



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**IMPORTANCIA DEL FEEDBACK PARA MEJORAR EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA
EMPRESA CONSTRUCTORA INVERSIONES DFER EIRL EN
PICHANAKI, 2022.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN.**

AUTORA

FERNANDEZ MEZA, MARILUZ

ORCID: 0000-0001-9839-1211

ASESOR

CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

CHIMBOTE – PERÚ

2022

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Fernandez Meza, Mariluz

Orcid: 0000-0001-9839-1211

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Ayacucho, Perú.

ASESOR

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
e Ingeniería, Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú.

JURADO

Canchari Quispe, Alicia

Orcid: 0000-0001-6176-191x Rosillo de

Purizaca Maria Del Carmen Orcid:

0000-0003-2177-5676

Limo Vásquez, Miguel Angel

Orcid: 0000-0002-7575-3571

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Canchari Quispe, Alicia (Presidenta)

Orcid: 0000-0001-6176-191x

Presidenta

Rosillo de Purizaca Maria del Carmen

Orcid: 0000-0003-2177-5676

Miembro

Limo Vásquez, Miguel Angel

Orcid: 0000-0002-7575-3571

Miembro

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Asesor

AGRADECIMIENTO

A mis docentes, de manera especial al Dr. Centurión Medina, Reinerio Zacarías, agradezco su paciencia y sobre todo la dedicación al impartir sus clases, con la finalidad de concluir la presente investigación de la mejor manera posible, así mismo mi agradecimiento a esta casa de estudios superiores, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote que forma a profesionales competitivos para un entorno laboral cada vez más exigente.

DEDICATORIA

En primer lugar, a Dios a mis padres por ser ellos siempre la razón fundamental e inspiración para salir adelante, por sus consejos, sus valores y por la motivación constante que me han permitido ser una persona de bien; por haberme enseñado que incluso la tarea más grande se puede lograr si se hace paso a paso con mucha dedicación y perseverancia.

CONTENIDO

1. Caratula	i
2. Equipo de trabajo	ii
3. Hoja de firma del jurado y asesor.....	iii
4. Hoja de agradecimiento y dedicatoria	iv
5. Índice de contenido... ..	vi
6. Índice de tablas y figuras.....	viii
7. Resumen y Abstract	x
I. Introducción	1
II. Revisión de literatura	6
2.1. Antecedentes	6
2.2. Bases Teóricas.....	15
III. Hipótesis	26
IV Metodología	27
4.1. Diseño de la investigación.....	27
4.2. Población y muestra	28
4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores.....	29
4.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	32
4.5. Plan de análisis	33
4.6. Matriz de consistencia	34
4.7. Principios éticos	35
V. Resultados.....	37
5.1. Resultados	37
5.2. Análisis de resultado	42
5.3. Plan de mejora.....	47
VI. Conclusiones	63
VII. Recomendaciones	65
Referencias bibliográficas.....	66
Anexos.....	70
Anexo 1: Cronograma de actividades.....	70
Anexo 2: Presupuesto.....	71
Anexo 3: Instrumento de recolección de datos.....	72

Anexo 4: Carta de los expertos...	74
Anexo 5: Consentimiento informado...	89
Anexo 6: Prueba de confiabilidad del instrumento (Alfa de Cronbach).....	93
Anexo 7: Figuras...	94
Anexo 8: Resultado de validación Turniting.....	101

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Características de la importancia del feedback positivo para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa constructora Dfer EIRL en el Distrito de Pichanaki, 2022.....	35
Tabla 2: Características de la importancia del feedback negativo para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa constructora Dfer EIRL en el Distrito de Pichanaki, 2022.....	36
Tabla 3: Características del nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa constructora inversiones Dfer E.I.R.L. Distrito de Pichanaki, 2022	38
Tabla 4: Elaboración de un plan de implementación de feedback para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa constructora inversiones Dfer EIRL en el Distrito de Pichanaki, 2022.....	38

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1: Respaldo en el aporte de ideas	92
Figura 2: Mensaje claro sobre roles y responsabilidades	92
Figura 3: Seguimiento de desempeño. Fuente.....	93
Figura 4: Uso de herramientas de Feedback para lograr objetivos	93
Figura 5: Aprobación de colaboradores hacia sus jefes.....	94
Figura 6: Conflicto de ideas	94
Figura 7: Metas alcanzables planteadas por la organización	95
Figura 8: Orientación hacia el logro de las metas y responsabilidades.....	95
Figura 9: Fidelizados de los trabajadores con la empresa	96
Figura 10: Los colaboradores no cumplen las metas trazadas por la empresa	96
Figura 11: Reconocimiento del desempeño laboral	97
Figura 12: Participación proactiva	97
Figura 13: Trabajo bajo presión	98
Figura 14: Evaluación del desempeño de los trabajadores	98

RESUMEN

El presente trabajo de investigación lleva como título “Importancia del feedback para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa constructora inversiones Dfer E.I.R.L, en Pichanaki, 2022”. Por otro lado, esta investigación fue de enfoque descriptivo y el objetivo general fue determinar la importancia del Feedback para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa constructora Dfer E.I.R.L, en Pichanaki, 2022. Así mismo, la población estuvo conformada por 08 trabajadores de la empresa constructora y los resultados fueron tabulados, graficados en Excel y los datos fueron expresados en porcentajes; estas fueron obtenidas de las encuestas aplicadas sobre las dos variables trabajadas como son el feedback y el desempeño laboral. Por otro lado, con los resultados obtenidos se determinaron la importancia del Feedback para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Constructora Dfer E.I.R.L, 2022. Se encontraron que el 62% de los trabajadores no brindan importancia debida a las herramientas aplicadas de feedback por los jefes para el logro de los objetivos, asimismo, se observó que un 12% de trabajadores mencionan que brindan importancia a las herramientas aplicadas del feedback por los jefes para el logro de los objetivos en la empresa y un 12% desconoce sobre las herramientas de feedback brindadas por los jefes y un 12 % está totalmente de acuerdo con el uso de las herramientas de feedback en la organización y que estas contribuyen al logro de los objetivos dentro de la empresa. Finalmente, se concluye que la empresa Constructora Dfer E.I.R.L; debe implementar herramientas de retroalimentación o feedback para contribuir al logro de los objetivos de la empresa.

Palabras clave: *Desempeño laboral - Factores del desempeño - Feedback*

ABSTRACT

The present research work is entitled "Importance of feedback to improve the labor performance of Workers in the construction company Dfer E.I.R.L, in Pichanaki, 2022". On the other hand, this research had a descriptive approach and the general objective was to determine the importance of Feedback to improve the work performance of the workers of the construction company Dfer E.I.R.L, in Pichanaki, 2022. Likewise, the population consisted of 08 workers of the construction company and the results were tabulated, graphed in Excel and the data were expressed in percentages; These were obtained from the surveys applied to the two variables worked on, such as feedback and job performance. With the results obtained, the importance of Feedback was determined to improve the work performance of the workers of the Construction company Dfer E.I.R.L, 2022. It was found that 62% of the workers do not give importance due to the feedback tools applied by the bosses to the achievement of the objectives, likewise, it was observed that 12% of workers mention that they give importance to the feedback tools applied by the bosses to achieve the objectives in the company and 12% do not know about the feedback tools provided by bosses and 12% fully agree with the use of feedback tools in the organization and that they contribute to the achievement of objectives within the company. It is concluded that the construction company Dfer E.I.R.L; You must implement feedback or feedback tools to contribute to the achievement of the company's objectives.

Keywords: *Work performance _ Performance fact- Feedback*

I.- INTRODUCCIÓN

En la actualidad el feedback es una herramienta que añade estrategias importantes a la formación y aprendizaje de las organizaciones obteniendo una efectividad comunicativa, resultados óptimos con un personal motivado, comprometido y enfocado al logro de los objetivos organizacionales.

Departamento de Oviedo país de España, se realizaron estudios de retroalimentación o Feedback en el ámbito laboral con el único fin de investigar las herramientas del Feedback Positivo y Feedback Negativo a nivel de organizaciones, supervisores, trabajadores, colaboradores, roles y responsabilidades, el marco de muestra está constituido en su total de 775 trabajadores en lo que se concluye que la herramienta del feedback en las empresas va generar cambios significativos de satisfacción en el ámbito laboral y comunicación por los trabajadores. Así mismo hoy alrededor del 40% de las empresas a nivel mundial ya han reemplazado totalmente las revisiones anuales por sesiones informales frecuentes de feedback entre jefes y colaboradores, mientras que el 70% de las compañías multinacionales se están moviendo progresivamente hacia ese modelo según García y Ovejero (2006).

En nuestro país las actividades organizacionales están en desarrollo constante, ya que en la actualidad, uno de cada cuatro personas pertenecen a la generación millennial que representan más de la mitad de la fuerza laboral nacional y se proyecta que en los próximos 10 años ocupen dos de cada tres empleos en el Perú, por esta razón es importante considerar que las tendencias de evaluación de desempeño han cambiado y cambiarán según la mentalidad de esta generación, que valora mucho la innovación, la evaluación por objetivos, logrando alcanzar mejores resultados aplicando herramientas de feedback o retroalimentación.

En Pichanaki, se realizó la investigación en la empresa constructora inversiones Dfer E.I.R.L se encontró diversas problemáticas relacionadas al desempeño laboral, los trabajadores refieren que la empresa no reconoce su labor y no son orientados de manera adecuada al logro de los objetivos. Asimismo, existe mala retroalimentación o feedback sobre los roles y responsabilidades, no existe motivación para que puedan realizar sus labores con entusiasmo y esmero. Por otro lado, se han incrementado la rotación de personal siendo el motivo principal las severas llamadas de atención por parte del jefe de obras, generando costos adicionales en las nuevas contrataciones de personal, reflejando la falta de fidelización de trabajadores con la empresa; afectando así la continuidad y desarrollo de la empresa. Es por ello la importancia de implementar el Feedback como herramienta para ayudar a minimizar errores, reconocer las fortalezas y puntos de mejora para lograr un buen desempeño laboral dentro de la empresa.

Como enunciado del problema general se planteó: ¿Cuál es la importancia del Feedback para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa constructora inversiones Dfer E.I.R.L en Pichanaki, 2022? Para dar respuesta a la problemática se planteó como objetivo general determinar la importancia del Feedback para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa constructora inversiones Dfer E.I.R.L 2022, para lograr cumplir con el objetivo principal se han planteado los siguientes objetivos específicos. Identificar la importancia del feedback positivo para mejorar desempeño laboral de los trabajadores de la empresa constructora inversiones Dfer E.I.R.L, 2022. Definir la importancia del feedback negativo para mejorar desempeño laboral de los trabajadores de la empresa constructora inversiones Dfer E.I.R.L, 2022. Analizar las características del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa constructora inversiones Dfer E.I.R.L, 2022. Elaborar un plan de implementación de feedback para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores en la

empresa constructora inversiones Dfer EIRL en el distrito de Pichanaki,2022.

La siguiente investigación se justificó de manera teórica y nos permitió conceptualizar teorías básicas de la retroalimentación o feedback de algunos investigadores y con ello su importancia en la mejora del desempeño laboral de los trabajadores, evaluar situaciones que ocurren dentro y fuera de la organización para poder brindar una serie de herramientas de retroalimentación, se contrasto conceptos de diferentes autores para una mejor ejecución. Por otro lado, la importancia de la búsqueda es a razón del porqué del desempeño deficiente de los colaboradores de la constructora inversiones Dfer E.I.R.L, 2022. Asimismo, se identificó los puntos de mejora en el ámbito laboral para prevenir y mejorar el desempeño de los colaboradores ya que en la actualidad se evalúa en todas las organizaciones.

Para lograr un buen rendimiento laboral de los trabajadores se deben tener en cuenta una serie de consideraciones como, la comunicación efectiva, motivación personal grupal y un buen clima laboral. Hoy en día, existen múltiples herramientas para lograr obtener mejoras en las deficiencias de los trabajadores en las empresas, quiere decir, implementado la retroalimentación o la herramienta del feedback que nos ayudara a obtener un mejor desempeño del colaborador. Así mismo, la constructora Dfer E.I.R.L va a implementar herramientas del feedback, de manera posterior para lograr los resultados deseados dentro de la empresa constructora, contando así con personal capacitado, comprometido y muy motivado a lograr los objetivos planteados.

Con respecto a la metodología de esta investigación fue de diseño no experimental, los resultados obtenidos a través de herramientas informativas no fueron manipulados para la investigación de la importancia del feedback para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa constructora Inversiones Dfer E.I.R.L en Pichanaki, 2022.

Asimismo, la presente investigación fue de estudio transversal, debido a que se recolecto información de diferentes autores en un tiempo determinado que tuvo inicio y fin obteniendo resultados de varias personas mediante técnicas que fueron encuestas y el instrumento que se utilizo fue un cuestionario de 14 preguntas aplicadas a la muestra poblacional que está conformada por 08 trabajadores en la empresa constructora inversiones Dfer E.I.R.L. Finalmente la investigación fue de nivel descriptivo dado que describieron las características fundamentales sobre la importancia del feedback para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa constructora inversiones Dfer E.I.R.L en Pichanaki, 2022.

Respecto a los resultados que se han encontrado, que los trabajadores no son orientados de forma adecuada sobre las metas y objetivos que persigue la empresa, no tienen claro sus roles, responsabilidades. Asimismo, es de suma importancia que entodas las organizaciones por más pequeñas que estas sean, las responsabilidades de los colaboradores deben ser claras y precisas a la cual cada trabajador debe dar respuesta de acuerdo a la función que ocupa, se identificó también que los encargados del área en la empresa inversiones Dfer E.I.R.L no realizan retroalimentación o feedback, esto indica que no están orientados para guiar a los colaboradores de la empresa que se encuentran en constante desconocimiento sobre sus roles y responsabilidades. Por otro lado, sobre su rendimiento y como mejorar su desempeño para lograr mejores resultados dentro de la organización, tambiénse determinó que el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa constructora Dfer E.I.R.L que el 50% de colaboradores no cumplen su labor con empeño y responsabilidad a razón que la empresa no reconoce su labor como colaboradores generando que los trabajadoresno se sientan motivados y sobre todo comprometidos con la empresa; de esa manera generar un buen ambiente, clima laboral, satisfacción, motivación y compromiso con su labor.

Finalmente, se concluyó respecto a la evaluación del desempeño laboral que un 37% de colaboradores cree que su desempeño laboral no debe ser evaluado en la empresa inversiones Dfer E.I.R.L.

Después de haber recopilado la información necesaria en la investigación, se realizó un análisis minucioso sobre los aspectos y puntos de mejora elaborando un plan con estrategias, utilizando como herramienta el feedback para su aplicación en la empresa constructora Dfer E.I.R.L. y mejorar el desempeño laboral de los trabajadores.

II. REVISION DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1 Antecedentes Internacionales.

Veliz (2017) en su tesis *“Feedback positivo para el mejoramiento del coaching y liderazgo, 2016”*. Estudio para lograr el grado de Licenciada en Psicología Industrial de la Universidad Rafael Landívar de Guatemala. El objetivo general fue identificar los elementos de la retroalimentación para mejorar el programa de entrenamiento y liderazgo en la planta productora. Las teorías empleadas en la investigación fueron la de Zeus y Skiffington. El método empleado es de diseño correlacional, así mismo para su fiabilidad se utilizaron tablas y graficas de barras, respecto a la población estuvo constituido por 62 persona entre ellas jefes y supervisores, la muestra es la misma. Por lo tanto, como conclusión se determinó que la retroalimentación es un auxiliar efectivo del aprendizaje en los alumnos.

Mendoza (2019) en su tesis *“Análisis del proceso administrativo y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa Vinsotel S. A. Soluciones Acuícolas, cantón Santa Elena, 2017”*. En Ecuador tuvo como objetivo el análisis del proceso administrativo de una empresa y de cómo esta influye en el desempeño laboral de sus trabajadores. Es un estudio de tipo explorativa y descriptiva correlacional, con diseño no experimental. utilizó el método inductivo, deductivo y analítico. utilizó 3 tipos de técnicas como los son la encuesta, la observación y entrevista. Contó con una población de 724 individuos y una muestra de 201 individuos entre trabajadores y clientes. Concluyó que se encontró fallas en el proceso de administración y que el desempeño laboral es deficiente en algunas áreas de dicha empresa; y que los trabajadores no tienen muy

claros sus funciones, ya que no existe un manual de funciones; además de que este personal está desmotivado y no tiene un adecuado compromiso con la empresa.

Oblitas (2017), en su investigación de la Universidad Mayor de San Andrés, Bolivia, de título “*Situación actual del desempeño laboral en una empresa constructora caso Pertinax SRL. 2016*”. En ella se plantea la problemática de un nivel de desempeño no adecuado con respecto al cumplimiento de los objetivos de la empresa, también existían problemas como falta de políticas de normas para los trabajadores en el dominio de sus labores, falta de trabajo en equipo, falta de comunicación y baja producción laboral. Su objetivo principal fue describir la situación actual del desempeño laboral de la Empresa Constructora Pertinax S.R.L. La metodología empleada fue de enfoque mixto (cualitativo-cuantitativo), fue una investigación de diseño no experimental, de tipo descriptivo. La población estuvo conformada por 41 empleados de la empresa constructora Pertinax SRL. donde los empleados presentaron características muy similares para que estén considerados dentro del estudio. En el resultado principal del cuestionario con puntajes de calificación de 1 a 10 que se evaluó a los empleados, se determinó que cumplen un desempeño laboral aceptable con un puntaje de 5,73, considerado como bueno, este resultado se contrastó con las entrevistas que se hicieron a los empleados de la empresa Pertinax SRL. La conclusión general fue que se evidenció las competencias de cada empleado y sus responsabilidades no era lo suficientemente eficiente para el cumplimiento de las metas de la empresa. Asimismo, el trabajo de investigación demostró que los trabajadores 11 no se esforzaban lo necesario para cumplir con la visión de la empresa, y que sus actividades laborales eran medianamente eficientes.

Sarmiento (2017) en su tesis *“Relación entre la Gestión del Talento Humano y el desempeño laboral del área central de la Universidad Central del Ecuador, 2016”*. Tuvo como objetivo identificar la relación entre gestión del talento humano y su desempeño laboral de los colaboradores del área central de la universidad. Es una investigación descriptiva, utilizó la técnica de la encuesta y un cuestionario como instrumento. Con una población de 602 colaboradores y una muestra de 235 colaboradores. Concluyó que la relación entre la forma de gestionar el talento humano y los datos obtenidos del desempeño, dieron como resultado que la gestión del talento humano tiene una mayor incidencia en el desempeño de los colaboradores, pues ante una evaluación se sienten amenazados y muestran desconfianza en el desempeño de sus labores y actuar dentro de la empresa; aunque la mayoría de los evaluadores creen que la evaluación realizada a los trabajadores fue beneficiosa, para la mejora del desempeño de los colaboradores.

Zans (2018) para optar al título de Máster en Gerencia Empresarial de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua; elaboró una tesis que lleva por título: *“Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016”*, con el propósito de describir el clima organizacional, identificar el desempeño laboral existente, y evaluar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de dicha población. Su hipótesis planteaba que su primera variable de estudio incidía positivamente en la segunda. Por tanto, para poder contrastar ello, el desarrollo de su investigación tomó en cuenta el enfoque cuantitativo con elementos cualitativos de tipo descriptivo – explicativo, aplicado en una muestra de 59 trabajadores y funcionarios, dado que su universo estaba constituido por un total de 88. Al final de la investigación su hipótesis fue

aceptada, pues en base a los resultados obtenidos, se concluyó que, el mejoramiento del clima organizacional incide de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la facultad.

2.1.2. Antecedentes Nacionales.

García (2018) en su estudio de investigación “*La relación del feedback con el desempeño laboral en la empresa de transportes virgen purísima - Chiclayo 2018.*” Su investigación fue de tipo descriptivo-correlacional no experimental. Tuvo como objetivo determinar que tiene una relación entre el desempeño laboral y el feedback en la organización de trasportes (Virgen Purísima). Por otro lado, se cuenta con el informe estadístico de un total de 72 colaboradores y se obtuvieron como resultado en el software Excel el cual se expresa en porcentajes numéricos con intervalos de 5 categorías de evaluación de desempeño de calidad en los trabajadores. Así mismo, los análisis nos muestran resultados iniciando desde el primero objetivo específico que es determinar aquellos factores que influirán en el desempeño dentro de la empresa. Según su Matriz Operacional se observa que hay influencia aproximadamente alta de un porcentaje 95%.

Gallardo (2018) en su estudio de investigación “*El feedback y su relación con la efectividad de la comunicación organizacional en la empresa Constructora e Inversiones Panta & Samillan EIRL, Piura – 2018.*” Esta investigación tuvo como objetivo principal dar a conocer el nexos importante entre el feedback y comunicación de la organización tomando como ejemplo a la Constructora e Inversiones Panta & Samillan E.I.R.L. El presente trabajo fue planteado en un ensayo de tipo correlacional, trasversal mediante diseños no experimentales, ya que no hubo manipulación constante. Por otro lado, las herramientas para adjuntar datos fueron a través de encuestas a los trabajadores y entrevistas para tres o cuatro miembros de la empresa, lo cual pertenecen al cargo directivo de la empresa antes mencionada y se empleara observaciones que

darán a conocer el estado actual de la empresa. La muestra poblacional estudiada está conformada por trabajadores y jefes inmediatos de dirección general de la Constructora y no fue considerada la muestra por contar con una población limitada, por ende, se considerará al conjunto total de trabajadores de la empresa. Por conclusión nos da la relación existente del Feedback y comunicación de la organización, sin embargo, la empresa presenta variables limitadas en un estado actual preocupante, por tal motivo se resalta la importancia de la comunicación eficiente entre trabajadores y jefes inmediatos a través del uso de la herramienta Feedback de manera permanente.

Abad y Duque (2021) en su investigación “*El feedback y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Service Jackson SRL – Piura, 2021*”. El enunciado del problema fue: ¿De qué manera se relaciona el feedback en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Service Jackson SRL – Piura, 2021? y siendo la hipótesis: El feedback se relaciona significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Service Jackson SRL – Piura, 2021. La población de estudio estuvo conformada por 50 trabajadores de la empresa Service Jackson SRL de acuerdo con sus registros proporcionados por el departamento encargado de la empresa. El diseño de investigación no experimental-transversal descriptivo correlacional. Para la recolección de datos se utilizó como técnica de estudio la encuesta y como instrumentos de recolección de datos el cuestionario, la información obtenida se trabajó en el programa de procesamiento de datos Excel y para la contrastación de la hipótesis se utilizó el programa estadístico SPSS V25. Concluye que el proceso de Feedback laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Service Jackson SRL – Piura, 2021; donde se corrobora la hipótesis planteada con la prueba estadística Rho de

Spearman, obteniendo un valor igual a 0.935, concluyendo que si la empresa mejora los procesos para retroalimentar a su personal este mejorara el desempeño laboral de estos.

Pila y Laura (2018) en su estudio de investigación “*Implementación de técnicas Feedback y Feedforward para elevar nivel de reportabilidad de incidentes en la empresa Zetramsa S.A.C. Arequipa 2018*”. Esta investigación tiene como objetivo implementar medidas de inspección que ayudaran a elevar el reporte total de incidentes utilizando las diferentes herramientas del Feedback, lo cual estas herramientas se aplicaran de manera total a los 16 trabajadores masculinos que se encuentran en un intervalo entre 20 y 60 años que trabajan en la organización Transportes Zetramsa S.A.C en el departamento de Arequipa. Este trabajo de investigación cuenta con un enfoque mixto explicativo; para un resultado inicial se ha requerido una serie de preguntas o cuestionarios de Likert complementadas con tablas dinámicas, del mismo modo se va a determinar el resultado de reportes de la organización. Por otro lado, se han utilizado software estadístico de SPSS para determinar los coeficientes de Cronbach que nos indicaron los porcentajes reales de la serie de preguntas de Likert, logrando obtener un porcentaje 81% de confiabilidad. Dicho examen inicial se obtuvieron resultados de baja reportabilidad, luego de la implementación de las herramientas del feedback en el último bimestre los resultados fueron mejorando favorablemente alcanzando un promedio de 3 a 4 reportes diarios.

Lorelei (2018) en su investigación “*Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Carhuaz, 2018*”; pretendió determinar los factores del desempeño laboral de los colaboradores en el Departamento de Transporte, Tránsito y Vialidad de la Municipalidad Provincial de Carhuaz, 2018. Respecto a la metodología se utilizó un estudio de tipo descriptiva, el diseño fue no experimental de corte transversal. La población estuvo constituida por 4 colaboradores del Departamento de Transporte de la Municipalidad. Se utilizó la técnica de la

encuesta y, la herramienta el cuestionario. En relación a los resultados esperados se obtuvo que el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Carhuaz es buena en el Departamento de Transporte, Tránsito y Vialidad, puesto que los trabajadores, desempeñan sus funciones de manera adecuada y responsable.

Rojas (2019) tiene la presente investigación titulada *“La gestión del talento humano y el desempeño laboral en la empresa Cencosud Retail S.A., Ate 2019”*, tiene como objetivo general analizar la relación entre la gestión del talento humano con el desempeño laboral en la empresa Cencosud Retail S.A., Ate 2019. La investigación es de tipo aplicada, de diseño no experimental, de un nivel correlacional transversal y tiene un enfoque cuantitativo. Para la recolección de datos, se utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, con una población de 50 colaboradores y una muestra de tipo censal, la cual está conformada por toda población, siendo ellos a los que se les realizó el cuestionario. Para medir la confiabilidad del instrumento se utilizó la prueba estadística de Alfa de Cronbach, en el cual se obtuvo como resultado el general 0,890 de la primera variable 0,799 y de la segunda variable 0,852, es decir, el instrumento aplicado en la presente investigación fue altamente confiable y aplicable, en suma, la validez fue realizada mediante el juicio de expertos, respaldando así el instrumento. A su vez, la hipótesis planteada en la investigación fue determinada por medio del coeficiente de correlación Spearman, dando como resultado 0,640 y de acuerdo al baremo de estimación indica que existe una relación positiva moderada, además, el nivel de significancia hallado en la hipótesis general el valor sig. (Bilateral) fue de 0,000, siendo así menor al $P = 0,05$, por ende, se rechazó la hipótesis nula, por ello se acepta la alterna, la cual indica que si existe relación entre la Gestión del talento humano con el desempeño laboral en la empresa Cencosud Retail S.A., Ate 2019.

2.1.3. Antecedentes Locales.

Estaban (2019) en su estudio de investigación “*Efectos de tipos de retroalimentación o feedback en el aprendizaje de términos de investigación en estudiantes de educación de la UNCP-Huancayo, 2018*”. Su objetivo principal fue determinar las clases del feedback o retroalimentación del aprendizaje de los alumnos de la Universidad Nacional del Centro del Perú en el área de educación, lo cual se utilizó la metodología experimental e investigación aplicada con un tipo de plan Multigrupo aplicados a 16 alumnos que son distribuidos en equipos de 4 integrantes; Retroalimentación Extrasituacional, Retroalimentación Intrasituacional, Retroalimentación Transituacional y Retroalimentación Tradicional, en consecuencia se obtuvieron resultados considerables entre los grupos de segunda y primera evaluación.

Ludeña (2019) en su estudio de investigación “*Liderazgo organizacional y su influencia en el desempeño laboral para mejorar la productividad del área de logística en la empresa consorcio Enerletric s.a.c. Tarma – Departamento de Junín – 2016.*” Este trabajo de investigación es de estudio descriptivo-transversal de diseño no experimental, tiene como objetivo el estudio del predominio del Liderazgo en las empresas, optimizando el desempeño del trabajador en el sector logístico del Consorcio Enerletric S.A.C. de la ciudad de Tarma, este estudio de investigación se ha realizado con la finalidad de conocer el desempeño de los colaboradores que dependerán significativamente del jefe inmediato, por ende, se observara los roles y desempeño de los colaboradores de la organización que es inadecuada por no cumplir sus objetivos asignados de la organización. Además, por falta de inspección, control y vigilancia no se logran a concluir con los objetivos establecidos, laborando de forma desordenada, aplicando demasiado tiempo a lo establecido en la ejecución de actividades y exponiendo la

seguridad personal física; por lo tanto, podría ocasionar pérdidas dentro de la empresa. Es por ello, que la disciplina del liderazgo nos ayudara a optimizar el desempeño en el trabajo. Se va recomendar al encargado logístico asistir a las reuniones de capacitación donde se participará la retroalimentación y las distintas casuísticas con los trabajadores para el mejor procedimiento y cumplimiento de las metas asignadas establecidas por la empresa.

Poma (2021) en su investigación tesis titulada *“El Desarrollo de competencias y el desempeño del personal en la empresa distribuidora Camargo S.A.C. – Huancayo, 2018”* tiene como objetivo principal determinar la relación existente entre el desarrollo de competencias laborales y el desempeño del personal en la empresa Distribuidora Camargo S.A.C. – Huancayo, 2018; el método de investigación utilizado fue el método científico, como método general se utilizó el inductivo- deductivo con diseño no experimental transversal correlacional para determinar la relación entre las variables desarrollo de competencias y desempeño laboral. Para la recolección de datos se aplicó una encuesta dirigida a todo el personal de la empresa. Finalmente, como conclusión existe relación entre el desarrollo de competencias laborales y el desempeño del personal en la empresa distribuidora Camargo S.A.C. – Huancayo, 2018, se indica que, si se desarrolla las competencias laborales del personal, se mejora el desempeño en la empresa.

2.2. Bases Teóricas de la Investigación.

Variable 1. Feedback.

Concepto de Feedback

Según el autor Ribes (1998) en los años 60 aproximadamente se conforma una serie de herramientas de modificación sobre la conducta que recibe un nombre genérico análisis de conducta aplicado. Dichas herramientas son generadas de inicios experimentales que siguen la secuencia de la conducta y fueron estudiadas, analizadas y aprobadas con algunos parámetros de control en los ensayos de laboratorio. Por lo tanto, según el autor Torres (2019), tiene como concepto que el feedback son herramientas de enseñanzas con el único propósito que la persona pueda encontrar oportunidades de superación y cumpliendo con sus objetivos planteado.

Contreras (2016) tiene otra perspectiva referente al feedback como una herramienta dinámica de dialogo donde abordan temas de fortalezas, lo cual son temas muy delicados, sugiere que sea una herramienta constructiva, académico y lograr objetivos de manera personal y grupal con el único fin de hacerles comprender con el compromiso conjunto y finalmente todos podemos ganar.

Por otro lado, según el autor Payne y Hauty (1955) la retroalimentación o feedback es una herramienta que deriva e involucra información sobre las personas que evalúan y perciben los comportamientos de otra persona. Por lo general, la retroalimentación o feedback nos permite comparar con herramientas el desempeño actual con estándares. Por lo tanto, según el autor, Ashford y Cummings (1983) dieron críticas sobre los estudios desarrollados acerca del feedback que estaban enfocados en procesos afectivos y cognitivos relacionados a dar retroalimentación, en su opinión, las personas no son receptores de la herramienta, porque ellos

buscan que el feedback constantemente puedan reducir comportamientos ambiguos consiguiendo mejores resultados.

En la ciudad de Lima, se va utilizar el ensayo de Job Feedback Survey, que tiene como componente 6 escalas en funciones de señales positivas y señales negativas, como fuente: organizaciones, supervisores, trabajadores, colaboradores y labores. Asimismo, se concluye una existencia de relaciones estadísticas entre el factor psicosocial con el Feedback o retroalimentación positiva en los encargados de riesgos del sector comercial de la ciudad de Lima de una organización de seguros, por ello, no hallaron relaciones significativas en aquellos factores psicosocial entre el Feedback o retroalimentación negativa. Aquella información de investigación lo realizo (Mollo 2015) de la UNMSM.

Por otro lado, varios investigadores del tema psicológico organizacional incluyeron de forma conceptual la retroalimentación o Feedback como herramientas importantes en la formación de liderazgo eficaz e incluyendo un mejoramiento en la comunicación de los encargados de la organización y trabajadores; con mejores competencias y relaciones laborales en el día a día. La retroalimentación o Feedback son herramientas basados en situaciones ocurridas, en aquellos errores cometidos, lo cual consiste en guiar a la persona para mejorar en las fallas realizadas. Por ello, se fueron llevando esta información analizada, lo cual podemos afirmar que el feedback son procesos dinámicos y para este caso de investigación de la importancia de feedback en el desempeño laboral de los colaboradores se debe implementar las herramientas del feedback hacia los trabajadores para obtener mejores resultados en la organización.

Según los autores, podemos definir que el feedback es una herramienta que permite evaluar y resaltar aspectos positivos de los colaboradores ayudando a encontrar puntos de mejora en el

comportamiento, por lo que se ha convertido en una herramienta fundamental para las organizaciones y poder mejorar sus procesos logrando un nivel de satisfacción óptimo dentro y fuera de la organización, al referirnos al feedback o retroalimentación dentro de las organizaciones también podemos decir que nos brinda respuestas de los trabajadores tanto en el ambiente interno y externo de como ellos se sienten y sobre el compromiso que tienen con la organización en el logro de sus objetivos y metas trazadas.

Asimismo, aquellas organizaciones que se van gestionando durante los años siguientes, los trabajadores y supervisores que conforman la organización y uno mismo como encargado, debemos desarrollarnos, cambiar y aprender con el único fin de salir adelante, lo cual en la actualidad estamos en un entorno de negocios cada día más competitivo y complejo, por ello se implementa la necesidad de la retroalimentación o feedback en la organización, en lo personal, en todos los obstáculos de gestión, procesos de liderazgo que enfrentamos durante los días. Del mismo modo, ocurren varios desafíos de carencia personal, las problemáticas para otorgar y recibir la retroalimentación se originan habitualmente en la escasez de conocimientos. Esta herramienta nos proporciona una lluvia de ideas que nos ayudarán a comprender el concepto de feedback y pueda ser ejecutado de manera concisa, ya dependerá de la persona en ponerlo en práctica. Es por ello, su importancia de conocer la manera de aplicación en sus diversas formas de evaluación del feedback ya que ayuda a los grupos de gestión para distintos fines en su mayoría es reforzar el aspecto de responsabilidad y compromiso en el desarrollo de las actividades roles que realizan dentro de la empresa, así mismo afianzando el clima laboral dentro de la organización y contribuyendo a evitar la rotación de trabajadores, reclutando talento humano confiable y eficiente para la organización. Podemos decir que el feedback va a consistir en aprender, cambiar y desarrollarse.

Feedback positivo.

Mencionamos a los siguientes investigadores internacionales que dan entender el concepto del feedback positivo o retroalimentación positiva; según el autor Benitez y Echeverri (2008) en su estudio de investigación en Colombia de tipo descriptivo, tiene como fin la realización de diseños para orientaciones de comunicación en organizaciones de variaciones de productos, con el único objetivo de usar la herramienta Coaching orientado al crecimiento de ocho competencias de comunicación para aquellos encargados de los distintos niveles, deberán transmitir a los trabajadores la importancia de trabajar en conjunto relacionados con la herramienta del feedback positivo. Asimismo, se tiene una muestra de diferentes áreas dentro de la empresa encargados en el área de recursos humanos, gerentes, personal del área específica operacional y áreas administrativas. Para adquirir la información, se va utilizar como herramientas encuestas y entrevistas por cada área teniendo como objetivo dar a conocer los criterios utilizados.

Por otro lado, como resultado principal la organización cuenta con pequeñas limitaciones, entre ellas están, comunicación poco efectiva entre operarios y encargados del área, confusiones en los posibles beneficios y oposiciones para un mejor cambio. Por ello se recomienda revisar las limitaciones observadas en las respuestas para implementar mejoras y buenas estrategias de comunicación y podemos concluir que se debe implementar desarrollo de Coaching dentro de cualquier área de la organización.

Labarca (2012) en su estudio de investigación en Chile, tenía como propósito implementar herramientas de técnicas básicas y también capacitar de manera práctica la labor productiva con la herramienta del feedback, teniendo como muestra total de 44 personas. Asimismo, se utilizará como instrumento los cuestionarios realizados por el autor y nos da resultados que

debemos mejorar el estudio académico, por ello todos los esfuerzos que se realizan en el nivel académico deberán actuar en las siguientes generaciones poblacionales de empleados y que las organizaciones tienen que brindar formación. Se va recomendar aplicaciones de las herramientas del feedback que proporcionan y modifican los aumentos de mejora en varios aspectos de forma grupal y personal en el desempeño de los trabajadores, podemos concluir que el trabajo organizado de forma personal o equipo influyen de manera positiva para la organización.

El feedback, será positivo cuando el encargado de la organización comunica a los trabajadores que ha realizado o elaborado de forma correcta sus roles del día. Asimismo, será negativo cuando el encargado en una auditoría comunique al colaborador que su forma de trabajo no es la correcta según las especificaciones otorgadas del día. Otro punto de vista según Linares (2009) nos afirma que la herramienta del feedback son términos que significa retroalimentación, lo cual desarrolla la comprensión, la información procesada y saber dar respuestas al entorno, por ello puede ser de forma positiva o negativa.

Feedback Negativo.

Según Martín y Ferrero (2011) definen que el feedback es una herramienta comunicativa retroactiva, lo cual no se debe plantear o enumerar todo un formato de sucesos de errores, sin ocasionar problemas porque se mal interpretaría dichos sucesos y se podría ocasionar un conflicto de feedback negativo.

García (2010) El feedback negativo nos da a entender que son aquellas comunicaciones verbales y no verbales de manera individual o varios grupos de personas sobre el comportamiento y cómo influye de manera negativa. Por ello incluye elementos perceptuales, podemos entender como lo que se observa es el comportamiento de la otra persona y elementos

emocionales comprendiéndolo como sentimientos en mi persona con el comportamiento observado.

Marques (2016) establece que el feedback o retroalimentación es necesaria, porque permite al encargado del área poder evidenciar las conductas inapropiadas que perjudican la productividad de los trabajadores. Podemos incluir, si hay una mala comunicación en la organización se debe registrar, sugeridos por algunos autores, para dar feedback negativa se debe realizar de manera privada o individual con temperamento calmado al momento de expresare hacia el receptor. Si se presenta otro caso del feedback negativo se debe comunicar inmediatamente al colaborador y presentarle series de compromiso para un mejor cambio laboral.

Por otro lado, podemos concluir que un feedback negativo empleando palabras agresivas e insultantes puede generar desmotivaciones al trabajador o también puede ser tomada de manera ofensiva, lo cual debilita la comunicación entre los colaboradores y encargados del área. Por ello es importante comprometer a los trabajadores a corregir los errores cometidos durante su labor, además, comprendemos que el feedback negativo nos da la lección en general que nadie es perfeccionista, siempre habrá cosas por mejorar por más impecable que desarrollemos nuestra labor, el encargado del área nos dará consejos para poder mejorar algunos detalles que pasamos por desapercibido. Todo relacionado con el feedback negativo solicita a los encargados del área, que sean sinceros y humildes al momento de expresarse, que no se sientan ofendidos al momento de sugerirle los errores cometidos y mejorar sus actividades laborales. Asimismo, debemos motivar a los trabajadores a sentirse cómodo en su trabajo y no buscar excusas o culpar a los colaboradores, se debe buscar soluciones de mejoras y cumplir con los objetivos.

Objetivo del Feedback.

Tiene como finalidad enfatizar a toda una organización, favoreciendo la comunicación efectiva, promoviendo los aprendizajes individuales y grupales ya que la herramienta del feedback orienta la conducta del colaborador, por tanto, podemos obtener mejoras continuas laborales. Por otro lado, según Giraudier (2007) como finalidad principal alinea la comunicación entre los trabajadores aumentando la productividad, responsabilidad grupal y credibilidad.

Así mismo de manera general el Feedback es una manera de brindar ayuda. También es una herramienta o mecanismo correctivo para saber el grado de afinidad entre una conducta y las intenciones que se pueda tener. También nos ayuda a ver y conocernos mejor a nosotros mismos logrando ser autocríticos, esto a su vez facilita implantar acciones de mejora para ser mucho más competentes según (Muñoz 2011)

En el proceso de Feedback lo más importante es saber escuchar para que el feedback pueda ser efectivo y brindarnos las siguientes mejoras.

- Identificar puntos de mejora.
- Motivar.
- Reconocer.
- Apoyar.
- Gestión y manejo de conflictos de manera eficiente.
- Mejorar las relaciones interpersonales en todos los ámbitos.

Variable 2. Desempeño Laboral.

Concepto de Desempeño laboral

El desempeño laboral está constituido por procesos de rendimiento a nivel global por los colaboradores, lo cual constituyen funciones principales que suelen afectar a toda una pequeña o grande organización según (Werther y Davis 2000). Podemos definir que el desempeño laboral son acciones observadas en los trabajadores, que son importantes para la consecución de los objetivos dentro de la organización, estos a su vez pueden ser evaluados mediante competencias de cada persona y el tipo de aporte que brinda a la empresa. Por otro lado, algunos autores conceptualizan que el desempeño debe ser medido de acuerdo al requerimiento de la empresa y dando un feedback de desempeño efectivo. Asimismo, la gerencia administrativa del desempeño, tiene como concepto que el colaborador ejerce su rol alineado a los objetivos que la organización le solicita. En conclusión, la evaluación del desempeño laboral es importante para cualquier entidad empresarial para poder conocer el resultado de sus colaboradores, sin embargo, no es una tarea fácil y tiene como historial que las evaluaciones del desempeño no son lo deseado. Por eso, se han propuestos diversos métodos que se puedan plantear y se adapten a las necesidades que se desea evaluar dentro de la organización.

Teoría de satisfacción laboral.

Se menciona como satisfacción la proactividad de los empleados y encargados de la organización, tiene como resultado factores basados al ambiente laboral, políticas de la organización, condiciones de trabajo que desempeñan los colaboradores y el margen de utilidad que puedan generar según (Gibson 1996). Podemos concluir que existen una serie de dimensiones y características asociados a la satisfacción de los colaboradores, entre ellas

tenemos el trabajo, oportunidad de ascenso, los encargados del área, los trabajadores y finalmente la remuneración.

Satisfacción Laboral.

Se menciona que la satisfacción laboral es la estabilidad que sienten los colaboradores con respecto de su lugar de trabajo, como resultado de sus actitudes y el compromiso que tiene como base en sus principios éticos dentro de la experiencia laboral según (Palma 2005). Podemos definir que la satisfacción laboral son comportamientos de los colaboradores ante su rol laboral y que son reflejadas mediante acciones y conductas positivas en relación a su trabajo. Asimismo, son actitudes favorables recibidos por los trabajadores de los jefes inmediato de la organización, lo cual está relacionado con el feedback de manera directa.

Insatisfacción laboral.

Según algunos autores se define como una actitud negativa por parte de los colaboradores hacia su ámbito de trabajo causados por diversos factores. Así mismo, puede traer muchas consecuencias desfavorables en su vida, profesional, personal, familia y salud. Esto ocasionara baja productividad, falta de proactividad en el trabajo, falta de comunicación local y por ultimo mala recepción de la herramienta del feedback. Por otro lado, entre las causas más comunes podemos mencionar las bajas remuneraciones, clima laboral inadecuado, falta de reconocimiento y ascensos, poco o nulo feedback positivo para el logro de los objetivos de la organización, es por ello la importancia del feedback para el logro de un buen desempeño laboral.

Dimensiones del desempeño laboral.

Un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización en la que se considera el trabajo en equipo, el reconocimiento y un buen resultado de desempeño laboral. Examinando las recientes tendencias de evaluación del desempeño del trabajador según (Chiavenato 2011) se consideran las siguientes dimensiones.

- *Recompensa*

Se relaciona a las perspectivas que tiene el colaborador y espera recibir de la organización se consideraron indicadores como, reconocimientos, cumplimiento, premios y la motivación como el factor importante que se entrega a colaboradores de la empresa.

- *Habilidades*

Como aspecto fundamental del desempeño laboral y que se aplica al estudio del comportamiento del trabajador en el cumplimiento de su rol y desempeño dentro de la organización se consideran lo siguiente: comunicación, proactividad, trabajo en equipo y trabajo en situaciones complicadas de presión, permitiéndonos evaluar aptitudes y atributos de los colaboradores que van inmersos dentro del cumplimiento de su rol y desempeño en la organización, cumpliendo así con las metas y objetivos trazados por la empresa.

- *Percepción*

Se refiere a la impresión que el colaborador tiene en torno a su trabajo y la eficiencia con la que realiza y desempeña su rol dentro de la organización.

Marco Conceptual

Feedback:

Contreras (2016) tiene otra perspectiva referente al feedback como una herramienta dinámica de dialogo donde abordan temas de fortalezas, lo cual son temas muy delicados, sugiere que sea una herramienta constructiva, académico y lograr objetivos de manera personal y grupal con el único fin de hacerles comprender con el compromiso conjunto y finalmente todos podemos ganar.

Efectividad:

Al hablar de efectividad para lograr los objetivos de la empresa, no solo se refiere a tareas específicas sino también a las estrategias empeladas para el logro de las mismas y con excelentes resultados, así mismo de cómo se maneja el equipo de trabajo y el valor agregado o retroalimentación que se generó durante todo el proceso, según (Carrasco, 2018).

Satisfacción laboral:

Según Núñez (2010) la satisfacción laboral tiene múltiples conceptos entre los cuales se mencione que es un estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas de agrado o desagrado que las personas manifiestan respecto a su trabajo.

Desempeño Laboral.

El desempeño laboral está constituido por procesos de rendimiento a nivel global por los colaboradores, lo cual constituyen funciones principales que suelen afectar a toda una pequeña o grande organización, según (Werther y Davis, 2000). Podemos definir que el desempeño laboral son acciones observadas en los trabajadores, que son importantes para la consecución

de los objetivos dentro de la organización, estos a su vez pueden ser evaluados mediante competencias de cada persona y el tipo de aporte que brinda a la empresa.

Liderazgo.

El líder que toda empresa debe de tener es el líder transformacional, este es el que abre caminos y es un líder visionario, es quien inspira, motiva y empodera a su equipo para el logro de los objetivos, es el líder que se requiere en cualquier empresa, organización y negocio en la actualidad, es por ello que el líder es el motor y quien guía y lidera una organización y esta depende enteramente del liderazgo que este ejerza para el logro de los objetivos que tenga la empresa según (Tracy 2015).

III: HIPÓTESIS

En la investigación realizada que llevo como título “Importancia del feedback para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa constructora Dfer E.I.R.L. del distrito de Pichanaki,2022” no se planteó hipótesis por tratarse de un estudio descriptivo por lo tanto no requiere. Por otro lado, según Hernandez (2006) en la investigación descriptiva no se formulan hipótesis porque no se trabajan con relaciones causa y efecto entre variables.

IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Diseño de la investigación.

El presente trabajo de investigación fue de diseño no experimental – de corte transversal - descriptivo.

No experimental

Por lo tanto, la presente investigación fue de diseño no experimental, dado a que los resultados obtenidos a través herramientas informativas no fueron manipulados para la investigación de la importancia del feedback para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa constructora Inversiones Dfer E.I.R.L en Pichanaki, 2022. Según Hernandez (2009) sostiene que el diseño no experimental, son conjuntos de entidades que van a presentar el objetivo de la investigación y se procederán a observarse la serie de datos.

De corte transversal

Asimismo, podemos deducir que nuestra investigación fue de estudio transversal, debido que recolectamos información de diferentes autores en un tiempo determinado. Por otro lado, investigación de diseños transversales se utiliza cuando los objetivos fueron a detallarse los resultados obtenidos de varias personas, por ello, los censos y encuestas será de estudio transversal según (Hernandez 2009). Menciona que el estudio se concretó en un tiempo y momento puntual y determinado con la finalidad de medir tiempo y situación de manera específica.

Nivel descriptivo.

La presente investigación fue de tipo descriptiva, dado que se describirán las características fundamentales sobre la importancia del feedback para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa constructora inversiones Dfer E.I.R.L en Pichanaki. Martinez (2018) menciona que el enfoque descriptivo se realiza sobre definiciones concreta como un individuo o grupo de personas se comporta o conduce en el presente, teniendo como objetivo describir características esenciales de conjuntos iguales de fenómenos, para esto se utilizan criterios y herramientas de evaluación sistemáticas que logran establecer estructura y condición de los fenómenos estudiados , brindando de esa manera información importante sistemáticamente comparable con fuentes diversas.

4.2. Población y Muestra.

Población.

La población de la empresa constructora Inversiones Dfer EIRL dedicada al rubro de gestión de proyecto y ejecución, en la actualidad estuvo conformada por 8 colaboradores que están constituido por ingenieros, encargados del área y trabajadores. Según Hernandez (2010) la población está constituida por grupo de personas, lo cual se obtiene los resultados de una serie de variables de la investigación.

Muestra.

La muestra consta de 8 colaboradores y podemos concluir que nuestra población será la misma cantidad que la muestra. Según Bologna (2018) la muestra está conformada por grupos de personas ya seleccionada por la población con criterios determinados, la muestra debe reñirse a una serie de características para elegir a la población y también ser muy representativa.

Criterios de Inclusión y exclusión.

Inclusión: Los 08 colaboradores que laboran en la empresa constructora Inversiones Dfer E.I.R.L en la región de Junín localidad de Pichanaki.

Exclusión: 0

4.3 Definición y Operacionalización de las Variables.

Variable 1. Desempeño Laboral

Según Chiavenato (2011) nos conceptualiza que es el rendimiento laboral y el trabajo que ejerce el colaborador al concretar sus funciones y encargos principales demostrando su buena labor de idoneidad.

Variable 2. Feedback

Según Piqueras (2014) nos conceptualiza que son importantes para optimizar un mejor desarrollo para la empresa, si hay ausencia de intervenciones laborales en la entidad se necesitara herramientas productivas para mejorar el entorno. Por otro lado, cualquier colaborador necesitara feedback para un mejor desarrollo laboral.

variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Fuente	Escala de medición
El Feedback	Es una herramienta que permite evaluar y resaltar aspectos positivos de los colaboradores ayudando a encontrar puntos de mejora en el comportamiento, por lo que se ha convertido en una herramienta fundamental para las organizaciones y poder mejorar sus procesos logrando un nivel de satisfacción óptimo dentro y fuera de la organización (Torres 2019).	El feedback contribuye al logro de los objetivos empresariales, mediante la emisión y recepción de mensajes claros, comunicación efectiva y percepción esperada. mejorando el desempeño laboral dentro de los trabajadores dentro de la organización. (Giraudier 2017).	Feedback Positivo	• Mensaje aceptado y recibido.	¿Los trabajadores se sienten respaldados por sus jefes en el aporte de ideas?	Los trabajadores de la empresa	1. Totalmente en desacuerdo. 2. En acuerdo. 3. Ni en acuerdo ni en desacuerdo. 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
					¿Los jefes se aseguran de que el mensaje sea claro?		
					¿Se realizan seguimientos de desempeño por parte de los jefes?		
				• Percepción esperada.	¿Los jefes usan el feedback para el logro de los objetivos dentro de la empresa?		
				¿Consideran los jefes tener la aprobación y confianza de su personal a cargo?			
			Feedback Negativo	• Comportamiento negativo.	¿Cuándo provee retroalimentación el jefe considera que las ideas de los demás entran en conflicto con las que el proporciona?		
• Falta de comunicación.	¿El jefe formula estrategias alcanzables que permiten lograr las metas de la organización?						

variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Fuente	Escala de medición
Desempeño laboral	Son acciones observadas en los trabajadores, para la consecución de los objetivos dentro de la organización, estos a su vez pueden ser evaluados mediante competencias y habilidades de acuerdo al requerimiento de la organización y dando un feedback de desempeño efectivo. (Werther y Davis 2000).	El desempeño laboral está conformado por procesos de rendimiento en los que se considera la satisfacción, el trabajo en equipo, la relación laboral y resultados todo enfocados al logro de los objetivos organizacionales. (Chiavenato 2011).	Recompensa	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción • Reconocimiento 	¿El colaborador cumple con las metas asignadas por la empresa?	Los trabajadores de la empresa	1. Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo. 3. Ni en desacuerdo ni en desacuerdo. 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
					¿El rol que desempeña el trabajador es reconocido por la empresa?		
			Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Trabajo en situación de presión. 	¿El trabajador participa proactivamente en todas las reuniones programas por la organización?		
					¿El trabajador labora bajo presión cuando se requiera?		
			Percepción del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Relación laboral • Lo que se espera del trabajo. • Resultados del desempeño laboral 	¿El trabajador cumple sus labores con empeño y responsabilidad?		
					¿Cree usted que el colaborador le gustaría trabajar en otra organización se fuera darse la oportunidad?		
¿Cree usted que su desempeño en la empresa debería ser evaluado periódicamente?							

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Como herramienta de recolección de datos se utilizaron encuestas diseñadas previamente acorde a los puntos requeridos dentro del trabajo de investigación, la encuesta será la técnica que se utilizará para la obtención de datos e información por la capacidad de medir y estandarizar datos a la misma vez permitir el tratamiento de los datos y la organización de los mismos.

Técnica.

La técnica que se utilizó en la investigación fue la encuesta, mediante el cual se recolectara información sobre las diversas características de los colaboradores que forman parte de la investigación según (Muños 2011).

Instrumento.

El tipo de instrumento que utilizo fue el cuestionario, para dicho instrumento se elaboraran preguntas cerradas con alternativas de respuestas múltiples, con el objetivo de poder concluir y tener mayor información sobre las variables que son objeto principal de esta investigación según (Muños 2011).

Validez.

Se utilizó la validación del contenido de información por el medio de la evaluación y juicio de expertos en la materia. Dicho juicio de expertos estará basado en la verificación de las respuestas y la relación que estas tengan con los objetivos, indicadores y dimensiones, mediante una serie de evaluaciones cualitativas y cuantitativas de los ítems de las variables a evaluar.

4.5 Plan de Análisis.

Se han empleado para el plan de análisis encuestas con cuestionarios valorados en la escala de Likert para la recolección de datos e información, así mismo Office Word y Excel para realizar tablas y gráficas, así mismo, para medir el grado de confiabilidad se ha utilizado la prueba de instrumento (Alfa Cronbach) y para medir el grado de similitud y comprensión de información del trabajo de investigación respecto a otros estudios se ha utilizado Turnitin, finalmente Power Point para realizar la presentación de las diapositivas que se utilizaran en la sustentación y exposición del trabajo de investigación.

4.6 Matriz de Consistencia.

Importancia del feedback para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa constructora inversiones Dfer E.I.R.L en Pichanaki, 2022.						
Enunciado	Objetivo	Variable	Hipótesis	Metodología		
				Población y muestra	Método	Técnica e instrumento
¿Cuál es la importancia del Feedback para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa constructora Inversiones Dfer E.I.R.L en Pichanaki, 2022?	<p>Determinar la importancia del Feedback para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa constructora inversiones Dfer E.I.R.L. en Pichanaki, 2022.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar la importancia del Feedback positivo en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa constructora Inversiones Dfer E.I.R.L en el distrito de Pichanaki, 2022. • Definir la importancia del Feedback negativo en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa constructora Inversiones Dfer E.I.R.L en el distrito de Pichanaki, 2022. • Analizar las características del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa constructora Inversiones Dfer E.I.R.L en el distrito de Pichanaki, 2022? • Elaborar un plan de implementación de feedback para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa constructora inversiones Dfer E.I.R.L en el distrito de Pichanaki,2022. 	<p>Variable1: Feedback</p> <p>Variable2: Desempeño laboral</p>	<p>En la presente investigación no se planteó hipótesis por tratarse de un estudio descriptivo por lo tanto no requiere. Como menciona Hernandez (2006) en la investigación descriptiva no se formulan hipótesis porque no se trabajan con relaciones causa y efecto entre variables.</p>	<p>Población: En la presente investigación la población está conformada por los colaboradores de la empresa constructora Dfer E.I.R.L</p> <p>Muestra: Está conformada por 8 colaboradores de la empresa constructora Dfer E.I.R.L</p>	<p>La presente investigación fue de diseño experimental – de corte transversal - descriptivo.</p>	<p>Técnica: para el desarrollo de la investigación se utilizó como técnica encuestas aplicadas a los trabajadores de la empresa constructora Dfer E.I.R.L.</p> <p>Instrumento: Se utilizaron cuestionarios conformado por 14 preguntas aplicadas a los trabajadores empresa constructora.</p>

4.7. Principios Éticos.

La presente investigación tiene principios éticos en base al código de la Universidad Los Angeles De Chimbote y son las que se han desarrollado a continuación.

Libre participación y derecho a ser informado

Se realizó una serie de preguntas que estarán incluidas en la encuesta estas fueron aplicadas a los trabajadores y su participación fue voluntaria, así mismo se comunicó a cada trabajador sobre el objetivo de la investigación para evitar incertidumbre y malos entendidos durante el proceso.

Protección de la persona.

En la presente investigación se hace uso de este principio porque se brindó protección a la persona que se ha incluido en este trabajo, para lo cual se emitió un documento solicitando autorización al representante legal de la empresa sobre la consistencia de la investigación y que la información que se obtenga será de uso exclusivo con fines de estudio y no se emitirá datos ni información sin previa autorización del representante legal.

Cuidado del medio ambiente.

Para contribuir con el cuidado del medio ambiente se realizó las encuestas en hojas de papel reciclados para poder reutilizarlas y de esa manera se minimizaron impactos de contaminación en el medio ambiente.

Beneficencia y no maleficencia.

Se brindó la información necesaria a la empresa constructora Dfer E.I.R.L sobre el estudio que se ha realizado informando que no generará ni ocasionará daño o perjuicio a la empresa muy por el contrario ayudará a mejorar el desempeño laboral de sus colaboradores.

Integridad científica.

En mención a los resultados y variables estudiadas medidos mediante el reporte de resultados obtenidos fueron validados como verídicos por los participantes y no se hicieron manipulaciones de datos, este principio ético, así mismo se respetaron los derechos de autor, mencionando las citas bibliográficas de acuerdo a las normas vigentes de APA, mismas que fueron comprobadas por el sistema Turniting utilizado por la universidad para medir similitud.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados Descriptivos

Tabla 1.

Características de la importancia del feedback positivo para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa constructora Dfer EIRL en el Distrito de Pichanaki, 2022.

Variable 1: Feedback

Características del Feedback Positivo	n	%
<i>Existe respaldo y soporte de parte de los trabajadores hacia el jefe inmediato.</i>		
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
En desacuerdo	5	62.5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	12.5%
De acuerdo	1	12.5%
Totalmente de acuerdo	1	12.5%
Total	8	100%
<i>Es clara y oportuna la información brindada por los jefes sobre los roles y responsabilidades</i>		
Totalmente en desacuerdo	5	62.5%
En desacuerdo	2	25.0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	12.5%
De acuerdo	0	0.0%
Totalmente de acuerdo	0	0.0%
Total	8	100%
<i>Se realizan evaluaciones de desempeño en la organización.</i>		
Totalmente en desacuerdo	5	62.5%
En desacuerdo	0	0.0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	25.0%
De acuerdo	1	12.5%
Totalmente de acuerdo	0	0.0%
Total	8	100%
<i>Se utilizan herramientas de feedback para ayudar a lograr los objetivos de la empresa.</i>		
Totalmente en desacuerdo	4	50.0%
En desacuerdo	0	0.0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	50.0%
De acuerdo	0	0.0%
Totalmente de acuerdo	0	0.0%
Total	8	100%

<i>Confianza y respaldo hacia el jefe inmediato.</i>		
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
En desacuerdo	0	0.0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	25.0%
De acuerdo	4	50.0%
Totalmente de acuerdo	2	25.0%
Total	8	100%

Nota: Resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa constructora inversiones Dfer E.I.R.L. en el distrito de Pichanaki 2022.

Tabla 2.

Características de la importancia del feedback negativo para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa constructora Dfer EIRL en el Distrito de Pichanaki, 2022.

Características del Feedback Negativo	n	%
<i>El jefe considera que cuando se realiza la retroalimentación existen conflicto de ideas contrarias.</i>		
Totalmente en desacuerdo	3	37.5%
En desacuerdo	2	25.0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	25.0%
De acuerdo	0	0.0%
Totalmente de acuerdo	1	12.5%
Total	8	100%
<i>Consideran que las metas formuladas por la organización son alcanzables.</i>		
Totalmente en desacuerdo	1	12.5%
En desacuerdo	3	37.5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	12.5%
De acuerdo	2	25.0%
Totalmente de acuerdo	1	12.5%
Total	8	100%

Nota: Resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa constructora inversiones Dfer E.I.R.L. en el distrito de Pichanaki 2022.

Tabla 3.**Variable 2: Desempeño laboral**

Características del nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa constructora Dfer EIRL en el Distrito de Pichanaki, 2022.

Características del desempeño laboral - Recompensa	n	%
<i>El trabajador cumple con sus roles y responsabilidades dentro de la organización.</i>		
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
En desacuerdo	1	12.5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	37.5%
De acuerdo	4	50.0%
Totalmente de acuerdo	0	0.0%
Total	8	100%
<i>La empresa reconoce el trabajo de los colaboradores.</i>		
Totalmente en desacuerdo	4	50.0%
En desacuerdo	2	25.0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	12.0%
De acuerdo	1	12.5%
Totalmente de acuerdo	0	0.0%
Total	8	100%
Características del desempeño laboral-habilidades	n	%
<i>Participación proactiva del colaborador en las reuniones.</i>		
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
En desacuerdo	1	12.5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	12.5%
De acuerdo	5	62.5%
Totalmente de acuerdo	1	12.5%
Total	8	100%
<i>El colaborador trabaja correctamente bajo presión.</i>		
Totalmente en desacuerdo	4	50.0%
En desacuerdo	0	0.0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	25.0%
De acuerdo	2	25.0%
Totalmente de acuerdo	0	0.0%
Total	8	100%

Importancia y percepción del trabajo	n	%
<i>El colaborador logra las metas propuestas por la empresa.</i>		
Totalmente en desacuerdo	3	37.5%
En desacuerdo	2	25.0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	25.0%
De acuerdo	1	12.5%
Totalmente de acuerdo	0	0.0%
Total	8	100%
Desempeño laboral	n	%
<i>Evaluación del desempeño laboral del colaborador</i>		
Totalmente en desacuerdo	3	37.5%
En desacuerdo	0	0.0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.0%
De acuerdo	3	37.5%
Totalmente de acuerdo	2	0.0%
Total	8	100%
<i>Fidelización del trabajador con la organización.</i>		
Totalmente en desacuerdo	2	25.0%
En desacuerdo	2	25.0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	37.5%
De acuerdo	1	12.5%
Totalmente de acuerdo	0	0.0%
Total	8	100%

Nota: Resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa constructora inversiones Dfer E.I.R.L. en el distrito de Pichanaki 2022.

Tabla 4.

Elaboración de un plan de implementación de feedback para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa constructora inversiones Dfer EIRL en el distrito de Pichanaki,2022.

Indicadores	Problema encontrado	Causa del problema	Consecuencia del problema	Implementación y mejora	Responsable
Mensaje aceptado y recibido	El 62% de trabajadores no tienen claro el mensaje de parte de sus jefes con respecto a sus metas, roles y responsabilidades	Falta de Coordinación y manejo de equipos. Desconocimiento del avance y estado de los proyectos en curso.	Los trabajadores no se sienten comprometidos con su trabajo. Desconocimiento de las metas que tiene la empresa	Imprimir reuniones de retroalimentación y feedback para dar información actualizada de las metas y objetivos de la organización.	Propietario
Percepción esperada	Solo el 13% de trabajadores indican que se realizan seguimientos de los avances por parte de los jefes y el 62% indica que no se realizan este tipo de control.	Falta de seguimiento de avances por parte del jefe hacia los trabajadores.	Los trabajadores no se sienten comprometidos con las metas que deben alcanzar.	Realizar seguimiento semanal, mensual y trimestral para evaluar el desempeño de los trabajadores e identificar puntos de mejora.	Propietario
Comportamiento negativo y falta de comunicación	El 37% de trabajadores menciona que se generan conflictos con las distintas opiniones de los trabajadores y no logran consenso.	El jefe no tiene facilidades para poner orden y disciplina para lograr respeto de opiniones entre trabajadores.	No tienen las ideas claras sobre el trabajo que se tiene que realizar.	Implementar reuniones de feedback sobre la importancia de llegar a un consenso, trabajar en el logro de los objetivos en equipo	Propietario

Incentivo Satisfacción Reconocimiento	Se encontró que solo el 13% de colaboradores cumple con las metas trazadas por la organización.	Falta de seguimiento, así mismo falta de compromiso y motivación por parte de los colaboradores.	Trabajos pendientes. Contratos retrasados Colaboradores desmotivados.	Realizar feedback sobre sus roles y responsabilidades. incentivar a los trabajadores con bonos de reconocimientos.	Propietario
Empatía y trabajo en equipo	El 50% menciona que no está acostumbrado a trabajar bajo presión en la empresa.	El jefe es muy flexible y no presiona con frecuencia a sus colaboradores.	Demora en terminar proyectos. Costos adicionales por demora	Realizar retroalimentación o feedback sobre las metas de manera clara y lograrlos en tiempos adecuados.	Propietario
Percepción del trabajo	EL 37% de trabajadores mencionan que no están de acuerdo ni en desacuerdo si les gustaría trabajar en otra empresa.	Los trabajadores no se sienten identificados con la empresa.	Trabajadores poco estables, no existe fidelización de parte de los trabajadores hacia la empresa.	Implementar estrategias de fidelización de trabajadores mejorando el clima laboral, brindarles plan de carrera e incentivos salariales.	Propietario
Resultados del desempeño laboral	El 37% de colaboradores indican que su desempeño laboral no debería ser evaluado.	Los trabajadores no se sienten comprometidos con el logro de resultados favorables para la empresa.	No se logran las metas trazadas por la empresa. Se trabajan sin metas claras .	Implementar herramientas y estrategias de feedback y retroalimentación sobre la medición de desempeño laboral.	Propietario

5.2 Análisis de resultados

Tabla 1.

Identificar las características de la importancia del feedback positivo para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa constructora inversiones Dfer E.I.R.L. Distrito de Pichanaki, 2022.

Características del feedback positivo: Respecto a la pregunta sobre el respaldo que tienen los trabajadores por parte de sus jefes inmediatos en el aporte de ideas, se han encontrado los siguientes resultados que el 62% se encuentra en desacuerdo, indicando que no se sienten respaldados en el momento de aportar ideas dentro de la organización y el 13% indicaron que si se sienten respaldados (Tabla 1). Así mismo, respecto a la pregunta sobre si es clara y oportuna la información brindada por los jefes sobre los roles y responsabilidades que tienen los colaboradores dentro de la empresa, se han encontrado los siguientes resultados que el 62% se encuentra en desacuerdo, indicando que no tienen claro sus roles y responsabilidades en la empresa Constructora Inversiones Dfer E.I.R.L y el 13% indicaron que si tienen claro sus roles y responsabilidades (Tabla 1). Finalmente, respondiendo la pregunta sobre si los jefes utilizan herramientas de feedback para el logro de los objetivos dentro de la empresa, se han encontrado los siguientes resultados que el 50% mencionan que no utilizan herramientas de gestión del feedback de manera frecuente en la empresa constructora Inversiones Dfer E.I.R.L y el otro 50% indicaron que no están de acuerdo ni en desacuerdo respecto a la pregunta planteada (Tabla 1).

Por otro lado, Labarca (2012) en su estudio de investigación en Chile, tenía como propósito implementar herramientas de técnicas básicas y también capacitar de manera practica la labor productiva con la herramienta del feedback, teniendo como muestra total de 44 personas. nos

da resultados que las organizaciones tienen que brindar formación clara sobre los roles y responsabilidades y como recomendación aplicar las herramientas del feedback que proporcionan y modifican los aumentos de mejora en varios aspectos de forma grupal y personal en el desempeño de los trabajadores, podemos concluir que el trabajo organizado de forma personal de manera clara y oportuna en el equipo influyen de manera positiva para la organización.

Tabla 2.

Identificar las características de la importancia del feedback negativo para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa constructora inversiones Dfer E.I.R.L. Distrito de Pichanaki, 2022.

Características del feedback negativo: Respecto a la pregunta sobre si existen conflictos entre los trabajadores cuando el jefe provee retroalimentación para el logro de los objetivos dentro de la empresa, se han encontrado los siguientes resultados que el 37% mencionan que están totalmente en desacuerdo y que no existen conflicto entre los colaboradores en la empresa constructora Inversiones Dfer E.I.R.L, el 25% indicaron que están en desacuerdo que existan conflictos y el 25% no están de acuerdo ni en desacuerdo en sus respuestas sobre la pregunta planteada. Por otro lado, sobre la pregunta si existen conflictos entre los trabajadores cuando el jefe provee retroalimentación para el logro de los objetivos dentro de la empresa se han encontrado los siguientes resultados que el 37% mencionan que están totalmente en desacuerdo y que no existen conflicto entre los colaboradores en la empresa constructora Inversiones Dfer E.I.R.L. Asimismo, el 25% indicaron que están en desacuerdo que existan conflictos y el 25% no están de acuerdo ni en desacuerdo en sus respuestas sobre la pregunta planteada.

Por otro lado, Marques (2016) establece que el feedback o retroalimentación es necesaria, porque permite al encargado del área poder evidenciar las conductas inapropiadas que perjudican la productividad de los trabajadores. Podemos incluir, si hay una mala comunicación en la organización se debe registrar, sugeridos por algunos autores, para dar feedback negativa se debe realizar de manera privada o individual con temperamento calmado al momento de expresare hacia el receptor. Si se presenta otro caso del feedback negativo se debe comunicar inmediatamente al colaborador y presentarle series de compromiso para un mejor cambio laboral.

Se concluye como resultado principal que la organización cuenta con considerables limitaciones; entre ellas tenemos la comunicación poco efectiva entre operarios y encargados del área. Por ello, se recomienda observar las limitaciones que van encontrando en las respuestas para implementar buenas estrategias de feedback para mejorar la comunicación y lograr un buen desempeño laboral en la empresa constructora Dfer EIRL.

Tabla 3.

Definir las características del nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa constructora inversiones Dfer E.I.R.L. Distrito de Pichanaki, 2022.

Desempeño laboral - Recompensa: Respecto a la pregunta sobre si el trabajador cumple con mucho empeño y responsabilidad sus labores en la empresa constructora Inversiones Dfer E.I.R.L se han obtenido los siguientes resultados; se obtuvo que el 50% de colaboradores si cumplen sus funciones con empeño y responsabilidad, el 38% no están de acuerdo ni en desacuerdo con respecto a la pregunta y el 12% indica que no cumplen sus funciones y se encuentra en desacuerdo respecto a la pregunta. Así mismo, respecto a la pregunta si el rol que desempeña el colaborador es reconocido por la empresa constructora Inversiones Dfer E.I.R.L

se han obtenido los siguientes resultados; que el 50 % de colaboradores están totalmente en desacuerdo y no se sienten respaldado por la empresa que no reconoce sus labores como colaboradores. Asimismo, el 25% mencionan que están en desacuerdo con respecto a la pregunta planteada y el 12% no está de acuerdo ni en desacuerdo respecto a la respuesta de la pregunta planteada.

Desempeño laboral – Habilidades: Respecto a la pregunta sobre si el trabajador participa proactivamente en todas las reuniones programadas por la organización, se obtuvo que el 63% de colaboradores está de acuerdo y que participan activamente en las reuniones de la empresa constructora Inversiones Dfer E.I.R. Así mismo, el 12% mencionan que están en desacuerdo y no suelen participar en las reuniones de la empresa, respecto a la pregunta sobre si el colaborador cumple los objetivos de la organización y trabaja correctamente bajo presión dentro de la empresa constructora Inversiones Dfer E.I.R. Finalmente, se obtuvo los siguientes resultados que el 50 % de colaboradores mencionan estar totalmente en desacuerdo y no trabajan bajo presión, el 25% indican que están de acuerdo y están acostumbrados al trabajo bajo presión, el 25% menciona que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con respecto a la pregunta planteada. Respecto a la pregunta si el colaborador cree que su desempeño en la empresa constructora Dfer EIRL debería ser evaluados periódicamente, se obtuvo que el 37% está totalmente de acuerdo con la evaluación de su desempeño dentro de la empresa y un 37% adicional cree que no debería ser evaluado, por ello un 25% está totalmente de acuerdo con ser evaluado, como resultado se obtuvo que los trabajadores si desean ser evaluados de manera periódica para verificar su desempeño dentro de la empresa constructora Dfer E.I.R.L. Respecto a la pregunta sobre si el colaborador le gustaría trabajar en otra organización, se obtuvieron los siguientes resultados que el 37 % de colaboradores no están de acuerdo ni en

desacuerdo, el 25% menciona que está en desacuerdo y no se cambiarían de organización y el 13% si se cambiarían de organización.

Según Chiavenato (2009) menciona que la evaluación del desempeño debe de brindar ventajas significativas a una organización y población, pero para lograr ello debe cumplir lineamientos básicos; la evaluación debe abarcar no solo el desempeño laboral actual del trabajador en las actividades que viene realizando si no también la consecución de sus metas y objetivos tanto personales como el de la organización. Por lo que se concluye que en la empresa constructora inversiones Dfer E.I.R.L un porcentaje considerable desea ser evaluado de manera periódica para analizar sus avances y resultados para encontrar puntos de mejora para poder replantear un plan con estrategias de feedback o retroalimentación para mejorar su desempeño dentro de la organización e implementar estrategias de fidelización para lograr su permanencia en la empresa.

5.3 Plan de mejora

Elaboración de un plan de implementación de feedback para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa constructora inversiones Dfer.

1.- Datos generales de la empresa:

Nombre de la empresa: Inversiones Dfer EIRL consultores & ejecutores.

Giro de la empresa: Arquitectura e Ingeniería y actividades conexas de consultoría técnica.

Domicilio fiscal: Jr. Santo Toribio N°310-Pichanaki-Chanchamayo- Junín.

Representante legal: Fernandez Meza, Deyse.

2.- Objetivo: El objetivo principal de la empresa inversiones Dfer E.I.R.L es promover el desarrollo de la empresa y proporcionar a los clientes productos y servicios de alta calidad en las condiciones acordadas por los clientes y de conformidad con los requisitos acordados por ambas partes.

3.- Misión: Somos una empresa constructora dedicada a proyectos de arquitectura y obra civil, en el sector público y privado, cuya misión es satisfacer las necesidades de nuestros clientes, excediendo sus expectativas y proporcionando servicios integrados en el diseño, desarrollo y construcción de sus proyectos, dando cumplimiento a los altos estándares de calidad de nuestros productos concluidos.

4.- Visión: Ser la empresa constructora de referencia regional, reconocida por su calidad, capacidad, transparencia y cumplimiento del reglamento nacional de edificaciones, utilizando procedimientos innovadores que permiten construir obras más confortables en el sector público y privado en un plazo de 8 años, más allá del desarrollo técnico con espíritu de cooperación, armonía y equilibrio con el medio ambiente y la sociedad.

5. Valores corporativos y políticas de calidad

Valores corporativos

- Innovación y compromiso con los clientes.
- Confianza con los clientes.
- Integridad y transparencia.
- Respeto a la sociedad y medio ambiente.

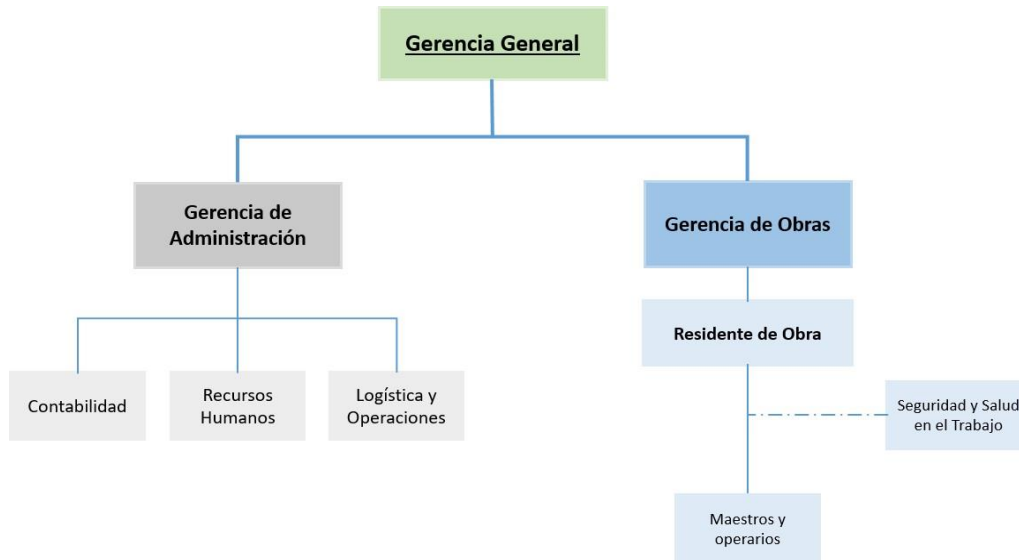
Políticas de calidad

- La empresa constructora inversiones Dfer E.I.R.L en el desarrollo de sus actividades presenta lo siguiente:
- Implementar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad de la norma ISO 9001:2015.
- Cumplimiento de los requisitos legales reglamentarios.
- Asegurar la satisfacción del cliente, dándole la calidad que espera y cumplir con todo lo comprometido.
- Impulsar y apoyar la capacitación del personal para obtener los mejores resultados en niveles de calidad.
- Mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad.

6. Organigrama:

La estructura organizacional es uno de los componentes fundamentales dentro de una empresa, para el correcto y organizado funcionamiento de la misma. Por ello se ha planteado como propuesta implementar herramientas de feedback para mejorar la reestructuración del organigrama de la empresa de inversiones Dfer E.I.R.L con la finalidad de organizar y mejorar su estructura organizacional sobre sus funciones, metas y objetivos. Asimismo, estas incluyen una reestructuración del organigrama y las subunidades que lo componen, también el de distribuir los roles y responsabilidades entre los diferentes niveles jerárquicos dentro de la empresa y finalmente que se pueda lograr la integración entre las subunidades de mando y las de ejecución poder lograr los objetivos propuestos por la empresa. Por otro lado, se adjunta el organigrama de inversiones Dfer E.I.R.L, que cuenta en la actualidad.

Organigrama Actual



En el campo de la construcción civil, debido a la creciente demanda de servicios para la realización de proyectos, construcciones y otras actividades afines, por la misma razón, se hace necesaria la adopción de herramientas que permitan a la empresa inversiones D E.I.R.L una nueva propuesta de la estructura organizacional que se ha elaborado y considerado varios aspectos importantes, siempre enfocados a las nuevas tendencias y el mercado actual, con la finalidad de preservar la sostenibilidad y el futuro de la empresa.

Asesoría legal: Tiene como función principal vigilar la buena marcha de la organización desde un punto de vista legal.

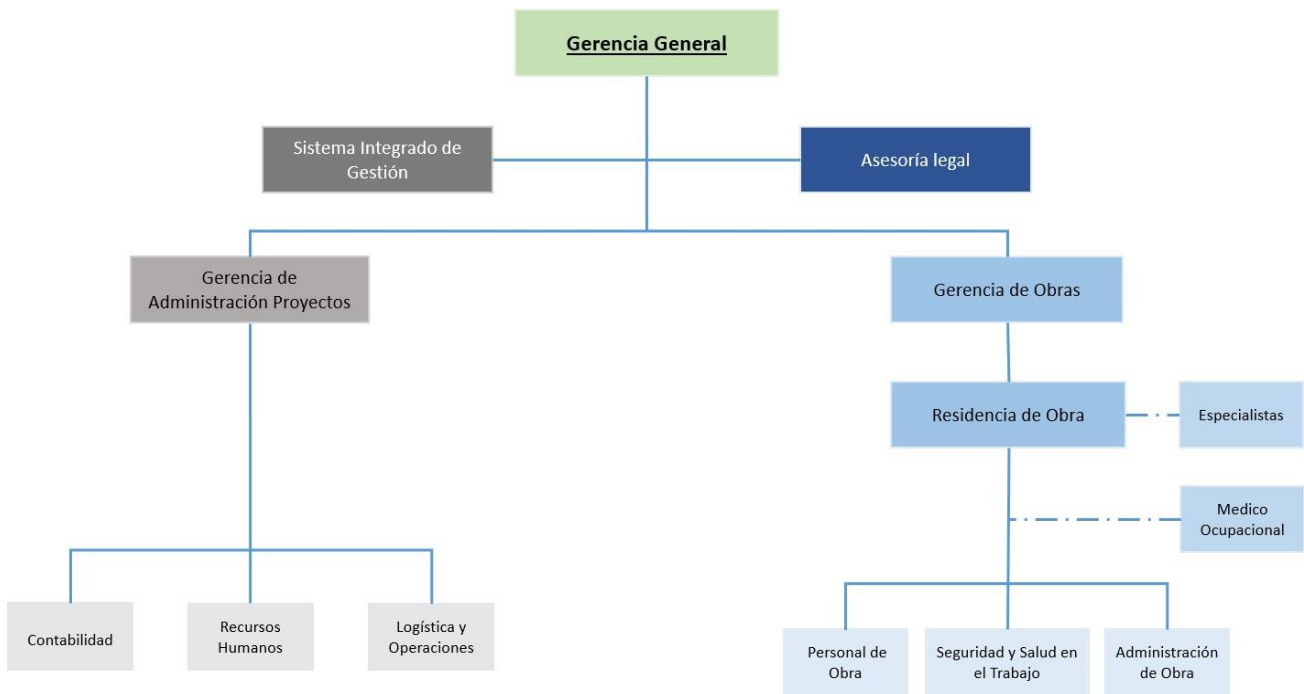
Sistema Integrado de Gestión: Son las actividades interrelacionadas que facilitan las decisiones estratégicas para optimizar la ejecución y el desarrollo dentro la empresa inversiones Dfer E.I.R.L y lograr una alta calidad en la ejecución de sus actividades.

Especialista: La empresa inversiones Dfer E.I.R.L debe contar con los siguientes profesionales especializados:

- **Estructura:** Diseñara las estructuras seguras y resistente (edificaciones, puentes y represas).
- **Geotécnico:** Encargado de investigar el suelo y las rocas para determinar sus propiedades y diseñar las cimentaciones estructurales.
- **Gestión:** Realizara la gestión, planificación y coordinación total de todo el proceso de la construcción.

Médico Ocupacional: Es el encargado de resguardar y vigilar la salud física y emocional de los miembros de la organización, por lo que es imprescindible contar con un profesional de salud ante cualquier eventualidad y emergencia.

Propuesta de nuevo Organigrama



6.1. Organización y funciones.

Dado que en la empresa inversiones Dfer no se verifico que los trabajadores no tienen claro sus funciones y roles dentro de la organización se plantea realizar una retroalimentación o feedback sobre la importancia de conocer sus roles y responsabilidades dentro de la empresa y los objetivos que la misma persigue a corto, mediano y largo plazo, es por ello que se hace una propuesta con la descripción de todas las funciones de los trabajadores.

Gerencia General: La gerencia general es la persona jurídica responsable de la empresa, en el sentido de que debe velar por el cumplimiento de todos los requisitos legales que afecten los negocios y operaciones. El término del cargo es indefinido y la junta puede remover el cargo en cualquier momento por el directorio.

Gerencia de Administración: Es quien está encargado de planificar, organizar, dirigir y controlar todas las actividades que se realizan dentro de la empresa, entre ellos podemos mencionar la gestión de recursos humanos, el área logístico y contable, promoviendo de ese modo el crecimiento financiero de la empresa.

Contabilidad: Es la persona encargada de registrar, clasificar y hacer resúmenes de forma significativa en términos monetarios. Por otro lado, nos permite el registro y controles sistemáticos de todas las operaciones que se ejecutan en la empresa.

Asesor legal: Tiene como función principal vigilar la buena marcha de la organización desde un punto de vista legal.

Gerencia de Obra: Es la persona encargada que controla y realiza los seguimientos de la planificación del proyecto y economía del mismo. Asimismo, va gestionar toda la documentación de obra, por ejemplo.

- ✓ Licencias y permisos.
- ✓ Contratos.
- ✓ Presupuestos.
- ✓ Etc.

Residente de obra: Es la persona encargada de dirigir y supervisar la ejecución de la obra de acuerdo con el proyecto y las normas. También son responsables de preparar los generadores para el trabajo realizado y preparar las facturas para el pago. Asimismo, entre sus funciones principales es llevar el control de los recursos y materiales.

Seguridad y Salud en el trabajo: Es la persona encargada en la actividad que permite mejorar las condiciones laborales de los personales.

7. Diagnostico General.

FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cuenta con técnicas y herramientas avanzadas en gestión de proyectos de construcción civil y trabajos a fines. ➤ Calidad en los acabados de las obras de construcción civil. ➤ Se cuenta con equipo propio para el traslado de materiales. ➤ Profesionales especializados y de primer nivel. ➤ Capacitación constante al personal. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Propuestas técnicas innovadoras en los proyectos. ➤ El crecimiento exponencial de obras en construcción civil en la zona. ➤ Especialistas en proyectos de arquitecturas y obras civiles (estructuras) ➤ Participa de proyectos en organizaciones estatales. ➤ Cuenta con un perfil crediticio adecuado para obtener crédito y financiamiento.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Empresa nueva en la industria ➤ Limitado fondos propios. ➤ Falta de sucursales. ➤ Falta de manejo adecuado de publicidad. ➤ No cuenta con un departamento de publicidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Elevado nivel de informalidad. ➤ Competencia elevada entre las empresas del mismo rubro. ➤ Falta de políticas de inversión en el mediano y largo plazo. ➤ Retraso en la aprobación y ejecución de presupuestos. ➤ Inestabilidad de los precios de productos y materiales de construcción.

<p style="text-align: center;">AI</p> <p style="text-align: center;">AE</p>	<p style="text-align: center;"><u>FORTALEZAS</u></p> <p>F1: Cuenta con técnicas y herramientas avanzadas en gestión de proyectos de construcción civil y trabajos a fines. F2 Calidad en los acabados de las obras de construcción civil. F3: Se cuenta con equipo propio para el traslado de materiales. F4: Profesionales especializados y de primer nivel. F5: Capacitación constante al personal.</p>	<p style="text-align: center;"><u>DEBILIDADES</u></p> <p>D1: Empresa nueva en la industria D2: Limitado fondos propios. D3: Falta de sucursales. D4: Falta de manejo adecuado de publicidad. D5: No cuenta con un departamento de publicidad.</p>
<p style="text-align: center;"><u>OPORTUNIDADES</u></p> <p>O1: Propuestas técnicas innovadoras en los proyectos. O2: Crecimiento exponencial de obras en construcción civil en la zona. O3: Especialistas en proyectos de arquitecturas y obras civiles (estructuras) O4: Participa de proyectos en organizaciones estatales. O5: Cuenta con un perfil crediticio adecuado para obtener crédito y financiamiento.</p>	<p style="text-align: center;"><u>FO</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Al contar con personal y equipos especializados nos permitirá realizar cualquier tipo de proyecto en la zona, aprovechando el crecimiento industrial. (F1, F2, F3, F4) (O1, O2, O3, O4) • Contar con un perfil crediticio optimo nos permitirá crecer y aumentar nuestra cuota de mercado. (F2, F3) (O1, O3, O4, O5) 	<p style="text-align: center;"><u>DO</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ampliar y gestionar nuevas propuestas innovadoras nos permitirá incrementar nuestras postulaciones a obras estatales de esta manera compensando nuestro poco tiempo en el mercado. (O1, O2, O4) (D1, D2) • Accediendo a créditos financieros se plantearán maneras más eficientes de llegar al público objetivo, mediante la difusión de publicidad adecuada y de esta manera llegar a un mayor número de mercado potencial. (D3,D4,D5) (O1,O2,O4,O5)

<u>AMENAZAS</u>	<u>FA</u>	<u>DA</u>
<p>A1: Elevado nivel de informalidad.</p> <p>A2: Competencia elevada entre las empresas del mismo rubro.</p> <p>A3: Falta de políticas de inversión en el mediano y largo plazo.</p> <p>A4: Retraso en la aprobación y ejecución de presupuestos.</p> <p>A5: Inestabilidad de los precios de productos y materiales de construcción.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Con la calidad y excelencia que brindamos en nuestros servicios terminados, haremos frente a la competencia en el mercado y sobre todo a la informalidad. (F2, F4, F5) (A1, A2) • Dado a la inestabilidad económica que viene afectando al país y esto se refleja en el alza de precios de los materiales de construcción la empresa cuenta con transporte propio para el traslado de sus materiales, ello aminora los costos finales. (F1, F3) (A2, A5) • Contar con el personal capacitado para supervisar en cada área para reducir los retrasos y aprobación de proyectos en curso. (F1, F4,5) (A3, A4) 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar un plan de marketing adecuado para la empresa de esta manera reducir las oportunidades de nuevos competidores y abarcar un mayor mercado objetivo, así mismo incrementar nuestra liquidez para amortizar el retraso de pagos y aprobaciones de presupuestos. (D1, D3, D4, D5) (A1, A2, A4) • Establecer estrategias de mercado con las empresas proveedoras de materiales de construcción para evitar el impacto en el alza de precios. (D1,D3) (A2,A3,A5)

8. Indicadores de buena gestión.

Indicadores de Gestión	Evaluación de indicadores dentro de la MYPE
Mensaje aceptado y recibido	En la empresa los colaboradores no tienen claro el mensaje de parte del jefe, es por ello que no realizan sus tareas de manera adecuada por desconocimiento de sus funciones, roles y responsabilidades dentro de la organización.
Percepción esperada	Los líderes de la empresa no realizan seguimiento ni retroalimentación o feedback de los avances de los colaboradores, esto impacta de manera considerable en el logro de las metas dentro de la empresa.
Comunicación eficiente.	Los líderes de la empresa no tienen buena y clara comunicación con los colaboradores es por ello que los colaboradores no respaldan de manera conjunta en las opiniones e ideas de parte del líder.
Incentivos, satisfacción y reconocimiento	Los propietarios de la empresa no brindan motivación ni reconocimiento a sus colaboradores, es por ello que no existe motivación afectando de esa manera al logro de los objetivos de la empresa.

Empatía y trabajo en equipo	El trabajador no colabora de manera proactiva dentro de la empresa y se verifico la falta de trabajo en equipo, requiriendo de manera urgente una retroalimentación de los beneficios del trabajo en equipo.
Relación laboral	El trabajador no se siente comprometidos ni fidelizados a la organización por lo que la rotación de personal es constante.
Calidad de los resultados de desempeño laboral	La empresa no cuenta con herramientas ni brinda feedback sobre la evaluación de desempeño de sus trabajadores y estos desconocen los diversos métodos de evaluación.

9. Problemas

Indicadores	Problema encontrado	Causa del problema
Mensaje aceptado y recibido	El 62% de trabajadores no tienen claro el mensaje de parte de sus jefes con respecto a sus metas, roles y responsabilidades	Falta de coordinación y manejo de equipos. Desconocimiento del avance y estado de los proyectos en curso.
Percepción esperada	Solo el 13% de trabajadores indican que se realizan seguimiento de los avances por parte de los jefes y el 62% indica que no se realizan este tipo de control.	Falta de seguimiento de avances por parte del jefe hacia los trabajadores.
Comportamiento negativo y falta de comunicación	El 37% de trabajadores menciona que se generan conflictos con las distintas opiniones de los trabajadores y no logran consenso.	El jefe no tiene facilidades para poner orden y disciplina para lograr respeto de opiniones entre trabajadores.
Incentivo, satisfacción y reconocimiento	Se encontró que solo el 13% de colaboradores cumple con las metas trazadas por la organización.	Falta de seguimiento, así mismo falta de compromiso y motivación por parte de los colaboradores.
Empatía y trabajo en equipo	El 50% menciona que no está acostumbrado a trabajar bajo presión en la empresa.	El jefe es muy flexible y no presiona con frecuencia a sus colaboradores.
Relación laboral	EL 37% de trabajadores mencionan que no están de acuerdo ni en desacuerdo si les gustaría trabajar en otra empresa.	Los trabajadores no se sienten identificados con la empresa.
Resultados del desempeño laboral	El 37% de colaboradores indican que su desempeño laboral no debería ser evaluado.	Los trabajadores no se sienten comprometidos con el logro de resultados favorables para la empresa.

10. Establecer acciones

10.1 Establecer acciones de mejora.

Problema encontrado	Causa del problema	Implementación y mejora	Responsable
El 62% de trabajadores no tienen claro el mensaje de parte de sus jefes con respecto a sus metas, roles y responsabilidades	Falta de coordinación y manejo de equipos. Desconocimiento del avance y estado de los proyectos en curso.	Implementar reuniones de retroalimentación y feedback para dar información actualizada de las metas y objetivos de la organización.	Propietario
Solo el 13% de trabajadores indican que se realizan seguimiento de los avances por parte de los jefes y el 62% indica que no se realizan este tipo de control.	Falta de seguimiento de avances por parte del jefe hacia los trabajadores.	Realizar seguimiento semanal, mensual y trimestral para evaluar el desempeño de los trabajadores e identificar puntos de mejora.	Propietario
El 37% de trabajadores menciona que se generan conflictos con las distintas opiniones de los trabajadores y no logran consenso.	El jefe no tiene facilidades para poner orden y disciplina para lograr respeto de opiniones entre trabajadores.	Implementar reuniones de feedback sobre la importancia de llegar a un consenso, trabajar en el logro de los objetivos en equipo	Propietario
Se encontró que solo el 13% de colaboradores cumple con las metas trazadas por la organización.	Falta de seguimiento, así mismo falta de compromiso y motivación por parte de los colaboradores.	Realizar feedback sobre sus roles y responsabilidades. incentivar a los trabajadores con bonos de reconocimientos.	Propietario
El 50% menciona que no está acostumbrado a trabajar bajo presión en la empresa.	El jefe es muy flexible y no presiona con frecuencia a sus colaboradores.	Realizar retroalimentación o feedback sobre las metas de manera clara y lograrlos en tiempos adecuados.	Propietario
EL 37% de trabajadores mencionan que no están de acuerdo ni en desacuerdo si les gustaría trabajar en otra empresa.	Los trabajadores no se sienten identificados con la empresa.	Implementar estrategias de fidelización de trabajadores mejorando el clima laboral, brindarles plan de carrera e incentivos salariales.	Propietario
El 37% de colaboradores indican que su desempeño laboral no debería ser evaluado.	Los trabajadores no se sienten comprometidos con el logro de resultados favorables para la empresa.	Implementar herramientas y estrategias de feedback y retroalimentación sobre la medición de desempeño laboral.	Propietario

11. Recursos para la implementación de estrategias

N°	Estrategias	Recursos humanos	Recursos económicos	Recursos tecnológicos	Tiempo
1	Implementar reuniones de retroalimentación y feedback para dar información actualizada de las metas y objetivos de la organización.	Gerente general y colaboradores, profesional capacitado en brindar feedback	s/ 800.00	Laptop Proyector Internet Hojas	4 meses
2	Realizar seguimiento semanal, mensual y trimestral para evaluar el desempeño de los trabajadores e identificar puntos de mejora.	Gerente general y colaboradores	s/ 200.00	Laptop Internet proyector	3 meses
3	Implementar reuniones de feedback sobre la importancia de llegar a un consenso, trabajar en el logro de los objetivos en equipo	Gerente general y colaboradores, profesional capacitado en brindar feedback	s/400.00	Laptop Proyector Refrigerios	4 meses
4	Realizar feedback sobre sus roles y responsabilidades. incentivar a los trabajadores con bonos de reconocimientos.	Gerente general y colaboradores	s/100.00	Laptop Proyector Refrigerios	3 meses
5	Realizar retroalimentación o feedback sobre las metas de manera clara y lograrlos en tiempos adecuados.	Gerente general y colaboradores	s/0.00	Laptop proyector	3 meses
6	Implementar estrategias de fidelización de trabajadores mejorando el clima laboral, brindarles plan de carrera e incentivos salariales.	Gerente general y colaboradores profesional capacitado.	s/400.00	Laptop Internet Proyector	1 mes
7	Implementar herramientas y estrategias de feedback y retroalimentación sobre la medición de desempeño laboral.	Gerente general y colaboradores	s/100.00	Laptop Internet Proyector	1 mes

12. Cronograma de actividades

N°	Estrategias	Inicio	Termino	Diciembre				Enero				Febrero				Marzo					
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	Imprimir reuniones de retroalimentación y feedback para dar información actualizada de las metas y objetivos de la organización.	01/12/2022	31/03/2023	x				x				x						x			
2	Realizar seguimiento semanal, mensual y trimestral para evaluar el desempeño de los trabajadores e identificar puntos de mejora.	01/01/2023	31/03/2023								x			x							x
3	Implementar reuniones de feedback sobre la importancia de llegar a un consenso, trabajar en el logro de los objetivos en equipo	01/12/2022	31/03/2023			x				x			x							x	
4	Realizar feedback sobre sus roles y responsabilidades. incentivar a los trabajadores con bonos de reconocimientos.	01/01/2023	31/03/2023					x				x						x			
	Realizar retroalimentación o feedback sobre las metas de manera clara y lograrlos en tiempos adecuados.	01/12/2022	28/02/2023			x						x									x
6	Implementar estrategias de fidelización de trabajadores mejorando el clima laboral, brindarles plan de carrera e incentivos salariales.	01/02/2023	01/28/2023																		
7	Implementar herramientas y estrategias de feedback y retroalimentación sobre la medición de desempeño laboral.	01/03/2023	31/0./2023																		x

VI. CONCLUSIONES

Se concluyó en la presente investigación que los trabajadores no son orientados de forma adecuada mediante la correcta implementación de herramientas de feedback positivo sobre las metas y objetivos que persigue la empresa, por ello, se identificó que los colaboradores de la empresa constructora Dfer E.I.R.L no tienen claro sus roles, responsabilidades, metas y objetivos de la empresa. Asimismo, es de suma importancia que en todas las organizaciones por más pequeñas que estas sean, las responsabilidades de los colaboradores deben ser claras y precisas a la cual cada trabajador debe dar respuesta de acuerdo a la función que ocupa. Finalmente, esto involucra la toma de decisiones para generar las acciones que correspondan de manera necesaria para lograr los resultados en el tiempo y forma que se esperan.

Se identificó que los encargados del área en la empresa inversiones Dfer E.I.R.L no realizan retroalimentación o feedback negativo de manera adecuada y no están orientados para guiar a los colaboradores de la empresa que se encuentran en constante desconocimiento sobre sus roles y responsabilidades. Así mismo, sobre su rendimiento y como mejorar su desempeño para lograr mejores resultados dentro de la organización.

Se determinó que el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa constructora Dfer E.I.R.L que el 50% de colaboradores no cumplen su labor con empeño y responsabilidad a razón que la empresa no reconoce su labor como colaboradores, lo cual, es importante reconocer el trabajo y esfuerzo de los colaboradores para mantenerlos motivados y sobre todo comprometidos con la empresa de esa manera generar un buen

ambiente, clima laboral, satisfacción, motivación y compromiso con su labor. Finalmente, se concluyó respecto a la evaluación del desempeño laboral que un 37% de colaboradores cree que su desempeño laboral no debe ser evaluado en la empresa inversiones Dfer E.I.R.L. Sin embargo, la importancia de la evaluación del desempeño laboral radica que el líder pueda identificar, observar las habilidades y logros del trabajador durante un periodo específico para evaluar si ha cumplido con las expectativas, si las excedió o no logro los resultados esperados y sobre ello encontrar oportunidades de mejora.

Después de haber recopilado la información necesaria en la investigación, se ha realizado un análisis minucioso sobre los aspectos y puntos de mejora elaborando un plan con estrategias, utilizando como herramienta el feedback para su aplicación en la empresa constructora Dfer E.I.R.L. y mejorar el desempeño laboral de los trabajadores.

VII. RECOMENDACIONES

- Implementar reuniones de retroalimentación o feedback para dar información actualizada sobre las metas y objetivos de la organización.
- Organizar reuniones de feedback sobre la importancia de llegar a un consenso, trabajar en el logro de los objetivos en equipo.
- Realizar feedback sobre sus roles y responsabilidades e incentivar a los trabajadores con bonos de reconocimientos.
- Realizar retroalimentación o feedback sobre las metas de manera clara y lograrlos en tiempos adecuados.
- Implementar estrategias de fidelización de trabajadores mejorando el clima laboral, pausas activas y plan de carrera.
- Ejecutar estrategias de feedback sobre la medición de desempeño laboral.
- Realizar un plan de mejora mediante estrategias de feedback para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, Z., & Calzadilla, B. (2016). *Retroalimentación en el sistema de evaluación del desempeño de una empresa manufacturera de cigarrillos del estado Carabobo, ubicada en la carretera vía San Diego, zona industrial castillito, calle Lope Mendoza Goiticoa. Tesis post grado, Universidad de Carabobo, Bárbula.*
<http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/4215/acostacalzadilla.pdf?sequence=1>
- Arroyo A., Acuña K., Carpio C., Irigoyen J., Jiménez M. y Silva H (2002). *Efactor de los diferentes tipos funcionales de retroalimentación y su presentación parcial en el entrenamiento y transferencia de desempeños efectivos. Revista Sonorence de psicología.*
- Bossi I. (2001). ¿Para qué dar feedback? ¿Cómo hacerlo en forma efectiva? Recuperado el 4 de noviembre de 2018 de: http://ideaction.com.ar/files/2009/09/DT_05_El-feedback-efectivo_v2.pdf
- Dávila, V. (2017). *Compromiso organizacional y su relación con el desempeño laboral en la empresa transportes Deco S.C.R.L, Callao - 2017.* tesis post grado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Obtenido de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/155032>
- El Comercio. (06 de abril de 2017). Evaluaciones de desempeño. El Comercio. Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/dia-1/evaluaciones-desempeno-davidfischman-412888>

Egas, J. (2015). *Propuesta de fortalecimiento de la retroalimentación del sistema de evaluación de personal de una firma consultora mediante la implementación de técnicas de coaching. Tesis post grado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito*, se obtuvo de la página web. <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/10636/TESIS%20FINAL%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Flores Granados, K. L. (2019). *El clima institucional y su influencia en la satisfacción laboral de los empleados de una universidad privada acreditada de Lima. Lima, Perú: ESAN, repositorio institucional*

García, Ovejero A. (2006). *La medida del Feedback laboral en las organizaciones: Adaptación del Cuestionario Job Feedback Survey*. En Revista Psicothema, Vol. 10, n° 2, pp.241-257. Recuperado el 15 de setiembre de 2018 de: www.psycothema.com/psycothema.asp?id=162

Jiménez, S. (enero-abril 2015). *Uso del feedback como estrategia de evaluación: aportes desde un enfoque socio constructivista. Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación". Vol. 15, 1-24*. Obtenido desde <http://www.redalyc.org/pdf/447/44733027035.pdf>

Martínez E. (2005). Feedback [En línea] Recuperado de <http://prof.usb.ve/jjramirez/POSTGRADO/CC/FEEDBACK.doc>.

Marques J. (2016). *A importância do feedback positivo e negativo na empresa* [En línea] Recuperado de <http://www.ibccoaching.com.br/portal/coachingcarreira/feedback-positivo-negativo-sempre-importante/>

- Mejía, Y. (2015). *“Evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales. Tesis de post grado, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango.* Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2012/05/43/Mejia-Yessika.pdf>
- Mendoza, S. (2013). *Análisis del clima organizacional de la empresa súper cable televisión oficina Sullana y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores - año 2013* (Tesis para obtener el título profesional de licenciada en administración) Universidad Cesar Vallejo, Piura.
- Mollo M. (2015). *Relación entre los factores psicosociales y la retroalimentación laboral en asesores de riesgos del área comercial de Lima de una compañía de seguros del Perú* (Tesis de Maestría) Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Novoa, A. (febrero de 2018). ¿De qué se trata el feedback en las empresas? Obtenido de <http://rpp.pe/campanas/contenido-patrocinado/de-que-se-trata-el-feedback-en-las-empresas-noticia-1104029>
- La Republica (2018) *Las normas no se cumplen y el desorden en transporte impera en Chiclayo.* Obtenido de: <https://larepublica.pe/sociedad/1175745-las-normas-nose-cumplen-y-el-desorden-en-transporte-impera-en-chiclayo>
- Linares A. (2009) Una correcta comunicación: Feedback [En línea] Recuperado de <https://www.xing.com/communities/posts/que-es-feed-back-definicion1006872701?comment=14066625#24106230>
- Vargas, A. (2015). *La influencia de comunicación interna en el fortalecimiento organizacional de la empresa ICHI Perú sur SAC en el año 2015- primer semestre* (Tesis de grado, Universidad Nacional de San Agustín).

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2171/CCvaagmh.pdf?sequence=1>

Veliz, M. (2016). *Retroalimentación (feedback) positiva para el mejoramiento del entrenamiento (coaching) y liderazgo*. (Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar). Obtenido desde

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Veliz-Dulce.pdf>

7. Anexos

Anexo 1: Cronograma de Actividades.

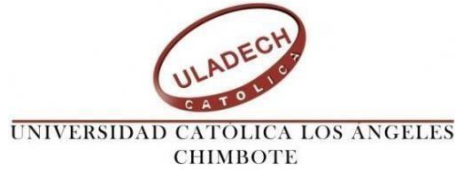
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																
N°	Actividades	Año 2022								Año 2023						
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II		
		Mes		Mes		Mes		Mes		Mes		Mes	Mes	Mes		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
1	Elaboración del Proyecto	X														
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación		x													
3	Aprobación del Proyecto por el Jurado de Investigación			x												
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor				x											
5	Mejora del marco teórico					x										
6	Redacción de la revisión de la literatura.						x									
7	Elaboración del consentimiento informado(*)							x								
8	Ejecución de la metodología								x							
9	Resultados de la investigación									x						
10	Conclusiones y recomendaciones										x					
11	Redacción del pre informe de Investigación.											x				
12	Reacción del informe final												x			
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación													x		
14	Presentación de ponencia en eventos científicos														x	
15	Redacción de artículo científico															x

Anexo 2: presupuesto.

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
Papel bond A-4 (150)	0.10	150	15.00
Lapiceros	2.00	12	24.00
Fotocopias	0.50	20	10.00
Bocaditos	50.00	1	50.00
Servicios			
Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			199.00
Pasajes para recolección de datos	2.00	8	16.00
Total de Presupuesto desembolsable			215.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Servicios			
Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	60.00	4	240.00
Búsqueda de información en base de datos	50.00	3	150.00
Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			600.00
Recurso humano			
Asesoría personalizada (5 horas por semana)	675	4	2,700.00
Sub total			2,700.00
Total de presupuesto no desembolsable			3,300.00
Total (S/.)			3,515.00

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos.

Cuestionario aplicado sobre la importancia del feedback en el desempeño laboral en la empresa constructora DFER EIRL en Pichanaki 2022.



Estimado colaborador:

La presente encuesta busca recoger información sobre la importancia del Feedback para lograr el desempeño laboral de los trabajadores empresa constructora DFER EIRL en Pichanaki 2022.

Instrucciones: Las siguientes preguntas están elaboradas con la finalidad de conocer su opinión personal, así mismo mencionarle que no existen respuestas correctas ni respuestas incorrectas, marca con (x) la alternativa que considere como respuesta a la pregunta mencionada teniendo en cuenta que.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Variable 1: Feedback

Esta encuesta sobre el Feedback o retroalimentación será aplicada en los trabajadores de empresa Constructora Inversiones Dfer E.I.R.L.

Ítems	1	2	3	4	5
Feedback positivo					
1.- ¿Los trabajadores se sienten respaldados por sus jefes en el aporte de ideas?					
2.- ¿Los jefes se aseguran de que el mensaje sea claro con respeto a los roles y responsabilidades en la empresa?					
3.- ¿Se realizan seguimientos de desempeño por parte de los jefes?					
4.- ¿Los jefes usan la herramienta del feedback para el logro de los objetivos dentro de la empresa?					
5.- ¿Consideran los jefes tener la aprobación y confianza de su personal a cargo?					
Feedback negativo					
6.- ¿Cuándo provee retroalimentación el jefe considera que las ideas de los demás entran en conflicto con las que el proporciona?					
7.- ¿El jefe formula estrategias alcanzables que permiten lograr las metas de la organización?					

Variable 2: Desempeño laboral

Esta encuesta sobre el Feedback o retroalimentación será aplicada a los trabajadores de la empresa Constructora Inversiones Dfer E.I.R.L.

Ítems	1	2	3	4	5
Percepción sobre el trabajo.					
8.- ¿el trabajador cumple sus labores con empeño y responsabilidad?					
9.- ¿cree usted que el colaborador le gustaría trabajar en otra organización se fuera darse la oportunidad?					
Recompensas					
10.- ¿El colaborador cumple con las metas asignadas por la empresa?					
11.- ¿El rol que desempeña el trabajador es reconocida por la empresa?					
Habilidades					
12.- ¿El trabajador participa proactivamente en todas las reuniones programas por la organización?					
13.- ¿El trabajador labora bajo presión cuando se requiera?					
Evaluación del desempeño laboral					
14.- ¿Cree usted que su desempeño en la empresa debe ser evaluado periódicamente?					

Anexo 4:

FICHA DE VALIDACION A JUICIO DE EXPERTOS

Importancia del feedback para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa constructora inversiones Dfer E.I.R.L en Pichanaki, 2022.

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** Limo Vásquez, Miguel Ángel
- 1.2. **Grado Académico:** Magister
- 1.3. **Profesión:** Licenciado en Administración
- 1.4. **Institución donde labora:** ULADECH
- 1.5. **Cargo que desempeña:** Docente
- 1.6. **Denominación del instrumento:** Cuestionario
- 1.7. **Autor del instrumento:** Fernandez Meza, Mariluz
- 1.8. **Carrera:** Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al instrumento 1: Feedback

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Feedback Positivo							
¿Los trabajadores se sienten respaldados por sus jefes en el aporte de ideas?	X		X		X		

¿Los jefes se aseguran de que el mensaje sea claro con respeto a los roles y responsabilidades en la empresa?	X		X		X		
¿Se realizan seguimientos de desempeño por partes de los jefes?	X		X		X		
¿Los jefes usan la herramienta del feedback para el logro de los objetivos dentro de la empresa?	X		X		X		
¿Consideran los jefes tener la aprobación y confianza de su personal a cargo?	X		X		X		
Dimensión 2: Feedback Negativo							
¿Cuándo provee retroalimentación el jefe considera que las ideas de los demás entran en conflicto con las que el proporciona?	X		X		X		
¿El jefe formula estrategias alcanzables que permiten lograr las metas de la organización?	X		X		X		

Encuesta correspondiente al Instrumento 2: Desempeño laboral

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Percepción sobre el trabajo.							
¿El trabajador cumple sus labores con empeño y responsabilidad?	X		X		X		
¿Cree usted que el colaborador le gustaría trabajar en otra organización se fuera darse la oportunidad?	X		X		X		
Dimensión 2: Recompensas							
¿El colaborador cumple con las metas asignadas por la empresa?	X		X		X		
¿El rol que desempeña el trabajador es reconocida por la empresa?	X		X		X		

Dimensión 3: Habilidades							
¿El trabajador participa proactivamente en todas las reuniones programadas por la organización?	X		X		X		
¿El trabajador labora bajo presión cuando se requiera?	X		X		X		
Dimensión 4: Evaluación de desempeño							
¿Cree usted que su desempeño en la empresa debería ser evaluado periódicamente?	X		X		X		

Otras observaciones generales:


 Mg Miguel A. Limo Vásquez
 DNI: 182 15927
 CLAD 04926

INFORME DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

I. TITULO DE LA INVESTIGACION

Importancia del feedback para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa constructora inversiones Dfer E.I.R.L en Pichanaki, 2022.

II. NOMBRE DE INSTRUMENTO

Cuestionario para recolectar la información sobre la Importancia del feedback para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa constructora inversiones Dfer E.I.R.L en Pichanaki, 2022.

TESISTA

Fernández Meza, Mariluz

I. DECISION

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió con la validación teniendo en cuenta la estructura y profundidad; por tanto, permite recoger información concreta y real de las variables en estudio, concluyente su pertinencia y utilidad.

II. OBSERVACIONES

.....

.....

APROBADO:

SI

NO

Mg Miguel A. Limo Vásquez
DNI: 18215927
CLAD 04926

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Morillo Campos, Yuly Yolanda

1.2. Grado Académico: Magister en Administración Pública

1.3. Profesión: Licenciada en Administración

1.4. Institución donde labora: Independiente

1.5. Cargo que desempeña: Gestión de empresas

1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario

1.7. Autor del instrumento: Fernandez Meza, Mariluz

1.8. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1: Feedback

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Feedback Positivo							
¿Los trabajadores se sienten respaldados por sus jefes en el aporte de ideas?	X		X		X		


¿Los jefes se aseguran de que el mensaje sea claro con respecto a los roles y responsabilidades en la empresa?	X		X		X		
¿Se realizan seguimientos de desempeño por partes de los jefes?	X		X		X		
¿Los jefes usan la herramienta del feedback para el logro de los objetivos dentro de la empresa?	X		X		X		
¿Consideran los jefes tener la aprobación y confianza de su personal a cargo?	X		X		X		
Dimensión 2: Feedback Negativo							
¿Cuándo provee retroalimentación el jefe considera que las ideas de los demás entran en conflicto con las que el proporciona?	X		X		X		
¿El jefe formula estrategias alcanzables que permiten lograr las metas de la organización?	X		X		X		

Ítems correspondientes al Instrumento 2: Desempeño laboral

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Percepción sobre el trabajo.							
¿El trabajador cumple sus labores con empeño y responsabilidad?	X		X		X		
¿Cree usted que el colaborador le gustaría trabajar en otra organización se fuera darse la oportunidad?	X		X		X		
Dimensión 2: Recompensas							
¿El colaborador cumple con las metas asignadas por la empresa?	X		X		X		
¿El rol que desempeña el trabajador es reconocida por la empresa?	X		X		X		

Dimensión 3: Habilidades							
¿El trabajador participa proactivamente en todas las reuniones programadas por la organización?	X		X		X		
¿El trabajador labora bajo presión cuando se requiera?	X		X		X		
Dimensión 4: Evaluación de desempeño							
¿Cree usted que su desempeño en la empresa debería ser evaluado periódicamente?	X		X		X		

Otras observaciones generales:


 Mg. Yuly Yolanda Morillo Campos
 LICENCIADA EN ADMINISTRACION
 CLAD N° 01359

DNI N° 33263862

INFORME DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

III. TITULO DE LA INVESTIGACION

Importancia del feedback para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa constructora inversiones Dfer E.I.R.L en Pichanaki, 2022.

IV. NOMBRE DE INSTRUMENTO

Cuestionario para recolectar la información sobre la Importancia del feedback para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa constructora inversiones Dfer E.I.R.L en Pichanaki, 2022.

TESISTA

Fernández Meza, Mariluz

III. DECISION

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió con la validación teniendo en cuenta la estructura y profundidad; por tanto, permite recoger información concreta y real de las variables en estudio, concluyente su pertinencia y utilidad.

IV. OBSERVACIONES


.....

.....

APROBADO:

SI

NO


Mg Yuly Yolanda Morillo Campos
LICENCIADA EN ADMINISTRACION
CLAD N° 01359

DNI N° 33263862

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Rubio Castillo, Robert

1.2. Grado Académico: Magister en Administración Pública

1.3. Profesión: Licenciada en Administración

1.4. Institución donde labora: Hospital III - ESALUD

1.5. Cargo que desempeña: Personal Administrativo.

1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario

1.7. Autor del instrumento: Fernandez Meza, Mariluz

1.8. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1: Feedback

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Feedback Positivo							
¿Los trabajadores se sienten respaldados por sus jefes en el aporte de ideas?	X		X		X		

¿Los jefes se aseguran de que el mensaje sea claro con respecto a los roles y responsabilidades en la empresa?	X		X		X		
¿Se realizan seguimientos de desempeño por partes de los jefes?	X		X		X		
¿Los jefes usan la herramienta del feedback para el logro de los objetivos dentro de la empresa?	X		X		X		
¿Consideran los jefes tener la aprobación y confianza de su personal a cargo?	X		X		X		
Dimensión 2: Feedback Negativo							
¿Cuándo provee retroalimentación el jefe considera que las ideas de los demás entran en conflicto con las que el proporciona?	X		X		X		
¿El jefe formula estrategias alcanzables que permiten lograr las metas de la organización?	X		X		X		

Ítems correspondientes al Instrumento 2: Desempeño laboral

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Percepción sobre el trabajo.							
¿El trabajador cumple sus labores con empeño y responsabilidad?	X		X		X		
¿Cree usted que el colaborador le gustaría trabajar en otra organización se fuera darse la oportunidad?	X		X		X		
Dimensión 2: Recompensas							
¿El colaborador cumple con las metas asignadas por la empresa?	X		X		X		
¿El rol que desempeña el trabajador es reconocida por la empresa?	X		X		X		

Dimensión 3: Habilidades							
¿El trabajador participa proactivamente en todas las reuniones programadas por la organización?	X		X		X		
¿El trabajador labora bajo presión cuando se requiera?	X		X		X		
Dimensión 4: Evaluación de desempeño							
¿Cree usted que su desempeño en la empresa debería ser evaluado periódicamente?	X		X		X		

Otras observaciones generales:



MG. ROBERT RUBIO CASTILLO
 LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
 CLAD N° 01358

DNI: 32888279

INFORME DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

V. TITULO DE LA INVESTIGACION

Importancia del feedback para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa constructora inversiones Dfer E.I.R.L en Pichanaki, 2022.

VI. NOMBRE DE INSTRUMENTO

Cuestionario para recolectar la información sobre la Importancia del feedback para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa constructora inversiones Dfer E.I.R.L en Pichanaki, 2022.

TESISTA

Fernández Meza, Mariluz

V. DECISION

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió con la validación teniendo en cuenta la estructura y profundidad; por tanto, permite recoger información concreta y real de las variables en estudio, concluyente su pertinencia y utilidad.

VI. OBSERVACIONES

.....

.....

APROBADO:

SI

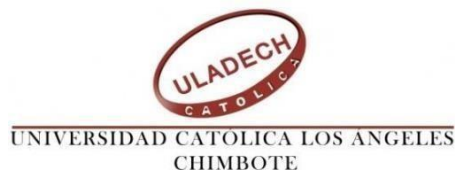
NO



MG. ROBERT RUBIO CASTILLO
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
CLAD N° 01358

DNI: 32888279

Anexo 5: Consentimiento informado



La presente investigación se titula importancia del feedback para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa constructora inversiones Dfer E.I.R.L en el distrito de Pichanaki, 2022.

Es dirigido por Fernandez Meza, Mariluz. Egresada de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El presente trabajo de investigación se ha realizado con la finalidad de determinar la importancia del Feedback para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa constructora Dfer E.I.R.L dado que en la actualidad el medio laboral de las organizaciones deben realizar actividades cada vez más avanzadas debido a que el mercado se hace más complejo y competitivo en los múltiples cambios a nivel internos y externos, el aumento de probabilidades de los consumidores y clientes externos.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 05 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del WhatsApp 928685597 Si desea, también podrá escribir al correo: mfernandezm@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

- Nombre: Fecha:
- Correo electrónico:
- Firma del participante:
- Firma del investigador (o encargado de recoger información)



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Carta N° 01- 2022- ULADECH CATÓLICA

Señor(a): Deyse Fernandez, Meza.

Gerente de la constructora Inversiones Dfer Empresa de Responsabilidad Limitada.

Presente:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarme, soy Mariluz Fernandez Meza identificada con código de matrícula 3011122064 egresada de la escuela profesional de Administración, Facultad de Ciencias e Ingeniería, quien solicita su autorización para realizar el proyecto de investigación titulado “Importancia del Feedback para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa constructora inversiones Dfer E.I. R.L del distrito de Pichanaki, 2022.” Durante los meses de diciembre 2022 al mes de marzo 2023. Por tal motivo, agradeceré que pueda brindarme el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente la investigación la misma que redundará en beneficios para su empresa.

A la espera de su atención, quedo de usted.

Mariluz Fernandez Meza

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Pichanaki 15 de diciembre 2022

Señor(a): Mariluz Fernandez, Meza.

Asunto: Aceptación para realizar proyecto de investigación.

Presente:

De mi consideración:

Por medio del presente le expreso mis saludos y al mismo tiempo en relación al documento presentando, comunico a usted la ACEPTACION para poder realizar su proyecto de investigación titulado “Importancia del Feedback para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa constructora inversiones Dfer E.I.R.L del Distrito de Pichanaki, 2022.” Durante los meses de diciembre 2022 al mes de marzo 2023. En la empresa la cual dirijo así mismo cuenta con las facilidades y acceso para disponer de la información que requiera para dicha investigación.

Atentamente.



INVERSIONES DFER E.I.R.L.
CONSULTORES & EJECUTORES

Deyse Fernandez Meza
GERENTE GENERAL

Ing. Deyse Fernandez Meza.

Anexo 6. Prueba de confiabilidad del instrumento (Alfa de Cronbach)

<i>Variable 1: Feedback</i>								<i>Variable 2: Desempeño Laboral</i>							
	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	suma
1 Encuestado	4	2	1	3	4	2	4	4	3	4	2	4	1	1	39
2 Encuestado	5	3	1	1	5	5	5	4	1	3	4	3	4	1	45
3 Encuestado	2	1	1	1	3	3	2	2	2	1	1	2	1	4	26
4 Encuestado	2	1	4	1	4	3	3	4	3	1	1	4	1	5	37
5 Encuestado	3	2	3	1	3	1	2	3	3	2	1	5	3	5	37
6 Encuestado	2	1	1	3	4	1	4	4	1	1	2	4	4	4	36
7 Encuestado	2	1	1	3	4	1	2	3	4	2	1	4	1	4	33
8 Encuestado	2	1	3	3	5	2	1	3	2	3	3	4	3	1	36
varianza	1.1875	0.500	1.359	1.000	0.500	1.6875	1.609	0.484	0.984	1.109	1.109	0.688	1.688	2.859	
Sumatoria de varianza								16.766							
Varianza de la sumatoria de los items								25.109							
Totalmente en desacuerdo			1												
En desacuerdo			2												
Ni de acuerdo ni en desacuerdo			3												
De acuerdo			4												
Totalmente de acuerdo			5												

Formula de Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

- ✓ α : Coeficiente de confiabilidad de cuestionario.
- ✓ K : Numero de items del instrumento.
- ✓ $\sum_{i=1}^K S_i^2$: Sumatoria de las varianzas de los items
- ✓ S_T^2 : Varianza total del instrumento

Cuadro de resultado

Coeficiente de confiabilidad	0.72
Numero de instrumento	14
Sumatoria de las varianzas	16.766
Varianza total del instrumento	25.109

Intervalo de confiabilidad

Rango	Confiabilidad
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Anexo 7. Figuras

Variable 1 Feedback.

Figura 1

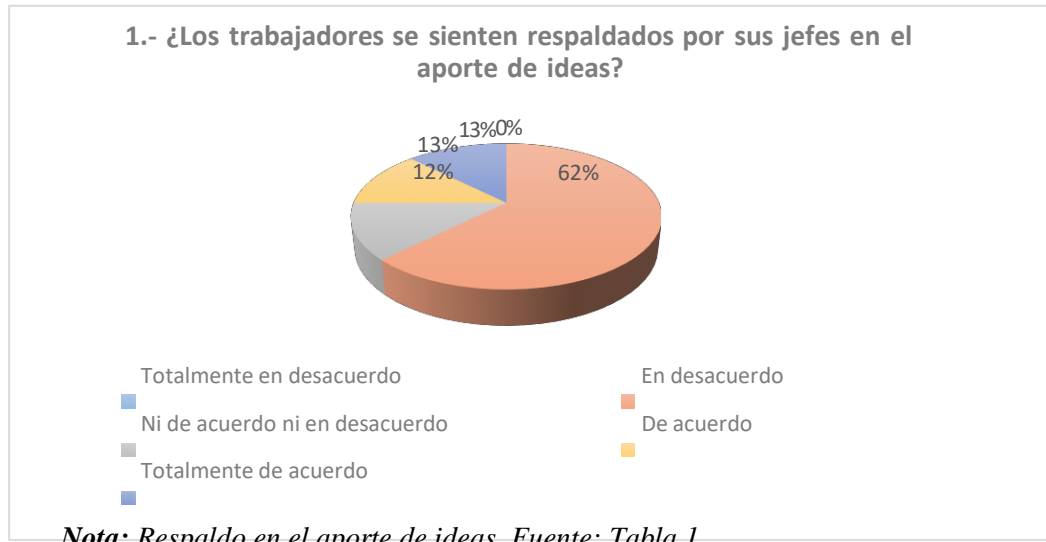


Figura 2

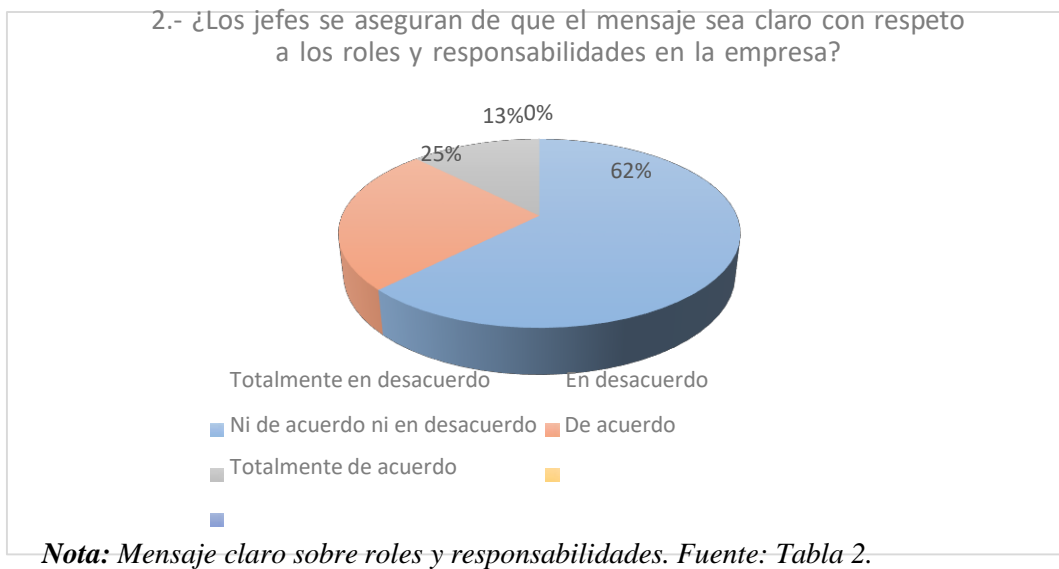
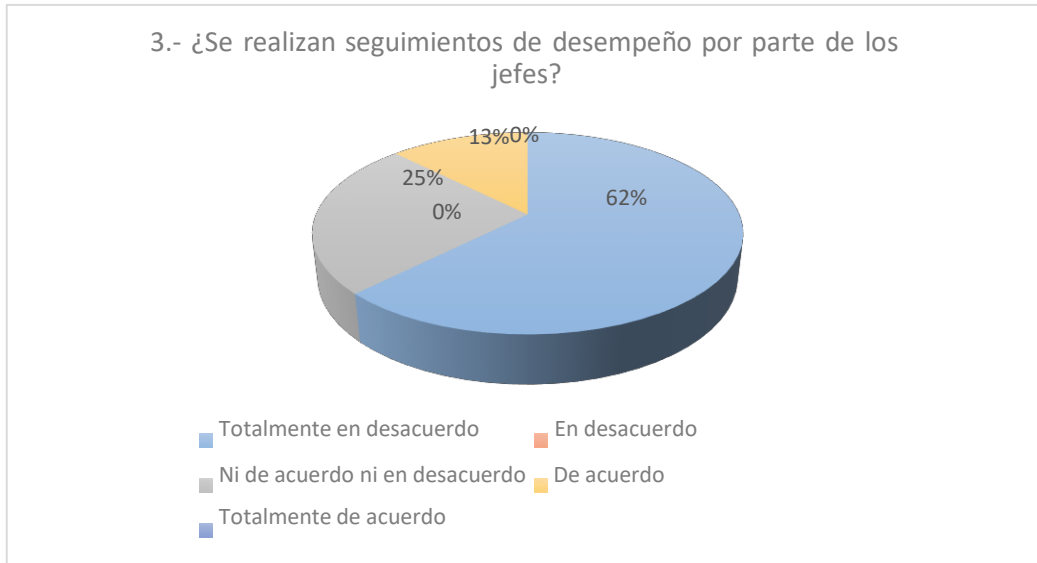
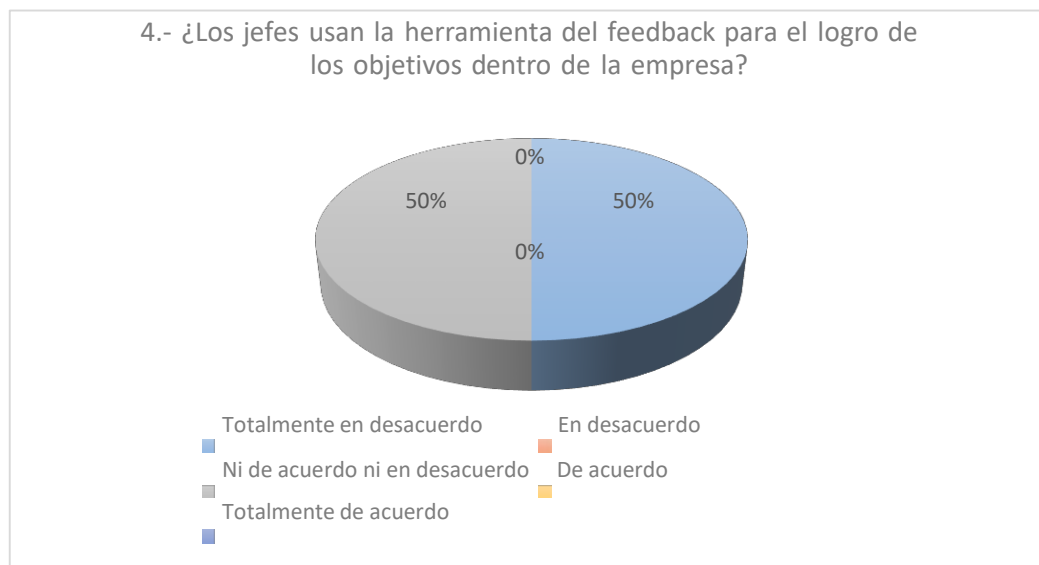


Figura 3



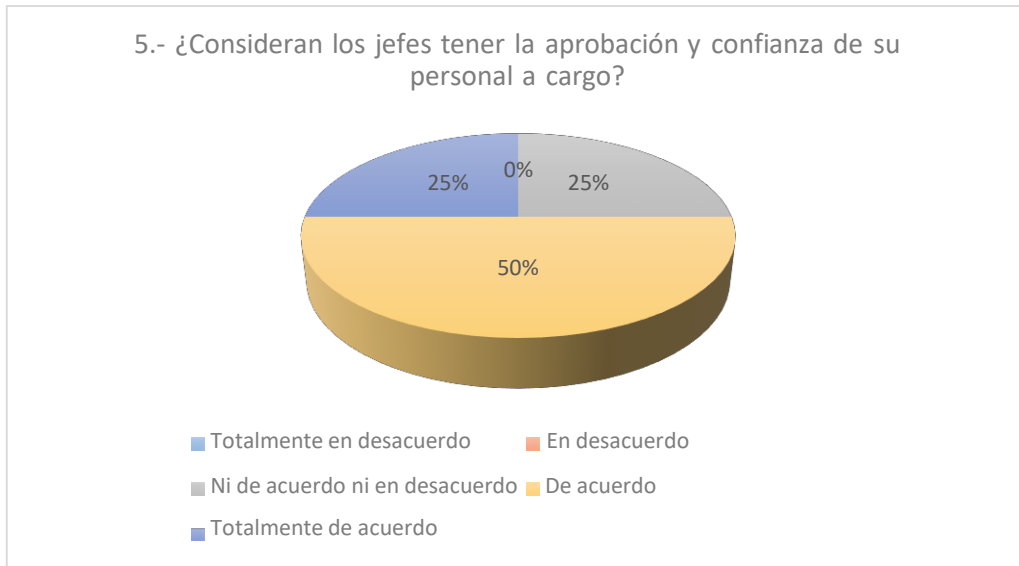
Nota: Seguimiento de desempeño. Fuente: Tabla 3.

Figura 4



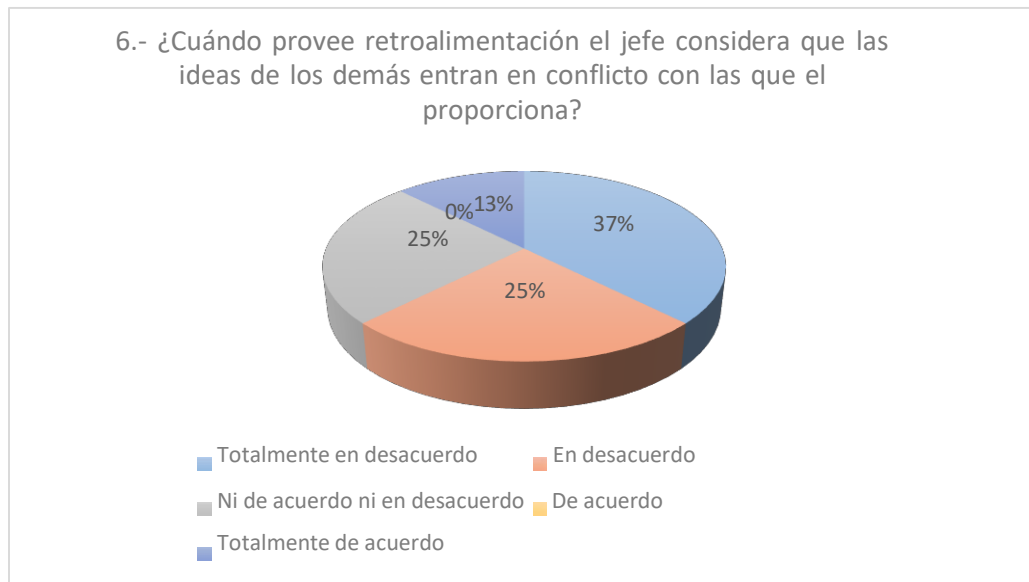
Nota: Uso de herramientas de Feedback para lograr objetivos. Fuente: Tabla 4.

Figura 5



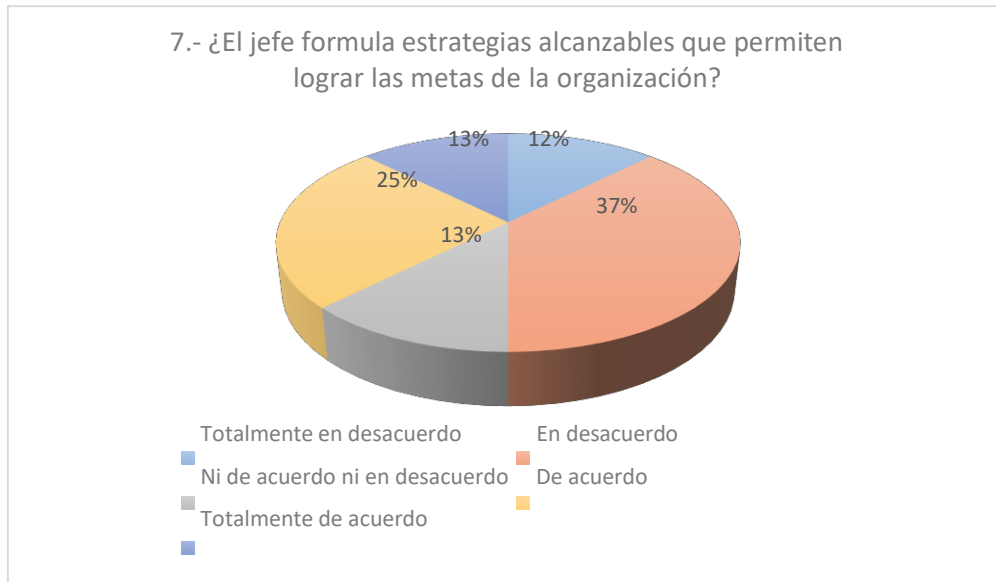
Nota: Respaldo de colaboradores hacia su jefe. Fuente: Tabla: 5.

Figura 6



Nota: Conflicto de ideas. Fuente: Tabla 6.

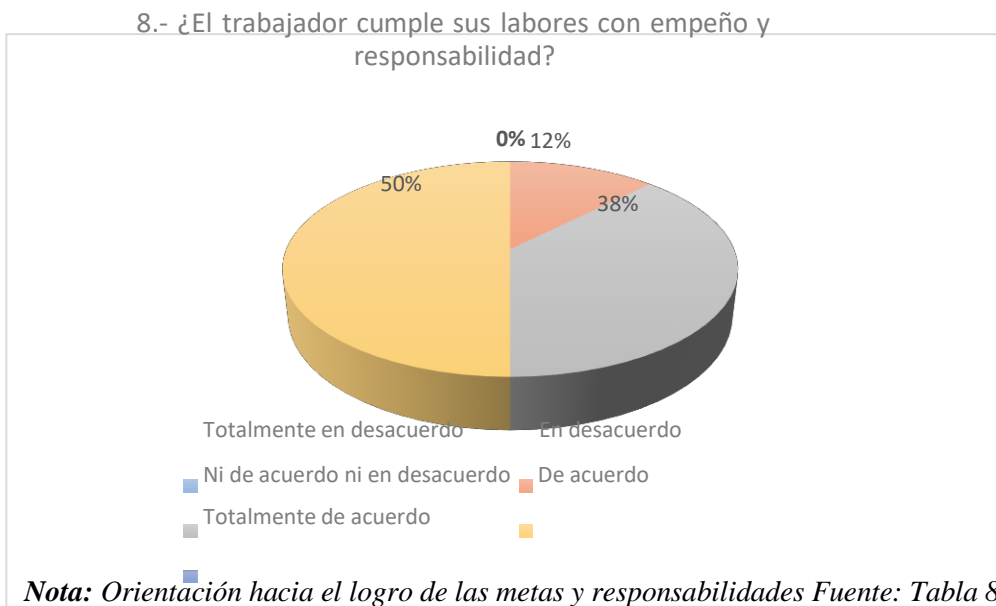
Figura 7



Nota: Metas planteadas por la organización. Fuente: Tabla 7.

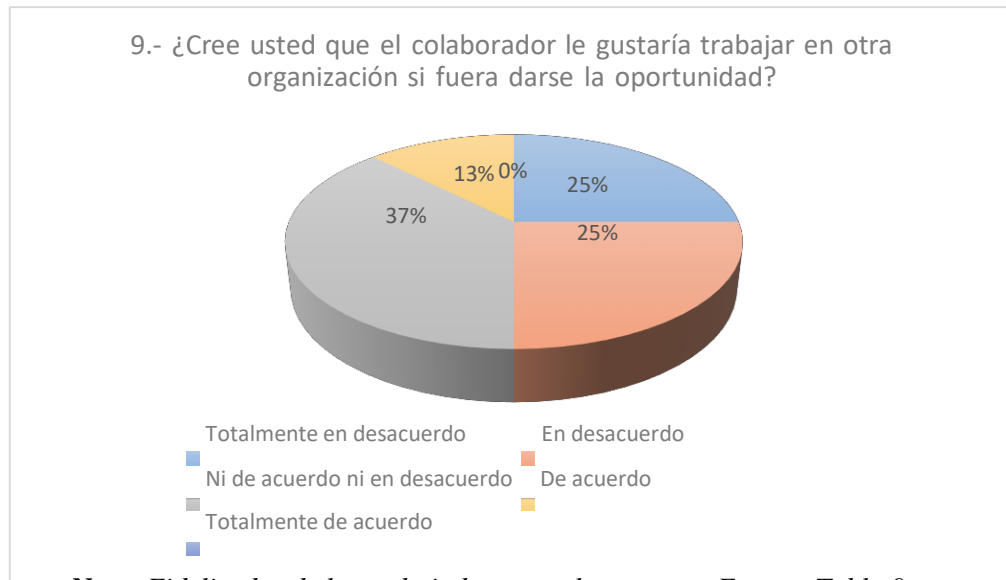
Variable: Desempeño laboral

Figura 8



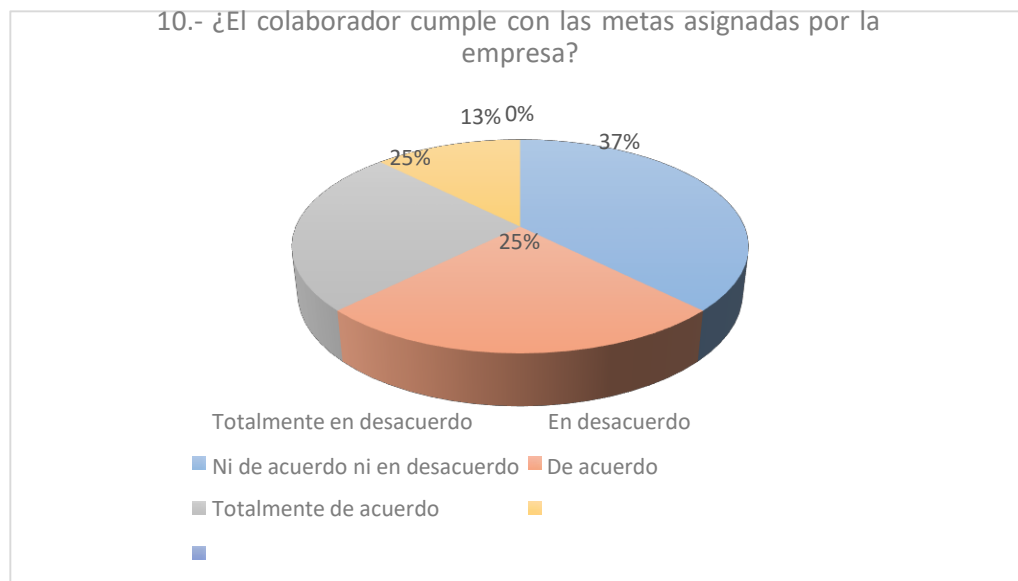
Nota: Orientación hacia el logro de las metas y responsabilidades Fuente: Tabla 8.

Figura 9



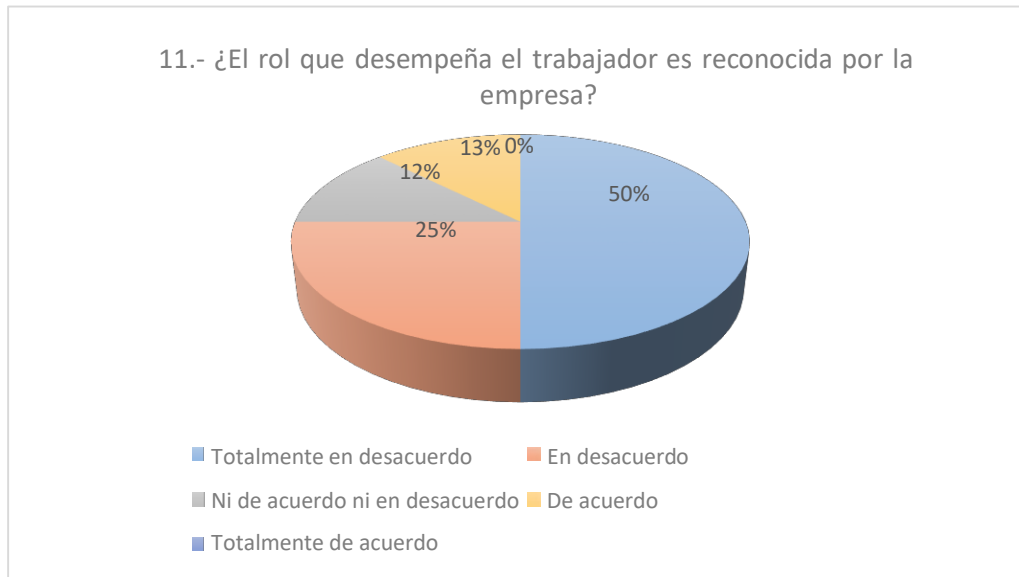
Nota: Fidelizados de los trabajadores con la empresa. Fuente: Tabla 9.

Figura 10



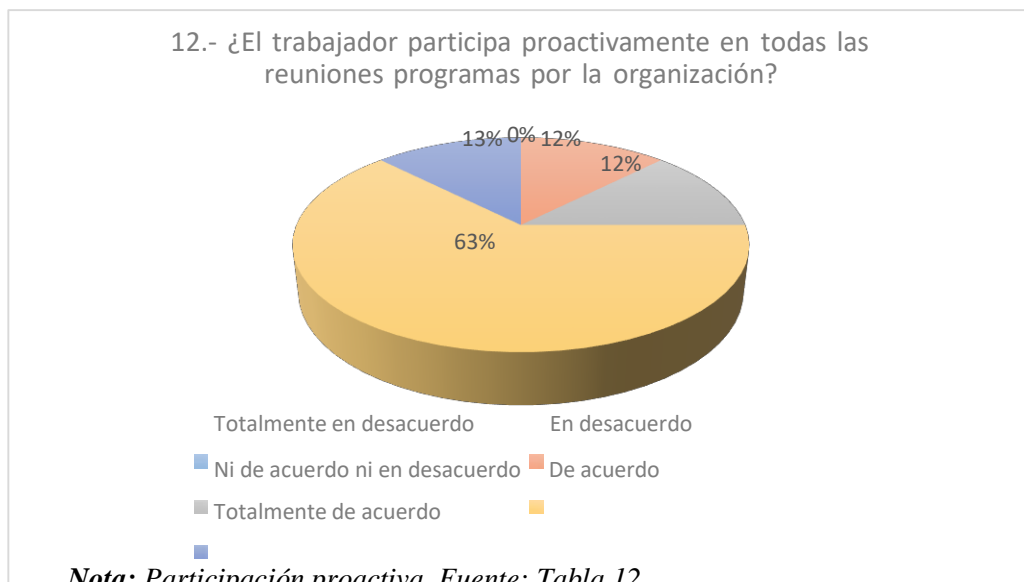
Nota: Los colaboradores no cumplen las metas trazadas por la empresa. Fuente: Tabla 10.

Figura 11



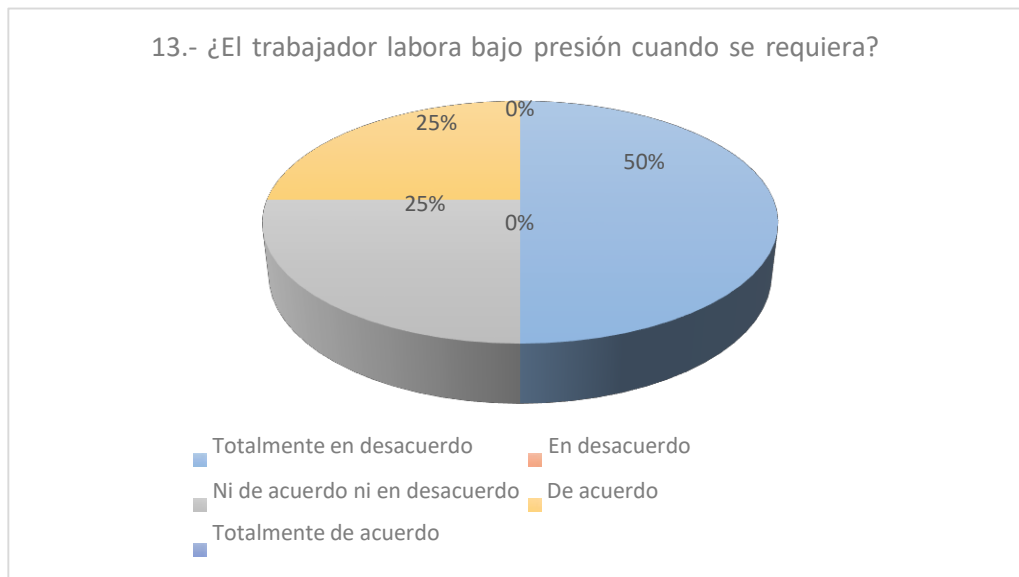
Nota: Reconocimiento del desempeño laboral. Fuente: Tabla 11.

Figura 12



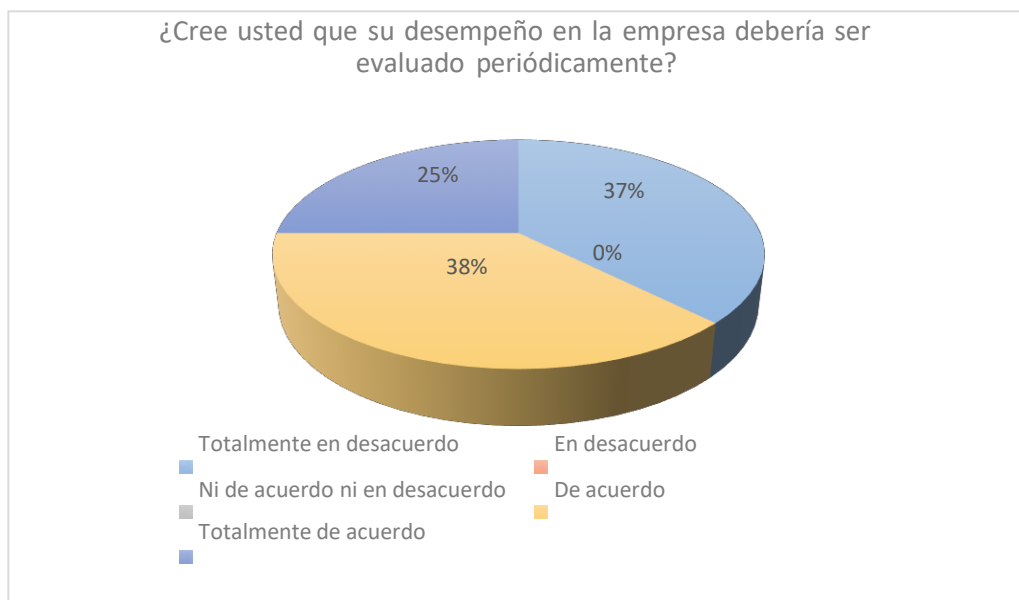
Nota: Participación proactiva. Fuente: Tabla 12.

Figura 13



Nota: Trabajo bajo presión. Fuente: Tabla 13.

Figura 14



Nota: evaluación del desempeño de los trabajadores. Fuente: Tabla 14.

Anexo 8. Resultados de validación Turniting.

TALTESIS 821-MFERNANDEZM-TURNITING- INFORME-2022-03

INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo