

FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de **INGENIERÍA INDUSTRIAL**

“IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE LAS
5C Y SU RELACIÓN CON EL CLIMA LABORAL
EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA
COMERCIALIZADORA DE
ELECTRODOMÉSTICOS, EN EL AÑO 2023”

Tesis para optar el título profesional de:

Ingeniera Industrial

Autor:

Jazmin Carolina Heras Rojas

Asesor:

Mg. Lic. Darwin Dean Duran Janampa

<https://orcid.org/0000-0001-7680-613X>

Trujillo - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Enrique Martin Avendaño Delgado	18087740
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Mario Alberto Alfaro Cabello	07752467
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Napoleón Jauregui Nongrados	32853299
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD

Implementación de la Estrategia de las 5C para la mejora del Clima Laboral en los trabajadores de una empresa comercializadora de electrodomésticos, Perú, 2023

ORIGINALITY REPORT

19% SIMILARITY INDEX	20% INTERNET SOURCES	4% PUBLICATIONS	8% STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------	-----------------------------

PRIMARY SOURCES

1	www.revistages.com Internet Source	4%
2	cybertesis.unmsm.edu.pe Internet Source	3%
3	repositorio.uss.edu.pe Internet Source	2%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Student Paper	2%
5	dspace.uazuay.edu.ec Internet Source	2%
6	core.ac.uk Internet Source	2%
7	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Ecuador - PUCE Student Paper	2%
8	repositorio.ucsp.edu.pe Internet Source	2%

DEDICATORIA

“Mi tesis la dedico con mucho cariño a mis padres por su sacrificio y esfuerzo que me brindaron para obtener una carrera profesional, a mis hermanos por creer en mi capacidad de salir adelante, a mi hijo por ser mi mayor motivo para cumplir mis sueños junto a él y a todas aquellas personas que estuvieron apoyándome y fomentando en mí el deseo de superación y de triunfo en la vida”

AGRADECIMIENTO

“A nuestro Padre Celestial quien ha forjado mi destino y me ha dirigido por el camino correcto. A la Universidad por las enseñanzas aprendidas a lo largo del tiempo. A los maestros que brindaron el soporte adecuado en este proceso de formación”

Tabla de contenido

Jurado evaluador	2
Informe de similitud	3
DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO.....	5
TABLA DE CONTENIDO.....	6
ÍNDICE DE TABLAS.....	7
ÍNDICE DE FIGURAS.....	9
RESUMEN.....	10
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	11
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA.....	40
CAPÍTULO III: RESULTADOS.....	49
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	95
REFERENCIAS.....	101
ANEXOS.....	108

Índice de tablas

Tabla 1. Distribución de Ítems	28
Tabla 2. Población de colaboradores	40
Tabla 3. Alfa de Cronbach.....	42
Tabla 4. Diagrama de Análisis de Procesos inicial	50
Tabla 5. Diagrama de Gantt.....	53
Tabla 6. Diagrama de Análisis de Procesos mejora	54
Tabla 7. Valores de la Estrategia de las 5C a Enero 2023.....	55
Tabla 8. Puntuación de la estrategia de las 5C a Enero 2023.....	56
Tabla 9. Valores del Clima Laboral a Enero 2023	57
Tabla 10. Puntuación del Clima Laboral a Enero 2023.....	57
Tabla 11. Niveles y rangos de las dimensiones de la variable la Estrategia de las 5C.....	59
Tabla 12. Niveles y rangos de la variable la Estrategia de las 5C.....	59
Tabla 13. Niveles y rangos de las dimensiones de la variable Clima Laboral	59
Tabla 14. Niveles y rangos de la variable Clima Laboral	60
Tabla 15. Frecuencia de la Dimensión Complementariedad.....	60
Tabla 16. Frecuencia de la Dimensión Coordinación.....	61
Tabla 17. Frecuencia de la Dimensión Comunicación	62
Tabla 18. Frecuencia de la Dimensión Confianza.....	63
Tabla 19. Frecuencia de la Dimensión Compromiso	64
Tabla 20. Frecuencia de la Dimensión Relaciones Interpersonales	66
Tabla 21. Frecuencia de la Dimensión Estilo de Dirección	67
Tabla 22. Frecuencia de la Dimensión Retribución	68
Tabla 23. Frecuencia de la Dimensión Sentido de Pertenencia.....	69
Tabla 24. Frecuencia de la Dimensión Disponibilidad de Recursos	70

Tabla 25. Frecuencia de la Dimensión Estabilidad	71
Tabla 26. Frecuencia de la Dimensión Claridad y Coherencia en la Dirección	72
Tabla 27. Frecuencia de la Dimensión Valores Colectivo	73
Tabla 28. Valores de las variables la Estrategia de las 5C y Clima Laboral	74
Tabla 29. Tabulación cruzada de las variables la Estrategia de las 5C y Clima Laboral	75
Tabla 30. Valores de la Dimensión Complementariedad y la variable Clima Laboral.....	78
Tabla 31. Prueba de Rho de Spearman relación entre la Dimensión Complementariedad y la variable Clima Laboral	79
Tabla 32. Valores de la Dimensión Coordinación y la variable Clima Laboral.....	81
Tabla 33. Prueba de Rho de Spearman relación entre la Dimensión Coordinación y la variable Clima Laboral	82
Tabla 34. Valores de la Dimensión Comunicación y la variable Clima Laboral	84
Tabla 35. Prueba de Rho de Spearman relación entre la Dimensión Comunicación y la variable Clima Laboral	85
Tabla 36. Valores de la Dimensión Confianza y la variable Clima Laboral.....	87
Tabla 37. Prueba de Rho de Spearman relación entre la Dimensión Confianza y la variable Clima Laboral.....	88
Tabla 38. Valores de la Dimensión Compromiso y la variable Clima Laboral.....	90
Tabla 39. Prueba de Rho de Spearman relación entre la Dimensión Compromiso y la variable Clima Laboral.....	91
Tabla 40. Valores de las variables la Estrategia de las 5C y Clima Laboral	93
Tabla 41. Prueba de Rho de Spearman relación entre las variables la Estrategia de las 5C y Clima Laboral.....	94

Índice de figuras

Figura 1. Encuadre de la Sociedad o Economía del Conocimiento.....	25
Figura 2. Diagrama de Ishikawa.....	33
Figura 3. Diseño no experimental - transversal.....	39
Figura 4. Estrategia de las 5C.....	42
Figura 5. Dimensión Complementariedad.....	53
Figura 6. Dimensión Coordinación.	54
Figura 7. Dimensión Comunicación.....	55
Figura 8. Dimensión Confianza.....	56
Figura 9. Dimensión Compromiso	57
Figura 10. Dimensión Relaciones Interpersonales	59
Figura 11. Dimensión Estilo de Dirección	60
Figura 12. Dimensión Retribución	61
Figura 13. Dimensión Sentido de Pertenencia	62
Figura 14. Dimensión Disponibilidad de Recursos.....	63
Figura 15. Dimensión Estabilidad	64
Figura 16. Dimensión Claridad y Coherencia en la Dirección.....	65
Figura 17. Dimensión Valores Colectivos.....	66
Figura 18. Relación entre la Estrategia de las 5C y Clima Laboral.....	68

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulada “Implementación de la Estrategia de las 5C y su relación con el Clima Laboral en los trabajadores de una empresa comercializadora de electrodomésticos, en el año 2023”, tiene como objetivo principal, determinar cómo la implementación de la Estrategia 5C se relaciona con el Clima Laboral en los trabajadores de una empresa comercializadora de electrodomésticos, en el año 2023.

Esta investigación corresponde a un diseño de investigación no experimental – transversal. Se aplicó la encuesta como técnica de recolección de datos. La muestra estuvo constituida por 18 trabajadores de una empresa comercializadora de electrodomésticos. Se aplicaron dos cuestionarios validados por profesionales expertos en el tema de investigación, la confiabilidad se obtuvo con el alfa de Cronbach, los resultados fueron procesados mediante el software SPSS versión 22.

De los resultados obtenidos se logró concluir que la implementación de la Estrategia 5C y su relación con el Clima Laboral en los trabajadores de una empresa comercializadora de electrodomésticos, en el año 2023, hecho que se pudo evidenciar con la prueba estadística de Rho de Spearman, con un nivel de confianza del 95%, estableciéndose que la variable Estrategia 5C se relaciona de manera positiva; es decir, de forma directamente proporcional con el Clima Laboral, con una fuerza de correlación del 0,676.

PALABRAS CLAVES: Estrategia 5C, Clima Laboral, Implementación.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Mundialmente existen deficiencias de gestión en grandes, medianas y pequeñas empresas que aquejan a problemas éticos y sociales, una problemática es el clima laboral en los sectores de trabajo, es uno de los más descuidados que provoca un mayor impacto en las empresas, ya que no cuentan con un diagnóstico para analizar la apreciación que tienen los colaboradores sobre la empresa en cuestión a sus compañeros de trabajo, actividades que desempeñan, jefes inmediatos y el lugar donde trabajan. Olaz, Á. (2013) vincula al clima laboral con el bienestar o agrado que tiene un trabajador en su empleo, el cual tiene que ver con el sentimiento compartido con los empleados de una misma empresa.

Además, López, C. (2020) nos comenta que el 85% de las empresas en Latinoamérica trabajan en un clima laboral tóxico, teniendo 5 señales con las que podemos detectarlo no teniendo las condiciones adecuadas de trabajo y predominando el estrés: (1) Poca protección al empleado, no cuentan con planes de carrera o desarrollo para el trabajador, cuentan con una deficiente capacitación, no existen posibilidades de ascenso, los líderes tienen intereses propios, tienen reglas que no respetan. (2) Ante los problemas, se buscan culpables mas no soluciones; además, no generan acciones preventivas para que no se vuelva a repetir. (3) Personas no capacitadas obtienen ascensos, llegan a obtener puestos directivos sin ganárselos. (4) Existen rumores y chismes, comentan sobre historias de vida personales, en ocasiones hablando de sus vidas amorosas y sus valores. (5) Existe el Moobing, que es el acoso laboral, afectando a hombres y mujeres, presentándose con amenazas verbales escritas o telefónicas, ignorando la presencia del trabajador, desacreditando la reputación laboral y denigrando sus esfuerzos.

En el Perú, en el sector comercialización de electrodomésticos se ve reflejado un mal clima laboral, siendo un grupo elementos que inciden en el desempeño de sus labores, el cual es responsabilidad de las empresas que todo marche bien para obtener buenos resultados. Debido al estrés por tener más ventas y a las metas muy altas que plantean las empresas, los líderes no tienen un buen trato con sus empleados, creen que la forma en la que se dirigen y la manera en la que solicitan hacer algo es la correcta, confunden el compromiso que se tiene con la empresa pidiendo quedarse más tiempo trabajando, incluso llevando carga laboral a sus hogares. Según Enríquez, M. y Calderón, J. (2017) nos manifiesta que el ambiente laboral o clima laboral ha permanecido todo el tiempo como un aspecto importante en las empresas, indistintamente de la naturaleza de sus actividades, puesto que, por medio de una evaluación, establece su impacto en la culminación de sus metas que se trazan los trabajadores y de la misma forma la organización u empresa.

Una empresa comercializadora de electrodomésticos se encarga de controlar toda actividad de venta directa de un producto al contado o al crédito con fines de lucro entre un vendedor y el consumidor final; además, inspeccionar que el electrodoméstico llegue con un tiempo adecuado y en buen estado a su punto final, esto puede ocasionar que los trabajadores tengan un mal clima laboral por las condiciones en las que se trabaja. Bordas, M. (2016) vincula al mercado con los individuos, las organizaciones están integradas por personas, debido a que son ellas las que hacen a cada organización; ya que, sin sus habilidades, sin sus potenciales, sin sus aptitudes y sin su profesionalismo es insostenible que las empresas de esta nueva generación puedan marchar de manera adecuada.

Las empresas de producción y servicios enfrentan problemas que afectan a la rentabilidad y productividad de la misma; asimismo, las empresas comercializadoras de

electrodomésticos tienen deficiencia en presentar estrategias de gestión empresarial, no cuentan con una gestión estratégica del clima laboral, este es un problema trascendental que traerá como consecuencia aumento de estrés de los trabajadores, conflictos en el trabajo tienen, malos entendidos entre los compañeros, trabajar mucho más tiempo de lo debido, es por ello que en la actualidad existe mucha rotación de personal actitudes negativas e incumplimiento en el centro de trabajo; además, desconocen métodos o estrategias para mejorar la problemática. En este estudio se aportará una implementación de la Estrategia de las 5C: Comunicación, coordinación, complementariedad, confianza y compromiso, la aplicación de talleres de autoestima y confianza, propuesta de charlas de escucha activa, que servirá como refuerzo del clima laboral dentro de la empresa. Según Rodrigo, M. (2021) quien implementó esta Estrategia con la finalidad de aumentar la productividad en los empleados del Instituto Isa Chiclayo EIRL, manifestando que realizan sus funciones mejor y además trabajan en equipo.

1.1.1. ANTECEDENTES

A nivel Nacional:

Cajavilca, J. (2019) realizó una investigación titulada: “CLIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS”. El objetivo general del estudio fue determinar la relación entre el clima laboral y la satisfacción del personal de una empresa de servicios. La muestra estuvo constituida por 100 trabajadores, 89 colaboradores del área de operaciones compuesta por los cargos de atención al cliente, barista, líder de tienda y 11 colaboradores del área administrativa compuestas por recursos humanos, logística y planillas. El diseño que se utilizó fue descriptivo correlacional. El

instrumento que se usó fue el formulario del Clima laboral propuesto por Lit. & String. en el año 1986 con el fin de identificar lo que piensas los trabajadores con relación a su ambiente de trabajo y la Escala de satisfacción de W. C. & W. diseñada en 1979 bajo la teoría de Herzberg, indicando que afectan dos factores a la satisfacción laboral. Y los resultados obtenidos han sido que no existen diferencias entre el clima organizacional de los trabajadores que tienen entre 19 a 24 con los colaboradores que tienen de 25 a 59 años. Así mismo, en el constructo de satisfacción laboral entre estos dos grupos de edades, no se encontraron diferencias. Y con relación al constructo área, se encontró que existe diferencias entre el clima laboral del área administrativa y operativa, y de la misma manera se encontró diferencias en la variable satisfacción con relación a estas dos áreas.

Espinoza, J. y Rodríguez, L. (2017) realizaron un estudio titulado: “PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL ÁREA DEL TALENTO HUMANO COMO MEJORA DEL CLIMA LABORAL EXISTENTE EN LA EMPRESA DIMACO S.A.C., AREQUIPA 2017”. El objetivo general del estudio fue proponer un plan de implementación del Área del Talento Humano como mejora del Clima Laboral existente en la empresa DIMACO S.A.C, Arequipa 2017. La muestra estuvo constituida por 39 trabajadores, 35 pertenecientes a la tienda principal y 4 pertenecientes a la sucursal, se contó con la totalidad de los mismos para obtener resultados más precisos al momento de aplicar los instrumentos de investigación. El diseño que se utilizó fue descriptivo y explicativo, ya que el primero, permitirá describir detalladamente y entender mejor de que trata las variables, área del talento humano y clima laboral. Y el segundo, nos permitirá responder sobre las causas del problema, explicar porque ocurre y porque se relacionan las variables mencionadas anteriormente. Los

instrumentos que se usaron fueron la entrevista, encuesta y observación del comportamiento, conducta y realización de actividades del personal de la empresa. Y los resultados obtenidos han sido que el desarrollo de técnicas de gestión, la elaboración de las funciones y responsabilidades del Jefe del área del talento humano, una reestructuración del manual de funciones, capacitaciones internas y externas, rediseño de las condiciones físicas, la evaluación económica y del personal para ocupar nuevos puestos de trabajo, el uso adecuado de las herramientas para la selección y evaluación del personal, la mejora del proceso de selección y contratación de personal, la reestructuración del sistema de comisiones, y para todas estas actividades, un cronograma de ejecución de las tareas a realizar según orden de importancia, una tabla de presupuestos a cinco años y fichas de control de algunas actividades. Con ello se lograría mejorar el clima laboral y por consecuencia la productividad de la empresa, manteniéndose sostenible en el tiempo.

Lobaton, L. (2019) realizó un estudio titulado ““El clima laboral de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2017”. El objetivo general del estudio fue determinar el clima laboral de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito Jesús María, Lima 2017. La muestra estuvo constituida por 80 colaboradores. El diseño que se usó fue no experimental, de nivel descriptivo cuantitativo corte transversal. El instrumento que se utilizó fue una encuesta. Y se concluye que el clima laboral de los colaboradores de una tienda de Supermercados ubicado en el distrito de Jesús María, Lima 2017, es aceptable, ya que tiene casi la $\frac{3}{4}$ partes de satisfacción de sus colaboradores y está muy próximo a lograr un clima laboral adecuado.

Rodrigo, M. (2021) realizó un estudio titulado: “Estrategia 5c para mejorar la productividad en los colaboradores del Instituto ISA Chiclayo EIRL, 2019” en Perú. El objetivo general del estudio fue aplicar Estrategia 5c para mejorar la Productividad en los colaboradores del Instituto Isa Chiclayo EIRL, 2019. La muestra estuvo constituida por 50 trabajadores. El diseño que se utilizó fue pre experimental. El instrumento que se usó fue una encuesta. Y los resultados obtenidos han sido que resultados mostraron que los trabajadores no se ofrecían de manera voluntaria a participar en las actividades, no se apoyaban entre ellos, las capacitaciones se daban de manera eventual. Además, los trabajadores no tenían un dominio adecuado de las tareas que se les asignaban, o al menos eso era lo que ellos creían porque no tenían claras sus tareas y pensaban que no tenían los conocimientos necesarios para cumplir con sus funciones. Por otro lado, se impulsaban entre ellos para participar en las actividades que se daban en la institución y creían no tener el tiempo suficiente para desarrollar sus tareas. Se concluye que por medio de la aplicación de la Estrategia de las 5c se pudo incrementar la productividad de los colaboradores, debido a que desarrollan sus funciones mucho mejor que antes y se relacionaban de manera adecuada por medio del trabajo en equipo.

Pazo, A. (2018) realizó un estudio titulado: “LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA TRANSMISIÓN DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA FERREYROS SUCURSAL AREQUIPA- 2018.”, en Perú. El objetivo general del estudio fue analizar cómo la comunicación interna puede contribuir e influir en la transmisión de la cultura organizacional a los trabajadores de la empresa Ferreyros sucursal Arequipa. La muestra estuvo constituida por 72 trabajadores. El diseño que se utilizó fue descriptivo

simple. El instrumento que se usó fue un cuestionario. Y los resultados obtenidos han sido que el 70.8% de personas encuestadas opinan que el proceso de comunicación se lleva a cabo de forma eficiente, un 16.6% indicó que el proceso de comunicación tiene mucho por mejorar y un 12.5% indicó que considera el proceso de comunicación muy eficiente. En relación a los resultados, la mayoría de los trabajadores opinan que en la empresa Ferreyros se maneja de forma adecuada la comunicación, lo que nos lleva a deducir que la empresa Ferreyros sucursal Arequipa utiliza herramientas comunicacionales adecuadas para llevar el mensaje a su público interno. Además que el 37.5% de trabajadores encuestados considera que se ha utilizado la comunicación interna por medio de la información al personal sobre los mensajes gerenciales, mientras que un 27.7% considera que se ha utilizado la comunicación con el fin de lograr que los trabajadores se identifiquen con la empresa y como resultado tener el compromiso laboral de cada trabajador, un 25% considera que se utilizó la comunicación fortaleciendo los vínculos de los trabajadores y motivando al desarrollo integral del trabajador y un 9.7% considera que no se utiliza la comunicación para facilitar a cada trabajador la información completa de sus funciones y lo que logran estas a favor de la empresa

A nivel internacional:

Ramos, V. y Tejera, E. (2017) realizó un estudio titulado: “ESTUDIO DE RELACIONES ENTRE CULTURA, CLIMA Y FUERZA DE CLIMA LABORAL EN ECUADOR”. El objetivo general del estudio fue elaborar un modelo explicativo de la relación entre cultura y clima laboral en Ecuador, donde se considere el grado de fortaleza del mismo. La muestra estuvo constituida por 832 trabajadores. El diseño que se utilizó fue

cuantitativo de tipo transversal. El instrumento que se utilizó fue un inventario para la ocasión, compuesto por una escala inicial con tres preguntas relacionadas con la percepción del clima del puesto, del grupo y de la organización. Y los resultados obtenidos han sido e indicaron que el clima laboral en Ecuador en términos de fuerza puede considerarse como débil. Es de interés destacar que todas las dimensiones culturales identificadas correlacionaron de forma estadísticamente significativa y positiva con el clima, pero no con la fuerza. A partir de estos resultados, se elaboró un modelo de relaciones entre las variables de estudio con buenos índices de ajuste (CFI = 0.991, GFI = 0.983, RMSEA = 0.059, PCFI = 0.531, $\chi^2 / df = 3.871$). Como principales conclusiones destacamos que, al menos en el contexto de estudio, la variable fuerza va a estar directamente relacionada con el tipo de clima predominante y las acciones que se hagan para mejorarlo. Esto resulta esencial pues al existir un clima débil, van a haber consecuencias tanto al momento de su medición como al momento de tomar decisiones para mejorarlo, debido a que existen percepciones diferentes en cada nivel de análisis del mismo, ya sea individual, grupal y organizacional.

Muñoz, S. (2015) realizó un estudio titulado: ““Estudio de Clima Laboral en la Empresa EMURPLAG EP”. El objetivo general del estudio fue e identificar las fortalezas y debilidades que se generan dentro del ámbito laboral y de acuerdo a las percepciones de clima de cada uno de los colaboradores en sus respectivas áreas de trabajo. La muestra estuvo constituida por 137 empleados de un universo de 156. El instrumento que se utilizó fue la encuesta. Y los resultados obtenidos se pudo identificar aspectos muy relevantes en la organización recolectando los siguientes porcentajes: en estructura organizacional y conflicto se obtiene un 45,20%; en desarrollo un 41,60%; en sistema normativo un 47%; en

comunicación e información 46,60%; en liderazgo y sistemas de recompensas un 48,40% y recursos materiales y equipos con un 47,80% pudiendo deducir que estas dimensiones evidencian un déficit porcentual en cuanto a su efectividad en el ámbito laboral y por consiguiente ocasionan que el nivel de éxito del clima en la Empresa Emurplag Ep. se vea afectada. Por otro lado, existen algunas dimensiones que buscan lograr un equilibrio en el éxito de la empresa teniendo así: identificación con el trabajo

un 70,40%; trabajo en equipo un 58,20%; Motivación con un 54,40%; identificación con la organización 53,20%; sistema de remuneración con un 55,60% y por último con un 61% la dimensión de autonomía.

Pazmiño, J. (2020) realizó un estudio titulado: “Clima Laboral en el sector florícola, del Cantón Latacunga”. El objetivo general del estudio fue desarrollar estrategias para el clima laboral en el sector florícola del cantón Latacunga, por medio de una evaluación de las dimensiones y factores intervinientes. La muestra estuvo constituida por 123 trabajadores. El diseño que se utilizó fue no experimental. El instrumento utilizado fue un cuestionario. Y los resultados obtenidos en la investigación fueron que, las florícolas tienen un clima organizacional inconveniente, pues de las diez dimensiones investigadas, todos los factores han sido calificados como muy bajos de acuerdo a los parámetros de la Encuesta ECO IV; por lo tanto, se planteó la elaboración de un plan de estrategias para el fortalecimiento de cada una de las dimensiones.

Quic, P. y Cardona, M. (2020) realizaron un estudio que se encuentra en el artículo científico: “EL APRENDIZAJE COLABORATIVO EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR”, en Guatemala. El objetivo general del estudio fue evidenciar y determinar las 5Cs (coordinación, comunicación, confianza, colaboración y compromiso) del aprendizaje colaborativo -AC-y el logro de habilidades y aprendizaje en equipos de trabajo. La muestra estuvo constituida por menos de 100 estudiantes de la carrera de contaduría y auditoría de la Extensión Universitaria de San Juan La Laguna del Centro Universitario de Sololá, Cunsol. El diseño que se utilizó fue descriptivo. El instrumento que se usó fue un cuestionario. Y los resultados obtenidos se presenta por separado para su comprensión, pero en la práctica están concatenadas. (1) La coordinación se aborda desde dos puntos de vista, la labor del docente y actividades que se relacionan directamente con los estudiantes. El primero por los requerimientos de la labor docente como parte de su función. El segundo las actividades de los estudiantes, el 85% de ellos al recibir un trabajo en grupo lo primero que hacen es establecer objetivos, pero otra es el estándar de calidad para calificar los trabajos y contribuciones de los miembros, acción que se debe de considerar desde el inicio del trabajo, porque garantiza la calidad del aporte de cada integrante. El 29% de los estudiantes toman acciones de calidad antes de iniciar un trabajo en grupo, el 33% lo realizan en el proceso de la ejecución lo que refleja desorden de las actividades, el 38% establecen condiciones de calidad después del trabajo lo que contradice el principio de coordinación y objetivos claros. El 47% respondió que es entre dos a cinco integrantes por grupos. (2) La comunicación es sin duda el engranaje que mueve todos los otros elementos de las 5Cs del trabajo en equipo y del AC. Las actividades que involucran a dos o más integrantes establece comunicación y en el proceso se encuentra el emisor, receptor, canal, código,

descodificación y ruidos, según la experiencia de los encuestados en los trabajos en grupos se refleja el 25% de integrantes, que no logran comunicarse, el aprendizaje del porcentaje anterior es mínimo, de la misma proporción que los estudiantes se comunican aumentan las posibilidades del aprendizaje. En este sentido el indicador aun no es aceptable, las condiciones óptimas es alcanzar el 100%, para que se implemente correctamente el aprendizaje colaborativo y equipos de trabajo. (3) El aporte y la colaboración es la esencia del AC porque en el compartir está la riqueza del aprendizaje. Al preguntarles de la participación de los integrantes en cada sesión o reunión de trabajo, el 69% manifiesta que la participación más frecuente es de tres de un total de cuatro integrantes, en algunos casos dos décadas cuatro integrantes. Este dato es preocupante, dado que solo el 14% indican que según su experiencia logran reunirse todos. (4) Lo que se espera de cada integrante es que cumpla con sus compromisos y los acuerdos al que han llegado desde el inicio del trabajo, el 86% tienen bien definidas las responsabilidades contraídas. Al preguntarles del aporte y su impacto que tiene el resultado final, el 94% dijo que es de beneficio. (5) La confianza, la quinta C del Aprendizaje colaborativo y característica de los equipos de trabajos. Los resultados obtenidos evidencian que se lesiona seriamente esta cualidad. Solo el 21% de los censados, todos los integrantes terminan el trabajo, se evidencia la comprensión del compromiso por el 56% como se analizó en el apartado anterior. La confianza es intangible sentimiento que afecta las relaciones interpersonales de los que integran un grupo de trabajo y se materializa en acciones.

Mullo, V. (2022) realizó un estudio titulado: “La comunicación organizacional y clima laboral en la empresa Sunflower de la ciudad de Quito”. El objetivo general del estudio

fue determinar si la comunicación organizacional incide en el clima laboral. La muestra estuvo constituida por 28 trabajadores. El diseño que se utilizó fue no experimental, transversal y correlacional. El instrumento que se usó fue un cuestionario. Y como conclusión se obtuvo que la comunicación organizacional si incide en el clima laboral, este resultado se dio a través de la aplicación de la correlación R Pearson con una puntuación de 0,5+ que indica que hay una correlación positiva moderada fuerte.

1.1.2. DEFINICIONES CONCEPTUALES

Complementariedad, Coordinación, Comunicación, Confianza y Compromiso (5C)

Según Hernández, R. (2022) nos dice que las 5C es un modelo que se emplea para reforzar el trabajo colaborativo. Las 5C del trabajo en equipo son clave para un resultado exitoso: comunicación, coordinación, complementariedad, confianza y compromiso. Entre sus ventajas cabe señalar el aumento de la motivación, la mejora en el rendimiento y la calidad de productos y servicio, al igual que la disminución de conflictos y deserción.

Además, Gómez, J. (2019) nos dice que las empresas intentan buscar diversas maneras de hacer que exista el trabajo en equipo y resulte beneficioso estar unidos, ya que esto conlleva a ser más eficaces a la hora de realizar sus labores. En este caso, la implementación de las 5C del trabajo en equipo es una manera eficaz de conseguir tener un equipo consistente.

Según Gómez, J., Pérez, M. y Corral, E. (2009) nos dice que en las empresas es fundamental realizar las labores en conjunto basándose en las 5C; es decir, el trabajo que se realiza en una empresa no se puede hacer de manera individual o independiente, el éxito va a requerir siempre de un trabajo en conjunto entre los miembros de una empresa. Además, distingue dos conceptos: Equipo de trabajo, número limitado de personas que presentan habilidades y competencias para cumplir con los objetivos; y el trabajo en equipo, es un conjunto de estrategias que se utilizan en equipo para lograr sus metas.

Dimensiones de la Estrategia 5C

Según Benitez, M. (2022) nos dice que el personal que posee una empresa, es la fuerza motriz de toda empresa u organización. Es por eso que, mencionado proverbio “La unión hace la fuerza” es muy utilizado en diversas organizaciones. Si una empresa quiere trabajar se necesita tener las 5C del trabajo en equipo. Teniendo como dimensiones lo siguiente: a) Complementariedad: Un grupo funciona cuando cada individuo es experto en un campo determinado, que los integrantes del grupo tengan habilidades y calificaciones diversas y heterogéneas es enriquecedor para todos; b) Coordinación: Para ello, es imperativo comprender cuáles son los objetivos comunes e individuales. Cada grupo de trabajo debe tener un líder responsable de liderar la empresa y coordinar la implementación del proyecto; c) Comunicación: Es fundamental contar con un emisor empático, una expresión clara y un receptor que escuche intensamente, para que las diferentes acciones individuales se coordinen y ninguna acción aislada lleve al fracaso. d) Confianza: Para desarrollar el resto de las "C", la confianza es esencial porque todo lo demás se construye a base de esta “C”. Primero debemos creer en nosotros mismos, creer en cada miembro del

equipo y creer en la realización de los objetivos de nuestro equipo; e) Compromiso: Todo miembro del grupo tiene que sacar lo mejor de sí mismo y darlo todo para sacar adelante el proyecto.

Según Gómez, J., Pérez, M. y Corral, E. (2009) nos dice que cada profesional debe tener claro las tareas de cada miembro para no interferir en el trabajo del compañero y así rentabilizar tiempo. Las 5C del trabajo en equipo, son las siguientes: a) Complementariedad: Cada miembro conoce sus funciones necesarias que permiten lograr un trabajo común; b) Coordinación: Los integrantes de una empresa deben estar sumamente organizados y coordinados; c) Comunicación: Los miembros de una empresa deben tener una comunicación abierta para coordinar todo tipo de temas; d) Confianza: Confiar en la labor que está haciendo el compañero para tener el éxito en equipo; e) Compromiso. Los miembros de la empresa deben dar todo de sí mismo para que las cosas marchen bien.

CLIMA LABORAL

Según Gan, F. y Triginé, J. (2012) nos dice que desde mucho tiempo el ambiente laboral conocido también como clima laboral es de gran importancia en cada empresa u organización, debido a que es visible que un clima laboral desfavorable es impedimento para el cumplimiento de los objetivos empresariales, ocurre lo contrario con un buen clima laboral que facilita el cumplimiento de los logros y éxito en las empresas.

Según Bordas, M. (2016) nos dice que el clima laboral es la apreciación cuánto tienen las personas en el ambiente laboral donde desarrollan sus actividades, esto se puede gestionar en el tiempo averiguando cuales son los aspectos de la vida laboral las cuales afectan su satisfacción y compromiso con la organización.

Bordas, M. (2016) presenta gráficamente el encuadre un marco que ahonda en el papel de la dirección estratégica empresarial en la llamada sociedad o economía del conocimiento, y cómo, a través de su teoría de los recursos y las capacidades, se centra específicamente en la gestión de activos intangibles o capital intelectual (incluido el capital humano, capital relacional y capital estructural), la gestión estratégica del clima laboral es un aspecto clave del enfoque.

Figura 1

Encuadre de la Sociedad o Economía del Conocimiento



Nota. La figura representa el encuadre en el papel de la dirección estratégica empresarial llamada economía del conocimiento

Según Gan, F. y Berbel, G. (2007) nos dice que el ambiente o clima laboral es una imagen de todas las apreciaciones que tienen los integrantes de una empresa frente a

situaciones que se presentan dentro de una empresa u organización, en donde intervienen aspectos como actitudes, creencias, comunicación y liderazgo.

Según Llanea, J. (2007) nos dice que el clima laboral es un grupo de actitudes que se produce de manera continua por los miembros de una empresa, siendo prácticamente el comportamiento de un empleado en las condiciones en las que trabaja, lo cual puede conllevar a desencadenar procesos de estrés a causa de una percepción negativa del clima laboral.

Ortiz, P. y Cruz, L. (2008) nos dicen que si hablamos de clima laboral tenemos que tener una mirada retrospectiva hacia los años ochenta; es decir, conocer el concepto en la época que empieza a tener florecimiento hasta la actualidad. Se entiende que el ambiente laboral es un grupo de atributos pertenecientes al ámbito de trabajo, que pueden ser percibidos o experimentados por los empleados de una organización, y que inciden en su comportamiento.

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DEL CLIMA LABORAL:

Gan, F. y Triginé, J. (2012) presenta al cuestionario como instrumento para recoger aspectos claves del clima laboral. Este instrumento tiene dos tipos de valoraciones, respecto a cómo el trabajador percibe los aspectos claves y cómo cree el trabajador que los valoran el resto de las personas de la organización. Estas dos valoraciones proyectan temas de interés:

del grupo de la organización, de su departamento y de los aspectos relativos a la jefatura de los empleados. Todo esto llevará sin duda alguna a interesantes conclusiones.

ESCALAS DE MEDICIÓN DEL CLIMA LABORAL

Según Patlán, J. y Flores, R. (2013) nos refiere como escala de medición a EMCO, Escala Multidimensional de Clima Organizacional, el cual es de gran importancia conocer la medición del clima laboral o clima organizacional debido a su impacto que produce la conducta y el comportamiento de los trabajadores. Esta escala de medición contiene 3 sistemas con sus dimensiones, las cuales son: el Sistema individual, el Sistema interpersonal y el Sistema organizacional, los cuales a su vez presentan las siguientes dimensiones: Autonomía en el trabajo, Satisfacción de los trabajadores, Unión y apoyo entre los trabajadores Relaciones Sociales, Liderazgo, Recompensas, Motivación, Esfuerzo, Beneficios y Consideración de los directivos.

Según Morales, E. (2015) nos dice que EDCO, Escala de Medición del Clima Organizacional, es un instrumento de medición que consisten en responder cuarenta (40) preguntas, creada en el año 1999, en la ciudad de Santafé de Bogotá, en la Fundación Universitaria Konrad Lorenz, quienes aportaron para realizar esta escala fueron Yusset Acero, Lina María Echeverri, Sandra Lizarazo, Ana Judith Quevedo, Bibiana Sanabria. Esta escala cuenta con 8 factores o dimensiones, estableciendo cinco (05) preguntas para cada dimensión, los cuales son: Relaciones interpersonales, Estilo de dirección, Retribución, Sentido de pertenencia, Disponibilidad de recurso, Estabilidad, Claridad y Coherencia en la

dirección y Valores colectivos. Teniendo una puntuación de 40 siendo la mínima y 200 siendo la máxima puntuación; además, establece tres (03) intervalos por igual, siendo: para un Nivel Bajo de 40 a 93 de puntuación, para un Nivel Intermedio o Promedio de 94 a 147 de puntuación y para un Nivel Alto de 148 a 200 de puntuación. También considerando de las cuarenta (40) preguntas ítems positivos e ítems negativos, a continuación, se presenta una tabla para mayor entendimiento:

Tabla 1.

Distribución de ítems

Preguntas Positivas (ítems positivos)	Preguntas Negativas (ítems negativos)
1	3
2	4
5	7
6	9
8	10
11	14
12	15
13	18
16	19
17	20
21	23
22	24
27	25
30	26
31	28
32	29
36	33
37	34
38	35
40	39

Nota. Esta tabla muestra las preguntas positivas y negativas de la Escala de Medición del Clima Organizacional.

DIMENSIONES DEL CLIMA LABORAL:

Según Bordas, M. (2016) sugiere ocho (08) dimensiones que son las primordiales para el análisis del clima laboral en que se encuentran los trabajadores de una empresa, las cuales son relativamente sólidas:

i. La Autonomía: Se refiere a la libertad que tienen los integrantes de una empresa para poder tomar decisiones y a su vez presentar soluciones para aquellos problemas que se presentan, además de ser autosuficientes y tener la iniciativa para realizar las actividades.

ii. La Cooperación y el apoyo: Se refiere a la percepción de un grato ambiente laboral, de compañerismo, apoyo mutuo, cordialidad, cooperación y colaboración que tienen los integrantes de una empresa para mejorar su desarrollo de la misma.

iii. El Reconocimiento: Se refiere a que los integrantes de una empresa reciben un reconocimiento y agradecimiento adecuado por su buen desempeño en el trabajo realizado.

iv. La Organización y la estructura: Se refiere a que los integrantes de una empresa notan que todo está en marcha muy bien organizado y coordinado, siendo claros, precisos y eficientes en la labor que realizan, sin restricciones organizacionales o formulismos burocráticos.

v. La Innovación: Se refiere a que los integrantes de una empresa notan que existe capacidad de recibir ideas nuevas, de las cuales se pueda implantar métodos y procedimientos innovadores y creativos para lograr los cambios deseados.

vi. La Transparencia y la equidad: Se refiere a que los integrantes de una empresa notan que las políticas organizacionales no son arbitrarias, básicamente en la valoración de desempeño y oportunidades de promoción.

vii. La Motivación: Se refiere a que los integrantes de una empresa notan una motivación para tener un buen desempeño laboral, generándose implicación y compromiso con las labores realizadas.

viii. El Liderazgo: Se refiere a que los integrantes de una empresa notan el comportamiento de sus líderes, y su manera de relacionarse con el resto de trabajadores.

Según Corral, S. & Pereña, J. (2002) nos dice que el cuestionario es el instrumento de evaluación que se viene utilizando con más frecuencia para explicar el clima laboral en todas las organizaciones. Afirma que el cuestionario del cual se menciona está conformado por noventa y tres (93) componentes en expresiones cortas, de los cuales se puntúan en 8 dimensiones, de ellos se van a referir a 2 ejes, de la empresa u organización y de la persona, que van a describir el comportamiento o las conductas que se pueden observar en el ámbito laboral.

Las cuatro dimensiones del Eje Empresa u Organización son las siguientes:

1) Organización. Esta dimensión se refiere a la opinión que tiene los trabajadores en relación a la distribución de funciones, la planificación dentro del trabajo y el ambiente de la empresa u organización.

2) Innovación. Esta dimensión se refiere al ambiente innovador y dinámico en el que los trabajadores desarrollan sus actividades.

3) Información. Esta dimensión se refiere a la opinión que tienen los trabajadores en relación a la suficiente y adecuada información que presente la organización, el cual los empleados cuentan con la disponibilidad suficiente para el desarrollo de sus labores.

4) Condiciones. Esta dimensión se refiere a las condiciones en las que se trabaja en la empresa, incluyendo las compensaciones económicas para la satisfacción de los trabajadores.

Las cuatro dimensiones del Eje Personas son las siguientes:

5) Implicación: Esta dimensión se refiere al grado de vinculación que poseen los empleados y hasta qué punto se sienten partícipes de algún evento que permitan obtener los objetivos planteados de la organización.

6) Autorrealización. Esta dimensión se refiere a las oportunidades de progresar personalmente y de desarrollar capacidades que contribuyen al éxito profesional y personal.

7) Relaciones. Esta dimensión se refiere al grado de satisfacción que existe en las relaciones personales generadas en el ámbito de trabajo.

8) Dirección. Esta dimensión se refiere a la opinión existente sobre los sistemas de gestión y dirección practicados, con relación a los superiores y directivos de la organización.

Sosa, I., Bonet, M., Álvarez, A., Rodríguez, A., Van, P., & De Vos, P. (2009) nos dicen que para hacer un análisis del clima laboral, podemos trabajar con 4 dimensiones más

relevantes, las cuales son: el liderazgo, la motivación, la reciprocidad o compromiso y la participación.

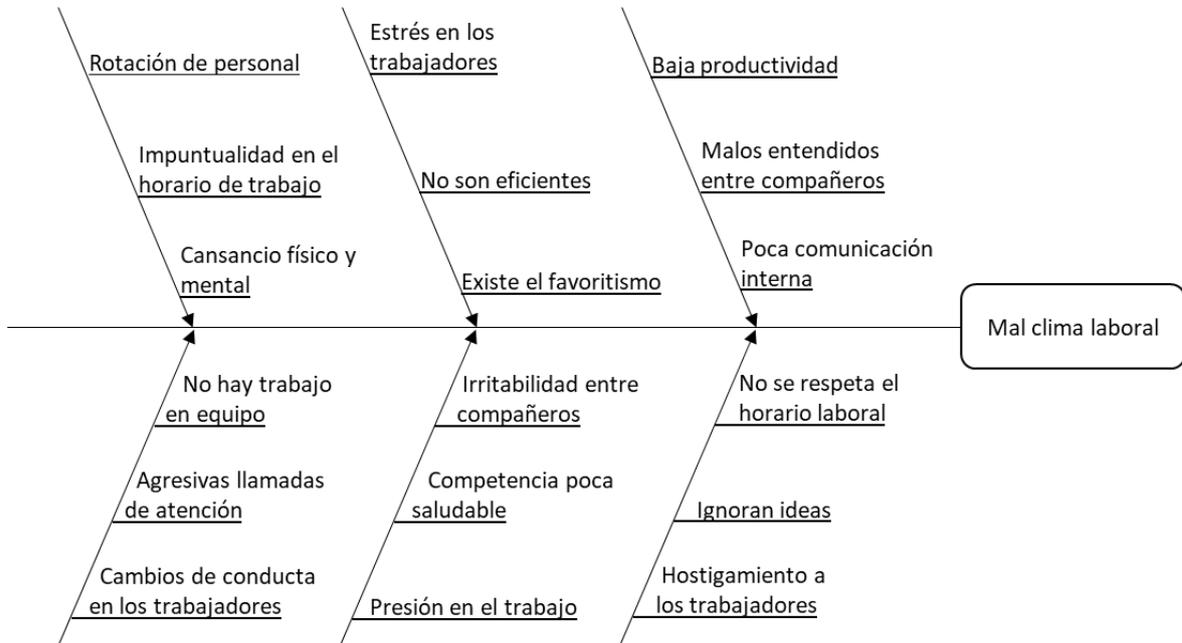
Síntomas Causas Pronóstico y control del pronóstico

El presente informe de investigación se realizó en una empresa comercializadora de electrodomésticos que brinda servicios de ventas al público en general, es una empresa mediana de clase C, en donde las personas acuden con frecuencia a realizar sus consultas o cotizaciones sobre algún artefacto que desee, está ubicado en Casa Grande, un Distrito de la Provincia de Ascope, Departamento de La Libertad.

Donde se observó que existe alta rotación de personal, impuntualidad en el horario de trabajo, cansancio físico y mental, estrés en los trabajadores, no son eficientes, existe el favoritismo, baja productividad, malos entendidos entre compañeros, poca comunicación interna, presión en el trabajo, no hay trabajo en equipo, agresivas llamadas de atención, cambios de conductas en los trabajadores, irritabilidad entre compañeros, competencia poca saludable, no se respeta el horario laboral, ignoran las ideas, hostigamiento a los trabajadores, los cuales se presentan en la siguiente figura:

Figura 2

Diagrama de Ishikawa.



Nota. La figura representa a aquellos problemas que sumerge la empresa, de esta manera encontrar la causa del problema en su raíz

Esta circunstancia se presenta por la falta de motivación a los trabajadores, falta de compromiso que tienen para lograr culminar sus tareas y labores, liderazgo deficiente, falta de estrategias comerciales, falta de apoyo por supervisores, falta de control, falta de comunicación, falta de preocupación por el bienestar laboral, falta de incentivos, falta de reconocimiento al trabajo, falta de compañerismo, falta de trabajo en equipo, falta de pago por horas extras, falta de confianza, falta de coordinación, falta de crecimiento y desarrollo, falta de buen trato, falta de respeto.

De continuar estas sintomatologías y causas potenciales podría ocasionar pérdida de clientes, es decir, clientes irían a la competencia, baja rentabilidad para la empresa, la empresa puede quebrar.

Resultando indispensable evaluar estrategias que mejora el ambiente en la que los trabajadores se encuentran realizando sus labores.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Cuál es la relación entre la implementación de la Estrategia de las 5C con el Clima Laboral en los trabajadores de una empresa comercializadora de electrodomésticos, en el año 2023?

1.2.2. Problemas Específicos

¿Cuál es la relación entre la implementación de la Complementariedad como Estrategia de las 5C con el Clima Laboral en los trabajadores de una empresa comercializadora de electrodomésticos, en el año 2023?

¿Cuál es la relación entre la implementación de la Coordinación como Estrategia de las 5C con el Clima Laboral en los trabajadores de una empresa comercializadora de electrodomésticos, en el año 2023?

¿Cuál es la relación entre la implementación de la Comunicación como Estrategia de las 5C con el Clima Laboral en los trabajadores de una empresa comercializadora de electrodomésticos, en el año 2023?

¿Cuál es la relación entre la implementación de la Confianza como Estrategia de las 5C con el Clima Laboral en los trabajadores de una empresa comercializadora de electrodomésticos, en el año 2023?

¿Cuál es la relación entre la implementación del Compromiso como Estrategia de las 5C con el Clima Laboral en los trabajadores de una empresa comercializadora de electrodomésticos, en el año 2023?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar cómo la implementación de la Estrategia de las 5C se relaciona con el Clima Laboral en los trabajadores de una empresa comercializadora de electrodomésticos, en el año 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar cómo la implementación de la Complementariedad como Estrategia de las 5C se relaciona con el Clima Laboral en los trabajadores de una empresa comercializadora de electrodomésticos, en el año 2023.

Determinar cómo la implementación de la Coordinación como Estrategia de las 5C se relaciona con el Clima Laboral en los trabajadores de una empresa comercializadora de electrodomésticos, en el año 2023.

Determinar cómo la implementación de la Comunicación como Estrategia de las 5C se relaciona con el Clima Laboral en los trabajadores de una empresa comercializadora de electrodomésticos, en el año 2023.

Determinar cómo la implementación de la Confianza como Estrategia de las 5C se relaciona con el Clima Laboral en los trabajadores de una empresa comercializadora de electrodomésticos, en el año 2023.

Determinar cómo la implementación del Compromiso como Estrategia de las 5C se relaciona con el Clima Laboral en los trabajadores de una empresa comercializadora de electrodomésticos, en el año 2023.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

La implementación de la Estrategia de las 5C se relaciona positivamente con el Clima Laboral en los trabajadores de una empresa comercializadora de electrodomésticos, en el año 2023.

1.4.2. Hipótesis específicas

La implementación de la Complementariedad como Estrategia de las 5C se relaciona positivamente el Clima Laboral en los trabajadores de una empresa comercializadora de electrodomésticos, en el año 2023.

La implementación de la Coordinación como Estrategia de las 5C se relaciona positivamente el Clima Laboral en los trabajadores de una empresa comercializadora de electrodomésticos, en el año 2023

La implementación de la Comunicación como Estrategia de las 5C se relaciona positivamente el Clima Laboral en los trabajadores de una empresa comercializadora de electrodomésticos, en el año 2023

La implementación de la Confianza como Estrategia de las 5C se relaciona positivamente el Clima Laboral en los trabajadores de una empresa comercializadora de electrodomésticos, en el año 2023

La implementación del Compromiso como Estrategia de las 5C se relaciona positivamente el Clima Laboral en los trabajadores de una empresa comercializadora de electrodomésticos, en el año 2023

1.5. Justificación

La presente investigación permite resolver el problema del deficiente clima laboral en los integrantes de una empresa comercializadora de electrodomésticos, el cual sirve para obtener mejoras en la rentabilidad de la empresa, desarrollo profesional en los trabajadores y sobre todo el éxito de la labor en equipo. Se logrará mejorar el clima laboral en los integrantes de la empresa de electrodomésticos con la implementación de la Estrategia de las 5C.

La presente tesis sirve como aportación de información novedosa sobre cómo mejorar el clima laboral implementando una estrategia que muy pocos autores lo han logrado. Beneficiará a los trabajadores, a mejorar su percepción del clima laboral y mejorando su calidad de vida, impactando finalmente en la productividad y rentabilidad de la empresa; así también, beneficiará a los clientes de la empresa.

Por otra parte, los resultados beneficiarán a otros investigadores que estudian las variables de investigación analizadas.

Justificación Práctica

La presente investigación tiene justificación práctica porque plantea alternativas de solución sobre un problema concreto como es el deficiente clima laboral; asimismo, se plantean estrategias basadas en las 5C para relacionarla con el clima laboral.

Justificación Metodológica

Presentan justificación metodológica porque, se somete a prueba un conjunto de pasos para aplicar la escala EDCO y medir el clima laboral; asimismo, para obtener satisfactoriamente los objetivos del presente estudio, se concurre al empleo de estrategias de investigación como la Estrategia de Las 5C, el cual se va crear un nuevo cuestionario para conocer cómo es el ambiente laboral en el que se encuentran los trabajadores, el que servirá para otras investigaciones.

Justificación Teórica

En este estudio sobre el Clima Laboral en los trabajadores, si existe una justificación teórica, ya que existen autores o estudios diversos que han tratado sobre este tema años atrás a nivel nacional e internacional, cuyas teorías no están completas, es por ello que este estudio se está realizando para complementar a esos conocimientos que ya existen. Además, los estudios anteriores se realizaron en ciudades, a diferencia de este estudio que se está realizando en un Distrito.

Justificación Económica

Este estudio contribuye a reducir gastos al empleador y al empleado. Al empleador porque teniendo un buen clima laboral los trabajadores no se irán de la empresa y evitará aumentar el índice de rotación de personal, el cual conlleva a gastos en capacitaciones para el aprendizaje del sistema en empleados nuevos y el tiempo el cual se dedique a ese empleado

nuevo puede ser mayor a lo previsto. Al empleado porque realizarán sus actividades en equipo, con apoyo y coordinación, compartiendo gastos entre todos.

Justificación Social

Esta investigación contribuye al beneficio de los trabajadores de la empresa, ya que contando con un buen clima laboral también estarán trabajando en equipo, por lo tanto, en conjunto se estará logrando las metas propuestas por la empresa, obteniendo así incentivos y premios de manera grupal e individual.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

Garay, G., Hilario, J. y Flores, J. (2021) refieren que una investigación aplicada, requiere conocimientos teóricos, que se centra en resolver un problema determinado, en búsqueda del incremento de conocimientos que se puedan aplicar para una mejora. Por lo que la presente investigación es de tipo aplicada.

Según Garay, G., Hilario, J. y Flores, J. (2021) nos dice que el nivel relacional en una investigación permite establecer si las variables se encuentran relacionadas, teniendo como característica incrementar los conocimientos existentes en la realidad, buscando comparar las hipótesis. Por lo que la presente investigación es de nivel relacional. Asimismo, es bivariada ya que se aplica con dos variables de las cuales a una de ellas se le denomina supervisora y a la otra variable asociada.

Por otra parte, el diseño para la presente investigación es no-experimental; es decir, basada fundamentalmente en la observación para después analizarlos. Se realiza de dos maneras, una en la que se realiza el análisis con una evaluación o medición y otra en la que se tiene un preprueba y post prueba en la que se tiene una única medición (Garay, G., Hilario, J. y Flores, J. 2021).

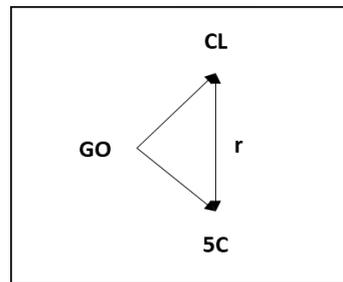
Asimismo, la investigación presenta un diseño transversal, el cual es un modelo de diseño observacional que permite seleccionar y examinar las variables específicas en la investigación de un problema. Es utilizado para realizar investigaciones de hechos y

fenómenos de la realidad, en un determinado momento. (Garay, G., Hilario, J. y Flores, J. 2021).

Según el Diseño de Investigación: Investigación No Experimental

Figura 3.

Diseño No Experimental - Transversal



Nota: La figura representa al diseño de la investigación.

Dónde:

GO1: Grupo de estudio

CL: Clima Laboral

5C: Estrategia 5C

r: Correlación

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

Una población también conocida como universo, compuesta por todas las personas que integran una determinada empresa, el cual está definido y delimitado en el problema de la investigación, delimitándose en torno a sus características de contenido, lugar y tiempo (Díaz, N. 2016). Para esta investigación que se basó en la aplicación de la estrategia de las

5C el cual mejorará el clima laboral, se seleccionó como población a los trabajadores, quienes son los que viven las experiencias diarias en el ámbito laboral.

Tabla 2

Población de Colaboradores.

Colaboradores	Cantidad
Gerente	1
Supervisor	1
Cajeras	2
Logísticos	2
Vendedores	12
Total	18

Nota: Esta tabla muestra el número total de trabajadores con los que se tomará en cuenta para la presente investigación.

Una muestra puede ser delimitada por un pequeño grupo de la población; para ello, se debe delimitar las características de la población (Díaz, N. 2016). Cuando la población es pequeña y resulta su totalidad de fácil acceso no es necesario contar con una muestra, sino que se puede investigar y considerar para la recolección de datos a toda la población (Arias, 2012, p 83). En este estudio la muestra fue igual a la población, de manera que se tomará a la población para el estudio.

Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Técnica

Según Maya, E. (2014) nos dice que las técnicas de investigación son un conjunto de procedimientos organizados sistemáticamente, el cual orienta al investigador a profundizar conocimientos y a plantear nuevas líneas de investigación; además, estas técnicas son indispensables en una investigación ya que se enfoca en recopilar, organizar y analizar datos para ser estudiados.

En esta investigación para la recolección de datos se usó la técnica de la encuesta, que servirá para evaluar la satisfacción laboral o ambiente en el que se encuentra el trabajador en la empresa, permitiendo detectar todos los conflictos humanos de la organización que pueden estar incidiendo en las labores.

Instrumento

Según Torres, L. (2010) nos dice que un instrumento de medición es un medio o recurso utilizado para el registro de información o la recolección de datos sobre variables que se desea conocer, se debe seleccionar un instrumento adecuado para poder obtener datos e información correcta que nos ayudaran a representar conceptos.

Para la presente investigación se utilizó el instrumento del cuestionario, que es un conjunto de preguntas preparado previamente para conocer la problemática de la empresa,

complementando con la guía de entrevistas, con la finalidad de recopilar, corroborar y obtener los datos necesarios.

La validación lo realizaron profesionales expertos en el tema de investigación, quienes aprobaron el instrumento para ser aplicado en la empresa (ver Anexo 3). La confiabilidad se realizó por intermedio de una prueba que permitió hallar el Alfa de Cronbach, en el programa SPSS versión 22, esta prueba se aplicó a toda la población. Los datos fueron ingresados al programa, obteniéndose de esta manera el estadístico de fiabilidad

Tabla 3

Alfa de Cronbach

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Población
,895	18

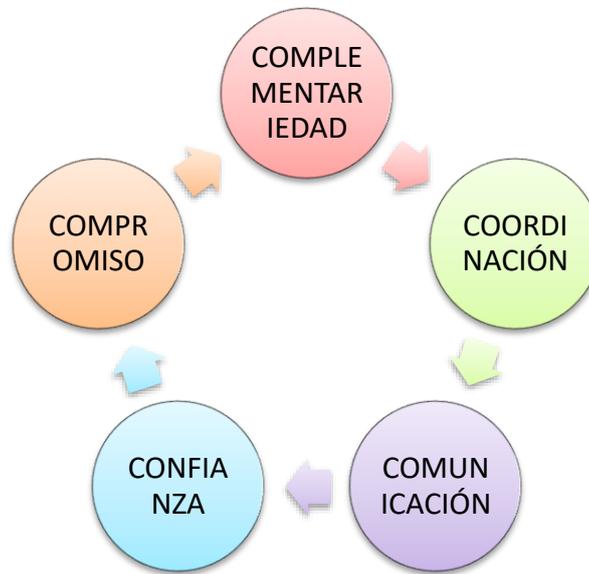
Nota: Esta tabla muestra el coeficiente Alfa de Cronbach utilizado para determinar la confiabilidad del instrumento de medición.

Procedimiento

En la investigación se siguió el procedimiento que está enmarcado en la estrategia de las 5C del apoyo en equipo (Complementariedad, Coordinación, Confianza, Comunicación y Compromiso) y en cada término se presentaron cómo definir para la mejora del clima laboral en la empresa.

Figura 4.

Estrategia de la 5C



Nota. La figura representa las dimensiones de la Estrategia de las 5C.

Complementariedad: En esta dimensión se estableció que el líder del equipo asigne a cada uno de los miembros una zona para trabajar, según sus aptitudes, por ello es necesario tener en cuenta las capacidades que tienen cada uno, de esta manera se logrará complementar, donde lo que no puede hacer uno lo pueda hacer el otro.

Coordinación: En esta dimensión se estableció que todos los miembros del equipo tienen el mismo rango en el trabajo; sin embargo, se necesita un líder, el cual debe ser accesible para los demás miembros del equipo, teniendo la coordinación necesaria para sacar adelante las metas de la empresa.

Confianza: En esta dimensión se determinó que para tener un correcto trabajo en equipo se debe tener confianza en todo momento, esto es fundamental para la agilidad del trabajo, siendo transparentes en lo que realizamos; además cabe resaltar que la confianza no es de un momento a otro, para ello tenemos al líder del equipo quien debe ser claro con todos para evitar los malos entendidos.

Comunicación: Esta es una dimensión importante, donde se trata de que la comunicación entre los trabajadores sea más clara, concisa, específica y respetuosa, sin tener ideas ambiguas que se puedan mal interpretar, esto es fundamental para que exista el trabajo en equipo. De esta manera, se logró tener claro las funciones de cada miembro, qué tiene que hacer y cómo debe hacerlo.

Compromiso: En esta dimensión se estableció que el líder es el responsable de que cada uno de los miembros cumplan con las tareas dadas, teniendo presente cuales son los objetivos y metas de la empresa, si el equipo está comprometido en relación a sus labores dentro de la empresa conllevará a tener grandes resultados.

Análisis de datos/Análisis estadístico

Mediante la utilización del instrumento de medición EDCO se obtuvo la información correspondiente. Se identificó el nivel de clima laboral actual con la que cuenta la empresa. Se guardó la información en Excel para su respectiva interpretación según los datos obtenidos.

Revisión Documentaria

Objetivo:

Recopilar información mediante la escala de medición EDCO para identificar el nivel en el que se presenta el clima laboral en la empresa en investigación, implementando la estrategia de las 5C para conocer la relación de la misma.

Instrumentos:

Cuestionario

Lapiceros

Laptop

Excel

Procedimiento:

Revisión Inicial:

Se tomó los cuestionarios a los dieciocho (18) empleados de la empresa comercializadora de electrodomésticos, específicamente del área de ventas

Selección de Documentos:

Se recolectan los cuestionarios que se aplicaron para conocer el nivel en el que se encuentran actualmente la empresa comercializadora de electrodomésticos

Registro y Sistematización:

Se desarrolla la Estrategia de las 5C para mejorar la problemática de la empresa comercializadora de electrodomésticos

2.3. Aspectos Éticos

Consentimiento informado: Desde el momento que se inicia la encuesta a los participantes de la presente investigación, se busca un diálogo entre el encuestado y encuestador, con mutua cordialidad y colaboración para asegurar el consentimiento de sus respuestas, y de alguna manera utilizarlas sólo para lo que este autorizado.

Originalidad: El trabajo de investigación es de calidad, por lo que se citarán todas las fuentes bibliográficas que se utilizaron para llevarse a cabo, de esta manera asegura la originalidad de la investigación.

Objetividad: La información presentada es coherente y objetiva de acuerdo a las observaciones que se realizaron.

Veracidad: Toda información presentada y analizada es real, se recogieron información y datos técnicamente correctas.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

En el capítulo resultados, se está dando a conocer los resultados obtenidos de la presente investigación, después de haber recolectado los datos de los dos (02) cuestionarios realizados a los trabajadores de las dimensiones de cada variable, se plantearon en una tabla de datos con ayuda del Software *Microsoft Excel* versión 2019, para analizarlos y obtener una mejor visualización de las puntuaciones.

El primer lugar, se presenta el estado inicial de las variables de la investigación, la Estrategia 5C y el Clima Laboral, de acuerdo a la recolección de datos de las encuestas realizadas a los trabajadores de la empresa comercializadora de electrodomésticos. En segundo lugar, con ayuda del software estadístico *SPSS* versión 22, se ingresó los datos obtenidos y se realizó la prueba de correlación bivariado de Spearman para determinar la relación que existe entre las dimensiones de la Estrategia 5C frente a la variable Clima Laboral, con un nivel de confiabilidad de 95%.

A continuación, se presentan análisis e interpretación de resultados por medio de tablas y gráficos, con el apoyo del software *Microsoft Excel* versión 2019. Mediante la técnica de la encuesta y con dos (02) cuestionarios que sirvieron como instrumento de recolección de datos aplicados en el año 2023, se realizaron las mediciones de las variables con sus dimensiones, a la muestra conformada por 18 trabajadores en una empresa comercializadora de electrodomésticos.

3.1. DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES:

3.2.1. VARIABLE INDEPENDIENTE:

Implementación de la Estrategia de las 5C

A continuación, se presenta el DAP (Diagrama de análisis de procesos) en donde se detallan mediante representación gráfica y simbólica el proceso que la empresa pasa para poder obtener la comercialización de electrodomésticos, registrándose así las operaciones, inspecciones, traslados, demoras y almacenamientos.

Tabla 4

Diagrama de Análisis de Procesos de la Comercialización de electrodomésticos de la empresa.

Página	1 de 1	Método Actual		Método Propuesto	X	
Proceso	Comercialización de electrodomésticos (Ventas)					
Resumen		Operación	Transporte	Almacenamiento	Demora	Inspección
Cantidad Total	13	6	2	0	3	2
Tiempo Total (min)	675	390	75	0	120	90

	ACTIVIDADES	●	■	➔	◐	▼	TIEMPO	OBSERVACIONES
1	Reunión diaria	●					60 min	
2	Limpieza de productos				◐		30 min	
3	Apertura de sistema	●					15 min	
4	Exhibición de productos				◐		45 min	
5	Traslado a la zona de trabajo			➔			30 min	
6	Acuerdos antes de empezar el trabajo	●					15 min	
7	Busca de prospectos	●					240 min	
8	Llenado de solicitud	●					15 min	
9	Proceso de validación		●				30 min	
10	Traslado de documentos a empresa			➔			45 min	
11	Validación de documentación		●				60 min	
12	Entrega de productos				◐		45 min	
13	Reunión de cierre	●					45 min	

Nota: Esta tabla muestra el análisis de procesos que se sumerge la empresa para poder obtener la comercialización de electrodomésticos.

En la Tabla 4, se observa que presenta demoras en las reuniones diarias que se realizan, debido a que no se tiene claro que es lo que se planea realizar en el día, poniendo también hincapié en las reuniones de cierre, lo cual conllevan a serios problemas para la empresa en sus tiempos, de esa manera la problemática del mal clima laboral se presencia ya que no existe un trabajo en equipo para lograr tener el tiempo deseado en las labores.

Para lo antes mencionado se opta por recurrir a un plan de entrenamiento, en este caso un plan de capacitaciones semanal, para poder tener una relación fluida con los miembros de la empresa. Dichas capacitaciones se componen de la siguiente manera:

CONSIDERAR:

1. Plan de Capacitación, temas, responsables, tiempos y costos.

PLAN DE CAPACITACIONES

Técnica: La técnica que se utiliza es “El taller” para el área de Ventas de una empresa comercializadora de electrodomésticos.

Alcance: El presente plan de capacitaciones se aplica a 18 trabajadores de una empresa comercializadora de electrodomésticos.

Temas: Clima Laboral y la Estrategia de las 5C

- Módulo 1: Se dispone de 1 semana (1 horas en total) para este módulo.
Clima Laboral: Definiciones, ideas previas.
- Modulo 2: Se dispone de 2 semanas (2 horas en total) para este módulo.

Complementariedad: Definición, Trabajo en equipo, Capacidades y aptitudes diversas de cada colaborador.

- Módulo 3: Se dispone de 2 semanas (2 horas en total) para este módulo.

Coordinación: Definición, Objetivos individuales y grupales, Liderazgo.

- Módulo 4: Se dispone de 2 semanas (2 horas en total) para este módulo.

Comunicación: Definición, Escucha activa, Comunicación fluida, Motivación.

- Módulo 5: Se dispone de 2 semanas (2 horas en total) para este módulo.

Confianza: Definición, Confiar en cada integrante del grupo, Confiar en el logro de las metas grupales.

- Módulo 6: Se dispone de 2 semanas (2 horas en total) para este módulo.

Compromiso: Definición, Aportes de cada uno, Esfuerzo.

Responsables: Gerente de tienda: Jeuner Palay; Asesor Master: Yesenia Chalán; Bachiller: Jazmín Heras.

Tiempo de ejecución: 3 meses, 1 vez por semana, durante 60 minutos, antes de comenzar sus labores.

Recursos: Sala de ventas de la empresa comercializadora de electrodomésticos.

Presupuestos:

- Cantidad de horas : 11 horas
- Honorarios : S/0.00
- Sala de capacitación : S/0.00
- Folletos : S/20.00
- Total del Costo : S/20.00

2. Diagrama de Gantt para la capacitación y la implementación de las 5C.

Tabla 5

Diagrama de Gantt para las capacitaciones planteadas.

N° Actividad	Inicio	Final	1/05/2023	8/05/2023	15/05/2023	22/05/2023	29/05/2023	5/06/2023	12/06/2023	19/06/2023	26/06/2023	3/07/2023	10/07/2023
Módulo 1: Clima laboral	1/05/2023	1/05/2023											
Módulo 2: Complementariedad	8/05/2023	15/05/2023											
Complementariedad	15/05/2023	15/05/2023											
Módulo 3: Coordinación	22/05/2023	29/05/2023											
Coordinación	29/05/2023	29/05/2023											
Módulo 4: Comunicación	5/06/2023	12/06/2023											
Comunicación	12/06/2023	12/06/2023											
Módulo 5: Confianza	19/06/2023	26/06/2023											
Confianza	26/06/2023	26/06/2023											
Módulo 6: Compromiso	3/07/2023	10/07/2023											
Compromiso	10/07/2023	10/07/2023											

Nota: Esta tabla muestra con exactitud las fechas en las cuales se programan las capacitaciones para los miembros de la empresa.

3. Estrategia de mantener el programa en el tiempo.

La capacitación constante y eficiente es una estrategia para mantener el plan de capacitaciones en el tiempo y mejorar la problemática ya identificada en la investigación. De manera que, con el tiempo se podrá mantener la metodología planteada para tener aspectos positivos en los trabajadores de la empresa comercializadora de electrodomésticos, presentando casos casuísticos que se puedan resolver mediante un Role Play para interactuar con todos los miembros.

A continuación, se presenta el DAP (Diagrama de análisis de procesos) en donde se detallan mediante representación gráfica y simbólica el proceso que la empresa pasa para poder obtener la comercialización de electrodomésticos, registrándose así las operaciones, inspecciones, traslados, demoras y almacenamientos.

Tabla 6

Diagrama de Análisis de Procesos de mejora en la Comercialización de electrodomésticos de la empresa.

Página	1 de 1	Método Actual		Método Propuesto	X	
Proceso	Comercialización de electrodomésticos (Ventas)					
Resumen		Operación	Transporte	Almacenamiento	Demora	Inspección
Cantidad Total	14	6	2	0	3	2
Tiempo Total (min)	490	265	75	0	90	60

	ACTIVIDADES	●	■	➔	◐	▼	TIEMPO	OBSERVACIONES
1	Reunión diaria	●					15 min	
2	Apertura de sistema	●					15 min	
3	Traslado a la zona de trabajo			➔			30 min	
4	Acuerdos antes de empezar el trabajo	●					10 min	
5	Busca de prospectos	●					180 min	
6	Llenado de solicitud	●					15 min	
7	Proceso de validación		●				30 min	
8	Traslado de documentos a empresa			➔			45 min	
9	Validación de documentación		●				30 min	
10	Entrega de productos				◐		15 min	
11	Promoción a posibles clientes				◐		60 min	
12	Limpieza de productos				◐		15 min	
13	Sugerencia de zonas para el sgte día	●					15 min	
14	Reunión de cierre	●					15 min	

Nota: Esta tabla muestra el análisis de procesos que se sumerge la empresa después de la mejora del clima laboral.

Para determinar la situación inicial con respecto a la Estrategia 5C en la empresa comercializadora de electrodomésticos, se aplicó una encuesta, considerando la Complementariedad, la Coordinación, la Comunicación, la Confianza y el Compromiso, se realizó el cuestionario a dieciocho (18) trabajadores del área de ventas, dicho cuestionario se encuentra en el Anexo N° 01, mediante esos datos obtenidos se pudo determinar la apreciación que tiene cada trabajador respecto a la Estrategia 5C dentro de la empresa, de esa manera se evaluó todos los datos obtenidos y se conoció la situación de la misma. Seguidamente, se presenta en una tabla los valores obtenidos:

Tabla 7

Valores de la variable la Estrategia de las 5C a Enero 2023

N° DE ENCUESTADOS	Complementariedad	Coordinación	Comunicación	Confianza	Compromiso
01	2	2	2	2	2
02	3	2	2	2	2
03	2	2	2	2	2
04	3	3	2	2	2
05	2	2	3	2	2
06	2	2	2	2	2
07	3	3	3	3	2
08	3	2	2	2	2
09	3	2	2	2	2
10	2	2	2	2	2
11	2	2	2	2	2
12	3	2	2	2	3
13	2	2	2	2	2
14	3	2	3	3	2
15	3	2	2	2	2
16	3	2	3	2	2
17	3	2	3	2	2
18	2	2	2	2	2

Nota: Esta tabla muestra los valores obtenidos mediante el cuestionario de la Estrategia de las 5C.

Además, se presenta la puntuación obtenida, respecto a los valores encontrados:

Tabla 8

Puntuación de la variable la Estrategia 5C a Enero 2023

Variable	Rango de Puntuación	En Proceso	En Desarrollo	Desarrollado	Destacado	Puntuación	Conclusión
Estrategia 5C	30 a 150	30 - 60	61 - 90	91 - 120	121 - 150	86	En Desarrollo

Nota: Esta tabla muestra la puntuación final obtenida de la variable la Estrategia de las 5C.

En la Tabla 8, se evidencia que la situación de la empresa comercializadora de electrodomésticos está En Desarrollo en relación a la Estrategia 5C, esto se ve explicado y analizado según la percepción de los trabajadores que fueron encuestados, por lo que ha determinado una valoración de 86 puntos, lo cual significa que la empresa necesita realizar mejoras en cuanto a este aspecto señalado para lograr alcanzar el nivel Destacado que es lo se espera en la empresa.

3.2.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Clima Laboral:

Para determinar la situación de la organización, respecto al nivel de clima laboral en la empresa comercializadora de electrodomésticos, se aplicó una encuesta según la escala EDCO, considerando sus 8 dimensiones, se realizó el cuestionario a 18 trabajadores del área de ventas, dicho cuestionario se encuentra en el Anexo N° 02, mediante esos datos obtenidos se pudo determinar la apreciación de cada trabajador respecto a su clima laboral dentro de la empresa, de esa manera se evaluó todos los datos obtenidos y se conoció la situación de la misma. Seguidamente, se presenta en una tabla los valores obtenidos:

Tabla 9

Valores de la variable Clima Laboral a Enero 2023

Nº de Encuestas	Dimensión: Relaciones interpersonales	Dimensión: Estilo de Dirección	Dimensión: Retribución	Dimensión: Sentido de Pertenencia	Dimensión Disponibilidad de Recursos	Dimensión: Estabilidad	Dimensión: Claridad y Coherencia en la Dirección	Dimensión: Valores Colectivos
01	3	3	2	3	3	3	3	2
02	4	2	2	2	3	3	3	2
03	3	2	2	2	2	3	3	2
04	4	3	3	3	4	4	4	3
05	3	2	3	2	3	3	3	2
06	4	2	2	3	3	3	3	2
07	4	2	3	3	4	4	4	3
08	3	2	3	3	3	3	3	2
09	4	2	3	3	3	3	3	2
10	3	2	2	2	3	3	3	2
11	3	2	3	2	3	3	3	2
12	4	2	2	2	3	3	3	2
13	3	2	2	2	3	3	3	2
14	4	3	3	3	3	4	4	4
15	3	2	2	2	2	3	3	2
16	4	3	3	3	4	4	4	4
17	4	2	3	3	4	4	4	4
18	3	2	2	2	3	3	3	2

Nota: Esta tabla muestra los valores obtenidos mediante el cuestionario del Clima Laboral.

Además, se presenta la puntuación obtenida, respecto a los valores encontrados:

Tabla 10

Puntuación de la variable Clima Laboral a Enero 2023

Variable	Rango de Puntuación	En Proceso	En Desarrollo	Desarrollado	Destacado	Puntuación	Conclusión
Clima Laboral	40 a 200	40 - 80	81 - 120	121 - 160	161 - 200	137	Desarrollado

Nota: Esta tabla muestra la puntuación final obtenida de la variable Clima Laboral.

En la Tabla 10, se evidencia que la situación actual de la empresa comercializadora de electrodomésticos está en el nivel Desarrollado en relación al clima laboral, esto se ve explicado y analizado según la percepción de los trabajadores que fueron encuestados, lo cual ha determinado una valoración de 137 puntos, por lo que significa que la empresa necesita realizar mejoras en cuanto a este aspecto señalado para lograr alcanzar el nivel Destacado que es lo se espera en la empresa.

3.2. Análisis e interpretación de resultados

Una vez que se aplicaron los instrumentos para recolección de datos e información respecto a las variables de investigación, Estrategia 5C y Clima Laboral se realizó el análisis con el propósito de lograr el objetivo general: Determinar cómo la implementación de la Estrategia de las 5C se relaciona con el Clima Laboral en los trabajadores de una empresa comercializadora de electrodomésticos, en el año 2023; de igual manera, se procedió a medir las dimensiones, a través de niveles y rangos.

Se determinó para las dimensiones 4 categorías: En Proceso, En Desarrollo, Desarrollado y Destacado con un nivel del 1 al 4 respectivamente; cada nivel tiene un rango de valores, tal como se muestra en la Tabla 11.

Tabla 11

Niveles y rangos de las dimensiones de la variable la Estrategia de las 5C

CATEGORÍA	NIVEL	DIMENSIONES				
		Complementariedad, Coordinación, Comunicación, Confianza y Compromiso				
En Proceso	1	6	≤	n	≤	12
En Desarrollo	2	13	≤	n	≤	18
Desarrollado	3	19	≤	n	≤	24
Destacado	4	25	≤	n	≤	30

Fuente: Esta tabla muestra los niveles y rangos que se tiene en cuenta para las dimensiones de la variable Estrategia de las 5C.

Tabla 12

Niveles y rangos de la variable la Estrategia de las 5C

CATEGORÍA	NIVEL	ESTRATEGIA 5C				
En Proceso	1	30	≤	n	≤	60
En Desarrollo	2	61	≤	n	≤	90
Desarrollado	3	91	≤	n	≤	120
Destacado	4	121	≤	n	≤	150

Fuente: Esta tabla muestra los niveles y rangos que se tiene en cuenta para la variable Estrategia de las 5C.

Tabla 13

Niveles y rangos de las dimensiones de la variable Clima Laboral

CATEGORÍA	NIVEL	DIMENSIONES				
		Relaciones interpersonales, Estilo de dirección, Retribución, Sentido de pertenencia, Disponibilidad de recursos, Estabilidad, Claridad y Coherencia en la dirección y Valores Colectivos.				
En Proceso	1	5	≤	n	≤	10
En Desarrollo	2	11	≤	n	≤	15
Desarrollado	3	16	≤	n	≤	20
Destacado	4	21	≤	n	≤	25

Nota: Esta tabla muestra los niveles y rangos que se tiene en cuenta para las dimensiones de la variable Clima Laboral.

Tabla 14

Niveles y rangos de la variable Clima Laboral

CATEGORÍA	NIVEL		CLIMA LABORAL			
En Proceso	1	40	≤	n	≤	80
En Desarrollo	2	81	≤	n	≤	120
Desarrollado	3	121	≤	n	≤	160
Destacado	4	161	≤	n	≤	200

Nota: Esta tabla muestra los niveles y rangos que se tiene en cuenta para la variable Clima Laboral

Con los valores obtenidos de las dimensiones de cada variable de la investigación, se elaboró las siguientes tablas de frecuencia:

Tabla 15

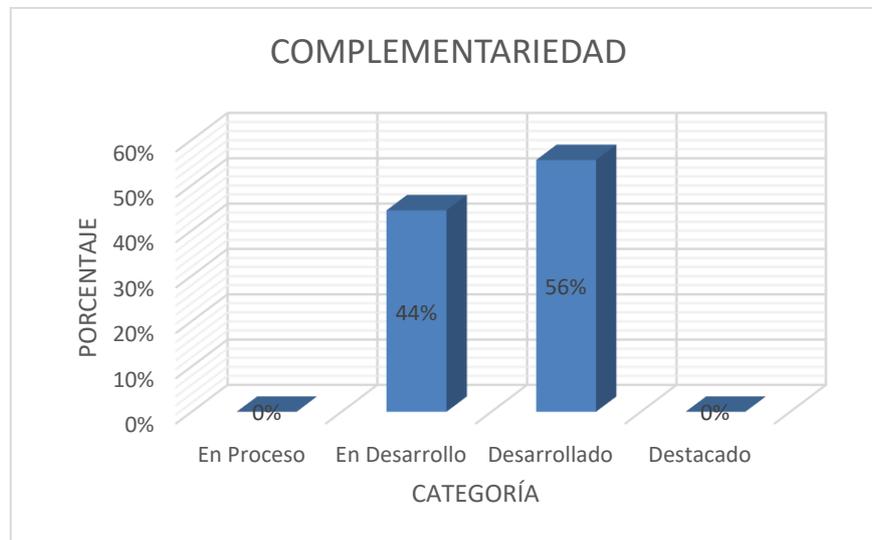
Frecuencia de la Dimensión Complementariedad.

COMPLEMENTARIEDAD					
CATEGORIA	NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
En Proceso	1	0	0%	0%	0%
En Desarrollo	2	8	44%	44%	44%
Desarrollado	3	10	56%	56%	100%
Destacado	4	0	0%	0%	100%
TOTAL		18	100%	100%	

Nota: Esta tabla muestra la frecuencia respecto al nivel que se obtuvo en relación a la dimensión Complementariedad.

Figura 5

Dimensión Complementariedad



Nota. El gráfico representa el nivel que sobresale en relación a la dimensión Complementariedad.

En la Tabla 15 y Figura 5, se observa que, para la dimensión Complementariedad predomina el nivel Desarrollado, seguido del nivel En Desarrollo, considerando cuatro (4) niveles: En Proceso, En Desarrollo, Desarrollado y Destacado.

Tabla 16

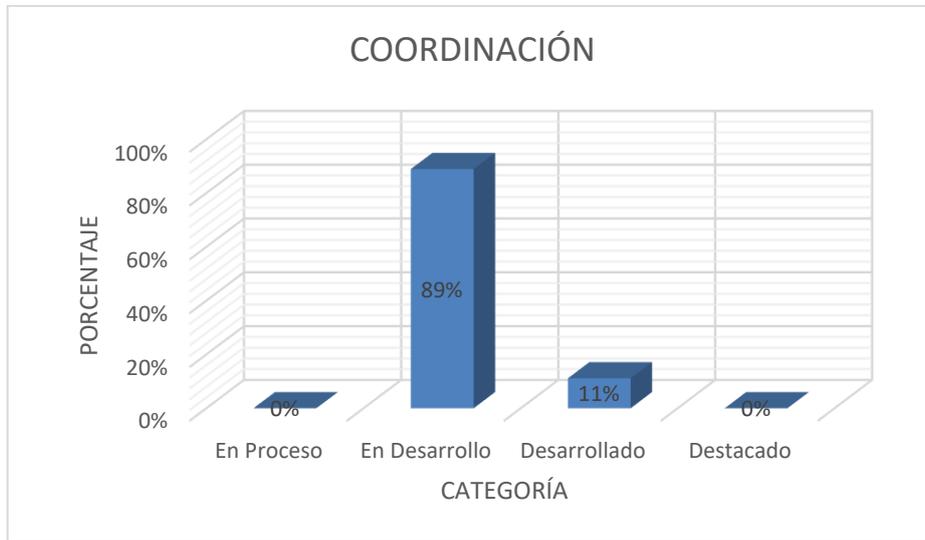
Frecuencia de la Dimensión Coordinación.

COORDINACIÓN					
CATEGORIA	NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
En Proceso	1	0	0%	0%	0%
En Desarrollo	2	16	89%	89%	89%
Desarrollado	3	2	11%	11%	100%
Destacado	4	0	0%	0%	100%
TOTAL		18	100%	100%	

Nota: Esta tabla muestra la frecuencia respecto al nivel que se obtuvo en relación a la dimensión Coordinación.

Figura 6

Dimensión Coordinación



Nota. El gráfico representa el nivel que sobresale en relación a la dimensión Coordinación.

En la Tabla 16 y Figura 6, se observa que, para la dimensión Coordinación predomina el nivel En Desarrollo, seguido del nivel Desarrollado, considerando cuatro (4) niveles: En Proceso, En Desarrollo, Desarrollado y Destacado.

Tabla 17

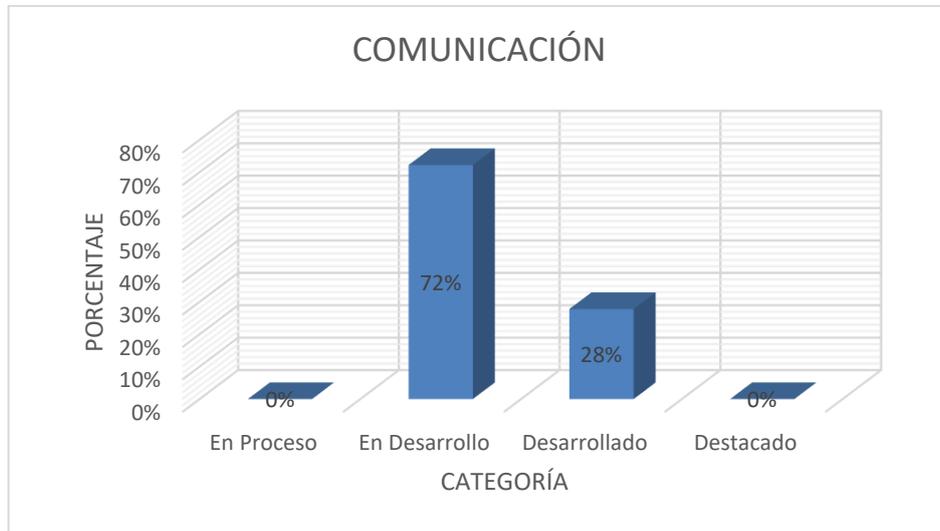
Frecuencia de la Dimensión Comunicación

COMUNICACIÓN					
CATEGORIA	NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
En Proceso	1	0	0%	0%	0%
En Desarrollo	2	16	72%	72%	72%
Desarrollado	3	2	28%	28%	100%
Destacado	4	0	0%	0%	100%
TOTAL		18	100%	100%	

Nota: Esta tabla muestra la frecuencia respecto al nivel que se obtuvo en relación a la dimensión Comunicación.

Figura 7

Dimensión Comunicación



Nota. El gráfico representa el nivel que sobresale en relación a la dimensión Comunicación.

En la Tabla 17 y Figura 7, se observa que, para la dimensión Comunicación predomina el nivel En Desarrollo, seguido del nivel Desarrollado, considerando cuatro (04) niveles: En Proceso, En Desarrollo, Desarrollado y Destacado.

Tabla 18

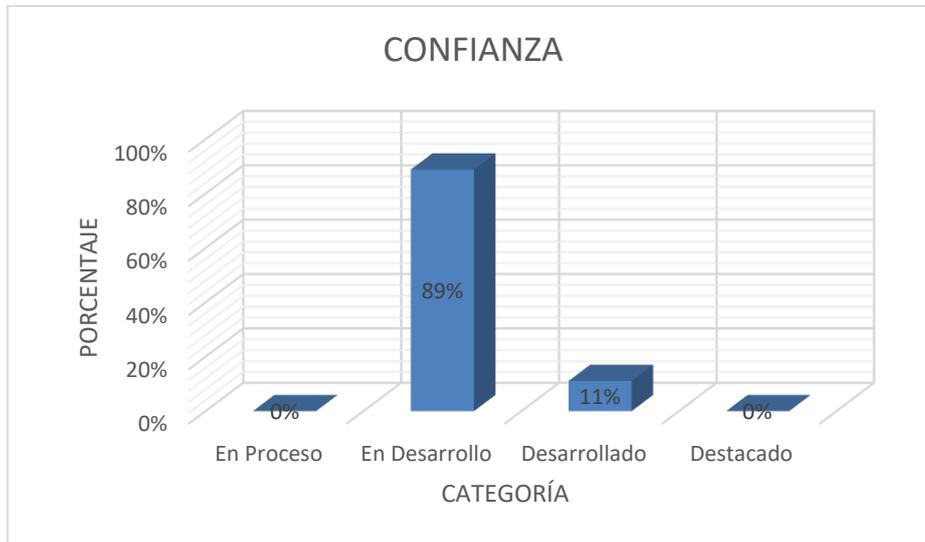
Frecuencia de la Dimensión Confianza

CONFIANZA					
CATEGORIA	NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
En Proceso	1	0	0%	0%	0%
En Desarrollo	2	16	89%	89%	89%
Desarrollado	3	2	11%	11%	100%
Destacado	4	0	0%	0%	100%
TOTAL		18	100%	100%	

Nota: Esta tabla muestra la frecuencia respecto al nivel que se obtuvo en relación a la dimensión Confianza.

Figura 8

Dimensión Confianza



Nota. El gráfico representa el nivel que sobresale en relación a la dimensión Confianza.

En la Tabla 18 y Figura 8, se observa que, para la dimensión Confianza predomina el nivel En Desarrollo, seguido del nivel Desarrollado, considerando cuatro (4) niveles: En Proceso, En Desarrollo, Desarrollado y Destacado.

Tabla 19

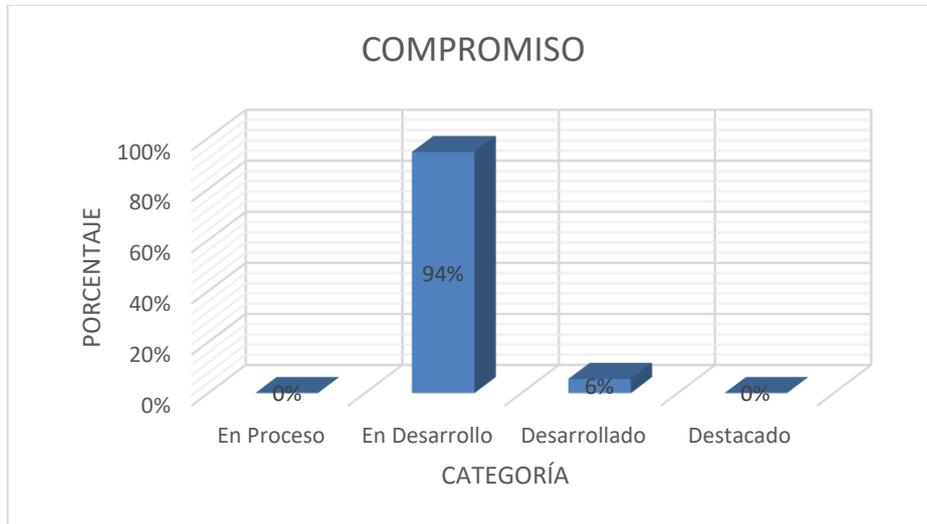
Frecuencia de la Dimensión Compromiso

COMPROMISO					
CATEGORIA	NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
En Proceso	1	0	0%	0%	0%
En Desarrollo	2	17	94%	94%	94%
Desarrollado	3	1	6%	6%	100%
Destacado	4	0	0%	0%	100%
TOTAL		18	100%	100%	

Nota: Esta tabla muestra la frecuencia respecto al nivel que se obtuvo en relación a la dimensión Compromiso.

Figura 9

Dimensión Compromiso



Nota. El gráfico representa el nivel que sobresale en relación a la dimensión Compromiso.

En la Tabla 19 y Figura 9, se observa que, para la dimensión Compromiso predomina el nivel En Desarrollo, seguido del nivel Desarrollado, considerando cuatro (4) niveles: En Proceso, En Desarrollo, Desarrollado y Destacado.

A continuación, se presenta de manera descriptiva las dimensiones y la variable de
Clima Laboral.

Tabla 20

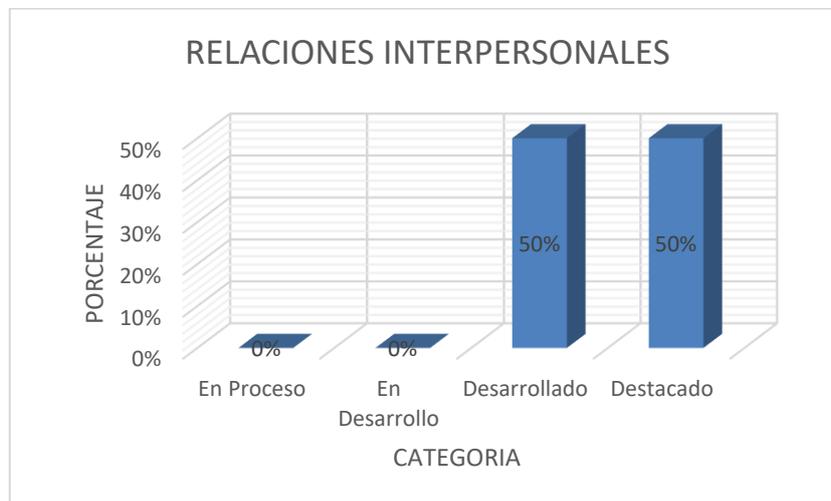
Frecuencia de la Dimensión Relaciones Interpersonales

RELACIONES INTERPERSONALES					
CATEGORIA	NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
En Proceso	1	0	0%	0%	0%
En Desarrollo	2	0	0%	0%	0%
Desarrollado	3	9	50%	50%	50%
Destacado	4	9	50%	50%	100%
TOTAL		18	100%	100%	

Nota: Esta tabla muestra la frecuencia respecto al nivel que se obtuvo en relación a la
dimensión Relaciones Interpersonales.

Figura 10

Dimensión Relaciones Interpersonales



Nota. El gráfico representa el nivel que sobresale en relación a la dimensión Relaciones
Interpersonales.

En la Tabla 20 y Figura 10, se observa que, para la dimensión Relaciones Interpersonales predomina el nivel Desarrollado y Destacado, considerando cuatro (4) niveles: En Proceso, En Desarrollo, Desarrollado y Destacado.

Tabla 21

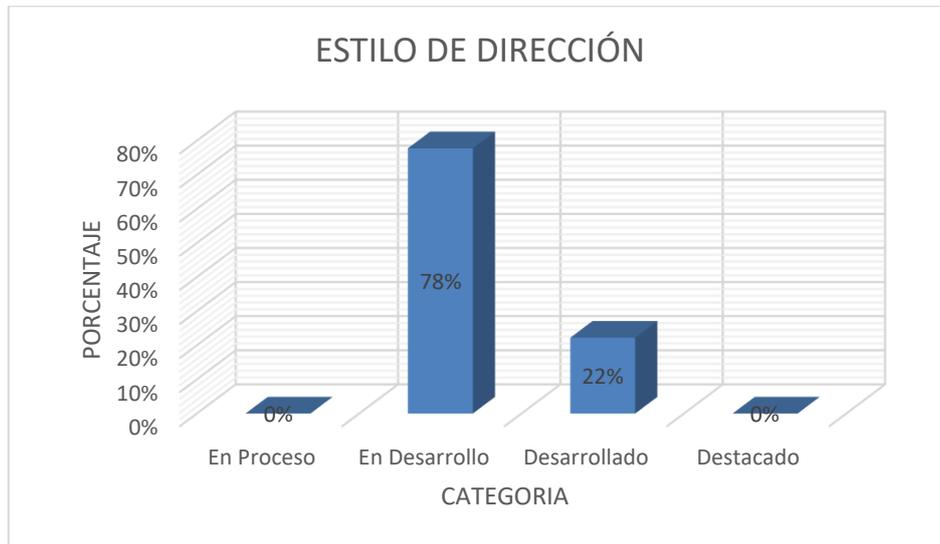
Frecuencia de la Dimensión Estilo de Dirección

ESTILO DE DIRECCIÓN					
CATEGORIA	NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
En Proceso	1	0	0%	0%	0%
En Desarrollo	2	14	78%	78%	78%
Desarrollado	3	4	22%	22%	100%
Destacado	4	0	0%	0%	100%
TOTAL		18	100%	100%	

Nota: Esta tabla muestra la frecuencia respecto al nivel que se obtuvo en relación a la dimensión Estilo de Dirección.

Figura 11

Dimensión Estilo de Dirección



Nota. El gráfico representa el nivel que sobresale en relación a la dimensión Estilo de Dirección.

En la Tabla 21 y Figura 11, se observa que, para la dimensión Estilo de Dirección predomina el nivel En Desarrollo, seguido del nivel Desarrollado, considerando cuatro (4) niveles: En Proceso, En Desarrollo, Desarrollado y Destacado.

Tabla 22

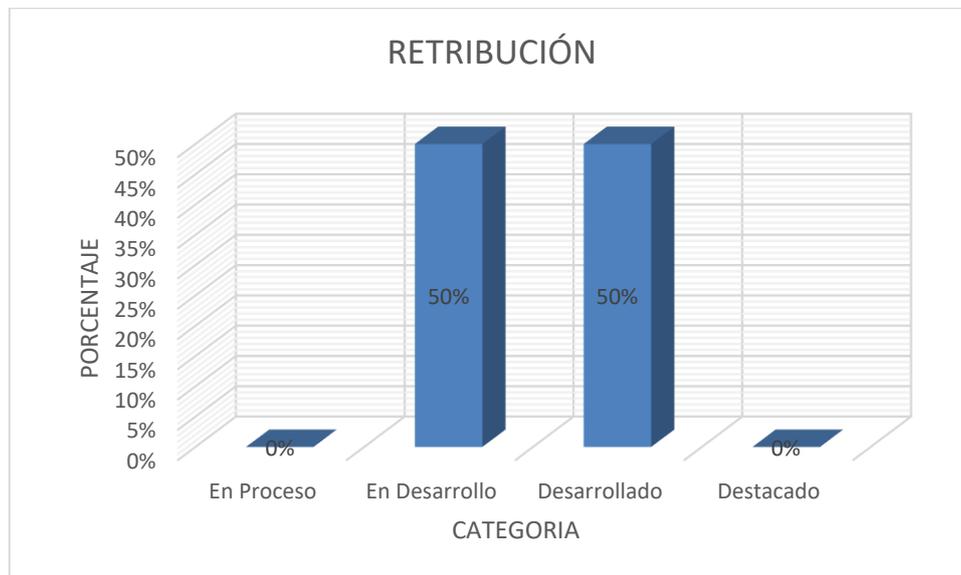
Frecuencia de la Dimensión Retribución

RETRIBUCIÓN					
CATEGORIA	NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
En Proceso	1	0	0%	0%	0%
En Desarrollo	2	9	50%	50%	50%
Desarrollado	3	9	50%	50%	100%
Destacado	4	0	0%	0%	100%
TOTAL		18	100%	100%	

Nota: Esta tabla muestra la frecuencia respecto al nivel que se obtuvo en relación a la dimensión Retribución.

Figura 12

Dimensión Retribución



Nota. El gráfico representa el nivel que sobresale en relación a la dimensión Retribución.

En la Tabla 22 y Figura 12, se observa que, para la dimensión Retribución predomina el nivel En Desarrollo y Desarrollado, considerando cuatro (4) niveles: En Proceso, En Desarrollo, Desarrollado y Destacado.

Tabla 23

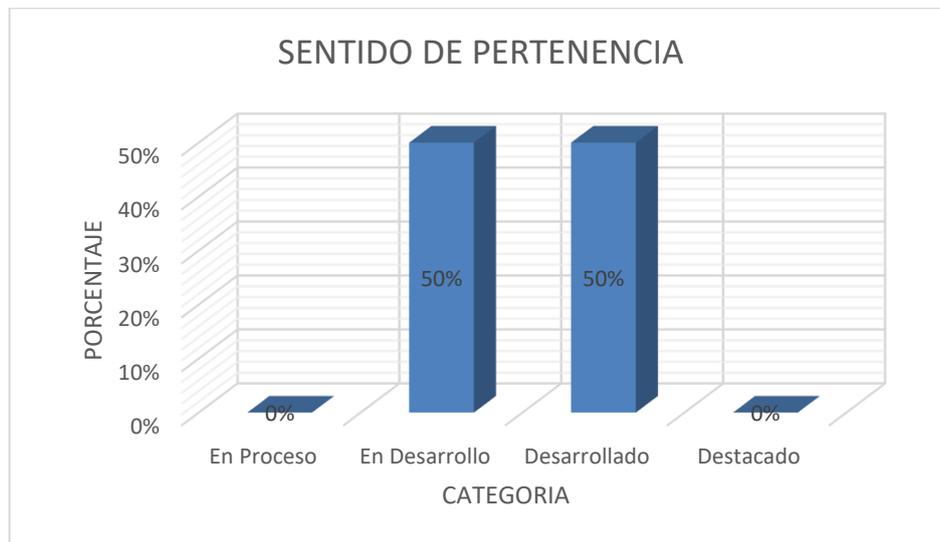
Frecuencia de la Dimensión Sentido de Pertenencia

SENTIDO DE PERTENENCIA					
CATEGORIA	NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
En Proceso	1	0	0%	0%	0%
En Desarrollo	2	9	50%	50%	50%
Desarrollado	3	9	50%	50%	100%
Destacado	4	0	0%	0%	100%
TOTAL		18	100%	100%	

Nota: Esta tabla muestra la frecuencia respecto al nivel que se obtuvo en relación a la dimensión Sentido de Pertenencia.

Figura 13

Dimensión Sentido de Pertenencia



Nota. El gráfico representa el nivel que sobresale en relación a la dimensión Sentido de Pertenencia.

En la Tabla 23 y Figura 13, se observa que, para la dimensión Sentido de Pertenencia predomina el nivel En Desarrollo y el nivel Desarrollado, considerando cuatro (4) niveles: En Proceso, En Desarrollo, Desarrollado y Destacado.

Tabla 24

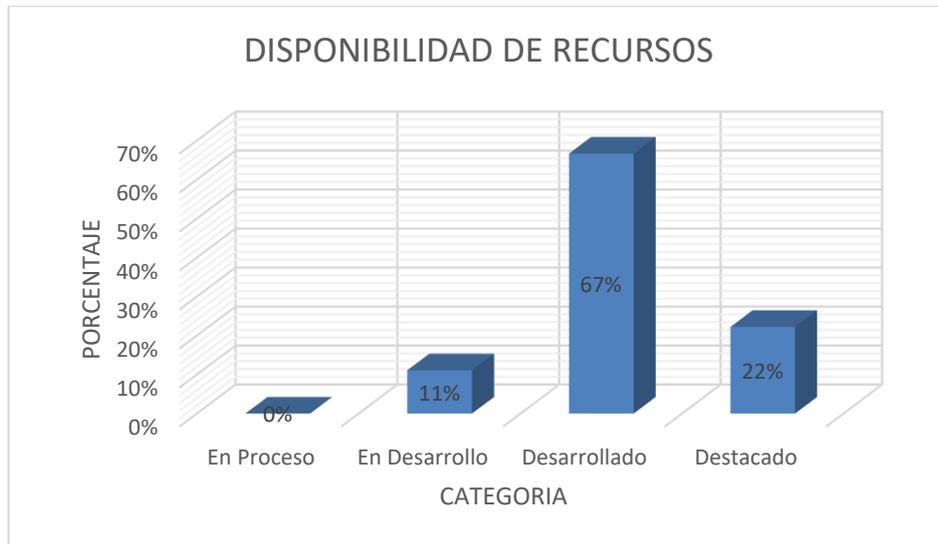
Frecuencia de la Dimensión Disponibilidad de Recursos

DISPONIBILIDAD DE RECURSOS					
CATEGORIA	NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
En Proceso	1	0	0%	0%	0%
En Desarrollo	2	2	11%	11%	11%
Desarrollado	3	12	67%	67%	78%
Destacado	4	4	22%	22%	100%
TOTAL		18	100%	100%	

Nota: Esta tabla muestra la frecuencia respecto al nivel que se obtuvo en relación a la dimensión Disponibilidad de Recursos.

Figura 14

Dimensión Disponibilidad de Recursos



Nota. El gráfico representa el nivel que sobresale en relación a la dimensión Disponibilidad de Recursos.

En la Tabla 24 y Figura 14, se observa que, para la dimensión Disponibilidad de Recursos predomina el nivel Desarrollado, seguido del nivel En Desarrollo, considerando cuatro (4) niveles: En Proceso, En Desarrollo, Desarrollado y Destacado.

Tabla 25

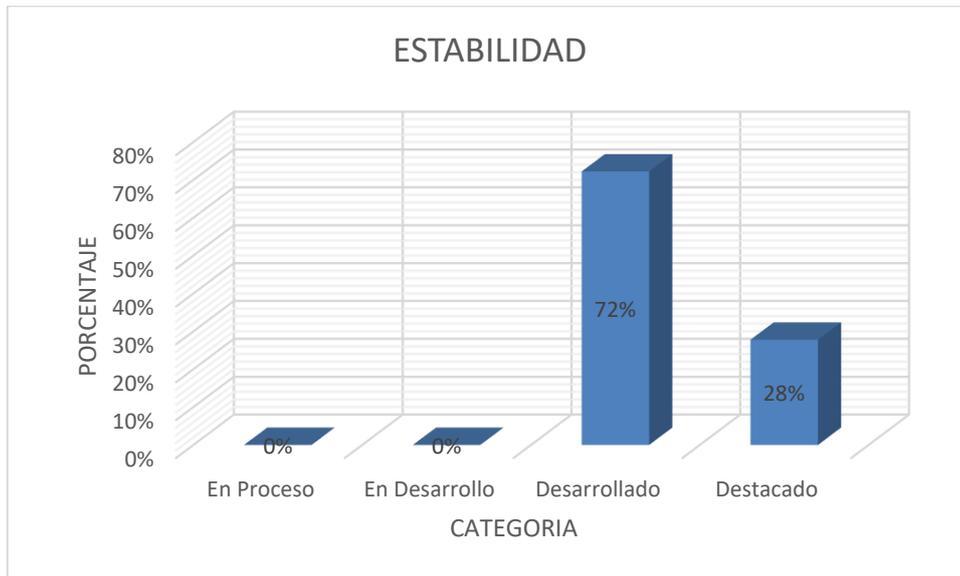
Frecuencia de la Dimensión Estabilidad

ESTABILIDAD					
CATEGORIA	NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
En Proceso	1	0	0%	0%	0%
En Desarrollo	2	0	0%	0%	0%
Desarrollado	3	13	72%	72%	72%
Destacado	4	5	28%	28%	100%
TOTAL		18	100%	100%	

Nota: Esta tabla muestra la frecuencia respecto al nivel que se obtuvo en relación a la dimensión Estabilidad.

Figura 15

Dimensión Estabilidad



Nota. El gráfico representa el nivel que sobresale en relación a la dimensión Estabilidad.

En la Tabla 25 y Figura 15, se observa que, para la dimensión Estabilidad predomina el nivel Desarrollado, seguido del nivel En Desarrollo, considerando cuatro (4) niveles: En Proceso, En Desarrollo, Desarrollado y Destacado.

Tabla 26

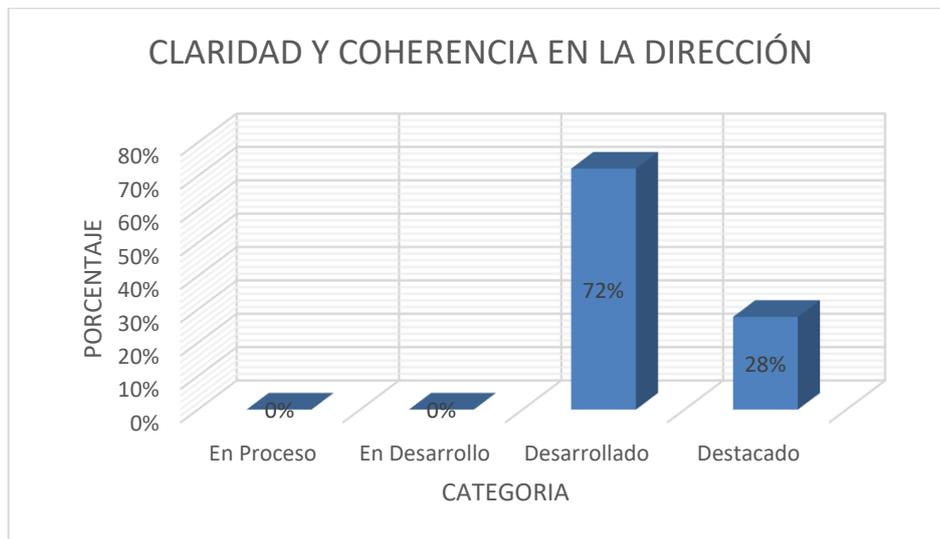
Frecuencia de la Dimensión Claridad y Coherencia en la Dirección

CLARIDAD Y COHERENCIA EN LA DIRECCIÓN					
CATEGORIA	NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
En Proceso	1	0	0%	0%	0%
En Desarrollo	2	0	0%	0%	0%
Desarrollado	3	13	72%	72%	72%
Destacado	4	5	28%	28%	100%
TOTAL		18	100%	100%	

Nota: Esta tabla muestra la frecuencia respecto al nivel que se obtuvo en relación a la dimensión Claridad y Coherencia en la Dirección.

Figura 16

Dimensión Claridad y Coherencia en la Dirección



Nota. El gráfico representa el nivel que sobresale en relación a la dimensión Claridad y Coherencia en la Dirección.

En la Tabla 26 y Figura 16, se observa que, para la dimensión Claridad y Coherencia en la Dirección predomina el nivel Desarrollado, seguido del nivel En Desarrollo, considerando cuatro (4) niveles: En Proceso, En Desarrollo, Desarrollado y Destacado.

Tabla 27

Frecuencia de la Dimensión Valores Colectivos

VALORES COLECTIVOS					
CATEGORIA	NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
En Proceso	1	0	0%	0%	0%
En Desarrollo	2	13	72%	72%	72%
Desarrollado	3	2	11%	11%	83%
Destacado	4	3	17%	17%	100%
TOTAL		18	100%	100%	

Nota: Esta tabla muestra la frecuencia respecto al nivel que se obtuvo en relación a la dimensión Valores Colectivos.

Figura 17.

Dimensión Valores Colectivos



Nota. El gráfico representa el nivel que sobresale en relación a la dimensión Valores Colectivos.

En la Tabla 27 y Figura 17, se observa que, para la dimensión Valores Colectivos predomina el nivel En Desarrollo, seguido del nivel Destacado, considerando cuatro (4) niveles: En Proceso, En Desarrollo, Desarrollado y Destacado.

A continuación, se presenta de manera descriptiva los valores obtenidos de las variables Estrategia de las 5C y Clima Laboral, para posteriormente presentar una tabla de tabulación cruzada de ambas:

Tabla 28

Valores de las variables la Estrategia de las 5C y Clima Laboral

N° de Encuestados	Estrategia de las 5C	Clima laboral
01	2	3
02	2	3
03	2	2
04	3	4
05	2	3
06	2	3
07	3	4
08	2	3
09	2	3
10	2	2
11	2	3
12	3	3
13	2	3
14	3	4
15	2	3
16	2	4
17	3	4
18	2	3

Nota. Esta tabla muestra los valores obtenidos mediante cuestionarios de las variables de la investigación.

Tabla 29

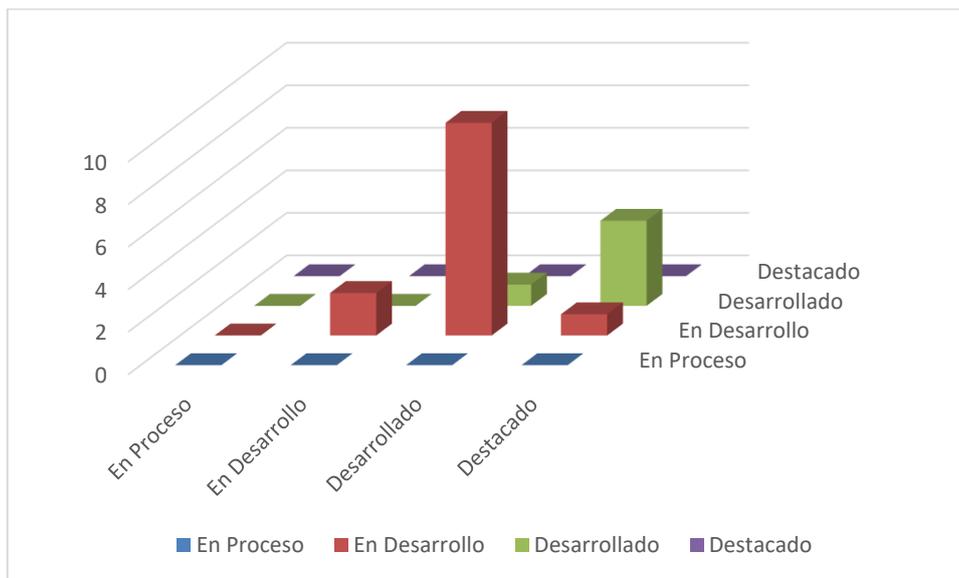
Tabulación cruzada de las variables la Estrategia de las 5C y Clima Laboral

		CLIMA LABORAL					
			En Proceso	En Desarrollo	Desarrollado	Destacado	TOTAL
NIVEL			1	2	3	4	
ESTRATEGIA 5C	En Proceso	1	0	0	0	0	0
	En Desarrollo	2	0	2	10	1	13
	Desarrollado	3	0	0	1	4	5
	Destacado	4	0	0	0	0	0
TOTAL			0	2	11	5	18

Nota. Esta tabla muestra una tabulación cruzada respecto a los valores de las variables de la investigación.

Figura 18

Relación entre la Estrategia de las 5C y Clima Laboral



Nota. El gráfico representa el nivel que sobresale en ambas variables de la investigación.

En la Tabla 29 y Figura 18, se observa que entre las variables de investigación Estrategia de las 5C y Clima Laboral predomina el nivel En Desarrollo, seguido del nivel Desarrollado, considerando cuatro (4) niveles: en proceso, en desarrollo, desarrollado y destacado.

3.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS

Para la contrastación de las hipótesis planteadas en el presente trabajo de investigación se inició contrastando la hipótesis específica 1, luego la hipótesis específica 2, la hipótesis específica 3, la hipótesis específica 4, la hipótesis 5, para llegar a la hipótesis general. Se realizó en ese orden para ser más explicativos.

Estadística de contraste de Hipótesis

Para el contraste de las hipótesis se recopilaron los datos durante el año 2023, luego se ingresaron en el software *Microsoft Excel versión 2019*, posteriormente se empleó la Rho de *Spearman* para probar la hipótesis general, para lo cual se utilizó el software estadístico SPSS versión 22, considerando un nivel de confianza del 95%.

Criterio teórico utilizado para el contraste de hipótesis

El criterio que se utilizó fue el del valor $p = 0.05$, en coherencia con el nivel de significancia (alfa = 0.05). De la recolección de datos, se debe considerar lo siguiente: si se obtiene un valor $p \geq 0.05$ se aceptará como respuesta válida la hipótesis nula, H_0 ; pero, si de la recolección de datos se obtiene un valor $p < 0.05$ se rechazará la hipótesis nula, H_0 y se aceptará como respuesta válida la hipótesis alterna, H_a ; es decir, la hipótesis del investigador.

Estadística de contraste de Hipótesis específica H1

La implementación de la Complementariedad como Estrategia de las 5C se relaciona positivamente el Clima Laboral en los trabajadores de una empresa comercializadora de electrodomésticos, en el año 2023.

Se plantean las siguientes hipótesis estadísticas:

H₀: La implementación de la Complementariedad como Estrategia de las 5C no se relaciona positivamente el Clima Laboral en los trabajadores de una empresa comercializadora de electrodomésticos, en el año 2023.

H_a: La implementación de la Complementariedad como Estrategia de las 5C se relaciona positivamente el Clima Laboral en los trabajadores de una empresa comercializadora de electrodomésticos, en el año 2023.

Nivel de significancia

Habiéndose establecido una confiabilidad del 95%, el nivel de significancia utilizado es alpha (α) igual a 0.05 (5%).

Estadística de contraste de Hipótesis específica H1

La estadística de contraste de hipótesis utilizada fue la prueba de correlación Rho de *Spearman* en el software estadístico SPSS versión 22, para ver la relación de la dimensión Complementariedad (X), con la variable dependiente Clima Laboral (Y2).

Tabla 30

Valores de la Dimensión Complementariedad y la variable Clima Laboral

Nº DE ENCUESTADOS	COMPLEMENTARIEDAD	CLIMA LABORAL
01	2	3
02	3	3
03	2	2
04	3	4
05	2	3
06	2	3
07	3	4
08	3	3
09	3	3
10	2	2
11	2	3
12	3	3
13	2	3
14	3	4
15	3	3
16	3	4
17	3	4
18	2	3

Nota. Esta tabla muestra los valores obtenidos de la dimensión Complementariedad y de la variable Clima Laboral.

Tabla 31

Prueba Rho de Spearman relación entre la Dimensión Complementariedad y la variable Clima Laboral.

Correlaciones			Complementariedad	Clima Laboral
Rho de Spearman	Complementariedad	Coeficiente de correlación	1,000	0,622**
		Sig. (bilateral)	.	0,006
		N	18	18
Clima Laboral	Clima Laboral	Coeficiente de correlación	0,622**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,006	.
		N	18	18

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: Esta tabla muestra la correlación que tiene la dimensión Complementariedad y la variable Clima Laboral

Interpretación del resultado

De los resultados obtenidos del análisis estadístico realizado, se observa el P-valor < 0,05 con el cual establecemos probabilísticamente la relación; de esta forma, el Rho de Spearman muestra una correlación positiva e igual a 0,622; confirmando el grado de asociación en el comportamiento de los datos; por lo que, con una confiabilidad del 95% se puede afirmar que: existe relación entre la Complementariedad y Clima Laboral en una empresa comercializadora de electrodomésticos, en el año 2023.

Estadística de contraste de Hipótesis específica H2

La implementación de la Coordinación como Estrategia de las 5C se relaciona positivamente el Clima Laboral en los trabajadores de una empresa comercializadora de electrodomésticos, en el año 2023.

Se plantean las siguientes hipótesis estadísticas:

H₀: La implementación de la Coordinación como Estrategia de las 5C no se relaciona positivamente el Clima Laboral en los trabajadores de una empresa comercializadora de electrodomésticos, en el año 2023.

H_a: La implementación de la Coordinación como Estrategia de las 5C se relaciona positivamente el Clima Laboral en los trabajadores de una empresa comercializadora de electrodomésticos, en el año 2023.

Nivel de significancia

Habiéndose establecido una confiabilidad del 95%, el nivel de significancia utilizado es alpha (α) igual a 0.05 (5%).

Estadística de contraste de Hipótesis específica H2

La estadística de contraste de hipótesis utilizada fue la prueba de correlación Rho de Spearman en el software estadístico SPSS versión 22, para ver la relación de la dimensión Coordinación (X), con la variable dependiente Clima Laboral (Y2).

Tabla 32

Valores de la Dimensión Coordinación y la variable Clima Laboral

Nº DE ENCUESTADOS	COORDINACIÓN	CLIMA LABORAL
01	2	3
02	2	3
03	2	2
04	3	4
05	2	3
06	2	3
07	3	4
08	2	3
09	2	3
10	2	2
11	2	3
12	2	3
13	2	3
14	2	4
15	2	3
16	2	4
17	2	4
18	2	3

Nota. Esta tabla muestra los valores obtenidos de la dimensión Coordinación y de la variable Clima Laboral.

Tabla 33

Prueba Rho de Spearman relación entre la Dimensión Coordinación y la variable Clima Laboral

Correlaciones			Coordinación	Clima Laboral
Rho de Spearman	Coordinación	Coeficiente de correlación	1,000	0,511*
		Sig. (bilateral)	.	,030
		N	18	18
	Clima Laboral	Coeficiente de correlación	0,511*	1,000
		Sig. (bilateral)	,030	.
		N	18	18

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Nota: Esta tabla muestra la correlación que tiene la dimensión Coordinación y la variable Clima Laboral

Interpretación del resultado

De los resultados obtenidos del análisis estadístico realizado, se observa el P-valor < 0,05 con el cual establecemos probabilísticamente la relación; de esta forma, el Rho de Spearman muestra una correlación positiva e igual a 0,511; confirmando el grado de asociación en el comportamiento de los datos; por lo que, con una confiabilidad del 95% se puede afirmar que: existe relación entre la Coordinación y Clima Laboral en una empresa comercializadora de electrodomésticos, en el año 2023.

Estadística de contraste de Hipótesis específica H3

La implementación de la Comunicación como Estrategia de las 5C se relaciona positivamente el Clima Laboral en los trabajadores de una empresa comercializadora de electrodomésticos, en el año 2023.

Se plantean las siguientes hipótesis estadísticas:

H₀: La implementación de la Comunicación como Estrategia de las 5C no se relaciona positivamente el Clima Laboral en los trabajadores de una empresa comercializadora de electrodomésticos, en el año 2023.

H_a: La implementación de la Comunicación como Estrategia de las 5C se relaciona positivamente el Clima Laboral en los trabajadores de una empresa comercializadora de electrodomésticos, en el año 2023.

Nivel de significancia

Habiéndose establecido una confiabilidad del 95%, el nivel de significancia utilizado es alpha (α) igual a 0.05 (5%).

Estadística de contraste de Hipótesis específica H3

La estadística de contraste de hipótesis utilizada fue la prueba de correlación Rho de *Spearman* en el software estadístico SPSS versión 22, para ver la relación de la dimensión Comunicación (X), con la variable dependiente Clima Laboral (Y2).

Tabla 34

Valores de la Dimensión Comunicación y la variable Clima Laboral

Nº DE ENCUESTADOS	COMUNICACIÓN	CLIMA LABORAL
01	2	3
02	2	3
03	2	2
04	2	4
05	3	3
06	2	3
07	3	4
08	2	3
09	2	3
10	2	2
11	2	3
12	2	3
13	2	3
14	3	4
15	2	3
16	3	4
17	3	4
18	2	3

Nota. Esta tabla muestra los valores obtenidos de la dimensión Comunicación y de la variable Clima Laboral.

Tabla 35

Prueba Rho de Spearman relación entre la Dimensión Comunicación y la variable Clima Laboral

Correlaciones			Comunicación	Clima Laboral
Rho de Spearman	Comunicación	Coeficiente de correlación	1,000	0,676**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	18	18
	Clima Laboral	Coeficiente de correlación	0,676**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	18	18

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: Esta tabla muestra la correlación que tiene la dimensión Comunicación y la variable Clima Laboral

Interpretación del resultado

De los resultados obtenidos del análisis estadístico realizado, se observa el P-valor $< 0,05$ con el cual establecemos probabilísticamente la relación; de esta forma, el Rho de Spearman muestra una correlación positiva e igual a 0,676; confirmando el grado de asociación en el comportamiento de los datos; por lo que, con una confiabilidad del 95% se puede afirmar que: existe relación entre la Comunicación y Clima Laboral en una empresa comercializadora de electrodomésticos, en el año 2023.

Estadística de contraste de Hipótesis específica H4

La implementación de la Confianza como Estrategia de las 5C se relaciona positivamente el Clima Laboral en los trabajadores de una empresa comercializadora de electrodomésticos, en el año 2023.

Se plantean las siguientes hipótesis estadísticas:

H₀: La implementación de la Confianza como Estrategia de las 5C no se relaciona positivamente el Clima Laboral en los trabajadores de una empresa comercializadora de electrodomésticos, en el año 2023.

H_a: La implementación de la Confianza como Estrategia de las 5C se relaciona positivamente el Clima Laboral en los trabajadores de una empresa comercializadora de electrodomésticos, en el año 2023.

Nivel de significancia

Habiéndose establecido una confiabilidad del 95%, el nivel de significancia utilizado es alpha (α) igual a 0.05 (5%).

Estadística de contraste de Hipótesis específica H4

La estadística de contraste de hipótesis utilizada fue la prueba de correlación Rho de *Spearman* en el software estadístico SPSS versión 22, para ver la relación de la dimensión Confianza (X), con la variable dependiente Clima Laboral (Y2).

Tabla 36

Valores de la Dimensión Confianza y la variable Clima Laboral

N° DE ENCUESTADOS	CONFIANZA	CLIMA LABORAL
01	2	3
02	2	3
03	2	2
04	2	4
05	2	3
06	2	3
07	3	4
08	2	3
09	2	3
10	2	2
11	2	3
12	2	3
13	2	3
14	3	4
15	2	3
16	2	4
17	2	4
18	2	3

Nota. Esta tabla muestra los valores obtenidos de la dimensión Confianza y de la variable Clima Laboral.

Tabla 37

Prueba Rho de Spearman relación entre la Dimensión Confianza y la variable Clima Laboral

Correlaciones			Confianza	Clima Laboral
Rho de Spearman	Confianza	Coeficiente de correlación	1,000	0,511*
		Sig. (bilateral)	.	,030
		N	18	18
	Clima Laboral	Coeficiente de correlación	0,511*	1,000
		Sig. (bilateral)	,030	.
		N	18	18

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Nota: Esta tabla muestra la correlación que tiene la dimensión Confianza y la variable Clima Laboral

Interpretación del resultado

De los resultados obtenidos del análisis estadístico realizado, se observa el P-valor < 0,05 con el cual establecemos probabilísticamente la relación; de esta forma, el Rho de Spearman muestra una correlación positiva e igual a 0,511; confirmando el grado de asociación en el comportamiento de los datos; por lo que, con una confiabilidad del 95% se puede afirmar que: existe relación entre la Confianza y Clima Laboral en una empresa comercializadora de electrodomésticos, en el año2023.

Estadística de contraste de Hipótesis específica H5

La implementación del Compromiso como Estrategia de las 5C se relaciona positivamente el Clima Laboral en los trabajadores de una empresa comercializadora de electrodomésticos, en el año 2023.

Se plantean las siguientes hipótesis estadísticas:

H₀: La implementación del Compromiso como Estrategia de las 5C no se relaciona positivamente el Clima Laboral en los trabajadores de una empresa comercializadora de electrodomésticos, en el año 2023.

H_a: La implementación del Compromiso como Estrategia de las 5C se relaciona positivamente el Clima Laboral en los trabajadores de una empresa comercializadora de electrodomésticos, en el año 2023.

Nivel de significancia

Habiéndose establecido una confiabilidad del 95%, el nivel de significancia utilizado es alpha (α) igual a 0.05 (5%).

Estadística de contraste de Hipótesis específica H5

La estadística de contraste de hipótesis utilizada fue la prueba de correlación Rho de *Spearman* en el software estadístico SPSS versión 22, para ver la relación de la dimensión Compromiso (X), con la variable dependiente Clima Laboral (Y2).

Tabla 38

Valores de la Dimensión Compromiso y la variable Clima Laboral

Nº DE ENCUESTADOS	COMPROMISO	CLIMA LABORAL
01	2	3
02	2	3
03	2	2
04	2	4
05	2	3
06	2	3
07	2	4
08	2	3
09	2	3
10	2	2
11	2	3
12	3	3
13	2	3
14	2	4
15	2	3
16	2	4
17	2	4
18	2	3

Nota. Esta tabla muestra los valores obtenidos de la dimensión Compromiso y de la variable Clima Laboral.

Tabla 39

Prueba Rho de Spearman relación entre la Dimensión Compromiso y la variable Clima Laboral.

Correlaciones			Compromiso	Clima Laboral
Rho de Spearman	Compromiso	Coeficiente de correlación	1,000	-0,081
		Sig. (bilateral)	.	,750
		N	18	18
	Clima Laboral	Coeficiente de correlación	-0,081	1,000
		Sig. (bilateral)	,750	.
		N	18	18

Nota: Esta tabla muestra la correlación que tiene la dimensión Compromiso y la variable Clima Laboral

Interpretación del resultado

De los resultados obtenidos del análisis estadístico realizado, se observa el P-valor > 0,05 con el cual establecemos probabilísticamente la no relación; de esta forma, el Rho de Spearman muestra una correlación negativa e igual a -0,081; confirmando el grado de asociación en el comportamiento de los datos; por lo que, con una confiabilidad del 95% se puede afirmar que: no existe relación entre el Compromiso y Clima Laboral en una empresa comercializadora de electrodomésticos, en el año 2023.

CONTRASTE DE HIPÓTESIS GENERAL

La implementación de la Estrategia de las 5C se relaciona positivamente con el Clima Laboral en los trabajadores de una empresa comercializadora de electrodomésticos, en el año 2023.

Se plantean las siguientes hipótesis estadísticas:

H₀: La implementación de la Estrategia de las 5C se relaciona positivamente con el Clima Laboral en los trabajadores de una empresa comercializadora de electrodomésticos, en el año 2023.

H_a: La implementación de la Estrategia de las 5C no se relaciona positivamente con el Clima Laboral en los trabajadores de una empresa comercializadora de electrodomésticos, en el año 2023.

Nivel de significancia

Habiéndose establecido una confiabilidad del 95%, el nivel de significancia utilizado es Alpha (α) igual a 0.05 (5%).

Estadística de contraste de Hipótesis General

La estadística de contraste de hipótesis utilizada fue la prueba de correlación Rho de Spearman en el software estadístico SPSS versión 22, para ver la relación de la variable independiente La Estrategia 5C (X), con la variable dependiente Clima Laboral (Y2).

Tabla 40

Valores de las variables la Estrategia de las 5C y Clima Laboral

N° DE ENCUESTADOS	ESTRATEGIA 5C	CLIMA LABORAL
01	2	3
02	2	3
03	2	2
04	3	4
05	2	3
06	2	3
07	3	4
08	2	3
09	2	3
10	2	2
11	2	3
12	3	3
13	2	3
14	3	4
15	2	3
16	2	4
17	3	4
18	2	3

Nota. Esta tabla muestra los valores obtenidos de la variable Estrategia de las 5C y de la variable Clima Laboral.

Tabla 41

Prueba Rho de Spearman relación entre las variables la Estrategia de las 5C y Clima Laboral.

			Estrategia 5C	Clima Laboral
Rho de Spearman	Estrategia 5C	Coeficiente de correlación	1,000	0,676**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	18	18
	Clima Laboral	Coeficiente de correlación	0,676**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	18	18

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: Esta tabla muestra la correlación que tiene la variable Estrategia de las 5C y la variable Clima Laboral

Interpretación del resultado

De los resultados obtenidos del análisis estadístico realizado, se observa el P-valor $< 0,05$ con el cual establecemos probabilísticamente la relación; de esta forma, el Rho de Spearman muestra una correlación positiva e igual a 0,676; confirmando el grado de asociación en el comportamiento de los datos; por lo que, con una confiabilidad del 95% se puede afirmar que: existe relación entre la Estrategia 5C y Clima Laboral en una empresa comercializadora de electrodomésticos, en el año 2023.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. DISCUSIÓN:

A partir de los resultados encontrados mediante las pruebas estadísticas realizadas, se determinó que la implementación de la Estrategia 5C se relaciona positivamente con el Clima Laboral en los trabajadores de una empresa comercializadora de electrodomésticos, Perú 2023.

De los resultados obtenidos en esta investigación, se puede asumir que concuerda con los estudios realizados por Lobatón, L. (2019) quién concluyó que el clima laboral de los colaboradores de una tienda de Supermercados ubicado en el distrito de Jesús María, Lima 2017, es Aceptable, ya que tiene casi la $\frac{3}{4}$ partes de satisfacción de sus colaboradores y está muy próximo a lograr un clima laboral adecuado.

Los resultados de la presente investigación guardan relación con los estudios realizados por Rodrigo, M. (2021) quien concluyó que por medio de la aplicación de la Estrategia de las 5C se pudo incrementar la productividad de los colaboradores, debido a que desarrollan sus funciones mucho mejor que antes y se relacionaban de manera adecuada por medio del trabajo en equipo.

Los resultados obtenidos en esta investigación guardan relación con los estudios realizados por Pazo, A. (2018) quien concluyó que el 70.8% de personas encuestadas opinan que el proceso de comunicación se lleva a cabo de forma eficiente, un 16.6% indicó que el proceso

de comunicación tiene mucho por mejorar y un 12.5% indicó que considera el proceso de comunicación muy eficiente; por lo que, en relación a estos resultado aún no se logró la comunicación interna adecuada para la empresa.

Los resultados que se obtuvieron en la presente investigación guardan relación con los estudios realizados por Ramis, V y Tejera, E. (2017) quien concluyó que el clima laboral en Ecuador en términos de fuerza puede considerarse como débil. Es de interés destacar que todas las dimensiones culturales identificadas correlacionaron de forma estadísticamente significativa y positiva con el clima, pero no con la fuerza.

De los resultados obtenidos en la investigación, se puede asumir que guardan relación con los estudios realizados por Muñoz, S. (2015) quien concluyo que se identificó aspectos muy relevantes en la organización recolectando los siguientes porcentajes: en estructura organizacional y conflicto se obtiene un 45,20%; en desarrollo un 41,60%; en sistema normativo un 47%; en comunicación e información 46,60%; en liderazgo y sistemas de recompensas un 48,40% y recursos materiales y equipos con un 47,80% pudiendo deducir que estas dimensiones evidencian un déficit porcentual en cuanto a su efectividad en el ámbito laboral y por consiguiente ocasionan que el nivel de éxito del clima en la Empresa Emurplag Ep. se vea afectada.

De los resultados obtenidos en la investigación, se puede deducir que concuerda con los estudios realizados por Mullo, V. (2022) quien concluyó que la comunicación organizacional si incide en el clima laboral, este resultado se dio a través de la aplicación de la correlación

R Pearson con una puntuación de 0,5+ que indica que hay una correlación positiva moderada fuerte.

4.2. CONCLUSIONES:

Se determinó que la implementación de la Estrategia 5C se relaciona positivamente con el Clima Laboral en los trabajadores de una empresa comercializadora de electrodomésticos, en el año 2023, hecho que se pudo evidenciar con la prueba estadística de Rho de Spearman, con un nivel de confianza del 95%, estableciéndose que la variable Estrategia de las 5C se relaciona de manera positiva; es decir, de forma directamente proporcional con el Clima Laboral, con una fuerza de correlación del 0,676.

Se determinó que la implementación de la Complementariedad como Estrategia de las 5C se relaciona positivamente el Clima Laboral en los trabajadores de una empresa comercializadora de electrodomésticos, en el año 2023, hecho que se pudo evidenciar con la prueba estadística de Rho de Spearman, con un nivel de confianza del 95%, estableciéndose que la variable Estrategia de las 5C se relaciona de manera positiva; es decir, de forma directamente proporcional con el Clima Laboral, con una fuerza de correlación del 0,622.

Se determinó que la implementación de la Coordinación como Estrategia de las 5C se relaciona positivamente el Clima Laboral en los trabajadores de una empresa comercializadora de electrodomésticos, en el año 2023, hecho que se pudo evidenciar con la prueba estadística de Rho de Spearman, con un nivel de confianza del 95%, estableciéndose

que la variable Estrategia de las 5C se relaciona de manera positiva; es decir, de forma directamente proporcional con el Clima Laboral, con una fuerza de correlación del 0,511.

Se determinó que la implementación de la Comunicación como Estrategia de las 5C se relaciona positivamente el Clima Laboral en los trabajadores de una empresa comercializadora de electrodomésticos, en el año 2023, hecho que se pudo evidenciar con la prueba estadística de Rho de Spearman, con un nivel de confianza del 95%, estableciéndose que la variable Estrategia de las 5C se relaciona de manera positiva; es decir, de forma directamente proporcional con el Clima Laboral, con una fuerza de correlación del 0,676.

Se determinó que la implementación de la Confianza como Estrategia de las 5C se relaciona positivamente el Clima Laboral en los trabajadores de una empresa comercializadora de electrodomésticos, en el año 2023, hecho que se pudo evidenciar con la prueba estadística de Rho de Spearman, con un nivel de confianza del 95%, estableciéndose que la variable Estrategia de las 5C se relaciona de manera positiva; es decir, de forma directamente proporcional con el Clima Laboral, con una fuerza de correlación del 0,511.

Se determinó que la implementación del Compromiso como Estrategia de las 5C no se relaciona positivamente el Clima Laboral en los trabajadores de una empresa comercializadora de electrodomésticos, en el año 2023, hecho que se pudo evidenciar con la prueba estadística de Rho de Spearman, con un nivel de confianza del 95%, estableciéndose que la variable Estrategia de las 5C no se relaciona de manera positiva con el Clima Laboral, con una fuerza de correlación del -0,81.

4.3. LIMITACIONES

Este estudio se ha realizado en el Distrito de Casa Grande con los trabajadores de una empresa comercializadora de electrodomésticos, en la fecha de Enero del año 2023. Las investigaciones sobre el Clima Laboral en este lugar, buscan conocer la satisfacción con la que el trabajador realiza sus actividades diarias, por lo tanto, buscar la mejoría de la empresa para su crecimiento, sin embargo, existen limitaciones para poder obtener dichas mejoras.

Este estudio presenta limitaciones que se puede detallar a continuación: El horario de trabajo es rotativo, lo cual impide muchas veces poder conversar con los trabajadores, ya que en la tienda se quedan la mitad de trabajadores o cierta parte y la otra sale a campo en busca de nuevos prospectos o clientes, por la noche es donde se puede conversar con ellos, sin embargo, ya se encuentran cansados debido al trabajo que es más de 10 horas diarias. Otra de las limitaciones es la poca cantidad de bibliografía relacionada a la aplicación de la Estrategia de las 5C.

4.4. IMPLICANCIAS

El presente trabajo de investigación tiene implicancias, desde el punto de vista práctico mediante las conclusiones de esta investigación, el cual permiten tomar decisiones respecto a la mejora de la empresa. Del mismo modo, se ofrece un marco de referencias en el que se sugieren variables a analizar, además de la relación que tiene con respecto a la problemática que se identificó en la empresa.

Referencias

Benitez, M. (2022). *Las 5 “C” del trabajo en equipo*. Factor Humano Formación, Escuela

Internacional de Postgrado, (1). Recuperado de:

<https://factorhumanoformacion.com/las-5-c-del-trabajo-en-equipo/>

Bordas, M. (2016). *Gestión Estratégica del Clima laboral*. Edición digital (epub). Madrid.

Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=2YaxCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=libros+sobre+clima+laboral&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjLtIrogJ39AhVZSjABHZA2D1MQ6AF6BAgIEAI#v=onepage&q=libros%20sobre%20clima%20laboral&f=false>

Cajavilca, J. (2019). *Clima y satisfacción laboral del personal de una empresa de servicios*.

(Tesis para optar el título de Bachiller en psicología). Universidad Tecnológica del

Perú. Lima, Perú. Recuperado de:

https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4627/J.Cajavilca_Trabajo_de_Investigacion_Bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Corral, S. & Pereña, J. (2022). *CLA: Clima Laboral*. TEA Ediciones S.A. Madrid, España.

Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=vllsosxPIhQC&pg=PA8&dq=clima+laboral>

[+dimensiones&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiA2cq6mp39AhWbHLkGHbsJBvIQ6AF6BAgIEAI#v=onepage&q=clima%20laboral%20dimensiones&f=false](#)

Espinoza, J. & Rodríguez, L. (2017). *Plan de implementación del área del talento humano como mejora del clima laboral existente en la empresa DIMACO S.A.C., Arequipa 2017*. (Tesis para optar el Título profesional de Licenciados en Administración de Negocios). Universidad católica San Pablo. Arequipa, Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15467/1/ESPINOZA_SALINAS_JOH_TAL.pdf

Gan, F. & Berbel, G. (2007). *Manual de Recursos Humanos: 10 Programas para la gestión y el desarrollo del Factor Humano en las organizaciones actuales*. Editorial UOC. Barcelona. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=xTaAvxr2yPOC&pg=PA180&dq=clima+laboral&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjikJKik539AhUFIrKGHVkhAQ0Q6AF6BAgDEAI#v=onepage&q=clima%20laboral&f=false>

Gan, F. & Triginé, J. (2012). *Manual de instrumentos de gestión y Desarrollo de las personas en las Organizaciones: Clima Laboral*. Ediciones Diaz de los Santos. Madrid. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=bSSMoQ-2pwIC&printsec=frontcover&dq=libros+sobre+clima+laboral&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjLtIrogJ39AhVZSjABHZA2D1MQ6AF6BAgKEAI#v=onepage&q&f=false>

Gómez, J. (2019). *LAS 5 CS DEL TRABAJO EN EQUIPO*. Cerem International Business

School. (1) Recuperado de: <https://www.cerem.pe/blog/las-5-cs-del-trabajo-en-equipo>

Gomez, J.; Perez, M. & Corral, E. (2009). Técnico en Emergencias Sanitarias: Apoyo

Psicológico en situaciones de emergencia. Arán Ediciones S. L. España. Recuperado de:

https://books.google.com.pe/books?id=2RYdca_w8dYC&pg=PT108&dq=Las+5+C+del+trabajo+en+equipo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjh06j-6539AhV-SDABHYNbCV8Q6AF6BAgDEAI#v=onepage&q=Las%205%20C%20del%20trabajo%20en%20equipo&f=false

Hernández, R. (2022). *Las 5C del trabajo en equipo, ¿Qué virtudes tiene este modelo?*

HRTRENDS By Infoempleo. (1). Recuperado de: <https://empresas.infoempleo.com/hrtrends/las-5c-del-trabajo-en-equipo-que-virtudes-tiene>

Llaneza, J. (2007). *Ergonomía y Psicología Aplicada: Manual para la Formación del*

Especialista. Editorial Lex Nova 8ª Edición. Valladolid, España. Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=o6kLIwAFTvAC&pg=PA466&dq=clima+laboral&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjikJKik539AhUFIrkGHVkhAQ0Q6AF6BAgCEAI#v=onepage&q=clima%20laboral&f=false>

Lobato, L. (2019). *El clima laboral de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2017*. (Tesis para optar el grado de Bachiller en Administración). Universidad César Vallejo. Lima, Perú. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27927/B_Lobaton_%C3%91LP.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Morales, E. (2015). *MEDICIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL COLEGIO CAMBRIDGE DE HUEHUETENANGO* (Tesis para optar el Título profesional de Psicólogo Industrial). Universidad Rafael Landívar, Huehuetenango, Guatemala. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Morales-Eduardo.pdf>

Mullo, V. (2022). *La comunicación organizacional y clima laboral en la empresa Sunflower de la ciudad de Quito*. (Tesis para optar el Título de Psicóloga Industrial). Universidad Central de Ecuador. Quito, Ecuador, Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/26444/1/FCP-CPI-MULLO%20VANESSA.pdf>

Muñoz, S. (2015). *Estudio del clima laboral en la Empresa EMURPLAG EP* (Tesis previa a la obtención del título de Magíster en Recursos Humanos y Desarrollo Organizacional). Universidad del Azuay, Cuenca, Ecuador. Recuperado de: <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/5282/1/11662.pdf>

Olaz, A. (2013). *EL CLIMA LABORAL EN CUESTIÓN. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICO DESCRIPTIVA Y APROXIMACIÓN A UN MODELO EXPLICATIVO MULTIVARIABLE*. Aposta. Revista de Ciencias Sociales, Vol. (56), 1-35. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=495950252002>.

Ortiz, P. & Cruz, L. (2008). *Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora*. Psicología para América Latina, (13) Recuperado de: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-350X2008000200017

Patlán, J. & Flores, R. (2013). *Desarrollo y Validación de la Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO): Un Estudio Empírico con Profesionales de la Salud*. Ciencia y Trabajo, (48), 131-139. Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v15n48/art06.pdf>

Pazmiño, J. (2020). *Clima Laboral en el sector florícola, del Cantón Latacunga*. (Tesis para optar el Título de Magíster en Administración de Empresas). UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI. Latacunga, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/7402/1/MUTC-000877.pdf>

- Pazo, A. (2018). *La Comunicación Interna en la Transmisión de la Cultura Organizacional de la Empresa Ferreyros Sucursal Arequipa- 2018*. (Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Comunicación y Marketing). Universidad Católica de Santa María. Arequipa, Perú. Recuperado de:
<https://repositorio.ucsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12920/8008/A1.1708.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramos, V., & Tejera, E. (2017). *ESTUDIO DE RELACIONES ENTRE CULTURA, CLIMA Y FUERZA DE CLIMA LABORAL EN ECUADOR*. *Acción Psicológica*, Vol. 14(2), 225-239. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=344054646015>.
- Rodrigo, M. (2021). *ESTRATEGIA 5C PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN LOS COLABORADORES DEL INSTITUTO ISA CHICLAYO EIRL, 2019* (Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado de Administración). Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú. Recuperado de:
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8578/Rodrigo%20T%c3%a1vara%20Merly%20Estefany%20Cristina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Torres, L. (2010). *Métodos de Investigación II*. Instrumentos de medición. 1-22. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/liliagtorres/instrumentos-de-medicin-3705238>

Quic, P. & Cardona, M. (2020). *El aprendizaje colaborativo en la educación superior.*

Revista Guatemalteca de Educación Superior, 3(1), 6-18. Recuperado de:

<https://www.revistages.com/index.php/revista/article/view/1/64>

Anexos

ANEXO N° 01: Cuestionario para medir la Estrategia 5C (Complementariedad, Coordinación, Comunicación, Confianza y Compromiso)

El presente cuestionario es de manera confidencial y anónima, será utilizado para medir la Estrategia 5C en su empresa. El tiempo de duración es de 30 minutos.

Instrucciones: Lea detenidamente el enunciado y elija una sola respuesta marcando con una “X” según considere. Teniendo en cuenta que: (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo, (3) Ni en acuerdo ni desacuerdo, (4) De acuerdo y (5) Totalmente de acuerdo.

Variable	Subdimensiones	Indicadores	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
ESTRATEGIA 5C	Complementariedad	Nivel de eficiencia	Dominas las actividades que se realizan en tu trabajo.					
			Tus compañeros aportan para lograr las metas del trabajo.					
			Enseñas a tus compañeros técnicas para hacer bien el trabajo.					
			Conoces con claridad los procedimientos de tu trabajo.					
			Sugieres mejoras para hacer sus actividades.					
			Las capacitaciones te ayudan a complementar tus conocimientos.					
	Coordinación	Esfuerzo	Existe unión en el grupo de trabajo.					
			Tienen un plan de trabajo.					
			Ayudas a los demás, si lo necesitan.					
			Distribuyen las tareas para terminar pronto el trabajo.					
			Se gestiona bien el tiempo de trabajo.					
			Coordinan el día de descanso.					
	Comunicación	Fortalezas de comunicación	La comunicación de los jefes a los trabajadores es clara.					
			Tu jefe inmediato acepta tus ideas u opiniones.					
			Tienes buena comunicación con tus compañeros					
			Se toma en cuenta tu opinión, ideas o sugerencias.					
			Ocurren conflictos con frecuencia.					

			Recibes información sobre el cumplimiento de metas.						
Confianza	Libertad para hacer sus funciones		Pueden confiar los unos en los otros.						
			Puedes confiar en ti mismo.						
			Tu jefe inmediato escucha lo que le comentas o sugieres.						
			Te sientes respaldado por tu empresa.						
			Tienes un trato justo por parte de tus compañeros de trabajo.						
			Si algo sale mal, pueden resolverlo en equipo.						
Compromiso	Comprometido con las necesidades		Te esfuerzas más, si la situación lo requiere						
			Te sientes comprometido para lograr las metas establecidas.						
			Conoces las exigencias de tu trabajo.						
			Te ves trabajando en esta organización dentro de 5 años.						
			Te sientes compensado por tu dedicación y compromiso en el trabajo.						
			Trabajas sin necesidad de supervisión.						

ANEXO N°02: Cuestionario para medir el Clima Organizacional (Escala EDCO)

El presente cuestionario es de manera confidencial y anónima, será utilizado para medir el Clima Laboral en su empresa. El tiempo de duración es de 40 minutos.

Instrucciones: Lea detenidamente el enunciado y elija una sola respuesta marcando con una “X” según considere. Teniendo en cuenta que: (1) Nunca (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre.

Variable	Subdimensiones	Indicadores	PREGUNTAS	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
				1	2	3	4	5
CLIMA LABORAL	Relaciones interpersonales	Grado en que los trabajadores se ayudan entre sí.	Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones					
			Soy aceptado por mi grupo de trabajo					
			Los miembros del grupo son distantes conmigo					
			Mi grupo de trabajo me hace sentir incomodo					
			El grupo de trabajo valora mis aportes					
	Estilo de dirección	Grado en que los jefes apoyan, estimula y dan participación a sus colaboradores	Mi jefe crea una atmosfera de confianza en el grupo de trabajo					
			El jefe tiene un buen trato					
			Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo					
			Las ordenes impartidas por el jefe son arbitrarias					
			El jefe desconfía del grupo de trabajo					
	Retribución	Grado de beneficio derivado de la vinculación con la institución	Entiendo bien los beneficios que tengo en la empresa					
			Los beneficios de salud que recibo en la empresa					

			satisfacen mis necesidades					
			Estoy de acuerdo con mi asignación salarial					
			Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la empresa					
			Los servicios de salud que recibo en la empresa son deficientes					
	Sentido de pertenencia	Grado de compromiso y responsabilidad con la institución	Realmente me interesa el futuro de la Empresa					
			Recomiendo a mis amigos la empresa como un excelente sitio de trabajo					
			Me avergüenzo decir que soy parte de la Empresa					
			Sin remuneración no trabajo horas extras					
			Sería más feliz en otra empresa					
	Disponibilidad de recursos	Grado en que los empleados cuentan con recursos e información	Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo					
			El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado					
			El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo					
			Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo					
			La iluminación del área de					

			trabajo es deficiente					
	Estabilidad	Grado en que los empleados ven en la empresa claras posibilidades de pertenencia	La empresa despiden al personal sin tener en cuenta su desempeño					
			La empresa brinda estabilidad laboral					
			La empresa contrata personal temporal					
			La permanencia en el cargo depende de preferencias personales					
			De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo					
			Claridad y coherencia en la dirección	Grado de claridad de la alta dirección sobre el futuro de la empresa. Medida en que las metas y programas de las áreas son consistentes con los criterios y políticas de la alta gerencia	Entiendo de manera clara las metas de la Empresa			
	Conozco bien como la Empresa está logrando sus metas							
	Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas							
	Los directivos no dan a conocer los logros de la empresa							
	Las metas de la empresa son poco entendibles							
	Valores colectivos	Grado en el que se perciben en el medio interno: cooperación, responsabilidad y respeto	El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno					
Las otras dependencias responden a mis								

			necesidades laborales					
			Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir fácilmente					
			Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpas a otras					
			Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras					

ANEXO N°03: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA VARIABLE “ESTRATEGIA DE LAS 5C”

HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

TÍTULO DE TESIS: IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA 5C PARA LA MEJORA DEL CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE ELECTRODOMÉSTICOS, PERÚ 2023.

JUICIO DE EXPERTO:

- A. Usted ha sido seleccionado como Profesional Especialista en el tema, a fin de realizar la Validación del Instrumento de Recolección de Datos, el cuestionario para medir la estrategia 5C.
- B. Marque con un aspa “X” dentro del cuadro de valoración donde:
1: Muy Malo; 2: Malo; 3: Regular; 4: Bueno; 5: Muy Bueno

N°	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Claridad: Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible				X	
2	Objetividad: Permite medir hechos observables					X
3	Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4	Organización: Presentación ordenada					X
5	Suficiencia: Comprende los aspectos en cantidad y claridad					X
6	Pertinencia: Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos					X
7	Consistencia: Permite conseguir datos basados en modelos teóricos				X	
8	Coherencia: Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems					X
9	Metodología: La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10	Aplicación: Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X

Observaciones y recomendaciones:

Apellidos y Nombres del Juez Experto: Duran Janampa Darwin Dean

DNI: 41664714

N° de Colegiatura (opcional): 155415

Especialidad de Juez Experto: Ingeniería Industrial y en estadística aplicada a la investigación

Grado Académico del juez experto: Magister en Ingeniería Industrial

Lima, 24 de febrero del 2023.


DARWIN DURAN JANAMPA
INGENIERO INDUSTRIAL
CIP N° 165415

ANEXO N°04: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA VARIABLE “CLIMA LABORAL”

HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

TÍTULO DE TESIS: IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA 5C PARA LA MEJORA DEL CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE ELECTRODOMÉSTICOS, PERÚ 2023.

JUICIO DE EXPERTO:

- A. Usted ha sido seleccionado como Profesional Especialista en el tema, a fin de realizar la Validación del Instrumento de Recolección de Datos, el cuestionario para medir el clima laboral.
- B. Marque con un aspa “X” dentro del cuadro de valoración donde:
1: Muy Malo; 2: Malo, 3: Regular; 4: Bueno; 5: Muy Bueno

N°	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Claridad: Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible				X	
2	Objetividad: Permite medir hechos observables					X
3	Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4	Organización: Presentación ordenada					X
5	Suficiencia: Comprende los aspectos en cantidad y claridad					X
6	Pertinencia: Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos					X
7	Consistencia: Permite conseguir datos basados en modelos teóricos					X
8	Coherencia: Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems					X
9	Metodología: La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10	Aplicación: Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X

Observaciones y recomendaciones:

Apellidos y Nombres del Juez Experto: Duran Janampa Darwin Dean

DNI: 41664714

N° de Colegiatura (opcional): 155415

Especialidad de Juez Experto: Ingeniería Industrial y en estadística aplicada a la investigación

Grado Académico del juez experto: Magister en Ingeniería Industrial

Lima, 24 de febrero del 2023.



DARWIN DURAN JANAMPA
INGENIERO INDUSTRIAL
CIP N° 155415

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

El asesor Mg. Ing. Darwin Dean Duran Janampa, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Ingeniería, Carrera profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo del proyecto de investigación del(os) estudiante(s):

- Jazmín Carolina, Heras Rojas

Por cuanto, **CONSIDERA** que el proyecto de investigación titulado: “Implementación de la Estrategia de las 5C para la mejora del Clima Laboral en los trabajadores de una empresa comercializadora de electrodomésticos, Perú, 2023” para aspirar al título profesional por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al(los) interesado(s) para su presentación.

Mg. Ing. Darwin Dean Duran Janampa

Asesor