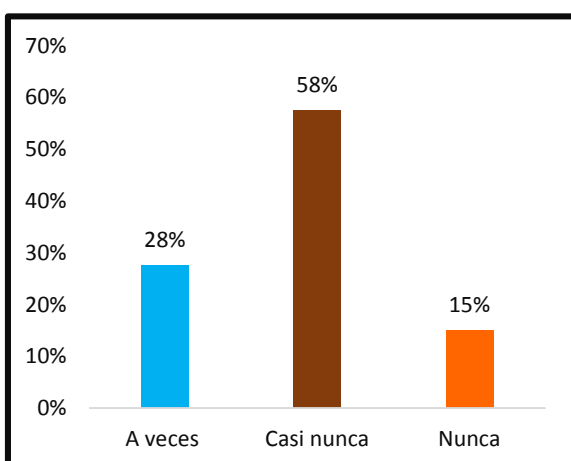


Gráfico N° 8: Resultados del Pre test

Gráfico N° 33: Resultados del Post test

Integración de los Gráficos: De acuerdo a la aplicación del pre test y el post test, como podemos observar en los Gráficos estadísticos donde el 58% de los encuestados manifestó

que la empresa casi nunca con políticas y normas que sean transparentes y equitativas para el beneficio del trabajador, un 28% a veces considera la importancia de las normas y políticas, mientras que en el post test el 40% de los trabajadores encuestados dijo que si hacen uso de las normas y políticas ya sean transparentes y equitativas para el beneficio de la institución, donde ambos Gráficos evidencian que debido a las sesiones se ha podido mejorar con respecto a la consideración de las políticas y las normas de la empresa, aunque falta mejorar para que la empresas tenga al 100% sus normas y políticas al beneficio del trabajador.

Cuentan con los materiales y equipos necesarios para realizar mi trabajo.

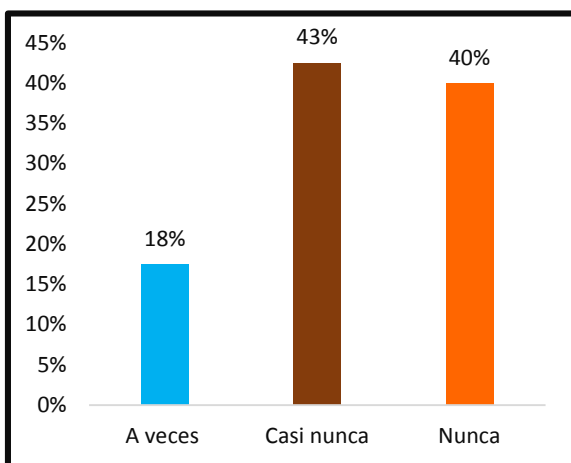


Gráfico N° 10: Resultados del Pre test

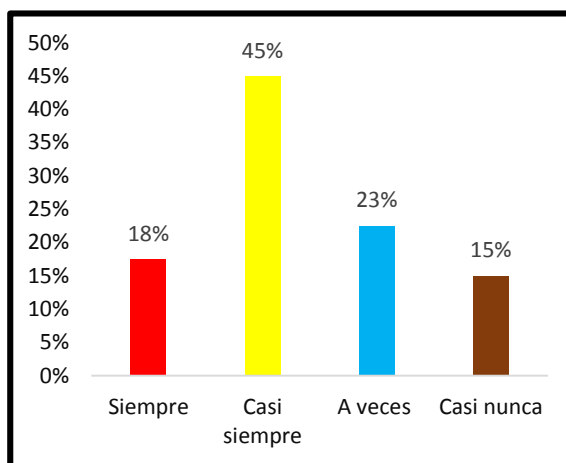


Gráfico N° 34: Resultados del Post test

Integración de los Gráficos: De acuerdo a la aplicación del pre test y el post test, como podemos observar en los Gráficos estadísticos donde el 43% de los trabajadores encuestados casi nunca cuenta con los materiales y equipos de trabajo y el 40% dijo que nunca cuenta los materiales necesarios, mientras que en el post test el 45% casi siempre tiene los materiales que contribuirán en algún beneficio para el trabajador al momento de realizar una actividad, en el cual ambos Gráficos manifiestan que debido a las sesiones realizadas se ha podido mejorar, aunque aún falta mejorar para que el 100% de los trabajadores puedan desarrollar su trabajo de forma eficiente.

Suelo descontrolarme emocionalmente en el trabajo

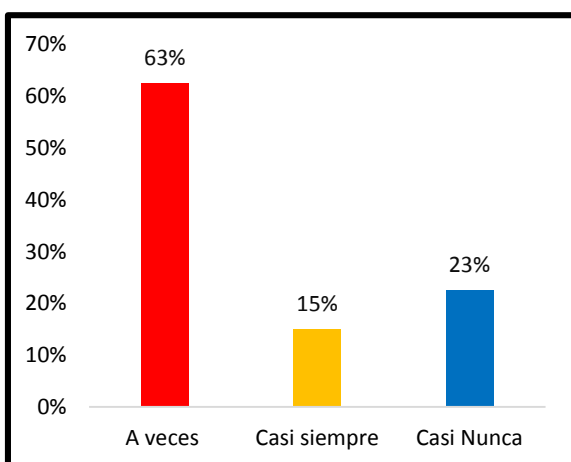


Gráfico N° 12: Resultados del Pre test

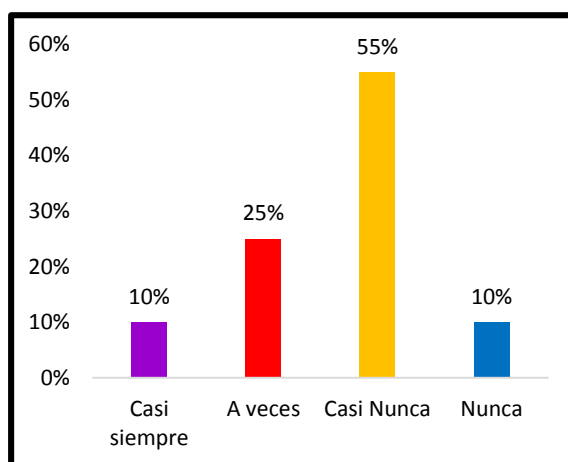


Gráfico N° 35: Resultados del Post test

Interpretación de los Gráficos: De acuerdo a la aplicación del pre test y el post test, como podemos observar los Gráficos estadísticos que en el pre test el 63% de los colaboradores se manifestó que a veces solían descontrolarse emocionalmente en el trabajo mientras que, en el pos test, el solo un 25% se descontrola, y el 55% casi nunca, lo que significa que las sesiones aplicadas en la UGEL Bongará de Amazonas, cambió la manera pensar y actuar, contribuyendo a desarrollar las habilidades blandas de los colaboradores, entonces es evidente que es necesario estimular a los trabajadores si se busca mejorar el desempeño de estos.

Controlo situaciones de estrés en el trabajo

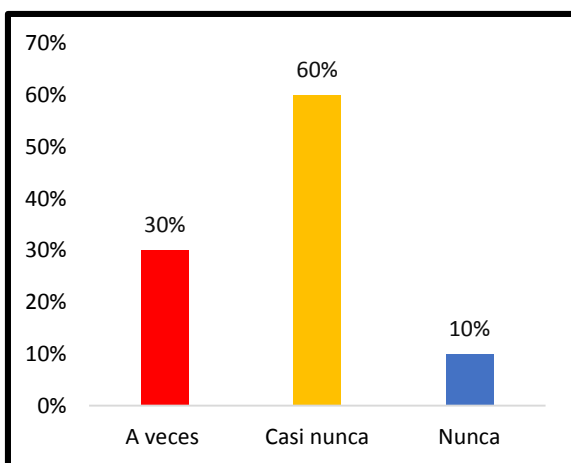


Gráfico N° 13: Resultados del Pre test

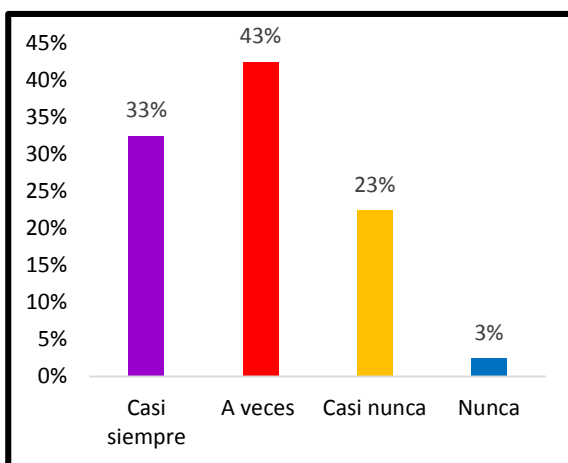


Gráfico N° 36: Resultados del Post test

Interpretación de los Gráficos: De acuerdo a la aplicación del pre test y el post test, como podemos observar los Gráficos estadísticos el 60% de los colaboradores no lograba controlar las situaciones de estrés en la institución y un 30% manifestó que a veces mientras que después de la aplicación de las sesiones de intervención sobre el desarrollo de las habilidades blandas, el 33% sabe mantenerse frente a situaciones de estrés en su trabajo, el 43% suele hacerlo a veces y un 23% casi nunca. Lo que significa que sesiones contribuyeron con los colaboradores a estar controlados en momentos de estrés.

Soy tolerante ante cualquier situación que se de en el trabajo

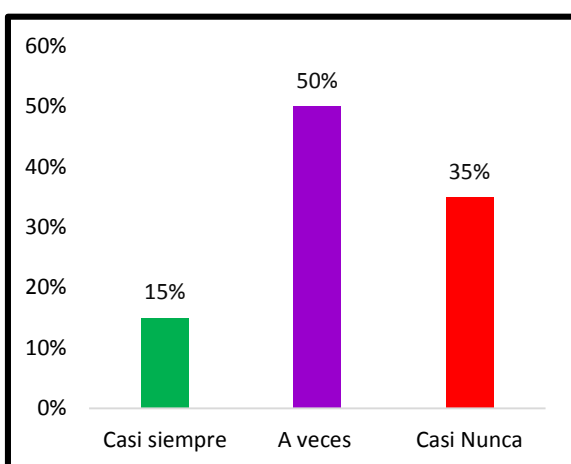


Gráfico N° 14: Resultados del Pre test

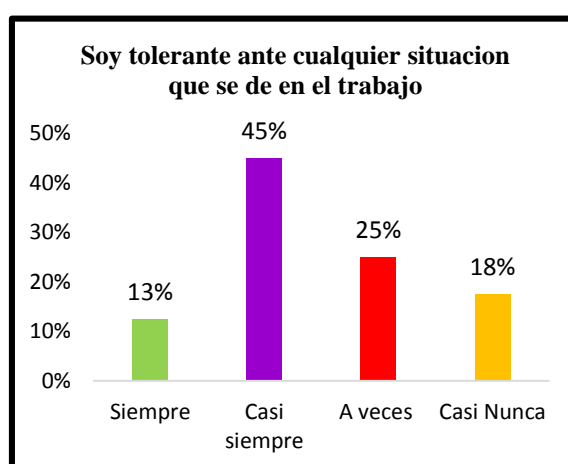


Gráfico N° 37: Resultados del Post test

Interpretación de los Gráficos: De acuerdo a la aplicación del pre test y el post test, como podemos observar los Gráficos estadísticos en un inicio los colaboradores no eran tolerantes a cualquier tipo de situación del trabajo el 50% a veces se mostraba tolerante, el 35% casi nunca, mientras que en el post test, el 45% de los colaboradores se manifestaron que han aprendido a ser tolerantes, el 25% a veces y un 13% siempre lo es, lo que significa que aún falta desarrollar las habilidades blandas de los trabajadores, sin embargo después de la aplicación de las sesiones se ve mejoras en los resultados.

Soluciono dificultades inesperadas de manera muy efectiva

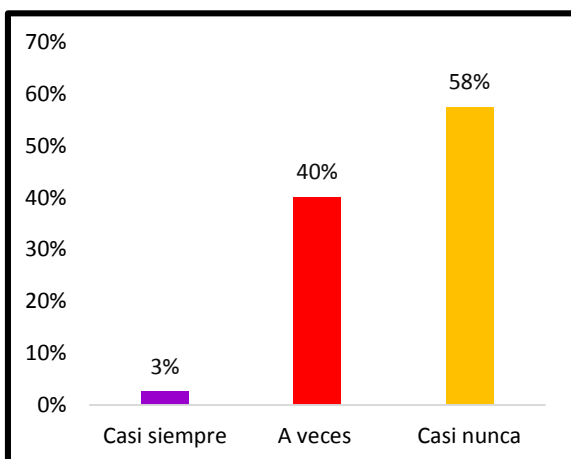


Gráfico N° 15: Resultados del Pre test

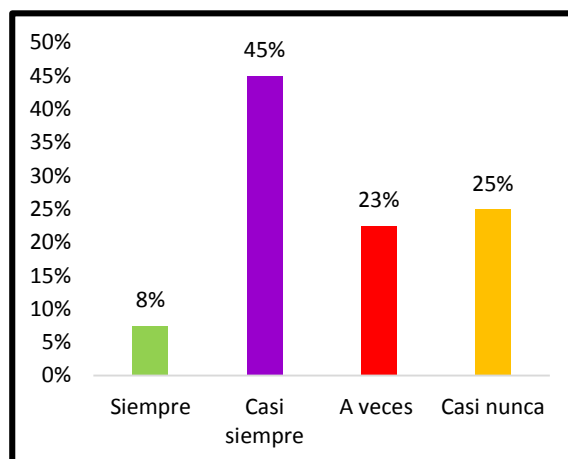


Gráfico N° 38: Resultados del Post test

Interpretación de los Gráficos: De acuerdo a la aplicación del pre test y el post test, como podemos observar los Gráficos estadísticos donde el 58% de los trabajadores se manifestaron que casi nunca se muestran o solucionan ante las dificultades inesperadas, un 40% a veces, mientras que en el post test el 45% dijo que casi siempre contribuían efectivamente con alguna dificultad que se presenta inesperadamente, donde ambos Gráficos evidencian que la sesiones ayudaron a mejorar la actuación de los colaboradores, aunque aún falta mejorar y que el 100% de los trabajadores tengas desarrolladas sus habilidades y competencias blandas.

Soy perseverante en el trabajo que se me encarga

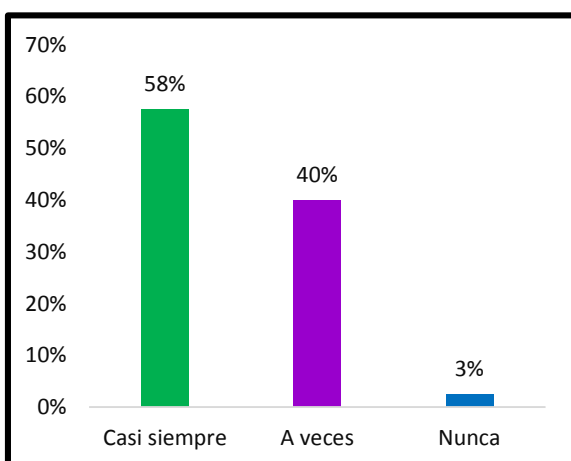


Gráfico N° 21: Resultados del Pre test

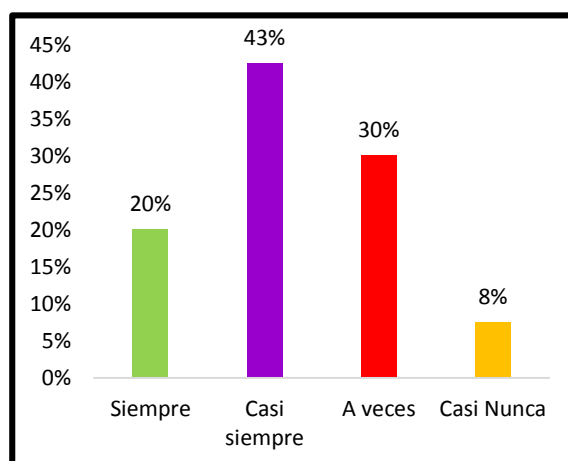


Gráfico N° 39: Resultados del Post test

Interpretación de los Gráficos: De acuerdo a la aplicación del pre test y el post test, como podemos observar los Gráficos estadísticos, en el pre test el 58% de los colaboradores se manifestaron que casi siempre solían ser perseverantes con su trabajo y el 40% que a veces, lo que significa falta de compromiso y dedicación a las actividades, ya que la perseverancia debe ser en un 100%, sin embargo, en el pos test el 43% se muestra casi siempre perseverante, un 30% casi siempre y el 20% siempre, lo que significa que las sesiones sirvieron para cambiar la actitud de los colaboradores.

Desarrollo acciones que favorecen el respeto, la promoción y la educación en la institución donde trabajo.

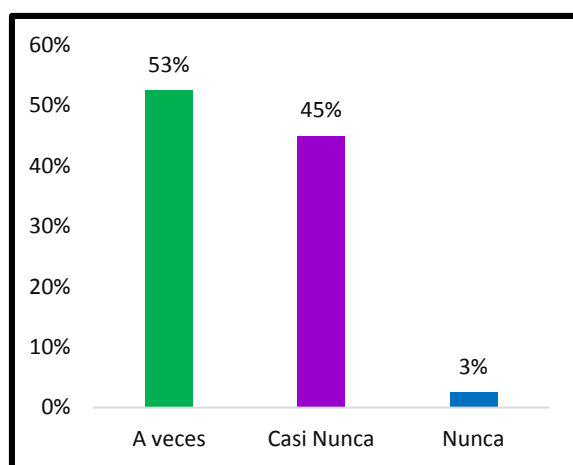


Gráfico N° 23: Resultados del Pre test

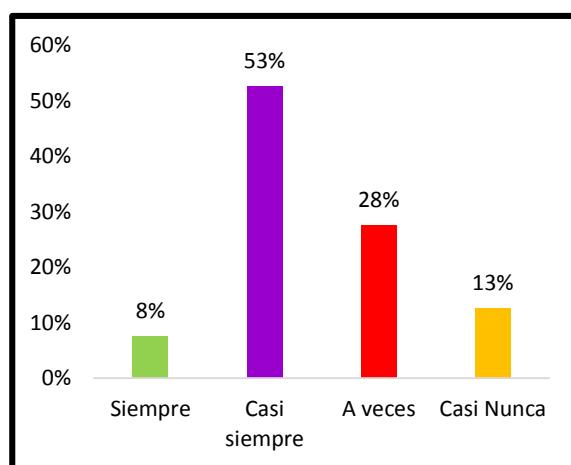


Gráfico N° 40: Resultados del Post test

Interpretación de los Gráficos: De acuerdo a la aplicación del pre test y el post test, como podemos observar los Gráficos estadísticos, en el pre test el 53% de los colaboradores se manifestaron que a veces desarrollan acciones favoreciendo a la institución y un 45% casi nunca, lo que significa que los colaboradores no trabajan a conciencia, ni están comprometidos con sus actividades, mientras que en el post test el 53% de los encuestados se manifestó que casi siempre realizan acciones que favorecen como el respeto y promoción dentro de la institución, y un 28% a veces, entonces podemos decir que los trabajadores no son comprometidos.

Estoy siempre atento y dispuesto a apoyar en lo que pueda

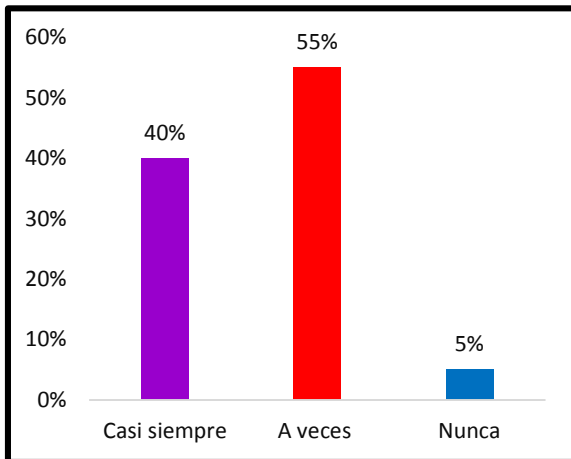


Gráfico N° 24: Resultados del Pre test

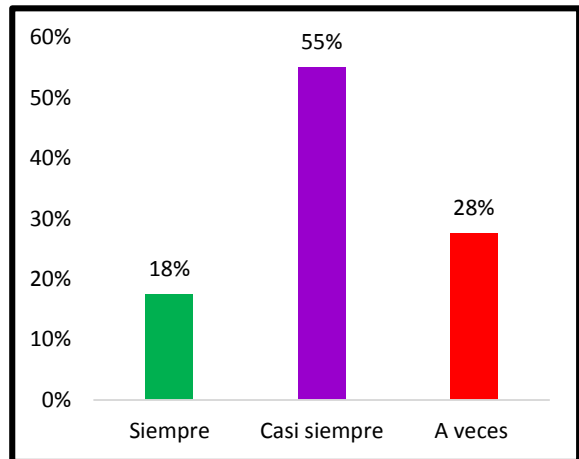


Gráfico N° 41: Resultados del Post test

Interpretación de los Gráficos: De acuerdo a la aplicación del pre test y el post test, como podemos observar los Gráficos estadísticos, en el pre test los colaboradores encuestados un 55% respondió que a veces son atentos y están dispuestos apoyar a los demás, lo que significa que no son empáticos y es importante el trabajo en equipo, la evidencia está en el post test que se mantienen aún con la misma actitud, el 55% se muestra de la misma manera y solo un 18% del total se ha concientizado respecto a ello.

Me gusta trabajar en equipo porque es más fácil llegar a los objetivos.

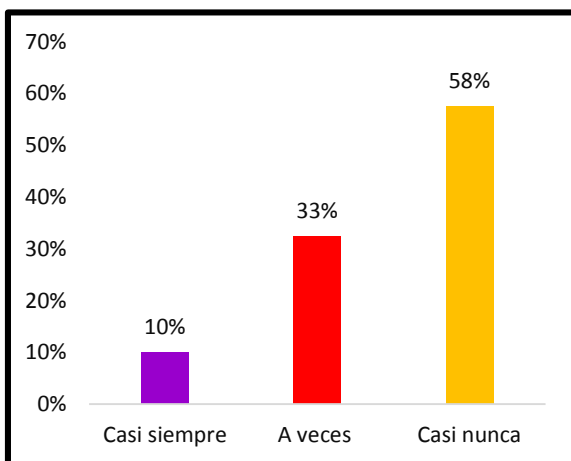


Gráfico N° 25: Resultados del Pre test

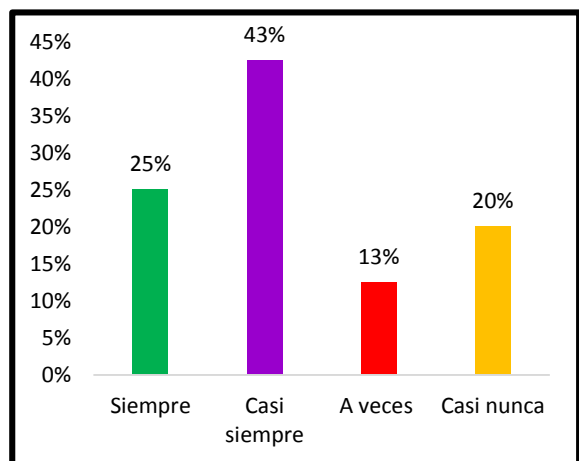


Gráfico N° 42: Resultados del Post test

Interpretación de los Gráficos: De acuerdo a la aplicación del pre test y el post test, como podemos observar los Gráficos estadísticos, en el pre test el 58% de los encuestados se manifestó que casi nunca les gusta compartir sus actividades con los demás compañeros de trabajo, el 33% a veces suele trabajar en equipo y solo un 10% lo realiza, mientras que en el post test después de haber intervenido en el desarrollo de las habilidades, el 43% manifiesta que le gusta trabajar en equipo, un 25% considera que siempre lo realiza, y un 20% casi nunca lo que ocasiona contingencias o mal gustos entre los demás compañeros.

Me gusta enseñar a mis compañeros que tienen alguna dificultad del trabajo.

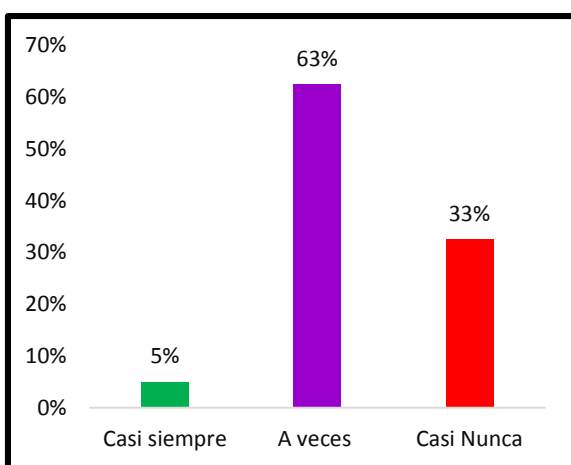


Gráfico N° 27: Resultados del Pre test

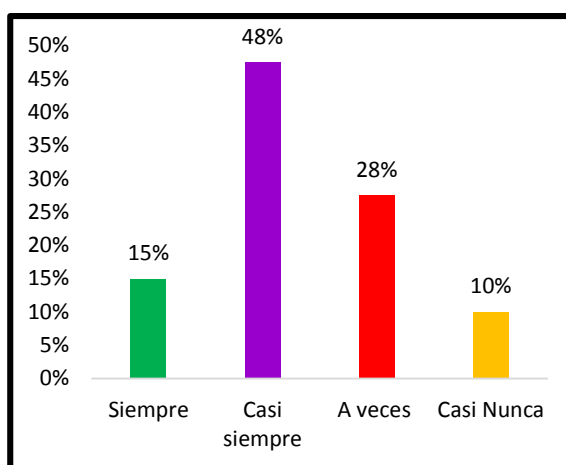


Gráfico N° 43: Resultados del Post test

Interpretación de los Gráficos: De acuerdo a la aplicación del pre test y el post test, como podemos observar los Gráficos estadísticos, en el pre test el grafico nos muestra que el 63% de los trabajadores no apoyan a sus compañeros si tienen alguna dificultad en la ejecución de sus labores, solo un 3% lo hace, es la minoría que tiene buenas actitudes, lo que significa que todos trabajan independientemente, realizar sus actividades por cumplir, mientras que en el post Test los resultados variaron un poco, el 48% de los trabajadores casi siempre viene apoyando a sus compañeros, el 28% a veces y el 15% lo realiza siempre, es evidentemente que aún falta trabajar con ellos para mejorar.

IV. DISCUSIÓN

La UGEL Bongará de Amazonas es una institución de trascendencia, donde se desempeña un rol muy significativo para el crecimiento de la comunidad, en la alimentación a la cultura del saber y el conocimiento. Sin embargo, dentro de la institución salen a relucir problemas como un mal clima laboral, ya que los colaboradores no se sienten satisfechos, así mismo no tienen las habilidades blandas muy bien desarrolladas, para ello se analizó el clima laboral actual de la UGEL, mediante la técnica de encuesta, donde los resultados fueron , que el 55% de los trabajadores encuestados considera que casi nunca actúan solos, porque tienen que esperar a sus jefes, mientras que el 10% considera que casi siempre son ellos los encargados del trabajo efectivo de la institución. Respecto a la motivación hacia los trabajadores, el 55% de los encuestados manifiestan que la institución nunca ha realizado actividades de motivación, por lo que podemos decir que la empresa no tiene un adecuado compromiso con sus trabajadores y que no se preocupa por su bienestar. Un factor importante es el reconocimiento del buen trabajo que realiza un trabajador, mientras que en la UGEL no sucede eso ya que el 62% de los encuestados manifiesta que nunca se les reconoce ni felicita por su buen desempeño. El compañerismo y el buen trato es muy importante en cualquier área de trabajo, sin embargo, los encuestados nos mencionan que en la UGEL no existe el compañerismo entre ellos, ya que el 50% de los trabajadores encuestados considera que a veces existe compañerismo entre ellos y sin embargo el apoyo no es sincero ni recíproco, el 45% casi nunca ha podido visualizar ese tipo de acciones. Lo que significa que la institución no cuenta con un clima laboral adecuado, causando molestias en los trabajadores y ello repercutirá en su desempeño al momento de realizar sus actividades. Así mismo la comunicación no es asertiva, los canales de comunicación están desordenada, las políticas y normas nos han sido comunicadas en su totalidad a todos los trabajadores, ni mucho menos que están sean claras ni equitativas, ya que los trabajadores consideran que lo establecido por la UGEL nunca es satisfactorio para todos, causando disgustos en los trabajadores.

Para respaldar nuestros resultados y estando de acuerdo con los autores Chacon y Turkowsky (2015), donde nos menciona las conclusiones de su investigación realizada en la DRE de Huánuco, para lograr tener un mejor desempeño de trabajo se debe de estar relacionado con el clima de la organización, permitiendo mejorar las funciones y habilidades de cada colaborador en la Dirección Regional de Educación Huánuco para prestar un servicio de calidad. El objetivo mayor del clima organizacional es influenciar en el desempeño de los trabajadores, obtener un rendimiento mayor a través de la buena

ejecución de actividades por parte de ellos. Por ello es que podemos decir que la clave está en hacer uso de esta estrategia para poder mejorar el trabajo y las funciones de cada colaborador.

Compartiendo la teoría de Herrera (2014), podemos decir que el punto principal de una empresa es tener un clima organizacional adecuado, para ser una entidad competitiva, para ello será necesario desarrollar las habilidades blandas, porque tener colaboradores con habilidades harán que crezca este ambiente que se viene mencionando, así podrán trabajar satisfechos y comprometidos con la empresa, generando resultados positivos.

Se realizó el análisis de las habilidades blandas de los colaboradores de la institución, para lo cual se aplicó una encuesta a los trabajadores donde pudimos interpretar donde no tienen un control adecuado de las emociones al momento de realizar sus actividades encargadas, el 63% de la población encuestada a veces tienden a perder el control y peor aun cuando se logra determinar que existe un alto rango de estrés laboral, el 30% de los encuestados manifiesta que de vez en cuando pierden el control en situaciones de estrés, lo cual es un aspecto negativo para la institución contar con trabajadores incapaces de manejar una situación de estrés. La tolerancia es un valor muy importante en cada uno de las personas, sin embargo, los colaboradores de la UGEL Bongará no siempre lo son, ya que un 35% de la población aún se muestra intolerante ante situaciones de estrés o con sus propios compañeros. Otros factores que aquejan a la institución es que no son perseverantes con las actividades que realizan, no realizan acciones que apoyen a sus compañeros como es la ayuda mutua ante cualquier problema que tenga un compañero, por lo que no les gusta trabajar en equipo, lo cual es importante porque se llega a los objetivos más rápido en un corto plazo y permite interactuar con distintas áreas en la institución.

Compartiendo los resultados del autor Reyna (2015), en su investigación desarrollada en la ciudad de Chachapoyas, nos dice que la institución cuenta con un adecuado clima organizacional ya que el 74% de los muestras así lo evidencian, esto debido a que utilizan estrategias para realizar cambios y así mismo es importante la buena actitud y desempeño de los colaboradores.

Teniendo en cuenta todas las dificultades que posee la entidad pública, se desarrolló sesiones de la calidad de contar con un ambiente laboral adecuado, así mismo tener colaboradores con las habilidades y capacidades blandas desarrolladas en su máximo nivel, por ello se realizó un programa de intervención en la UGEL Bongará de Amazonas, con la finalidad de desarrollar y fortalecer el aprendizaje de las herramientas de las habilidades

blandas esperando el resultado de la composición de la comunicación, con esta, siendo este el factor fundamental en la empresa hoy en día. Para conocer si las sesiones fueron efectivas se aplicó un post test, donde el 38% casi siempre soluciona algún inconveniente sin esperar la intervención del jefe y un 13% siempre lo realiza, lo que significa que el plan de intervención ha influido en mejorar este aspecto, respecto a la felicitación y reconocimiento de trabajo en la segunda encuesta aplicada el 48% de los colaboradores nos manifiesta que casi siempre han estado siendo reconocidos después de la intervención, y un 13% siempre, en su mayoría manifiestan que ha mejorado el trato de la institución hacia ellos. En un inicio el compañerismo era bajo ya que el pre test el 50% manifestaba que a veces se veía acto de compañerismo mientras que en el post test el 40% nos dice que casi siempre ahora se nota esas acciones y el 10% dice que siempre, lo cual contribuye con la mejora del clima organizacional de la UGEL Bongará. Respecto a la comunicación en un inicio era muy malo ya que los colaboradores no conocían todas las normas de la institución, mientras que los resultados del post test nos muestran a un 40% de los colaboradores que la entidad ha dado a conocer a todos sus normas y políticas.

Respecto a las habilidades blandas de los colaboradores, se aplicó la encuesta como prueba de post test, para conocer si las sesiones tuvieron repercusión en las actitudes, su cultura, su ambiente de los colaboradores, respecto a las situaciones de estrés que siempre hay en el trabajo nos manifestaron que ya logran controlarlo, son más tolerantes frente a esas situaciones lo que significa que las sesiones aplicadas en la UGEL Bongará de Amazonas, cambió la manera pensar y actuar, contribuyendo a desarrollar las habilidades blandas de los colaboradores, entonces es evidente que es necesario estimular a los trabajadores si se busca la mejora del clima laboral y el desempeño de cada uno. La perseverancia en las funciones que realizan es importante para efectuar un trabajo eficiente, este era un factor negativo en un inicio, pero después de la intervención, los resultados de la encuesta fue que el 43% es casi siempre perseverante y el 20% siempre lo hace, es evidente que aún falta seguir trabajando, pero las sesiones son estrategias que ayudarían a mejorar todas las dificultades que existen en la institución.

Es importante ser empático y apoyar a los compañeros en lo que necesiten porque es parte del trabajo y de ser solidarios, ya que toda persona debe contar con valores y demostrarlos, en base a ello los colaboradores respondieron al post test que el 55% de ellos casi siempre son atentos y apoyan a sus compañeros, sin embargo aquí no existió mejora alguna ya que en el pre test los resultados fueron los mismos lo que significa que no son empáticos y es importante el trabajo en equipo, y solo un 18% del total se ha concientizado respecto a ello.

en el pre test el 58% de los encuestados se manifestó que casi nunca les gusta compartir sus actividades con los demás compañeros de trabajo, el 33% a veces suele trabajar en equipo y solo un 10% lo realiza, mientras que en el post test después de haber intervenido en el desarrollo de las habilidades, el 43% manifiesta que le gusta trabajar en equipo, un 25% considera que siempre lo realiza, y un 20% casi nunca lo que ocasiona contingencias o mal gustos entre los demás compañeros.

Tener colaboradores con las habilidades desarrolladas es adecuado ya que proporcionan un valor agregado a la organización, además de ello que los colaboradores son el activo más importante que posee una entidad, y son ellos que generan todos los ingresos, para ello es que decimos que la importancia de las habilidades blandas se da porque cumple un rol fundamental dentro de la empresa, debido a que es una herramienta del clima organizacional, porque interviene en el comportamiento y actuación de los colaboradores frente a la entidad. Este es el mediador del plan organizacional y tendencias motivacionales que conduce a tener un buen desempeño y comportamiento interpersonal que tiene repercusiones positivas, productividad y satisfacción.

V. CONCLUSIONES

a) Se analizó el clima laboral actual de la UGEL Bongará, realizando una encuesta a los trabajadores obtenido resultados que evidencian falta de un adecuado clima laboral ya que no hay la motivación suficiente por parte de la entidad, los trabajadores no se sienten reconocidos por el buen desempeño que logran, el compañerismo no es su principal característica positiva, no trabajan en equipo ni se interrelacionan como una sola entidad, creando disgustos entre ellos, mala comunicación y sobre todo falta de compromiso de la UGEL con sus colaboradores.

b) Al evaluar y diagnosticar la Habilidades Blandas de los trabajadores de la UGEL Bongará, los resultados nos mostraron que los colaboradores de la UGEL Bongará Amazonas, no tienen en su totalidad desarrolladas sus habilidades blandas, ya que no saben actuar ni controlarlo ante situaciones de estrés, presión o algún problema que sucede de forma improvisada, en el trabajo que realizan no son muy perseverantes ni comprometidos con la UGEL, no trabajan en equipo, debido a que no se tienen confianza, no hay compañerismo, ni ganas de apoyar a los demás, siendo factores muy importantes para llegar a los objetivos.

c) Se desarrolló un plan de intervención mediante cuatro talleres, con el único objetivo de buscar mejorar el ambiente laboral y el desarrollo de habilidades blandas, porque se busca maximizar el activo más valioso que son las personas, se realizó actividades para que puedan integrarse, tenerse confianza, pero siempre con respeto, se habló del liderazgo y su importancia, de la inteligencia emocional y los trabajos en equipo orientados a los resultados que se busca obtener, este plan contribuyo con la forma de actuar y pensar en los colaboradores y jefes de la UGEL Bongará de Amazonas.

d) Después de la aplicación de los talleres en la UGEL, se aplicó nuevamente el mismo cuestionario para poder evaluar si había contribuido el plan de intervención en la entidad, entonces se identificó algunas mejorar, como el trabajo en equipo, mayor comunicación entre colaboradores y con sus jefes, la capacidad de actuar ante cualquier problema, la UGEL se comprometió a realizar más talleres con el fin de motivar a sus trabajadores, se reconoció al trabajador del mes, las normas y procedimientos se les dio a conocer a todos y así todos estar informados, lo que significa que el plan de intervención si contribuyo con la mejora no en su totalidad pero si despertó las ganas y el compromiso de los trabajadores.

VI. RECOMENDACIONES

- a)** Para mejorar el clima laboral, se requiere realizar más talleres, capacitación en temas de liderazgo, trato al personal, con la finalidad de obtener resultados eficientes en las actividades que se encomienda a cada trabajador de la UGEL Bongará de Amazonas.

- b)** Se recomienda implementar un taller cada mes logrando mejorar e implementar las habilidades blandas en los colaboradores, ya que para toda organización es importante contar con trabajadores capacitados en todos los aspectos, y esto es una forma de decirle a los colaboradores que son importantes para la entidad, que el desarrollo de ellos es relevante para poder llegar a cumplir los objetivos de la entidad en general.

- c)** El plan de intervención evidenció que es importante aplicar estos tipos de talleres, porque contribuye con la mejora de la entidad, motiva a los colaboradores, desarrolla habilidades que parecen simples, pero son importantes para la ejecución y comportamiento de los trabajadores en cualquier área de la UGEL Bongará Amazonas.

- d)** Se sugiere tomarse los resultados de los instrumentos utilizados, con ellos se va a corroborar la efectividad de los talleres aplicados, y ver que estas sesiones son metodologías para mejorar y motivar al activo más importante que son los trabajadores, y cumplir con el compromiso que se dijo de realizar actividades de interrelación entre todos que laboran en la UGEL Bongará Amazonas, así mismo medir los resultados para conocer si está contribuyendo a mejorar el clima laboral y desarrollo de las habilidades blandas de todos los trabajadores.

REFERENCIAS

- Agila, S. (2015). *LAS RELACIONES HUMANAS Y SU INCIDENCIA EN LA CONSTRUCCION DE UN ADECUADO CLIMA ORGANIACIONAL EN LA EMPRESA REDGESTION CIA*. Guayaquil. Obtenido de <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/ec/>
- Amoros , E. (2007). *Comportamiento Organizacional*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=uRfl1b44BjEC&pg=PA73&dq=compromiso+organizational&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi3-9PN7Z3fAhUFvIkKHW7bC9cQ6AEIMTAC#v=onepage&q=compromiso%20organizational&f=false>
- Andrade, M. (2016). *EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DOCENTE DE LA UNIDAD EDUCATIVA JOSE MARIA VELASCO IBARRA DELACIUDAD DE MILAGRO*. Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/1474>
- Arroyo, R. (2012). *Habilidades Gerenciales*. Bogotá: Ecoe. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=uQqlAQAAQBAJ&pg=PA35&dq=que+son+las+habilidades+blandas&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjI0ICn55jfAhVQ1lkKHYVuAtUQ6AEIPzAF#v=onepage&q=que%20son%20las%20habilidades%20blandas&f=false>
- Ascue, E. (2014). *Propuesta de mejora para una empresa dedicada a la evaluación y capacitación en habilidades blandas según la NTP ISO 9001:2009*. Lima: Universidad Nacional Agraria La Molina. Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/E12-A8-T.pdf>
- Bogard, M. (2 de Febrero de 2014). El plan de mejoramiento. *La Gestion*.
- Bordas, M. M. (2016). *Gestion estrategica del clima laboral*. Madrid: Universidad nacional de estancia madrid.
- Calderón, S. (2016). *Clima organizacional en una empresa del rubro de tecnología de la información*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2574/1/2016_Calderon_Clima_organizational_en_una_empresa.pdf
- Campos, P., & Valverde, M. (2016). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESOR DE LA INSTITUCION EDUCATIVA PRIMARIA SECUNDARIA DE MENORES SAGRADO CORAZON-2014*. Iquitos. Obtenido de <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/4416>
- Candiotti, G. (2013). *INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION DE HUANCAVELICA*. Huancayo. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/3813>
- Capital Humano. (09 de febrero de 2018). estas son las habilidades bladas que mas se luciran en el 2018.

- Caro, D. (2015). *"DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA GERENCIA DE LA AUTORIDAD REGIONAL AMBIENTAL- GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS 2014*. Chachapoyas. Obtenido de <http://repositorio.untrm.edu.pe/handle/UNTRM/429>
- Chacon, M., & Turkowsky, A. (2015). *EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION DE HUANUCO-2015*. Huanuco. Obtenido de <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/466>
- Chiavenato , I. (2009). *Clima Laboral*.
- CONFIEP PERU. (2013). LA IMPORTANCIA DE LAS HABILIDADES BLANDAS EN LAS EMPRESAS.
- Duque, R. (2013). *Recomendaciones para mejoramiento del clima laboral en el cuerpo tecnico de investigacion*. Obtenido de gestionadministrativa.blogspot.com
- Espinoza, O. (2015). La inteligencia emocional y el desempeño por competencias de docentes en la I.E. Mentas Brillantes – Trujillo, 2014. *Revista de Investigación y Cultura, Universidad César Vallejo, Filial Chiclayo*, 18-24.
- Factor Intelectual. (27 de mayo de 2013). Importancia del Clima Organizacional. Obtenido de <https://factorintelectual.wordpress.com>
- Falcón, C. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de la direccion regional de trabajo y promocion del empleo de Junin-2017*. Huancavelica. Obtenido de <http://repositorio.continental.edu.pe/handle/continental/3843>
- Franco , Y. (2014). El Proceso de la Investigacion Cientifica.
- Galindo, E. (2013). Metodologia de Investigacion pautas para hacer tesis.
- Garcia , I. (2016). *La informacion del clima psicologico y su relacion con los estilos de Liderazgo*. España.
- García, K., & Minaya, L. (2016). *Valoración de las competencias que demanda el sector financiero para la inserción laboral de colaboradores según el modelo Proflex, Chiclayo 2014*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/680/1/TL_MinayaTorresLisbeth_GarciaBarcoKatherine.pdf
- Gomez, C. (2015). *El clima orgaizacional y validacion de metodos para medir los climas organizacional*. Bogota.
- Herrera , Y. (abril de 2014). CLIMA ORGANIZACIONAL EN AMBITO EMPRESARIAL CUABANO. *EUMED*.
- Leon, O. (2013). *Relacion Entre El Clima Organizacional y La Satisfaccion del Cliente*. EAE.
- Macedo, D. (2016). *CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA GERENCIA UB REGIONAL DE ALTO AMAZONAS*. Amazonas. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/10327>

- Manual de Trabajo en Equipo. (2017). *Manual de Trabajo en Equipo*. Editorial CEP. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=KuxCDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que+es+el+trabajo+en+equipo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjz7aK8Z3fAhUIpFkKHwYmDCIQ6AEISTAG#v=onepage&q=que%20es%20el%20trabajo%20en%20equipo&f=false>
- Miño, C., & Quinde, I. (2017). *EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD EDUCATIVA FUTUROS NAVEGANTES DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL*. Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/1497>
- Morey, R., & Coehlo, A. (2016). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN INSTITUCIONAL EN LA UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL MAYNAS IQUITOS 2015*. Iquitos. Obtenido de <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/4414>
- Morocho, F. (2016). *Propiedades psicometricas de la escala de habilidades blandas en el personal administrativo*. Piura.
- Mujica, M. (3 de Abril de 2013). Trabajo en equipo. *Experiencia Doctorales*.
- Narea, N. (2015). *EL CLIMA ORGANIZACIONAL INCIDE EN EL DESEMPEÑO DIRECTIVO Y DOCENTE DE LA ESCUELA VESPERTINA OBADO PACHECO-2014*. Quito. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/1460>
- OCCMUNDIAL. (2015). puntos para mejorar el clima organizacional. *read the article*. Obtenido de <https://www.occ.com.mx>
- Pace, M. (2013). *El clima del trabajo organizacional*.
- Perez, N., & Rivera, P. (2015). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIONES DE LA AMAZONIA PERUANA- PERIODO 2013*. Iquitos. Obtenido de <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/3810>
- Pineda, C. (2013). *Estrategias para mejorar la organizacion laboral en las instituciones*. Bogota.
- Quiñonez, V. (2013). *EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR*. Quito. Obtenido de <http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/372>
- Ramirez, F. (2016). *Lo que cuesta a empresas que sus trabajadores se aburran y no duren*.
- REBID. (25 de julio de 2013). ¿QUE SON LAS HABILIDADES BLANDAS? *Universidad*.
- Reyna, J. (2015). *Evaluación del Clima Organizacional y el Desempeño laboral en el Hospital Regional- Chachapoyas- Amazonas*. Chachapoyas. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/603>
- Rojas, L. (5 de febrero de 2013). La proactividad como el éxito profesional. *Gerencia*.

- Salvador, J. (2015). *EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA CRUZBARCOP S.A.* Quito. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/1484>
- Sanchez, A. (2014). *PLAN DE MEJORAMIENTO DEL CLIMA LABORAL EN HERBALIFE PERU.* Lima. Obtenido de <http://repositorio.lamolina.edu.pe/handle/UNALM/2273>
- Sanchez, C. (2017). *Trabajo bajo presión como estrategia de motivación para las organizaciones en Colombia.* Bogota: Unidad militar nueva granada. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/16312/1>
- Sanchez, P. (2017). *IMPORTANCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL.* Bogota.
- Universidad de Argentina. (18 de Octubre de 2017). Las 10 habilidades blandas mas solicitadas en el mercado laboral.
- Villavicencio , A. (2017). *Habilidades Personales.* Lima.
- Yturalde, E. (2018). El desarrollo sostenido de las habilidades y competencias. *Gestion de Talento.* Obtenido de <http://www.habilidadesblandas.com/>
- Zubieta , R. (2017). “*ESTUDIO DE LAS COMPETENCIAS BLANDAS DEL PERFIL DEL DEL EGRESADO DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA INDUSTRIAL DE LA UNIVERSIDAD CATOLICA SANTA MARIA-2016.* Arequipa. Obtenido de <https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/6386>

ANEXOS

Anexo N°1 Instrumento de recojo de información

“PLAN DE MEJORAMIENTO DEL CLIMA LABORAL MEDIANTE EL DESARROLLO DE HABILIDADES BLANDAS DE UGEL BONGARÁ AMAZONAS 2018”.

Cuestionario para medir la variable independiente Habilidades Blandas

Participantes: Colaboradores de la UGEL Bongará

Instrucciones: Estimado colaborador (a) a continuación se le presenta una serie de preguntas sírvase marcar con una **X** la respuesta que Ud. crea conveniente.

N°	Ítems- Habilidades Blandas	S	CS	A	CN	N
1	Suelo descontrolarme emocionalmente en el trabajo					
2	Controlo situaciones de estrés en el trabajo					
3	Soy tolerante ante cualquier situación que se de en el trabajo					
4	Soluciono dificultades inesperadas de manera muy efectiva					
5	Constantemente tengo una buena actitud					
6	Me gusta mostrarme feliz ante mis compañeros del trabajo					
7	Me siento orgulloso de trabajar en la institución en la cual trabajo.					
8	Soy perseverante en el trabajo que se me encarga.					
9	Me muestro amigable para dar la confianza suficiente a mis compañeros					
10	Desarrollo acciones que favorecen el respeto, la promoción y la educación en la institución donde trabajo.					
11	Me gusta cumplir con las tareas que me dan con tiempo.					
12	Estoy siempre atento y dispuesto a apoyar en lo que pueda.					
13	Me gusta trabajar en equipo porque es más fácil llegar a los objetivos.					
14	Estoy comprometida con el desarrollo de la institución.					
15	Me gusta enseñar a mis compañeros que tienen alguna dificultad del trabajo.					

“PLAN DE MEJORAMIENTO DEL CLIMA LABORAL MEDIANTE EL DESARROLLO DE HABILIDADES BLANDAS DE UGEL BONGARÁ AMAZONAS 2018”.

Cuestionario para medir la variable dependiente Clima Laboral

Participantes: Colaboradores de la UGEL Bongará

Instrucciones: Estimado colaborador (a) a continuación se le presenta una serie de preguntas sírvase marcar con una **X** la respuesta que Ud. crea conveniente.

Valor	5	4	3	2	1
Escala	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi nunca	Nunca

N°	Clima Laboral	S	CS	A	CN	N
1	Considera usted que los trabajadores de la UGEL Bongará, toman decisiones de manera independiente.					
2	Cree usted que los colaboradores son capaces de solucionar problemas sin esperar la ayuda de un superior.					
3	La UGEL Bongará ofrece actividades de motivación para los trabajadores.					
4	La UGEL Bongará reconoce y felicita el buen trabajo que realizan sus colaboradores.					
5	Considera que existe compañerismo entre los colaboradores de la UGEL Bongará.					
6	Cree usted que existe un buen liderazgo en la UGEL Bongará.					
7	Con frecuencia realizan actividades para mejorar las relaciones laborales					
8	La UGEL Bongará comunica sus políticas y normas a sus trabajadores.					
9	Considera que las normas y políticas son transparentes y equitativas en la institución.					
10	Existe un plan para lograr los objetivos de la institución.					
11	Cuentan con los materiales y equipos necesarios para realizar mi trabajo.					
12	Los jefes inmediatos reconocen mi trabajo y lo valoran.					

Anexo N° 2 Ficha de la Validación de la Encuesta

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA DE INVESTIGACIÓN: PLAN DE MEJORAMIENTO DEL CLIMA LABORAL MEDIANTE EL DESARROLLO DE HABILIDADES BLANDAS EN UGEL BONGARA AMAZONAS 2018.

AUTOR: JACQUELINE SALAZAR TORREJÓN

HABILIDADES BLANDAS

CRITERIOS:

(C): CORRECTO – (I): INCORRECTO – (D): DEJAR – (M): MODIFICAR – E: ELIMINAR

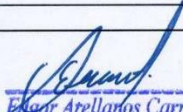
N° Ítems	Presentación		Ortografía, redacción clara y precisa con los ítems.		Congruencia de las variables con los objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones D – M – E
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	X		X		X		X		X		D
2	X		X		X		X		X		D
3	X		X		X		X		X		D
4	X		X		X		X		X		D
5	X		X		X		X		X		D
6	X		X		X		X		X		D
7	X		X		X		X		X		D
8	X		X		X		X		X		D
9	X		X		X		X		X		D
10	X		X		X		X		X		D
11	X		X		X		X		X		D
12	X		X		X		X		X		D
13	X		X		X		X		X		D
14	X		X		X		X		X		D
15	X		X		X		X		X		D
16	X		X		X		X		X		D

Fecha: 25/11/2018

EVALUADOR : EDGAR ARELLANOS CARRION
 Profesión : LIC. EN ADMINISTRACIÓN
 Centro Laboral : FONCODES - CHACHAPOYAS
 Especialista en el área de : LIQUIDACION DE PROYETOS

OBSERVACIONES:

SUGERENCIAS:


 Edgar Arellanos Carrion
 LIC. ADM.
 FIRMA DEL EVALUADOR

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA DE INVESTIGACIÓN: PLAN DE MEJORAMIENTO DEL CLIMA LABORAL MEDIANTE EL DESARROLLO DE HABILIDADES BLANDAS EN UGEL BONGARÁ AMAZONAS 2018.

AUTOR: JACQUELINE SALAZAR TORREJÓN

CLIMA LABORAL

CRITERIOS:

(C): CORRECTO - (I): INCORRECTO - (D): DEJAR - (M): MODIFICAR - E: ELIMINAR

N° ítems	Presentación		Ortografía, redacción clara y precisa con los ítems.		Congruencia de las variables con los objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones D - M - E
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	X		X		X		X		X		D
2	X		X		X		X		X		D
3	X		X		X		X		X		D
4	X		X		X		X		X		D
5	X		X		X		X		X		D
6	X		X		X		X		X		D
7	X		X		X		X		X		D
8	X		X		X		X		X		D
9	X		X		X		X		X		D
10	X		X		X		X		X		D
11	X		X		X		X		X		D
12	X		X		X		X		X		D
13	X		X		X		X		X		D

Fecha: 25/11/2018

EVALUADOR

: DYCK MUÑOZ ZUMAETA

Profesión

: LIC. EN ADMINISTRACION

Centro Laboral

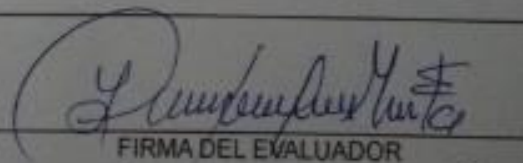
: DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION AMAZONAS

Especialista en el área de

: OFICINA DE CONTROL INTERNO - OCI

OBSERVACIONES:

SUGERENCIAS:



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI: 72680206

Anexo N° 4

Plan de Intervención

PROGRAMA DE INTERVENCIÓN

FUNDAMENTACIÓN:

Es importante conocer el gran impacto que generan el clima laboral y las habilidades blandas dentro de las empresas por ello es que hoy en día las empresas están siempre atentas dentro del mercado, haciendo mejoras en sus recursos, también han identificado la importancia que tiene el fortalecimiento del recurso humano, consideran una herramienta de ventaja competitiva, para mantener un nivel de calidad del clima laboral.

Sin duda, vivimos en un mundo cada vez más interconectado e interdependiente y las competencias blandas se consideran cada vez más importantes en el ámbito laboral. Para cada posición y para formar parte de un determinado grupo de trabajo se necesitan personas que tengan habilidades de todo tipo. En lo laboral, se aplican en la capacidad para interactuar efectivamente con colegas y clientes y son complementarias a las habilidades llamadas “duras”, que son las exigencias profesionales de conocimiento técnico y capacidad para realizar una determinada tarea. Las capacidades blandas deben estar presentes en cualquier persona con fuertes habilidades técnicas: ambas deben integrarse y no oponerse.

Es por ello que se ha implementado un programa de intervención en la Dirección Regional de Educación Amazonas, con la finalidad de desarrollar y fortalecer el aprendizaje de las habilidades blandas esperando como resultado una combinación de habilidades sociales, de comunicación, de forma de ser, de acercamiento a los demás, entre otras, que hacen a una persona dada a relacionarse y comunicarse de manera efectiva con otros ya que es un componente muy apreciado en la actualidad, pues posibilita el buen funcionamiento de las instituciones y de los equipos de trabajo.

Con esta intervención se busca maximizar el activo más valioso: las personas, fomentar el desarrollo y fortalecimiento de las habilidades blandas para obtener un óptimo clima laboral de la Dirección Regional de Educación Amazonas.

OBJETIVOS:

1. Brindar a los colaboradores una serie de herramientas para que puedan reconocer y mejorar sus propias habilidades que les permita mejorar su desempeño en el centro de trabajo.
2. Potenciar los recursos personales y conseguir establecer relaciones interpersonales gratificantes.
3. Aprender a ser asertivos.
4. Aprender habilidades para relacionarse con los demás.
5. Promover la capacidad para resolver los conflictos de la vida diaria fomentar la creatividad.
6. Impulsar el mejoramiento de sistemas de comunicación internos.
7. Adquirir o aumentar la autoestima, así como mejorar el bienestar psicológico en general.
8. Estimular la motivación, implicación, disfrute y satisfacción con el trabajo.
9. Mejoran las relaciones interpersonales y el nivel socio-afectivo de los colaboradores.

MATRIZ DE PLAN DE MEJORA

Variable	Indicadores	Ítem de OV	Resultados esperados	Acciones	Fecha	Responsable
Habilidades Blandas (V.I)	1. Control de emociones. 2. Dedicación personal	1, 6, 7,9, 10, 11	1. Lograr la reflexión de los participantes en el manejo de emociones. 2. Sensibilización de la importancia de manejar nuestras emociones que permita manejar los conflictos del día a día.	1. Taller: "Inteligencia emocional"	29/09	Jacqueline Salazar Torrejón
	3. Tolerancia. 4. Capacidad de confianza 5. Trabajo mutuo	3, 5, 8, 9, 10, 12, 13	3. Personas que logren establecer relaciones interpersonales de confianza. 4. Seguridad en sí mismos y respeto con los compañeros de trabajo.	2. Taller " Confianza y respeto en el trabajo"	11/10	Jacqueline Salazar Torrejón
	6. Toma de decisiones 7. Liderazgo en equipo e individual 8. Compromiso con la organización	4, 12, 15, 16, 14	5. Lograr capacidad de liderazgo democrático manteniendo un clima laboral adecuado.	3. Taller "Como ser un buen lider, Técnicas de liderazgo"	30/10	Jacqueline Salazar Torrejón
	9. Perseverancia 10. Actitud 11. Compromiso	8, 2, 14	6. Colaboradores con cambio actitudinal personal y de equipo para el logro de resultados sostenibles en el tiempo.	4. Taller "Trabajo en equipo orientado a resultados"	15/11	Jacqueline Salazar Torrejón

Presupuesto del Plan de intervención

Objetivo del Plan de Intervención: Mejorar la participación de los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Amazonas.

Indicador	Actividad/Acción	Descripción del Gasto	Cant.	Unidad de medida	Costo unitario S/	Costo T/U - S/	Rubro Presupues tal	Total S./
1. Control de emociones. 2. Dedicación personal	Se realizara 04 talleres con la participación de los colaboradores de la DREA.	❖ Contratación de un profesional (expositor).	04	UN	400.00	1600.00	servicio	1600.00
3. Tolerancia. 4. Capacidad de confianza 5. Trabajo mutuo		❖ Alquiler de local	04	UN	200.00	800.00	servicio	800.00
6. Toma de decisiones 7. Liderazgo en equipo e individual 8. Compromiso con la organización		❖ Refrigerio	04	UN	180.00	720.00	servicio	720.00
		❖ Lapiceros	100	UN	1.00	100.00	bien	100.00
		❖ Papelotes	20	UN	0.5	10.00	bien	10.00
9. Perseverancia 10. Actitud 11. Compromiso		❖ Plumones.	60	UN	2.5	150.00	bien	150.00
TOTAL								S/ 3 380.00

Tablas Estadísticas Variable Independiente

Tabla N° 3

Suelo descontrolarme emocionalmente en el trabajo

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Valido
Casi siempre	6	15%
A veces	25	63%
Casi Nunca	9	23%
TOTAL	40	100%

Fuente: elaboración propia

Tabla N°4

Controlo situaciones de estrés en el trabajo

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Valido
A veces	12	30%
Casi nunca	24	60%
Nunca	4	10%
TOTAL	40	100%

Fuente: elaboración propia

Tabla N°5

Soy tolerante ante cualquier situación que se de en el trabajo

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Valido
Casi siempre	6	15%
A veces	20	50%
Casi Nunca	14	35%
TOTAL	40	100%

Fuente: elaboración propia

Tabla N°6

Soluciono dificultades inesperadas de manera muy efectiva

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Valido
Casi siempre	1	3%
A veces	16	40%
Casi nunca	23	58%
TOTAL	40	100%

Fuente: elaboración propia

Tabla N°7

Constantemente tengo una buena actitud

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Valido
Casi siempre	23	58%
A veces	17	43%
TOTAL	40	100%

*Fuente: elaboración propia***Tabla N°8**

Me gusta mostrarme feliz ante mis compañeros del trabajo

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Valido
Casi siempre	4	10%
A veces	21	53%
Casi nunca	15	38%
TOTAL	40	100%

*Fuente: elaboración propia***Tabla N° 9**

Me siento orgulloso de trabajar en la institución en la cual trabajo.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Valido
Casi siempre	20	50%
A veces	19	48%
Casi nunca	1	3%
TOTAL	40	100%

*Fuente: elaboración propia***Tabla N°10**

Soy perseverante en el trabajo que se me encarga.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Valido
Casi siempre	23	58%
A veces	16	40%
Nunca	1	3%
TOTAL	40	100%

Fuente: elaboración propia

Tabla N°11

Me muestro amigable para dar la confianza suficiente a mis compañeros

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Valido
A veces	18	45%
Casi nunca	21	53%
Nunca	1	3%
TOTAL	40	100%

Fuente: elaboración propia

Tabla N°12

Desarrollo acciones que favorecen el respeto, la promoción y la educación en la institución donde trabajo.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Valido
A veces	21	53%
Casi Nunca	18	45%
Nunca	1	3%
TOTAL	40	100%

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 13

Me gusta cumplir con las tareas que me dan con tiempo.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Valido
Casi siempre	9	23%
A veces	13	33%
Nunca	18	45%
TOTAL	40	100%

Fuente: elaboración propia

Tabla N°14

Estoy siempre atento y dispuesto a apoyar en lo que pueda.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Valido
Casi siempre	16	40%
A veces	22	55%
Nunca	2	5%
TOTAL	40	100%

Fuente: elaboración propia

Tabla N°15**Me gusta trabajar en equipo porque es más fácil llegar a los objetivos.**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Valido
Casi siempre	4	10%
A veces	13	33%
Casi nunca	23	58%
TOTAL	40	100%

*Fuente: elaboración propia***Tabla N°16****Estoy comprometida con el desarrollo de la institución.**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Valido
Casi siempre	10	25%
A veces	25	63%
Casi Nunca	5	13%
TOTAL	40	100%

*Fuente: elaboración propia***Tabla N° 17****Me gusta enseñar a mis compañeros que tienen alguna dificultad del trabajo.**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Valido
Casi siempre	2	5%
A veces	25	63%
Casi Nunca	13	33%
TOTAL	40	100%

*Fuente: elaboración propia***Variable Dependiente****Tabla N°18****Considera usted que los trabajadores de la UGEL Bongará, toman decisiones de manera independiente**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Valido
Casi siempre	13	33%
A veces	15	38%
Casi nunca	8	20%
Nunca	4	10%
TOTAL	40	100%

Fuente: elaboración propia

Tabla N°19

Cree usted que los colaboradores son capaces de solucionar problemas sin esperar la ayuda de un superior.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Valido
Casi siempre	4	10%
A veces	14	35%
Casi nunca	22	55%
TOTAL	40	100%

Fuente: elaboración propia

Tabla N°20

La UGEL Bongará ofrece actividades de motivación para los trabajadores.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Valido
A veces	7	18%
Casi nunca	15	38%
Nunca	18	45%
TOTAL	40	100%

Fuente: elaboración propia

Tabla N°21

La UGEL Bongará reconoce y felicita el buen trabajo que realizan sus colaboradores.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Valido
A veces	15	38%
Casi nunca	22	55%
Nunca	3	8%
TOTAL	40	100%

Fuente: elaboración propia

Tabla N°22

Considera que existe compañerismo entre los colaboradores de la UGEL Bongará.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Valido
A veces	20	50%
Casi nunca	18	45%
Nunca	2	5%
TOTAL	40	100%

Fuente: elaboración propia

Tabla N°23

Cree usted que existe un buen liderazgo en la UGEL Bongará.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Valido
A veces	21	53%
Casi nunca	16	40%
Nunca	3	8%
TOTAL	40	100%

Fuente: elaboración propia

Tabla N°24

Con frecuencia realizan actividades para mejorar las relaciones laborales

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Valido
A veces	18	45%
Casi nunca	19	48%
Nunca	3	8%
TOTAL	40	100%

Fuente: elaboración propia

Tabla N°25

La UGEL Bongará comunica sus políticas y normas a sus trabajadores.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Valido
A veces	20	50%
Casi nunca	17	43%
Nunca	3	8%
TOTAL	40	100%

Fuente: elaboración propia

Tabla N°26

Considera que las normas y políticas son transparentes y equitativas en la institución.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Valido
A veces	11	28%
Casi nunca	23	58%
Nunca	6	15%
TOTAL	40	100%

Fuente: elaboración propia

Tabla N°27

Existe un plan para lograr los objetivos de la institución.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Valido
A veces	19	48%
Casi nunca	10	25%
Nunca	11	28%
TOTAL	40	100%

Fuente: elaboración propia

Anexo N° 5

Evidencias del Plan de Intervención

Iniciando el plan de intervención realizado en la UGEL Bongará



Foto N°2. Explicando el Plan de Intervención



Fotos tomadas por Víctor Torres Gallardo (apoyo)

El profesional encargado Psicólogo Jimmy Torrejón realizando el Taller: Trabajo en equipo orientado a resultados.



Foto N°3. El profesional explicando el tema



Fotos tomadas por Víctor Torres Gallardo (apoyo).

Dinámicas con la participación de los trabajadores de la UGEL



Fotos tomadas por Víctor Torres Gallardo (apoyo).


ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, **Sonia Magali Núñez Puse**, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Chiclayo, revisora de la tesis titulada **“PLAN DE MEJORAMIENTO DEL CLIMA LABORAL MEDIANTE EL DESARROLLO DE HABILIDADES BLANDAS DE UGEL BONGARÁ-AMAZONAS 2018”**, de la estudiante **Jacqueline Salazar Torrejón**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **12%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha.....31...de octubre...del 2019.....


Mg. Sonia Magali Núñez Puse
ASESORA EMPRESARIAL
LIC. EN ADM. DE EMPRESAS

Mg. Sonia Magali Núñez Puse

16788327

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	-----------------------	--------	---------------------------------

REPORTE TURNITIN

Plan De Mejoramiento Del Clima Laboral Mediante El Desarrollo De Habilidades Blandas De Ugel Bongará Amazonas 2018

INFORME DE ORIGINALIDAD

12%	8%	1%	9%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	4%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.ulvr.edu.ec Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.unapiquitos.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1%

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LA TESIS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

SALAZAR TORREJON JACQUELINE
D.N.I. : 10158999
Domicilio : J.R. LA MERCED N° 924
Teléfono : Fijo : Móvil :
E-mail : salazar.uci@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela : ADMINISTRACION
Carrera : ADMINISTRACION
Título : LICENCIADA EN ADMINISTRACION

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :
Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

SALAZAR TORREJON JACQUELINE

Título de la tesis:

"PLAN DE MEJORAMIENTO DEL CLIMA LABORAL MEDIANTE EL DESARROLLO DE HABILIDADES Blandas DE UGEL BONGARÁ-AMAZONAS 2018"

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha : 25/11/19

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

E.P. DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

SHIAZAR TORREJON JACQUELINE

INFORME TÍTULADO:

PLAN DE MEJORAMIENTO DEL CLIMA LABORAL MEDIANTE EL

DESARROLLO DE HABILIDADES BLANDAS DE UGEL BONGARA-AMAZONAS 2018"

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 05 DE NOVIEMBRE DEL 2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADA POR MAYORÍA

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO


Mg. Marco Antonio Carrasco Chávez
COORDINADOR ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN