



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**ESTRATEGIA 5C PARA MEJORAR LA  
PRODUCTIVIDAD EN LOS COLABORADORES DEL  
INSTITUTO ISA CHICLAYO EIRL, 2019**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**Autor:**

**Bach. Rodrigo Távara Merly Estefany Cristina**

**<https://orcid.org/0000-0002-8097-2656>**

**Asesor:**

**Dr. García Yovera Abraham José**

**<https://orcid.org/0000-0002-5851-1239>**

**Línea De Investigación:**

**Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel –Perú**

**2021**

**APROBACIÓN DEL JURADO**

**ESTRATEGIA 5C PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN  
LOS COLABORADORES DEL INSTITUTO ISA CHICLAYO  
EIRL, 2019**

---

Dr. García Yovera Abraham José

**Asesor Metodológico**

---

Mg. Reyes Reyes Carla Angelica

**Presidente del Jurado de Tesis**

---

Dr. Urbina Cárdenas Max Fernando

**Secretario del Jurado de Tesis**

---

Mg. Valera Aredo Julio Cesar

**Vocal del Jurado de Tesis**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a Dios y a mis padres. A Dios porque en todo momento ha estado conmigo a cada paso que he dado, cuidándome y dándome mucha fortaleza para poder continuar. A mis padres, quienes a lo largo de mi vida siempre han velado por mi bienestar y educación siendo mi motor para salir adelante, depositando su confianza en cada reto que se me presenta, sin dudar en mi capacidad para solucionar algún inconveniente.

## **AGRADECIMIENTO**

A mí docente Dr. José William Córdoba Chirinos por su generosidad al brindarme la oportunidad de recurrir a su capacidad y experiencia profesional para orientarme en mi informe de investigación.

A la Universidad Señor de Sipán y su plana docente por darme la oportunidad para poder desarrollarme profesionalmente, para poder ser útil a la sociedad

## **RESUMEN**

El objetivo de la investigación fue aplicar Estrategia 5c para mejorar la Productividad en los colaboradores del Instituto Isa Chiclayo EIRL, 2019. La metodología fue de tipo aplicada con un diseño pre experimental, la población estuvo constituida por 57 colaboradores y la muestra por 50 trabajadores a quienes se les aplicó una encuesta. Los 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

Palabras clave: estrategia, trabajo en equipo, productividad

## **ABSTRACT**

The objective of the research was to apply 5c Strategie to improve Productivity in employees of the Isa Chiclayo EIRL Institute, 2019. The methodology was applied with a pre-experimental design, the population consisted of 57 collaborators and the sample by 50 workers. Who were applied a survey. The results showed that the workers did not volunteer to participate in the activities, they did not support each other, the training was given eventually. In addition, the workers did not have an adequate command of the tasks assigned to them, or at least that was what they believed because they were not clear about their tasks and thought they did not have the necessary knowledge to fulfill their functions. On the other hand, they encouraged each other to participate in the activities that took place in the institution and believed they did not have enough time to carry out their tasks. It is concluded that through the application of the 5c Strategie, the Productivity of employees could be increased, because they perform their functions much better than before and related adequately through teamwork

Keywords: strategy, teamwork, productivity

## ÍNDICE

APROBACIÓN DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
RESUMEN .....	v
ABSTRACT.....	vi
ÍNDICE.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
I. INTRODUCCION .....	15
1.1. Realidad problemática .....	16
1.2. Trabajos previos .....	20
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	31
1.3.1. Estrategia de las 5c del trabajo en equipo. ....	31
1.3.2. Productividad.....	42
1.4. Formulación del problema.....	46
1.5. Justificación e Importancia del Estudio .....	47
1.7. Objetivos .....	48
1.7.1. Objetivo general. ....	48
1.7.2. Objetivos específicos. ....	48
II. MATERIALES Y MÉTODOS .....	50
2.1. Tipo y diseño de investigación .....	51
2.1.1. Tipo de Investigación. ....	51
2.1.2. Diseño o de Investigación.....	51
2.2. Población y muestra .....	51
2.3. Variables, Operacionalización .....	52
2.3.1. Variables.....	52
2.3.2. Operacionalización. ....	53
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	56
2.5. Procedimientos de análisis de datos.....	57
2.7. Criterios de rigor científico.....	58

III. RESULTADOS.....	59
3.1. Tablas y figuras .....	60
3.1.1. Resultados del pre test .....	60
3.1.2. Resultados del pos test.....	93
3.2. Discusión.....	126
3.3. Aporte científico.....	131
3.3.1. Título .....	131
3.3.2. Introducción.....	131
3.3.3. Fundamento teórico .....	132
3.3.4. Descripción de la empresa .....	134
3.3.5. Objetivos .....	135
3.3.6. Justificación.....	135
3.3.7. Estrategia 5c .....	136
3.3.8. Desarrollo de la Estrategia 5c .....	136
3.3.9. Plan de acción.....	142
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	145
4.1. Conclusiones .....	146
4.2. Recomendaciones.....	147
REFERENCIAS.....	148
Anexo 1: Cuestionario.....	153
Anexo 2: Validación de Encuesta.....	155
Anexo 3: Carta de Solicitud para desarrollar la tesis .....	173
Anexo 4: Carta de Aceptación.....	174
Anexo 5: Matriz de consistencia .....	175
Anexo 6: Declaración Jurada.....	177
Anexo 7: Formato T1- CI- USS .....	178
Anexo 8: Acta de Originalidad.....	179
Anexo 9: Turnitin.....	181
Anexo 10: Análisis de Confiabilidad.....	182
Anexo 11: Resolución .....	183
Anexo 12: Evidencias.....	186



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de Variables .....	53
Tabla 2 Alfa de Crombach.....	56
Tabla 3 ¿Considera que tiene dominio total de las tareas que se le asignan?.....	60
Tabla 4 ¿Considera tener bien claras y definidas sus funciones?.....	61
Tabla 5 ¿Considera que tiene los conocimientos necesarios para cumplir con sus funciones?.....	62
Tabla 6 ¿Considera que impulsa a otras personas a participar en las actividades en general que se realicen en el instituto?.....	63
Tabla 7 ¿Considera que su superior influye de manera positiva en usted? .....	64
Tabla 8 ¿Considera que la organización le brinda el tiempo suficiente para desarrollar su trabajo? .....	65
Tabla 9 ¿Considera que se adapta rápidamente a los cambios que realice la institución, a pesar de que pueda usted estar en contra de esos cambios?.....	66
Tabla 10 ¿Considera sencillo el compartir con los demás en reuniones laborales y Extra laborales?.....	67
Tabla 11 ¿Considera que le interesa lo que les pasa a sus compañeros de trabajo?.....	68
Tabla 12 ¿Considera que acepta las opiniones de todos sus compañeros? .....	69
Tabla 13 ¿Considera que en la institución existe un ambiente de honestidad? .....	70
Tabla 14 ¿Considera que logra escuchar adecuadamente a los demás? .....	71
Tabla 15 ¿Considera que se esfuerza por entender a los demás? .....	72
Tabla 16 ¿Considera que los objetivos de la institución son claros y son aceptados por todos? .....	73
Tabla 17 ¿Considera que puede expresar libremente su opinión? ¿Considera que puede expresar libremente su opinión.....	74
Tabla 18 ¿Considera que su superior le da libertad para cumplir con su trabajo de la manera que usted considere mejor?.....	75
Tabla 19 ¿Considera tener las capacidades suficientes para desempeñar su trabajo? .....	76
Tabla 20 ¿Considera que cuando ocurre un problema, toma las mejores decisiones u opciones de solución? .....	77
Tabla 21 ¿Ayuda a sus compañeros de trabajo cuando es necesario?.....	78
Tabla 22 ¿Considera que aprende de los aspectos positivos de sus compañeros de trabajo?.....	79
Tabla 23 ¿Considera que participa de manera activa en las actividades de la institución? ..	80
Tabla 24 ¿Considera que se compromete de forma plena con las tareas que se le asignan?.....	81
Tabla 25 ¿Considera estar completamente comprometido con las necesidades, objetivos y metas de la institución?.....	82
Tabla 26 ¿Considera que sus ideas son tomadas en cuenta por su superior para la toma de decisiones en el instituto? .....	83
Tabla 27 ¿Cuándo se necesita la participación en actividades del instituto, usted se ofrece de manera voluntaria? .....	84
Tabla 28 ¿Considera que su superior le apoya cuando tiene dificultades en el instituto?....	85

Tabla 29 ¿Considera que existe apoyo por parte de sus compañeros de trabajo en las actividades? .....	86
Tabla 30 ¿Considera que su superior le brinda la información y los recursos necesarios para desempeñar de manera adecuada sus funciones? .....	87
Tabla 31 ¿Considera que se le notifica con un tiempo de anterioridad adecuado antes de que se realicen cambios en el instituto que puedan afectar los procesos que lleva a cabo? .....	88
Tabla 32 ¿En el instituto de establecen objetivos a corto y largo plazo? .....	89
Tabla 33 ¿Considera que los objetivos planteados por el instituto se están cumpliendo de manera eficiente? .....	90
Tabla 34 ¿Considera que existe preocupación por parte del instituto por capacitar a los docentes para que desarrollen de manera eficiente su trabajo? .....	91
Tabla 35 ¿En el instituto se realizan capacitaciones a los docentes de manera frecuente? ..	92
Tabla 36 ¿Considera que tiene dominio total de las tareas que se le asignan?.....	93
Tabla 37 ¿Considera tener bien claras y definidas sus funciones?.....	94
Tabla 38 ¿Considera que tiene los conocimientos necesarios para cumplir con sus funciones? .....	95
Tabla 39 ¿Considera que impulsa a otras personas a participar en las actividades en general que se realicen en el instituto?.....	96
Tabla 40 ¿Considera que su superior influye de manera positiva en usted? .....	97
Tabla 41 ¿Considera que la organización le brinda el tiempo suficiente para desarrollar su trabajo? .....	98
Tabla 42 ¿Considera que se adapta rápidamente a los cambios que .....	99
Tabla 43 ¿Considera sencillo el compartir con los demás en reuniones laborales y extra laborales?.....	100
Tabla 44 ¿Considera que le interesa lo que les pasa a sus compañeros de trabajo?.....	101
Tabla 45 ¿Considera que acepta las opiniones de todos sus compañeros? .....	102
Tabla 46 ¿Considera que en la institución existe un ambiente de honestidad? .....	103
Tabla 47 ¿Considera que logra escuchar adecuadamente a los demás? .....	104
Tabla 48 ¿Considera que se esfuerza por entender a los demás? .....	105
Tabla 49 ¿Considera que los objetivos de la institución son claros y son aceptados por todos? .....	106
Tabla 50 ¿Considera que puede expresar libremente su opinión?.....	107
Tabla 51 ¿Considera que su superior le da libertad para cumplir con su trabajo de la manera que usted considere mejor?.....	108
Tabla 52 ¿Considera tener las capacidades suficientes para desempeñar su trabajo?.....	109
Tabla 53 ¿Considera que cuando ocurre un problema, toma las mejores decisiones u opciones de solución? .....	110
Tabla 54 ¿Ayuda a sus compañeros de trabajo sin ser necesario? .....	111
Tabla 55 ¿Considera que aprende de los aspectos positivos de sus compañeros de trabajo?.....	112
Tabla 56 ¿Considera que participa de manera activa en las actividades de la institución? ..	113
Tabla 57 ¿Considera que se compromete de forma plena con las tareas que se le asignan?.....	114

Tabla 58 ¿Considera estar completamente comprometido con las necesidades, objetivos y metas de la institución?.....	115
Tabla 59 ¿Considera que sus ideas son tomadas en cuenta por su superior para la toma de decisiones en el instituto?.....	116
Tabla 60 ¿Cuándo se necesita la participación en actividades del instituto, usted se ofrece de manera voluntaria? .....	117
Tabla 61 ¿Considera que su superior le apoya cuando tiene dificultades en el instituto?..	118
Tabla 62 ¿Considera que existe apoyo por parte de sus compañeros de trabajo en las actividades? .....	119
Tabla 63 ¿Considera que su superior le brinda la información y los recursos necesarios para desempeñar de manera adecuada sus funciones? .....	120
Tabla 64 ¿Considera que se le notifica con un tiempo de anterioridad adecuado antes de que se realicen cambios en el instituto que puedan afectar los procesos que lleva a cabo? .....	121
Tabla 65 ¿En el instituto se establecen objetivos a corto y largo plazo?.....	122
Tabla 66 ¿Considera que los objetivos planteados por el instituto se están cumpliendo de manera eficiente?.....	123
Tabla 67 ¿Considera que existe preocupación por parte del instituto por capacitar a los docentes para que desarrollen de manera eficiente su trabajo? .....	124
Tabla 68 ¿En el instituto se realizan capacitaciones a los docentes de manera frecuente?	125
Tabla 69 Complementariedad.....	137
Tabla 70 Coordinación .....	137
Tabla 71 Comunicación.....	138
Tabla 72 Confianza.....	139
Tabla 73 Compromiso .....	140
Tabla 74 Presupuesto de recursos.....	141
Tabla 75 Plan de acción.....	142

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿Considera que tiene los conocimientos necesarios para cumplir con sus funciones?	62
Figura 2 ¿Considera que impulsa a otras personas a participar en las actividades en general que se realicen en el instituto?	63
Figura 3 ¿Considera que su superior influye de manera positiva en usted?	64
Figura 4 ¿Considera que la organización le brinda el tiempo suficiente para desarrollar su trabajo?	65
Figura 5 ¿Considera que se adapta rápidamente a los cambios que realice la institución, a pesar de que pueda usted estar en contra de esos cambios?	66
Figura 6 ¿Considera sencillo el compartir con los demás en reuniones laborales y extra laborales?	67
Figura 7 ¿Considera que en la institución existe un ambiente de honestidad	70
Figura 8 ¿Considera que logra escuchar adecuadamente a los demás?	71
Figura 9 ¿Considera que se esfuerza por ente	72
Figura 10 ¿Considera que los objetivos de la institución son claros y son aceptados por todos?	73
Figura 11 ¿Considera que puede expresar libremente su opinión?	74
Figura 12 ¿Considera que su superior le da libertad para cumplir con su trabajo de la manera que usted considere mejor?	75
Figura 13 ¿Considera tener las capacidades suficientes para desempeñar su trabajo?	76
Figura 14 ¿Considera que cuando ocurre un problema, toma las mejores decisiones u opciones de solución?	77
Figura 15 ¿Ayuda a sus compañeros de trabajo cuando es necesario?	78
Figura 16 ¿Considera que aprende de los aspectos positivos de sus compañeros de trabajo?	79
Figura 17 ¿Considera que participa de manera activa en las actividades de la institución	80
Figura 18 ¿Considera que se compromete de forma plena con las tareas que se le asignan?	81
Figura 19 ¿Considera estar completamente comprometido con las necesidades, objetivos y metas de la institución?	82
Figura 20 ¿Considera que sus ideas son tomadas en cuenta por su superior para la toma de decisiones en el instituto?	83
Figura 21 ¿Cuándo se necesita la participación en actividades del instituto, usted se ofrece de manera voluntaria?	84
Figura 22 ¿Considera que su superior le apoya cuando tiene dificultades en el instituto?	85
Figura 23 ¿Considera que existe apoyo por parte de sus compañeros de trabajo en las actividades?	86
Figura 24 ¿Considera que se le notifica con un tiempo de anterioridad adecuado antes de que se realicen cambios en el instituto que puedan afectar los procesos que lleva a cabo?	88
Figura 25 ¿En el instituto de establecen objetivos a corto y largo plazo?	89
Figura 26 ¿Considera que los objetivos planteados por el instituto se están cumpliendo de manera eficiente?	90

Figura 27 ¿Considera que existe preocupación por parte del instituto por capacitar a los docentes para que desarrollen de manera eficiente su trabajo? .....	91
Figura 28 ¿En el instituto se realizan capacitaciones a los docentes de manera frecuente?.	92
Figura 29 ¿Considera que tiene dominio total de las tareas que se le asignan? .....	93
Figura 30 ¿Considera tener bien claras y definidas sus funciones? .....	94
Figura 31 ¿Considera que tiene los conocimientos necesarios para cumplir con sus funciones? .....	95
Figura 32 ¿Considera que impulsa a otras personas a participar en las actividades en general que se realicen .....	97
Figura 33 ¿Considera que la organización le brinda el tiempo suficiente para desarrollar su trabajo? .....	98
Figura 34.....	99
a 35 ¿Considera sencillo el compartir con los demás en reuniones laborales y extra laborales? .....	100
Figura 36 ¿Considera que le interesa lo que les pasa a sus compañeros de trabajo? .....	101
Figura 37 ¿Considera que acepta las opiniones de todos sus compañeros? .....	102
Figura 38 ¿Considera que en la institución existe un ambiente de honestidad?.....	103
Figura 39 ¿Considera que logra escuchar adecuadamente a los demás?.....	104
Figura 40 ¿Considera que se esfuerza por entender a los demás?.....	105
Figura 41 ¿Considera que los objetivos de la institución son claros y son aceptados por todos? .....	106
Figura 42 ¿Considera que puede expresar libremente su opinión? .....	107
Figura 43 ¿Considera que su superior le da libertad para cumplir con su trabajo de la manera que usted considere mejor?.....	108
Figura 44 ¿Considera tener las capacidades suficientes para desempeñar su trabajo? .....	109
Figura 45 ¿Considera que cuando ocurre un problema, toma las mejores decisiones u opciones de solución? .....	110
Figura 46 ¿Ayuda a sus compañeros de trabajo sin ser necesario? .....	111
Figura 47 ¿Considera que aprende de los aspectos positivos de sus compañeros de trabajo?.....	112
Figura 48 ¿Considera que participa de manera activa en las actividades de la institución?.....	113
Figura 49 ¿Considera que se compromete de forma plena con las tareas que se le asignan?.....	114
Figura 50 ¿Considera estar completamente comprometido con las necesidades, objetivos y metas de la institución?.....	115
Figura 51 ¿Considera que sus ideas son tomadas en cuenta por su superior para la toma de decisiones en el instituto? .....	116
Figura 52 ¿Considera que su superior le apoya cuando tiene dificultades en el instituto? .....	118
Figura 53 ¿Considera que existe apoyo por parte de sus compañeros de trabajo en las actividades? .....	119
Figura 54 ¿Considera que su superior le brinda la información y los recursos necesarios para desempeñar de manera adecuada sus funciones? .....	120
Figura 55 ¿Considera que se le notifica con un tiempo de anterioridad adecuado antes de que se realicen cambios en el instituto que puedan afectar los procesos que lleva a cabo?.....	121

Figura 56 ¿En el instituto se establecen objetivos a corto y largo plazo? .....	122
Figura 57 ¿Considera que los objetivos planteados por el instituto se están cumpliendo de manera eficiente?.....	123
Figura 58 ¿Considera que existe preocupación por parte del instituto por capacitar a los docentes para que desarrollen de manera eficiente su trabajo? .....	124
Figura 59 ¿En el instituto se realizan capacitaciones a los docentes de manera frecuente?125	

## I. INTRODUCCION

Actualmente las organizaciones presentan equipos de trabajo desorganizados, con baja motivación. El trabajo en equipo está denominado como un modelo de gestión que permite evidenciar resultados de una manera eficaz y eficiente. En las organizaciones el equipo está liderado por un director, jefe o supervisor que también debe alcanzar metas las cuales se llevan a cabo identificando la capacidad de liderazgo y el desempeño eficaz de sus trabajadores, en ambos casos si alguno falla, el equipo empresarial también. Un aspecto clave es promover la cultura de equipo donde todos crecen juntos, como uno solo a través de la participación en los diferentes procesos de planeación, gestión y ejecución de los objetivos a un corto y largo plazo apoyándose en las habilidades de cada integrante y en los recursos para obtener una gestión efectiva.

Teniendo en cuenta ello muchas organizaciones en el Perú tienen una baja productividad, lo cual incide en su nivel de competitividad, siendo una situación crítica ante la globalización y la fuerte competencia en el mercado. Más aún si se trata de una institución de formación de personas, por ello es que en la presente investigación se plantea como solución para el incremento de la productividad en la institución en estudio, el aplicar un taller de trabajo en equipo con diferentes estrategias que permitan el incremento de la productividad en los trabajadores. A continuación, se mencionan los capítulos de la investigación:

Capítulo I: Realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación e importancia del estudio, hipótesis y objetivos.

Capítulo II: Tipo y diseño de investigación, población y muestra, variables y Operacionalización, técnicas e instrumentos de recolección de datos, procedimientos de análisis de datos, aspectos éticos, criterios de rigor científico.

Capítulo III: Resultados en tablas y figuras, pre y pos test, discusión de resultados y aporte científico.

Capítulo IV: Conclusiones y recomendaciones.

Por último, se tiene las referencias y los anexos

## **1.1. Realidad problemática**

### **1.1.1. Contexto internacional.**

Guzmán (2019) manifiesta que la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos diagnosticó que México es el país menos productivo de los países que conforman a la organización, con un promedio de 22 dólares producidos por cada hora de trabajo; muy debajo de la media que es de 55 dólares. Es decir, México tiene la jornada laboral más extensa, pero produce muy poca productividad. Como solución a ello se plantea que las organizaciones trabajen de manera inteligente, es decir por medio de estrategias innovadoras se logrará mejorar la productividad del talento humano.

Assad (2018) indica que la baja productividad en los centros laborales puede ocasionar que se dificulte seriamente las operaciones de los negocios. La minimización del trabajo y los efectos de los colaboradores impiden dicho sistema, que perjudica las vinculaciones con los usuarios y demorando la entrega de los bienes y servicios. Una reducción en la productividad del trabajo, es probable que sea causada por medio del estrés, los conflictos y también los propósitos pocos transparentes o una estructura de gestión deficiente. En España, dicha baja de productividad genera extensas pérdidas o estimulan que las entidades generen menos utilidades, es por ello que es necesario que las organizaciones evalúen las causas de la baja productividad y dependiendo de ello apliquen acciones correctivas.

Craddick (2018) indica también que en España se evidencia una baja productividad empresarial, las empresas pierden más de 37 mil millones de dólares en reuniones que no son productivas, perdiendo a gran escala el tiempo, afecta a casi todas las empresas en algún momento de su vida útil y se muestra de diferentes maneras en el entorno laboral cotidiano. Muchas empresas solo ven sus resultados económicos, pero no los comparan con la competencia, es decir no se dan cuenta que poseen un bajo nivel de competitividad, es importante que las organizaciones evalúen la situación en que se encuentran y que puedan plantear estrategias en base a ello.

Lloria (2016) asevera que el desarrollo del trabajo en equipo en los colaboradores puede ser aplicado como una estrategia para mejorar la productividad. Esto es debido a que muchas organizaciones en España tenían un rendimiento muy bajo de



productividad, y por medio de la aplicación de la cultura de trabajo en equipo se ha podido mejorar los indicadores de productividad. Esta aproximación dentro del mismo grupo a la hora de afrontar por ejemplo un proyecto hace que mejoren la motivación de los miembros del equipo. Los beneficios del trabajo en equipo harán un efecto positivo sobre la empresa en donde se incorpore este tipo de enfoque.

Díaz (2016) manifiesta que aquellas actividades realizadas en grupo crean lazos personales, uniendo energías para poder ejecutar actividades en busca de un resultado más conveniente reforzando la cooperación entre los compañeros, generando respeto por dicho trabajo ajeno, mejorando el nivel de la calidad del ambiente laboral y despiertan sensaciones de satisfacción en los colaboradores, pero existen organizaciones que no toman en cuenta el rendimiento de los colaboradores, básicamente se centran en generar utilidades sin saber que sus colaboradores trabajan en equipo, tengan una comunicación fluida entre ellos, de ésta manera se logrará un desempeño superior del equipo, consiguiendo más en menos tiempo. La Universidad ICESI en Colombia demostró que las organizaciones que ponen en práctica el trabajo en equipo son un 40% más eficaz que las que no lo hacen. Está demostrado que el trabajo en equipo mejora el rendimiento de las organizaciones, debido a que los colaboradores en conjunto pueden lograr mayores cosas usando menos recursos, debido a ello es que las organizaciones deben fomentar el trabajo en equipo.

### **1.1.2. Contexto nacional.**

A nivel nacional, el nivel de productividad está por debajo del promedio en América Latina, según el Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial de la Cámara de Comercio de Lima (2015) señala que la productividad laboral en el Perú, evidencia un mínimo crecimiento de 0.5% durante el año 2014, la baja productividad en las organizaciones genera índices bajos de productividad en el Perú. Debido a ello es que las empresas como se indicaban deben analizar las situaciones en las que se halla de manera nacional e internacional, así como también hacer uso de medios y herramientas que le permitan mejorar su rentabilidad.

Valera (2015) en el diario Esan indica que Westing House ha reportado un 74% de optimización en la productividad continuamente a la implementación de los equipos de trabajo ya formales en la entidad, así como también Fedex ha reportado un 12% y Volvo

remarca que tiene periodos de entrega mayormente eficiente por efectos de implantar equipos de trabajo. Por lo que se puede decir que las actividades realizadas en equipos mejoran a gran escala la productividad y eso es demostrado por grandes empresas que han tenido resultados beneficiosos.

May (2017) indica que las organizaciones que poseen niveles bajos de la productividad en base a la teoría pueden hacer muchas más actividades, pero cuentan con componentes que impiden continuar a su mayor potencia, llevándolas a perder dinero y además perder terreno frente a los competidores. Conociendo los motivos por los que la productividad de una organización se considera deficiente conduciendo a encontrar alternativas de solución para optimizar la productividad como se indicaba por lo que las empresas deben empezar aplicarlo.

Pachecho (2017) afirma que en las instituciones que se brinda el servicio de educación, el trabajo en equipo es primordial, debido a que permite que los procesos y las actividades se desarrollen de manera eficiente, así como también el aprendizaje del usuario o alumno sea el mejor. A pesar de ello en algunas de las instituciones de educación superior en el Perú, la mayor parte de los docentes no tienen una jornada laboral completa, por lo que no forman parte del trabajo en equipo con los administrativos. Es por eso que es necesario que a pesar de no tener una jornada laboral completa deban estar concientizados sobre la importancia de trabajar en equipo con la institución y comprometidos por que la misma sea competitiva.

### **1.1.3. Contexto local.**

El Instituto ISA es una entidad Educativa de Gestión no estatal que forma técnicos de alto nivel capaz de crear, seleccionar, adecuar y utilizar tecnologías para atender las necesidades de desarrollo económico, social y cultural de las distintas regiones del país, propiciando el desarrollo de la pequeña y mediana empresa, a través de las carreras vinculadas a la estructura productiva y de servicios de carácter Regional. La institución tiene gran acogida por lo que cuenta con 24 aulas para clases y laboratorios para prácticas de las carreras que se ofertan. Los docentes son titulados y algunos tienen post grado o especialización en las clases que dictan. Las carreras que dictan son administración de agencia de viajes, administración de empresas, administración de empresas turísticas y

hoteleras, contabilidad, computación e informática, enfermería técnica, farmacia, telecomunicaciones, informática y secretariado ejecutivo.

Se diagnosticó en los colaboradores del Instituto Isa Chiclayo el poco entusiasmo con el que laboran y la metodología antigua por parte de los directivos ha generado que se sientan insatisfechos, de igual manera no se sienten valorados ni existe reconociendo alguno ante su esfuerzo del día a día, viéndose reflejado al momento de desarrollar cada una de sus funciones generando a que no concluyan con tareas asignadas.

Referente a la productividad laboral, se pudo observar la falta de recursos necesarios para culminar con las tareas, duplicidad de funciones que generan pérdida de tiempo, mala gestión, insatisfacción de los colaboradores, conflictos entre ellos, inexistencia de asertividad, falta de compromiso, de igual manera tampoco llegan a capacitarlos lo cual ha generado que no sean lo suficientemente productivos, causando la insatisfacción con sus funciones como para generar una alta rentabilidad en la empresa.

El trabajo en equipo es el factor clave para que las pequeñas empresas puedan mejorar su competitividad y hagan frente a un mercado dinámico, con consumidores más exigentes. Gran parte del aprendizaje de los colaboradores del Instituto procede de lo que ven o escuchan de otras personas, debido a ello es que el trabajo en equipo es un eficaz canal para enriquecer las habilidades y conocimientos de cada uno de los colaboradores.

En la actualidad los colaboradores del Instituto ISA deben relacionarse entre sus compañeros para solicitar informes, facilitar información o supervisar algún acontecimiento académico. Es por eso que el trabajo en equipo es de suma importancia, si el instituto fomenta las relaciones internas direccionadas a la productividad, los colaboradores podrán estar comprometidos con los objetivos de la organización.

Debido a ello es que se tomaron en cuenta las 5c, el trabajo en equipo está constituido por 5 factores los cuales son la complementariedad, coordinación, comunicación, confianza y compromiso, cada uno de estos factores forman parte del trabajo en equipo, el cual como se indicaba anteriormente incide a gran escala en la productividad.

## **1.2. Trabajos previos**

### **1.2.1. A Nivel Internacional.**

Cubillos y Guevara (2017) en su tesis titulada “La comunicación efectiva como estrategia del líder transformador para armonizar y fortalecer los equipos de gestión del colegio José Asunción Silva y la dirección local de educación de Santa Fé Candelaria”, Colombia, tiene por objetivo diseñar una propuesta para el desarrollo de habilidades comunicativas que permita el fortalecimiento de los equipos de gestión de las direcciones locales. La metodología fue de tipo descriptivo con un diseño no experimental, se tuvo como muestra a 54 docentes. Se usó como técnica a la encuesta. Los resultados mostraron que la interacción entre los equipos de trabajo es mínima, que siguen un sistema rígido, el nivel jerárquico que ocupe el equipo en la organización no es determinante, ni excluyente para alcanzar los niveles óptimos de desempeño esperado y así dar cumplimiento con calidad a la misión de la entidad, es por eso que es importante la confianza. Se concluye que, aunque se cuenta con unos aspectos importantes que facilitan la comunicación, indiscutiblemente se encuentran falencias en aspectos esenciales como el feedback, el nivel de escucha, la gestión de las emociones, la complementariedad, que son aspectos que sin duda afecta y hacen que el equipo siga manteniendo un rendimiento básico frente al desempeño esperado.

Es necesario hacer un mapeo que permita identificar los diferentes equipos de trabajo formales e informales que hacen parte de la organización y analizar su dinámica en la estructura interna de la institución, este reconocimiento e identificación permitirá al líder tener una visión panorámica que le facilite entender las lógicas que mueven a sus colaboradores.

Galicia, García y Hernández (2016) en su tesis titulada “La importancia del clima organizacional en la productividad de las empresas”, México, tiene por objetivo describir la importancia del clima organizacional en las empresas del estado de Hidalgo. La metodología fue de tipo descriptiva no experimental, se tuvo como muestra a 154 trabajadores y se usó como técnica la encuesta y la investigación de campo. Los resultados mostraron que el clima laboral es uno de los componentes, el cual influye de modo positivo o negativo en lo que concierne la productividad de los colaboradores y también de la organización, una vez que el clima laboral es evaluado, se identifican la problemática que se

da en ambas partes, lo cual hace posible que se aplique las medidas necesarias y diseñe un clima de manera armónica. La organización presenta un negativo clima laboral, de manera que existen ciertos puntos críticos en la organización y la comunicación. Dentro de dichas propuestas de mejora se hacen presente algunas recomendaciones que se enfocan en optimizar el clima laboral de los equipos de talleres de servicio automotriz mediante los cambios a ejecutarse en las siguientes variables; liderazgo, responsabilidad, resistencia al cambio, motivación y capacitación.

Es importante el liderazgo en los administrativos, así como también la comunicación entre directivos y colaboradores y solo entre colaboradores, de esta manera se evitará que sobrepasen los límites y se evitará todo tipo de conflictos que puedan causarle situaciones negativas a la organización.

Conrado y Rivera (2016) en su tesis titulada “Impacto de los líderes en la productividad de las empresas de servicio de aseo en la ciudad de Barranquilla”, Colombia, tiene por objetivo fortificar aquellos líderes mediante el reconocimiento tanto de las aptitudes como de las actitudes convenientes, para poder optimizar en la productividad de las entidades de servicio de limpieza en lo que es la Ciudad de Barranquilla. Con respecto a la metodología utilizada fue la descriptiva basado en una revisión documental de autores clásicos y contemporáneos cuyas publicaciones oscilan entre los períodos de 1985 hasta el 2015 comprendiendo un período de 30 años. Se concluye que las pequeñas empresas presentan fallas en su liderazgo las cuales repercuten en un mal direccionamiento hacia sus colaboradores generando desorientación, confusión en sus labores, falta de coordinación, ineficiente comunicación, y una complementariedad negativa, obteniendo resultados desfavorables, con un alto grado de desmotivación y con un clima organizacional tenso e inapropiado que no permite la cohesión ni la sinergia dentro del equipo de colaboradores.

El impacto que tiene un líder dentro de su organización es de vital importancia porque afecta directa e indirectamente la estructura interna de la organización, por eso es necesario que los líderes tomen o adquieran actitudes que mejoren la productividad en su organización.

Rodas (2015) en su investigación titulada “Comunicación efectiva y trabajo en equipo” en Guatemala, tiene por objetivo determinar la relación entre la comunicación

efectiva y el trabajo en equipo de la empresa dedicada a eventos y convenciones de Quetzaltenango. La metodología fue de tipo descriptiva correlacional con un diseño no experimental, se tuvo como muestra a 64 trabajadores y se usó como técnica la encuesta. Los resultados mostraron que existe relación entre la comunicación efectiva y el trabajo en equipo en la empresa ya que se reconoce que el flujo de información es vital para el buen desempeño de los colaboradores en sus diferentes funciones. Los elementos que conforman la comunicación dentro de la organización están reflejados en la existencia de confianza, adecuada transmisión y comprensión de mensajes, como también óptimas relaciones interpersonales. Se concluye que la empresa si fomenta el trabajo en equipo entre sus colaboradores, Un aspecto indispensable en el trabajo coordinado es la existencia de un buen liderazgo a lo cual se determinó que el jefe de cada área sabia dar instrucciones y guiar a su equipo.

Es importante que se fortalezca la comunicación en la institución, de tal manera que sea más fluida y efectiva a través de un plan de mejoramiento por medio de distintas ideas que deben gestionarse e implementarse, con el fin de identificar la importancia de la transferencia de información para reforzar el trabajo en equipo.

Toro (2015) en su tesis titulada “La importancia del trabajo en equipo en las organizaciones actuales en Colombia, tiene por objetivo describir la importancia del trabajo en equipo en las organizaciones de Bogotá. La metodología fue de tipo descriptiva con un diseño no experimental, se tuvo como muestra a 92 trabajadores y usó como técnica la entrevista y la encuesta. Los resultados mostraron que en las empresas no es muy notable la presencia de líderes que estimulen a sus equipos o grupos de trabajo, por lo tanto, es importante fortalecer el carisma y las habilidades del Líder, con el fin de promover su motivación e interés por mantener excelentes resultados, así como también hay una deficiente coordinación, debido a la falta de confianza y compromiso. Se concluye que es necesario identificar los factores que debe fortalecer, haciendo procesos innovadores que beneficien el clima organizacional de la empresa y por lo tanto la productividad para conseguir mejores resultados en la comunicación, se tiene que considerar la asertividad al interior de los equipos de trabajo, esto dando como resultado el poder expresar los pensamientos de una forma equilibrada.

Los líderes deben poseer características que fortalezcan el proceso de aprendizaje y habilidades de los integrantes de los equipos de trabajo, a ello se le suma el estímulo de la motivación en el proceso, un trabajador satisfecho trabaja con gusto y representa mejores resultados.

Cáceres (2015) en su tesis titulada “Las 5c del marketing y su incidencia en el top of mind en la Óptica Andina de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua”, Ecuador, tiene como objetivo determinar de qué manera incide las 5C del marketing en el Top of mind para sistematizar el proceso de comercialización de la empresa en estudio. La metodología fue de tipo descriptiva propositiva, con un diseño no experimental. Se tuvo como muestra a 27 trabajadores. Las técnicas que se usaron fueron la entrevista y la encuesta. Los resultados mostraron que la carencia de trabajo en equipo no permite informar adecuadamente a los clientes sobre los productos y servicios, lo que demuestra poco compromiso con la calidad de servicio, la empresa cuenta con una buena imagen externa, la misma se basa en una acertada relación con sus grupos de interés o colaboradores. Se concluye que la frecuencia de compra en los clientes es moderada, dichos clientes están dispuestas a recomendar a terceros los servicios que presta y el autor recomienda dar mayor importancia a las 5c.

Las capacitaciones son parte fundamental de una organización, y en la investigación de Cáceres es necesario aportar que la organización debe implementar capacitaciones que desarrollen sus exigencias y habilidades respecto al cliente, así como también valorar el entorno interno y externo de la empresa.

Gonzales (2015) en su tesis titulada “Trabajo en equipo y satisfacción laboral”, Guatemala, tiene por objetivo establecer la relación entre trabajo en equipo y satisfacción laboral entre los miembros del Staff de la cuenta de telemercadeo Claro RD. La metodología fue de tipo descriptiva correlacional con un diseño no experimental, se tuvo como muestra a 38 trabajadores y se usó como técnica la encuesta. Los resultados mostraron que los miembros del staff indican que su buena relación entre compañeros se relaciona con la unión y suma de esfuerzos para lograr los objetivos laborales, a pesar de la gran cantidad de personas que son parte de Claro RD, el trabajar en equipo, desarrolla un sentido de pertenencia hacia la empresa y esto provoca una mejor satisfacción laboral y genera deseos de permanecer más tiempo dentro de la organización.

Para este caso es necesario fomentar actividades de unión que desarrollen la armonía entre las áreas de la empresa, así como también reconocer el adecuado desempeño de los colaboradores. La motivación de los mismos permitirá un mejor trabajo en equipo, el incremento de la satisfacción laboral y por ende la productividad.

### **1.2.2. A Nivel Nacional.**

Crisostomo (2019) en su tesis acerca de la “Comunicación Organizacional y trabajo en equipo en docentes de instituciones educativas públicas del distrito Los Olivos, 2019”, propuso como objetivo principal determinar la relación entre comunicación organizacional y trabajo en equipo en docentes de instituciones educativas públicas de Los Olivos, 2019. La metodología es descriptivo correlacional y su muestra estuvo integrada por 297 docentes del nivel primario y secundario, asimismo, se hicieron uso de una ficha técnica para la recolección de información. De acuerdo a los resultados obtenidos se aprecia que existe relación significativa positiva entre comunicación organizacional y trabajo en equipo en docentes de las instituciones educativas públicas del distrito de Los Olivos, 2019 ( $Rho = ,576^{**}$  P,000). Se concluyó que, es importante reforzar y afianzar el trabajo en equipo, trabajando con propuestas innovadoras dentro del plano docente la cual requiere ejecutar y realizar un trabajo que parte desde la forma correcta de manejo de las emociones y llevarlo a los ambientes educativos de la organización para lograr objetivo en conjunto.

La investigación es de relevancia, ya que, con los resultados de trabajo en equipo se pudo desarrollar actividades integradoras para fomentar el trabajo en equipo que son puntos clave para impulsar el bienestar educativo en docentes generando un cambio multiplicador hacia el alumnado.

Vera (2019) en su investigación de título “Mejora de la productividad mediante la implementación de la metodología de las 5 S’ en la empresa Ipsergen Huancayo en el año 2017”, tiene como finalidad la reducción de estos y mejora de la productividad mediante la implementación de la metodología de las 5 S’. El enfoque del estudio es aplicado y en tanto su nivel es explicativo y su diseño pre experimental, asimismo, se contó con una muestra integrada por 15 trabajadores y con respecto a las técnicas utilizadas fueron la observación y la encuesta las cuales se desarrollaron a través de checklist y el cuestionario. Los resultados evidenciaron que, después de la implementación de la metodología la empresa mejoró



considerablemente según los porcentajes obtenidos. Se concluyó, que, mediante la implementación de la metodología, realizadas con esmero influirá en la mejora de la productividad de la empresa, por ello cabe resaltar que es de mucha importancia que el empresario o quien conduzca la empresa tenga conocimiento de la metodología de las 5 S' para un adecuado y eficiente uso de los recursos.

Se considera de gran relevancia que, la empresa desarrolle alternativas de solución ante su problemática, reforzando el compromiso y comunicación en los trabajadores y así lograr incrementar su productividad.

Yamunaque (2019) en su investigación titulada “Capacidad de trabajo en equipo y su relación con la productividad de los trabajadores del Banco Azteca, huacho, año 2018”, tuvo como finalidad determinar de qué manera la capacidad de trabajo en equipo se relaciona con la productividad de los trabajadores del Banco Azteca, Huacho. El diseño de investigación fue el correlacional, los participantes fueron el total de los trabajadores de dicha institución que fueron 30 trabajadores, el instrumento empleado fue la encuesta. Los hallazgos del estudio establecieron la existencia de relación significativa entre la capacidad de trabajo en equipo y la productividad de los trabajadores. Se concluyó que, existe una correlación débil del 46.75%, entre la capacidad de trabajo en equipo y la productividad de los trabajadores del banco Azteca, Huacho, año 2018.

La investigación se considera de suma importancia, puesto que, servirá para que la institución tome conciencia y ponga en ejecución el trabajo en equipo de manera continua la cual ayudará a mejorar la productividad de los colaboradores de Banco Azteca Huacho.

Herrera (2018) en su tesis titulada “Satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017”, Huacho, teniéndose como principal propósito establecer en qué medida la satisfacción laboral se logra relacionar con la productividad de cada uno de los colaboradores de la Institución municipal. La metodología fue descriptiva correlacional y tuvo un diseño no experimental, se estableció muestra a 123 colaboradores usándose como técnica la encuesta. Los resultados mostraron que los horarios de atención al público; el trato que reciben de parte de sus jefes, las funciones y satisfacción del puesto, la labor cotidiana con los demás compañeros tiene repercusión en la productividad de sus labores diarios, Además incide en la productividad en que la

comunicación, confianza y solidaridad no es tan buena y los jefes no valoran las tareas que realizan los trabajadores. Se concluye que la satisfacción laboral se relaciona con la productividad; con una correlación positiva considerable del 0.841, muy significativa.

Los colaboradores deben tener un programa de incentivos, el cual les permitirá estar comprometidos con la Municipalidad, así como también usar medios y herramientas que les permitan mejorar la atención a los usuarios.

Sonia (2017) en su tesis titulada “Trabajo en equipo en la satisfacción laboral de los trabajadores del proyecto CPV del Instituto Nacional de estadística e Informática, 2017”, Lima, tiene por propósito definir la influencia que existe entre el trabajo en equipo en la satisfacción laboral de cada uno de los colaboradores de la entidad estudiada. En cuanto a la metodología utilizada fue descriptiva correlacional, por otro lado, su diseño fue no experimental, determinándose una muestra de 75 colaboradores, y se usó la encuesta como técnica para la recaudación de los datos informativos. Los resultados mostraron que hay nivel de influencia directa de la variable trabajo en equipo sobre la variable satisfacción laboral determinado mediante el Chi-Cuadrado que efectivamente existe una influencia de la referida variable sobre los niveles de satisfacción laboral, que se aprecia en la razón de verosimilitud en 0,000, lo que afianzan la hipótesis de que existe una influencia directa del trabajo en equipo sobre la satisfacción laboral.

La entidad debe ejecutar tareas que les hagan posible fortificar el trabajo en equipo, posterior a ello realizar evaluaciones periódicas sobre el desempeño que están teniendo los colaboradores como equipo y los resultados que estén beneficiando a la Municipalidad.

Ríos (2017) en su tesis titulada “El trabajo en equipo y su influencia en el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza”, Tacna, tiene por objetivo definir la influencia del equipo sobre el desempeño laboral en la institución municipal que permita mejorar el servicio al ciudadano. La metodología determinada fue descriptiva y con su diseño no experimental, teniéndose como muestra 81 colaboradores y como técnica se usó la encuesta. Entre los resultados se evidenciaron los trabajos en equipo que influye significativamente con el desempeño laboral puesto que el valor de la prueba de homogeneidad, se puede decir que el nivel de trabajo en equipo es adecuado, teniendo en

cuenta la comunicación en su mayoría, existe un nivel adecuado de participación de cada uno de los colaboradores en las decisiones y un nivel regular de cooperación en el desarrollo de las actividades designadas y espíritu de equipo.

A pesar de que el nivel de trabajo en equipo de la organización sea adecuado es necesario que se mantenga el nivel o se mejore para ello la Municipalidad deberá implementar actividades que mejoren el compromiso de los colaboradores, impulsen su participación y desarrollen su creatividad e innovación.

Ávila (2017) en su tesis titulada “Trabajo en equipo en los trabajadores de la oficina de San Miguel del área de servicio al cliente de la empresa Nexxo”, Lima., tiene por objetivo determinar cuál es el nivel de trabajo en equipo en los colaboradores de la oficina de San miguel del área de servicio al cliente de la empresa en estudio. Optó por una metodología descriptiva y su diseño no experimental, determinándose como muestra a 54 colaboradores y 147 clientes, se usó la encuesta. Dichos resultados manifestaron que existe un nivel bajo en el trabajo en equipo, el factor más importante para los colaboradores fue la comunicación, mientras que el liderazgo, la complementariedad y la confianza no fueron tomados como importantes. Se concluye que el respeto fue también un factor en el que todos los colaboradores coincidían en la alta importancia, además cada uno de los factores del trabajo en equipo son necesarios para un adecuado desempeño laboral.

Es importante fortalecer la comunicación en la empresa para que de esta manera se mejore la complementariedad y se eliminen los conflictos, las dinámicas grupales podrán fortalecer las relaciones interpersonales y mejorará el trabajo en equipo.

### **1.2.3. Local.**

Santamaria (2019) en su tesis titulada “Propuesta de un plan de comunicación interna para mejorar el clima organizacional en el área administrativa de la Universidad de Lambayeque”, tuvo como objetivo proponer un plan de comunicación interna para mejorar el clima organizacional en el área administrativa de la Universidad de Lambayeque. Optó por una metodología descriptiva y su diseño no experimental, determinándose como muestra a 45 trabajadores del área administrativa de la Universidad de Lambayeque. Entre los resultados se obtuvo que, el jefe no promueve actitudes positivas en los trabajadores, por lo

cual no logra desarrollarse una comunicación asertiva. Sin embargo, rescatan que sí existe Cooperación y buenas relaciones humanas entre los miembros del área administrativa. Finalmente, se concluye en que las estrategias de comunicación interna para mejorar el clima organizacional en el área administrativa, deben enfocarse en establecer una relación directa con los colaboradores a través de herramientas tecnológicas.

La investigación fue de gran relevancia porque contribuyó a la universidad a darle solución a las diferentes problemáticas internas que tenían debido a un equivocado clima laboral ante la ausencia de estrategias de comunicación interna.

Hernández (2020) en su tesis de título “Evaluación de la productividad en la empresa Lenyst S.A.C. 2020”, Pimentel, tuvo como objetivo conocer y evaluar la situación actual de la productividad de la empresa textil Lenyst S.AC., el estudio fue de tipo descriptiva, no experimental - Transversal, y empleó un enfoque cuantitativo. Esta investigación tiende a ser descriptiva, asimismo, es de diseño no experimental y su muestra estuvo integrada por todos los trabajadores del área de producción, Gerente general, Sub gerente y los recursos que utiliza la empresa para la elaboración de las prendas (MP e insumos) de la empresa textil. En contraste con otras investigaciones se determinó que la productividad de mano de obra de la empresa en estudio es relativamente baja y necesita realizar mejoras para elevar su productividad. Se concluye que uno de los problemas que influye de manera directa en el bajo rendimiento del proceso productivo es la baja productividad del recurso humano ya que, interviene directamente en la elaboración de las prendas.

El trabajo es de importancia, ya que, contribuirá a la empresa a identificar su problemática y además servirá como referencia para otras investigaciones relacionadas a las variables en estudio.

Cubas (2018) en su tesis titulada “Estrategia organizacional para la mejora de trabajo en equipo en los colaboradores de Mi Banco Agencia Lambayeque Matriz”, Pimentel, tiene por finalidad diseñar una táctica empresarial enfocada en la dinamización de los procesamientos que tenga en cuenta la contradicción entre lo que es la cohesión del equipo y el alcance para la mejora del trabajo en los grupos de los colaboradores. La metodología fue descriptivo propositivo, teniendo a 54 trabajadores como muestra y se usó como técnica la

encuesta. Los resultados mostraron que existe una carencia de trabajo en grupos por el lado de los trabajadores, carencias en los procesamientos de la entidad, siendo que estos no fomentan el trabajo en forma conjunta proporcionando la individualidad, no dejando que se alcance el logro de los propósitos como agencia. Se concluye que los componentes que constituyen a gran escala en el trabajo en grupos son confianza mutua, comunicación, compromiso, coordinación y complementariedad.

Debido a los resultados la organización debe implementar cursos de trabajo en equipo que les permita mejorar los resultados, así como dar seguimiento a los mismos, fomentando la participación de los colaboradores, de esta manera podrán además incrementar el desempeño laboral.

Peña (2018) en su tesis titulada “Estrategias de trabajo en equipo para contribuir a la optimización del clima institucional entre docentes de la I.E. N°. 41051 layo distrito de chachas provincia de Arequipa 2015”, Lambayeque tiene como objetivo Identificar las estrategias de trabajo en equipo que ayudan a contribuir a la optimización del clima institucional entre docentes de la I.E. N°. 41051 Layo distrito de Chachas provincia de Arequipa 2015. La metodología fue aplicada, asimismo, se contó con una muestra compuesta por los docentes de la institución en investigación. Se concluyó que, existe una debilidad por la percepción errada que los trabajadores tienen de cómo su forma de trabajo aportará a los propósitos de la empresa, el grado de insatisfacción que esto les produce y dando la explicación al actual sentido de pertenencia, insatisfacción y compromiso, aspectos que no están permitiendo la integración a la compañía y su satisfacción personal.

El estudio es relevante, puesto que, contribuye a que la institución mejore su trabajo en equipo de los docentes y de esta manera ser más productivos, además de brindar un servicio de calidad y mejorar la imagen de la sucursal que en su momento se haya visto perjudicada.

Temoche (2018) en su tesis titulada “Estrategia comunicacional para la mejora del clima laboral en los colaboradores de la sociedad de beneficencia pública de la ciudad de Sullana”, Pimentel, tiene como finalidad diseñar una relación comunicacional basada en lo que respecta la dinámica de los procesamientos que tenga en cuenta la contradicción entre las relaciones interpersonales y las intrapersonales para la optimización del clima laboral en

los trabajadores. El aporte fue descriptiva propositiva y con su diseño no experimental, determinándose como muestra 36 trabajadores, usándose como técnica la encuesta. Estos resultados mostraron al clima laboral no era el idóneo, el medio laboral no favorece de manera adecuada el desarrollo personal y profesional de los colaboradores, así mismo son desfavorables las acciones de identificación con los valores organizacionales y compromiso para la realización y el buen desarrollo de la empresa. A su vez es muy desfavorable la supervisión que brindan los superiores y jefes respecto al trabajo realizado. En cuanto a la comunicación dentro de su entorno laboral es desfavorable, es decir el grado de fluidez, claridad, coherencia y precisión del envío y desarrollo de la información es deficiente.

Los directivos deben estar siempre abiertos a las dudas, sugerencias y comentarios por parte de sus colaboradores, así como también no dejar a un lado a solución de sus problemas, garantizándole una pronta respuesta a su petición, de esta manera los colaboradores se sentirán a gusto y tendrán un mejor clima laboral.

Vila (2018) en su tesis titulada “Programa de trabajo en equipo para mejorar el clima Institucional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén”, Chiclayo, tiene por finalidad realizar como propuesta un programa acerca del trabajo en equipo que mejore la ambiente organización en los colaboradores de la Municipalidad. Metodológicamente utilizo un tipo descriptivo propositivo, asimismo, su diseño fue no experimental transversal. Teniéndose como muestra a 85 colaboradores, usándose como principal técnica la aplicación de una encuesta. Entre los principales resultados se obtuvo que el nivel del clima institucional están en un nivel deficiente regular lo cual hace posible establece aquellas dimensiones de las normas de convivencia, relaciones interpersonales y también el de liderazgo institucional es deficiente el cual ocasiona dificultoso para el alcance de los objetivos. Concluye que es necesario que los trabajadores participen prontamente del Programa de estrategias de trabajo en equipo, con la finalidad de optimizar cada una de sus relaciones tanto de liderazgo como interpersonales y también el de convivencia y de este modo poder optimizar su ambiente institucional.

El programa de trabajo que diseño el autor es el idóneo con la finalidad de optimizar el ambiente laboral de las instituciones no únicamente en las municipalidades si no

también otras instituciones, es así como podrán mejorar las relaciones interpersonales, el liderazgo, la conciencia y mostrar una imagen idónea a la comunidad.

Alvites y Rojas (2015) en su tesis titulada “Competencias sociales para el trabajo en equipo en colaboradores de atención a los clientes de dos instituciones de servicios básicos de la ciudad de Chiclayo”, Pimentel, tiene por objetivo determinar las diferencias significativas en dichas competencias sociales para la realización de trabajos en grupo de los trabajadores en la institución que se encuentra en estudio. Con respecto a la metodología se utilizó descriptiva y su diseño opto por ser no experimental, teniendo una muestra a 63 colaboradores y se usó una técnica denominada encuesta. Entre los resultados pudo evidenciarse que colaboradores poseían diferentes competencias sociales, unos más que otros, a pesar de ello cada una de las competencias se complementaban con el fin de desarrollar sus funciones de una manera adecuada. Se concluye que no existen diferencias significativas y se sugiere que se prosiga con las investigaciones de este tipo en la región para el beneficio de las organizaciones.

Es importante que en toda organización se pueda trabajar en equipo y comunicación son casuísticas importantes para el incremento de la productividad, de éste manera disminuirá las diferencias en cuanto a las competencias sociales de los colaboradores.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Estrategia de las 5c del trabajo en equipo.**

##### ***1.3.1.1. Definiciones.***

Alba (2015) indica que las 5c determinan aquellos componentes que ingresan al juego de un buen trabajo en equipo, teniéndolas siempre muy en cuenta y poniéndolas en práctica, se puede asegurar que el trabajo en grupo será muy positivo para los que lo conforman y para la organización debido a que se conseguirán los objetivos marcados y la motivación irá en aumento gracias a la satisfacción propia de los integrantes y del equipo en general.

Según Gómez (2018) la 5c son las bases del trabajo en equipo, es decir son necesarias para que el trabajo en equipo pueda tener éxito y lograr las metas propuestas, para eso se tienen que realizar las tareas o actividades teniendo en cuenta las 5 c. La

interacción entre cada uno de los integrantes que conforman la agrupación es aquella que hará posible que los diversos pensamientos surjan mientras se está desarrollando y también comprensión de las bases de las 5 c son un componente importante para la adecuada funcionalidad de lo que es el equipo de trabajo.

#### ***1.3.1.2. Dimensiones de las 5c del trabajo en equipo.***

Alba (2015) describe las 5c de la siguiente manera:

*Complementariedad.* Un equipo deben conformarlo diferentes personas que ocupen y desempeñen roles diferentes útiles y necesarios para la empresa, estos profesionales necesitaran aumentar el nivel de la perfección con la finalidad de que siempre el equipo se mantenga en equilibrio, en modo que ni falte nada por cubrir ni algo esté satisfecho en exceso y haya personas sin tarea o funciones. Es básico tener en cuenta esta C y su principio a la hora de conformar el equipo. Cuando ya esté creado se debe poner en común a todos las cualidades, aptitudes y características de cada uno para que estén en conocimiento de todos y así, el principio de complementariedad esté aceptado y compartido por los miembros del equipo. Su indicador es el nivel de conocimiento, es decir si la organización genera conocimiento en los colaboradores.

*Coordinación.* En un equipo, sea cual sea su naturaleza si no hay coordinación, es imposible que el trabajo salga bien, porque cada uno irá a sus cosas, a su ritmo y según sus necesidades sin tener en cuenta al resto. Y esto está muy alejado de ser un trabajo en equipo, y ya que sea un buen trabajo en equipo es algo realmente imposible si no hay una coordinación perfecta por medio de la organización de funciones. Para que la coordinación sea óptima, el punto de partida es la adopción a una planificación adecuada, teniendo en cuenta que exista el liderazgo idóneo. Además, se debe de llevar un buen liderazgo en el instituto, además de ello cada uno tiene que conocer sus tareas y objetivos dentro del equipo y de la organización, cuál es su rol, pero también el de los demás, y tener bien determinados los tiempos por medio de un trabajo armónico. Sus indicadores son liderazgo, organización y trabajo armónico.



*Comunicación.* No se puede trabajar con otros sin mantener una saludable y transparente comunicación entre todos por medio de la asertividad, se deben también definir las vías de comunicación para que todo fluya honestamente, para que se sepa en todo momento dónde está el material del proyecto, quién es el interlocutor con el cliente y con los proveedores y cómo se comunican entre el equipo, para ello es importante la escucha activa. Sus indicadores son respeto y honestidad y escucha activa.

*Confianza.* Si un miembro del equipo no confía en los demás en la organización, es imposible que salga bien, todos deben tener confianza máxima entre ellos, en sí mismos y si no existe en algún momento se debe hacer uso de la buena comunicación existente. Es importante también que los colaboradores sientan que se les da la facilidad de tomar sus propias decisiones y tener libertad de expresión, así se pueden cumplir acuerdos. Confiar en los demás, pero también en los objetivos marcados y en los resultados parciales que se van consiguiendo, es el único camino posible para que se llegue al éxito, se puede decir que es la C más poderosa, pero también, la más frágil del equipo, debido a los difícil que ganarse la confianza y lo sencillo que puede ser perderla. Sus indicadores son autoconfianza y empowerment.

*Compromiso.* Algo básico para que una organización prospere es el compromiso, sin la sinergia del equipo, es inviable que fluya porque habrá piezas sin entregar, por lo que no existirá la responsabilidad. El trabajo estará realizado mediocrementemente en el mejor de los casos, no existirá la proactividad, no estarán llevando toda a una misma línea de actuación por medio de metas comunes y no existirá la cooperación. El compromiso es la C que ancla al equipo, es el valor que hace aceptar los objetivos, y es la motivación para adoptar una actitud de esfuerzo y trabajo con el equipo. Sus indicadores son proactividad y responsabilidad.

### ***1.3.1.3. Tipos de equipos de trabajo***

Según Acosta (2015) en una organización existen diferentes equipos de trabajo, es decir un grupo conformado por colaboradores tienen diferentes actitudes, conocimientos o destrezas adoptadas en la misma organización o previamente, estas se describen a continuación:

### *Equipo funcional*

Dicho equipo es considerado como el modelador con el cual se diseña la producción de masas y también los lineamientos de acoplamiento. Los grupos de trabajo que logran ser organizados en relación a los roles, las consecuencias ocasionados por los grupos son los efectos de dichos resultados que se producen por cada uno de los integrantes que conforman el grupo. Este equipo funcional se considera ser sencillos y prácticos de determinar. El desempeño de cada sujeto es muy sencillo de poder evaluar. Aquellas vinculaciones tradicionales entre los supervisores y los colaboradores suelen organizarse como buenos equipos funcionales.

### *Equipo de jerarquía*

En este tipo de equipo, las actividades se realizan de manera unánime. Este necesitara de un sujeto o persona a cargo el cual pueda dirigirlo y también direccionarlos a cada uno de los integrantes. En lo que se encuentran trabajando como todo un equipo, cada uno de los colaboradores se encarga de coordinar sus partes con los demás que conforman el equipo de trabajo. Estos suelen trabajar independientemente, sin embargo, se encuentran adecuadamente organizados con los demás participantes. En dicha estructura del equipo, la excelencia de un integrante dependerá de cada una de las acciones de los otros. Esta posee una apropiada flexibilidad si es que llega a utilizarse de la manera correcta. Asimismo, puede movilizarse de manera rápida y muy bien en circunstancias en la necesita ejecutar cualquier actividad durante un corto plazo.

### *Equipo multidisciplinar*

Es un conjunto de individuos con diversas vivencias funcionales, trabajando por un propósito en común. Puede incluirse a individuos tanto como de marketing, como de finanzas, operaciones y áreas del talento humano. Habitualmente, involucra los colaboradores de cada uno de los niveles de una empresa. Dichos integrantes pueden ser de la parte externa de la entidad (Particularmente, las personas encargadas de proveer, los consumidores claves o ya sean los consultores)

### *Equipo orgánico*

Si este equipo funciona de la manera adecuada se vuelve mucho más resistente. Creando sinergia: Las consecuencias producidas por dicho equipo se consideran ser mejores que aquella suma de la que es generada por todos los miembros individuales. Esta sinergia es producida, puesto que, el equipo hace uso de aquellas fortalezas que posee cada uno de los integrantes y minimiza en lo más aquellas debilidades que lo perjudican. No obstante, para lograr el éxito, dicho equipo necesita una relevante autodisciplina. Este equipo utiliza es utilizado con gran frecuencia en circunstancias en que cada uno de los integrantes del equipo sabe cómo llevar a cabo cada una de las funciones de las demás. Asimismo, implica un nivel de conocimiento muy extenso de los demás integrantes del equipo. Por lo tanto, aquellos integrantes que han laborado de manera conjunta durante un largo periodo generalmente suelen funcionar como un gran equipo.

#### ***1.3.1.4. Ventajas del trabajo en equipo.***

Según Jacques y Jacques (2017): “un conjunto de individuos, laborando de una manera estructural, logrando aquello denominado como sinergia” (p.5). En simples palabras, que las consecuencias generales obtenidas por el equipo suelen ser superior a la totalidad de los efectos personalizados, dicha sinergia es probable que se desarrolle, teniendo en cuenta algunos requisitos, ya sea, para la solución de aquellos inconvenientes con para la toma de las decisiones. Jacques y Jacques (2017) indican que el trabajo en equipo tiene muchas ventajas entre ellas está las siguientes:

*Más motivación.* Estos equipos logran satisfacer necesidades de un elevado rango. Aquellos integrantes de algún grupo de trabajo poseen las oportunidades en donde logren aplicar cada una de sus sapiencias y también habilidades. Logrando ser identificados por tal, ejecutando una emoción al grupo tanto de pertenencia como de autoeficacia.

*Mayor compromiso.* Formar parte de los análisis y de cada una de las decisiones que se deciden tomar, comprendiendo las diferentes metas de la agrupación y los propósitos de la organización.

*Más ideas.* Dicho efecto producido por la sinergia suele producirse cada que vez que los individuos laboran juntos teniendo como consecuencia la elaboración una mayor cantidad de pensamientos, que cuando suele trabajarse de manera individualizada.

*Más creatividad.* Esta creatividad puede estimularse por medio de la composición de las energías de cada uno de las personas. Esto contribuye a producir nuevas rutas para las sapiencias y las reflexiones acerca de las dificultades, procesamientos y sistematizaciones.

*Desarrollo profesional.* Otro de los argumentos merecedoras a lo que es la atención en el buen progreso personal. Cuando un individuo forma parte de un grupo de trabajo y también en la toma de decisiones, necesita que se obtengan u optimicen una variedad de las habilidades que posiblemente podrán aplicarse en futuras situaciones. Siendo estos aspectos los que se encargan de potencializar la inducción y también el enriquecimiento de todo su talento humano. De igual manera, permite que cada uno de los miembros de la entidad logre desarrollar vinculaciones interpersonales y que estas se encarguen de afirmar dicho sentimiento de la pertenencia a la misma empresa.

*Mejora la comunicación.* Compartimientos de los pensamientos y también las diferentes perspectivas con el resto, en un contexto que hace posible la motivación relacionado a una comunicación más abierta y del mismo modo positiva; ayudando a optimizar la funcionalidad de la entidad.

*Mejores decisiones.* Cada vez que se considere necesario gestionar de manera correcta el grupo de trabajo, el nivel de la calidad de la toma de decisiones logra verse de forma positiva incidida por aquellas participativas prácticas. Una decisión en base a la calidad es aquella que, siendo realizada, posiblemente pueda alcanzar cada uno de los propósitos que la misma entidad se había trazado con la misma.

*Mejores resultados.* Cada vez que los individuos suelen trabajar en forma conjunta, los resultados suelen ser mejores.

Jacques y Jacques (2017) aseveran que dicha estimación de los equipos cada vez ha ido acrecentándose. Inclusive hasta de pasar de cierta táctica de estimulación y la resolución de cada una de las dificultades, a brindarles la capacidad para la toma de decisiones, panificando y conduciendo los propios procesamientos de los que se consideran ser protagonistas. Dicho suceso es que las diferentes formas de equipo de trabajo han ido implementándose, partiendo de los más conocidos círculos de calidad.

#### ***1.3.1.5. Papel del líder en el trabajo en equipo.***

Winter (2015) indica que:

De las gran relevantes claves para lograr el buen desarrollo de un equipo de trabajo, es que se cuente con un individuo que desempeñe el papel de líder, el cual conozca sus respectivas funciones, y de igual manera que sepa cómo interpretarlas del modo más apropiado en base a la tipología de su equipo. (p. 40)

Según Winter (2015) cuando el líder logra escuchar y tratado de descifrar aquellos que cada uno de los colaboradores desean y piensan, se procederá a brindar respuestas a todas las preocupaciones como a las perspectivas. Otra de las funciones que deberá cumplir el líder con cada uno de los colaboradores es que los inspire en todos sus pensamientos y también en la acción. Es por eso que el autor indica que se debe tener en cuenta las siguientes casuísticas:

##### *Delegar el trabajo*

Dividir las actividades entre todos los individuos de la organización, pero no se habla de delegar, solo con decir “hagan esto”. Es decir, lo que se pretende es que cada vez que se designen las actividades, se pueda hacer de un modo que fortifique y que además conceda mandato (a un mayor punto posible) al individuo que está ejecutando alguna actividad. Un líder excelente utiliza alternativas de compartimiento de trabajo para lograr fortificar a dicho grupo y de esta manera lograr contribuir a que sus integrantes se desarrollen en su centro de trabajo sin la necesidad de sentirse presionados de manera inadecuada con actividades que no sean capaces de manejar.

### *Distribuir el trabajo.*

No solicitarles a los mismos individuos que se encarguen de realizar las actividades siempre. En lugar de aquello, deberá tratar de ofrecerles diferentes oportunidades por medio de diversos sujetos. Lo cual ocasiona que la actividad se considere mucho más interesante y optimizando la capacidad de la misma empresa en forma general.

### *Agradecerles*

A todas las personas les gustan que las aprecien, cada vez que alguien ha realizado un correcto trabajo o por que ha demostrado esforzarse demasiado para la realización de alguna actividad, por lo tanto, es importante que se le haga saber lo significativo que es su trabajo para la entidad. Pudiéndose agradecer a aquellos sujetos de diferentes formas, por medio de las gracias, a través de un presente o realizándoles un almuerzo, logrando dar ciertas ideas acerca de las normas de demostración a las personas que reconocen sus labores.

El papel principal que desempeña el líder de un grupo es: que tenga la capacidad para formar un equipo capaz de auto dirigirse, asimismo de lograr que dicho grupo logre tener una flexibilidad frente transformaciones y problemas que logran producirse en el lapso de la realización, asimismo, deberá observar si este se está encaminando en el suceso de la unión que posee el equipo para la ejecución de las actividades, y de no darse de dicha forma, se necesitara que utilicen métodos y técnicas que hagan posible la recuperación de la motivación como de la ayuda para extraer la gran cantidad de desempeño del grupo, para de este modo lograr un adecuado resultado.

En otras palabras, un líder necesita contar con la capacidad de poder dirigir a cada uno de sus seguidores para la realización de todos sus objetivos que tengan en común, teniendo siempre en cuenta aquellos pensamientos brindados por sus mismos seguidores y laborando en la ejecución de cada uno de los procesamientos para hallar un adecuado camino para la obtención de los propósitos trazados, sin la necesidad de dejar a un lado el desarrollo profesional y personal. Teniendo siempre en cuenta que cada uno de estos

también tiene ciertos requerimientos e intranquilidades personales que no deberían ser evadidas por el denominado líder.

#### ***1.3.1.6. Papel del líder en el trabajo en equipo.***

Todo equipo que anhele llegar a la eficiencia necesitará atravesar por algunas facetas que les hará posible desarrollarse tanto como profesionistas como profesionales, con la finalidad de producir transformaciones en una entidad. Asimismo, reatan que, al integrar equipos parecidos con respecto a funciones y también propósitos, puestos que, no suelen siempre ser parecidos en caracteres individuales y profesionistas, de igual manera toman en cuenta que haya una integración grupal necesita pasar mínimo 3 facetas siendo estas el reclutamiento del personal, la composición de los equipos y por último al alineamiento de los grupos de trabajo:

Primera etapa: Reclutamiento del personal: Una vez que se realiza la convocación con diversos caracteres y también personalidad solo estaría amontonando personas, contribuyendo a conocer la personalidad de cada individuo y de este modo poder tener conocimiento acerca de las funciones que puede desempeñar dentro de la empresa. Esta es una de las etapas donde las relaciones comunicativas que existe entre los integrantes de un equipo son fundamentales, ya que, es donde puede identificarse a aquellos nuevos líderes. Asimismo, en la presente etapa aún se posee propósitos individuales y no aquellos que son trazados por medio de la organización, sin embargo, al producir los intercambios primeros de caracteres entre los sujetos, comienzan a identificar tanto sus compromisos como las capacidades que cada sujeto puede poseer.

Segunda etapa: Grupos: al realizar la socialización de los integrantes de un equipo, inician a ejecutarse diferentes aspectos que no se toman en cuenta para el reclutamiento del personal, como es el desarrollar cierta identidad, sin embargo, en este caso que es de forma grupal más no individual, se logra identificar el papel de cada individuo en la entidad, la finalidad y se diseñan políticas internas para realizar cada actividad en los grupos. Asimismo, en dicha etapa, se es posible reconocer con una mejor claridad a aquellas

personas encargadas de liderazgo en cada equipo, que habitualmente suelen ser los representantes.

Tercera etapa: Equipos: aquella es la última de las facetas de la inducción para la composición de los grupos de trabajo y de esta manera poder llegar una eficiencia de nivel muy elevado. Dicha etapa necesita ser reconocido de manera clara los propósitos de la entidad, los papeles bien definidos de cada uno de los miembros, los caracteres individuales de cada sujeto y asimismo se produce la responsabilidad no solamente con los equipos y los departamentos de trabajo si no la entidad de manera general.

Los equipos deberán ser limitados. En simples palabras, la persona designada como líder del equipo necesita sentirse seguro de los que forman parte de su grupo. Dichos líderes serán los únicos responsables de que los límites de sus equipos sean difusos. La gran mayoría de ellos suelen tener miedo de parecer que excluyen y aceptan en los grupos a los que realmente quieren formar parte del mismo. Sin embargo, otros suelen rodear a aquellos que consideran que son más eficientes. Lo más adecuado es que los líderes de los equipos tomen decisiones en torno aquellos que formaran parte de él y de los que no.

#### ***1.3.1.7. Principios del trabajo efectivo en equipo.***

Miranda (2016):

Es de gran relevancia que cada uno los colaboradores se comprometan y también se sientan estimulados, siendo que la mayoría de las entidades suele sentirse como uno de los grandes desafíos, siendo aún más complejo si es que el sujeto no es capaz de sentirse estimulado, volviendo cada vez más complejo que este sienta parte del equipo, por lo tal es recomendable que se hagan uso de algunas medidas que los directores necesiten tomar en cuenta (p.14).

Es por eso que Miranda (2016) describe diferentes principios que son importantes para que se lleve correctamente un trabajo en grupo en entidades:

*Adecuada comunicación Interpersonal:* Se consideran de gran relevancia los directivos de la empresa para desarrollar un bien ambiente laboral, puesto que



son ellos los encargados de producir dentro de los grupos una relación comunicativa más rápida entre los miembros y logren enunciar sus perspectivas, ya sea, aprobándolo o desaprobándolo en temas de discusión, por lo que es sugerible que los administrativos enuncien su verdadero sentir por aquellos comentarios generados por los miembros del grupo, asimismo es significativo que hay un mínimo nivel de la amistad entre los sujetos.

*Concentración en las tareas de los equipos:* necesita que exista un correcto ambiente laboral con la finalidad de que los miembros se encuentren enfocados en la realización de las actividades, y de esta manera pueda surgir la ilusión unipersonal y también del equipo en forma general, con respecto a lo estipulado.

*Equipo Organizado:* necesita definirse la forma de organizar los grupos, distribuyendo adecuadamente las funciones para cada uno de los integrantes, teniendo presente las normas y políticas del trabajo, en el que necesita que se genere un respeto en no interceptar en las responsabilidades de los demás, de igual manera se necesita diseñar una calendarización con cada una de las tareas más significativas.

*El problema o tema debe ser establecido:* Es de suma importancia que se tenga en claro la problemática o la situación que necesita tratarse, para poder trabajarlo preparando probables alternativas de solución determinando los propósitos que se anhelan lograr, ya que, de no tenerse claro dicha problemática que se encuentre en una entidad puesto que esta podrá talvez alargarse sin poder ser ya solucionado.

*Motivación en alcanzar el objetivo:* En el caso de que una entidad desee desarrollar o progresar, necesita que exista una estimulación en común, con la finalidad de lograr cada uno de los propósitos, por tal cada uno de los miembros del equipo necesita estar estimulado.

*Debe existir democracia:* en tanto a la práctica democrática y no la autoritaria necesita que exista dentro de los grupos, siendo que cada uno de los miembros necesita poseer la capacidad de saber expresarse libremente sus pensamientos e ideas, sin ser juzgados por otros sujetos más, lo relevante es que dichos pensamientos que suelen ser

expuestos de algún modo necesita integrarse a los equipos y los pensamientos rechazados no necesitan comprenderse que está rechazándose al individuo.

*Las decisiones se deben tomar en consenso:* Para lograr dicho conceso se necesita que cada uno de los miembros del grupo logre manifestar cada una de sus opiniones y de esta manera lograr ser escuchados por otros, previamente a tomar alguna decisión, es necesario que, al decidir, los integrantes se encuentren netamente convencidos por dichos argumentos que se llevaron a cabo y no por medio de una votación.

*Disposición al intercambio en las destrezas y conocimientos:* Aquel espíritu colaborador necesita que exista en los equipos, para que dichos grupos, logren desempeñarse correctamente. De igual manera, cada sujeto necesita poseer la capacidad de intercambiar sapiencias, para conseguirlo los grupos necesitan compartir cierto tiempo juntos, y de esta manera en los procesamientos de cada uno de los miembros logre evidencia los conocimientos adquiridos previamente al ingreso de los grupos y durante el desarrollo de las actividades grupales, con el propósito de que otros miembros logren ejecutar lo mismo.

## **1.3.2. Productividad**

### ***1.3.2.1. Definiciones.***

Costa (2015) manifiesta que dicha productividad laboral es una de las acciones más valoradas de la entidad en lo que respecta el talento humano, pero, principalmente, aquellos trabajadores que hacen uso de su nivel de experiencia y de sus sapiencias en los cambios, las innovaciones continuas, el nivel de la calidad de trabajo, óptimos bienes y servicios conllevando a un respectivo aumento de la productividad de la entidad, pues en aquellos se encuentra asegurado tanto el futuro como el crecimiento de la organización misma, por ende, se necesita tener en cuenta como un activo, más no como un costo para tener presente las consecuencias mas no una remuneración, pero para tal es necesario que se vuelvan mayormente productivos, la dirección la entidad necesita tener un cambio de actitud.

Bustelo (2015) la define como una de las medidas para valorizar la eficiencia a través del trabajo y el capital para lograr generar un medio económico. Una

elevada productividad involucra que se logre producir una mayor estimación económica con mínimas actividades y también un mínimo capital. Un incremento en la productividad involucra que se produzca lo más teniendo lo mismo. En otras palabras, la productividad es aquel desarrollo en la producción que no logra explicarse por incrementos en el trabajo, ya sea capital o también cualquier otro recurso medio que es necesario para la producción.

### ***1.3.2.2. Importancia de la productividad.***

Es importante porque su desarrollo busca que los objetivos y metas de una empresa sean cumplidos de una forma eficiente. Asimismo, se conoce que mientras mayor sea la productividad, habrá mayor número de consumidores y por ende la empresa obtendrá mejor posicionamiento en el mercado.

La productividad se desarrolla implementando diferentes modelos con el fin de asegurar la mejor calidad para un producto o servicio en una empresa. Además, utiliza distintas herramientas que le permiten solucionar aquellas deficiencias que se hacen presentes en los diversos departamentos de una empresa.

En tal sentido, la productividad es relevante en vista de que permite obtener resultados favorables a una empresa, ya que mientras mayor sea el nivel de productividad mayor serán las ganancias que obtenga una organización.

Medianero (2018) manifiesta que para que una empresa alcance altos niveles de productividad es importante que la gestión administrativa por parte de los directivos de la empresa sea la adecuada. Dicha gestión debe estar basada en el buen desarrollo de los métodos y también herramientas que hagan posible implementar estrategias adecuadas al mercado. Así mismo, dichas estrategias deben tener el objetivo de mejorar la gestión en la productividad para el sostenimiento y el correcto posicionamiento de una organización en la competencia del mercado.

### ***1.3.2.3. Características de la productividad.***

La productividad guarda relación directa con la calidad de los productos o servicios de la empresa. Así mismo fomenta la reducción de costos para el incremento de su rentabilidad.

Fernández (2013) nos indica que la productividad presenta características como las siguientes:

*Efectividad*, esta característica basa su desempeño en medir y analizar los objetivos propuestos y los objetivos alcanzados, es decir se encarga de evaluar el resultado final de todos los procesos que tiene una empresa en un periodo de tiempo.

*Eficacia*, esta característica de la productividad va acompañada de la eficiencia que debe tener una empresa y se encarga de analizar el desempeño que tiene un producto en el mercado, especialmente el impacto hacia el cliente, con el fin de establecer las ventajas y desventajas que tienen sus procesos.

*Medición de la productividad*, esta característica de la productividad es muy importante ya que permite establecer en qué situación se encuentra la empresa, y de qué forma está desarrollando y organización sus recursos. Asimismo, mientras la productividad sea favorable y mantenga un nivel creciente, las ganancias serán mayores.

*Uso de estrategias*, esta característica busca aumentar el nivel de productividad de una empresa, utilizando eficientemente los recursos que esta posee. Además, busca plantear estrategias que ayuden al cumplimiento de los objetivos de la empresa, mediante la organización y control de todos los procesos. Lo que se quiere lograr mediante estas estrategias es minimizar aquellas diferencias para la optimización de los objetivos establecidos por la empresa. Además, estimular a través de incentivos que susciten interés en los colaboradores y prevalecer un sistema equitativo para un mejor clima laboral entre los integrantes de la empresa.

#### ***1.3.2.4. Dimensiones de la productividad.***

Para Bustelo (2015), la productividad presenta los siguientes factores.

##### *Cohesión social.*

Es la manera en que el trabajador se lleva muy bien, y por ende a nivel mundial se encuentran encantado de cooperar con dichas ideas y sapiencias por el bienestar del grupo y la entidad. De igual manera suelen sentirse cómodos retando con sus respectivos pensamientos de los demás y ser retados por los mismos, sin la necesidad de sentirse

ofendidos, ya sean desfavorecidos e insultados. Sintiéndose seguros al brindar sus opiniones, individualmente de la antigüedad o la relevancia de los otros. Su indicador es nivel participación.

#### *Percepción del apoyo.*

En este factor, los individuos deben sentir que los individuos frente a las que contesta les ayudan de una manera positiva, les contribuye a lograr sus energías y no se encuentra frecuentemente echándole la culpa de actividades supuestamente inferiores. Significando que los encargados de la supervisión necesitan ser sujetos que de manera proactiva se realicen vinculaciones profesionistas con los integrantes del grupo, suministrando coaching, materiales y ayuda para contribuir a la realización de cosas de un mejor modo y estimular una toma de riesgos prudente. Ya que, una vez que la vida se considere difícil debe proporcionarse a una audiencia tolerante. Su indicador es nivel de apoyo.

#### *El intercambio de información.*

Hace referencia en como los grupos logran reunirse y acceder a sus sapiencias y experiencias, que impactan de manera positiva a cada uno de los procesamientos de la toma de decisiones y de grupos. Asimismo, se basa en la creación de una cultura y estructura para los de cambios de las sapiencias y el método de todo el grupo y la población de manera global como una mención de sapiencias de modo que los integrantes del grupo logren realizar una búsqueda mucho más rápida de las óptimas fuentes de los conocimientos y así se evite la reinención de la rueda. Su indicador es el nivel de intercambio de información.

#### *Visión y claridad en los objetivos.*

Con respecto a la visión hace referencia al nivel en que los integrantes del grupo poseen una adecuada comprensión común de los propósitos. Por este motivo, la visión en este campo es también conocida como la transparencia de los propósitos. Es decir, los individuos que logran involucrarse de manera emocional con las actividades que realizan, es necesario que se comprenda como encajar en la visión y objetivo del grupo. Asimismo, se requiere tener el conocimiento acerca de la visión y de las finalidades de los grupos que

encajan con la misma visión y el objetivo de la empresa. Su indicador es nivel de visión y claridad en los objetivos.

#### *Capacitación.*

Una organización con un adecuado ambiente laboral, se muestra preocupado por la formulación constante a los individuos que la conforman. Dicha dimensión se calcula si los individuos se encuentran recibiendo inducción apropiada para desarrollar de manera óptima cada uno de sus deberes. Y si dichas informaciones institucionales recibidas en el comienzo del es la indicada. Teniendo como principal indicador el nivel de capacitación.

#### **1.3.2.5. Medición de la productividad**

Deming (2015) describe tres casuísticas para medir la productividad en las organizaciones, estas se detallan a continuación:

**Eficiencia.** Es aquella fracción entre los diversos materiales programados y también los insumos que se necesitan verdaderamente. Dicho índice de eficiencia, manifiesta que el adecuado uso de los medios en la elaboración de un bien o un tiempo ya establecido.

**Eficacia.** Es aquel fraccionamiento en lo que respecta los bienes adquiridos y también las metas que se poseen ya determinadas, consiguiendo resultados, dicho índice de la eficacia se manifiesta en el adecuado efecto de la ejecución de un bien en un tiempo predeterminado.

**Efectividad.** Es aquel resultado, el cual comprende tanto la eficiencia como la eficacia, es el ejecutar las cosas con la finalidad de obtener resultados. Este índice de la efectividad anuncia una adecuada composición entre la eficiencia y también eficacia en la elaboración de un bien en tiempo establecido.

### **1.4. Formulación del problema**

¿De qué manera la aplicación de la estrategia 5c mejora la productividad en los colaboradores del instituto Isa Chiclayo EIRL, 2019?

## **1.5. Justificación e Importancia del Estudio**

La significancia de este estudio radica en que los colaboradores de una organización son el ente principal para que la misma logre sus objetivos organizacionales, así como también tenga una adecuada imagen en su entorno empresarial, y todo ello puede ser posible por medio del incremento de su productividad.

En la actualidad las organizaciones peruanas no tienen un alto nivel de productividad, éste ocasionado por diferentes factores internos y externos, a pesar de ello muchas organizaciones implementan estrategias que les permita incrementar su productividad, pero no tienen en cuenta los elementos básicos que deben tener los colaboradores para desempeñar sus funciones y estos son la complementariedad, coordinación, comunicación, confianza y compromiso, las cuales son llamadas las 5c.

La aplicación de las 5c en la empresa permitirá que los colaboradores puedan trabajar en equipo y mejorar así su desempeño laboral, debido a que el que no trabajen en equipo está ocasionando que las operaciones no sean las adecuadas, además de ineficientes.

De modo que en el presente estudio se trata de proponer estrategias de 5c que permitan incrementar la productividad de los colaboradores, obteniendo así grandes beneficios para la organización.

### **Justificación teórica.**

Hernández, Fernandez y Baptista (2014) indican que es aquella información que va a obtenerse sirviendo para la revisión, el desarrollo y la ayuda alguna teoría, así como también si se conoce en mayor medida las teorías se incrementará el nivel de conocimiento, por último la justificación teórica tiene que ver con lo que se espera saber con los resultados. Es por eso que el estudio posee una justificación de tipo teórico a causa de que ha hecho uso de las bases teóricas de diversos escritores, y esto incrementará los conocimientos del investigador y de las personas que deseen explorar en la investigación.

### **Justificación metodológica.**

Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican que tiene que ver con la utilización de instrumentos válidos que permitan recolectar información de una manera idónea, además

donde el método científico permita contribuir a las definiciones de variables y se pueda lograr mejoras en las mismas. Es por eso que la investigación tiene justificación metodológica debido a que se hará uso del método científico teniendo en cuenta la teoría de Hernández. Se usarán la encuesta como la técnica y el instrumento mediante un cuestionario, para la recolección de datos. Por último, se tendrán en cuenta criterios de rigor científico con el propósito de que esta sea ejecutada de una manera idónea.

### **Justificación social.**

Hernández, Fernández y Baptista (2014) indica que la justificación social tiene que ver con crear un bien a la sociedad, una comunidad, organización o grupo de personas. Es por eso que la investigación tiene justificación social debido a que se beneficiará a la empresa ante el problema de la baja productividad en cada uno de los colaboradores, de esta manera la organización podrá hacer uso de la propuesta e implementar las 5c para mejorar su productividad. Además, diferentes estudiantes que estén realizan una investigación sobre temas relacionados podrán analizar la presente investigación y mejorar sus conocimientos académicos.

### **1.6. Hipótesis**

La aplicación de la estrategia 5c mejora la productividad en los colaboradores del Instituto Isa EIRL Chiclayo, 2019.

### **1.7. Objetivos**

#### **1.7.1. Objetivo general.**

Aplicar estrategia 5c para mejorar la productividad en los colaboradores del Instituto Isa Chiclayo EIRL, 2019.

#### **1.7.2. Objetivos específicos.**

Diagnosticar la situación actual de la productividad del Instituto Isa Chiclayo EIRL

Determinar la estrategia 5c para mejorar la productividad en los colaboradores del Instituto Isa Chiclayo EIRL



Validar la propuesta de estrategia 5c para mejorar la productividad en los colaboradores del Instituto Isa Chiclayo EIRL

## **II. MATERIALES Y MÉTODOS**

## **2.1. Tipo y diseño de investigación**

### **2.1.1. Tipo de Investigación.**

Hernández, Fernandez y Baptista (2014) aseveran que la investigación aplicada es aquella que hace posible dar solución a problemas, por la gestión de estímulos o tratamiento aquellas variables que se encuentran estudiando. Tiene como finalidad aplicar la Estrategia 5c para la mejora de la productividad en la empresa. De manera que el estudio se determinó por ser aplicada.

El enfoque de la investigación es cuantitativo debido a que se usaron magnitudes numéricas a la hora de analizar las respuestas de la encuesta aplicada. Para Hernández, Fernandez y Baptista (2014) en una investigación cuantitativa se hace uso de diferentes dimensiones numerales las cuales es probable que sean frecuentadas a través de herramientas estadísticas.

Hernández, Fernandez y Baptista (2014) indica que los estudios con alcance explicativo son aquellos no solo describen conceptos, sino que también se responde a las causas. Tiene como finalidad describir lo que será sometido en el análisis de la investigación, ya sea hechos existentes o situaciones que se esté presentando en la empresa para posterior a ello proponer mejoras en base a los objetivos de la investigación. Es por eso que la presente investigación tiene un alcance explicativo.

### **2.1.2. Diseño o de Investigación.**

Según Hernández, Fernandez y Baptista (2014) las investigaciones pre experimentales son aquellas en la que su nivel de control es mínimo, consistiendo en gestionar un estímulo o ya sea un tratamiento a un equipo y posteriormente aplicar una medición de ya sea una o más de dos variables para evidenciar el grado de los equipos en las mismas. Por tal manera el estudio se consideró ser pre experimental.

## **2.2. Población y muestra**

Esta estará constituida por la totalidad de trabajadores del Instituto ISA, el cual conforman 57 colaboradores, entre docentes, directivos, personal administrativo, limpieza, personal comercial y vigilancia.

La cantidad de población es pequeña es por eso que por juicio se tomó la decisión de usar toda la población como muestra. Por otro lado, se tuvieron los siguientes criterios.

Criterios de exclusión: personal de limpieza, vigilancia.

Criterios de inclusión: docentes, directivos, personal administrativo y personal comercial.

Debido a ello es que la muestra está constituida por 50 trabajadores.

### **2.3. Variables, Operacionalización**

#### **2.3.1. Variables.**

**Variable independiente:** Estrategia 5 c.

Alba (2015) indica que las 5 c determinan cada uno de los componentes que ingresan al juego en un buen trabajo en equipo, teniéndolas siempre muy en cuenta y poniéndolas en práctica, se puede asegurar que el trabajo en grupo será muy positivo para los que lo conforman y para la organización debido a que se conseguirán los objetivos marcados y la motivación irá en aumento gracias a la satisfacción propia de los integrantes y del equipo en general.

**Variable dependiente:** Productividad.

Bustelo (2015) la define como una de las medidas para valorizar la eficiencia a través del trabajo y el capital para lograr generar un medio económico. Una elevada productividad involucra que se logre producir una mayor estimación económica con mínimas actividades y también un mínimo capital. Un incremento en la productividad involucra que se produzca lo más teniendo lo mismo. En otras palabras, la productividad es aquel desarrollo en la producción que no logra explicarse por incrementos en el trabajo, ya sea capital o también cualquier otro recurso medio que es necesario para la producción.

### 2.3.2. Operacionalización.

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Técnica e instrumento
<b>Variable independiente: Estrategia de las 5 c</b>	Complementariedad	Nivel de conocimiento	¿Considera que tiene dominio total de las tareas que se le asignan?	Técnica: Encuesta  Instrumento: cuestionario
			¿Considera tener bien claras y definidas sus funciones?	
			¿Considera que tiene los conocimientos necesarios para cumplir con sus funciones?	
	Liderazgo		¿Considera que impulsa a otras personas a participar en las actividades en general que se realicen en el instituto?	
			¿Considera que su superior influye de manera positiva en usted?	
			¿Considera que la organización le brinda el tiempo suficiente para desarrollar su trabajo?	
	Coordinación	Organización	¿Considera que se adapta rápidamente a los cambios que realice la institución, a pesar de que pueda usted estar en contra de esos cambios?	
			¿Considera sencillo el compartir con los demás en reuniones laborales y extra laborales?	
			¿Considera que le interesa lo que les pasa a sus compañeros de trabajo?	
	Respeto y honestidad		¿Considera que acepta las opiniones de todos sus compañeros?	
			¿Considera que en la institución existe un ambiente de honestidad?	
			¿Considera que logra escuchar adecuadamente a los demás?	
Comunicación	Escucha activa	¿Considera que se esfuerza por entender a los demás?		
		¿Considera que los objetivos de la institución son claros y son aceptados por todos?		
		¿Considera que puede expresar libremente su opinión?		

<b>Variable dependiente: productividad</b>	Confianza	Empowerment	¿Considera que su superior le da libertad para cumplir con su trabajo de la manera que usted considere mejor?	Técnica: Encuesta  Instrumento: cuestionario
		Autoconfianza	¿Considera tener las capacidades suficientes para desempeñar su trabajo? ¿Considera que cuando ocurre un problema, toma las mejores decisiones u opciones de solución? ¿Ayuda a sus compañeros de trabajo sin ser necesario?	
	Compromiso	Proactividad	¿Considera que aprende de los aspectos positivos de sus compañeros de trabajo? ¿Considera que participa de manera activa en las actividades de la institución?	
		Responsabilidad	¿Considera que se compromete de forma plena con las tareas que se le asignan? ¿Considera estar completamente comprometido con las necesidades, objetivos y metas de la institución?	
	Cohesión social	Nivel de participación	¿Considera que sus ideas son tomadas en cuenta por su superior para la toma de decisiones en el instituto? ¿Cuándo se necesita la participación en actividades del instituto, usted se ofrece de manera voluntaria?	
			Percepción del apoyo	
	Intercambio de información	Nivel de intercambio de información	¿Considera que su superior le brinda la información y los recursos necesarios para desempeñar de manera adecuada sus funciones? ¿Considera que se le notifica con un tiempo de anterioridad adecuado antes de que se realicen cambios en el instituto que puedan afectar los procesos que lleva a cabo?	
	Visión y claridad en los objetivos	Nivel de visión y claridad en los objetivos	¿En el instituto se establecen objetivos a corto y largo plazo? ¿Considera que los objetivos planteados por el instituto se están cumpliendo de manera eficiente?	

---

Capacitación.	Nivel de capacitación	¿Considera que existe preocupación por parte del instituto por capacitar a los docentes para que desarrollen de manera eficiente su trabajo? ¿En el instituto se realizan capacitaciones a los docentes de manera frecuente?
---------------	-----------------------	---

---

*Fuente: elaboración propia*

## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

### Técnicas.

Hernández, Fernandez y Baptista (2014) indican que la técnica es considerada como una de las herramientas las cuales pueden ser utilizadas para analizar sistemas de información, problemas, casuísticas o acontecimientos. Como técnica se usará la encuesta, la cual responderá a las variables estrategia de las 5c y productividad.

### Instrumentos.

Hernández, Fernandez y Baptista (2014) indican que se usa para hallar información y datos sobre un tema específico en estudio, está conformado por diferentes remisas con respuestas específicas. Como instrumento se usará el cuestionario, el cual estará constituido por diferentes ítems según cada indicador de cada dimensión de las variables.

### Validez y confiabilidad.

La validez se realizará por medio de la aprobación de expertos sobre el tema en investigación, éstos firmarán un formato de validación que permitirá la aprobación del instrumento.

La confiabilidad se realizará por medio de una prueba piloto para hallar el Alfa de Crombach, en el programa SPSS, ésta prueba piloto se aplicó al 10% de la muestra. Los datos fueron ingresados al programa, obteniéndose de esta manera el estadístico de fiabilidad.

**Tabla 2**

*Alfa de Crombach*

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,895	32

*Fuente: Elaboración Propia*



## **2.5. Procedimientos de análisis de datos**

El procesamiento que se ejecutará para el análisis de los datos informativos se detalla a continuación:

Establecer tanto la población como la muestra.

Establecer los instrumentos que contribuirán a la evaluación

Diseño de los instrumentos para la evaluación

Validación y confiabilidad de los instrumentos

Empleo de los instrumentos de la evaluación a la muestra determinada.

Se tabulan las informaciones obtenidas

Se procede a elaborar resultados a través del programa SPSS V25

Se analiza e interpreta los resultados obtenidos

Se realiza la discusión de los resultados los cuales suelen ser contrastados con antecedentes y también bases teóricas.

## **2.6. Criterios éticos**

De acuerdo a Noreña, Alcaraz y Rojas (2012) hay diversos criterios éticos que necesitan tener presente un estudio, entre los cuales se tuvieron en cuenta para la presente investigación:

El consentimiento informado, a causa de que el empleamiento del instrumento fue dado por medio de la aprobación de los colaboradores, como también se les enunciara los propósitos que se tienen planteados en la investigación.

Observación participante, se asumen las responsabilidades acerca de los efectos que adquieren y los resultados que puede existir en la entidad partiendo de ello.

Confidencialidad, ocasionado a que la empresa de los colaboradores no podrá ser revelada, generada por medio la aplicación del cuestionario de una forma anónima.

## **2.7. Criterios de rigor científico**

De acuerdo a Noreña, Alcaraz y Rojas (2012) nos comentan la existencia de diversos criterios de rigor científicos los cuales necesitan tenerse presente un estudio, entre los que se ejecutaron en dicha investigación:

Valor de la verdad, si los participantes serán posiblemente los trabajadores, de tal manera que los resultados sean tal cual se pudo obtener en la aplicación del instrumento

Relevancia, debido a que los resultados y las conclusiones, de igual manera los diseños de un plan de formación pueden estar relacionadas con los objetivos que se plantearon en la presente investigación.

Autenticidad, debido a que esta investigación fue autentica, considerándose poco común en lo que refiere la evaluación de variables en los estudios tanto locales como nacionales, como también a través de los resultados se procede analizar la situación problemática esencial de la entidad que se encuentra en estudio.

### **III. RESULTADOS**

### 3.1. Tablas y figuras

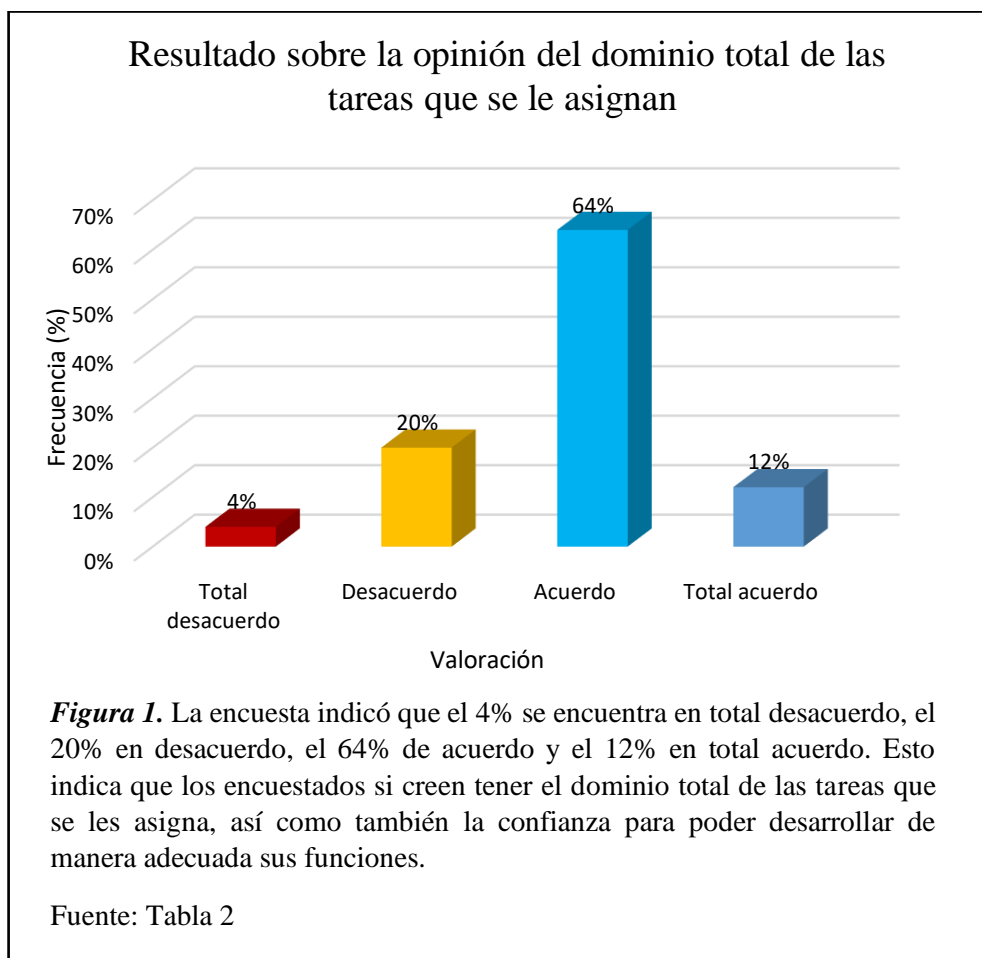
#### 3.1.1. Resultados del pre test

**Tabla 3.**

Resultado sobre la opinión del dominio total de las tareas que se le asignan.

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	2	4%
Desacuerdo	10	20%
Acuerdo	32	64%
Total acuerdo	6	12%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores del Instituto Isa Chiclayo

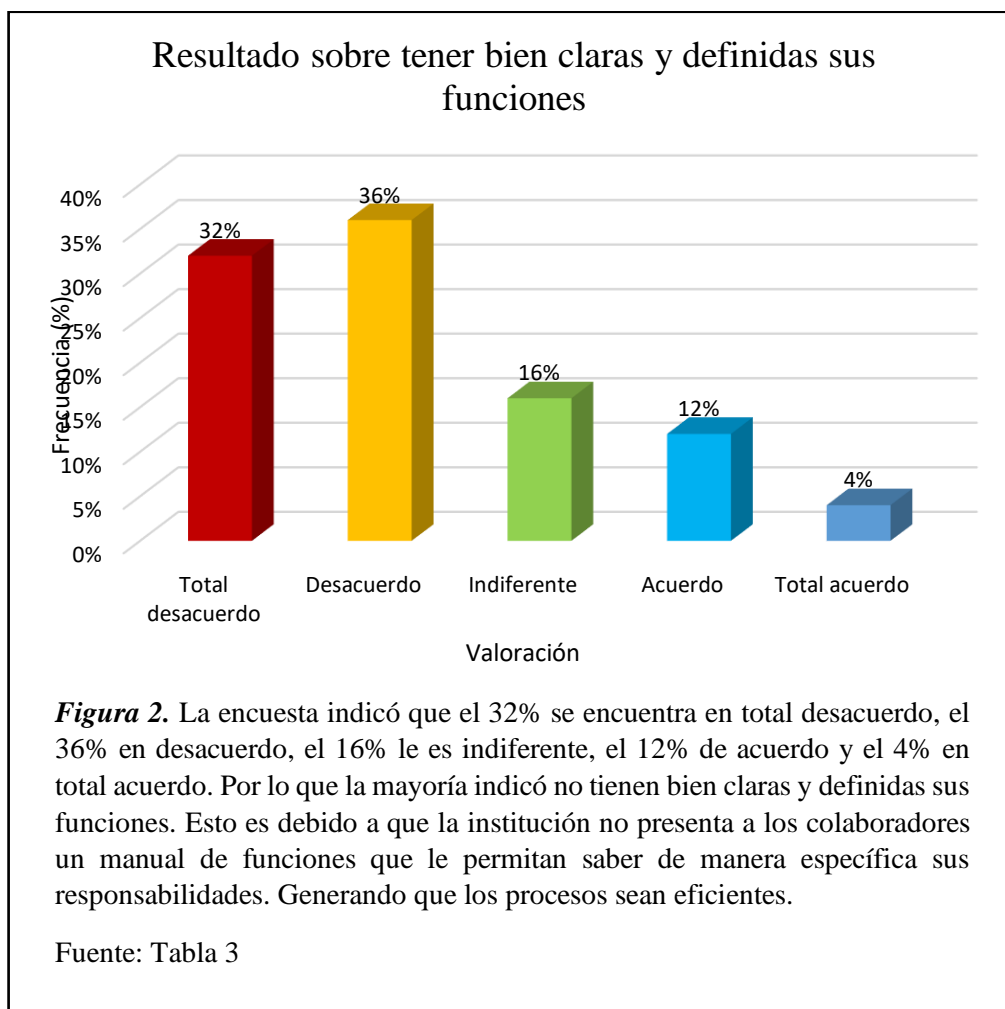


**Tabla 4.**

Resultado sobre tener bien claras y definidas sus funciones.

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	16	32%
Desacuerdo	18	36%
Indiferente	8	16%
Acuerdo	6	12%
Total acuerdo	2	4%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores del Instituto Isa Chiclayo

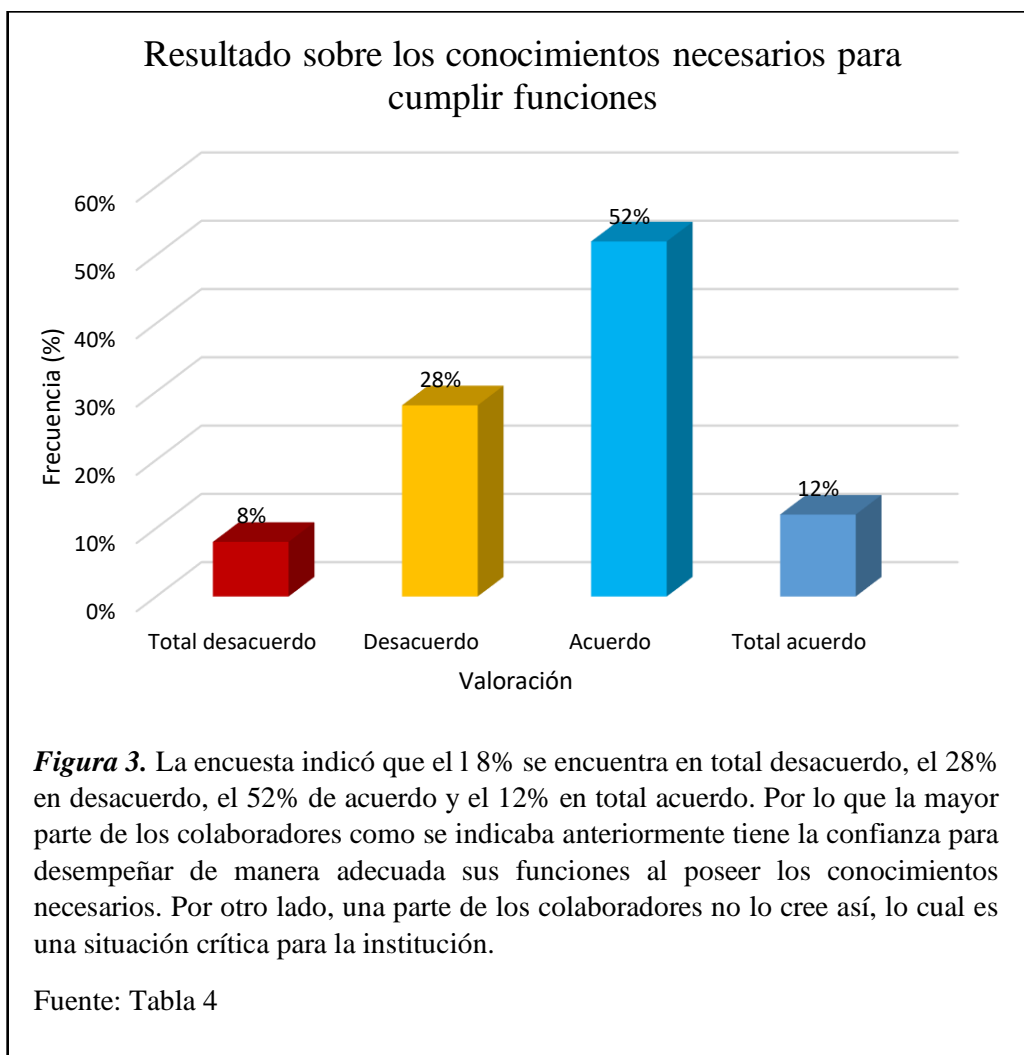


**Tabla 5.**

Resultado sobre los conocimientos necesarios para cumplir funciones.

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	4	8%
Desacuerdo	14	28%
Acuerdo	26	52%
Total acuerdo	6	12%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores del Instituto Isa Chiclayo

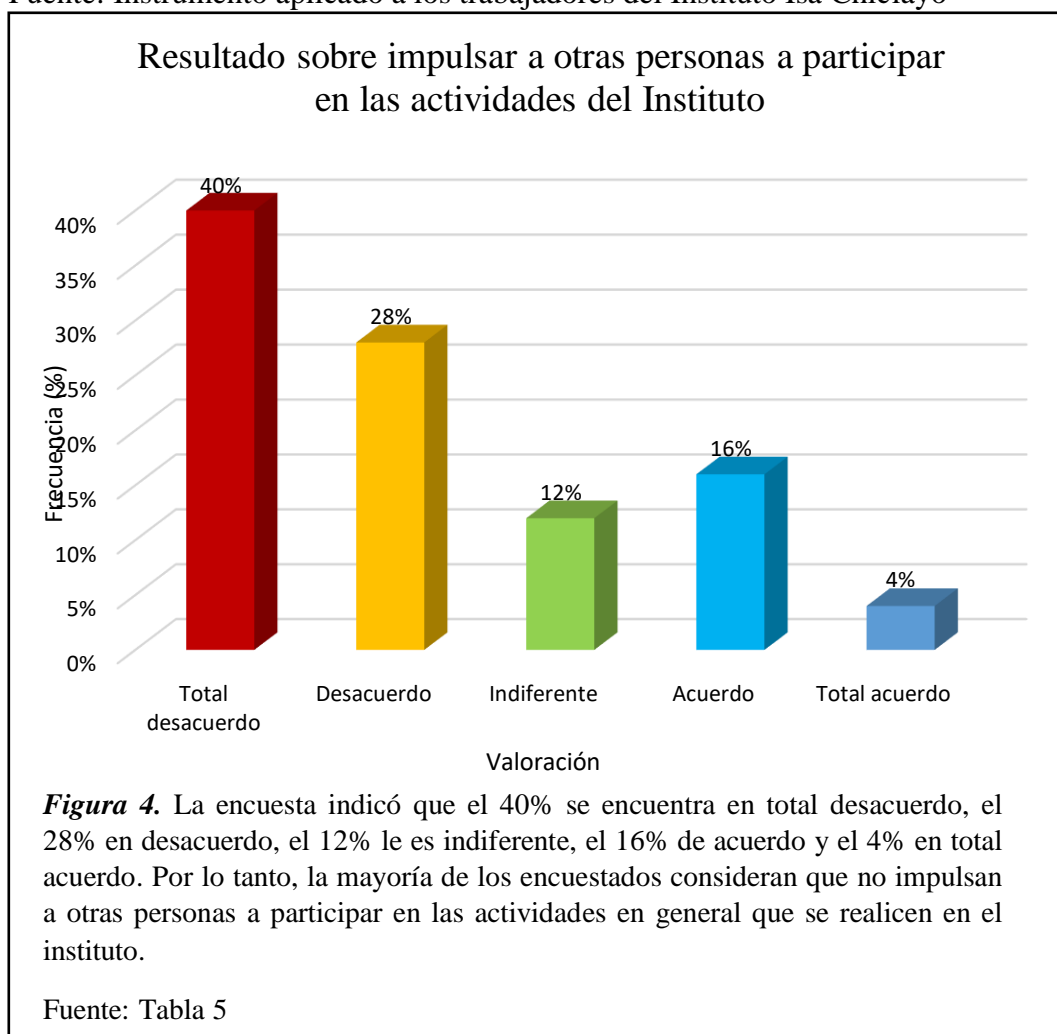


**Tabla 6.**

Resultado sobre impulsar a otras personas a participar en las actividades del Instituto.

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	20	40%
Desacuerdo	14	28%
Indiferente	6	12%
Acuerdo	8	16%
Total acuerdo	2	4%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores del Instituto Isa Chiclayo

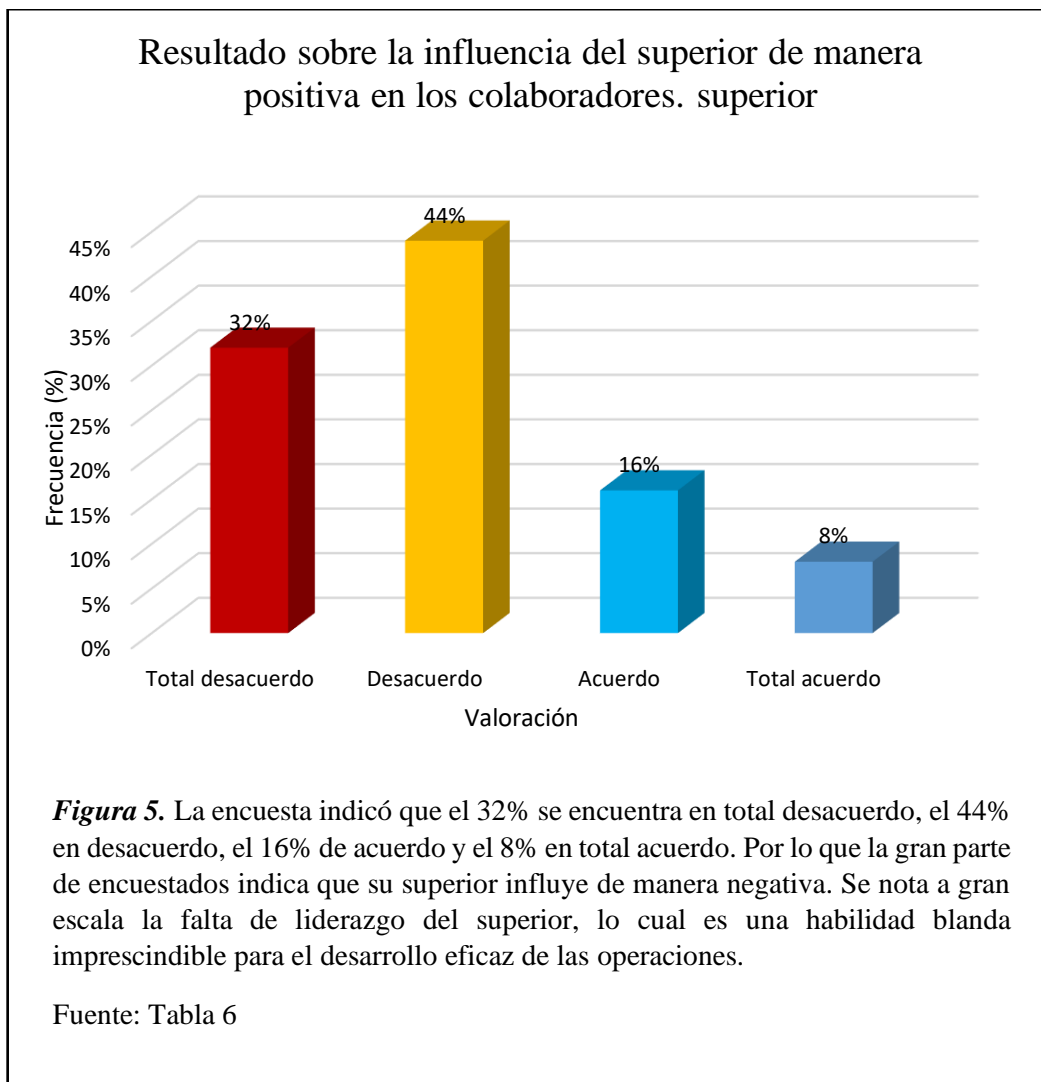


**Tabla 7.**

Resultado sobre la influencia del superior de manera positiva en los colaboradores.

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	16	32%
Desacuerdo	22	44%
Acuerdo	8	16%
Total acuerdo	4	8%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores del Instituto Isa Chiclayo



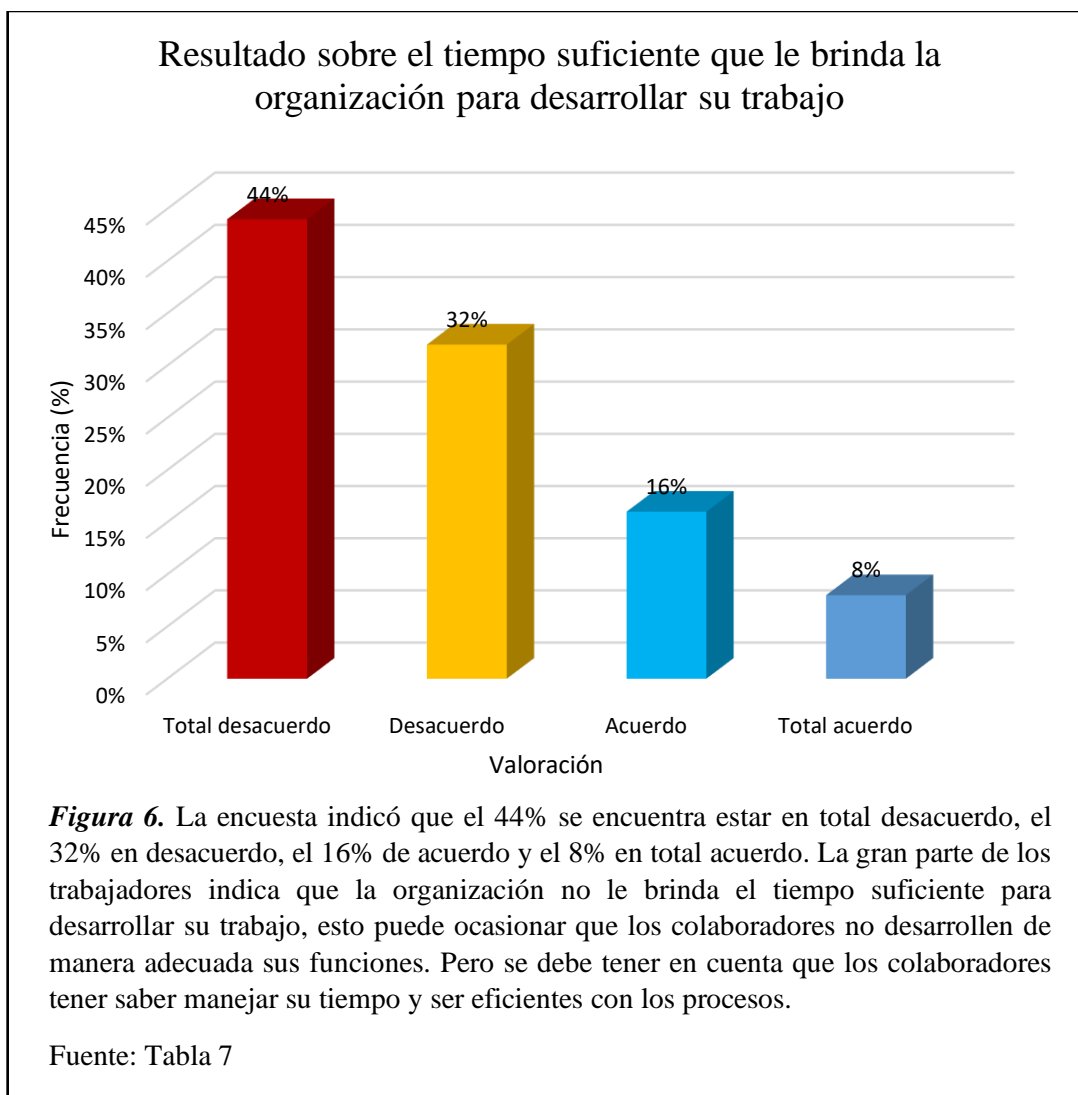


**Tabla 8.**

Resultado sobre el tiempo suficiente que le brinda la organización para desarrollar su trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	22	44%
Desacuerdo	16	32%
Acuerdo	8	16%
Total acuerdo	4	8%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores del Instituto Isa Chiclayo

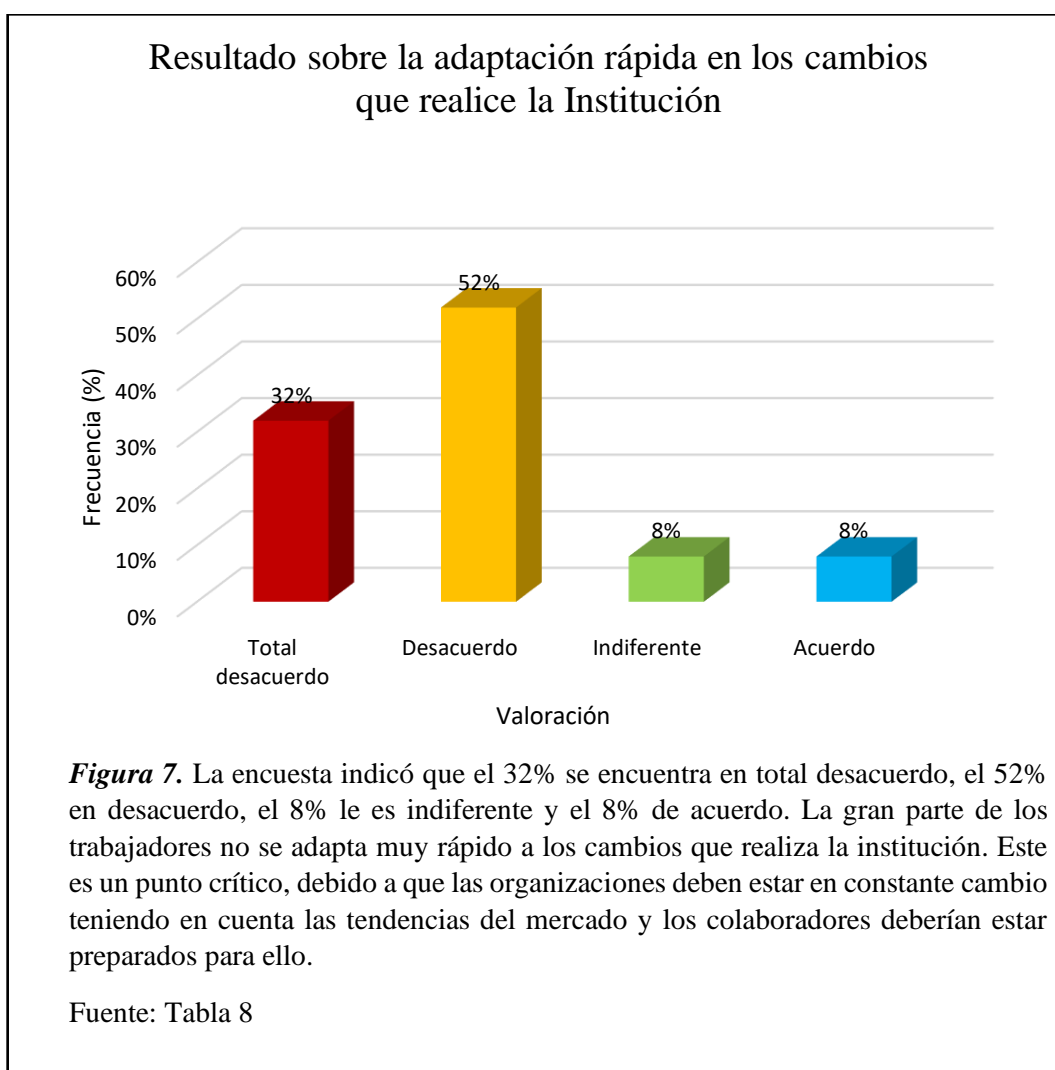


**Tabla 9.**

Resultado sobre la adaptación rápida en los cambios que realice la Institución.

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	16	32%
Desacuerdo	26	52%
Indiferente	4	8%
Acuerdo	4	8%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores del Instituto Isa Chiclayo

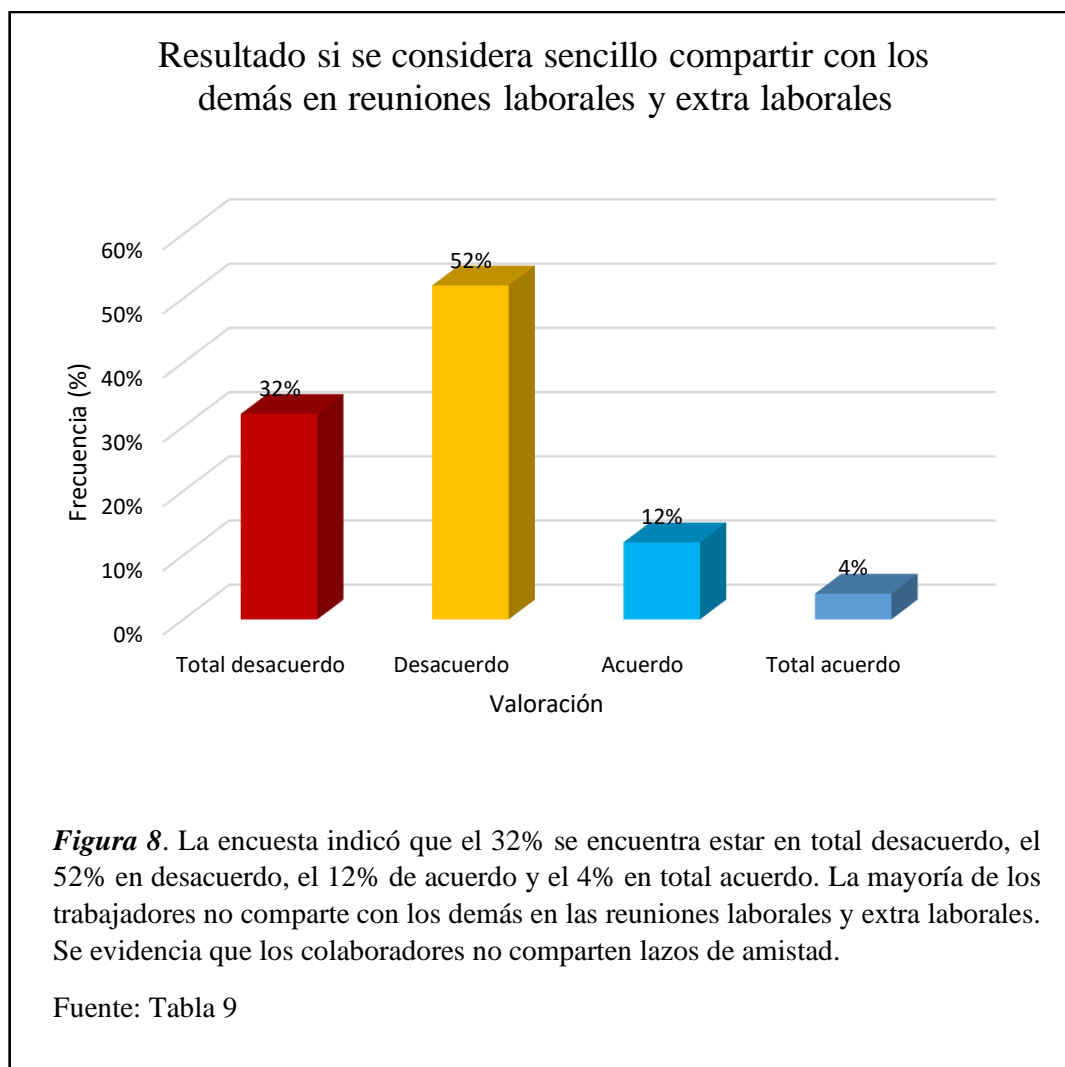


**Tabla 10.**

Resultado si se considera sencillo compartir con los demás en reuniones laborales y extra laborales.

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	16	32%
Desacuerdo	26	52%
Acuerdo	6	12%
Total acuerdo	2	4%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores del Instituto Isa Chiclayo

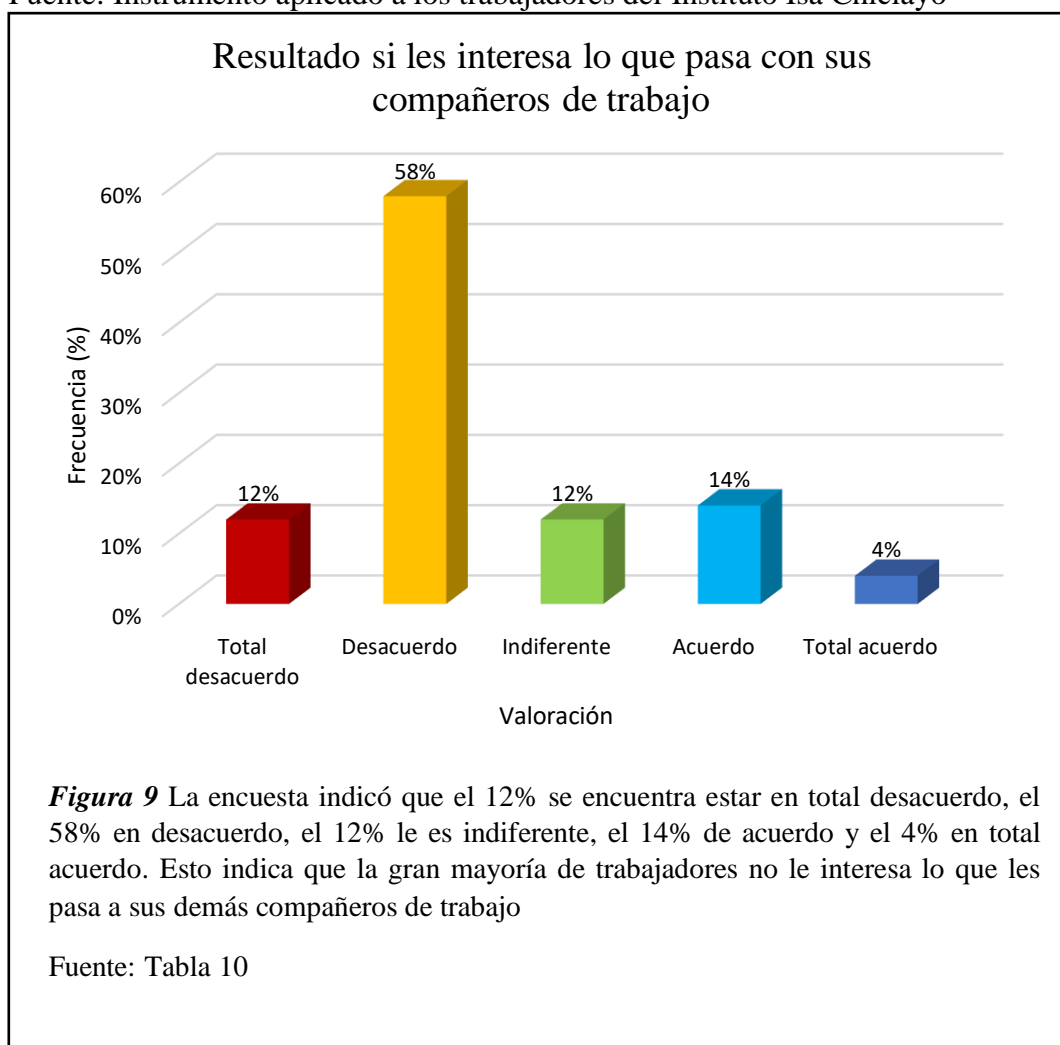


**Tabla 11.**

Resultado si les interesa lo que pasa con sus compañeros de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	6	12%
Desacuerdo	29	58%
Indiferente	6	12%
Acuerdo	7	14%
Total acuerdo	2	4%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores del Instituto Isa Chiclayo



**Figura 9** La encuesta indicó que el 12% se encuentra estar en total desacuerdo, el 58% en desacuerdo, el 12% le es indiferente, el 14% de acuerdo y el 4% en total acuerdo. Esto indica que la gran mayoría de trabajadores no le interesa lo que les pasa a sus demás compañeros de trabajo

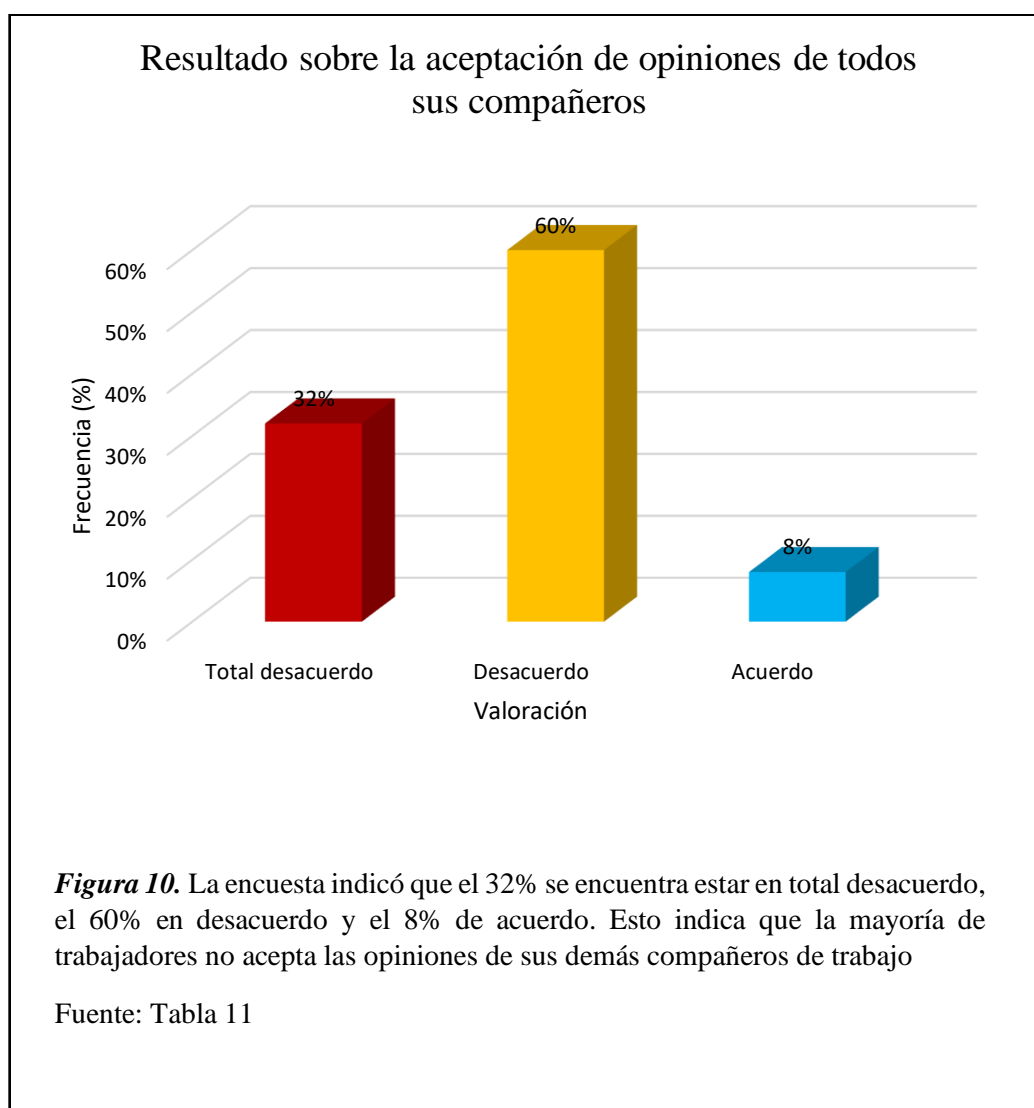
Fuente: Tabla 10

**Tabla 12.**

Resultado sobre la aceptación de opiniones de todos sus compañeros.

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	16	32%
Desacuerdo	30	60%
Acuerdo	4	8%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores del Instituto Isa Chiclayo

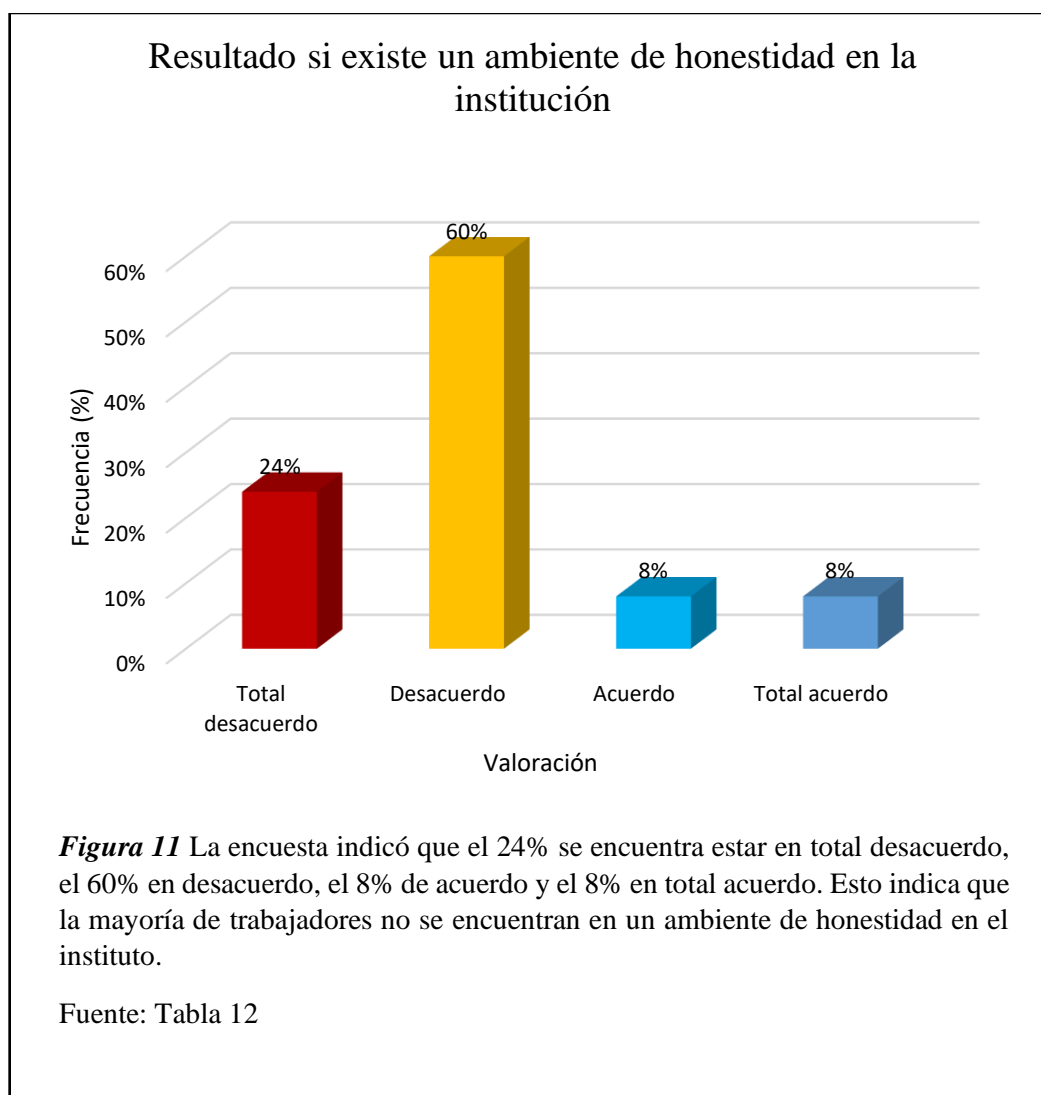


**Tabla 13.**

Resultado si existe un ambiente de honestidad en la institución.

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	12	24%
Desacuerdo	30	60%
Acuerdo	4	8%
Total acuerdo	4	8%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores del Instituto Isa Chiclayo

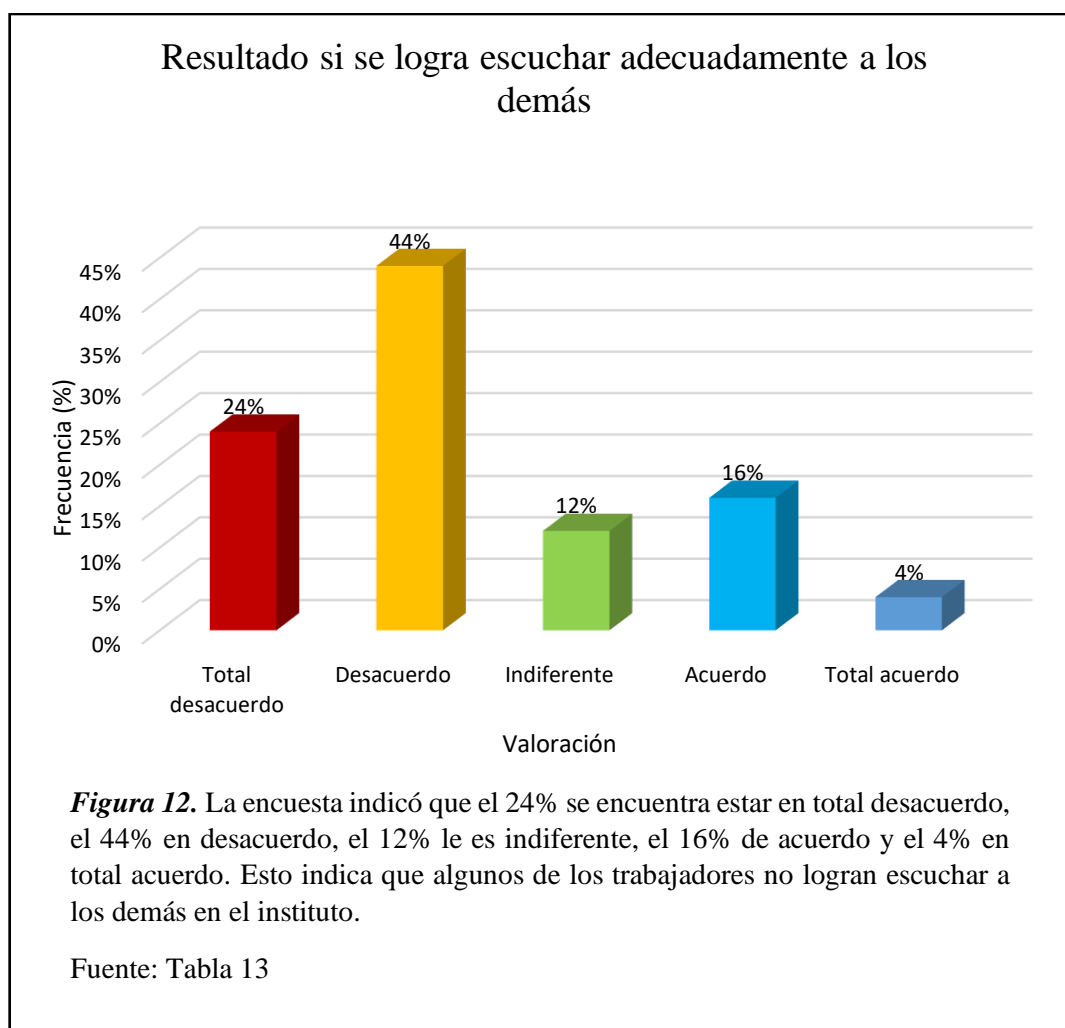


**Tabla 14.**

Resultado si se logra escuchar adecuadamente a los demás.

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	12	24%
Desacuerdo	22	44%
Indiferente	6	12%
Acuerdo	8	16%
Total acuerdo	2	4%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores del Instituto Isa Chiclayo

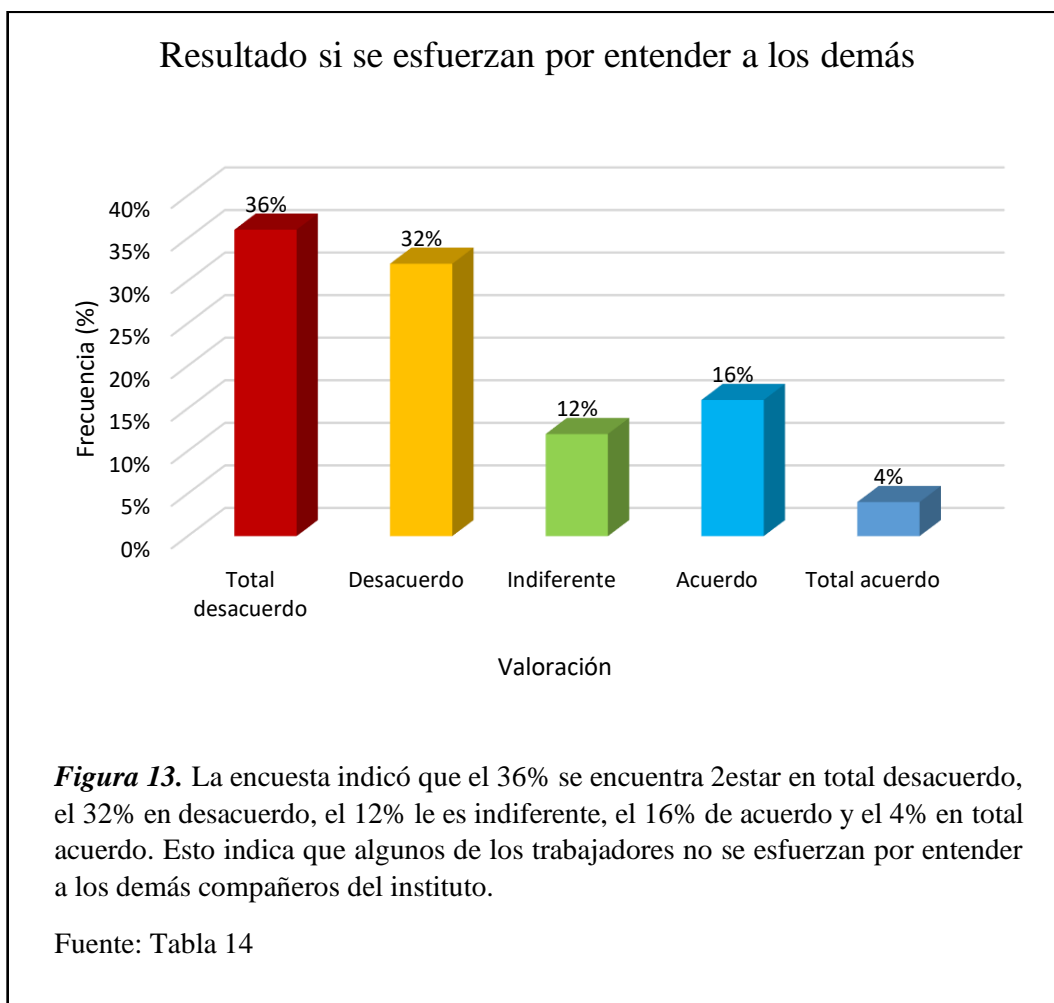


**Tabla 15.**

Resultado si se esfuerzan por entender a los demás.

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	18	36%
Desacuerdo	16	32%
Indiferente	6	12%
Acuerdo	8	16%
Total acuerdo	2	4%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores del Instituto Isa Chiclayo



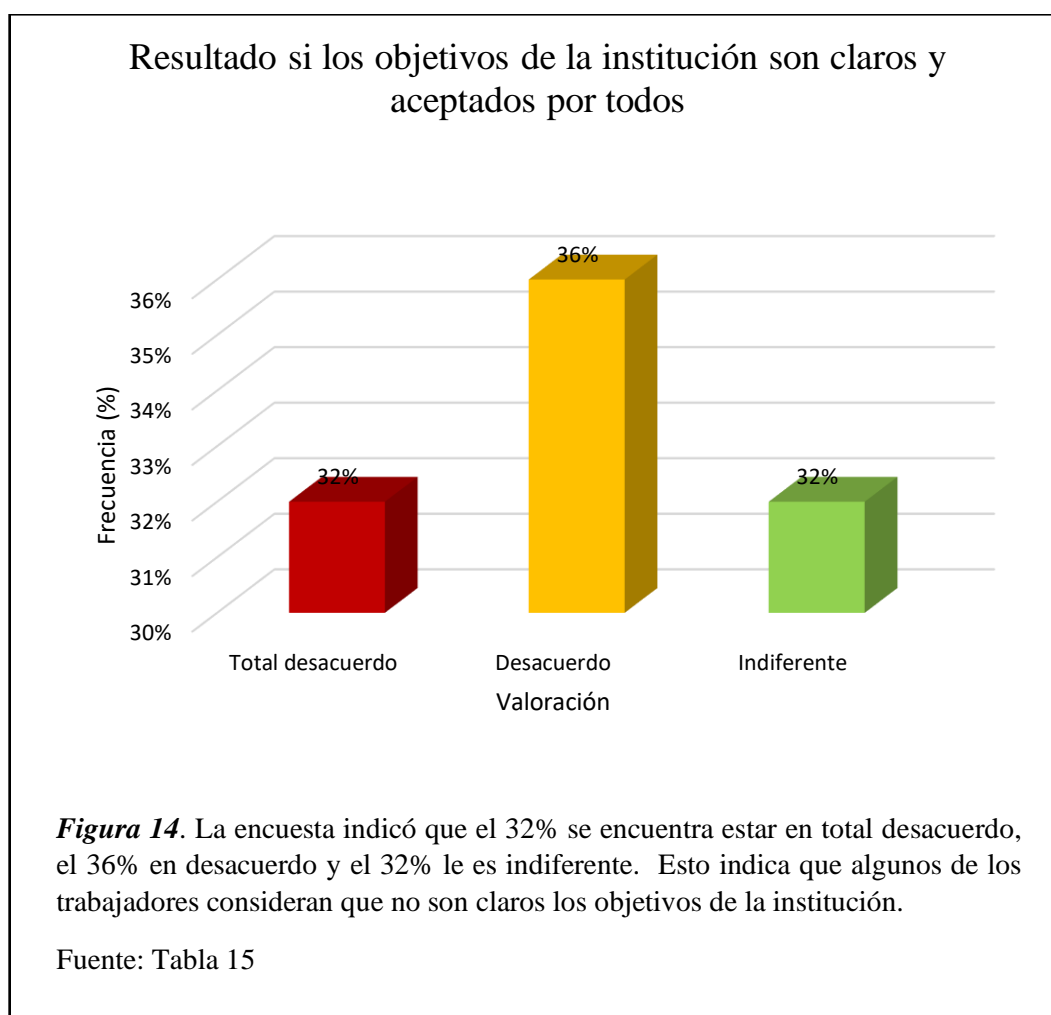


**Tabla 16.**

Resultado si los objetivos de la institución son claros y aceptados por todos.

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	16	32%
Desacuerdo	18	36%
Indiferente	16	32%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores del Instituto Isa Chiclayo

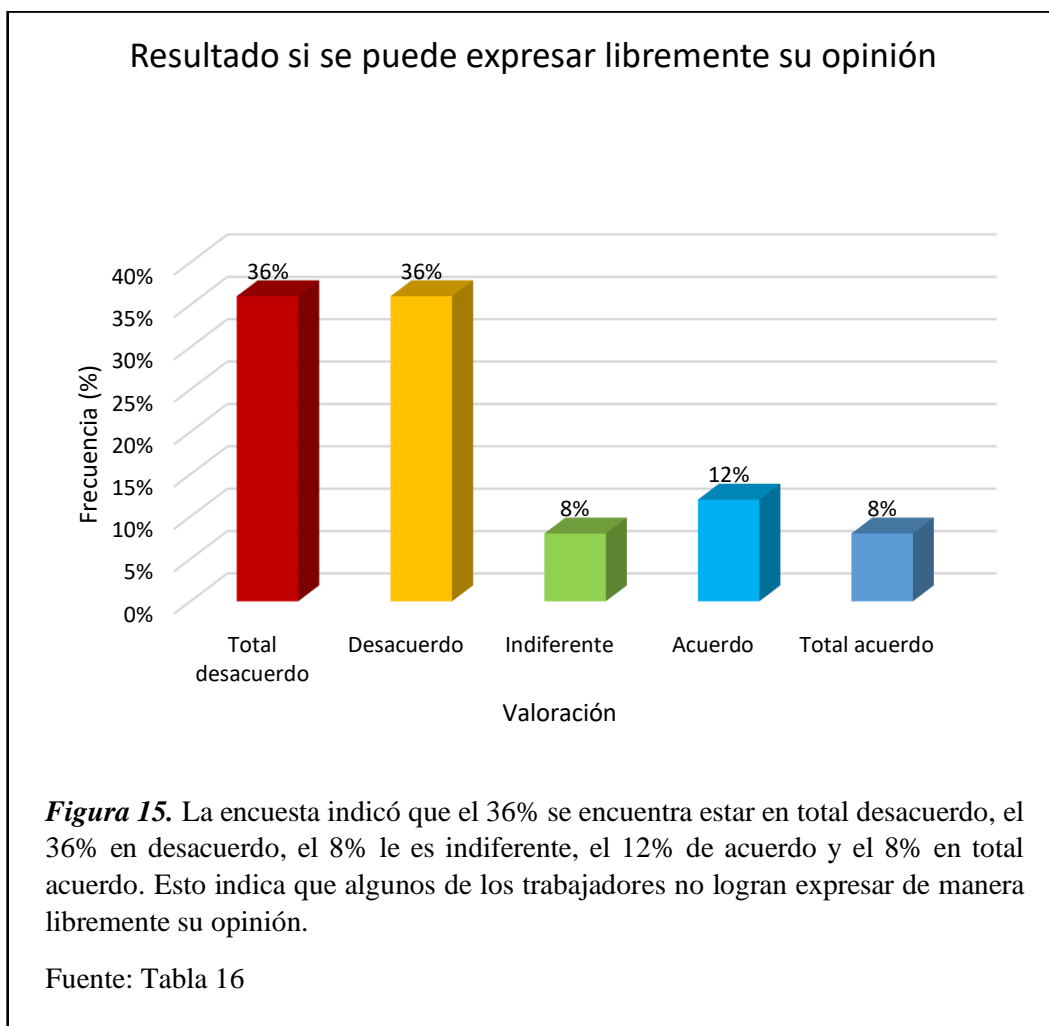


**Tabla 17.**

Resultado si se puede expresar libremente su opinión.

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	18	36%
Desacuerdo	18	36%
Indiferente	4	8%
Acuerdo	6	12%
Total acuerdo	4	8%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores del Instituto Isa Chiclayo

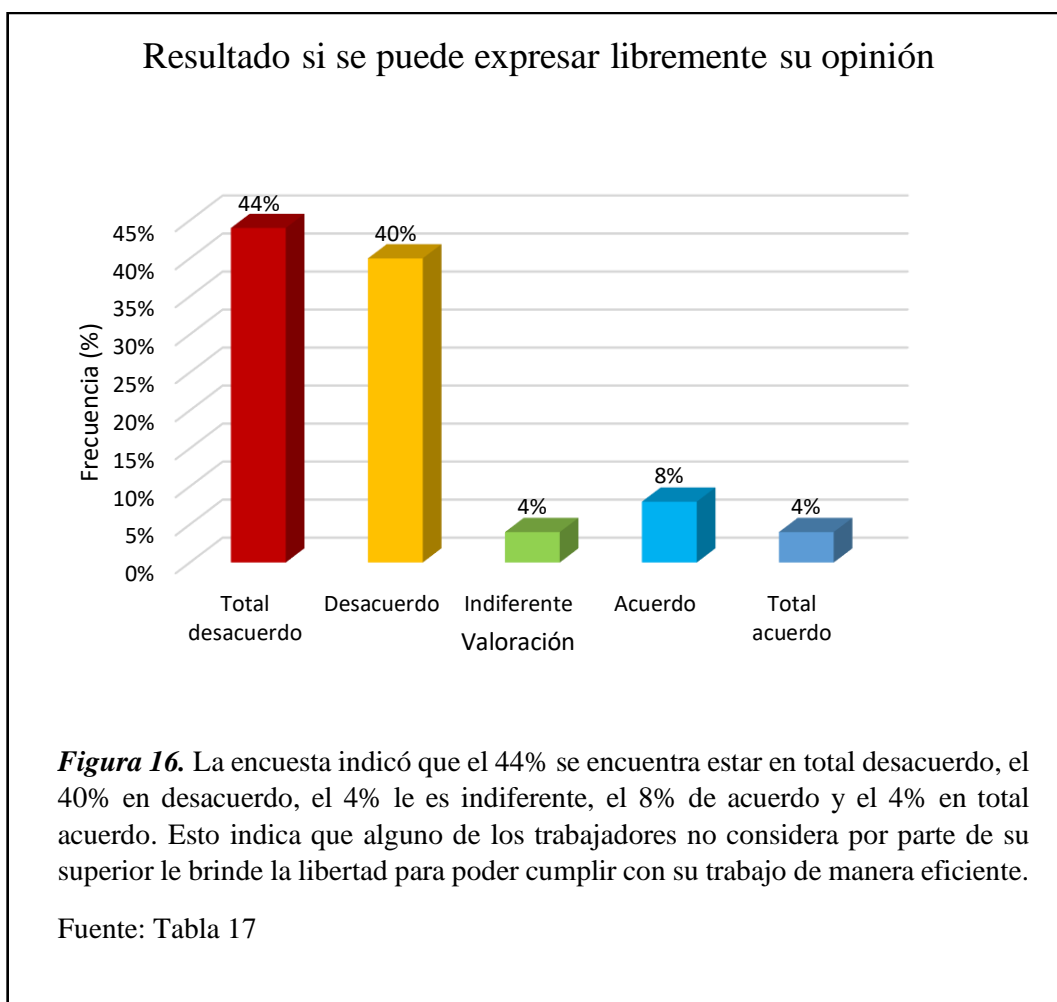


**Tabla 18.**

Resultado si la opinión del superior da libertad para cumplir con su trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	22	44%
Desacuerdo	20	40%
Indiferente	2	4%
Acuerdo	4	8%
Total acuerdo	2	4%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores del Instituto Isa Chiclayo

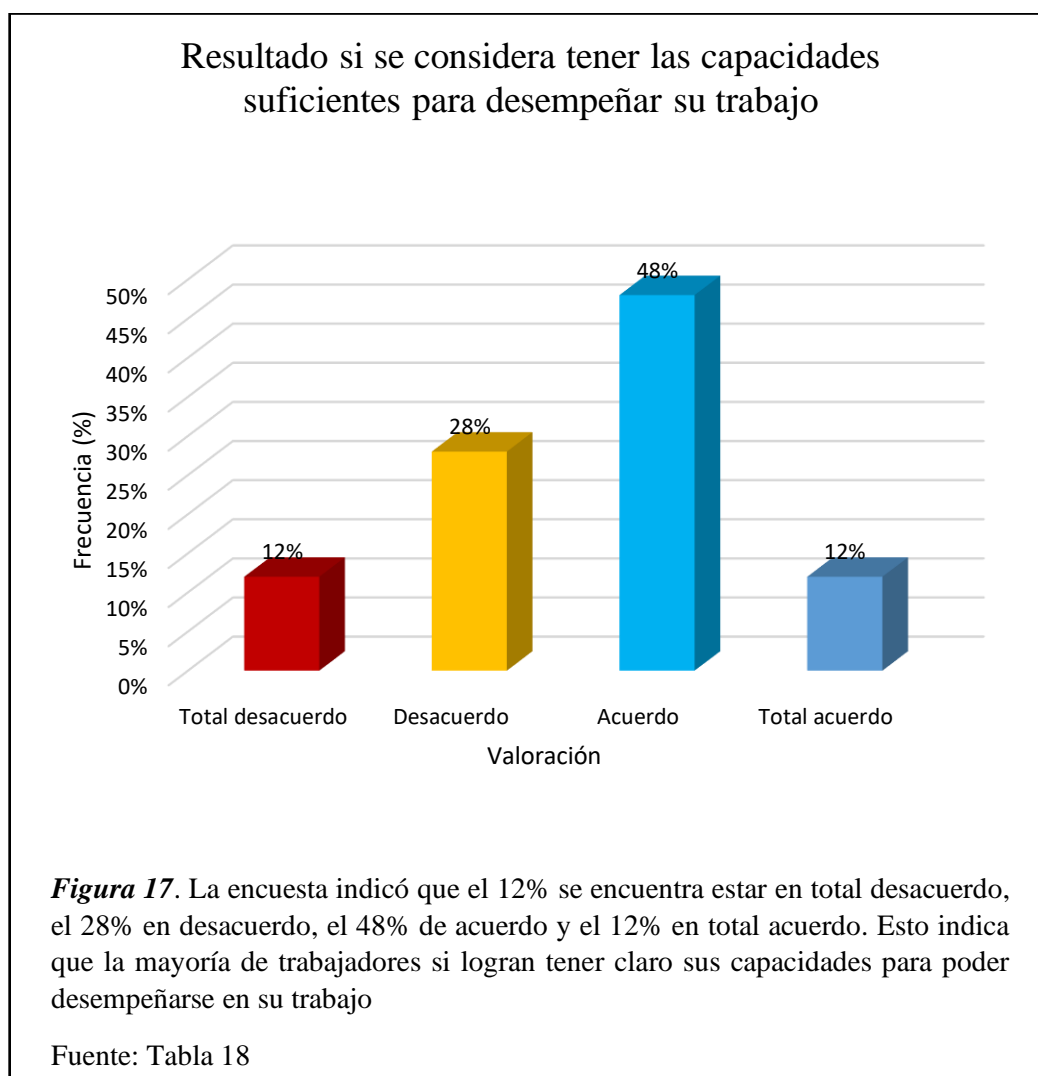


**Tabla 19.**

Resultado si se considera tener las capacidades suficientes para desempeñar su trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	6	12%
Desacuerdo	14	28%
Acuerdo	24	48%
Total acuerdo	6	12%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores del Instituto Isa Chiclayo

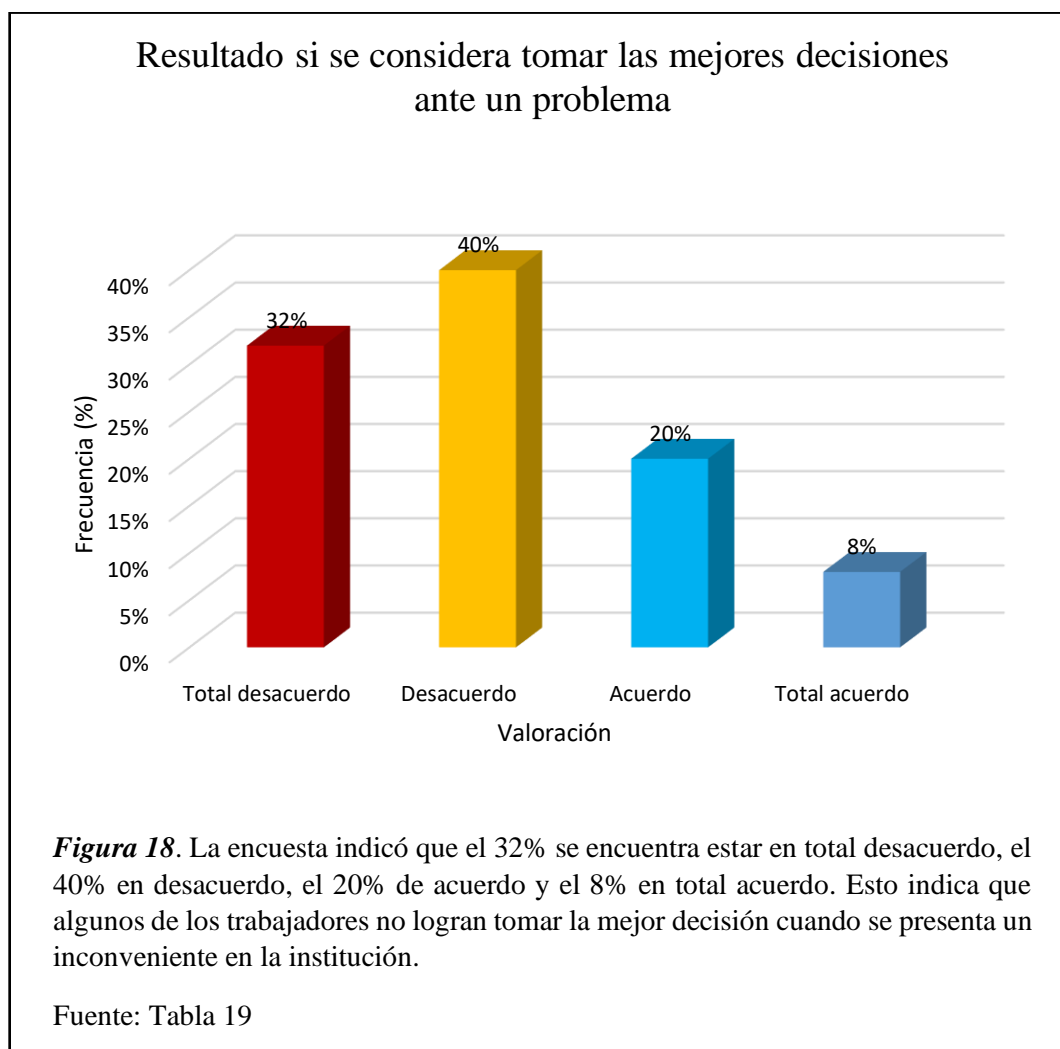


**Tabla 20.**

Resultado si se considera tomar las mejores decisiones ante un problema.

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	16	32%
Desacuerdo	20	40%
Acuerdo	10	20%
Total acuerdo	4	8%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores del Instituto Isa Chiclayo

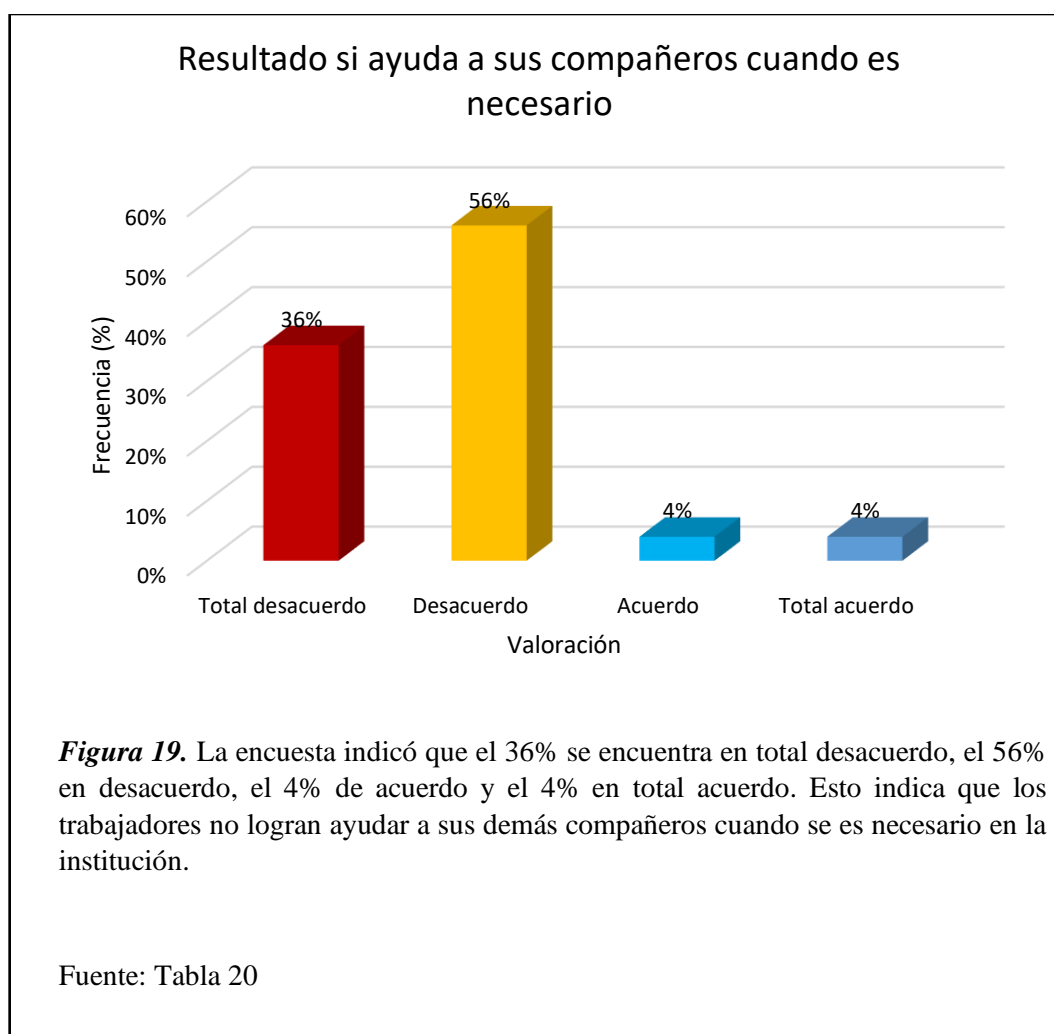


**Tabla 21.**

Resultado si ayuda a sus compañeros cuando es necesario.

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	18	36%
Desacuerdo	28	56%
Acuerdo	2	4%
Total acuerdo	2	4%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores del Instituto Isa Chiclayo

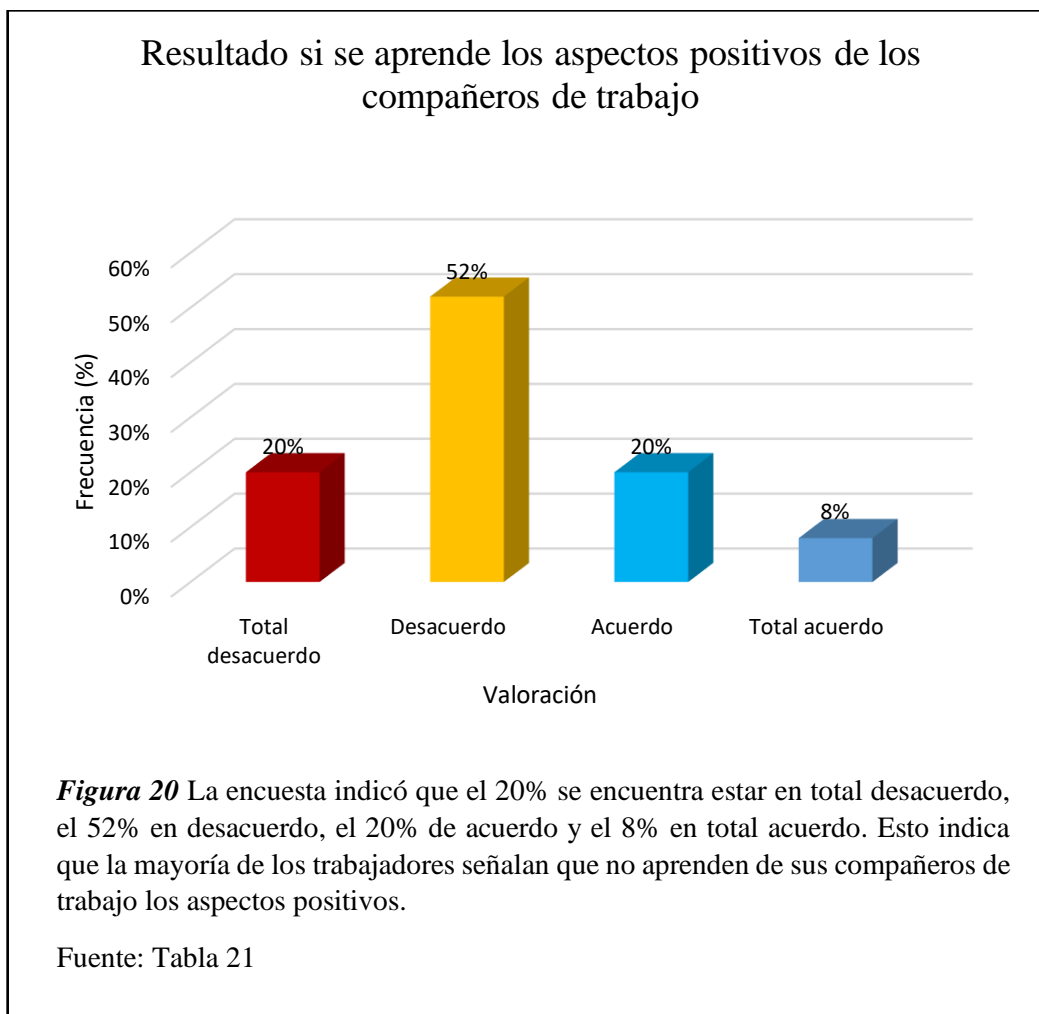


**Tabla 22.**

Resultado si se aprende los aspectos positivos de los compañeros de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	10	20%
Desacuerdo	26	52%
Acuerdo	10	20%
Total acuerdo	4	8%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores del Instituto Isa Chiclayo

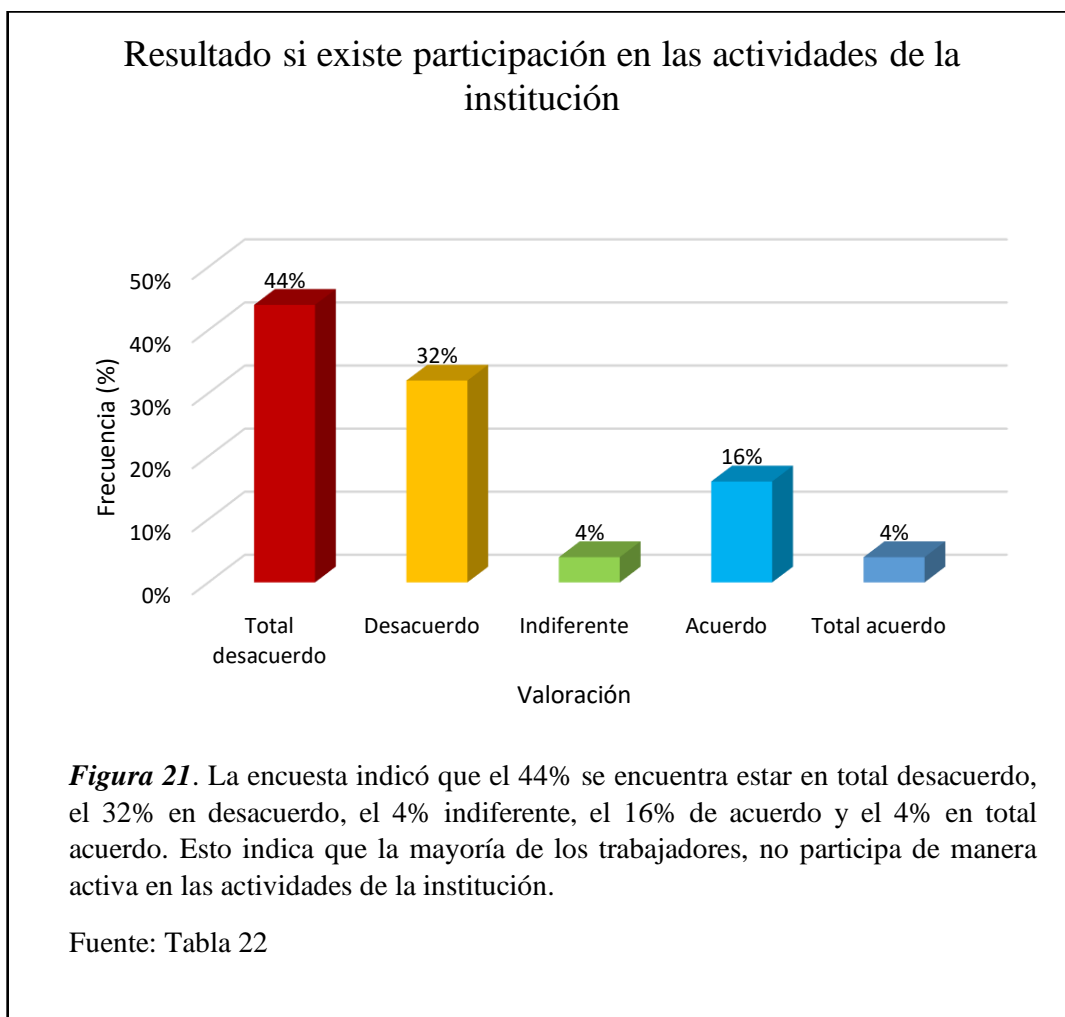


**Tabla 23.**

Resultado si existe participación en las actividades de la institución.

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	22	44%
Desacuerdo	16	32%
Indiferente	2	4%
Acuerdo	8	16%
Total acuerdo	2	4%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores del Instituto Isa Chiclayo



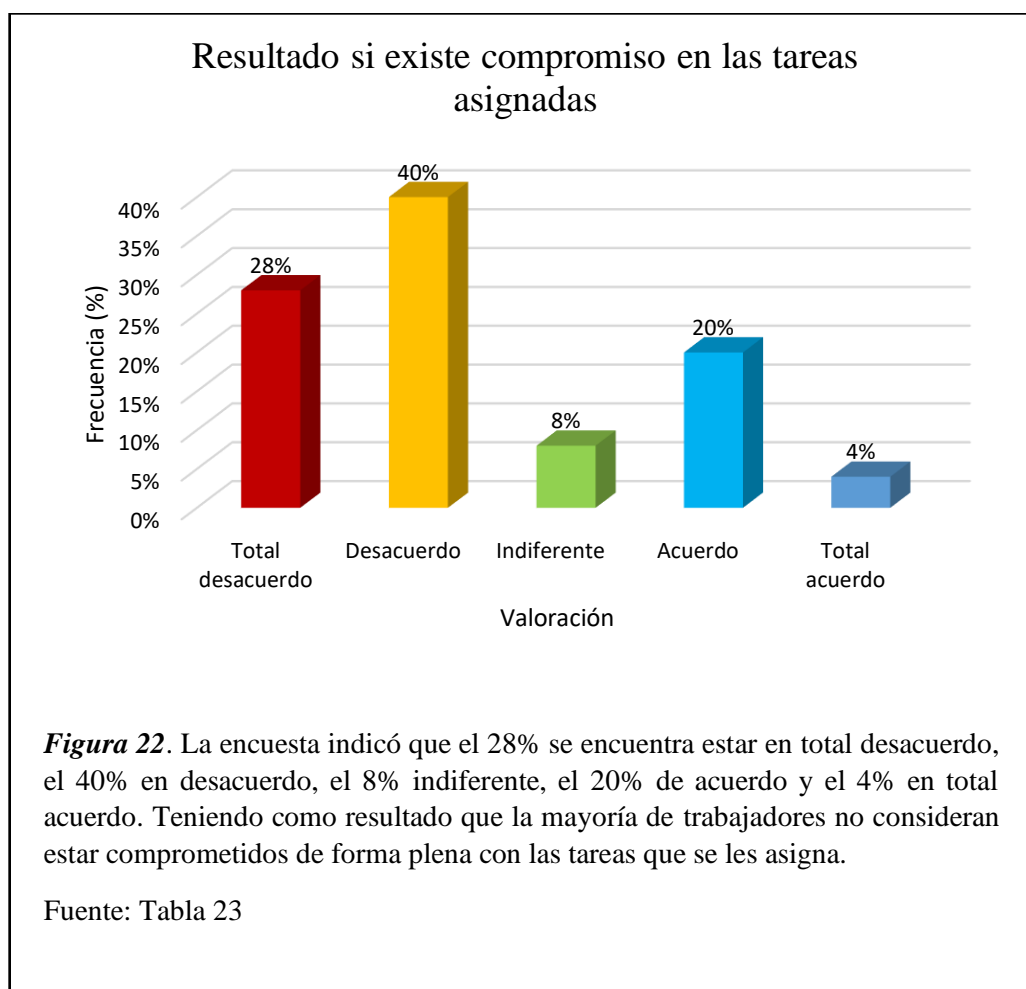


**Tabla 24.**

Resultado si existe compromiso en las tareas asignadas.

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	14	28%
Desacuerdo	20	40%
Indiferente	4	8%
Acuerdo	10	20%
Total acuerdo	2	4%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores del Instituto Isa Chiclayo

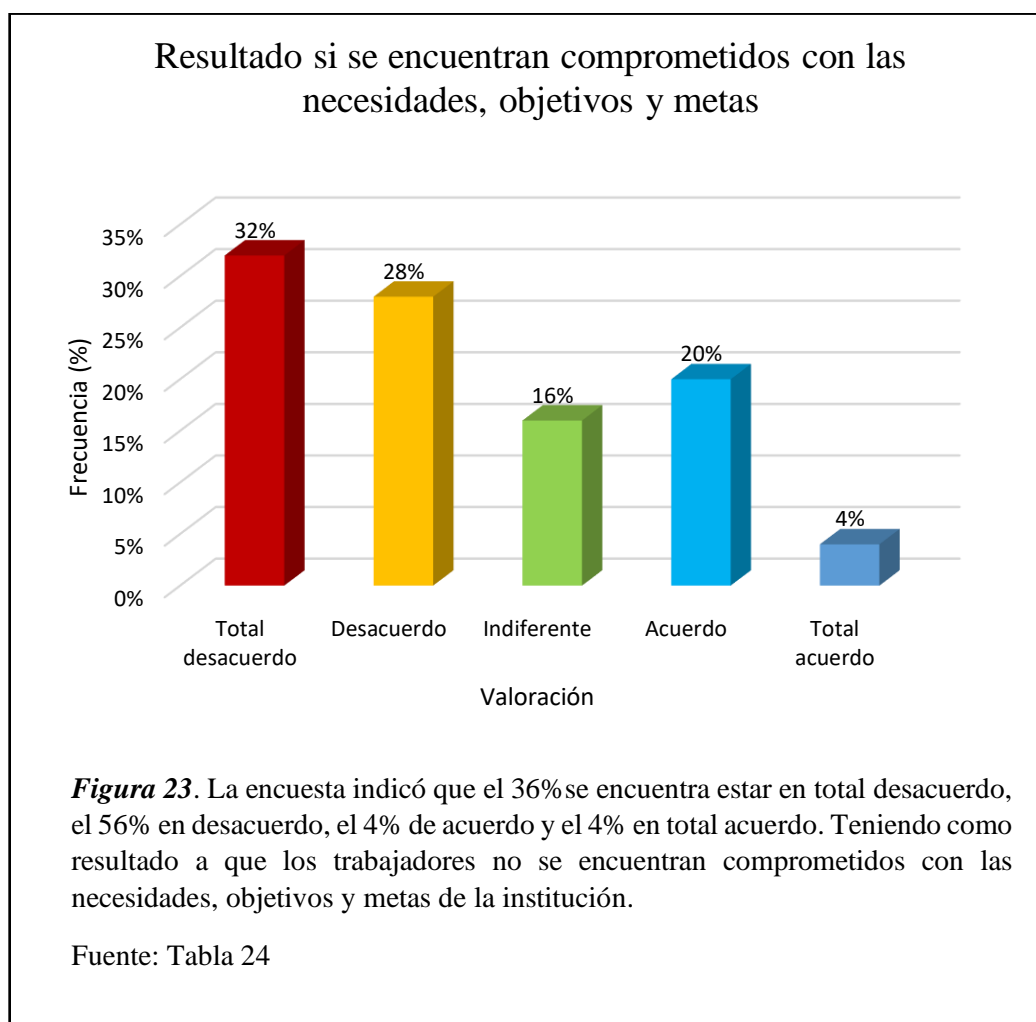


**Tabla 25.**

Resultado si se encuentran comprometidos con las necesidades, objetivos y metas.

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	16	32%
Desacuerdo	14	28%
Indiferente	8	16%
Acuerdo	10	20%
Total acuerdo	2	4%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores del Instituto Isa Chiclayo

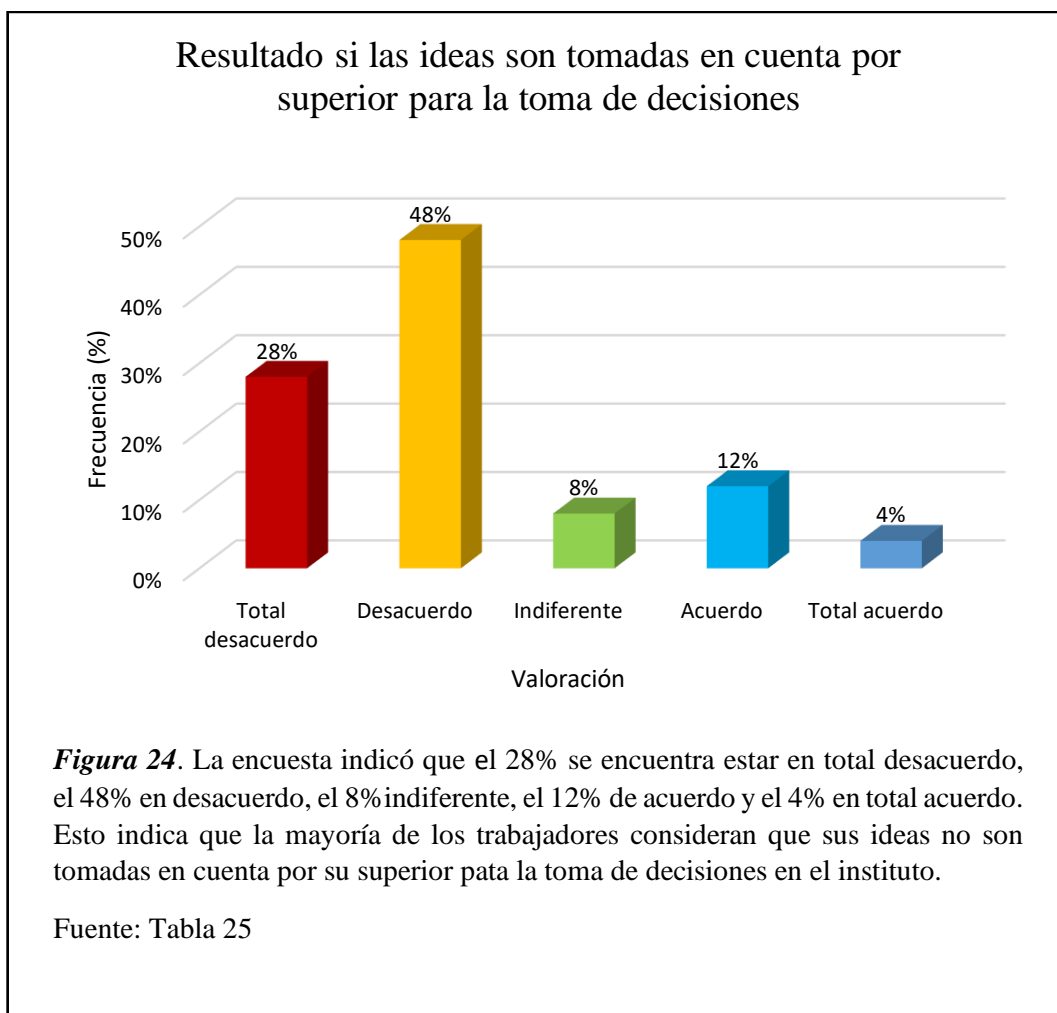


**Tabla 26.**

Resultado si las ideas son tomadas en cuenta por superior para la toma de decisiones.

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	14	28%
Desacuerdo	24	48%
Indiferente	4	8%
Acuerdo	6	12%
Total acuerdo	2	4%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores del Instituto Isa Chiclayo

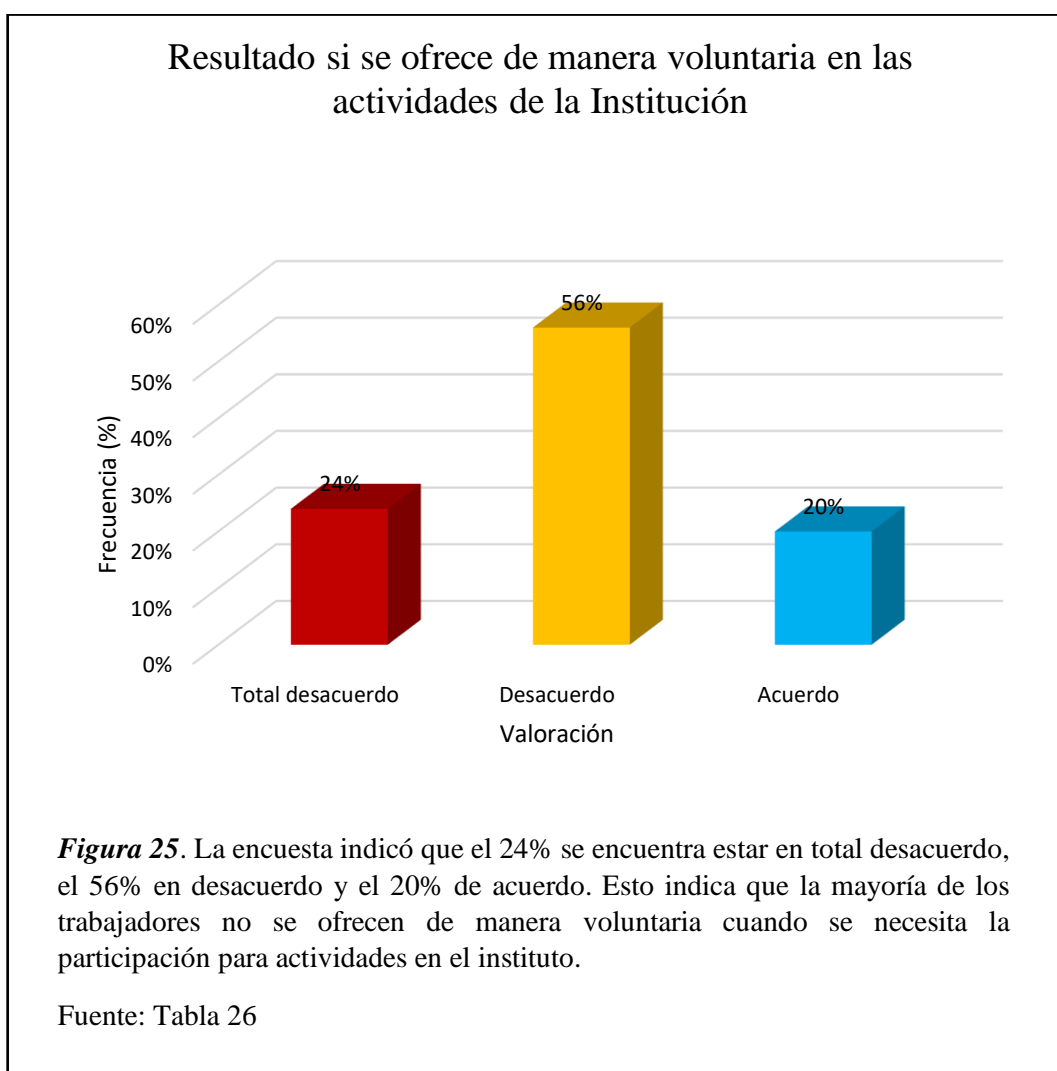


**Tabla 27.**

Resultado si se ofrece de manera voluntaria en las actividades de la Institución.

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	12	24%
Desacuerdo	28	56%
Acuerdo	10	20%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores del Instituto Isa Chiclayo

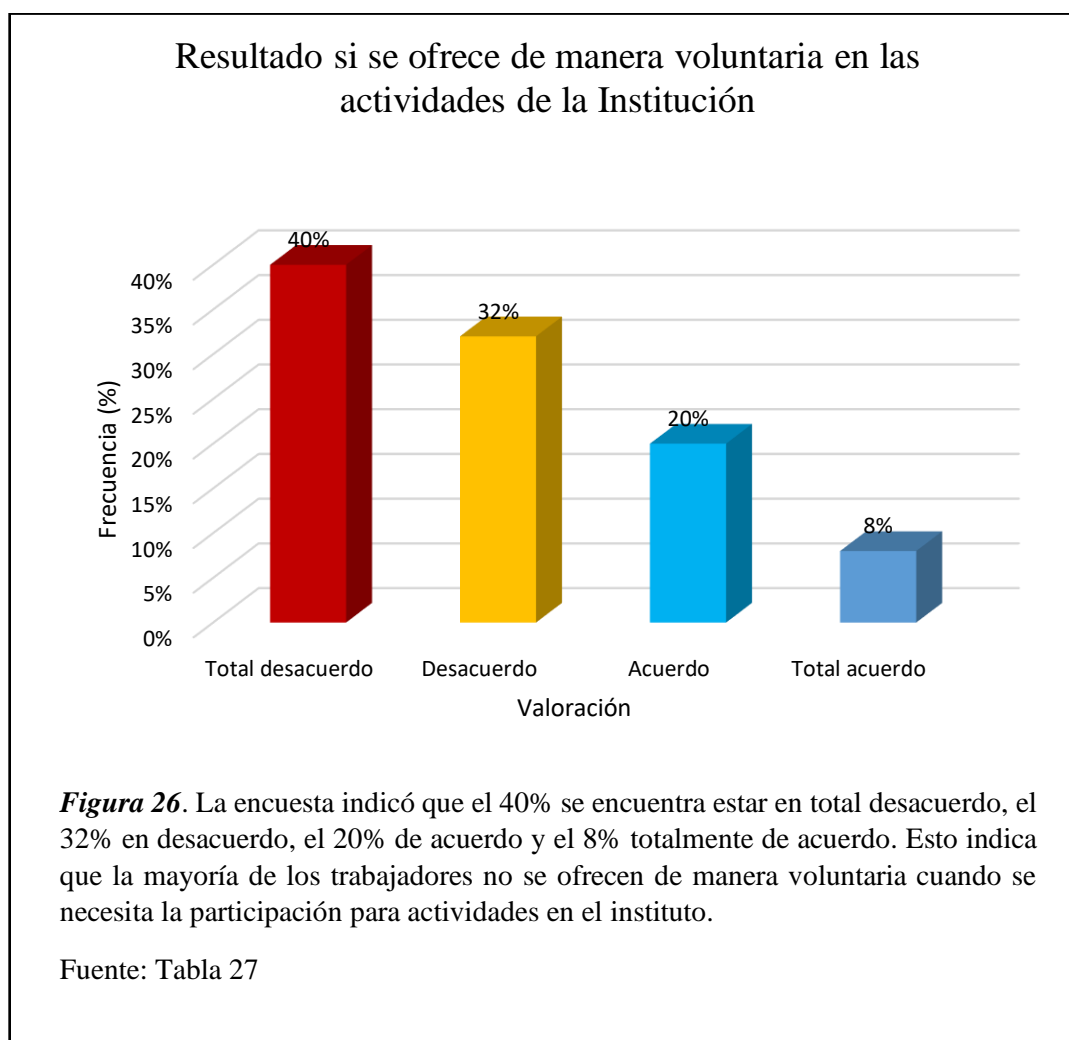


**Tabla 28.**

Resultado si existe apoyo de superior ante alguna dificultad.

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	20	40%
Desacuerdo	16	32%
Acuerdo	10	20%
Total acuerdo	4	8%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores del Instituto Isa Chiclayo

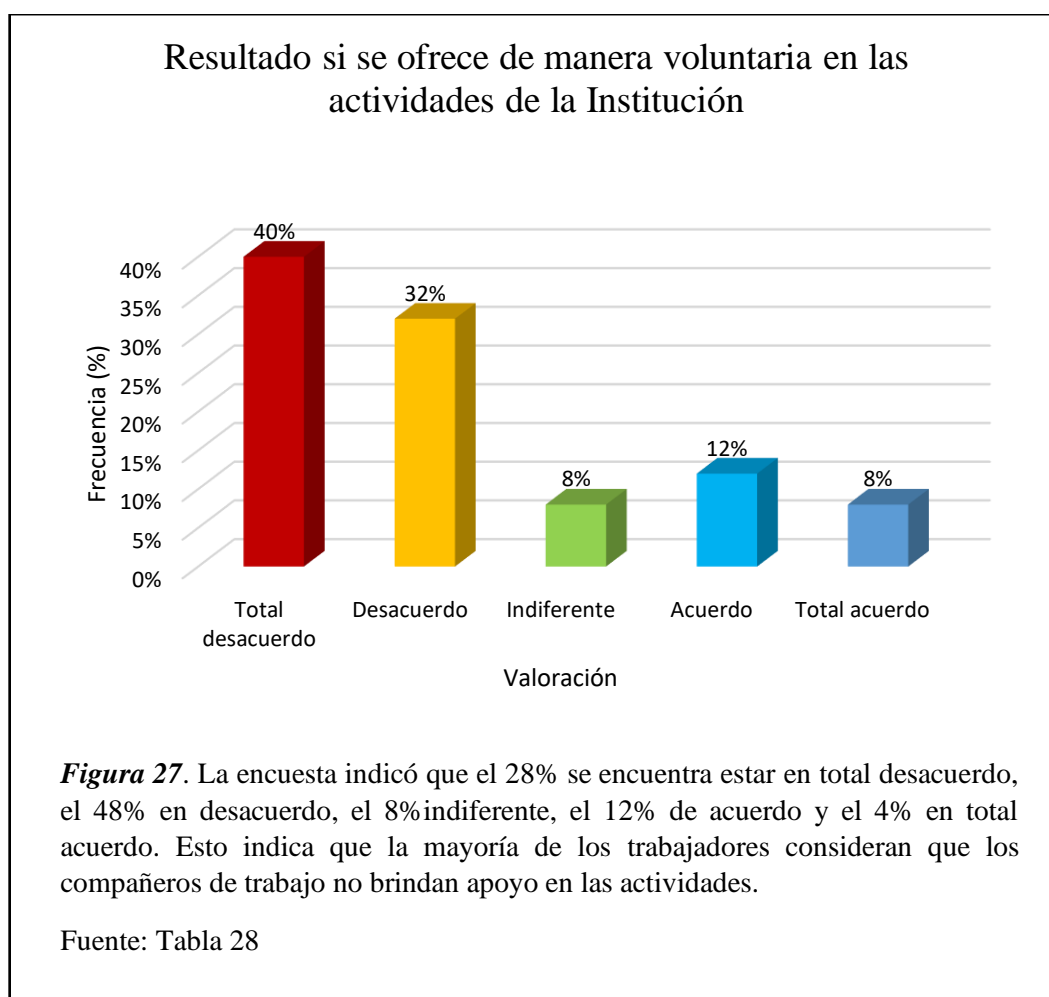


**Tabla 29.**

Resultado si existe apoyo entre compañeros en las actividades.

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	20	40%
Desacuerdo	16	32%
Indiferente	4	8%
Acuerdo	6	12%
Total acuerdo	4	8%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores del Instituto Isa Chiclayo

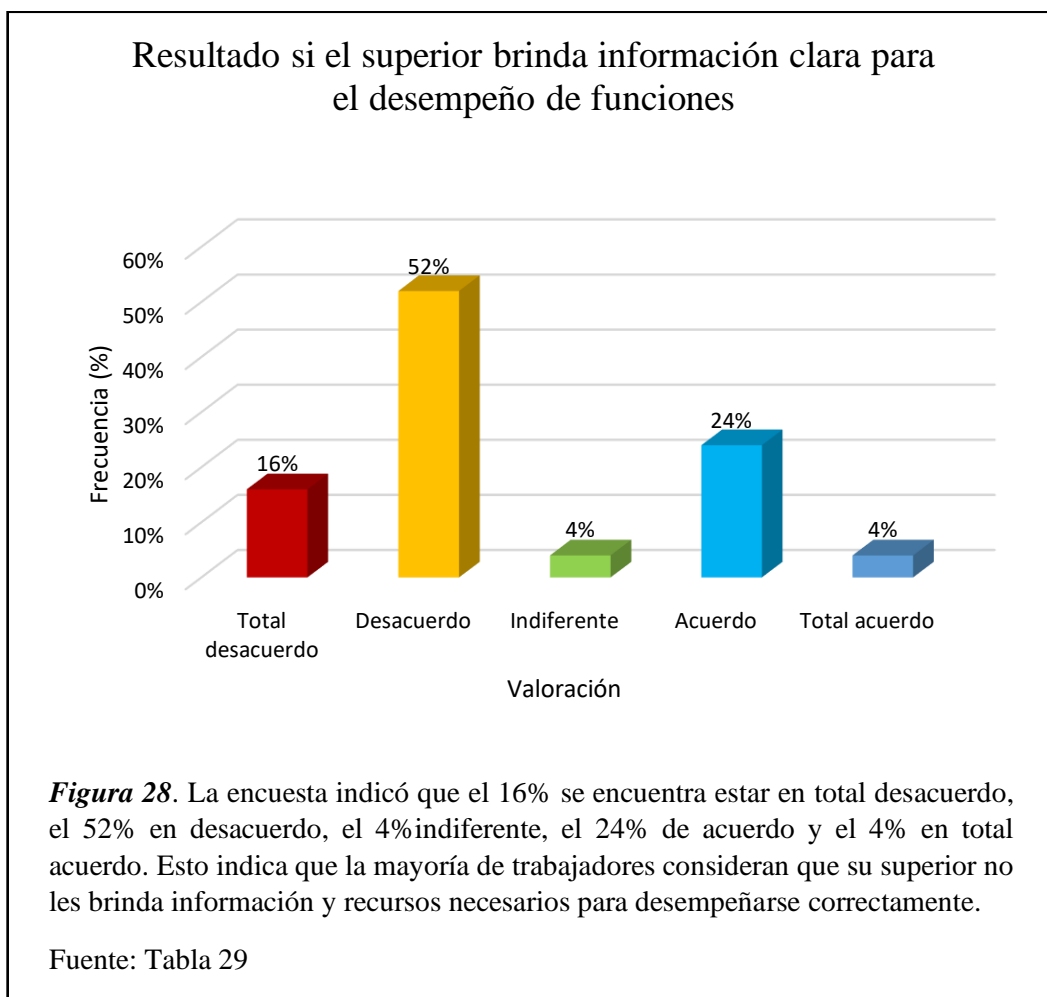


**Tabla 30.**

Resultado si el superior brinda información clara para el desempeño de funciones.

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	8	16%
Desacuerdo	26	52%
Indiferente	2	4%
Acuerdo	12	24%
Total acuerdo	2	4%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores del Instituto Isa Chiclayo

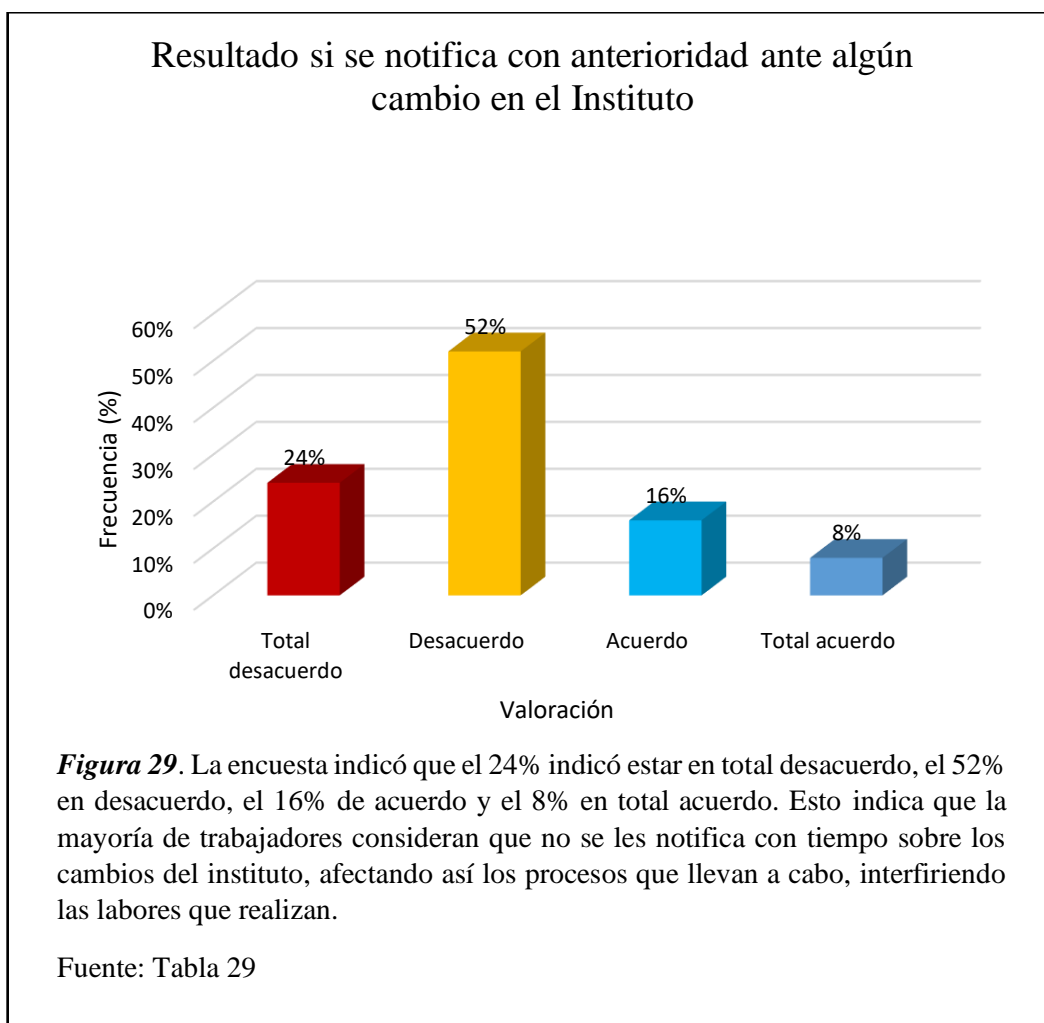


**Tabla 31.**

Resultado si se notifica con anterioridad ante algún cambio en el Instituto.

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	12	24%
Desacuerdo	26	52%
Acuerdo	8	16%
Total acuerdo	4	8%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores del Instituto Isa Chiclayo



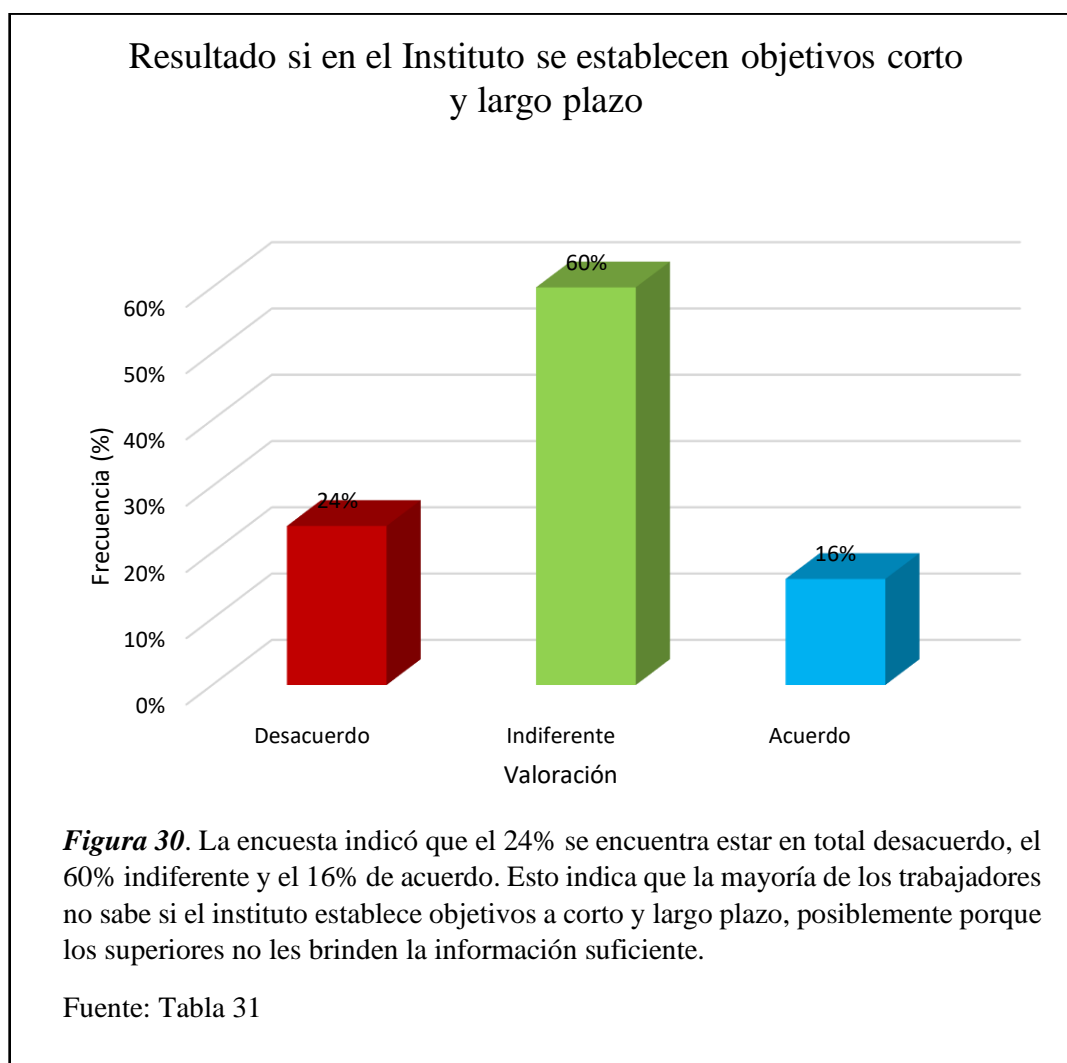


**Tabla 32.**

Resultado si en el Instituto se establecen objetivos corto y largo plazo.

	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	12	24%
Indiferente	30	60%
Acuerdo	8	16%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores del Instituto Isa Chiclayo

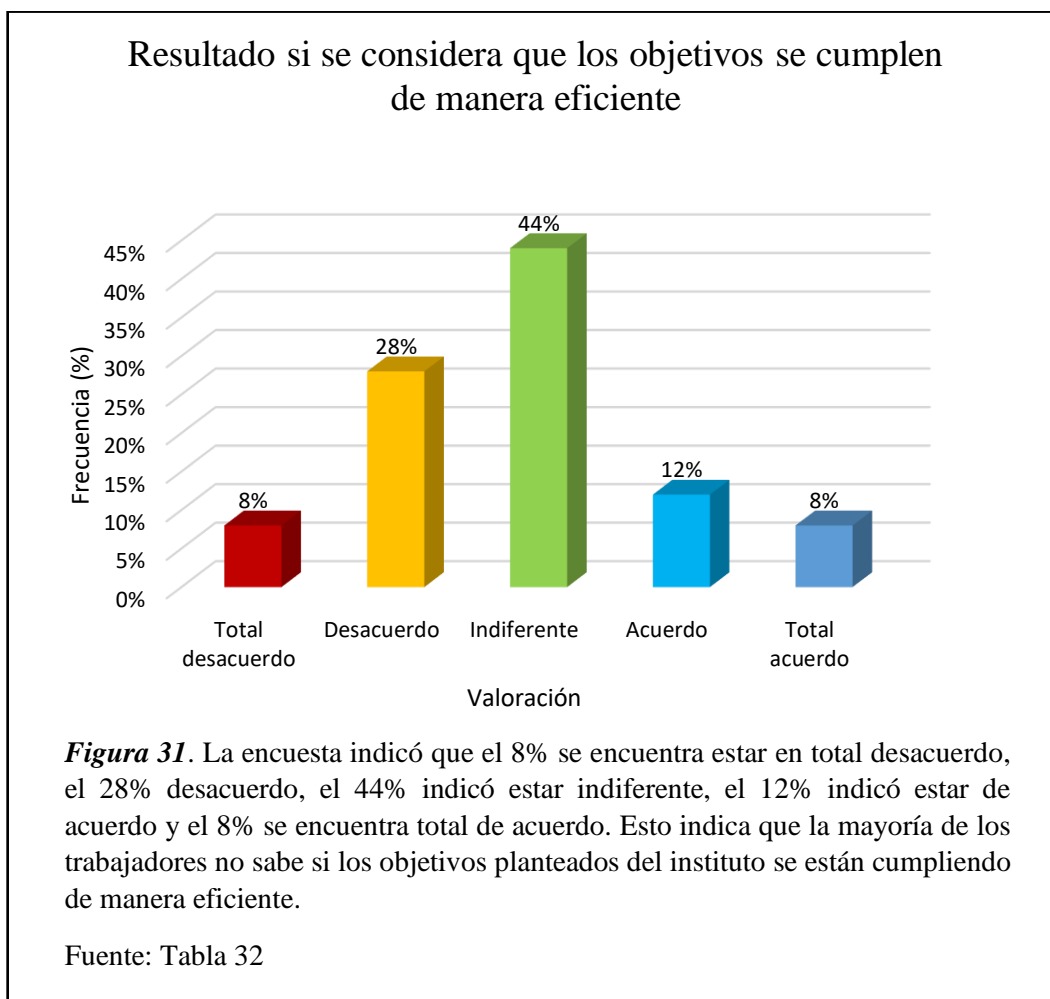


**Tabla 33.**

Resultado si se considera que los objetivos se cumplen de manera eficiente.

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	4	8%
Desacuerdo	14	28%
Indiferente	22	44%
Acuerdo	6	12%
Total acuerdo	4	8%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores del Instituto Isa Chiclayo

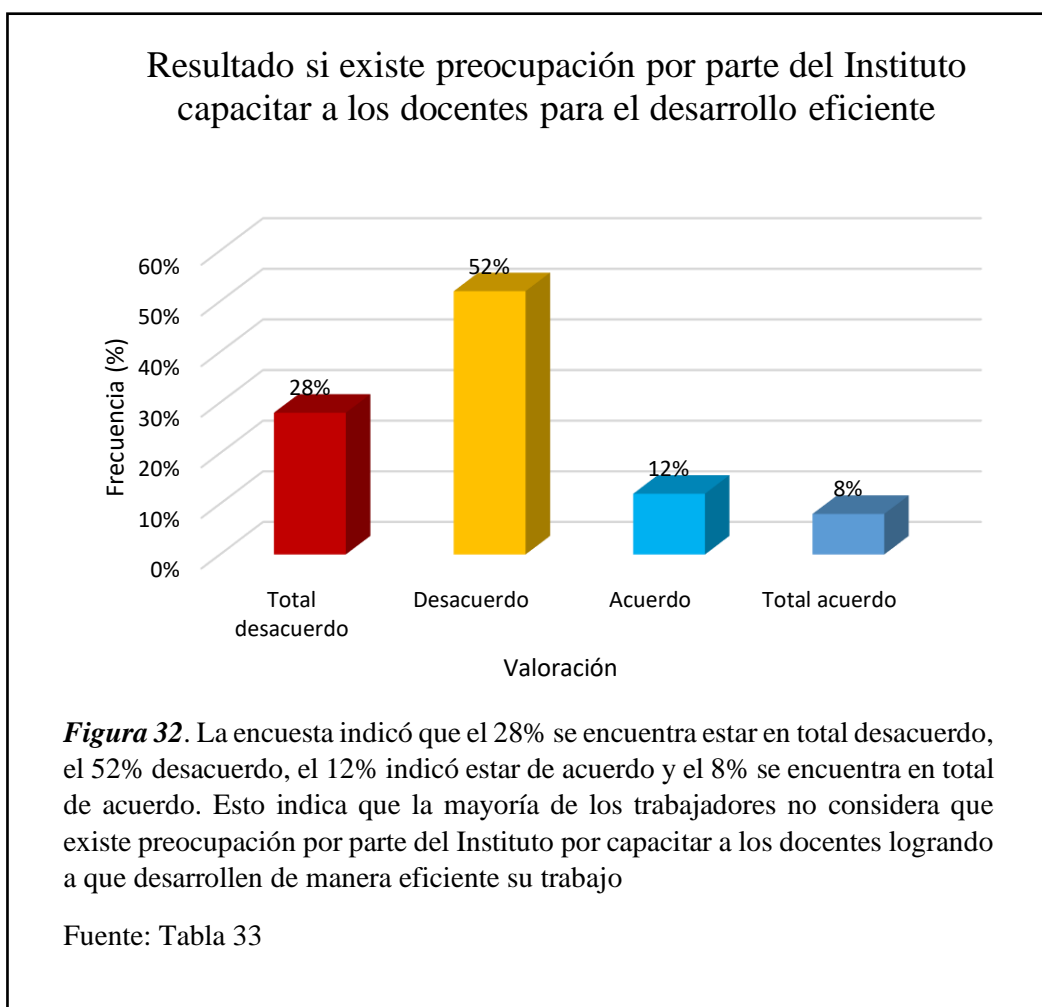


**Tabla 34.**

Resultado si existe preocupación por parte del Instituto capacitar a los docentes para el desarrollo eficiente.

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	14	28%
Desacuerdo	26	52%
Acuerdo	6	12%
Total acuerdo	4	8%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores del Instituto Isa Chiclayo

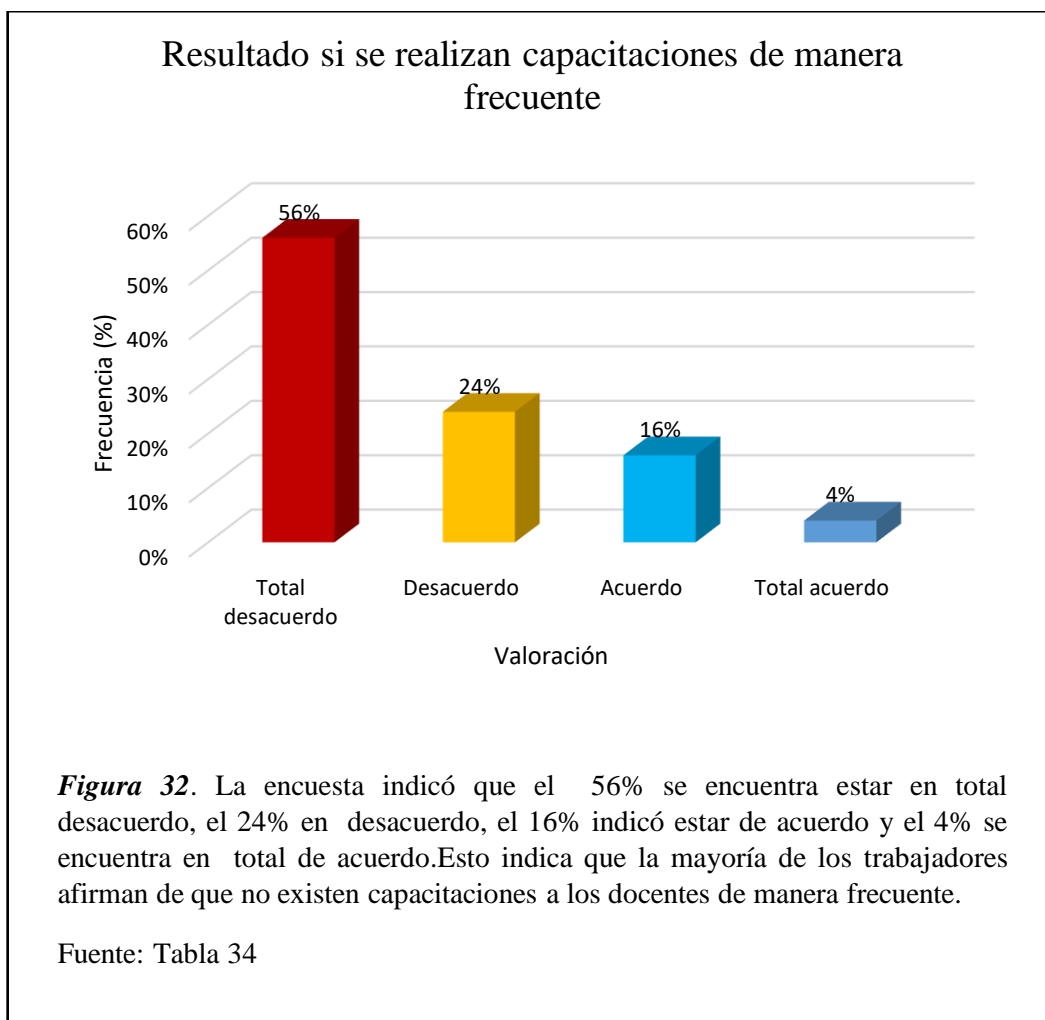


**Tabla 35.**

Resultado si se realizan capacitaciones de manera frecuente.

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	28	56%
Desacuerdo	12	24%
Acuerdo	8	16%
Total acuerdo	2	4%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores del Instituto Isa Chiclayo



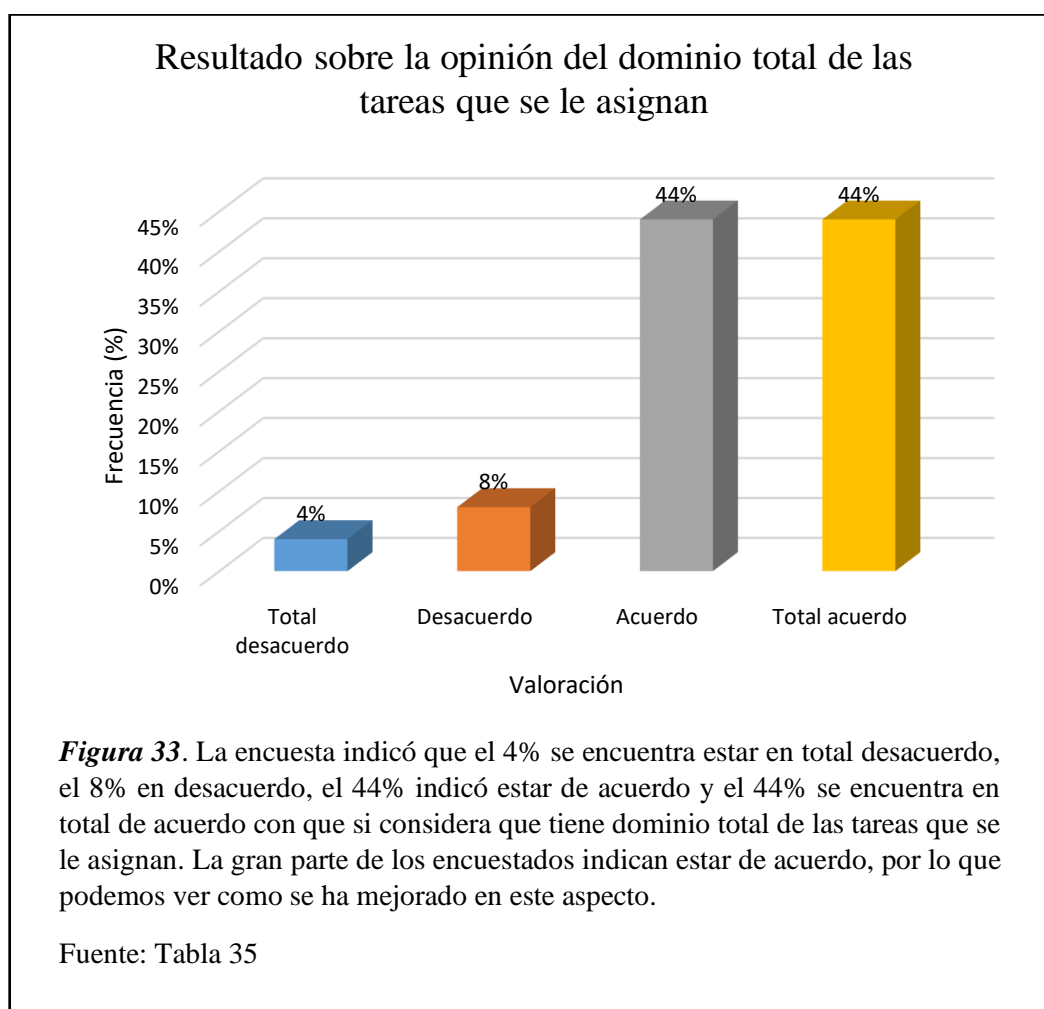
### 3.1.2. Resultados del pos test

**Tabla 36.**

Resultado sobre la opinión del dominio total de las tareas que se le asignan.

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	2	4%
Desacuerdo	4	8%
Acuerdo	22	44%
Total acuerdo	22	44%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores del Instituto Isa Chiclayo

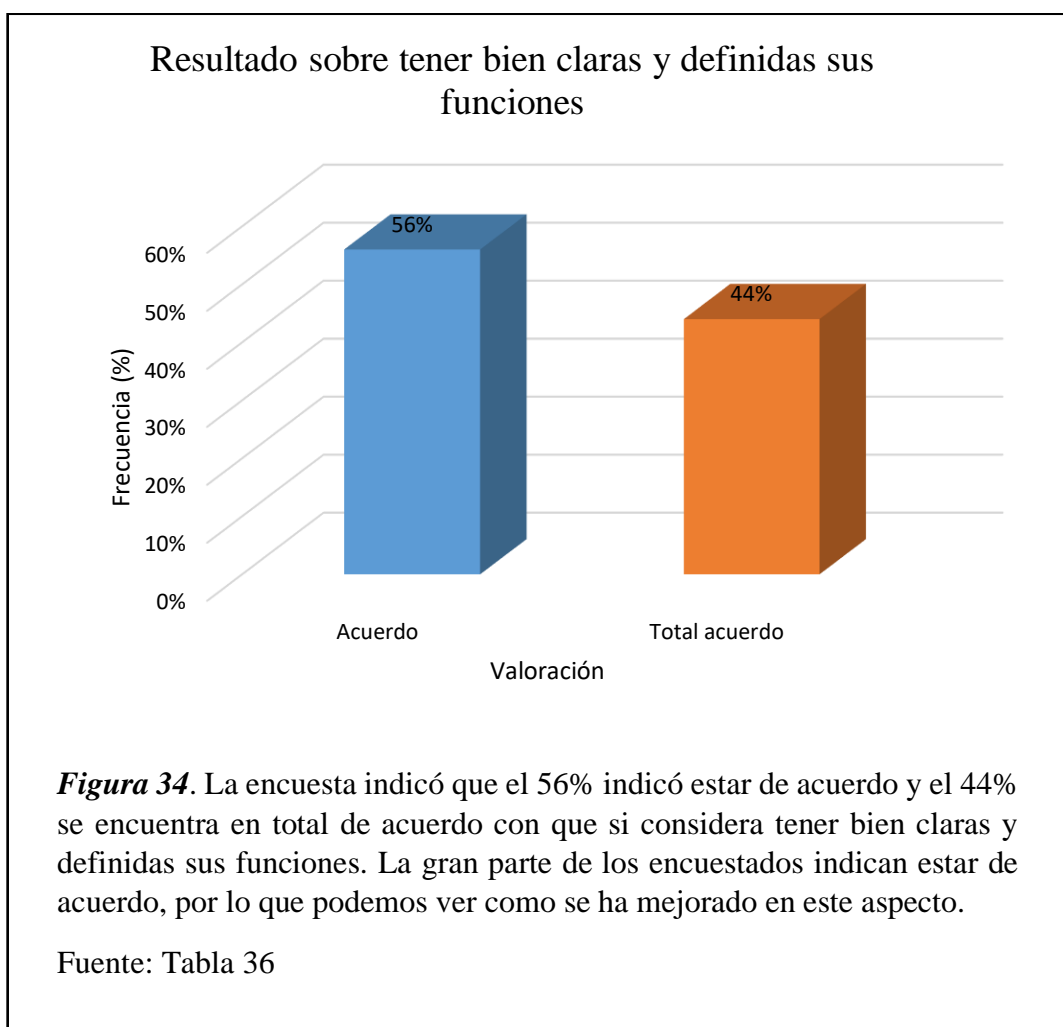


**Tabla 37.**

Resultado sobre tener bien claras y definidas sus funciones.

	Frecuencia	Porcentaje
Acuerdo	28	56%
Total acuerdo	22	44%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores del Instituto Isa Chiclayo

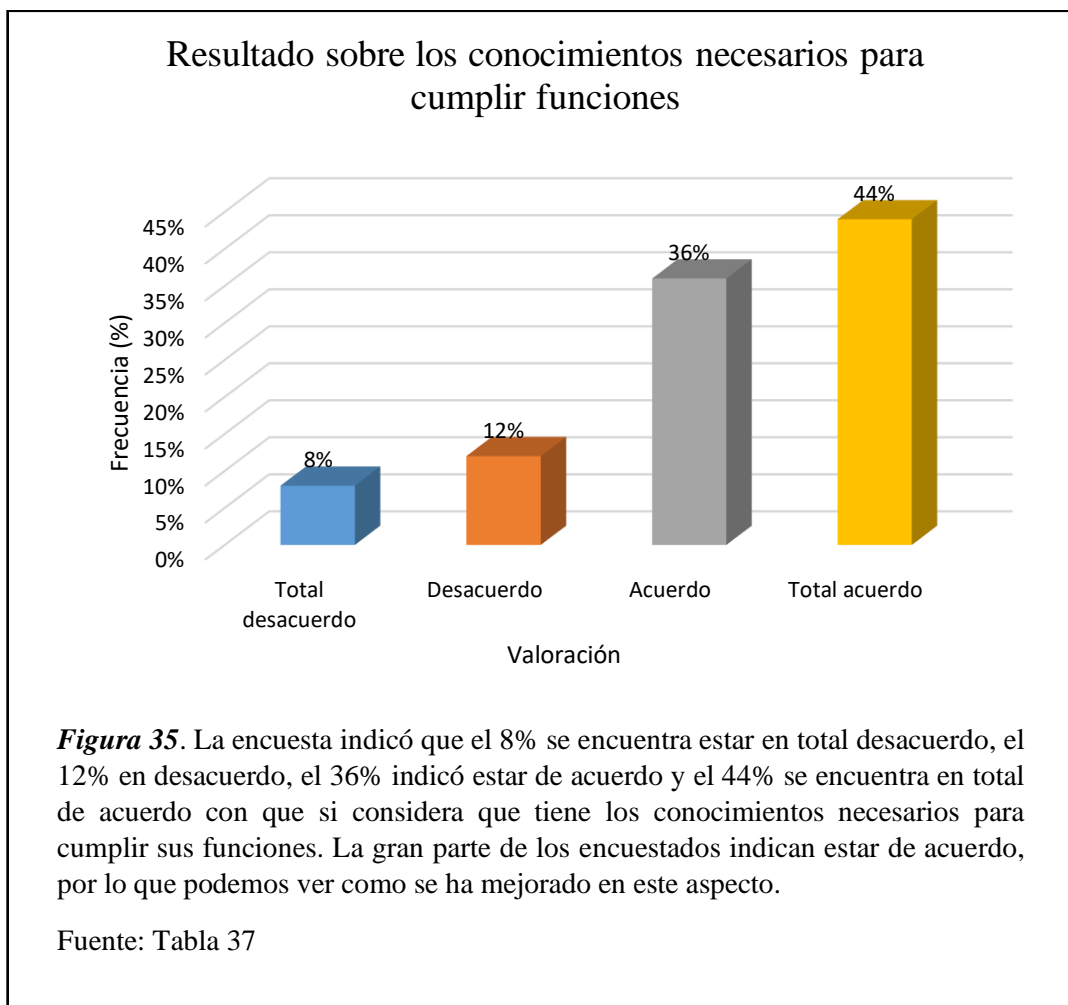


**Tabla 38.**

Resultado sobre los conocimientos necesarios para cumplir funciones.

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	4	8%
Desacuerdo	6	12%
Acuerdo	18	36%
Total acuerdo	22	44%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores del Instituto Isa Chiclayo

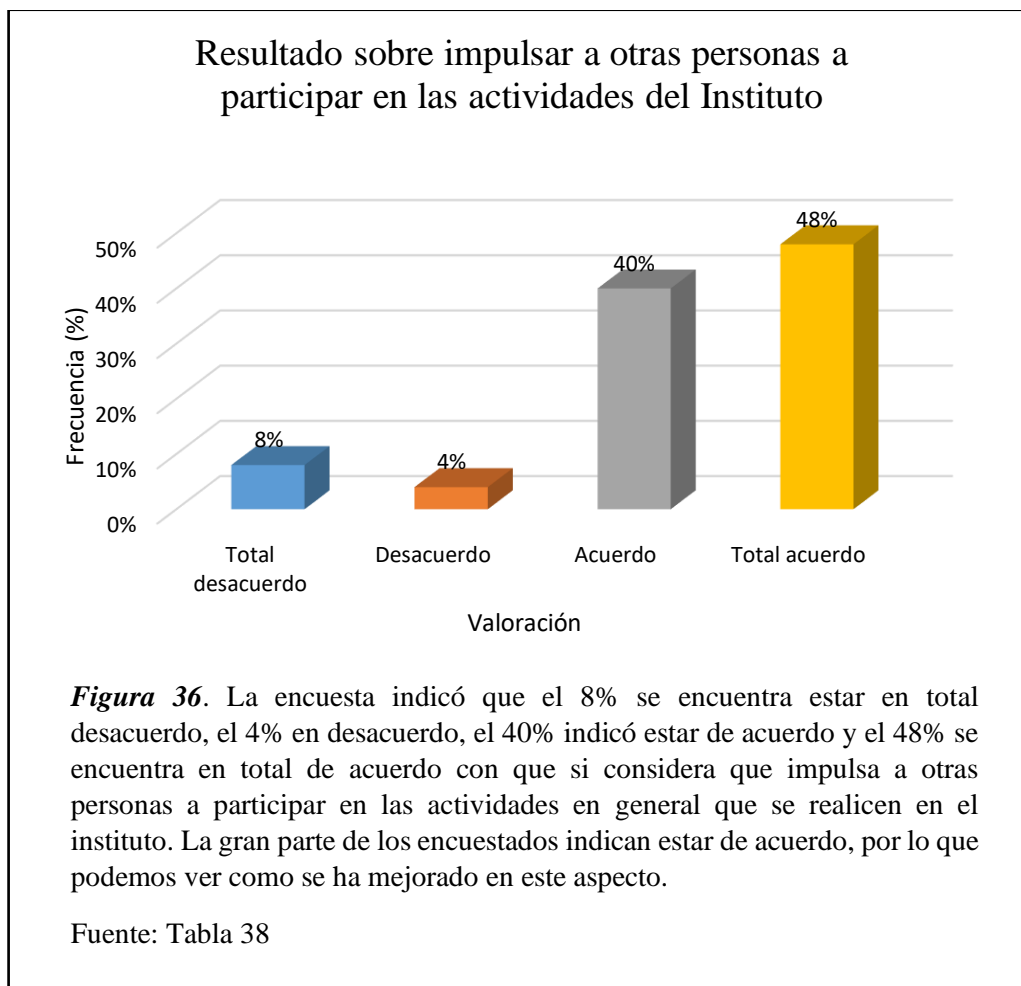


**Tabla 39.**

Resultado sobre impulsar a otras personas a participar en las actividades del Instituto.

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	4	8%
Desacuerdo	2	4%
Acuerdo	20	40%
Total acuerdo	24	48%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores del Instituto Isa Chiclayo



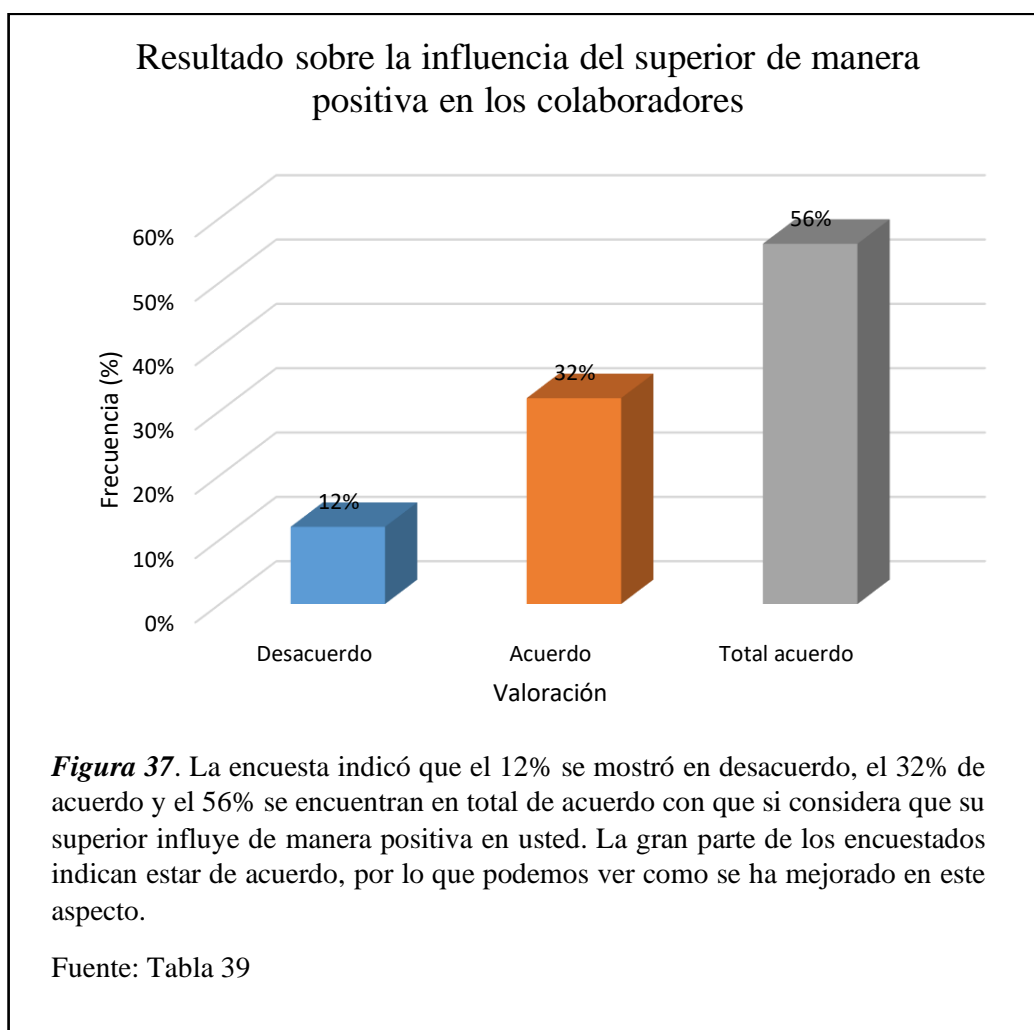


**Tabla 40.**

Resultado sobre la influencia del superior de manera positiva en los colaboradores.

	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	6	12%
Acuerdo	16	32%
Total acuerdo	28	56%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores del Instituto Isa Chiclayo

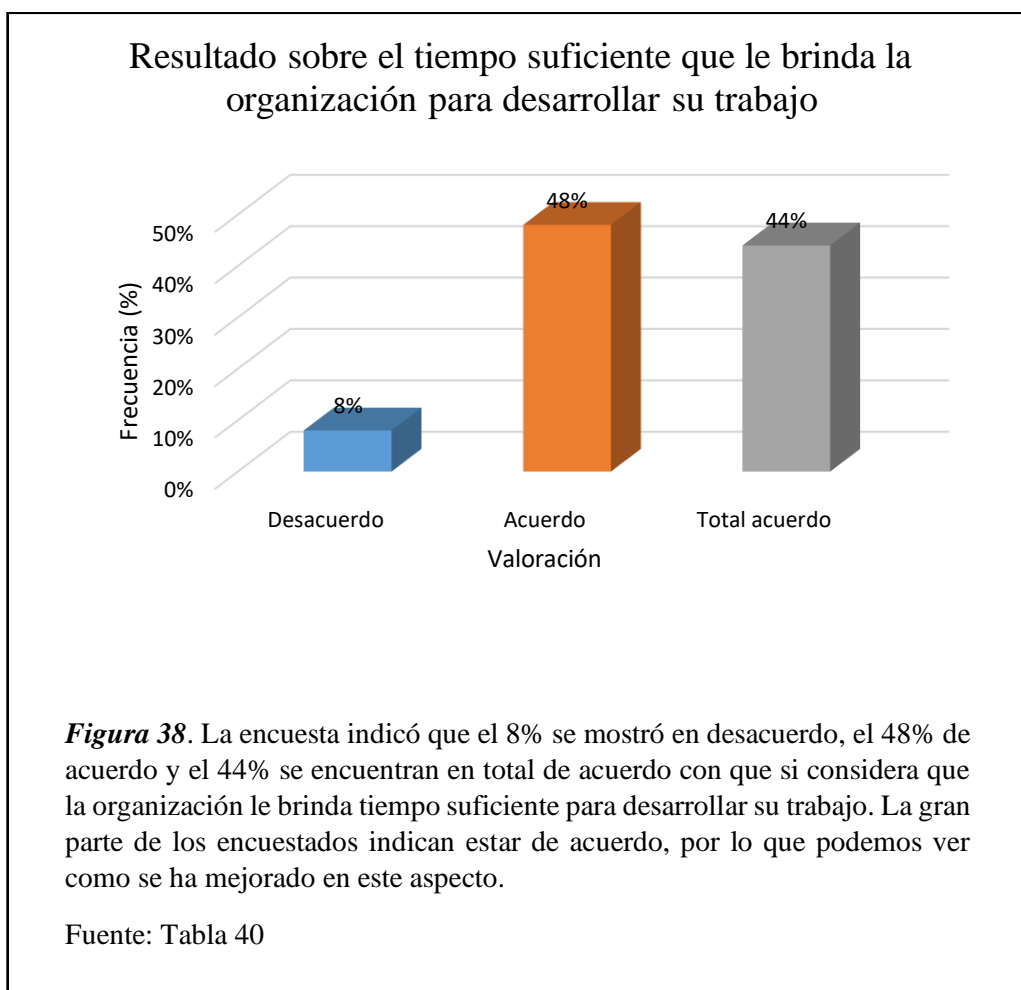


**Tabla 41.**

Resultado sobre el tiempo suficiente que le brinda la organización para desarrollar su trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	4	8%
Acuerdo	24	48%
Total acuerdo	22	44%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores del Instituto Isa Chiclayo

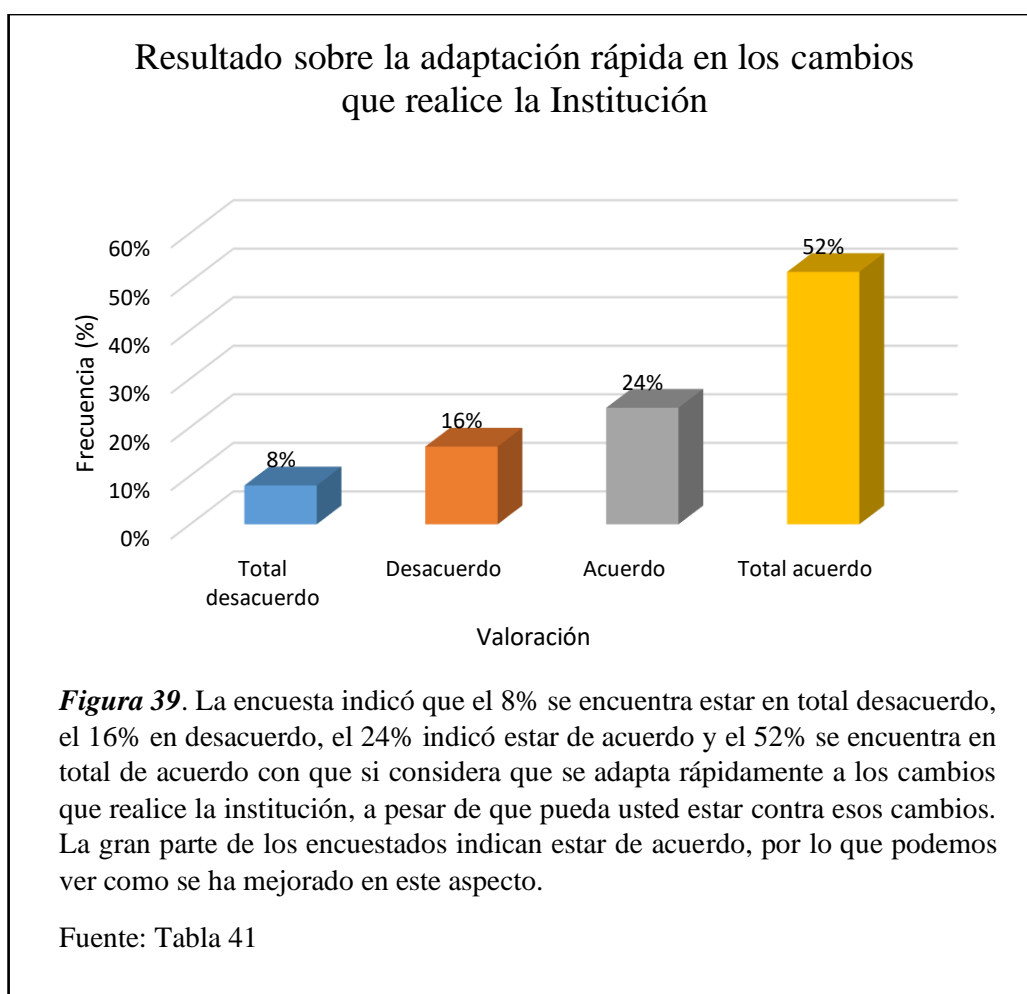


**Tabla 42.**

Resultado sobre la adaptación rápida en los cambios que realice la Institución.

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	4	8%
Desacuerdo	8	16%
Acuerdo	12	24%
Total acuerdo	26	52%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores del Instituto Isa Chiclayo

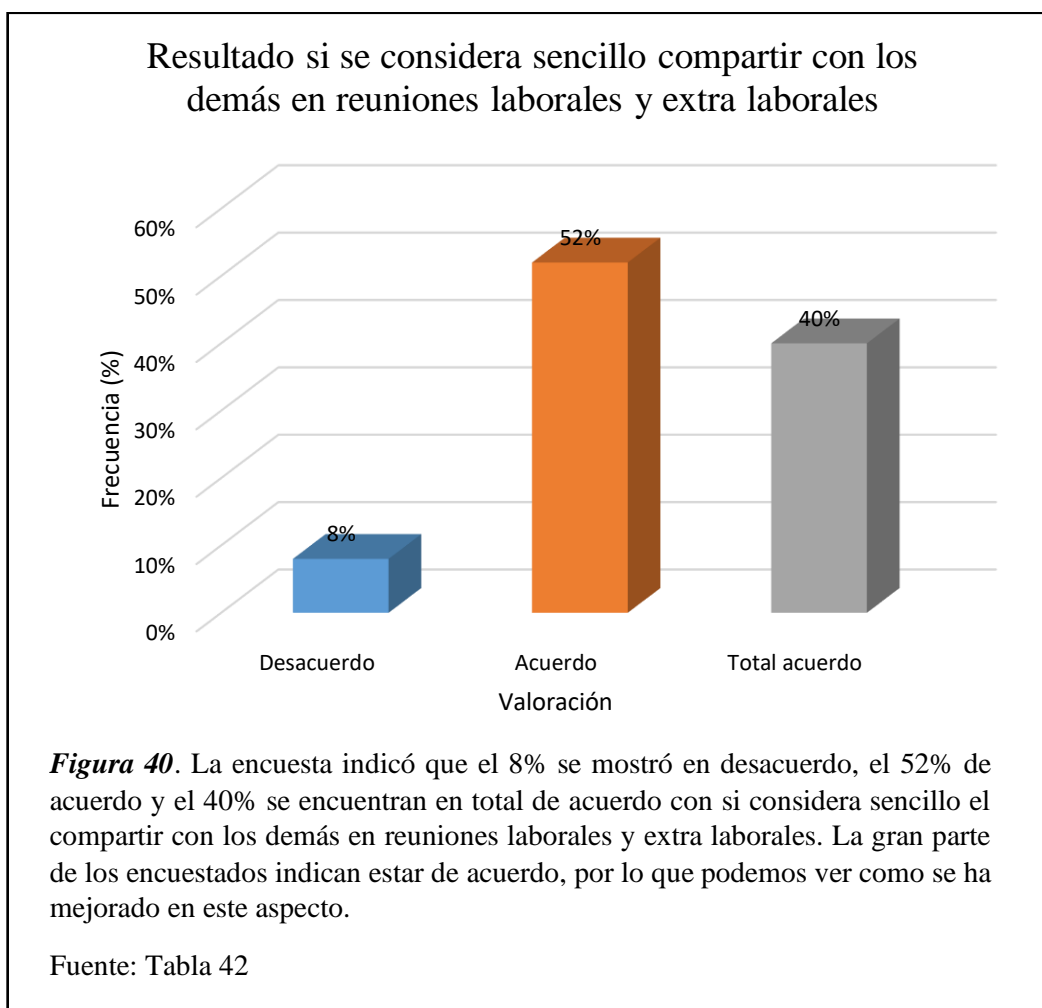


**Tabla 43.**

Resultado si se considera sencillo compartir con los demás en reuniones laborales y extra laborales.

	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	4	8%
Acuerdo	26	52%
Total acuerdo	20	40%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores del Instituto Isa Chiclayo

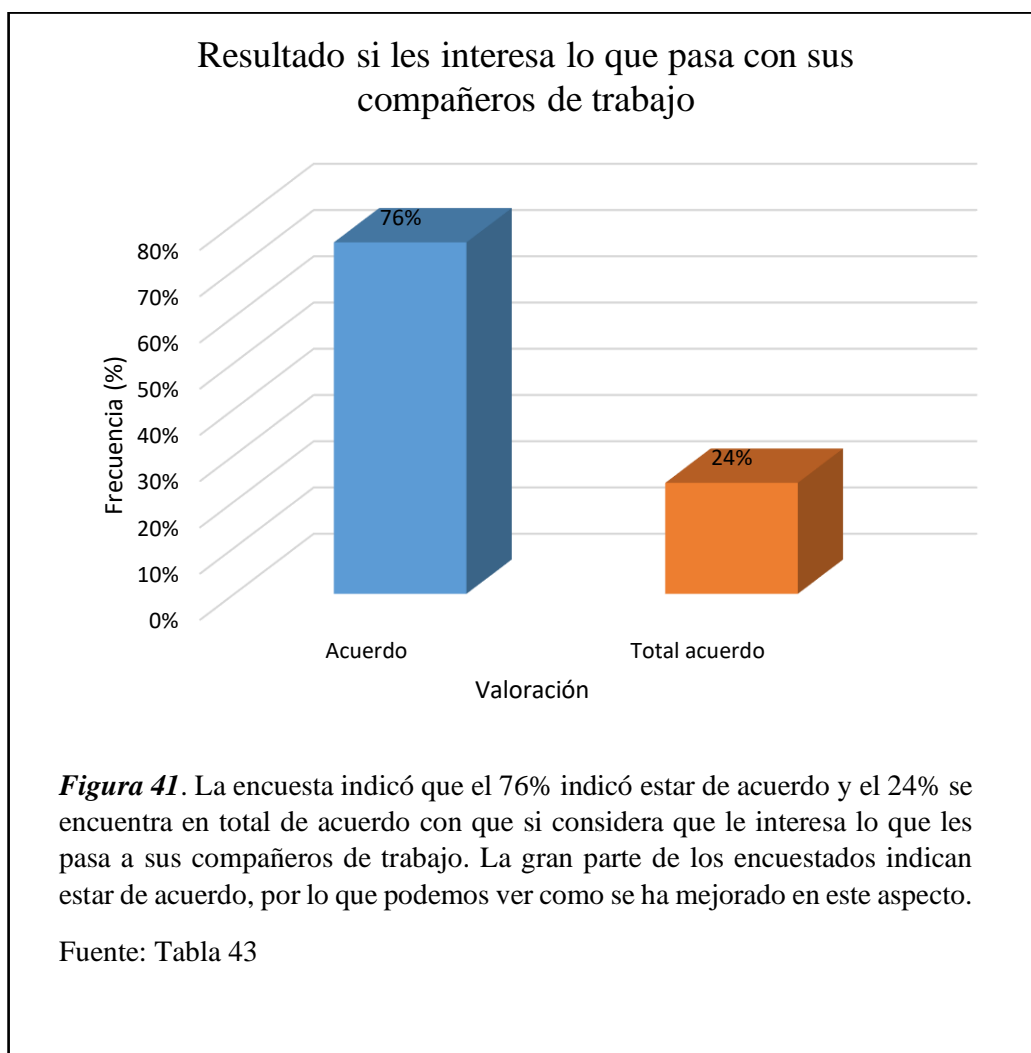


**Tabla 44.**

Resultado si les interesa lo que pasa con sus compañeros de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje
Acuerdo	38	76%
Total acuerdo	12	24%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores del Instituto Isa Chiclayo

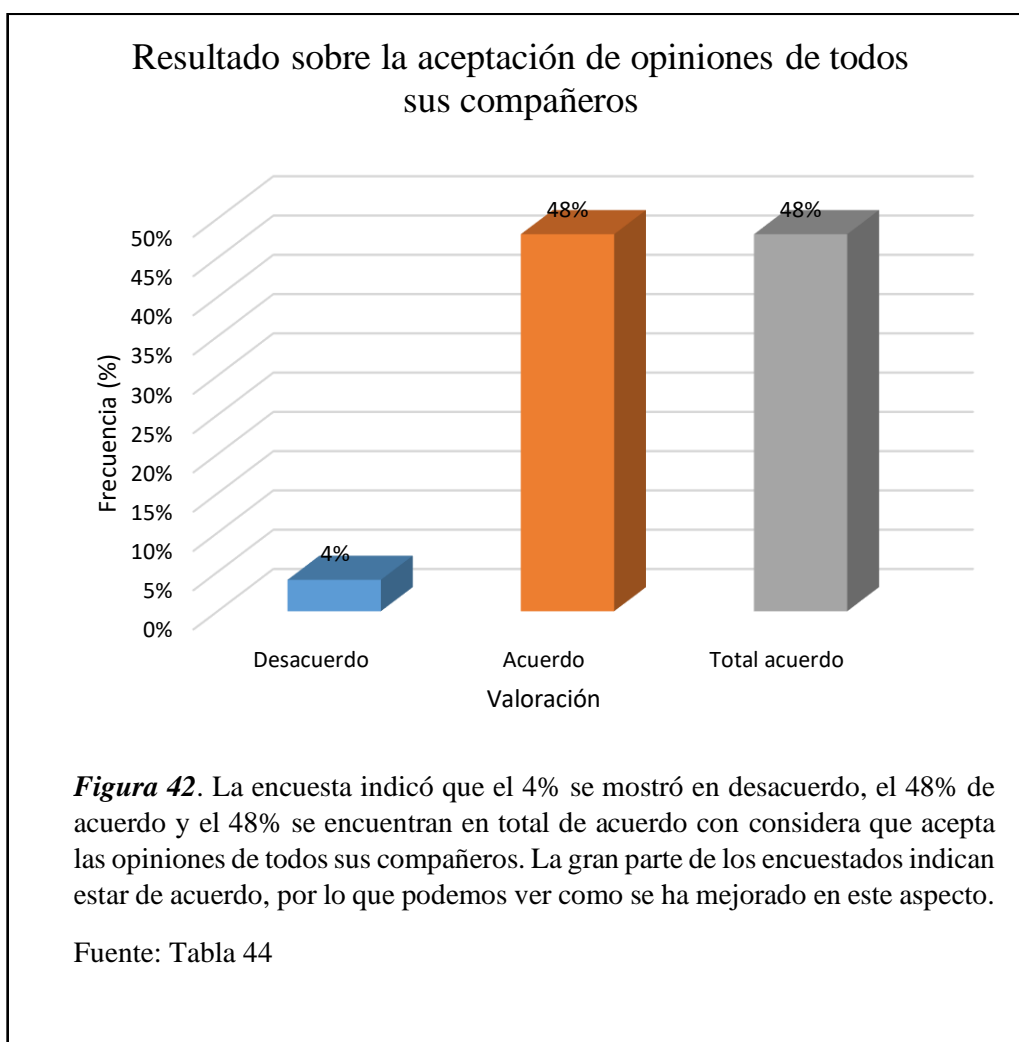


**Tabla 45.**

Resultado sobre la aceptación de opiniones de todos sus compañeros.

	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	2	4%
Acuerdo	24	48%
Total acuerdo	24	48%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores del Instituto Isa Chiclayo

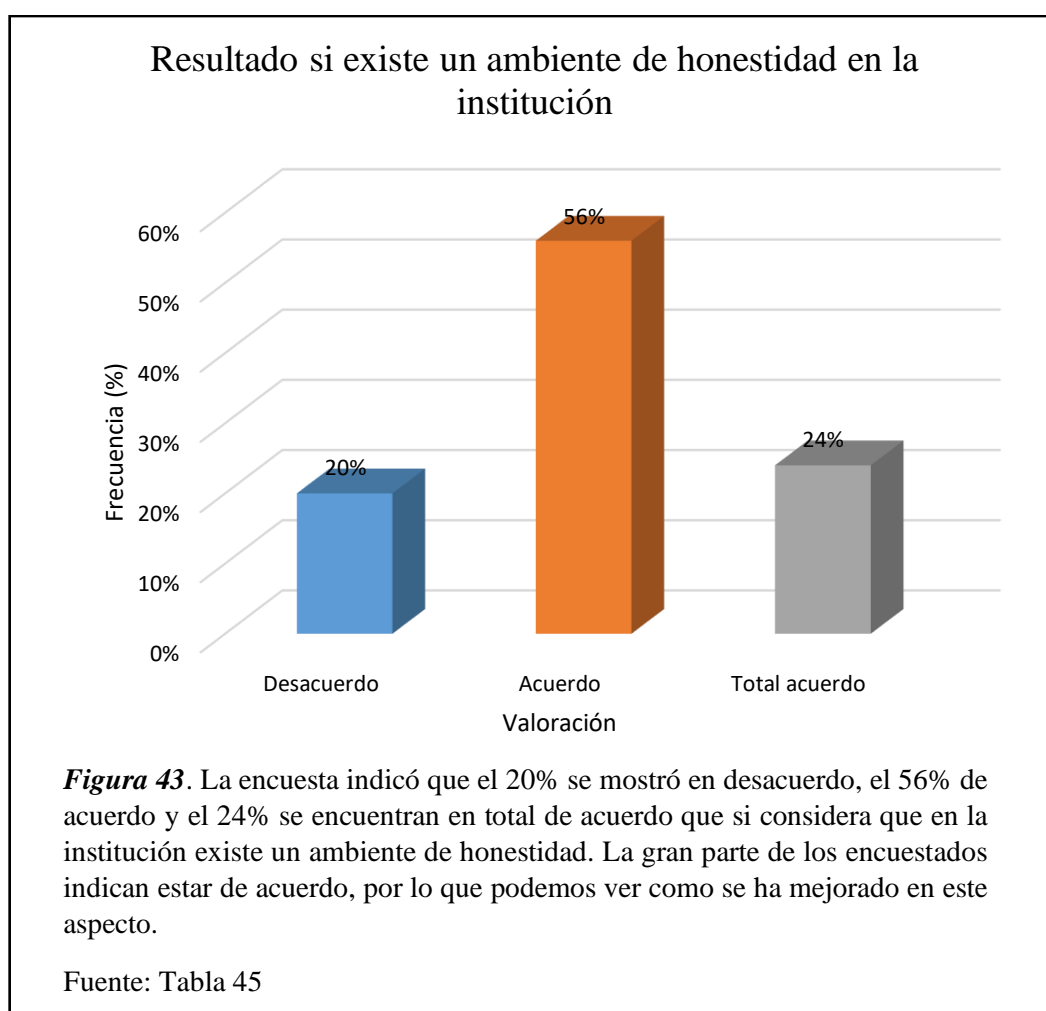


**Tabla 46.**

Resultado si existe un ambiente de honestidad en la institución.

	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	10	20%
Acuerdo	28	56%
Total acuerdo	12	24%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores del Instituto Isa Chiclayo

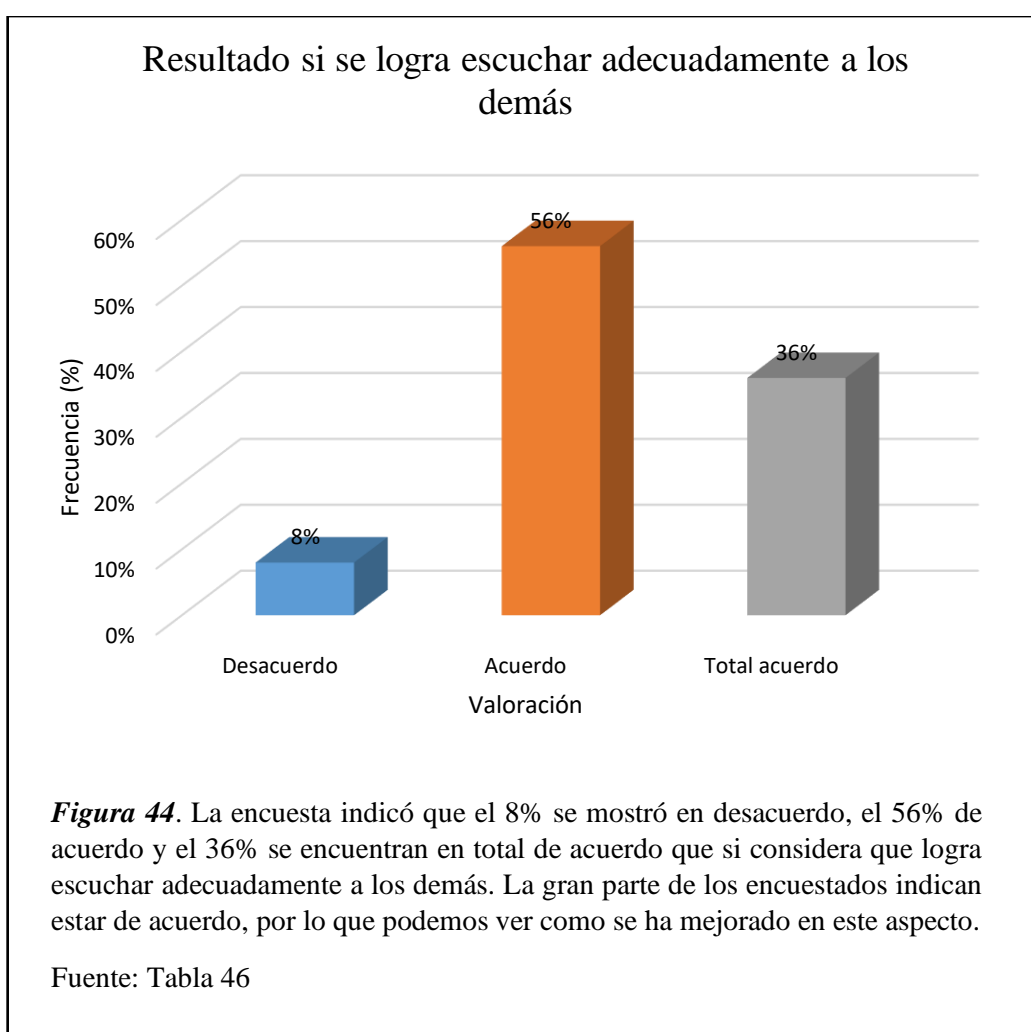


**Tabla 47.**

Resultado si se logra escuchar adecuadamente a los demás.

	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	4	8%
Acuerdo	28	56%
Total acuerdo	18	36%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores del Instituto Isa Chiclayo



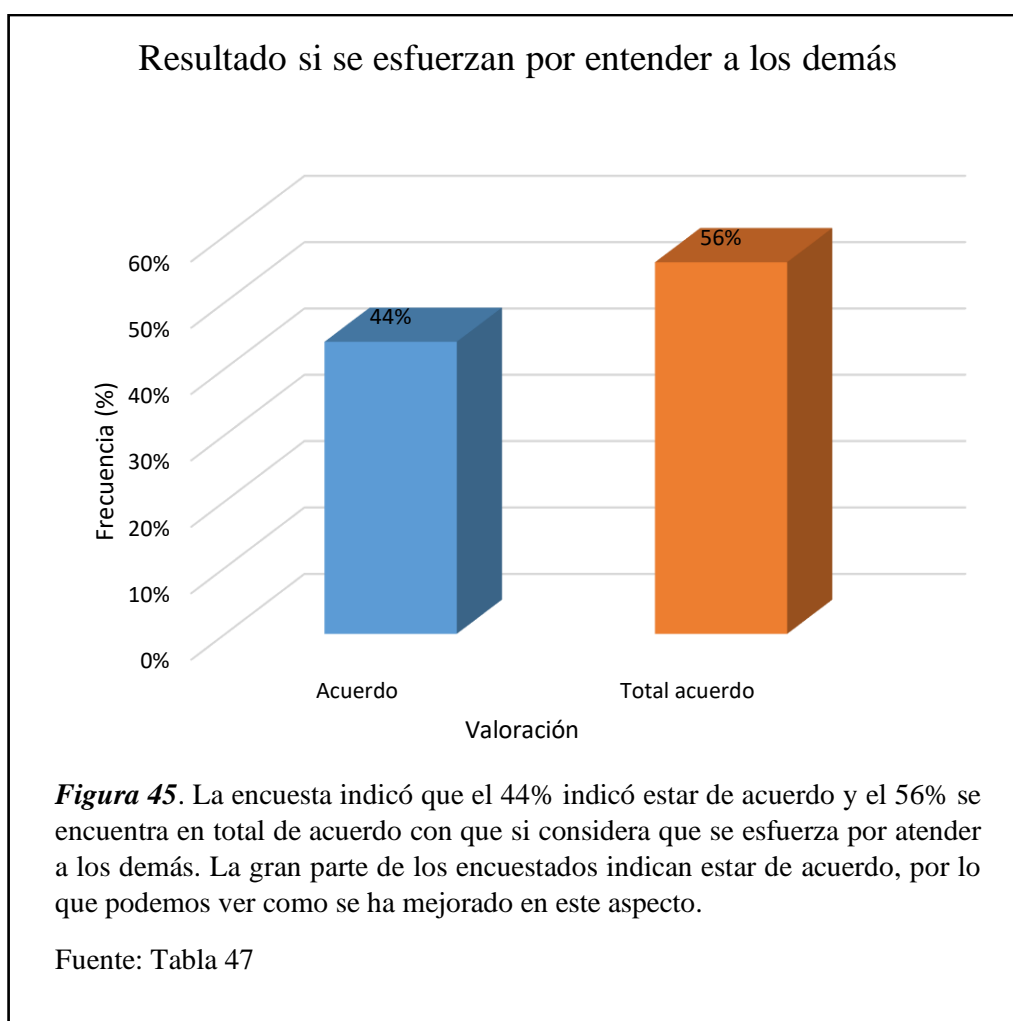


**Tabla 48.**

Resultado si se esfuerzan por entender a los demás.

	Frecuencia	Porcentaje
Acuerdo	22	44%
Total acuerdo	28	56%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores del Instituto Isa Chiclayo

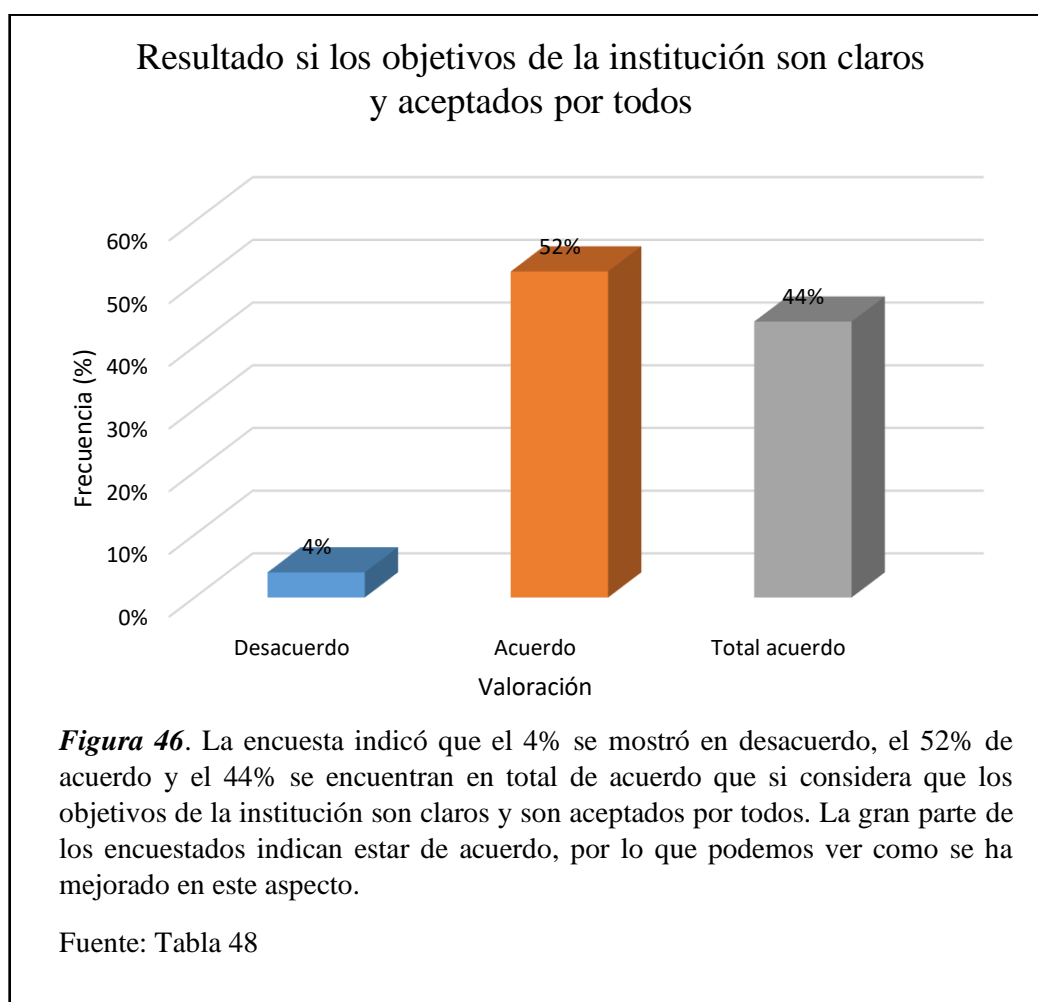


**Tabla 49.**

Resultado si los objetivos de la institución son claros y aceptados por todos.

	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	2	4%
Acuerdo	26	52%
Total acuerdo	22	44%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores del Instituto Isa Chiclayo

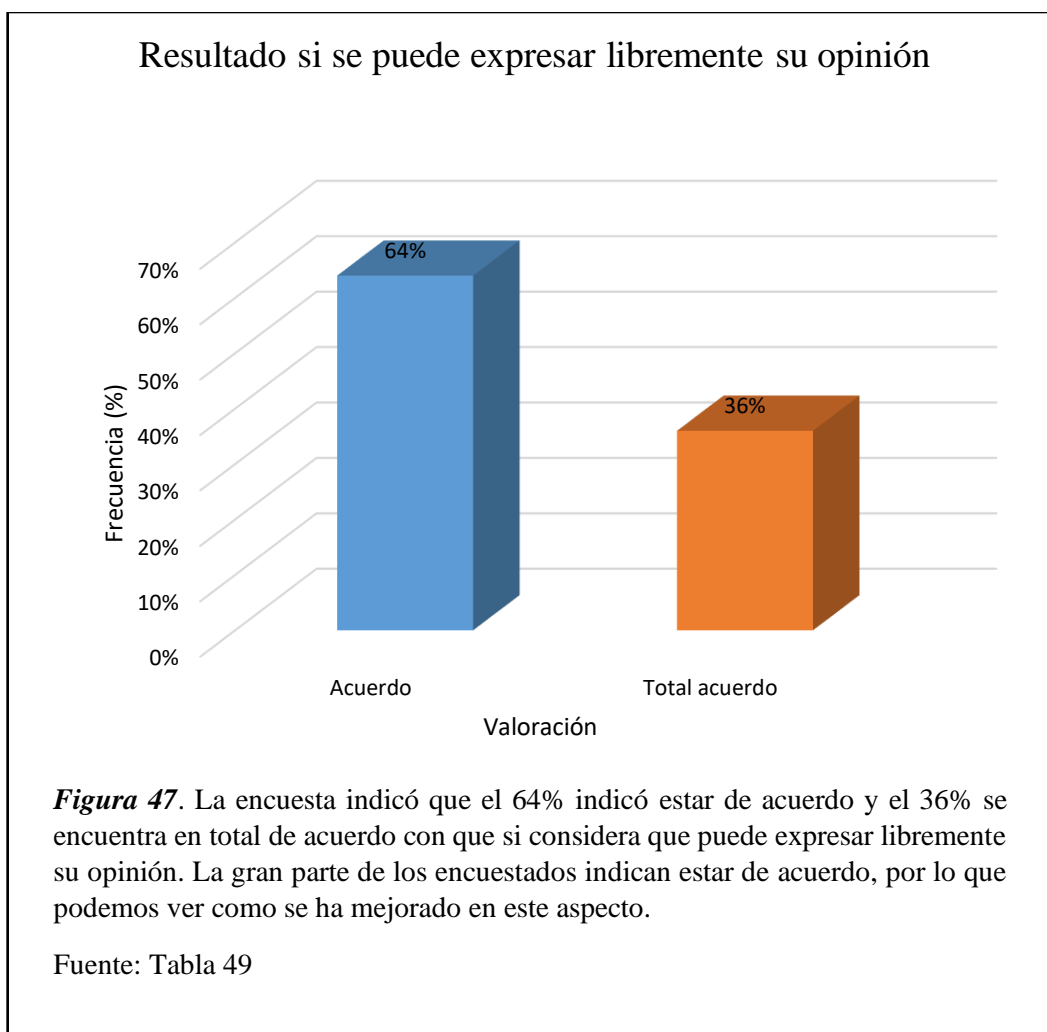


**Tabla 50.**

Resultado si se puede expresar libremente su opinión.

	Frecuencia	Porcentaje
Acuerdo	32	64%
Total acuerdo	18	36%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores del Instituto Isa Chiclayo

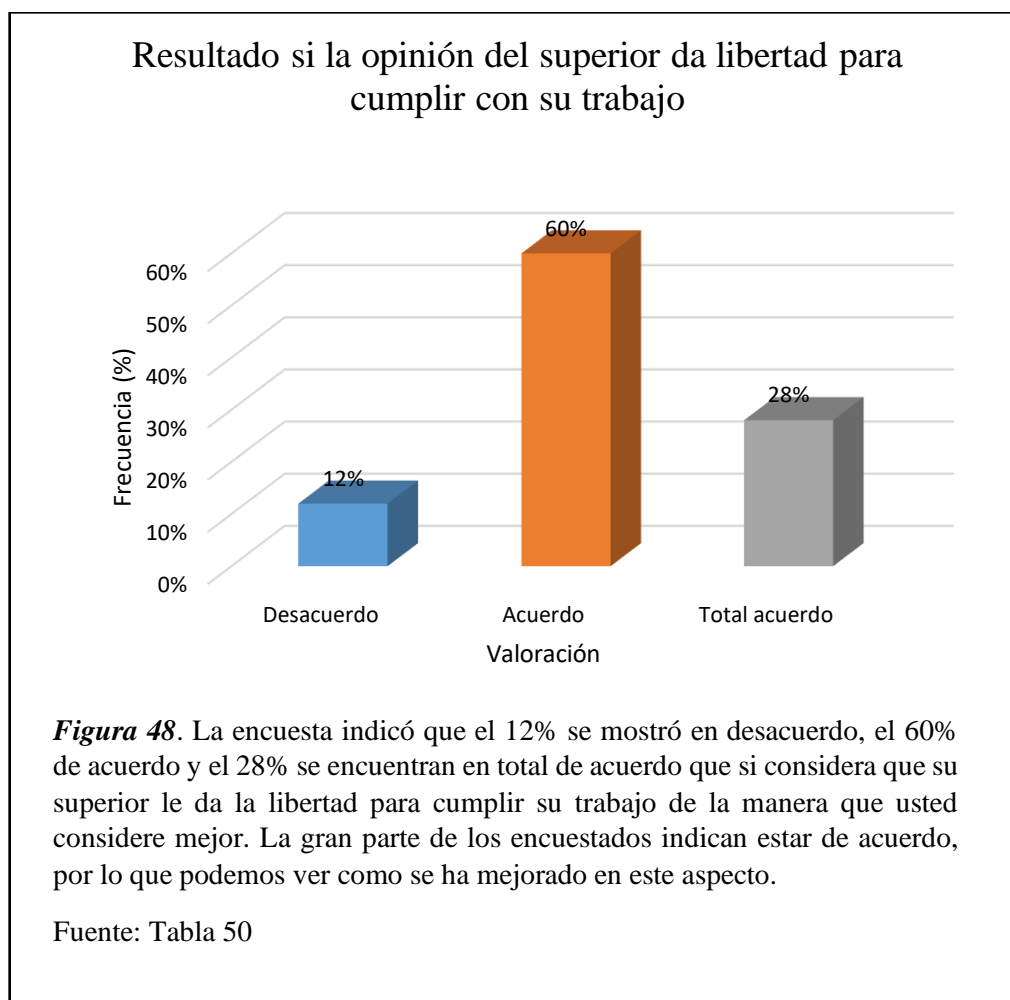


**Tabla 51.**

Resultado si la opinión del superior da libertad para cumplir con su trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	6	12%
Acuerdo	30	60%
Total acuerdo	14	28%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores del Instituto Isa Chiclayo

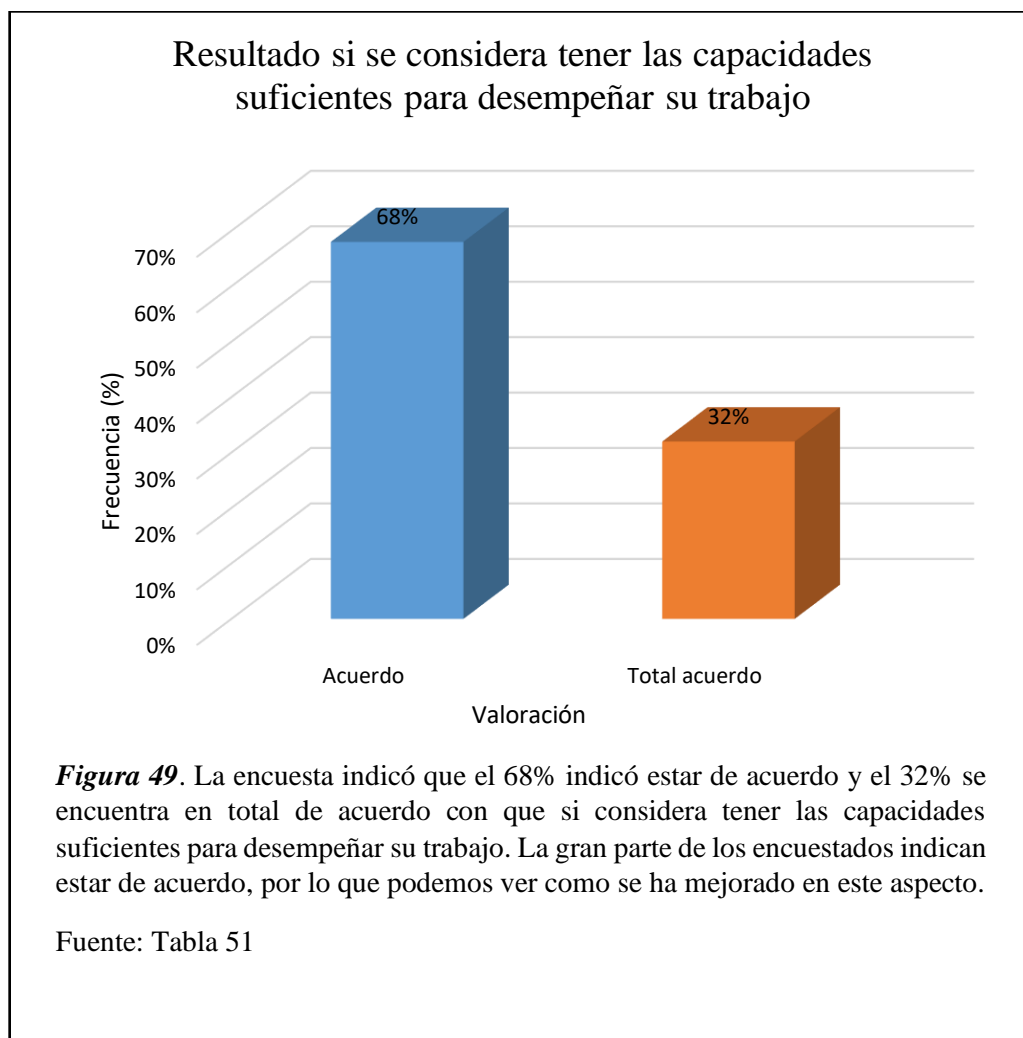


**Tabla 52.**

Resultado si se considera tener las capacidades suficientes para desempeñar su trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje
Acuerdo	34	68%
Total acuerdo	16	32%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores del Instituto Isa Chiclayo

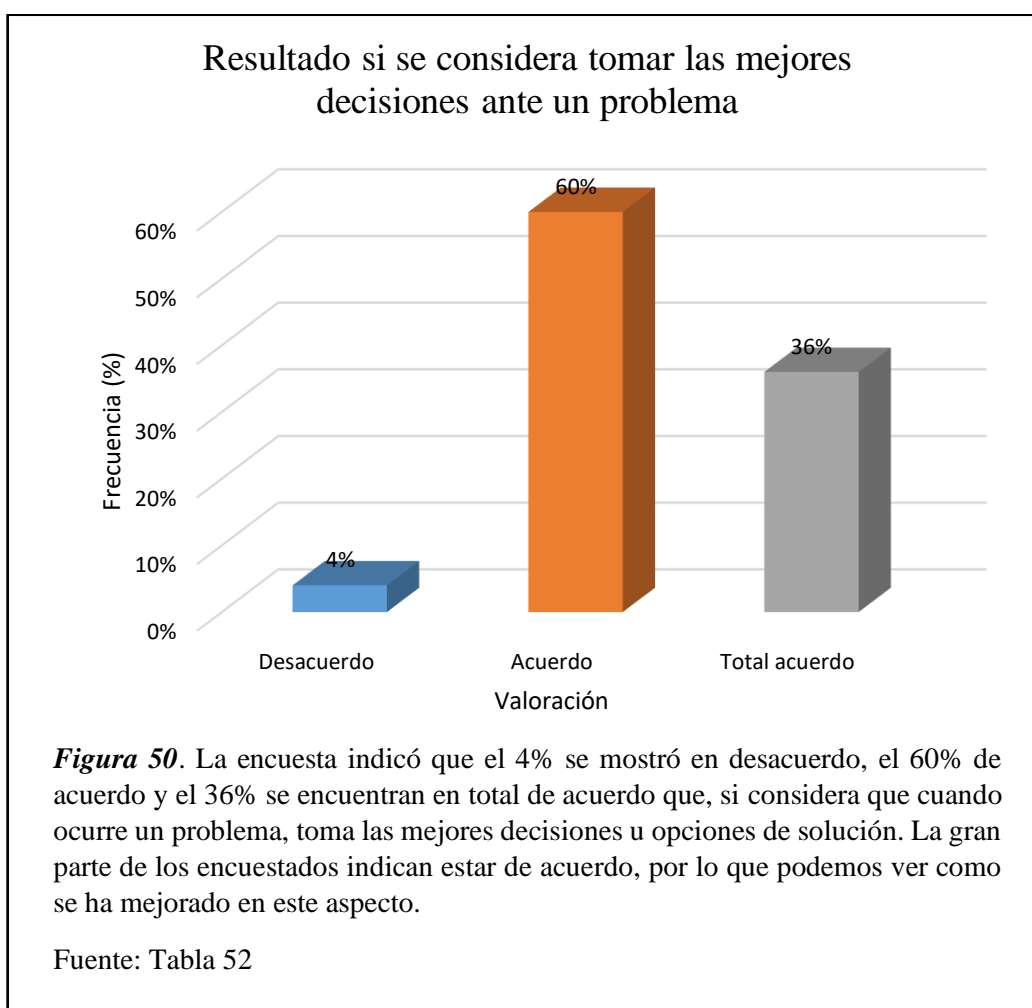


**Tabla 53.**

Resultado si se considera tomar las mejores decisiones ante un problema.

	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	2	4%
Acuerdo	30	60%
Total acuerdo	18	36%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores del Instituto Isa Chiclayo

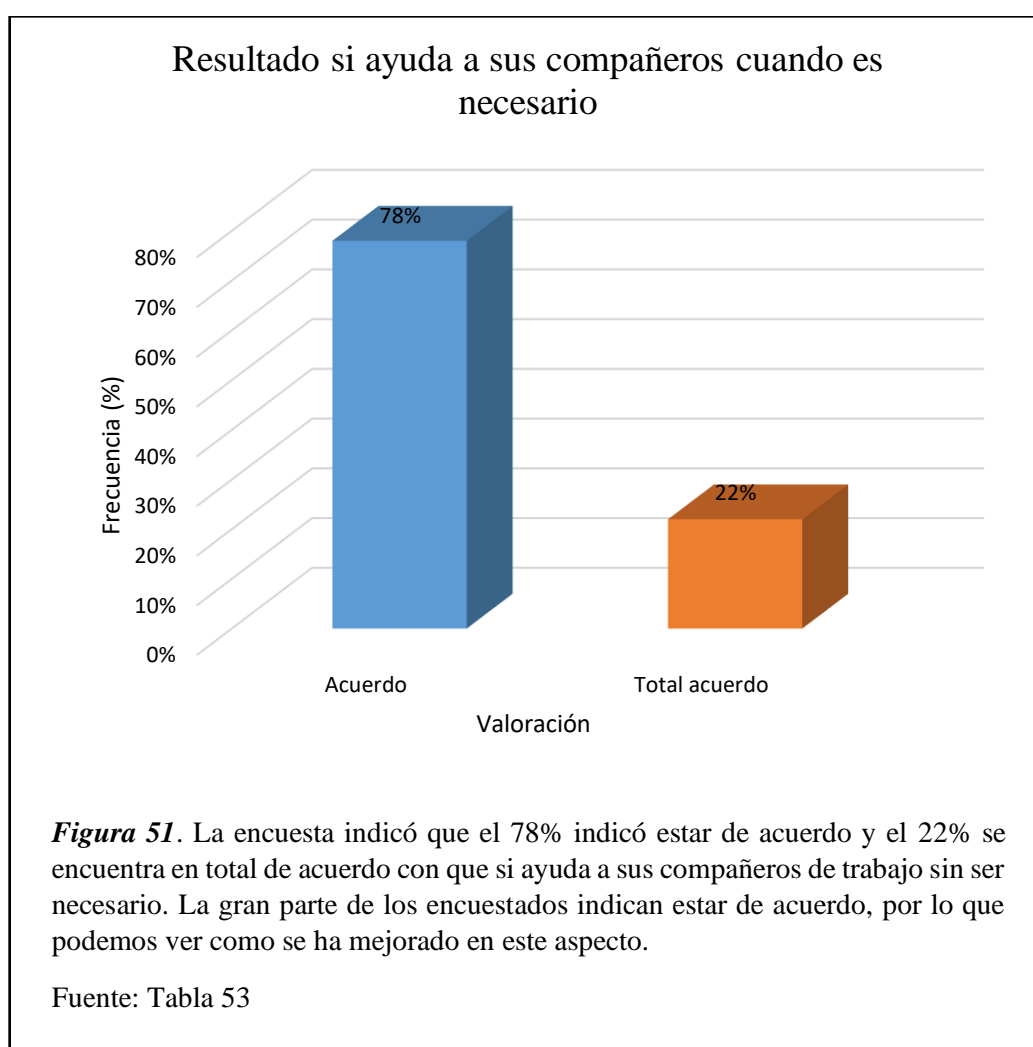


**Tabla 54.**

Resultado si ayuda a sus compañeros cuando es necesario.

	Frecuencia	Porcentaje
Acuerdo	39	78%
Total acuerdo	11	22%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores del Instituto Isa Chiclayo

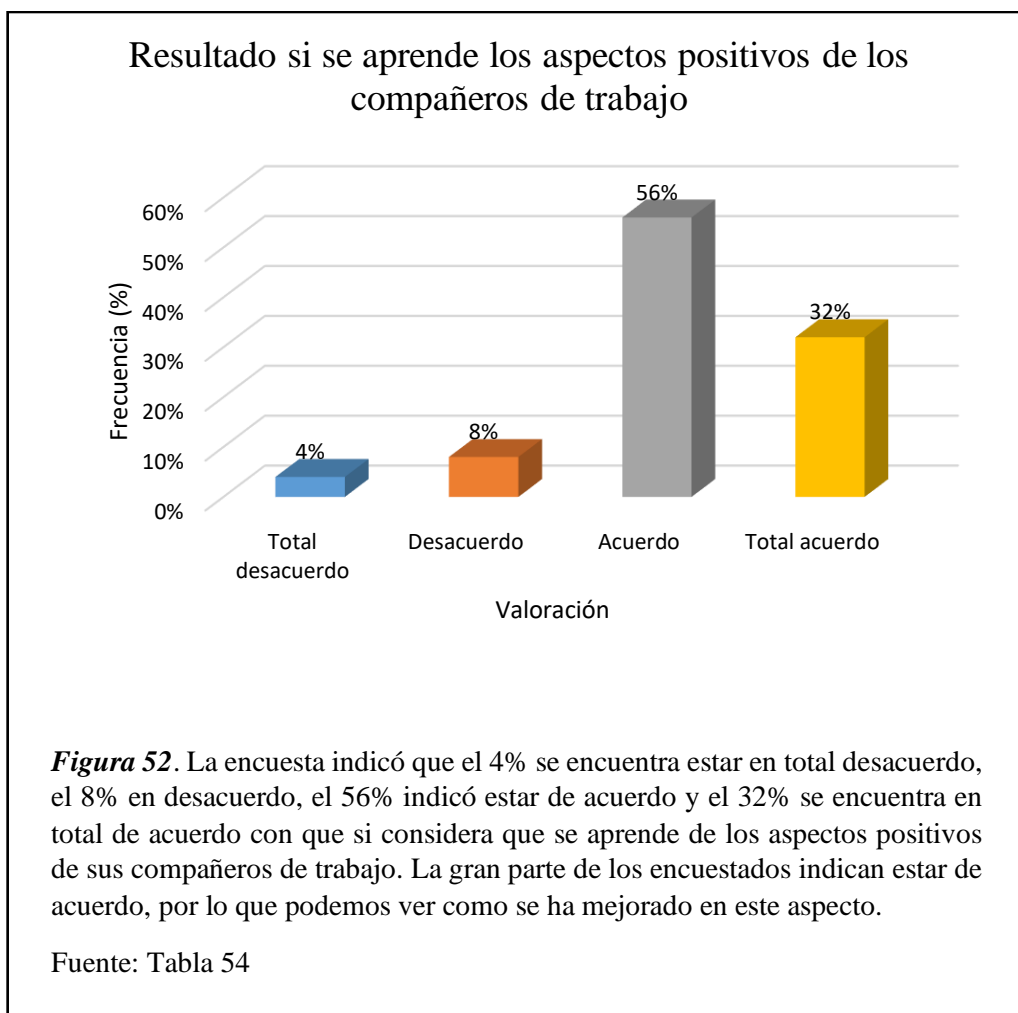


**Tabla 55.**

Resultado si se aprende los aspectos positivos de los compañeros de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	2	4%
Desacuerdo	4	8%
Acuerdo	28	56%
Total acuerdo	16	32%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores del Instituto Isa Chiclayo



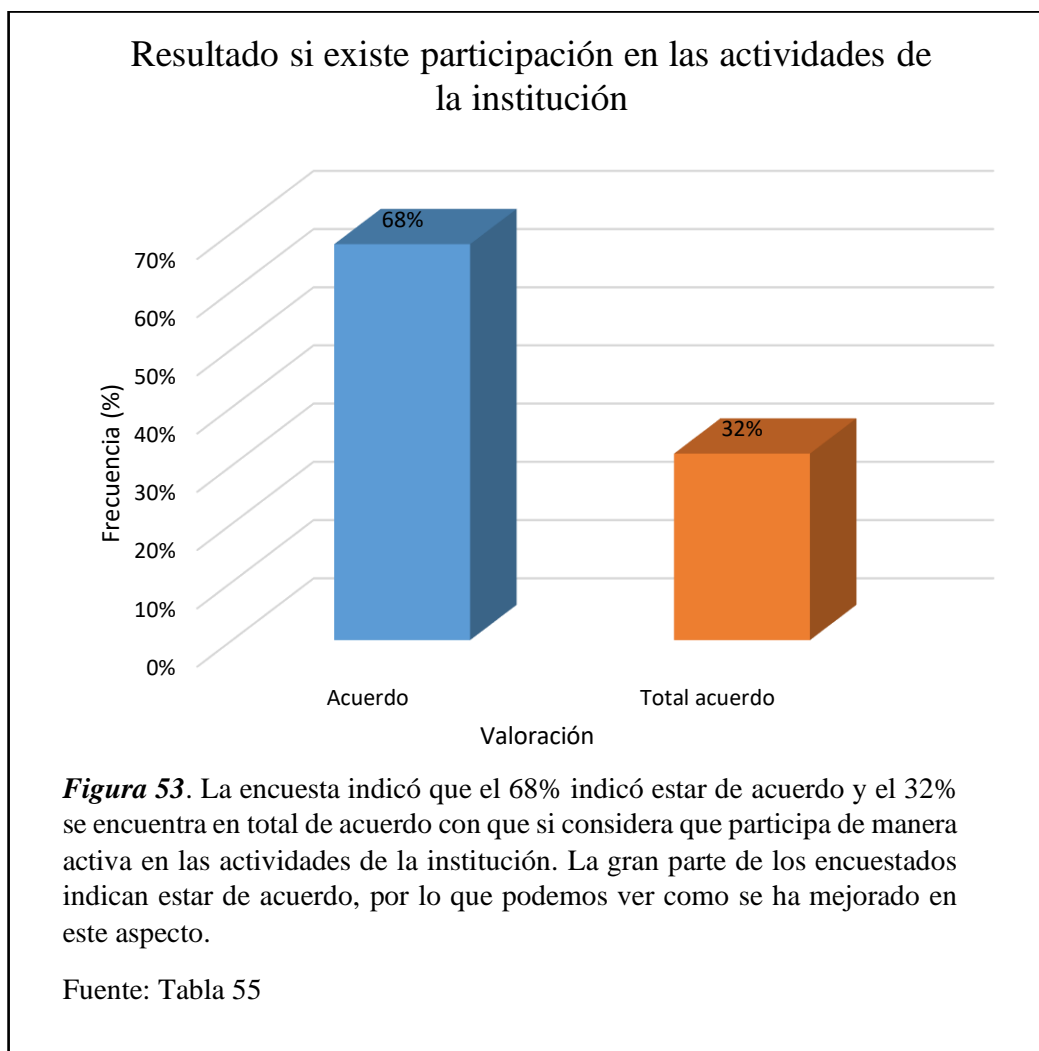


**Tabla 56.**

Resultado si existe participación en las actividades de la institución.

	Frecuencia	Porcentaje
Acuerdo	34	68%
Total acuerdo	16	32%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores del Instituto Isa Chiclayo

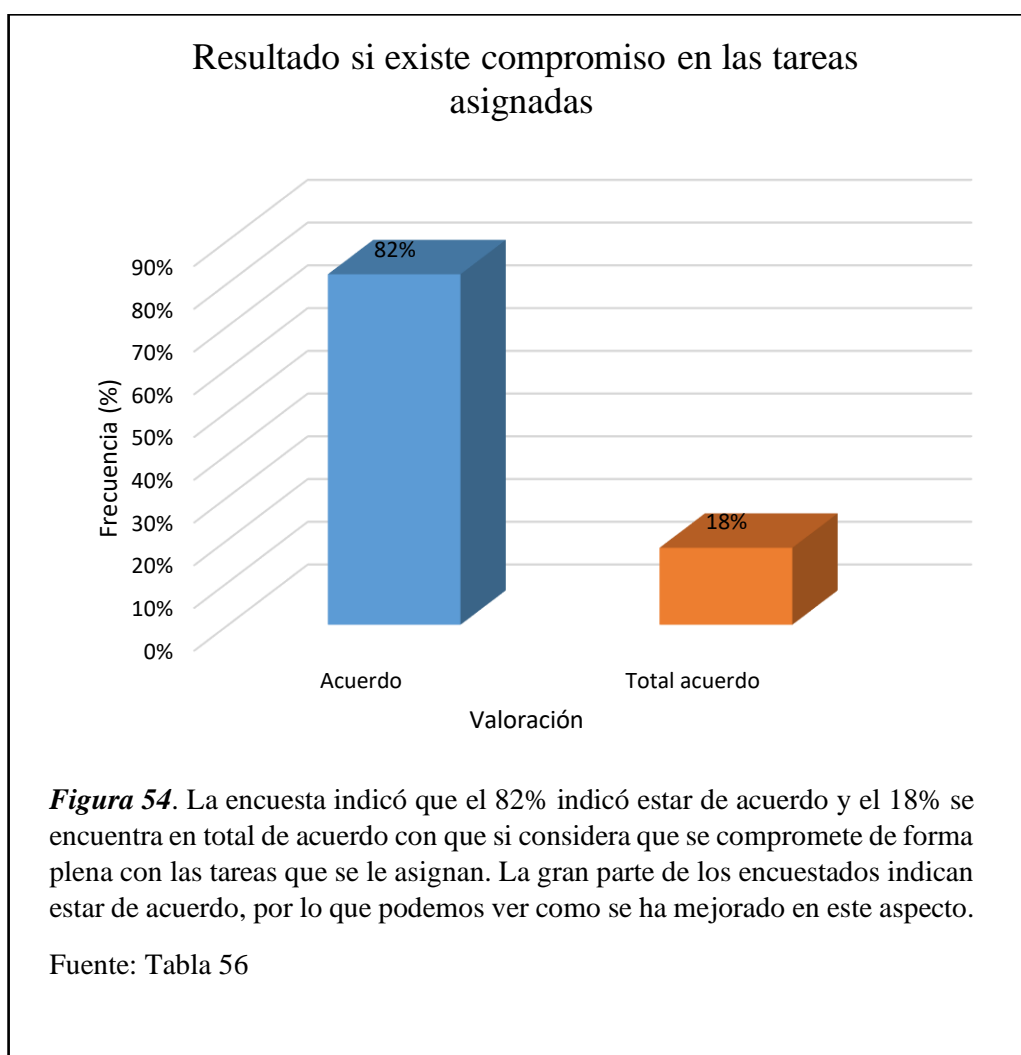


**Tabla 57.**

Resultado si existe compromiso en las tareas asignadas.

	Frecuencia	Porcentaje
Acuerdo	41	82%
Total acuerdo	9	18%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores del Instituto Isa Chiclayo

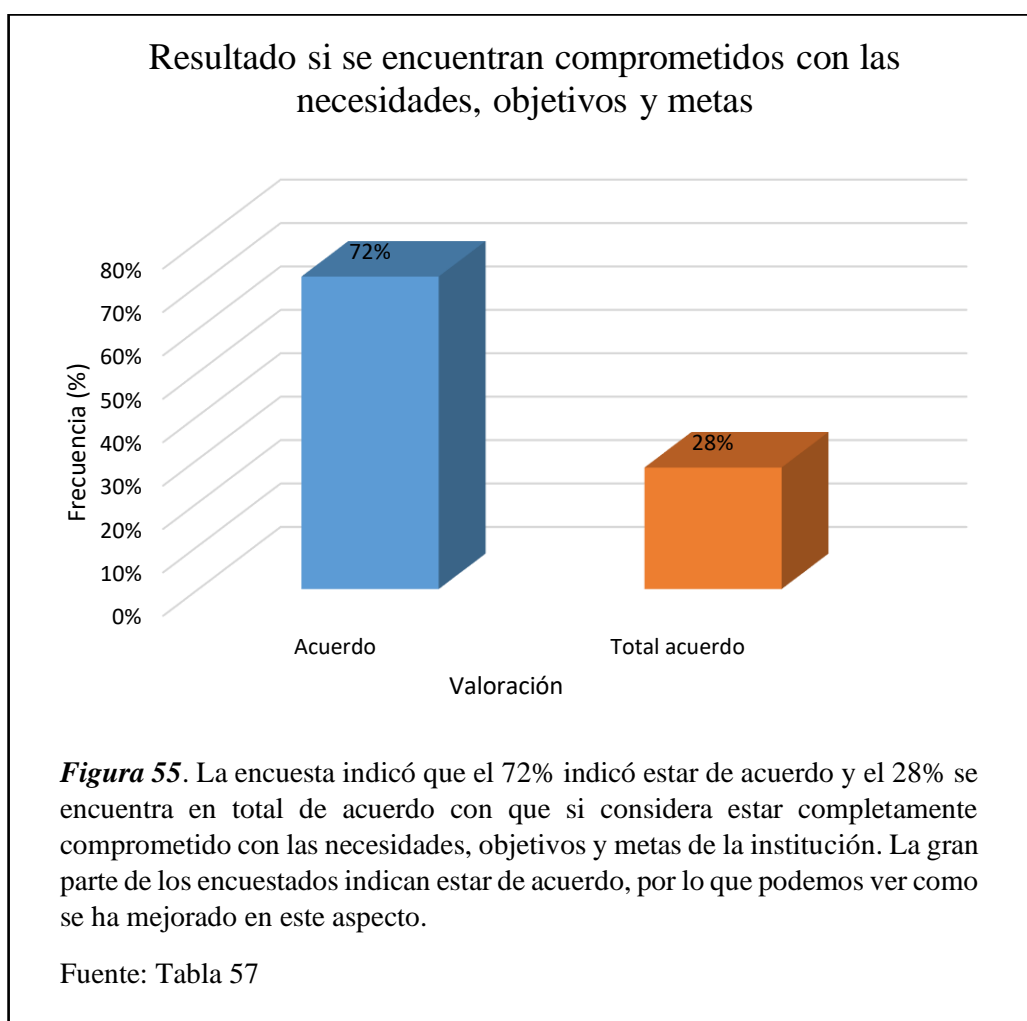


**Tabla 58.**

Resultado si se encuentran comprometidos con las necesidades, objetivos y metas.

	Frecuencia	Porcentaje
Acuerdo	36	72%
Total acuerdo	14	28%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores del Instituto Isa Chiclayo

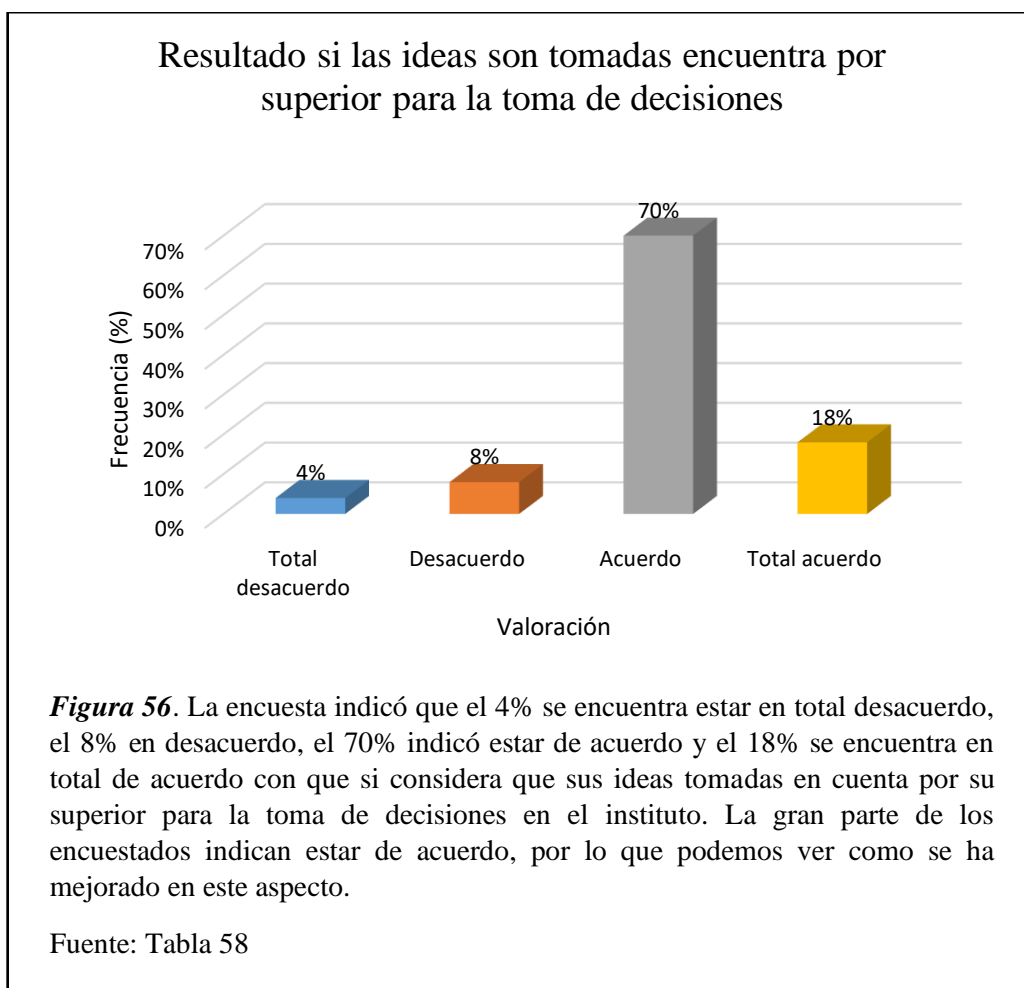


**Tabla 59.**

Resultado si las ideas son tomadas encuentra por superior para la toma de decisiones.

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	2	4%
Desacuerdo	4	8%
Acuerdo	35	70%
Total acuerdo	9	18%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores del Instituto Isa Chiclayo

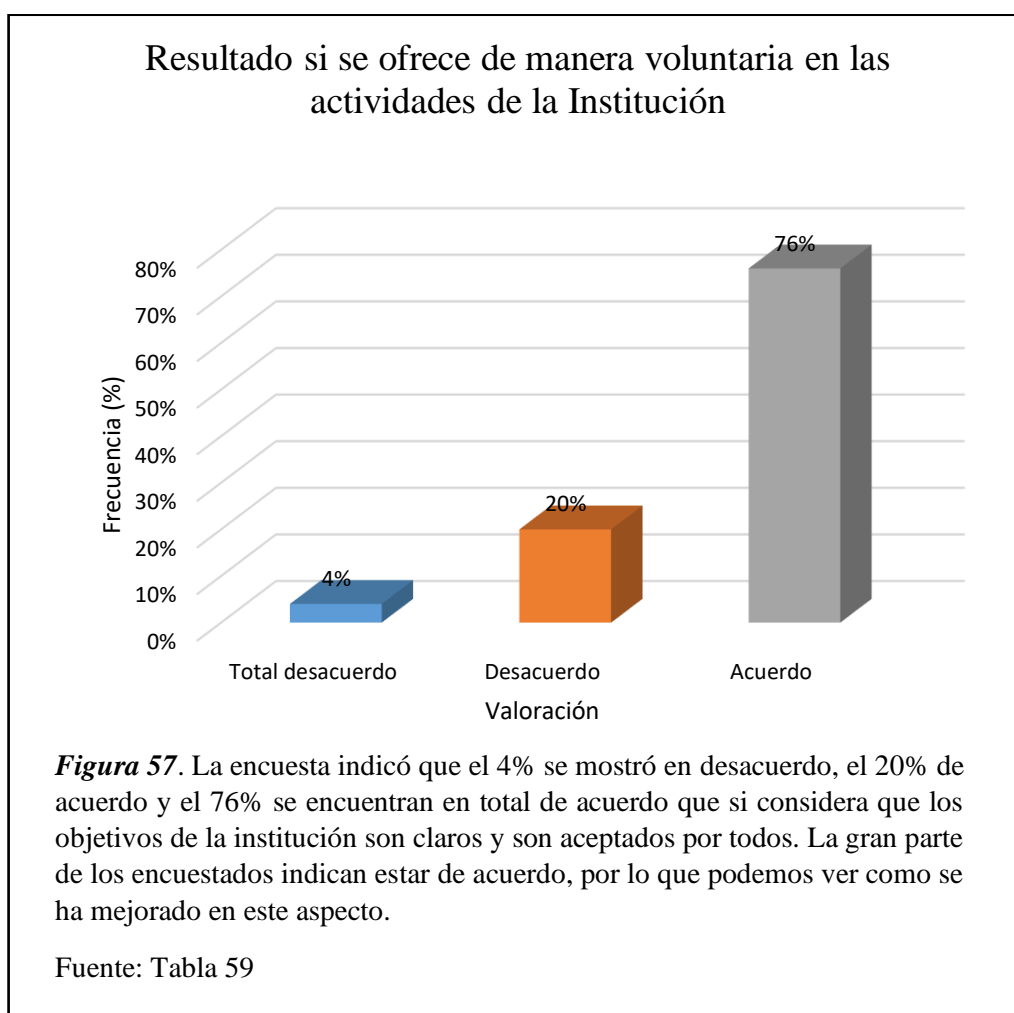


**Tabla 60.**

Resultado si se ofrece de manera voluntaria en las actividades de la Institución.

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	2	4%
Desacuerdo	10	20%
Acuerdo	38	76%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores del Instituto Isa Chiclayo

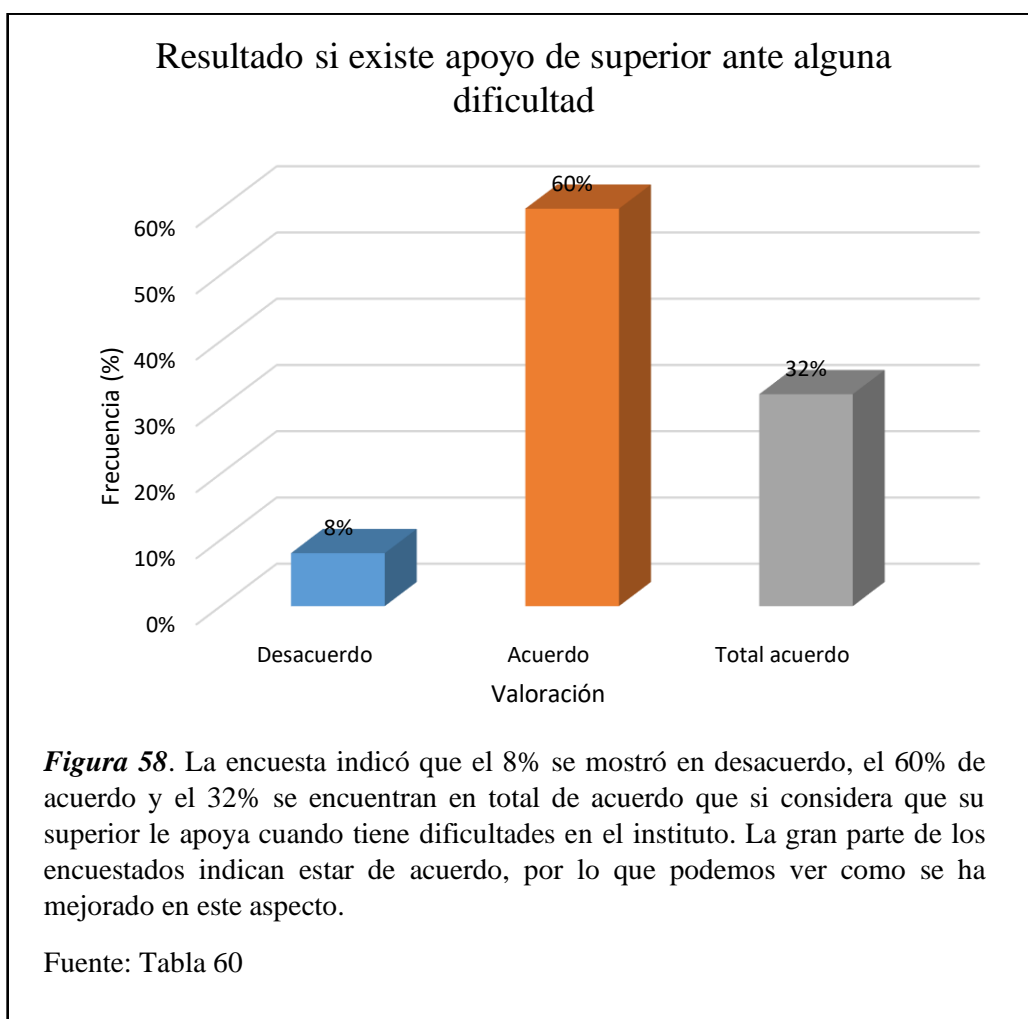


**Tabla 61.**

Resultado si existe apoyo de superior ante alguna dificultad.

	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	4	8%
Acuerdo	30	60%
Total acuerdo	16	32%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores del Instituto Isa Chiclayo

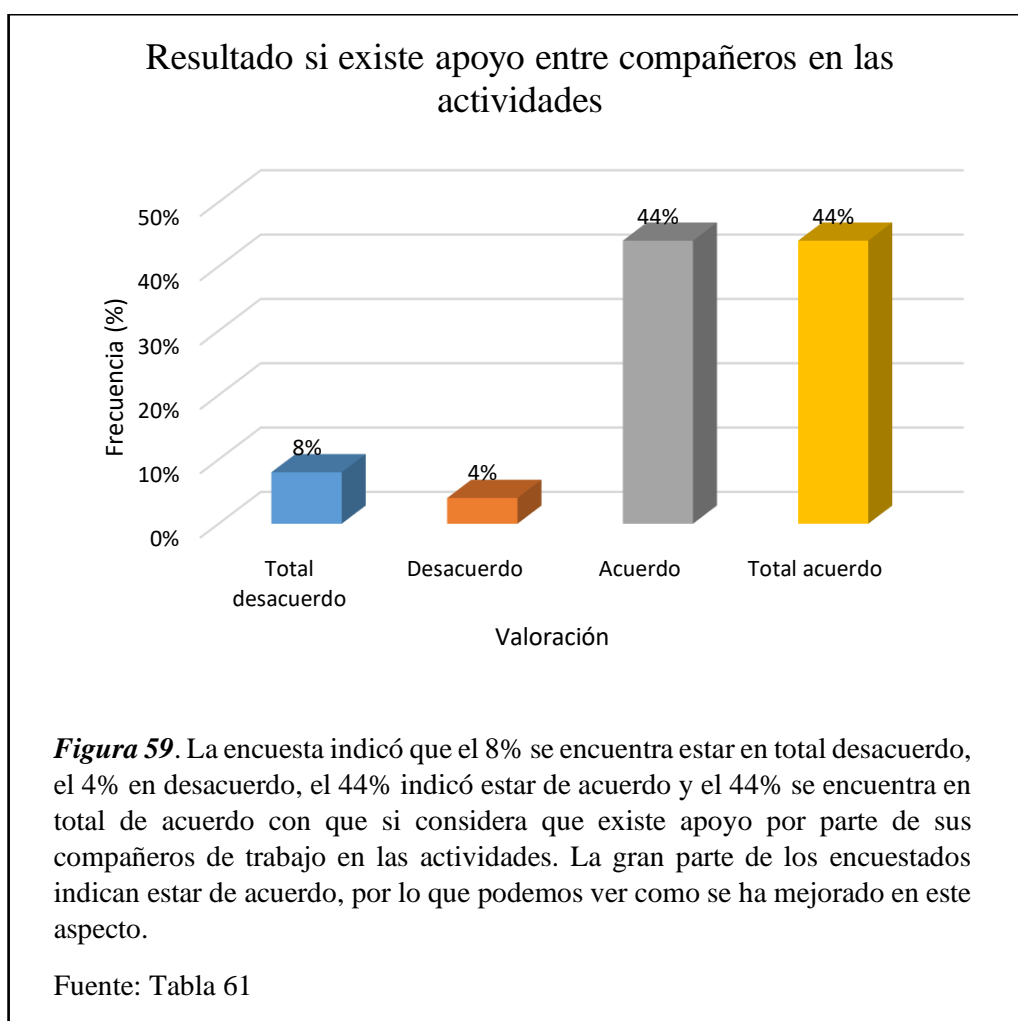


**Tabla 62.**

Resultado si existe apoyo entre compañeros en las actividades.

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	4	8%
Desacuerdo	2	4%
Acuerdo	22	44%
Total acuerdo	22	44%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores del Instituto Isa Chiclayo

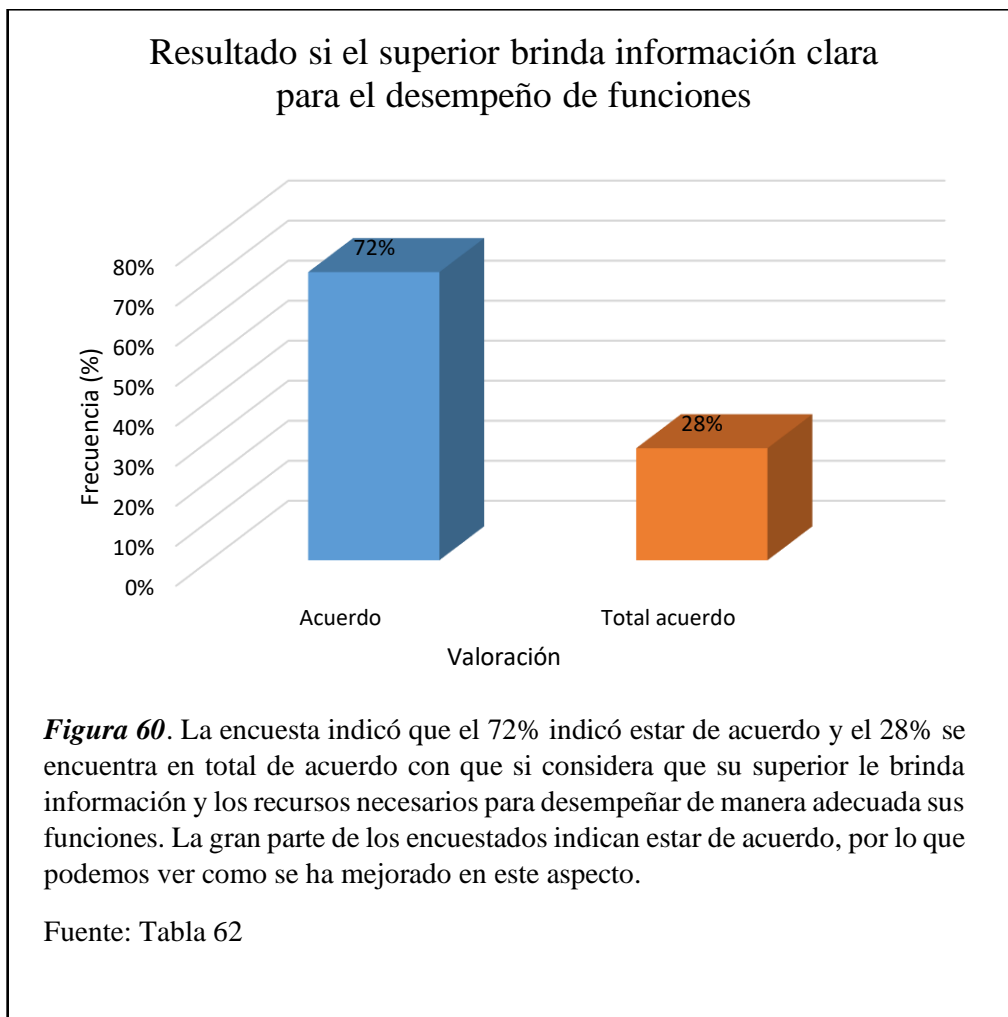


**Tabla 63.**

Resultado si el superior brinda información clara para el desempeño de funciones

	Frecuencia	Porcentaje
Acuerdo	36	72%
Total acuerdo	14	28%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores del Instituto Isa Chiclayo



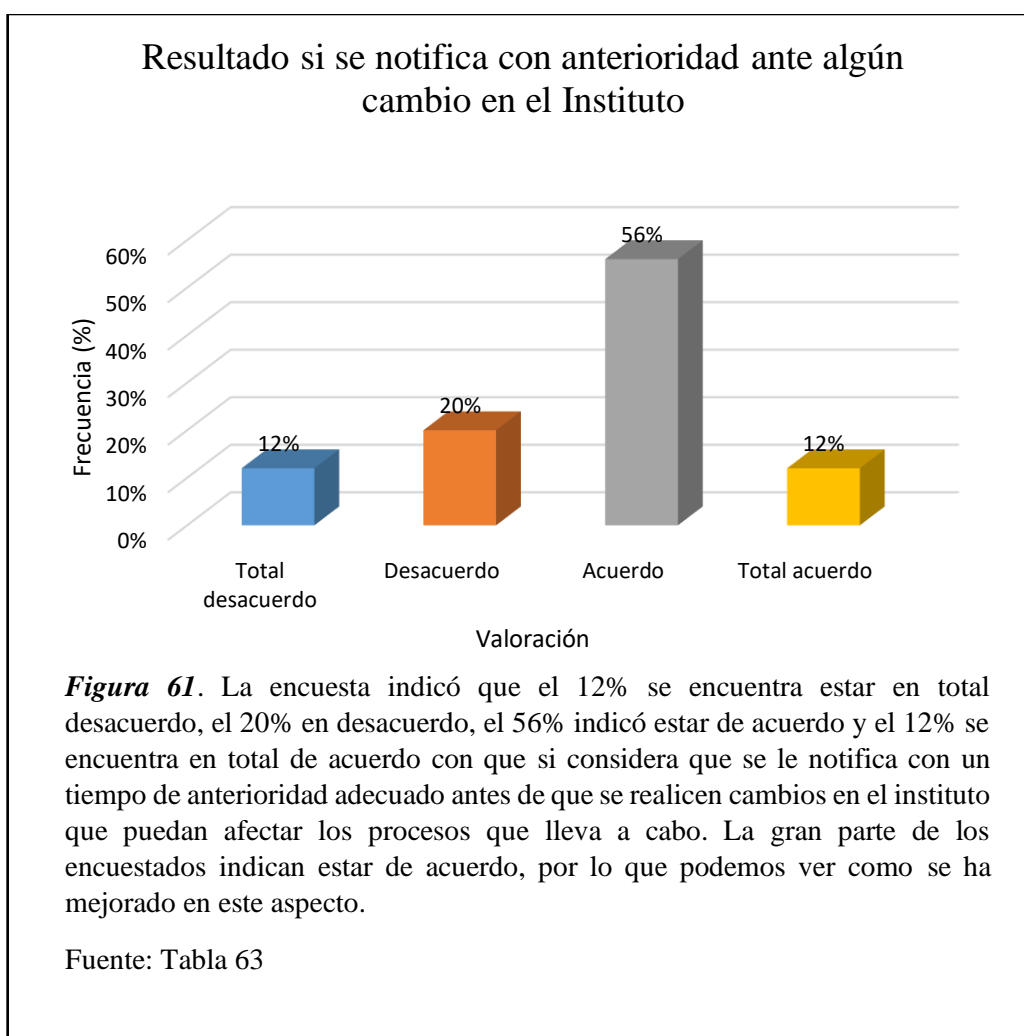


**Tabla 64.**

Resultado si se notifica con anterioridad ante algún cambio en el Instituto.

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	6	12%
Desacuerdo	10	20%
Acuerdo	28	56%
Total acuerdo	6	12%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores del Instituto Isa Chiclayo

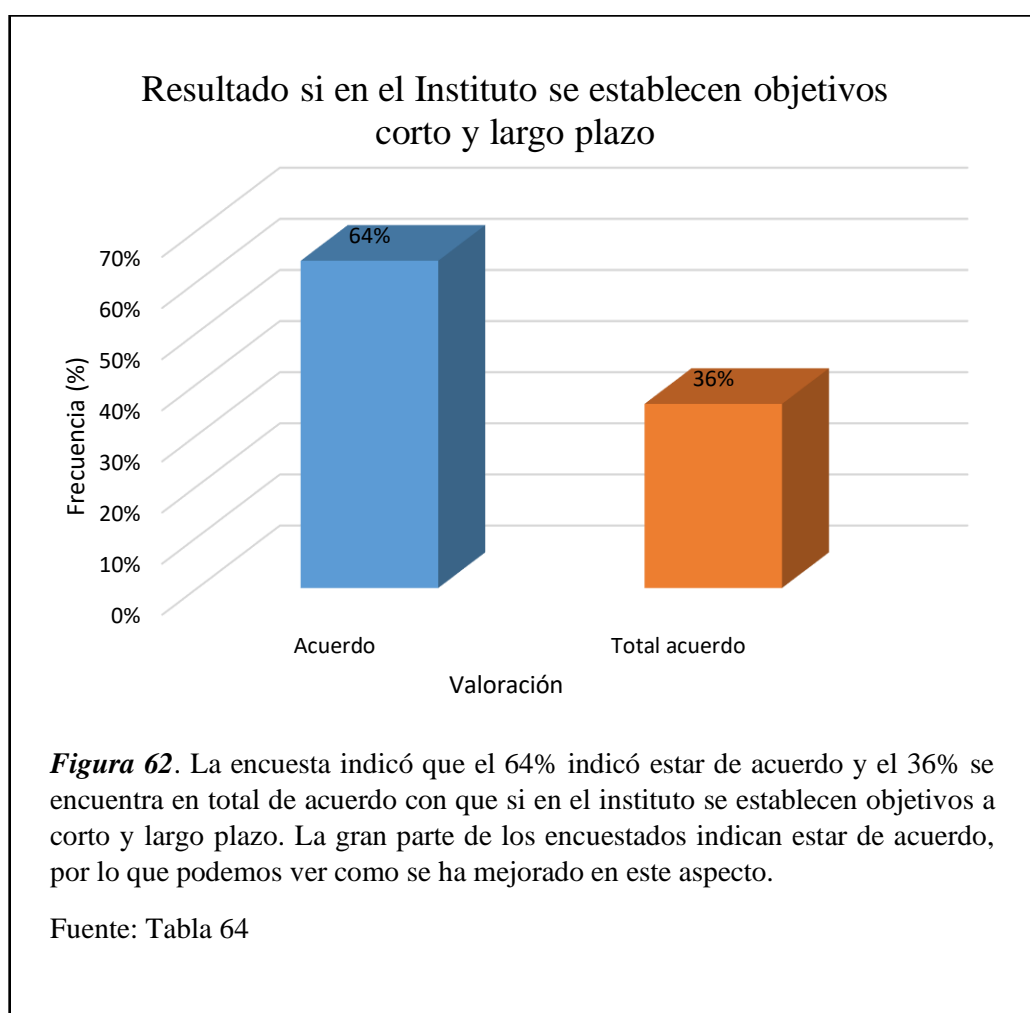


**Tabla 65.**

Resultado si en el Instituto se establecen objetivos corto y largo plazo.

	Frecuencia	Porcentaje
Acuerdo	32	64%
Total acuerdo	18	36%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores del Instituto Isa Chiclayo

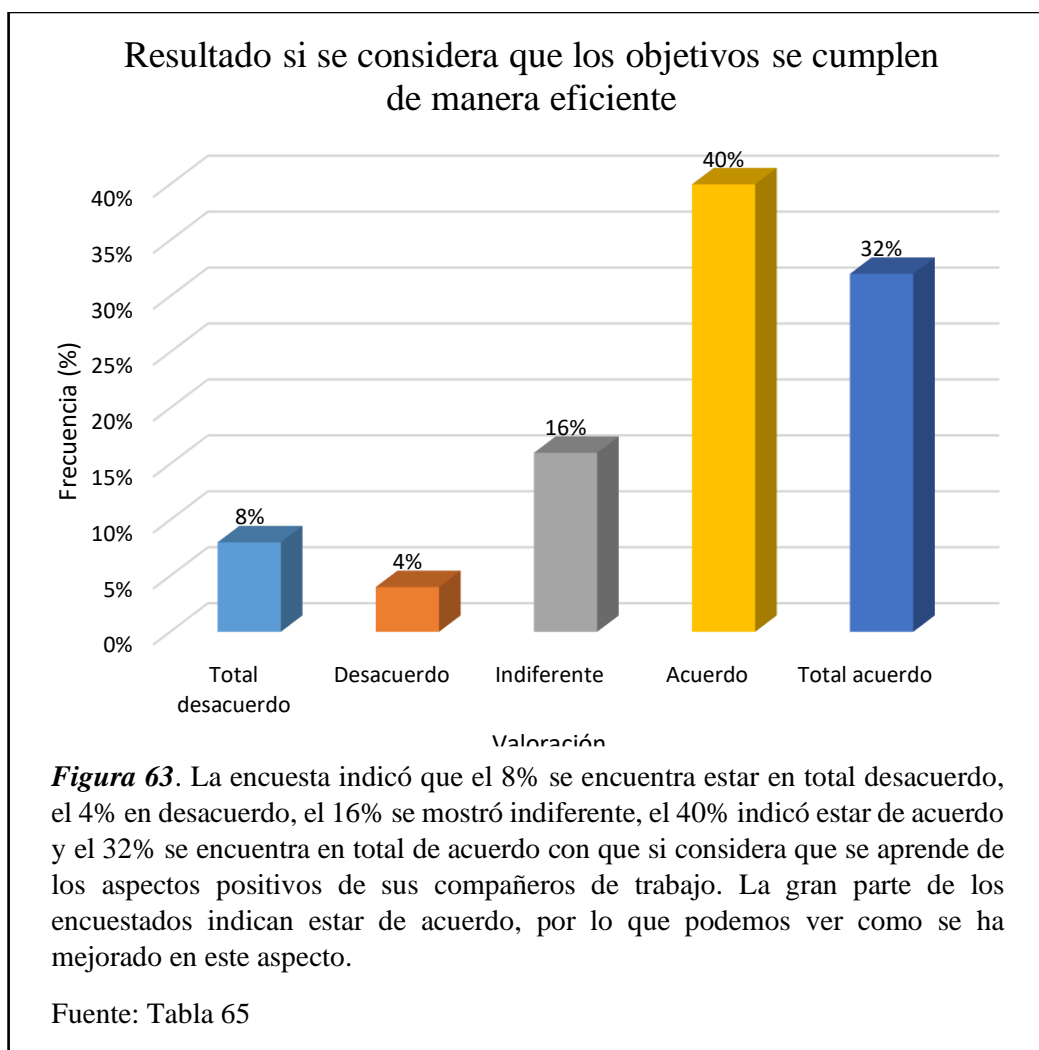


**Tabla 66.**

Resultado si se considera que los objetivos se cumplen de manera eficiente.

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	4	8%
Desacuerdo	2	4%
Indiferente	8	16%
Acuerdo	20	40%
Total acuerdo	16	32%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores del Instituto Isa Chiclayo

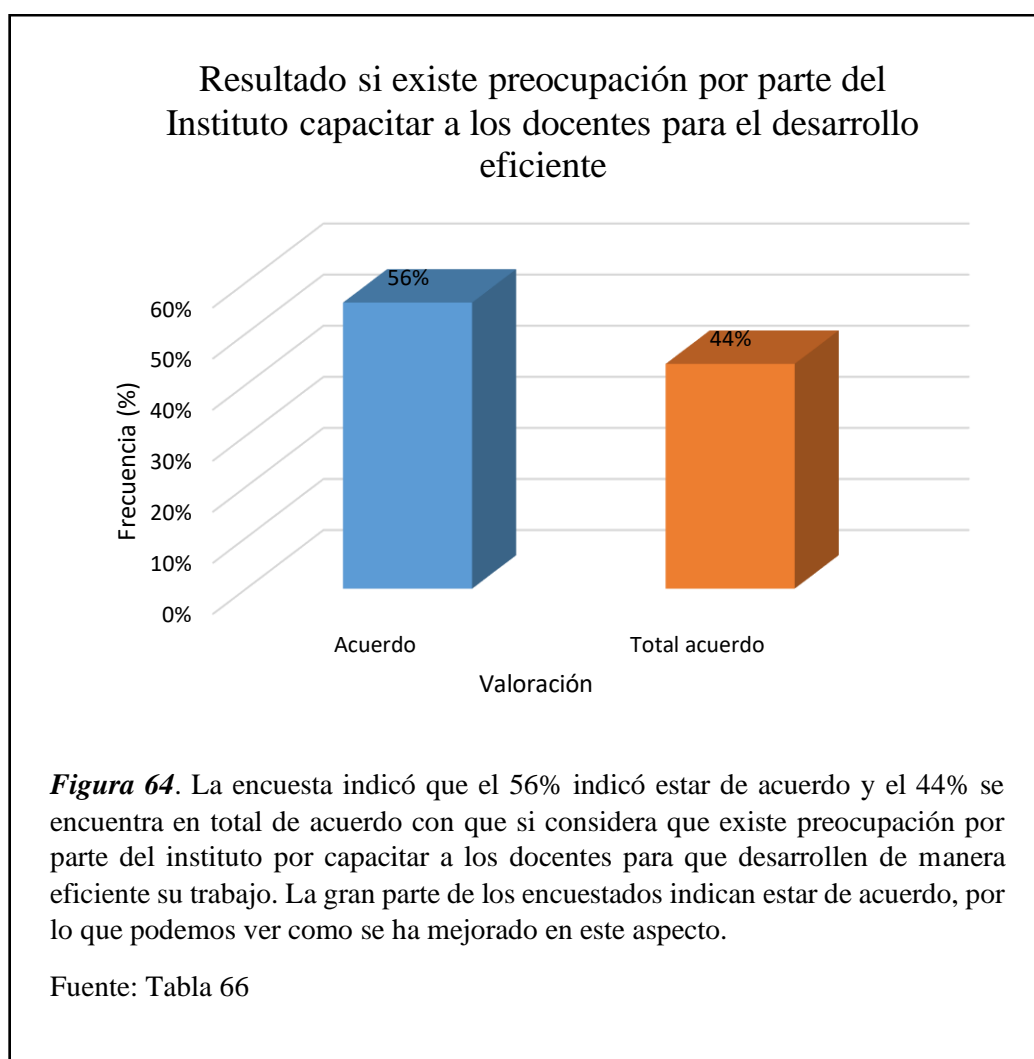


**Tabla 67.**

Resultado si existe preocupación por parte del Instituto capacitar a los docentes para el desarrollo eficiente.

	Frecuencia	Porcentaje
Acuerdo	28	56%
Total acuerdo	22	44%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores del Instituto Isa Chiclayo

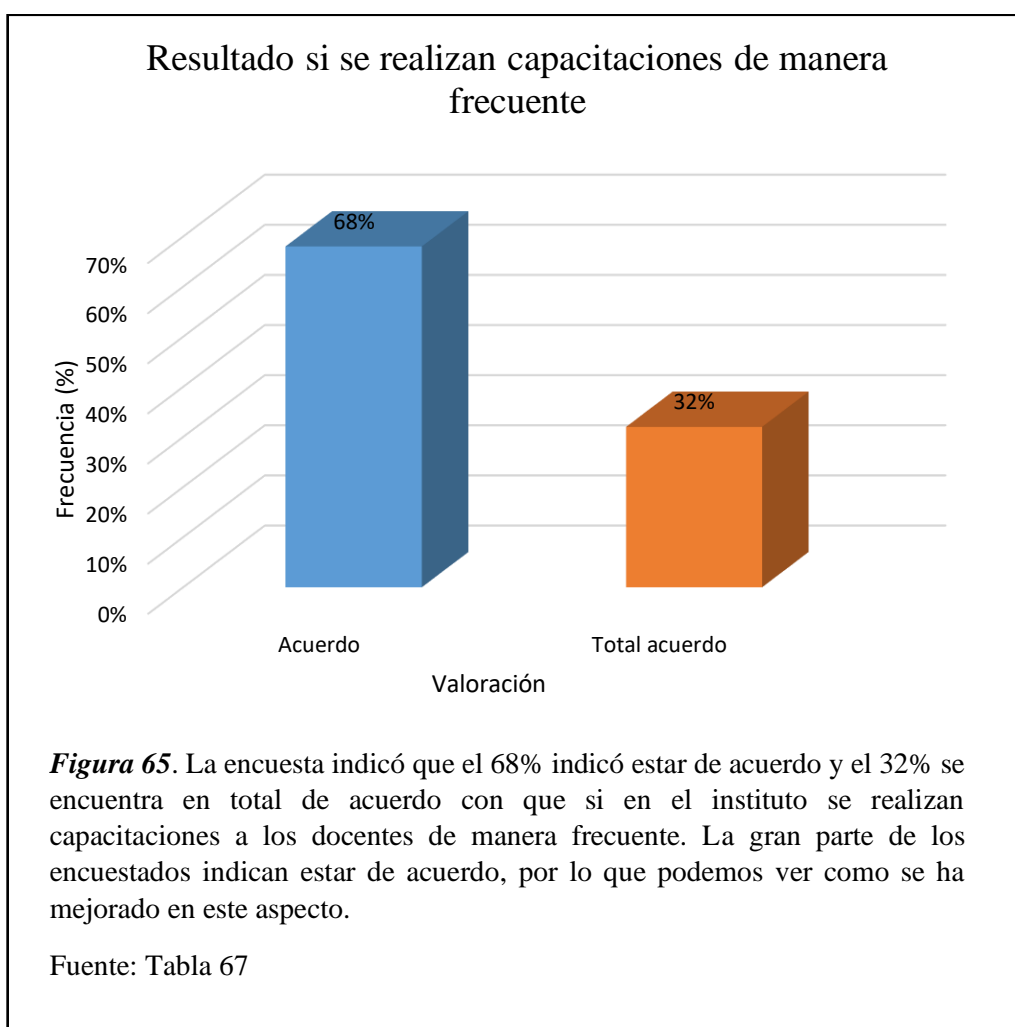


**Tabla 68.**

Resultado si se realizan capacitaciones de manera frecuente.

	Frecuencia	Porcentaje
Acuerdo	34	68%
Total acuerdo	16	32%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores del Instituto Isa Chiclayo



## **3.2. Discusión**

### **Objetivo General**

Aplicar estrategias 5c para mejorar la productividad en los colaboradores del Instituto Isa Chiclayo EIRL, 2019.

#### **3.2.1. Pre test**

Se diagnosticó la situación actual del Instituto Isa Chiclayo EIRL, referente a la productividad, en la dimensión cohesión social, se tiene que el 80% no se ofrece de forma voluntaria para participar en actividades (ver figura 25), así como también en la dimensión percepción de apoyo, el 72% considera que su superior no los apoya (ver figura 26), el 72% considera que no existe apoyo entre compañeros (ver figura 27). Por otro lado, en la dimensión intercambio de información, el 68% considera que no se le brinda la información o los recursos necesarios para desempeñar sus funciones (ver figura 28) y el 76% considera que no se le notifica cuando existen cambios (ver figura 29). Además, en la dimensión visión y claridad de los objetivos, el 24% considera que los objetivos no se están cumpliendo de manera eficiente (ver figura 31) y el 80% indica que no existe preocupación por parte de la institución por capacitar a los docentes (ver figura 32). Así mismo, en la dimensión capacitación, el 80% considera que no se realizan capacitaciones de manera frecuente (ver figura 32). Los resultados se asemejan a los de Cubillos y Guevara (2017) quienes indican que en su empresa en estudio cuenta con unos aspectos importantes que facilitan la comunicación, indiscutiblemente se encuentran falencias en aspectos esenciales como el feedback, el nivel de escucha, la gestión de las emociones, la complementariedad, que son aspectos que sin duda afecta y hacen que el equipo siga manteniendo un rendimiento básico frente al desempeño esperado. Además, se valida en la teoría de Alba (2015) quien indica que las 5c determinan todos los factores que entran en juego en un buen trabajo en equipo, teniéndolas siempre muy en cuenta y poniéndolas en práctica, se puede asegurar que el trabajo en grupo será muy positivo para los que lo conforman y para la organización debido a que se conseguirán los objetivos marcados y la motivación irá en aumento gracias a la satisfacción propia de los integrantes y del equipo en general.

Se diagnosticó determinar las estrategias 5c para mejorar la productividad en los colaboradores del instituto Isa Chiclayo EIRL, sobre la dimensión complementariedad 76% indica que tiene dominio total de las tareas que se le asignan (ver figura 1), el 68%

indica que no tienen claras y definidas sus tareas (ver figura 2), y el 36% indican no tener los conocimientos necesarios para cumplir sus funciones, mientras que el 64% indican que si lo tiene (ver figura 3). Se puede decir que algunos colaboradores creen poseer los conocimientos, así como también tener dominio de sus tareas, mientras que otros no. Por lo que la complementariedad no es la adecuada. Sobre la dimensión coordinación, el 70% indica que no impulsa a otras personas a participar en las actividades en general (ver figura 4), el 76% indica que su superior no influye de manera positiva en ellos (ver figura 5), el 76% indica que la organización no les brinda el tiempo suficiente para desarrollar su trabajo (ver figura 6), el 84% asegura que no se adaptan de manera rápida a los cambios con los que no están de acuerdo (ver figura 7). El 84% indica que no les es sencillo compartir con los demás (ver figura 8) y el 70% indica que no les interesa lo que les pase a sus compañeros (ver figura 9). Debido a ello es que se puede decir que la coordinación no es la adecuada. Sobre la dimensión comunicación el 92% de los trabajadores indicó que en la institución no se aceptan las opiniones de todos (ver figura 10), según el 84% no existe un ambiente de honestidad (ver figura 11) y según el 68% los trabajadores no se esfuerzan por escuchar (ver figura 12). Sobre la confianza el 68% indica que no se pueden expresar libremente (ver figura 15), según el 84% sus superiores no le permiten expresar con libertad de cumplir con su trabajo de la manera que crea más conveniente (ver figura 16), por otro lado, un 40% considera que no tiene las capacidades suficientes de desempeñar su trabajo (ver figura 17) y el 92% no suele ayudar a sus compañeros en caso lo necesiten (ver figura 19). Sobre dimensión el compromiso el 76% no participa de manera activa en las actividades de la institución (ver figura 21) y el 68% no se compromete de forma plena con las tareas que se le asignan (ver figura 22). Los resultados se validan en la teoría de Bustelo (2015), quien menciona que la productividad es una medida de qué tan eficientemente utilizamos nuestro trabajo y nuestro capital para producir valor económico. Una alta productividad implica que se logra producir mucho valor económico con poco trabajo o poco capital.

Se diagnosticó la propuesta de estrategias 5c para mejorar la productividad en los colaboradores del instituto Isa Chiclayo EIRL, se tuvieron diferentes problemáticas que deben ser tomadas en cuenta para la elaboración de la propuesta, debido a que ésta deberá ser validada, con el fin de que sea la idónea para la organización, y que su aplicación sea

totalmente eficaz, de esta manera si la aplicación de estrategias de 5c son las adecuadas la productividad de la institución se podrá incrementar.

### **3.2.2. Post test**

Se diagnosticó la situación actual del Instituto Isa Chiclayo EIRL, referente a la productividad en la dimensión cohesión social, se tiene que el 96% de los colaboradores ahora se ofrece de manera voluntaria (ver figura 57). Por lo que el desarrollo de las actividades se vuelve mucho más eficaz. En la dimensión percepción de apoyo, el 92% de los colaboradores considera que después de la aplicación de las estrategias su supervisor los apoya cuando tienen dificultades (ver figura 58) y el 88% considera que ahora entre los compañeros se apoyan cuando aparece un problema (ver figura 59). Por otro lado, en la dimensión intercambio de información, el 100% de los colaboradores consideraron que su superior les brindó toda la información disponible para que desempeñaran de manera adecuada sus funciones (ver figura 60), y el 68% considera que ya se le notifica con anterioridad antes de que se realicen cambios en el instituto (ver figura 61). Además, en la dimensión visión y claridad de los objetivos, el 72% los objetivos ya se cumplen de manera eficiente (ver figura 63) y todos aseguran que existe ahora preocupación por el instituto de capacitar a su personal (ver figura 64). Así mismo, en la dimensión capacitación, el 100% de los colaboradores estaban de acuerdo con que las capacitaciones ahora son frecuentes (ver figura 65).

Los resultados se asemejan a los de Cubillos y Guevara (2017) quienes indican que en su empresa en estudio cuenta con unos aspectos importantes que facilitan la comunicación, indiscutiblemente se encuentran falencias en aspectos esenciales como el feedback, el nivel de escucha, la gestión de las emociones, la complementariedad, que son aspectos que sin duda afecta y hacen que el equipo siga manteniendo un rendimiento básico frente al desempeño esperado. Además, se valida en la teoría de Alba (2015) quien indica que las 5c determinan todos los factores que entran en juego en un buen trabajo en equipo, teniéndolas siempre muy en cuenta y poniéndolas en práctica, se puede asegurar que el trabajo en grupo será muy positivo para los que lo conforman y para la organización debido a que se conseguirán los objetivos marcados y la motivación irá en aumento gracias a la satisfacción propia de los integrantes y del equipo en general.



Se diagnosticó determinar las estrategias 5c para mejorar la productividad en los colaboradores del instituto Isa Chiclayo EIRL. Sobre la dimensión complementariedad el 88% tiene dominio de sus tareas (ver figura 33), el 100% tiene claras y definidas sus funciones (ver figura 34), el 80% tiene los conocimientos necesarios para cumplir con sus funciones (ver figura 35). Se aprecia la diferencia entre ambos test, siendo positivos los cambios suscitados. Sobre la dimensión coordinación, al darse talleres que desarrollaban la coordinación entre los colaboradores se obtuvieron resultados como que el 88% de los colaboradores impulsa a participar a los demás en las actividades que se desarrollan en el instituto (ver figura 36), el supervisor ahora influye de manera positiva en el 88% de los trabajadores (ver figura 37), el 92% usa de manera eficiente su tiempo para el desarrollo de las actividades (ver figura 38), el 76% de los colaboradores se adaptan rápidamente a los cambios (ver figura 39), el 92% les es más fácil relacionarse con los demás (ver figura 40) y ahora todos afirman preocuparse por el bienestar de sus compañeros (ver figura 41), lo cual se ve evidenciado en las adecuadas relaciones interpersonales. Sobre la dimensión comunicación ahora el 96% de los trabajadores acepta las opiniones de los demás (ver figura 42), para el 80% existe un ambiente de honestidad en el instituto (ver figura 43), el 92% se esfuerza en escuchar y entender a los demás (ver figura 44) y el 96% considera que los objetivos son claros y entendibles por todos (ver figura 46). Sobre la dimensión confianza el 100% de los trabajadores ya podían expresar su opinión (ver figura 47), el supervisor empezó a darles libertad para desempeñar sus funciones (ver figura 48) y los trabajadores ya se sentían con las capacidades suficientes para desempeñar su trabajo (ver figura 49), lo cual incrementa a gran escala la eficacia, por último, todos ahora se ayudan entre sí. Sobre dimensión el compromiso los trabajadores empezaron a participar de manera activa en las actividades, a brindar su compromiso a la totalidad en las tareas que se les asignaban y con el cumplimiento de los objetivos de la institución.

Los resultados se validan en la teoría de Bustelo (2015) la define como una de las medidas para valorizar la eficiencia a través del trabajo y el capital para lograr generar un medio económico. Una elevada productividad involucra que se logre producir una mayor estimación económica con mínimas actividades y también un mínimo capital

Se diagnosticó la propuesta de estrategia 5c para mejorar la productividad en los colaboradores del instituto Isa Chiclayo EIRL, se tuvieron diferentes problemáticas que deben ser tomadas en cuenta para la elaboración de la propuesta, debido a que ésta fue validada, con el fin de que sea la idónea para la organización, y que su aplicación sea totalmente eficaz, de esta manera la aplicación de estrategias de 5c permitieron incrementar de manera positiva los factores que incidían en la productividad de la institución en estudio.

### **3.3. Aporte científico**

#### **3.3.1. Título**

Taller de las 5c del trabajo en equipo para los trabajadores del Instituto ISA Chiclayo EIRL.

#### **3.3.2. Introducción**

En la actualidad las empresas cuentan con grupos de trabajos un tanto desorganizados, así también con una mínima motivación y no suelen tener en cuenta los propósitos personales para que estos sean alineados con los objetivos de la entidad evitando de esta manera que se llegue a la realización de cada uno de los objetivos ya trazados. Puesto que únicamente no debe analizarse los componentes internos, sino que también necesitan analizarse toda transformación externa y general las cuales perjudican a las entidades. Otro de estos componentes necesita tener presente a nivel interno, son aquellos valores, pensamientos, maneras de comunicarse y también de realizar las cosas, las cuales pueden lograr a convertirse en lazos de convivencias complejas, puesto que no todos los sujetos trabajan del mismo modo ni al mismo ritmo, lo cual origina que dichos objetivos no lleguen a cumplir o llevarse a cabo en otros periodos los cuales se determinaron en los procesamientos de la planeación, de igual forma al generar algún desgaste en los colaboradores originando cierta baja en la motivación, un mínimo desempeño y elevados índices de la rotación de los colaboradores.

Una de las estrategias más sencillas de mejorar el aprendizaje y la construcción de saberes es el trabajo colaborativo o en equipo, su importancia radica en que permite la cohesión grupal de sus miembros para realizar el trabajo o tarea con mayor calidad, como resultado de la colaboración de todos. El trabajo en equipo permite aprovechar, articular y complementar las diferentes habilidades, talentos y conocimientos de sus miembros; así como reducir las limitaciones particulares y aprovechar las potencialidades presentes.

Los equipos de trabajo son los órganos vitales en el sistema de cualquier tipo de organización. Sin ellos es imposible movilizar las ideas, concretar los sueños, desarrollar proyectos y producir beneficios representados en bienes y servicios a la sociedad. La consolidación del sistema institucional está dada desde la fuerza y vitalidad que el líder logre

sembrar en cada uno de estos equipos humanos, que como unidades vivas crean sus propias dinámicas y se articulan con otras desde lo misional, lo funcional y lo operativo; para lograr este engranaje es necesario desarrollar compromiso, colaboración, complementariedad, confianza y comunicación. Estos elementos son básicos en los ambientes donde la continua transformación está presente, contribuyen de forma directa en el crecimiento, fortalecimiento y consolidación del equipo sin perder de vista el cambio permanente al que se ve sometido por factores internos y externos.

Es por eso que la presente propuesta busca fomentar el trabajo en equipo de los trabajadores del instituto en estudio, con el fin de incrementar la productividad.

### **3.3.3. Fundamento teórico**

Alba (2015) indica que las 5c determinan todos los factores que entran en juego en un buen trabajo en equipo, teniéndolas siempre muy en cuenta y poniéndolas en práctica, se puede asegurar que el trabajo en grupo será muy positivo para los que lo conforman y para la organización debido a que se conseguirán los objetivos marcados y la motivación irá en aumento gracias a la satisfacción propia de los integrantes y del equipo en general.

Alba (2015) describe las 5c de la siguiente manera:

*Complementariedad.* Un equipo deben conformarlo diferentes personas que ocupen y desempeñen roles diferentes útiles y necesarios para la empresa, estos profesionales deben complementarse a la perfección para que el equipo esté siempre equilibrado, de manera que ni falte nada por cubrir ni algo esté satisfecho en exceso y haya personas sin tarea o funciones. Es básico tener en cuenta esta C y su principio a la hora de conformar el equipo. Cuando ya esté creado se debe poner en común a todos las cualidades, aptitudes y características de cada uno para que estén en conocimiento de todos y así, el principio de complementariedad esté aceptado y compartido por los miembros del equipo. Su indicador es el conocimiento, es decir si la organización genera conocimiento en los colaboradores.

*Coordinación.* En un equipo, sea cual sea su naturaleza si no hay coordinación, es imposible que el trabajo salga bien, porque cada uno irá a sus cosas, a su ritmo y según sus necesidades sin tener en cuenta al resto. Y esto está muy alejado de ser un trabajo en equipo, y ya que sea un buen trabajo en equipo es algo realmente imposible si no hay una

coordinación perfecta por medio de la organización de funciones. Para que la coordinación sea óptima, el punto de partida es la adopción a una planificación adecuada, teniendo en cuenta que exista el liderazgo idóneo. Además, se debe de llevar un buen liderazgo en el instituto, además de ello cada uno tiene que conocer sus tareas y objetivos dentro del equipo y de la organización, cuál es su rol, pero también el de los demás, y tener bien determinados los tiempos por medio de un trabajo armónico.

*Comunicación.* No se puede trabajar con otros sin mantener una saludable y transparente comunicación entre todos por medio de la asertividad, se deben también definir las vías de comunicación para que todo fluya honestamente, para que se sepa en todo momento dónde está el material del proyecto, quién es el interlocutor con el cliente y con los proveedores y cómo se comunican entre el equipo, para ello es importante la escucha activa.

*Confianza.* Si un miembro del equipo no confía en los demás en la organización, es imposible que salga bien, todos deben tener confianza máxima entre ellos, en sí mismos y si no existe en algún momento se debe hacer uso de la buena comunicación existente. Es importante también que los colaboradores sientan que se les da la facilidad de tomar sus propias decisiones y tener libertad de expresión, así se pueden cumplir acuerdos. Confiar en los demás, pero también en los objetivos marcados y en los resultados parciales que se van consiguiendo, es el único camino posible para que se llegue al éxito, se puede decir que es la C más poderosa, pero también, la más frágil del equipo, debido a que la confianza es difícil de ganar y fácil de perder. Con confianza, los equipos pueden verse crecidos por la adversidad y las dificultades, y conseguir resultados excelentes, pero si ésta se quiebra por alguna razón, puede llevarlos al traste de los resultados obtenidos.

*Compromiso.* Algo básico para que una organización prospere es el compromiso, sin la sinergia del equipo, es inviable que fluya porque habrá piezas sin entregar, por lo que no existirá la responsabilidad. El trabajo estará realizado mediocrementemente en el mejor de los casos, no existirá la proactividad, no estarán llevando toda a una misma línea de actuación por medio de metas comunes y no existirá la cooperación. El compromiso es la C que ancla al equipo, es el valor que hace aceptar los objetivos, y es la motivación para adoptar una actitud de esfuerzo y trabajo con el equipo.

### **3.3.4. Descripción de la empresa**

El Instituto ISA es una entidad Educativa de Gestión no estatal que forma técnicos de alto nivel capaz de crear, seleccionar, adecuar y utilizar tecnologías para atender las necesidades de desarrollo económico, social y cultural de las distintas regiones del país, propiciando el desarrollo de la pequeña y mediana empresa, a través de las carreras vinculadas a la estructura productiva y de servicios de carácter Regional.

La institución tiene gran acogida por lo que cuenta con 24 aulas para clases y laboratorios para prácticas de las carreras que se ofertan. Los docentes son titulados y algunos tienen post grado o especialización en las clases que dictan. Las carreras que dictan son administración de agencia de viajes, administración de empresas, administración de empresas turísticas y hoteleras, contabilidad, computación e informática, enfermería técnica, farmacia, telecomunicaciones, informática y secretariado ejecutivo.

#### **Misión**

Somos una Institución que busca formar profesionales técnicos de calidad, producto de una formación profesional al servicio de la sociedad; pertinentes en la oferta formativa, preservando el medio ambiente, fomentando la investigación científica y tecnológica como alternativa de desarrollo

#### **Visión**

Llegar a ser una institución de Educación Superior Tecnológica líder, bajo parámetros de excelencia académica y de alto desempeño orientada al servicio técnico-científico y cultural, que contribuya al desarrollo sostenido y equitativo de nuestra sociedad, encaminada hacia la modernidad.

#### **Valores**

- Paz
- Equidad
- Respeto
- Responsabilidad
- Honestidad

- Libertad
- Laboriosidad
- Tolerancia
- Perseverancia
- Amistad
- Justicia
- Sinceridad.

### **3.3.5. Objetivos**

#### **Objetivo general**

Mejorar la productividad de los colaboradores del Instituto ISA, a través de la implementación y aplicación de la estrategia de las 5c

#### **Objetivos específicos**

Fomentar un ambiente de confianza para que se pueda implementar los talleres de 5c

Aplicar los talleres de 5c para mejorar la productividad en el instituto Isa Chiclayo

Determinar el presupuesto de los talleres de la estrategia 5c

### **3.3.6. Justificación**

Se debe diseñar estrategia 5c del trabajo en equipo porque su aplicación mejorará el rendimiento laboral y personal, aplicando estrategias, herramientas y mecanismos apropiados para trabajar en equipo y a la vez desarrollar las tareas diarias. El trabajo en equipo posibilitará que el personal de servicios generales pueda brindar un servicio de calidad y calidez, razón por lo que Isa Chiclayo presentará una mejor imagen referente al clima organizacional, la atención al cliente y el servicio oportuno será beneficioso ya que el trabajo se hará con sinergia, permitiendo que las tareas se realicen bien, en el menor tiempo posible y optimizando los recursos en forma adecuada.

De esta manera los trabajadores podrán desarrollar la comunicación, organizar sus tareas y desempeñarlas de manera eficiente, se sentirán motivados en el desarrollo de los

procesos y conjuntamente con sus compañeros de trabajo podrán agregarle un valor al instituto direccionados al incremento de la competitividad.

### **3.3.7. Estrategia 5c**

Estrategia de la Complementariedad

Estrategia de la Coordinación.

Estrategia de la Comunicación

Estrategia de la Confianza

Estrategia del Compromiso

### **3.3.8. Desarrollo de la Estrategia 5c**

- a. Desarrollar el Taller I, basado en la estrategia de la Complementariedad
- b. Desarrollar el Taller II, basado en la estrategia de la Coordinación.
- c. Desarrollar el Taller III basado en la estrategia de la Comunicación.
- d. Desarrollar el Taller IV, basado en la estrategia de la Confianza.
- e. Desarrollar el Taller V, basado en la estrategia del Compromiso
- f. **Realizar invitaciones personalizadas:** Es necesario que se realicen invitaciones para que los colaboradores pueden organizar su tiempo, así como también conocer los contenidos y promover su participación.

Rompiendo el hielo para facilitar la interacción.

Antes de cada taller es necesario que se establezca un clima de confianza entre los trabajadores de la empresa y con sus directivos.

#### ***Taller I: Complementariedad.***

En este taller se brindará la información a los colaboradores sobre sus funciones, así como también los conocimientos que deben poseer para desarrollar sus procesos. De esta manera se evitará la duplicidad de procesos y se acortará el tiempo de los mismos.



**Tabla 69**

## Complementariedad

Temas	Contenido	Duración	Responsable	Costo
Determinación de funciones	Exposición de puestos	2 h y 30 min	Moderador externo	S/460.00
	Descripción del manual de funciones			
Dominio de tareas	Entregar a los trabajadores su manual de funciones y deben marcar las funciones que manejan y las que no	1 h		
	Compromiso de mejorar deficiencias			

Fuente: elaboración propia.

**Taller II: Coordinación.**

En este taller se fomentará la participación en las actividades que realiza la institución, así como también su importancia. Además, se promoverá el manejo del tiempo de manera adecuada por medio de didácticas que aplicará el moderador externo. Se fomentará la habilidad de adaptación al cambio que deben poseer los trabajadores y se les enseñará como trabaja de manera armónica.

**Tabla 70**

## Coordinación

Temas	Contenido	Duración	Responsable	Costo
Liderazgo	¿Qué es el liderazgo?	1 h	Moderador externo	S/400.00
	Técnicas de liderazgo			
	Paciencia y tolerancia			
	Auto responsabilidad			
Organización	Planeación	1 h y 30 min		
	Organización de tareas			
	Gestión del tiempo			

Adaptabilidad	El cambio y el agente del cambio	30 min		
	¿Cómo general el cambio?			
Trabajo armonioso	Pautas para un trabajo armonioso	30 min		

Fuente: elaboración propia.

### **Taller III: Comunicación.**

En este taller por medio de didácticas se promoverá el respeto de las opiniones entre compañeros, así como aceptarlo de manera asertiva y dar todo su esfuerzo con el cumplimiento de la decisión tomada. Además, se enseñará las pautas de la comunicación, su importancia y los tipos de comunicación.

**Tabla 71**

Comunicación

<b>Temas</b>	<b>Contenido</b>	<b>Duración</b>	<b>Responsable</b>	<b>Costo</b>
Asertividad	Habilidades sociales	1 h	Moderador externo	S/400.00
	¿Qué es la asertividad?			
	Control de factores de la asertividad			
	Aprendiendo a ser asertivos			
Honestidad	El valor de la honestidad	30 min		
	Reconocer lo que está bien y es correcto			
Escucha activa	¿Qué es la escucha activa?	1 h		
	Consecuencias de no escuchar de manera activa			
	Aprendiendo a tener escucha activa			
Comunicación no verbal	¿Qué es la comunicación no verbal?	1 h		
	Normas y pautas en la comunicación no verbal			
	Lenguaje corporal			

Fuente: elaboración propia.

### **Taller IV: Confianza.**

Es importante que los colaboradores tengan la confianza suficiente para que puedan desarrollar los procesos de manera adecuada, es decir que sientan que son capaces de desarrollar sus funciones con un alto grado de desempeño. Por ello es que se fomentará el empowermet, la autoconfianza y la libertad de expresión.

**Tabla 72**

Confianza

<b>Temas</b>	<b>Contenido</b>	<b>Duración</b>	<b>Responsable</b>	<b>Costo</b>
Empowerment	¿Qué es el empowerment?	1 h y 30 min	Moderador externo	S/400.00
	¿Cómo aplicar empowerment?			
	Lluvia de ideas de barreras			
	Video motivador			
Autoconfianza	Didáctica para identificar si tienen autoconfianza	2 h		
	¿Cómo mejoro mi autoconfianza?			
	Descripción de fortalezas y debilidades personales y laborales.			
	Video motivador			
	Opiniones sobre el video			

*Fuente: elaboración propia.*

### **Taller V: Compromiso.**

El compromiso es de suma importancia en los colaboradores, por medio de la misma podrán formar parte de las actividades que realice la institución, así como también dar su máximo esfuerzo en el desarrollo de las funciones. Por ello es que se fomentará que los colaboradores creen sus propias metas personales y en la organización, que acepten las responsabilidades y cooperen entre ellos cuando aparecen problemáticas.

**Tabla 73**

Compromiso

<b>Temas</b>	<b>Contenido</b>	<b>Duración</b>	<b>Responsable</b>	<b>Costo</b>
Sinergia	Video de sinergia	1 h	Moderador externo	S/400.00
	¿Qué es la sinergia?			
	Beneficios de sinergia			
	Mejorando la sinergia			
Proactividad	Video de proactividad	1 h		
	¿Qué es la Proactividad?			
	Beneficios de Proactividad			
	¿Cómo ser proactivos?			
Responsabilidad	Video de responsabilidad	1 h		
	¿Qué es la Responsabilidad?			
	Beneficios de Responsabilidad			
	Técnicas para mejorar la responsabilidad			
Cooperación	¿Qué es la cooperación?	1 h		
	Beneficios de cooperación			
	Mejorando la cooperación			

Fuente: elaboración propia.

Los talleres se realizarán antes de cada ciclo académico para preparar a los trabajadores a desarrollar sus funciones de manera productiva antes de cada ciclo académico.

**Tabla 74**

Presupuesto de recursos

<b>Recurso</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo unitario</b>	<b>Costo total</b>
Cartulina	5	S/3.50	S/17.50
Papel Bond	1 paquete	S/12.00	S/12.00
Lápices	50	S/1.00	S/50.00
TOTAL			S/79.50

*Fuente: elaboración propia*

### 3.3.9. Plan de acción

**Tabla 75**

*Plan de acción*

Actividad	Detalle	Propósito	Duración	Responsable	Recursos	Cronograma								Costo	
						Semanas									
						1	2	3	4	5	6	7	8		
<b>Realizar invitaciones personalizadas</b>	- Estrategia de 5c	Sensibilización y coordinación.	-	Secretaria	Diseño de invitación Cartulina Impresora Papel Bond Lapiceros										S/79.50
<b>Rompiendo el hielo para facilitar la interacción.</b>	- Didáctica - Obtención de recursos y materiales	Motivar la presentación del personal en un ambiente de confianza. Se realizará antes de cada taller. Se realizará antes de cada taller	10 min	Moderador externo	Proyector Pizarra Laptop Parlante										-
<b>Taller I: Complementariedad</b>	- Determinación de funciones. - Dominio de tareas	Incentivar el cumplimiento de las actividades. Promover el cumplimiento con las funciones designadas.	4 h	Moderador externo	Salón para los talleres										S/460.00

<b>Taller II: Coordinación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Liderazgo</li> <li>- Organización</li> <li>- Adaptabilidad</li> <li>- Trabajo armónico</li> </ul>	<p>Fomentar la participación en actividades.</p> <p>Promover el adecuado manejo del tiempo</p> <p>Fomentar la adaptación al cambio</p> <p>Fomentar las relaciones afectivas</p>	4 h	Moderador externo														S/400.00
<b>Taller III: Comunicación.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asertividad</li> <li>- Honestidad</li> <li>- Escucha activa</li> <li>- Comunicación no verbal</li> </ul>	<p>Promover el respeto de opiniones.</p> <p>Fomentar un ambiente de honestidad</p> <p>Enseñar como tener una adecuada comunicación.</p>	4 h	Moderador externo														S/400.00
<b>Taller IV: Confianza</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Empowerment</li> <li>- Autoconfianza</li> </ul>	<p>La comodidad en el espacio laboral, mejora los procesos de los colaboradores.</p> <p>Fomentar la autoestima y confianza propia de los colaboradores para mejorar su desempeño.</p>	4 h	Moderador externo														S/400.00
<b>Taller V: Compromiso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sinergia</li> <li>- Proactividad</li> <li>- Responsabilidad</li> <li>- Cooperación.</li> </ul>	<p>Fomentar el desarrollo personal de los colaboradores.</p> <p>Fomentar que los colaboradores asuman la responsabilidad de sus actos.</p> <p>Fomentar la cooperación entre los colaboradores.</p>	4 h	Moderador externo														S/400.00

<b>Total</b>					S/2,139.50
--------------	--	--	--	--	------------

*Fuente: elaboración propia.*



## **IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **4.1. Conclusiones**

Se diagnosticó la situación actual del Instituto Isa Chiclayo EIRL, referente a la productividad y se concluye que los trabajadores no se ofrecían de manera voluntaria a participar en las actividades, no se apoyaban entre ellos, no tenían la información o recursos necesarios para desempeñar de manera adecuada sus funciones, no se notificaba a los trabajadores cuando se daban cambios importantes que podían afectar sus operaciones, no contaban con nivel de participación, nivel de apoyo, Además, los objetivos no se estaban cumpliendo de manera eficiente y no existía preocupación por capacitar al personal, por lo que las capacitaciones se daban de manera eventual. Esto cambio después de la aplicación de la propuesta de la estrategia de las 5c enfocadas a incrementar la productividad. Los resultados fueron positivos en los colaboradores, por lo que se puede decir que su productividad se puede incrementar a gran escala.

Se determinaron la estrategia 5c para mejorar la productividad en los colaboradores del instituto Isa Chiclayo EIRL y se concluye que 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. Además, no se les era fácil el adaptarse a los cambios y el apoyo entre compañeros era poco. Además, la asertividad era deficiente debido a que no respetaban las opiniones de los demás, muchos creían que muchos no eran honestos, no se esforzaban por escuchar y entender a los demás y los objetivos no eran muy claros, por ello no los cumplían de manera adecuada. Todo ello cambio posterior a la aplicación de la propuesta, la comunicación entre los colaboradores mejoró, así como también la eficiencia por medio de la determinación de funciones y tareas, así como también la creación de objetivos realistas.

Se realizó una propuesta de estrategia 5c para mejorar la productividad en los colaboradores del instituto Isa Chiclayo EIRL, y se concluye que por medio de las diferentes problemáticas encontradas se pudieron elaborar estrategias enfocadas a ello, éstas permitieron que los colaboradores puedan incrementar su productividad al desarrollar de manera adecuada el trabajo en equipo.

## **4.2. Recomendaciones**

Se recomienda al gerente del Instituto ISA Chiclayo que evalúe a los colaboradores de manera periódica para que pueda diagnosticar situaciones y problemas a los cuales les pueda dar soluciones inmediatas que no afecten las operaciones a largo plazo. De esta manera el instituto podrá incrementar su competitividad.

Se recomienda al gerente del Instituto ISA Chiclayo que se le brinde al comienzo de cada ciclo un manual de funciones a los trabajadores que les permita tener actualizado cuales son los procesos que debe llevar a cabo, así como también de qué manera. Todo ello debe estar enfocado a la visión del instituto, de esta manera los trabajadores estarán direccionados a una misma meta.

Se recomienda al gerente del Instituto ISA Chiclayo que implemente de manera periódica estrategias enfocadas al trabajo en equipo, así como también sobre otras habilidades blandas que deban desarrollar los trabajadores, como las relaciones interpersonales, entre otros. Esto les permitirá a los trabajadores tener una alta productividad en beneficio de la institución.

## REFERENCIAS

- Acosta, J. (2015). *Trabajo en equipo. 2da edición*. ESIC Editorial.
- Alba, C. (2015). *MF1036\_3 - Metodología de empleo con apoyo en la inserción sociolaboral de personas con discapacidad*. Ediciones Paraninfo.
- Alvites, D., & Rojas, R. (2015). *Competencias sociales para el trabajo en equipo en colaboradores de atención al clientes de dos instituciones de servicios básicos de la ciudad de Chiclayo*. Obtenido de Repositorio Universidad Señor de Sipán:  
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/1100/FACULTAD%20DE%20HUMANIDADES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Assad, A. (2018). *Efectos de la baja productividad en el lugar de trabajo*. Obtenido de Cuida tu Dinero: <https://www.cuidatudinero.com/13108654/efectos-de-la-baja-productividad-en-el-lugar-de-trabajo>
- Ávila, B. (2017). *Trabajo en equipo en los trabajadores de la oficina de San Miguel del área de servicio al cliente de la empresa Nexxo*. Obtenido de Repositorio Universidad Inca Garcilaso de la Vega:  
<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1532/TRAB.SUF.PROF.%20AVILA%20PAREDES%20BETTY%20EDITH.pdf?sequence=2>
- Bustelo, A. (2015). *Los 6 factores de productividad : de los trabajadores del conocimiento*. . Obtenido de 3g Smart Group:  
[http://www.3goffice.com/publicaciones/6%20factores\\_3goffice-2.pdf](http://www.3goffice.com/publicaciones/6%20factores_3goffice-2.pdf)
- Cáceres, C. (2015). *Las 5c del marketing y su incidencia en el top of mind en la Óptica Andina de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua*. Obtenido de Repositorio Universidad Técnica de Ambato: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/8626/1/223%20MKT.pdf>
- Conrado, J., & Rivera, Y. (2016). *Impacto de los líderes en la productividad de las empresas de servicio de aseo en la ciudad de Barranquilla*. Obtenido de Dialnet:  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6104144>
- Costa, M. (2015). *Introducción a la economía laboral*. Barcelona: Universidad de Barcelona.
- Craddick, C. (2018). *Problema líder en los negocios: baja productividad*. Obtenido de Fierce:  
<https://fierceinc.com/blog/leading-business-problem-6-low-productivity>
- Crisostomo, R. (2019). *“Comunicación Organizacional y trabajo en equipo en docentes de instituciones educativas públicas del distrito Los Olivos, 2019”*. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36639/Crisostomo\\_RRP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36639/Crisostomo_RRP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cubas, V. (2018). *Estrategia organizacional para la mejora de trabajo en equipo en los colaboradores de Mi Banco Agencia Lambayeque Matriz*. Obtenido de Repositorio Universidad Señor de Sipán:

<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4885/Cubas%20Castillo%20V%C3%Actor%20Alberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Cubillos, R., & Guevara, J. (2017). *La comunicación efectiva como estrategia del líder transformador para armonizar y fortalecer los equipos de gestión del colegio José Asunción Silva y la dirección local de educación de Santa Fé Candelaria*. Obtenido de Repositorio Universidad de La Sabana: <https://intellectum.unisabana.edu.co/handle/10818/31207>
- Deming, W. (2015). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Ediciones Díaz de Santos.
- Díaz, j. (2016). *Cómo el trabajo en equipo te ayuda a mejorar la productividad*. Obtenido de Negocios y Emprendimiento: <https://www.negociosyemprendimiento.org/2016/11/trabajo-equipo-productividad.html>
- Esparta, M. (2017). *El trabajo en equipo*. Obtenido de La República: <https://larepublica.pe/economia/886569-el-trabajo-en-equipo>
- Fernández, R. (2013). *La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa*. Madrid: Editorial Club Universitario.
- Frontado, M., & Muñoz, J. (2017). *Motivación y compromiso organizacional en una institución pública*. Obtenido de Repositorio Universidad Señor de Sipán: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4111/Frontado%20-%20MU%C3%91OZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Galicia, S., García, M., & Hernández, L. (2016). *La importancia del clima organizacional en la productividad de las empresas*. Obtenido de Repositorio Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo: <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tepeji/n8/a9.html>
- García, A., & Reyes, M. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y productividad laboral en docentes a tiempo completo de una Universidad Privada de la provincia de Chiclayo*. Obtenido de Repositorio Universidad Señor de Sipán: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5432/Garc%C3%ADa%20Yovera%20%26%20Reyes%20Perez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García, E. (2017). *¿Por qué es tan baja la productividad en España?* Obtenido de El país: [https://cincodias.elpais.com/cincodias/2017/04/10/midiner/1491827969\\_095604.html](https://cincodias.elpais.com/cincodias/2017/04/10/midiner/1491827969_095604.html)
- Gómez, J. (2018). *Apoyo psicológico en situaciones de emergencia*. Madrid: Arán.
- Gonzales, K. (2015). *Trabajo en equipo y satisfacción laboral*. Obtenido de Repositorio Universidad Rafael Landívar: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Gonzalez-Karyn.pdf>
- Guerrero, D., & Vásquez, A. (2017). *Estilos de liderazgo y niveles de productividad en trabajadores de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán*. Obtenido de Repositorio Universidad Señor de Sipán: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4135/Guerrero%20-%20Vasquez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Guzmán, A. (2019). *¿Qué significa la baja productividad laboral y cómo afecta a un país?* Obtenido de Cultura colectiva de México: <https://news.culturacolectiva.com/mexico/indice-de-productividad-laboral-en-mexico/>
- Hernández, L. (2020). *Evaluación de la productividad en la empresa Lenyst S.A.C. 2020*. Universidad Señor de Sipan , Pimentel . Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7696/Hern%c3%a1ndez%20Monsalve%20Leydy%20Luz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A.
- Herrera, G. (2018). *Satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017*. Obtenido de Repositorio Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión: <http://repositorio.unjpsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1870/TFCE-03-09.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Huamán, E. (2017). *Trabajo en equipo y desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías El Viajero en el departamento de Huánuco - provincia de Huánuco - 2017*. Obtenido de Repositorio Universidad de Huánuco: <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/603>
- Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial. (2015). *Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial (IEDEP)*. Obtenido de <https://www.camaralima.org.pe/principal/categoria/iedep-instituto-de-economia-y-desarrollo-empresarial/24/c-24>
- Jacques, J., & Jacques, P. (2017). *Cómo trabajar en equipo: Guía práctica*. Narcea Ediciones.
- Lloria, R. (2016). *Trabajo en equipo, la esencia de la productividad en el trabajo*. Obtenido de Ricard Lloria: <https://ricardlloria.wordpress.com/2016/11/21/trabajo-en-equipo-la-esencia-de-nuestra-productividad-en-el-trabajo/>
- Maldonado, M. (2016). *Agradecemos tu interés en nuestros contenidos, sin embargo; este material cuenta con derechos de propiedad intelectual, queda expresamente prohibido la publicación, retransmisión, distribución, venta, edición y cualquier otro uso de los contenidos (i)*. Obtenido de El universal: <https://www.eluniversal.com.mx/articulo/cartera/management/2016/08/31/baja-productividad-el-fantasma-del-trabajo>
- Manrique, E., & Montenegro, V. (2015). *La motivación y su influencia en la productividad de los trabajadores de una institución financiera del norte del Perú*. Obtenido de Repositorio Universidad Privada del Norte: <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10958/Manrique%20Benavides%20Edward%20Franklin%20Montenegro%20Cueva%20V%C3%ADctor%20Alfredo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- May, K. (2017). *¿Cuáles son las causas de los bajos niveles de productividad?* Obtenido de La Voz Houston: <https://pyme.lavoztx.com/cules-son-las-causas-de-los-bajos-niveles-de-productividad-11567.html>
- Miranda, B. (2016). *Técnicas que facilitan el trabajo en equipo*. Venezuela: IICA Biblioteca.
- Moral, E. (2017). *El problema de la baja productividad empresarial en España*. Obtenido de Enrique Moral Benito: <http://nadaesgratis.es/admin/el-problema-de-la-baja-productividad-empresarial-en-espana>
- Noreña, Alcaraz, & Rojas. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor éticos y científicos de la investigación*. Obtenido de <http://arquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/view/2323/pdf>
- Pachecho, J. (2017). *¿Qué se está haciendo en el Perú a favor del maestro?* Obtenido de Universidad Católica San Pablo: <https://ucsp.edu.pe/saladeprensa/articulos/que-se-esta-haciendo-en-el-peru-a-favor-del-maestro/>
- Peña, E. (2018). *Estrategias de trabajo en equipo para contribuir a la optimización del clima institucional entre docentes de la I.E. N°. 41051 layo distrito de chachas provincia de Arequipa 2015*. Universidad Pedro Ruiz gallo, Lambayeque. Obtenido de <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/7171/BC-1408%20PE%c3%91A%20VERA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ríos, R. (2017). *El trabajo en equipo y su influencia en el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza*. Obtenido de Repositorio privada de Tacna: <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/317/1/R%C3%ADos-Rivera-Ronald-Juan.pdf>
- Rodas, e. (2015). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Obtenido de Repositorio Universidad Rafael Landívar: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/43/Rodas-Estefanny.pdf>
- Rpp. (2016). *Cómo el trabajo en equipo te ayuda a mejorar la productividad*. Obtenido de Rpp: <https://rpp.pe/campanas/branded-content/como-el-trabajo-en-equipo-te-ayuda-a-mejorar-la-productividad-noticia-1019131>
- Santamaria, C. (2019). *Propuesta de un plan de comunicación interna para mejorar el clima organizacional en el área administrativa de la Universidad de Lambayeque*. Universidad Señor de Sipán, Pimentel. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7068>
- Sonia, L. (2017). *Trabajo en equipo en la satisfacción laboral de los trabajadores del proyecto CPV del Instituto Nacional de estadística e Informática, 2017*. Obtenido de Repositorio Universidad César Vallejo: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17004/Lucero\\_ASE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17004/Lucero_ASE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Temoche, J. (2018). *Estrategia comunicacional para la mejora del clima laboral en los colaboradores de la sociedad de beneficencia pública de la ciudad de Sullana*. Obtenido de

Repositoria Universidad Señor de Sipán:

<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4677/Temoche%20Valencia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Toro, L. (2015). *La importancia del trabajo en equipo en las organizaciones actuales*. Obtenido de Repositorio Universidad Militar Nueva Granada:  
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13939/LUZ%20YOLANDA%20OTORO%20SUAREZ%20%20TRABAJO%20FINAL.pdf?sequence=2>
- Valera, O. (2015). *La formación de equipos impulsa la productividad empresarial*. Obtenido de Esan: <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2015/08/13/formacion-equipos-impulsa-productividad-empresarial/>
- Vera, J. (2019). *Mejora de la productividad mediante la implementación de la metodología de las 5 S' en la empresa Ipsergen Huancayo en el año 2017*. Universidad continental, Huancayo. Obtenido de  
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/6961/1/IV\\_FIN\\_108\\_TE\\_Vera\\_Osores\\_2019.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/6961/1/IV_FIN_108_TE_Vera_Osores_2019.pdf)
- Vila, M. (2018). *Programa de trabajo en equipo para mejorar el clima Institucional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén*. Obtenido de Repositorio Universidad César Vallejo:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22055/vila\\_bm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22055/vila_bm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Winter, R. (2015). *Manual de Trabajo en Equipo. Tercera edición*. México DC: Ediciones Díaz de Santos.
- Yamunaque, W. (2019). *Capacidad de trabajo en equipo y su relación con la productividad de los trabajadores del Banco Azteca, huacho, año 2018*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho. Obtenido de  
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2628/TESIS%20WILMER%20JOEL%20YAMUNEQUE%20VILCHEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Yumbato, D. (2016). *Competencias del trabajo en equipo y el desempeño laboral del personal en la Ugel Tingo María*. Obtenido de Repositorio Universidad Nacional Agraria de la Selva:  
[http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1219/YLDR\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1219/YLDR_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



## Anexo 1: Cuestionario



### ESTRATEGIA 5C PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN LOS COLABORADORES DEL INSTITUTO ISA CHICLAYO EIRL, 2019

Instrucciones: Lea cada una de las afirmaciones y responda marcando con una X la alternativa que usted crea conveniente considerando las siguientes alternativas:

TA: Total Acuerdo; A: Acuerdo; I: Indiferente; D: Desacuerdo; TD: Total Desacuerdo

N°	Ítems	TA	A	I	D	TD
1	¿Considera que tiene dominio total de las tareas que se le asignan?					
2	¿Considera tener bien claras y definidas sus funciones?					
3	¿Considera que tiene los conocimientos necesarios para cumplir con sus funciones?					
4	¿Considera que impulsa a otras personas a participar en las actividades en general que se realicen en el instituto?					
5	¿Considera que su superior influye de manera positiva en usted?					
6	¿Considera que la organización le brinda el tiempo suficiente para desarrollar su trabajo?					
7	¿Considera que se adapta rápidamente a los cambios que realice la institución, a pesar de que pueda usted estar en contra de esos cambios?					
8	¿Considera sencillo el compartir con los demás en reuniones laborales y extralaborales?					
9	¿Considera que le interesa lo que les pasa a sus compañeros de trabajo?					
10	¿Considera que acepta las opiniones de todos sus compañeros?					
11	¿Considera que en la institución existe un ambiente de honestidad?					
12	¿Considera que logra escuchar adecuadamente a los demás?					
13	¿Considera que se esfuerza por entender a los demás?					
14	¿Considera que los objetivos de la institución son claros y son aceptados por todos?					

15	¿Considera que puede expresar libremente su opinión?					
16	¿Considera que su superior le da libertad para cumplir con su trabajo de la manera que usted considere mejor?					
17	¿Considera tener las capacidades suficientes para desempeñar su trabajo?					
18	¿Considera que cuando ocurre un problema, toma las mejores decisiones u opciones de solución?					
19	¿Ayuda a sus compañeros de trabajo sin ser necesario?					
20	¿Considera que aprende de los aspectos positivos de sus compañeros de trabajo?					
21	¿Considera que participa de manera activa en las actividades de la institución?					
22	¿Considera que se compromete de forma plena con las tareas que se le asignan?					
23	¿Considera estar completamente comprometido con las necesidades, objetivos y metas de la institución?					
24	¿Considera que sus ideas son tomadas en cuenta por su superior para la toma de decisiones en el instituto?					
25	¿Cuándo se necesita la participación en actividades del instituto, usted se ofrece de manera voluntaria?					
26	¿Considera que su superior le apoya cuando tiene dificultades en el instituto?					
27	¿Considera que existe apoyo por parte de sus compañeros de trabajo en las actividades?					
28	¿Considera que su superior le brinda la información y los recursos necesarios para desempeñar de manera adecuada sus funciones?					
29	¿Considera que se le notifica con un tiempo de anterioridad adecuado antes de que se realicen cambios en el instituto que puedan afectar los procesos que lleva a cabo?					
30	¿En el instituto se establecen objetivos a corto y largo plazo?					
31	¿Considera que los objetivos planteados por el instituto se están cumpliendo de manera eficiente?					
32	¿Considera que existe preocupación por parte del instituto por capacitar a los docentes para que desarrollen de manera eficiente su trabajo?					
33	¿En el instituto se realizan capacitaciones a los docentes de manera frecuente?					

## Anexo 2: Validación de Encuesta

### Anexo 2: Validación de Encuesta

#### INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Rodrig Lobos Jose
	PROFESIÓN	Estadística
	ESPECIALIDAD	Análisis de datos
	EXPERIENCIA PROFESIONAL( EN AÑOS)	3 años
	CARGO	Docente
<b>ESTRATEGIA 5C PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN LOS COLABORADORES DEL INSTITUTO ISA CHICLAYO EIRL, 2019.</b>		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	RODRIGO TÁVARA MERLY ESTEFANY CRISTINA	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Aplicar estrategia 5c para mejorar la productividad en los colaboradores del instituto Isa Chiclayo EIRL, 2019.	
	<u>ESPECÍFICOS</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnosticar la situación actual de la productividad del Instituto Isa Chiclayo EIRL.</li> <li>• Determinar la estrategia 5c para mejorar la productividad en los colaboradores del instituto Isa Chiclayo EIRL Chiclayo EIRL.</li> <li>• Validar la propuesta de estrategia 5c para mejorar la productividad en los colaboradores del instituto Isa Chiclayo EIRL.</li> </ul>	

<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 23 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
<b>I. ESTRATEGIA 5C</b>	
1. ¿Considera que tiene dominio total de las tareas que se le asignan?	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿Considera tener bien claras y definidas sus funciones?	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Considera que tiene los conocimientos necesarios para cumplir con sus funciones?	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Considera que impulsa a otras personas a participar en las actividades en general que se realicen en el instituto?	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿Considera que su superior influye de manera positiva en usted?	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿Considera que la organización le brinda el tiempo suficiente para desarrollar su trabajo?	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿Considera que se adapta rápidamente a los cambios que realice la institución, a pesar de que pueda usted estar en contra de esos cambios?	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

8. ¿Considera sencillo el compartir con los demás en reuniones laborales y extralaborales?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
9. ¿Considera que le interesa lo que les pasa a sus compañeros de trabajo?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
10. ¿Considera que acepta las opiniones de todos sus compañeros?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
11. ¿Considera que en la institución existe un ambiente de honestidad?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
12. ¿Considera que logra escuchar adecuadamente a los demás?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
13. ¿Considera que se esfuerza por entender a los demás?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
14. ¿Considera que los objetivos de la institución son claros y son aceptados por todos?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
15. ¿Considera que puede expresar libremente su opinión?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
16. ¿Considera que su superior le da libertad para cumplir con su trabajo de la manera	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

que usted considere mejor?	
17. ¿Considera tener las capacidades suficientes para desempeñar su trabajo?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
18. ¿Considera que cuando ocurre un problema, toma las mejores decisiones u opciones de solución?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
19. ¿Ayuda a sus compañeros de trabajo sin ser necesario?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
20. ¿Considera que aprende de los aspectos positivos de sus compañeros de trabajo?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
21. ¿Considera que participa de manera activa en las actividades de la institución?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>II. PRODUCTIVIDAD</b>	
22. ¿Considera que se compromete de forma plena con las tareas que se le asignan?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
23. ¿Considera estar completamente comprometido con las necesidades, objetivos y metas de la institución?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
24. ¿Considera que sus ideas son tomadas en cuenta por su superior para la toma de decisiones en el instituto?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
25. ¿Cuándo se necesita la participación en actividades	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____



del instituto, usted se ofrece de manera voluntaria?	_____
26. ¿Considera que su superior le apoya cuando tiene dificultades en el instituto?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
27. ¿Considera que existe apoyo por parte de sus compañeros de trabajo en las actividades?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
28. ¿Considera que su superior le brinda la información y los recursos necesarios para desempeñar de manera adecuada sus funciones?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
29. ¿Considera que se le notifica con un tiempo de anterioridad adecuado antes de que se realicen cambios en el instituto que puedan afectar los procesos que lleva a cabo?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
30. ¿En el instituto se establecen objetivos a corto y largo plazo?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
31. ¿Considera que los objetivos planteados por el instituto se están cumpliendo de manera eficiente?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
32. ¿Considera que existe preocupación por parte del instituto por capacitar a los docentes para que desarrollen de manera eficiente su trabajo?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____

33. ¿En el instituto se realizan capacitaciones a los docentes de manera frecuente?	TA( / ) TD( )
	SUGERENCIAS: _____
	_____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	Nº TA <u>33</u> Nº TD <u>0</u>
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	

  
\_\_\_\_\_  
JUEZ - EXPERTO



**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		<i>Carla Rega Rega</i>
<b>PROFESIÓN</b>	<i>Administración</i>	
<b>ESPECIALIDAD</b>	<i>Ug. Gestión Pública</i>	
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	<i>9 años</i>	
<b>CARGO</b>	<i>Docente</i>	
<b>ESTRATEGIA 5C PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN LOS COLABORADORES DEL INSTITUTO ISA CHICLAYO EIRL, 2019.</b>		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES</b>	RODRIGO TAVARA MERLY ESTEFANY CRISTINA	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	CUESTIONARIO	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL</b>  Aplicar estrategia 5c para mejorar la productividad en los colaboradores del instituto Isa Chiclayo EIRL, 2019.	
	<b>ESPECÍFICOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnosticar la situación actual de la productividad del Instituto Isa Chiclayo EIRL</li> <li>• Determinar la estrategia 5c para mejorar la productividad en los colaboradores del instituto Isa Chiclayo EIRL.</li> <li>• Validar la propuesta de estrategia 5c para mejorar la productividad en los colaboradores del instituto Isa Chiclayo EIRL</li> </ul>	
<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.</p>		

<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 23 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
<b>I. ESTRATEGIA 5C</b>	
1. ¿Considera que tiene dominio total de las tareas que se le asignan?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿Considera tener bien claras y definidas sus funciones?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Considera que tiene los conocimientos necesarios para cumplir con sus funciones?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Considera que impulsa a otras personas a participar en las actividades en general que se realicen en el instituto?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿Considera que su superior influye de manera positiva en usted?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿Considera que la organización le brinda el tiempo suficiente para desarrollar su trabajo?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿Considera que se adapta rápidamente a los cambios que realice la institución, a pesar de que pueda usted estar en contra de esos cambios?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____

8. ¿Considera sencillo el compartir con los demás en reuniones laborales y extralaborales?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
9. ¿Considera que le interesa lo que les pasa a sus compañeros de trabajo?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
10. ¿Considera que acepta las opiniones de todos sus compañeros?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
11. ¿Considera que en la institución existe un ambiente de honestidad?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
12. ¿Considera que logra escuchar adecuadamente a los demás?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
13. ¿Considera que se esfuerza por entender a los demás?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
14. ¿Considera que los objetivos de la institución son claros y son aceptados por todos?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
15. ¿Considera que puede expresar libremente su opinión?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
16. ¿Considera que su superior le da libertad para cumplir	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____


con su trabajo de la manera que usted considere mejor?	
17. ¿Considera tener las capacidades suficientes para desempeñar su trabajo?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
18. ¿Considera que cuando ocurre un problema, toma las mejores decisiones u opciones de solución?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
19. ¿Ayuda a sus compañeros de trabajo sin ser necesario?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
20. ¿Considera que aprende de los aspectos positivos de sus compañeros de trabajo?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
21. ¿Considera que participa de manera activa en las actividades de la institución?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>II. PRODUCTIVIDAD</b>	
22. ¿Considera que se compromete de forma plena con las tareas que se le asignan?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
23. ¿Considera estar completamente comprometido con las necesidades, objetivos y metas de la institución?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
24. ¿Considera que sus ideas son tomadas en cuenta por su superior para la toma de decisiones en el instituto?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____



<p>25. ¿Cuándo se necesita la participación en actividades del instituto, usted se ofrece de manera voluntaria?</p>	<p>TA( / )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>26. ¿Considera que su superior le apoya cuando tiene dificultades en el instituto?</p>	<p>TA( / )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>27. ¿Considera que existe apoyo por parte de sus compañeros de trabajo en las actividades?</p>	<p>TA( )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>28. ¿Considera que su superior le brinda la información y los recursos necesarios para desempeñar de manera adecuada sus funciones?</p>	<p>TA( / )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>29. ¿Considera que se le notifica con un tiempo de anterioridad adecuado antes de que se realicen cambios en el instituto que puedan afectar los procesos que lleva a cabo?</p>	<p>TA( )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>30. ¿En el instituto se establecen objetivos a corto y largo plazo?</p>	<p>TA( / )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>31. ¿Considera que los objetivos planteados por el instituto se están cumpliendo de manera eficiente?</p>	<p>TA( / )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>32. ¿Considera que existe preocupación por parte del instituto por capacitar a los docentes para que desarrollen de manera eficiente su trabajo?</p>	<p>TA( / )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>33. ¿En el instituto se realizan capacitaciones a los docentes de manera frecuente?</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
--	---

<p><b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b></p>	<p>Nº TA _____ Nº TD _____</p>
<p><b>2. COMENTARIO GENERALES</b></p>	
<p><b>3. OBSERVACIONES</b></p>	

  
 \_\_\_\_\_  
 JUEZ - EXPERTO  
 17435695.

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Juan Amkar Villanueva Calderon
	<b>PROFESIÓN</b>	Lic. Administración y Ing. de Sistemas
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Maestría en Administración de Negocios
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	06 años
	<b>CARGO</b>	Docente Tiempo parcial - Coordinador PPD
<b>ESTRATEGIA 5C PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN LOS COLABORADORES DEL INSTITUTO ISA CHICLAYO EIRL, 2019.</b>		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES</b>	RODRIGO TÁVARA MERLY ESTEFANY CRISTINA	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	CUESTIONARIO	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL</b>	
	Aplicar estrategia 5c para mejorar la productividad en los colaboradores del instituto Isa Chiclayo EIRL, 2019.	
	<b>ESPECÍFICOS</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnosticar la situación actual de la productividad del Instituto Isa Chiclayo EIRL.</li> <li>• Determinar la estrategia 5c para mejorar la productividad en los colaboradores del instituto Isa Chiclayo EIRL.</li> <li>• Validar la propuesta de estrategia 5c para mejorar la productividad en los colaboradores del instituto Isa Chiclayo EIRL.</li> </ul>	
<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.</p>		

<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 23 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
<b>I. ESTRATEGIA 5C</b>	
1. ¿Considera que tiene dominio total de las tareas que se le asignan?	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿Considera tener bien claras y definidas sus funciones?	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Considera que tiene los conocimientos necesarios para cumplir con sus funciones?	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Considera que impulsa a otras personas a participar en las actividades en general que se realicen en el instituto?	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿Considera que su superior influye de manera positiva en usted?	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿Considera que la organización le brinda el tiempo suficiente para desarrollar su trabajo?	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿Considera que se adapta rápidamente a los cambios que realice la institución, a pesar de que pueda usted estar en contra de esos cambios?	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____



8. ¿Considera sencillo el compartir con los demás en reuniones laborales y extralaborales?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
9. ¿Considera que le interesa lo que les pasa a sus compañeros de trabajo?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
10. ¿Considera que acepta las opiniones de todos sus compañeros?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
11. ¿Considera que en la institución existe un ambiente de honestidad?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
12. ¿Considera que logra escuchar adecuadamente a los demás?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
13. ¿Considera que se esfuerza por entender a los demás?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
14. ¿Considera que los objetivos de la institución son claros y son aceptados por todos?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
15. ¿Considera que puede expresar libremente su opinión?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
16. ¿Considera que su superior le da libertad para cumplir	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

con su trabajo de la manera que usted considere mejor?	
17. ¿Considera tener las capacidades suficientes para desempeñar su trabajo?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
18. ¿Considera que cuando ocurre un problema, toma las mejores decisiones u opciones de solución?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
19. ¿Ayuda a sus compañeros de trabajo sin ser necesario?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
20. ¿Considera que aprende de los aspectos positivos de sus compañeros de trabajo?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
21. ¿Considera que participa de manera activa en las actividades de la institución?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>II. PRODUCTIVIDAD</b>	
22. ¿Considera que se compromete de forma plena con las tareas que se le asignan?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
23. ¿Considera estar completamente comprometido con las necesidades, objetivos y metas de la institución?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
24. ¿Considera que sus ideas son tomadas en cuenta por su superior para la toma de decisiones en el instituto?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

<p>25. ¿Cuándo se necesita la participación en actividades del instituto, usted se ofrece de manera voluntaria?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>26. ¿Considera que su superior le apoya cuando tiene dificultades en el instituto?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>27. ¿Considera que existe apoyo por parte de sus compañeros de trabajo en las actividades?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>28. ¿Considera que su superior le brinda la información y los recursos necesarios para desempeñar de manera adecuada sus funciones?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>29. ¿Considera que se le notifica con un tiempo de anterioridad adecuado antes de que se realicen cambios en el instituto que puedan afectar los procesos que lleva a cabo?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>30. ¿En el instituto se establecen objetivos a corto y largo plazo?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>31. ¿Considera que los objetivos planteados por el instituto se están cumpliendo de manera eficiente?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>32. ¿Considera que existe preocupación por parte del instituto por capacitar a los docentes para que desarrollen de manera eficiente su trabajo?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

33. ¿En el instituto se realizan capacitaciones a los docentes de manera frecuente?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( )
	SUGERENCIAS: _____
	_____

<b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b>	Nº TA <u>32</u> Nº TD _____
<b>2. COMENTARIO GENERALES</b>	
<b>3. OBSERVACIONES</b>	

  
 JESÚS A. VILLALBA COLÓN  
 MAGISTER EN INFORMÁTICA Y DE SISTEMAS  
 REG. CIP. 137596

JUEZ - EXPERTO  
 DNI: 41400923

### Anexo 3: Carta de Solicitud para desarrollar la tesis



“Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad”

Ciudad Universitaria, septiembre del 2019

**Mg:**

**LOZADA ANGASPILCO KIOMY**

**Directora**

**ISA CHICLAYO E.I.R.L**

**Presente.** –

**Asunto:** Solicito permiso y apoyo en investigación.

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo a nombre de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales – de la Universidad Señor de Sipán, asimismo teniendo presente su alto espíritu de colaboración, le solicito gentilmente su apoyo para que nuestra estudiante del X Ciclo pueda realizar un trabajo de investigación del curso de investigación II en horarios coordinados con su despacho.

Detalle datos del alumno:

- Rodrigo Távara Merly Estefany Cristina – DNI: 77906260

Por lo que pido a Ud. Brinde las facilidades del caso a fin que nuestra alumna no tenga inconvenientes y pueda desarrollar su trabajo con normalidad.

Agradezco por anticipado la atención que brinde al presente y aprovecho la oportunidad para renovarle las muestras de mi especialidad consideración y estima.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Merly', is written over a horizontal line.

**Rodrigo Távara Merly Estefany C.**

**DNI: 77906260**

## Anexo 4: Carta de Aceptación



"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD"

Chiclayo, Noviembre del 2019

Dra. Carmen Elvira Rosas Prado  
Decana Facultad de Ciencias Empresariales  
Universidad Señor de Sipán  
Presente.-

**Asunto:** Autorización en apoyo para Informe de Investigación

El motivo de esta carta es informar la autorización del alumno (a) de la escuela profesional de Administración cursando el X ciclo, **Rodrigo Távora Merty Estefany Cristina** con DNI N° 77906260, para la realización de su Informe de Investigación "Estrategia 5C para mejorar la Productividad en los Colaboradores del Instituto Isa Chiclayo EIRL, 2019"

Sin más por el momento reciba mi cordial saludo

Atentamente;

MOLLOZADA MUDASPILCO KIOMY  
DIRECTORA

Rebo  
9/10/19

**Anexo 5: Matriz de consistencia**  
**ESTRATEGIA 5C PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN LOS COLABORADORES DEL INSTITUTO ISA**  
**CHICLAYO EIRL, 2019.**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>METODOLOGIA DE INVESTIGACIÓN</b>
<p>¿De qué manera la aplicación de la estrategia 5c mejora la productividad en los colaboradores del instituto Isa Chiclayo EIRL, 2019?</p>	<p style="text-align: center;"><b>Objetivo General</b>  Aplicar estrategia 5c para mejorar la productividad en los colaboradores del instituto Isa Chiclayo EIRL, 2019.</p> <p style="text-align: center;"><b>Objetivo Específico</b>  Diagnosticar la situación actual del Instituto Isa Chiclayo EIRL, referente a la productividad</p> <p style="text-align: center;">Determinar la estrategia 5c para mejorar la productividad en los colaboradores del instituto Isa Chiclayo EIRL.</p> <p style="text-align: center;">Validar la propuesta de estrategia 5c para mejorar la productividad en los colaboradores del instituto Isa Chiclayo EIRL</p>	<p>Si se aplica estrategia 5c entonces mejora la productividad en los colaboradores del instituto Isa EIRL Chiclayo, 2019.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Variable independiente</b>  Estrategia 5 c</p> <p style="text-align: center;"><b>Variable dependiente</b>  Productividad</p>	<p style="text-align: center;"><b>Tipo de investigación</b>  Aplicativa</p> <p style="text-align: center;"><b>Diseño de investigación</b>  Pre experimental</p>



## Anexo 6: Declaración Jurada



### DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR:

Autor

Autores

Rodrigo Távora Merly Estefany Cristina

Apellidos y nombres

77906260

DNI N°

2151810318

Código N°

Presencial

Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Informe de investigación

**DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:**

1. Soy autor o autores del proyecto y/o informe de investigación titulado "ESTRATEGIA 5C PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN LOS COLABORADORES DEL INSTITUTO ISA CHICLAYO EIRL, 2019"

La misma que presento para optar el grado de:

Licenciado en Administración

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.

Rodrigo Távora Merly Estefany Cristina

DNI:77906260





## Anexo 6: Declaración Jurada



### DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR: Autor  Autores

Rodrigo Távora Merly Estefany Cristina		
Apellidos y nombres		
77906260	2151810318	Presencial
DNI N°	Código N°	Modalidad de estudio
Administración		
Escuela académico profesional		
Ciencias Empresariales		
Facultad de la Universidad Señor de Sipán		

Ciclo X

### DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Informe de investigación

### DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto y/o informe de investigación titulado "ESTRATEGIA 5C PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN LOS COLABORADORES DEL INSTITUTO ISA CHICLAYO EIRL, 2019"

La misma que presento para optar el grado de:

Licenciado en Administración

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.

Rodrigo Távora Merly Estefany Cristina

DNI:77906260



## Anexo 7: Formato T1- CI- USS



### FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 15 de Noviembre del 2019

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente.-

El suscrito:

Rodrigo Távora Merly Estefany Cristina, con DNI 77906260

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada:

"Estrategia 5c para mejorar la Productividad en los Colaboradores del Instituto Isa Chiclayo Eirl.  
2019"

presentado y aprobado en el año 2019 como requisito para optar el título de Licenciado en Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APellidos y Nombres	Número de Documento de Identidad	Firma
Rodrigo Távora Merly Estefany Cristina	77906260	

## Anexo 8: Acta de Originalidad



### ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración - Contabilidad y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución **N°0848- FACEM- USS- 2019**, presentado por el/la Bachiller, **RODRIGO TÁVARA MERLY ESTEFANY CRISTINA**, con su tesis Titulada **ESTRATEGIA 5C PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN LOS COLABORADORES DEL INSTITUTO ISA CHICLAYO EIRL,2019.**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 23% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 09 de Marzo del 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Abraham José García Yovera', is written over a horizontal line.

Mg. Abraham José García Yovera  
DNI N° 80270538  
Escuela Académico Profesional de Administración.



## Anexo 9: Turnitin

### ESTRATEGIA 5C PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN LOS COLABORADORES DEL INSTITUTO ISA CHICLAYO EIRL, 2019

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	6%
2	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	4%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	docplayer.es Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	1%
7	www.bancanews.com Fuente de Internet	<1%
8	revistas.unilibre.edu.co Fuente de Internet	<1%

## Anexo 10: Análisis de Confiabilidad

\*Resultado4 [Documento4] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Edición Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidad

Resultado

- Log
- Análisis de fiabilidad
  - Título
  - Notas
  - Escala: TODAS LAS VARIAB...
    - Título
    - Resumen del procesa...
    - Estadísticos de fiabili...

```
RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00
005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00
011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00
017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022 VAR00
023 VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027
VAR00028 VAR00029 VAR00030 VAR00031 VAR00032
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

**Análisis de fiabilidad**

**Escala: TODAS LAS VARIABLES**

**Resumen del procesamiento de los casos**

		N	%
Casos	Válidos	5	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	5	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,895	32



## Anexo 11: Resolución



UNIVERSIDAD  
SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 0848-FACEM-USS-2019

Chiclayo, 15 de julio de 2019

### VISTO:

El oficio N° 0589-2019/FACEM-DA-USS de fecha 15/07/2019, presentado por la Directora de la Escuela Académico Profesional de Administración y el proveído de la Decana de la FACEM de fecha 17/07/2019, sobre aprobación de proyecto de tesis, y;

### CONSIDERANDO:

Que, la investigación constituye una función esencial y obligatoria de la Facultad de Ciencias Empresariales de la USS; ya que a través de la producción del conocimiento se desarrollan propuestas de solución a las necesidades de la sociedad; con especial énfasis en la realidad nacional.

Que, el trabajo de investigación: tesis, es un estudio que debe denotar rigurosidad metodológica, originalidad, relevancia social, utilidad teórica y/o práctica en el ámbito empresarial.

Que, según el artículo 29° del Reglamento de Grados y Títulos Específico de la FACEM, una vez aprobado el título del trabajo de investigación: Tesis, por parte del comité de Investigación de la escuela profesional; éste será registrado en el catálogo virtual de trabajos de investigación de la Facultad, a cargo del coordinadora de investigación de la escuela profesional de la Facultad de Ciencias Empresariales.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

### SE RESUELVE

**ARTÍCULO ÚNICO: APROBAR**, los proyecto de tesis de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración, modalidad presencial, del semestre académico 2019-I, a cargo de la docente Mg. Caria Angélica Reyes Reyes, según cuadro adjunto

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC  
*[Firma]*  
Dra. Carmen Ethelga Rosas Prado  
Decana  
Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN  
*[Firma]*  
Mg. Sandra Miry Guarnizo  
Secretaría Académica  
Facultad de Ciencias Empresariales

### ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

### CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

Cc.: Escuela., archivo

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 0848-FACEM-USS-2019

N°	NOMBRE DEL AUTOR	TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	LINEA DE INVESTIGACIÓN
1	CHÁVEZ VASQUEZ LUSBELLA	EL EMPOWERMENT COMO HERRAMIENTA ADMINISTRATIVA PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TRANSPORTES CHICLAYO S.A. - 2019.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2	CIENFUEGOS BUSTAMANTE KELVIN JOSSEP	MARKETING EXPERIENCIAL PARA LA FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES EN LA POLLERÍA TAVANI CHICKEN S.R.L., CHICLAYO - 2019.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3	GONZALES ANCAJIMA MILAGROS VIVIANA	ESTRATEGIAS DE LIDERAZGO DEMOCRATICO PARA MEJORAR EL TRABAJO EN EQUIPO EN EL COLEGIO MILITAR ELIAS AGUIRRE CHICLAYO - 2019.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4	GONZALES CORNEJO GERSON EDUARDO	PLAN DE NEGOCIO DE UNA POLLERIA TEMATICA PARA ATENDER LA DEMANDA DEL DISTRITO DE MONSEFU -2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5	HERRERA HUAMAN JHEISSON JAIME	MARKETING EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA FIDELIZACION DE LOS CLIENTES DEL HOTEL COSTA NORTE S.R.L. CHICLAYO - 2019.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6	HUAMAN COTRINA BETZA MARELI	ESTRATEGIAS DE LIDERAZGO EMPRESARIAL PARA MEJORAR LA EFICIENCIA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE - 2019.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
7	MECHAN TULLUME CARMEN ROSA	ESTRATEGIAS DE COMPETITIVIDAD PARA FIDELIZAR A LOS CLIENTES DEL CONSORCIO ESADE SAC CHICLAYO-2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
8	NUÑEZ HORNA CINTIA ANAHR	PLAN DE MARKETING PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA RED DE DISTRIBUCIÓN GALVEZ S.A.C - CHICLAYO - 2019.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
9	OCAÑA VARGAS SARA ROSALINA	LA ROTACIÓN DEL PERSONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL COLABORADOR ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL - CHICLAYO 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
10	PERALTA JARA JHINA MABEL	ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA LOGRAR EL EMPOWERMENT DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE-2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

**ADMISIÓN E INFORMES**  
074 481610 - 074 481632  
**CAMPUS USS**  
Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú  
[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 0848-FACEM-USS-2019**

N°	NOMBRE DEL AUTOR	TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
11	PERICHE SANTISTEBAN MILTON ALEX	ESTRATEGIA DE MARKETING PARA LOGRAR EL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA PORTAFOLIO ESTUDIO CONTABLE CHICLAYO - 2019.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
12	RAMIREZ PRIETO LESLY FABIOLA	PLAN DE CAPACITACIÓN DE TALENTO HUMANO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL, CHICLAYO - 2019.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
13	REUPO VALDERRAMA DAVID HUMBERTO	ENGAGEMENT LABORAL PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISTICO OLANO S.A. - OLTURSA, CHICLAYO 2019.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
14	RODRIGO TAVARA MERLY ESTEFANY CRISTINA	ESTRATEGIA SC PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN LOS COLABORADORES DEL INSTITUTO ISA CHICLAYO EIRL - 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
15	ROJAS RETETE DENILSON	HABILIDADES BLANDAS Y SU INFLUENCIA EN EL MANEJO DE CONFLICTOS DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TOURS ANGEL DIVINO SAC - CHICLAYO 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
16	RIJEL RUIZ YENY ISELA	PERFIL DE COMPETENCIA PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
17	TORRES UCEDA DIANA LUCIA	EMPOWERMENT COMO ESTRATEGIA PARA LOGRAR EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LA GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN LAMBAYEQUE - 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
18	YGNACIO FIGUEROA ALDELVER	PROCESO DE ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN PARA LA SOLUCION DE CONFLICTOS LABORALES EN LA EMPRESA PROCESADORA Y COMERCIALIZADORA DELGADO S.A.C. JOSE LEONARDO ORTIZ - 2019.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

**ADMISIÓN E INFORMES**  
074 481610 - 074 481632  
**CAMPUS USS**  
Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú  
[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

## Anexo 12: Evidencias

### Estrategia 5C

Alba (2015) indica que las 5c determinan todos los factores que entran en juego en un buen trabajo en equipo, teniéndolas siempre muy en cuenta y poniéndolas en práctica.



#### Ventajas del trabajo en equipo

Según Jacques y Jacques (2017): “Un grupo de personas, trabajando de forma estructurada, alcanza lo que se denomina sinergia. indican que el trabajo en equipo tiene muchas ventajas entre ellas está las siguientes:

**Más Motivación:** Los equipos satisfacen necesidades de rango superior. Los miembros de un equipo de trabajo tienen la oportunidad de aplicar conocimientos y competencias.

**Mayor Compromiso.** Participar en el análisis y toma de decisiones compromete con las metas del equipo y los objetivos organizacionales.

**Más ideas:** El efecto sinérgico que se produce cuando las personas trabajan juntas tiene como resultado la producción de un mayor número de ideas, que cuando una persona trabaja en solitario.

**Mejora la comunicación.** Compartir ideas y puntos de vista con otros, en un entorno que estimula la comunicación abierta y positiva; contribuyendo a mejorar el funcionamiento de la organización.

**Mejores resultados.** Cuando las personas trabajan en equipo, los resultados son mejores.



### Estrategia 5C del Trabajo en Equipo

**Complementariedad.** Un equipo debe conformarse de diferentes personas que ocupen y desempeñen roles diferentes útiles y necesarios para la empresa, estos



profesionales deben complementarse a la perfección para que el equipo esté siempre equilibrado

**Coordinación.** Para que la coordinación sea óptima, el punto de partida es la adopción a una planificación adecuada, teniendo en cuenta que exista el liderazgo idóneo.



**Comunicación.** No se puede trabajar con otros sin mantener una saludable y transparente comunicación entre todos por medio de la asertividad, se deben también definir las vías de comunicación para que todo fluya honestamente.



**Confianza.** Cada miembro del equipo confía en el buen hacer del resto de sus compañeros (as) y en la consecución del objetivo a lograr.



**El compromiso** es la C que ancla al equipo, es el valor que hace aceptar los objetivos, y es la motivación para adoptar una actitud de esfuerzo y trabajo con el equipo.



**TRABAJAR EN EQUIPO  
DIVIDE EL TRABAJO Y  
MULTIPLICA LOS  
RESULTADOS**

## **TALLERES ESTRATEGIA 5C**



**Estudiante:** Rodrigo Távara  
Merly

**Carrera:** Administración

**Universidad:** "Señor de  
Sipán"



## INVITACIÓN

Es grato dirigirme a Usted para expresarle mi cordial saludo, así mismo manifestarle que se estará realizando talleres de Estrategia 5c del trabajo en equipo, el día 02 y 03 de Noviembre, en el auditorio del Instituto Isa Chiclayo a horas 4:00 pm. No faltar!

### Aplicación de pre test en Instituto Isa Chiclayo



Figura. Aplicación de pre test en el Instituto Isa Chiclayo  
Fuente: elaboración propia.

### Aplicación de pre test en el Instituto Isa Chiclayo



Figura. Aplicación de pre test en el Instituto Isa Chiclayo  
Fuente: elaboración propia.

### Aplicación de propuesta

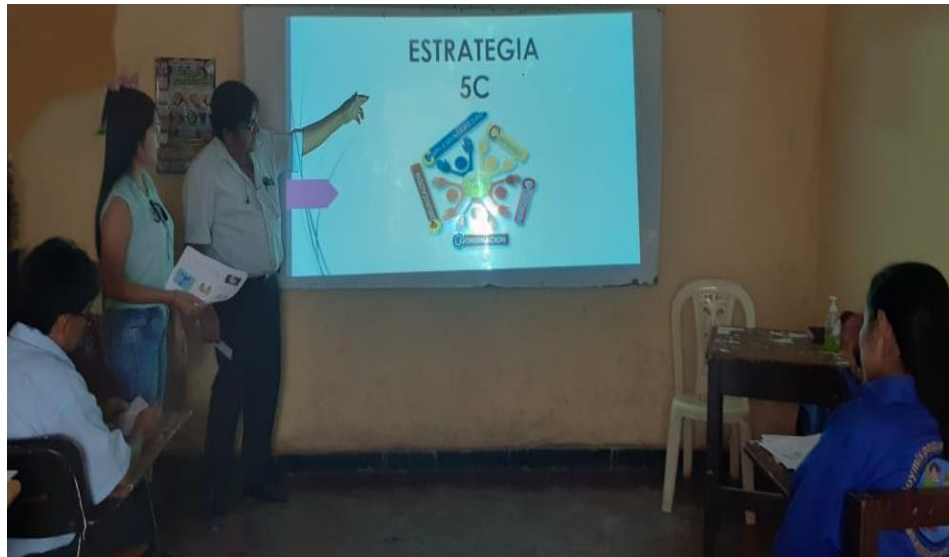


Figura. Aplicación de propuesta.  
Fuente: elaboración propia.

### Aplicación de propuesta



Figura. Aplicación de propuesta.  
Fuente: elaboración propia.

### Aplicación de propuesta



Figura. Aplicación de propuesta.  
Fuente: elaboración propia.

### Aplicación de propuesta



Figura. Aplicación de propuesta.  
Fuente: elaboración propia.



### Aplicación de propuesta



Figura. Aplicación de propuesta.  
Fuente: elaboración propia.

### Aplicación de propuesta



Figura. Aplicación de propuesta.  
Fuente: elaboración propia.



### Aplicación de pos test en el Instituto Isa Chiclayo



Figura. Aplicación de pos test en el Instituto Isa Chiclayo  
Fuente: elaboración propia.

### Aplicación de pos test en el Instituto Isa Chiclayo



Figura. Aplicación de pos test en el Instituto Isa Chiclayo  
Fuente: elaboración propia.