



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Feedback organizacional para mejorar el desempeño laboral en la Municipalidad
Distrital de Monsefú

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Cajusol Garcia, Leslie Fabiola (orcid.org/0000-0002-3055-6961)

Quispe Cabrejos, Cinthya Yelina (orcid.org/0000-0001-5531-1349)

ASESORA:

Mg. Chavez Rivas, Patricia Ivonne (orcid.org/0000-0003-4993-6021)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO— PERÚ

2022

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación se lo dedico principalmente a Dios por brindarme su apoyo y fortaleza para continuar con mis objetivos trazados sin desfallecer y a mi familia por su apoyo incondicional.

Fabiola Cajusol

Este trabajo de investigación se lo dedico a dios por darme salud, guiándome día a día para poder alcanzar mis metas y a mis padres por darme su confianza, sacrificio y ejemplo de superación.

Cinthya Quispe

Agradecimiento

Agradezco a Dios por haberme otorgado una familia extraordinaria y maravillosa quienes a través de su apoyo incondicional me ayudan alcanzar mis objetivos y a trazar mi camino, como también a los profesores por las enseñanzas brindadas.

Fabiola Cajusol

Agradezco a Dios por haberme guiado a seguir adelante y otorgado una familia maravillosa, quien me han brindado su apoyo a lo largo de mis estudios, agradezco a los profesores por sus enseñanzas otorgadas.

Cinthy Quispe

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.1.1. Tipo de investigación	11
3.1.2. Diseño de investigación.....	11
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.3.1. Población.....	13
3.3.2. Muestra.....	14
3.3.3. Muestreo.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS	50

Índice de tablas

Tabla 1: Validación de expertos.....	15
Tabla 2: Nivel de confiabilidad	15
Tabla 3: Organización jefe positivo	17
Tabla 4: Organización jefe negativo.....	18
Tabla 5: Compañeros positivos.....	19
Tabla 6: Compañeros negativos	20
Tabla 7: Tarea/self. positivo	21
Tabla 8: Tarea/self. negativo	22
Tabla 9: Feedback organizacional	23
Tabla 10: Nivel de desempeño laboral.....	24

Índice de figuras

Figura 1: Diseño Transversal-descriptivo	11
Figura 2: Organización jefe positivo	17
Figura 3: Organización jefe negativo.....	18
Figura 4: Compañeros positivos.....	19
Figura 5: Compañeros negativos.....	20
Figura 6: Tarea/self. positivo	21
Figura 7: Tarea/self. negativo	22
Figura 8: Feedback organizacional.....	23
Figura 9: Desempeño laboral	24

Resumen

Hoy en día, el feedback organizacional es uno de los puntos clave para toda empresa ya que permite plantear métodos para mejorar el desempeño y productividad en una organización. La presente investigación, tiene como objetivo general proponer el feedback organizacional para mejorar el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Monsefú, la investigación es de tipo aplicada y de diseño no experimental - transversal – descriptivo – propositivo, con una población de 106 trabajadores, el instrumento que se utilizó para la recolección de datos fue el cuestionario. De acuerdo a los resultados, se obtuvieron que los elementos más representativos de la municipalidad son jefes negativos, compañeros positivos, tarea self/positivo, así mismo, el 97,17% de encuestados considera que el nivel del feedback organizacional de la Municipalidad es medio, debido a que no existe una buena comunicación entre los jefes y sus equipos de trabajo, en cuanto al nivel de desempeño laboral alcanzó un nivel medio con 59,43%. En conclusión, esta propuesta permitirá mejorar el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Monsefú puesto que se han planteado estrategias idóneas y adecuadas para posteriormente ponerlas en práctica y de esa manera, poder conseguir resultados positivos y eficientes.

Palabras clave: Feedback organizacional, desempeño laboral, estrategias de feedback organizacional.

Abstract

Nowadays, organizational feedback is one of the key points for every company since it allows proposing methods to improve performance and productivity in an organization. The general objective of this research is to propose organizational feedback to improve job performance in the District Municipality of Monsefú, the research is of an applied type and non-experimental design - cross-sectional - descriptive - propositional, with a population of 106 workers, the instrument used for data collection was the questionnaire. According to the results, it was obtained that the most representative elements of the municipality are negative bosses, positive colleagues, self/positive task, likewise, 97.17% of respondents consider that the level of organizational feedback of the Municipality is medium. , due to the lack of good communication between the bosses and their work teams, in terms of the level of work performance it reached a medium level with 59.43%. In conclusion, this proposal will improve job performance in the District Municipality of Monsefú since suitable and adequate strategies have been proposed to later put them into practice and in this way, be able to achieve positive and efficient results.

Keywords: Organizational feedback, job performance, organizational feedback strategies.

I. INTRODUCCIÓN

El desempeño laboral es uno de los factores esenciales en toda organización por eso debe ser mejorada día a día, de tal manera, que la productividad aumente y se logre alcanzar los objetivos propuestos por la empresa.

Sin embargo, en diversas empresas aún no se ha tomado conciencia de que, a parte de la remuneración, es fundamental mostrar atención a las necesidades que tienen los colaboradores. Manjarrez (2020)

En el contexto internacional, Ecuador, Ruth Sumba, et al. (2022) señaló que los problemas que se encontraron en las MiPymes son la falta de motivación hacia los colaboradores, su desinterés y un desempeño laboral inadecuado, así mismo, no contaban con un plan de desarrollo y existían ineficientes canales de comunicación originando una mala relación entre los empleados y sus gerentes por no saber satisfacer sus necesidades.

De igual manera, Elizabeth Velásquez (2022), México, indicó que, el estrés, cansancio y aburrimiento afectan al desempeño y a la realización de las funciones de los colaboradores, repercutiendo negativamente a su salud y a la productividad de la empresa.

Así mismo, Parul, K. (2021) señaló que la sobrecarga de funciones, insatisfacción laboral durante el tiempo de confinamiento son aquellos determinantes que afectan el desempeño de los colaboradores en tiempos de COVID 19.

Por otro lado, Na Fu et al. (2021), señalaron que los trabajadores o buenos ciudadanos organizacionales que realizan las funciones de sus compañeros para que estos sean más eficientes origina un efecto negativo en la consecución de sus funciones y rendimiento laboral.

En el contexto nacional, Chuco Aguilar, V. (2020), indicó que, a consecuencia del confinamiento, muchas organizaciones tuvieron que interrumpir sus actividades laborales, afectando su modalidad de trabajo, en el cual, muchos de los colaboradores

tuvieron que adaptarse a esa nueva faceta, teniendo un gran impacto en su desempeño.

Según el Diario el Comercio (2022) el 73% de colaboradores piensa renunciar a su trabajo en relación a su desempeño laboral, en ese marco, el 26% de trabajadores indicó que el principal motivo sería por estrés y agotamiento al realizar sus funciones con más intensidad, por otro lado, el 24% afirmó que la razón es por el inadecuado clima y cultura en su centro laboral. Mientras que el 20% por la incertidumbre empresarial que existe en el país a consecuencia de la pandemia y la situación política.

En el contexto local, Salazar (2020) señaló que, a nivel global, gran parte de las empresas se enfocan solamente en generar beneficios, gestionar un buen capital financiero, dejando de lado a aquellos que son los verdaderos actores de sus logros.

La municipalidad Distrital de Monsefú, se dedica a prestar servicios públicos, garantizando una buena calidad de vida a la ciudadanía, a través de una gestión transparente y participativa, promoviendo el desarrollo económico y cultural para el crecimiento del distrito. Por el contrario, en la institución existe una constante rotación del personal, originando que los trabajadores se sientan estresados y frustrados, pues algunos no están acostumbrados a los cambios constantes. Además, no cuentan con una adecuada comunicación, generando desinterés y bajo compromiso al momento de desempeñar sus funciones. Estos factores impiden que los trabajadores se desempeñen correctamente, creando problemas dentro de la Municipalidad Distrital de Monsefú.

Surgió la necesidad de estudiar el desempeño laboral, debido a que es un componente esencial en toda organización y se enfoca en aquellas acciones que realiza un trabajador, el cual, se ve reflejado al momento de ejecutar ciertas actividades, incidiendo en los resultados de la organización, por ello, el feedback organizacional, es un punto clave para mejorar el rendimiento de los colaboradores, pues, ayuda a que se obtenga información necesaria acerca de cómo el personal está ejecutando sus funciones, identificando errores a tiempo, y evitando que estos aspectos puedan afectar a la organización o al desempeño de los trabajadores.

De acuerdo a lo expresado anteriormente, se propuso el siguiente problema ¿De qué manera el feedback organizacional permitirá mejorar el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Monsefú?

En lo que concierne a justificación, Soliz (2019), brindó importancia a las perspectivas científicas, sociales, prácticas y contemporáneas, cuya factibilidad o confianza de los resultados vistos en la realidad problemática, se encuentra conectado con los efectos y causas del impacto.

De igual modo, esta tesis tuvo una justificación teórica en la que propusimos el feedback organizacional para incrementar el desempeño laboral de la Municipalidad de Monsefú, que se basó en artículos, libros y revistas confiables que permitan solucionar los problemas hallados y mejorar el desempeño laboral, una justificación metodológica, debido a que fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, no experimental y respecto a las técnicas e instrumentos de recolección de datos, se aplicarán encuestas a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Monsefú y una justificación práctica que se basa en incrementar el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Monsefú, permitiendo tomar buenas decisiones y encontrar soluciones adecuadas para que la institución mejore su situación.

Como objetivo general se planteó: Proponer el feedback organizacional para mejorar el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Monsefú. Como objetivos específicos 1.- Identificar los elementos del feedback organizacional. 2.- Determinar el nivel de feedback en la Municipalidad Distrital de Monsefú. 3.- Analizar el nivel de desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Monsefú. 4.- Diseñar estrategias en función al feedback organizacional para mejorar el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Monsefú.

Por último, como hipótesis a comparar se plasmaron H1: La propuesta de feedback organizacional permitirá mejorar el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Monsefú. Ho: La propuesta de feedback organizacional no permitirá mejorar el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Monsefú.

II. MARCO TEÓRICO

En el aspecto internacional, Mamula et al. (2020) en su trabajo de investigación plantearon como objetivo demostrar la importancia de promover el feedback para fortalecer la organización. Estuvo basada en una investigación descriptiva. Con una población compuesta por 160 trabajadores, aplicando un cuestionario donde se obtuvo como resultado que el feedback es importante para modificar las conductas improductivas y consolidar la productividad de la organización.

Vélez (2020) realizó una investigación con el propósito de determinar aquellos factores que influyen en el desempeño de los trabajadores y satisfacción laboral. Estuvo basada en una investigación descriptiva-correlacional. Con una población conformada por 154 colaboradores y con una muestra de 95. El instrumento utilizado fue una encuesta, del cual se obtuvo como resultado la existencia de diversos factores que originan el bajo desempeño de los trabajadores y que a la vez se sientan insatisfechos, como lo son, las inadecuadas condiciones óptimas de trabajo, la remuneración que perciben y las relaciones laborales negativas.

Según Oyira et al. (2021) en su trabajo de investigación planteó como objetivo evaluar los retos por la que están expuestos los enfermeros y que influyen en su desempeño. Basándose en una investigación descriptiva, un diseño no experimental, compuesta por una población de 240 personas. Se realizó a través de una encuesta y cuestionario, del cual, concluyó que, la remuneración inadecuada que perciben y la falta de equipos y materiales originan que el desempeño de los enfermeros no sea el adecuado.

Arana et al. (2020) en su investigación planteó estudiar el feedback estableciendo su impacto sobre el desempeño laboral en las Pymes, basada en un enfoque cuantitativo, con una investigación descriptiva, conformado por 384 colaboradores de las Pymes de la ciudad de Machala. Como instrumento se utilizó una encuesta, del cual se concluye que el feedback tiene un impacto significativo hacia el desempeño de los colaboradores de las Pymes.

En el aspecto nacional, Piura, Arnao & Vargas (2020) llevaron a cabo un estudio, planteando como objetivo identificar si el feedback incide en el desempeño del personal de una compañía óptica. El tipo de estudio estuvo basado en un diseño cuantitativo, con una población de 25 colaboradores, utilizaron el instrumento de la encuesta, permitiendo analizar la información que se recopiló a través de la herramienta de recolección de datos, realizado mediante un cuestionario, el cual estuvo conformado por una serie de interrogantes asociadas por indicadores de acuerdo a las variables propuestas. Como resultado se obtuvo que los indicios positivos que transmite el jefe de la empresa son los que influyen en el rendimiento del personal.

Así mismo, Carhuachin & Villanueva (2020) en su informe de investigación planteó en su investigación describir el feedback aplicado a los trabajadores de Chinawok. Fue un estudio de tipo descriptivo, pre-experimental. Conformado por una muestra de 30 colaboradores. El instrumento utilizado fue un cuestionario basado en 25 ítems, con una escala de Likert. Como resultado se obtuvo que al aplicar el feedback los trabajadores mostraron un mejor desempeño respecto a sus funciones.

Velarde & Villena (2019) realizaron una investigación teniendo como objetivo determinar el acontecimiento del clima laboral y desempeño de los trabajadores de una Municipalidad. El tipo de estudio fue explicativo, conformado por 292 trabajadores. Se utilizaron los programas Microsoft Excel y SPSS para tener la información clara y ordenada. Se concluyó que tener un buen ambiente laboral permitirá que el desempeño de los trabajadores sea mejor.

Chico (2020) en su investigación planteó determinar el impacto de la motivación laboral en el rendimiento de los colaboradores de una entidad financiera en Lima. Basado en una investigación de tipo descriptivo. Conformado por una muestra de 50 trabajadores del área de Atención y Promoción de Servicios. Para recopilar los datos se empleó un cuestionario, compuesto por 54 preguntas, con una escala de Likert. Los resultados fueron que la motivación laboral origina un impacto positivo en el desempeño de los colaboradores del área abordada.

En el aspecto local, Chiclayo, García (2020) en su tesis de investigación, uno de sus objetivos fue determinar los aspectos que influyen en el desempeño laboral y feedback de una empresa de transportes en Chiclayo. Basado en un tipo de investigación cuantitativa, con un diseño no experimental. Conformado por 72 trabajadores, a quienes se aplicó una encuesta, del cual se obtuvo como resultado existencia de dos aspectos que influyen en el desempeño laboral y feedback, la captación del trabajo y las habilidades o destrezas.

Burga & Wiese (2020) en su estudio plantearon como objetivo describir el desempeño y motivación laboral de los colaboradores de una empresa agroindustrial de la Región Lambayeque. Estuvo basada en una investigación cuantitativa, conformada por 17 trabajadores administrativos. Se aplicó una encuesta, del cual se obtuvo como resultado que los trabajadores al estar motivados permiten tener un adecuado desempeño laboral.

Es necesario especificar las teorías del desempeño laboral. La teoría X y Y de Mc Gregor es la más apropiada al desempeño laboral, Napolitano (2018) señala que dicha teoría se enfoca en dos modelos X y Y. El primer modelo indica que los colaboradores no asumen sus responsabilidades, no tienen ambiciones y se sienten obligados a cumplirlas. El modelo Y se refiere a que los colaboradores disfrutan de las funciones que realizan, asumen sus responsabilidades sin necesidad de esperar a recibir órdenes para poder realizarlas, esto indica que se comprometen con la alineación de los objetivos organizacionales.

El modelo de desempeño propuesto por Campbell como se citó en Arancel & Guardamino (2019) señala que los criterios básicos y fundamentales del desempeño laboral, son los siguientes ocho factores: 1) Rendimiento técnico, referente a aquellas condiciones para realizar una tarea, 2) Comunicación, se refiere a la manera en la que se brinda una información que puede ser organizada y precisa, 3) Iniciativa, persistencia y esfuerzo, son conductas que se muestran al momento de asumir tareas de forma voluntaria, 4) Comportamiento de trabajo contraproducente, se refiere a las acciones que tienen un impacto negativo en los objetivos propuestos, 5) Supervisor,

gerencial, ejecutivo, liderazgo, referido al rendimiento del liderazgo y su influencia en aspectos interpersonales, 6) Desempeño gerencial jerárquico, se refiere a todas las acciones que fijan recursos a los colaboradores para lograr los objetivos trazados, 7) Rendimiento de liderazgo entre compañeros, abarca los lazos creados entre los integrantes de un equipo, 8) Desempeño de la gestión de compañeros, se refiere a las labores de gestión, tales como resolver situaciones problemáticas.

En lo que concierne a conceptos de desempeño laboral, Barasa et al. (2018) indicó que es la capacidad de una o más personas dentro de una organización que tiene como finalidad alcanzar los objetivos propuestos. Así mismo, Colquitt et al. (2019) definió al desempeño laboral como una serie de comportamientos de los empleados que contribuyen positiva o negativamente al logro de los objetivos organizacionales. Del mismo modo, Murphy et al. (2019) definieron el desempeño laboral como un conjunto de conductas dadas en un centro de trabajo. A su vez, Sonmez y Adiguzel (2020) señalaron que el desempeño es la producción de un tiempo dado.

Marín & Delgado (2020), sostuvieron que el desempeño es indispensable para las organizaciones, pretendiendo alcanzar los objetivos y metas institucionales.

Por otro lado, cabe destacar los niveles de desempeño laboral, el cual, según Rodríguez & Lechuga (2019) Se refiere al comportamiento de los colaboradores frente a las tareas que realizan y sus responsabilidades, a) Destacado: Este nivel se relaciona con el compromiso que se tiene en el trabajo, b) Componente: Referido al nivel de rendimiento eficiente, teniendo en cuenta los objetivos trazados, c) Básico: Manifiesta un entendimiento básico sobre las disciplinas, sin tener una relación con otros aspectos o vincularlos con la realidad, d) Insatisfactorio: Se refiere a un inadecuado desempeño laboral, demostrando poco conocimiento acerca de su trabajo.

Es necesario resaltar los factores de desempeño. De acuerdo a Palmar & Valero, citado en Huanca (2020), el buen rendimiento laboral depende de muchos factores, entre ellos, pueden ser:, 1) El ambiente de trabajo: Son las condiciones óptimas que se le brindan a los colaboradores según las funciones que realiza, 2) El salario: Brindar una remuneración justa y que vaya acorde a la labor que realiza, 3)

Relaciones interpersonales: Es la interacción entre compañeros de trabajo dentro de la empresa, 4) Jornada laboral: Es el número de horas ejecutadas y a las funciones que realizan los trabajadores en su centro laboral, 5) Horario de trabajo: Se basa a la cantidad de horas que un colaborador ejecuta en su centro laboral, 6) Cancelación puntual del salario: Brindar una remuneración puntual, que llegue a satisfacer necesidades personales y familiares, 7) Incentivos y motivación dentro de la organización: Se refieren a los incentivos brindados al personal para que se sientan impulsados a laborar de manera eficiente y eficaz.

Con respecto a las dimensiones de desempeño laboral, Gabini (2018) señaló las siguientes: a) Rendimiento en la tarea: Se refiere al grado en el que un colaborador demuestra sus habilidades en distintas actividades dentro de una organización, b) Rendimiento en el contexto: Son aquellas conductas laborales relativos al de la tarea, influyendo en el desempeño de la empresa, c) Comportamientos laborales contraproducentes: son aquellos comportamientos negativos que no son ventajosas para el bienestar de la organización. Sus indicadores son: Alternativas potenciales para resolver problemas, retos en el trabajo, logro de las tareas propuestas, clima laboral positivo, cultura organizacional sólida, reclamos constantes y conflictos en el trabajo.

En las teorías del feedback organizacional, el modelo SET-GO de Silverman como se citó en Rodríguez del tronco et al. (2018) señaló que está conformado por 6 pasos, 1) explicar lo que se ha observado de alguna situación, incluyendo los detalles, la información verídica de los hechos, 2) Realizar preguntas acerca de los hechos y que es lo que piensan sobre eso, 3) Manifestar lo que realmente sienten debido a la situación sin juzgar a los demás, considerando que no todas las personas reaccionan de la misma manera, 4) Identificar los efectos de los hechos ocurridos, ayudando a incrementar el grado de responsabilidad en el futuro. 5) Pedir sugerencias de cómo actuar en un futuro si sucediera algún hecho similar, 6) Buscar que la persona admita la verdad sobre el feedback y se comprometa a cambiar y modificar sus acciones.

Así mismo, como modelo del feedback propuesto por Antezana, citado en Arnao & Vargas (2020), señaló que esta palabra fue creada por Wiener, bajo una perspectiva tecnológica durante su servicio en las Fuerzas Armadas en un sistema que tenía entre uno de sus trabajos habiendo unas correcciones existentes entre el camino concreto y predicho. Como resultado de sus hallazgos, se produce la “Teoría del Feedback”.

En cuanto a los conceptos de Feedback organizacional, Hattie & Clarke, (2020) señala que el nivel feedback es un elemento clave que contiene un conjunto de estrategias, y procedimientos bien definidos. Así mismo, ClearCompany (2020) señaló que el feedback es una pieza fundamental en la gestión del desempeño ya que tiene una idea de lo que realmente necesita una organización. A su vez, Riordan (2020) consideró que el feedback es una base de información valiosa y fundamental que permite reconocer si se está realizando de manera correcta las funciones. Del mismo modo, Benedito Rodríguez (2021) indicó que el feedback es aquella que tiene la capacidad de poder percibir las acciones que necesitan ser mejoradas y modificadas para el bienestar de la organización.

Es preciso resaltar los elementos del feedback. Según Fonseca & Murphy (2017) existen cuatro elementos de feedback. 1) El diálogo interno de aquella persona que brinda el mensaje, su aspecto emocional, las convicciones de quien lo recibe y sus habilidades, 2) Comunicación no verbal, referido a las expresiones corporales, entre la persona que brinda el mensaje y el que lo recibe, 3) Comunicación verbal, son aquellas opiniones habladas por las personas, logrando atraer toda la atención en ellos, 4) El diálogo interior de aquella persona que recibe el mensaje, son los principios que tiene la persona sobre sí misma, el emisor y la situación que se da durante el feedback.

Además, es necesario tener en cuenta las ventajas del feedback organizacional. Casares, citado en Arana et al (2020) determinó las siguientes: 1) La comunicación puede estar basada en una información que ya existe, teniendo cambios mínimos en el proceso que se está empleando, 2) es un procedimiento sencillo que demanda poca inversión económica y de tiempo, 3) tiene valor porque es un recurso natural de control,

4) los resultados se adquieren con prontitud en se obtienen con rapidez en relación con otros programas. 5) fortalece otros procedimientos del manejo de personal, como, el crecimiento laboral y las capacitaciones.

En cuanto a las dimensiones de feedback organizacional, García & Ovejero (1998) como se citó en Ortiz (2017) indicaron las siguientes: a) Organización jefe positivo: Se refiere a la conducta positiva que tiene el jefe de una organización durante un proceso, b) Organización jefe negativo: A comparación de la dimensión anterior, durante el proceso, el jefe tiene una conducta negativa, c) compañeros positivos: referida a la información positiva que manifiestan los compañeros en el entorno laboral, d) compañeros negativos: Son aquellos que se manifiestan de manera negativa, con actitudes erróneas hacia la información que se está transmitiendo, e) tarea /self positivos: Se refiere a las percepciones positivas que tienen las personas acerca de su desempeño dentro de una organización, f) Tarea/ self negativo: Son las percepciones negativas de las personas que conforman una organización acerca de la ejecución de sus funciones.

Sus indicadores son los siguientes: Conducta del jefe positivo, reconocimiento formal positivo, datos recogidos formales positivos, consecuencias negativas, expresiones negativas, compañeros positivos directos, compañeros negativos directos, compañeros negativos indirectos, comparación positiva con otros, comparación positiva consigo mismo, estándares internalizados positivos, dominio positivo de la tarea, comparaciones negativas con otros, dominio negativo de la tarea, problemas de tiempo negativo

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

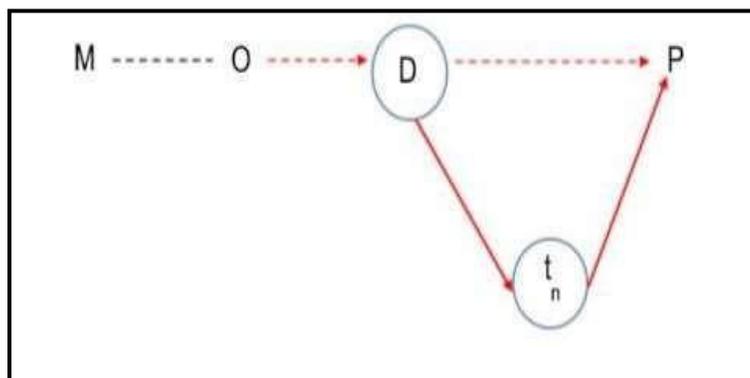
Esta investigación fue de tipo aplicada. Según Kothari y Gaurav (2020) menciona que se refiere a encontrar una solución para un problema práctico específico al que se enfrenta un individuo, una sociedad o una organización empresarial

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño de investigación que se utilizó en este estudio fue no experimental. Frías y Pascual (2020) señalan que en este tipo de diseño se observan las variables tal y como ocurren en la realidad, sin manipular ni intervenir en ellas.

Así mismo, cumplió con un diseño transversal descriptivo-propositivo. Según Estela (2020), el esquema es el siguiente:

Figura 1: *Diseño Transversal-descriptivo*



Dónde:

- M = Representa a la muestra de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Monsefú.

- O = Es la información más importante que se recopila de los individuos investigados.
- D = Representa a la evaluación y pronóstico.
- tn = Es el estudio de las teorías necesarias para entender el fenómeno.
- P = Equivale a la propuesta de solución de la problemática.

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Feedback organizacional

- **Definición Conceptual**

García & Ovejero, como se citó en Ortiz (2017), indicó que el feedback se refiere a la facultad que tiene la persona que brinda la retroalimentación para recopilar las acciones de los receptores, que puede ser a través de una comunicación verbal o no verbal y en base a sus conductas modificar la información.

- **Definición Operacional**

La variable se enfocó en seis escalas del feedback organizacional, basada en dos aspectos, señal y la fuente del contenido de la información.

- **Dimensiones**

Organización jefe positivo, organización jefe negativo, compañeros positivos, compañeros negativos, tarea/self. positivo y tarea/self. negativo.

- **Indicadores**

Conducta del jefe positivo, reconocimiento formal positivo, datos recogidos formales positivos, consecuencias negativas, expresiones negativas, compañeros positivos directos, compañeros negativos directos, compañeros negativos indirectos, comparación positiva con otros, comparación positiva consigo mismo, estándares internalizados positivos,

dominio positivo de la tarea, comparaciones negativas con otros, dominio negativo de la tarea y problemas de tiempo negativo.

Variable dependiente: Desempeño laboral

- **Definición Conceptual**

Gabini (2018) indicó que el desempeño, se refiere al crecimiento eficiente de los miembros que se encuentran en un establecimiento, siendo importante para las organizaciones, donde la persona se desempeña de acuerdo a sus funciones, trayendo consigo beneficios para la empresa.

- **Definición Operacional**

La variable se enfocó en tres dimensiones. Para ello, se elaboró un cuestionario, el cual fue aplicado a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Monsefú.

- **Dimensiones**

Rendimiento en la tarea, rendimiento en el contexto y comportamientos laborales contraproducentes.

- **Indicadores**

Alternativas potenciales para resolver problemas, retos en el trabajo, logro de las tareas propuestas, clima laboral positivo, cultura organizacional sólida, reclamos constantes y conflictos en el trabajo.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Shanti y Sashi (2017) sostuvieron que todo objeto que se implique en un tipo de investigación constituye una población. La presente investigación comprendió una población finita, es decir, estuvo compuesta por el 100 % de trabajadores de las distintas áreas de la Municipalidad Distrital de Monsefú, siendo un total de 106 trabajadores.

3.3.2. Muestra

Según Silvia Paul (2020) una muestra es un elemento seleccionado de una población. Por ser una muestra representativa, para esta investigación se establecieron 106 colaboradores, considerando la totalidad de personas.

3.3.3. Muestreo.

El muestreo no aplica, debido a que la población es igual a la muestra.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó para recopilar la información fue la encuesta. Según Reyes y Boente (2018) es una técnica orientada a recopilar información de distintas personas, además, es una lista que contiene preguntas para que responda el encuestado.

Instrumentos

Se utilizó el cuestionario, compuesto por 31 preguntas con la finalidad de poder conseguir la información adecuada, el cual es definido por Bolton y Brace (2022) como una parte que forma dentro del proceso de la encuesta.

Validez

Según Robyn (2020), se refiere a la medida en que la prueba fue diseñada para medir. La validación de instrumentos se realizó a través de las firmas de tres docentes con grado académico de magíster de la Facultad de Ciencias Empresariales, previas a su aplicación.

Tabla 1*Validación de expertos*

N ^a	Apellidos y Nombres	Grado Académico	Calificación
1	Gamarra Vera Erick Alfredo	Magister	Muy buena (76-100)
2	Loaysa Carbajal Víctor	Magister	Muy buena (76-100)
3	Gonzales Zarpan Luis Miguel	Magister	Muy buena (76-100)

*Fuente: Elaboración Propia.***Confiabilidad**

Ñaupas Paitán H. et al. (2018) mencionó que, es una herramienta verdadera al momento en el que las mediciones hechas no varían significativamente, ni en el transcurrir del tiempo. Para indicar la confiabilidad del instrumento del cuestionario se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach, el cual arrojó como resultado 0.8. Podemos decir que posee un excelente coeficiente de confiabilidad.

Tabla 2

Nivel de confiabilidad

Valor	Nivel de confiabilidad
0,53 a menos	= Nula confiabilidad
0,54 – 0,59	= Baja confiabilidad
0,60 – 0,65	= Confiable
0,66 – 0,71	= Muy confiable
0,72 – 0,99	= Excelente confiabilidad
1 ,00	= Perfecta confiabilidad

Nota: Ñaupas Paitán H. et al. (2018)

3.5. Procedimientos

En primer lugar, se solicitó un permiso ante el alcalde de la Municipalidad Distrital de Monsefú para realizar la investigación y efectuar las encuestas. Se realizó la matriz de consistencia, donde se especificó los objetivos, hipótesis y el planteamiento de problema, con la finalidad de recopilar la información adecuada para ejecutar la presente investigación. Posteriormente, se aplicó la encuesta a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Monsefú.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos recopilados en esta investigación se procesaron mediante una hoja de cálculo de Excel y a través de tablas y figuras estadísticas, donde se analizó la información por cada variable, realizando un análisis estadístico que permitió detallar los datos con veracidad y obtener información clara y precisa.

3.7. Aspectos éticos

Según Arispe et al. (2020), los aspectos éticos son valorados por el diseño y tema de investigación, además, los resultados que se adquirirán deben estar basados en los principios de ética. Es necesario tener en cuenta las normas bioéticas, los permisos institucionales, el tema del plagio, el comportamiento ético del investigador, su autoría consciente. Los investigadores deben ser responsables y cumplir con los principios bioéticos, de tal forma que se asegure el respeto, justicia y responsabilidad por los que forman parte de la investigación.

IV. RESULTADOS

Para enfatizar, se realizó un análisis de datos de la encuesta efectuada a los 106 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Monsefú, respondiendo a los objetivos específicos propuestos.

Objetivo específico 1: Identificar los elementos del feedback organizacional.

Tabla 3

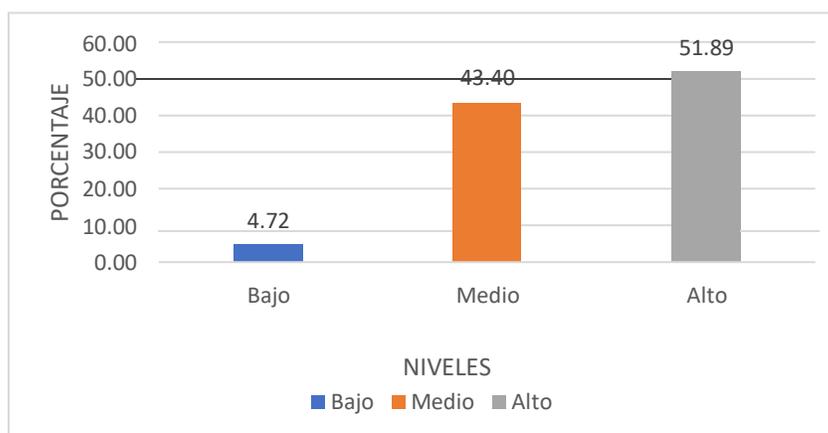
Organización jefe positivo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	4,72
Medio	46	43.40
Alto	55	51,89
Total	106	100,0

Nota: Encuestas aplicadas.

Figura 2

Organización jefe positivo



De acuerdo a la tabla 3 (Figura 2), se observa que el 51,89% de encuestados considera que existe un nivel alto en la dimensión organización jefe positivo, mientras que un 4,72% manifiesta que existe un nivel bajo en dicha dimensión.

Tabla 4

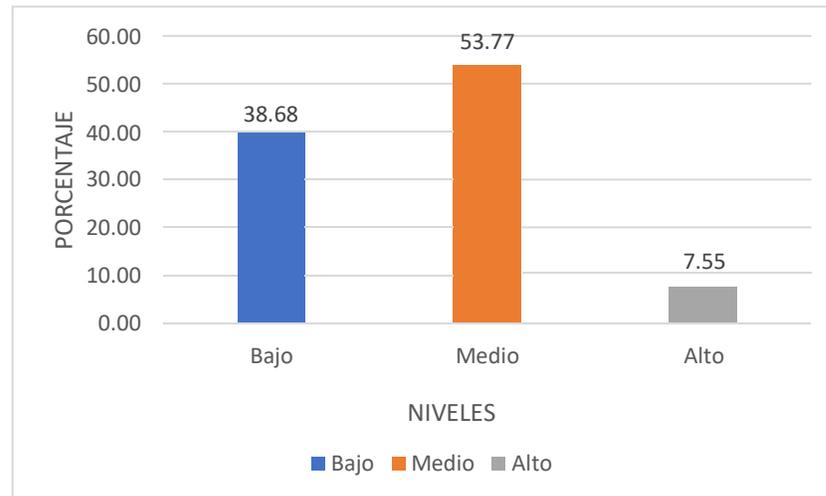
Organización jefe negativo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	41	38,68
Medio	57	53,77
Alto	8	7,55
Total	106	100,0

Nota: Encuestas aplicadas.

Figura 3

Organización jefe negativo



Al observar la tabla 4 (Figura 3), se determina que el 53,77% de encuestados considera que existe un nivel medio en la dimensión organización jefe negativo y un 7,55% manifiesta que existe un nivel bajo en dicha dimensión.

Tabla 5

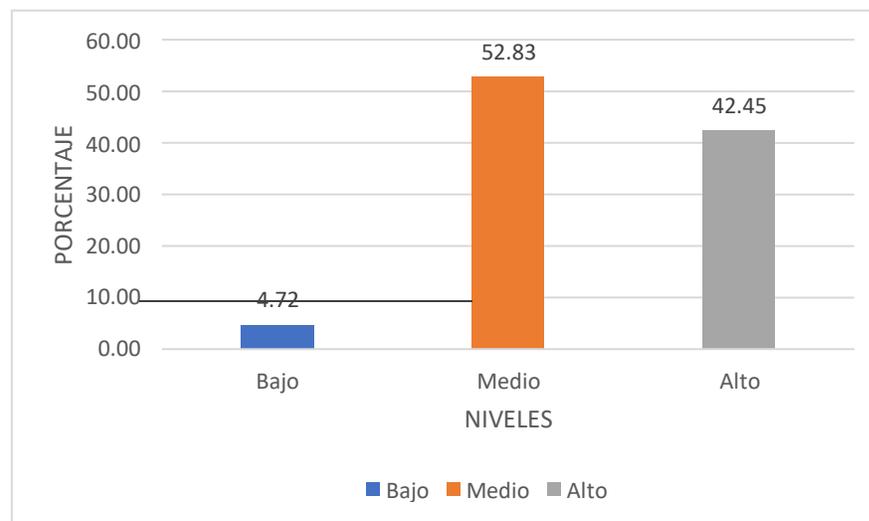
Compañeros positivos

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	4,72
Medio	56	52,83
Alto	45	42,45
Total	106	100,0

Nota: Encuestas aplicadas.

Figura 4

Compañeros positivos



De acuerdo a la tabla 5 (Figura 4), se observa que el 52,83% de encuestados considera que existe un nivel medio en la dimensión compañeros positivos, mientras que un 4,72% manifiesta que existe un nivel bajo en dicha dimensión.

Tabla 6

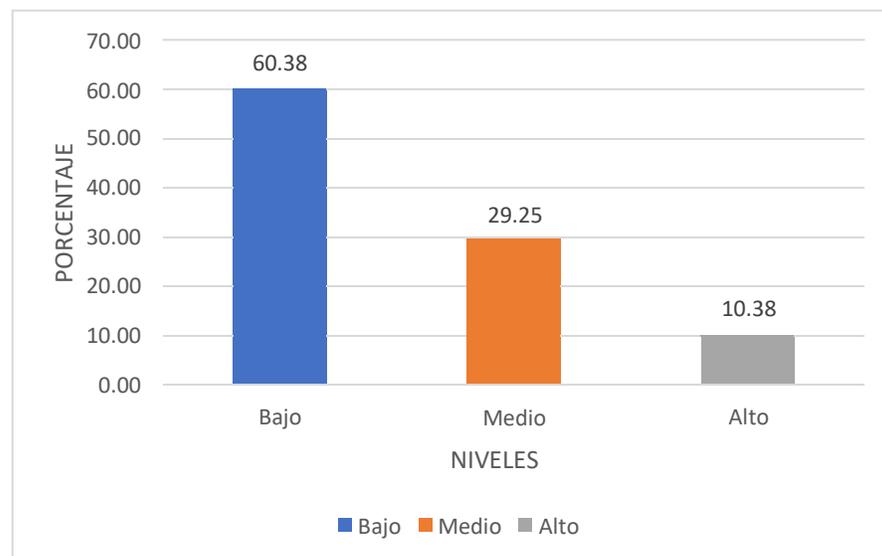
Compañeros negativos

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	64	60.38
Medio	31	29.25
Alto	11	10.38
Total	106	100,0

Nota: Encuestas aplicadas.

Figura 5

Compañeros negativos



De acuerdo a la tabla 6 (Figura 5), se observa que el 60.38% de encuestados manifiesta que existe un nivel bajo en la dimensión compañeros negativos, y un 10,38% considera que existe un nivel alto en dicha dimensión.

Tabla 7

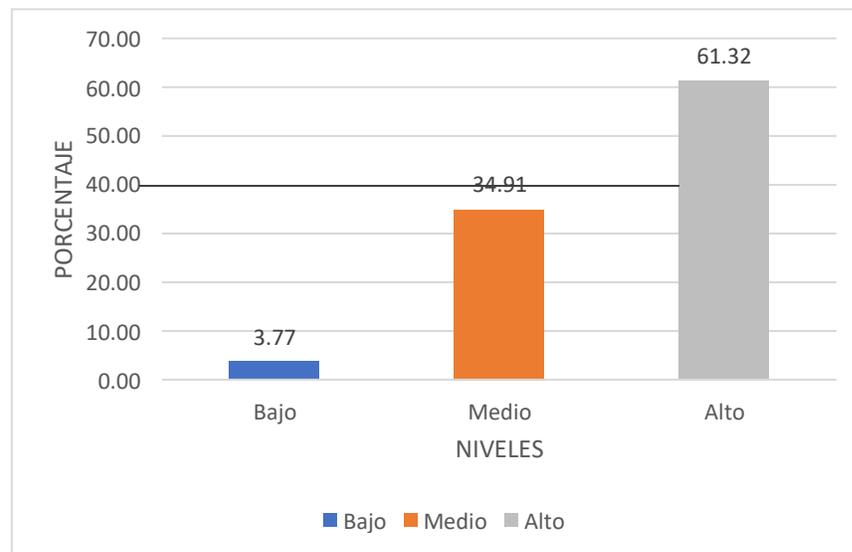
Tarea/self. Positivo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	3.77
Medio	37	34.91
Alto	65	61.32
Total	106	100,0

Nota: Encuestas aplicadas.

Figura 6

Tarea/self. positivo



De acuerdo a la tabla 7 (Figura 6), se observa que el 61,32% de encuestados considera que existe un nivel alto en la dimensión tare/self. positivo, mientras que un 3,77% manifiesta que existe un nivel bajo en dicha dimensión.

Tabla 8

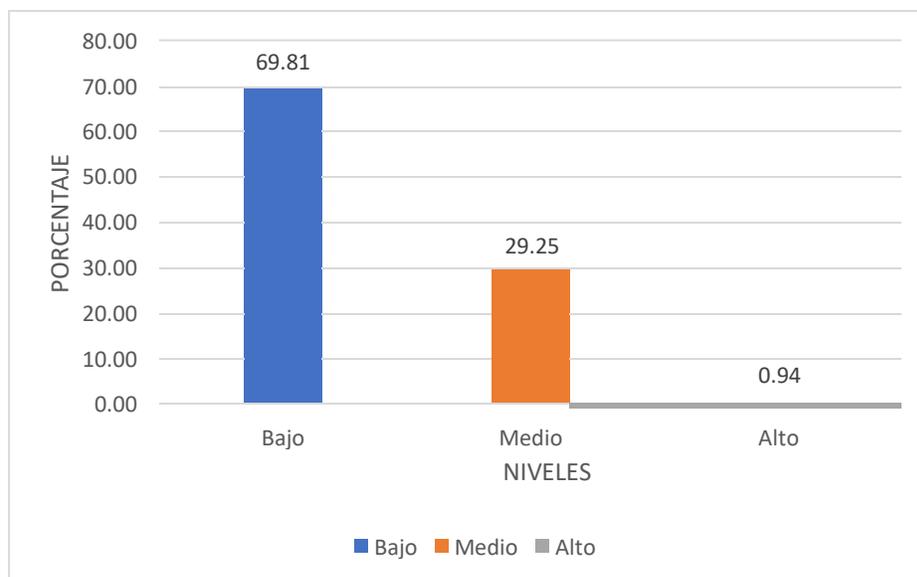
Tarea/self. negativo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	74	69.81
Medio	31	29.25
Alto	1	0.94
Total	106	100,0

Nota: Encuestas aplicadas.

Figura 7

Tarea/self. negativo



De acuerdo a la tabla 8 (Figura 7), se observa que el 69,81% de encuestados manifiesta que existe un nivel bajo en la dimensión tarea/self. negativo, mientras que un 0,94% considera que existe un nivel alto en dicha dimensión.

Objetivo específico 2: Determinar el nivel de feedback organizacional en la Municipalidad Distrital de Monsefú.

Tabla 9

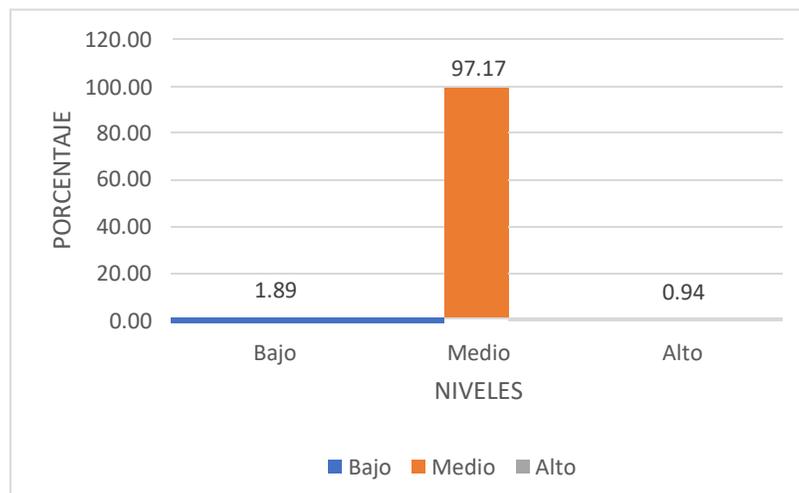
Feedback organizacional

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	1.89
Medio	103	97.17
Alto	1	0.94
Total	106	100,0

Nota: Encuestas aplicadas.

Figura 8

Feedback organizacional



Al observar la tabla 9 (Figura 8), se determinó el nivel de feedback de la Municipalidad Distrital de Monsefú, donde se muestra que el 97,17% de encuestados considera que existe un nivel medio de feedback, así mismo, un 0,94% manifiesta que existe un nivel alto.

Objetivo específico 3: Analizar el nivel de desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Monsefú.

Tabla 10

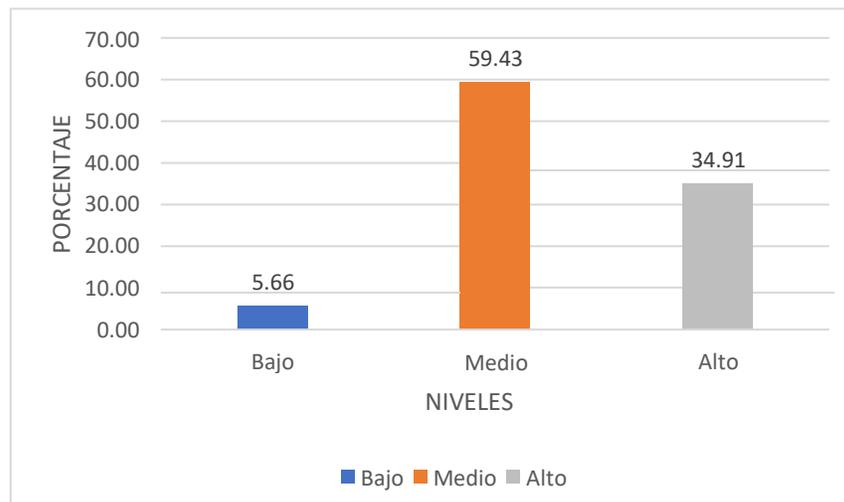
Nivel de desempeño laboral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	5,66
Medio	63	59,43
Alto	37	34,91
Total	106	100,00

Nota: Encuestas aplicadas

Figura 9

Desempeño laboral



Al observar la tabla 10 (Figura 9), se muestra el nivel de desempeño laboral de la Municipalidad de Monsefú, donde el 59,43% de los encuestados considera que existe un nivel medio de desempeño laboral, mientras que solo un 5,66% manifiesta que está en un nivel bajo.

Objetivo específico 4: Diseñar estrategias en función al feedback organizacional para mejorar el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Monsefú.

Estrategia	Objetivo	Actividad	Recursos y Materiales	Responsable
<i>Estrategia 1:</i> Dinámica “Gamificación Organizacional”	Promover un feedback dinámico para evaluar el rendimiento de los colaboradores.	<ul style="list-style-type: none"> Realizar reuniones mensuales para mejorar cada área e identificar necesidades del personal. Realizar juegos para reconocer las habilidades negativas y positivas de cada persona. 	<ul style="list-style-type: none"> Hojas bond de color. Lapiceros Mesas Sillas 	Cajusol Garcia Leslie Fabiola Quispe Cabrejos Cinthya Yelina.
<i>Estrategia 2:</i> Plataforma “Feedpage”	Obtener la información necesaria para agilizar el proceso de feedback.	<ul style="list-style-type: none"> Incentivar al personal a cambio de responder un feedback. Diseñar una plataforma virtual de feedback. Añadir cuestionarios para feedback en la plataforma. 	<ul style="list-style-type: none"> Laptop 	Cajusol Garcia Leslie Fabiola

V. DISCUSIÓN

De acuerdo a la presente investigación se tuvo como objetivo general, proponer el feedback organizacional para mejorar el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Monsefú. Para ello, se planteó dos estrategias en base al feedback organizacional. Es así que, de acuerdo a los antecedentes, en la investigación realizada por Mamula et al. (2020) en su trabajo de investigación plantearon como objetivo implementar el feedback como herramienta para fortalecer la organización. Siendo así se concluyó que el feedback es una herramienta fundamental que permite que los colaboradores se alienen con los objetivos de la organización. Por otro lado, el autor Carhuachin & Villanueva (2020) en su trabajo de investigación tuvo por objetivo describir el feedback aplicado a los trabajadores de Chinawok. Se concluyó que al aplicar el feedback los trabajadores mostraron un mejor desempeño respecto a sus funciones. Es así como podemos enfatizar que, es importante implementar estrategias de feedback para lograr un mejor desempeño laboral. Por ello el autor Riordan (2020) definió al feedback como una base de información valiosa y fundamental que permite reconocer si se está realizando de manera correcta las funciones. Del mismo modo, Benedito Rodríguez (2021) indicó que el feedback es aquella que tiene la capacidad de poder percibir las acciones que necesitan ser mejoradas y modificadas para el bienestar de la organización.

Como primer objetivo específico se buscó identificar los elementos del feedback organizacional de la Municipalidad Distrital de Monsefú, mediante una encuesta realizada a los trabajadores de la institución. Se obtuvo como resultado que el 51,89% considera que cuentan con jefes positivos. Asimismo, el 52,83% manifiesta que existe una buena relación entre compañeros de trabajo. Del mismo modo, un 61,32%, considera que si hay responsabilidad al momento de realizar sus actividades. Concluyendo así que los elementos más representativos en la Municipalidad Distrital de Monsefú son jefes positivos, compañeros positivos y tarea/self positivo. Es así como, García (2020) en su tesis de investigación, uno de sus objetivos es identificar las características que posee el feedback en una empresa de

transportes de Chiclayo. Como conclusión, se obtuvo las siguientes características del feedback, la falta de ayuda por parte de los jefes, poca confianza, falta de preparación de cambios y carencia de asesoramiento. Así mismo, Arnao & Vargas (2020) llevaron a cabo un estudio, planteando como objetivo determinar los factores positivos y negativos del feedback respecto a sus jefes en la compañía óptica Mendieta. Como resultado se obtuvo que los factores positivos de feedback el incremento de tareas y delegación de actividades representativas y los factores negativos son las conductas inapropiadas y deficiencia al realizar una función. Se enfatiza que es fundamental identificar los factores de feedback en una organización para verificar si estas contribuyen con la productividad de la empresa. Es así que, Fonseca & Murphy (2017) argumentan que un feedback efectivo debe brindarse de una forma que incluya los propósitos e ideas tanto de la persona que brinda el feedback como de quien recibe.

Con respecto al segundo objetivo específico se determinó el nivel de feedback organizacional en la Municipalidad Distrital de Monsefú. En la encuesta aplicada se obtuvo como resultado según la tabla N° 9, que el nivel de feedback organizacional en la Municipalidad Distrital de Monsefú es 97,17% medio y 0,94% alto. Concluyendo que, la Municipalidad Distrital de Monsefú cuenta con un nivel de feedback organizacional medio. Así mismo, Calderón & Díaz (2019) en su trabajo de investigación plantearon como objetivo determinar el nivel de feedback de los estudiantes respecto a la enseñanza brindada por los docentes. Como conclusión de obtuve que el nivel de feedback de los estudiantes es alto debido a que los docentes brindan un buen proceso de aprendizaje. De igual manera, Cisneros (2018) en su trabajo de investigación planteó como objetivo analizar el nivel de feedback de una empresa comercial de plásticos en Tungurahua. Como resultado el nivel de feedback de la empresa comercial de plásticos era bajo puesto que no se adaptaban a las situaciones cambiantes ni sabían cómo manejarlas. Es así como podemos enfatizar que es fundamental conocer el nivel de feedback de una empresa para identificar a tiempo las situaciones problemáticas. Por ello, Hattie & Clarke, (2020) señala que el nivel de

feedback es un elemento clave para realizar un proceso de estrategias y procedimientos bien definidos.

En cuanto al tercer objetivo se analizó el nivel de desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Monsefú. Los resultados obtenidos según la tabla N°10, nos indicaron que el nivel de desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Monsefú es 59,43% medio y 5,66% bajo. Concluyendo que la Municipalidad Distrital de Monsefú cuenta con un nivel de desempeño laboral medio. Es así como, Burga & Wiese (2020) en su trabajo de investigación tuvieron como objetivo describir el desempeño y motivación laboral de los colaboradores de una empresa agroindustrial de la Región Lambayeque. Como conclusión se obtuvo que los trabajadores al estar motivados presentan un nivel alto referente a su desempeño y productividad. Velarde & Villena (2019) realizaron una investigación teniendo como objetivo determinar el acontecimiento del clima laboral y desempeño de los trabajadores de una Municipalidad. Se concluyó que tener un buen ambiente laboral permitirá que el desempeño de los trabajadores sea mejor. Se concluyó que el no tener un buen ambiente laboral el nivel de desempeño de los trabajadores será bajo. Al comparar estas realidades, podemos decir que es importante conocer el nivel de desempeño de una organización para determinar cuáles son los puntos débiles y fuertes que presentan. Es así que, Rodríguez & Lechuga (2019) mencionan que, el nivel de desempeño laboral, se refiere al comportamiento de los colaboradores frente a las tareas que realizan y sus responsabilidades.

En cuarto al cuarto objetivo que es diseñar estrategias en función al feedback organizacional para mejorar el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Monsefú se proponen 2 estrategias de feedback las cuales son: Dinámica “Gamificación Organizacional” y Plataforma “Feedpage”. Como primera estrategia Dinámica “Gamificación Organizacional”, lo que se busca es promover un feedback dinámico para evaluar el rendimiento de los colaboradores. Y como segunda estrategia propondremos una Plataforma “Feedpage”, lo que se busca es, obtener la información necesaria para agilizar el proceso de feedback. Así mismo,

Arana et al. (2020) en su investigación planteó estudiar la estrategia feedback para aumentar el desempeño laboral en las Pymes. Se concluyó que, la estrategia feedback ayuda a mejorar el desempeño de los colaboradores en las Pymes. Es así que podemos enfatizar que es importante implementar estrategias de feedback organizacional si se requiere mejorar el desempeño laboral y el autor Silverman citado en Rodríguez del Tronco et al. (2018) nos habla sobre el proceso de feedback, basado en un modelo específico llamado SET-GO, conformada por 6 pasos para otorgar feedback.

VI. CONCLUSIONES

1. Respecto a los elementos del feedback organizacional se determinó los más representativos de la Municipalidad Distrital de Monsefú para mejorar el desempeño laboral, los cuales son, jefes positivos, compañeros positivos y tarea/self positivo.
2. Referente al nivel de feedback organizacional de la Municipalidad Distrital de Monsefú se encuentra en un nivel medio con 97,17%. Si bien se brinda un feedback organizacional a los colaboradores, este no es el adecuado, ocasionado dificultades al momento de optimizar las dificultades que se presentan en la organización.
3. En relación al nivel de desempeño laboral de la Municipalidad Distrital de Monsefú se encuentra en un nivel medio con 59,43%, por lo que se concluye que a pesar de realizar sus actividades designadas no las ejecutan correctamente debido a que existe conflictos entre compañeros, y no cuentan con los instrumentos necesarios para cumplir con sus funciones.
4. De acuerdo a la propuesta se han diseñado estrategias para mejorar el desempeño laboral aplicando el feedback organizacional, estas estrategias buscan incrementar el compromiso de los colaboradores, mejorar su productividad y aumentar su satisfacción. Así mismo busca generar una mejor comunicación interna.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere al alcalde de la Municipalidad Distrital de Monsefú, implementar las estrategias planteadas sobre el feedback organizacional para que la institución obtenga una calidad de trabajo y mejora por parte de sus colaboradores.
2. Así mismo la institución debe fortalecer y mejorar el desempeño de los trabajadores a través de un feedback adecuado que permita manejar y resolver situaciones de manera efectiva.
3. De igual manera, los futuros indagadores deben tener en cuenta aplicar una metodología experimental, longitudinal, para obtener información, a través del uso de herramientas implementadas, mediante la entrevista y de esa manera poder tener un panorama más concreto sobre la problemática que se abordará.
4. En un futuro los investigadores deben tener en cuenta este tema, puesto que con el tiempo las empresas van evolucionando y el feedback organizacional será una pieza fundamental que permitirá mantener a los colaboradores motivados y ayudará a incrementar su compromiso.

VIII. PROPUESTA

Título: Estrategias de feedback organizacional para mejorar el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Monsefú.

I. Presentación

En la actualidad, las organizaciones ponen mucho énfasis en el tema del feedback, considerándola un factor clave fundamental para toda empresa, sin embargo, puede llegar a ser una desventaja si no la emplean o realizan correctamente, ocasionando que exista una comunicación poco fluida, colaboradores desmotivados y la adquisición de información errónea.

De igual manera, la Municipalidad Distrital de Monsefú, cuenta con colaboradores desmotivados, estresados y poco comprometidos con las funciones que realizan, todos estos aspectos son originados por los constantes cambios que hay dentro de la organización, así mismo, cuenta con exceso de responsabilidades, llegando a ser agotador y a la vez difícil cumplir las metas propuestas, queriendo algunos renunciar a su puesto de trabajo.

II. Generalidades de la empresa

2.1. Breve reseña histórica

Ante la venida de los españoles, Monsefú tenía el nombre de Chuspo o Callanca, con su centro a cercanías del cerro San Bartolo. En 1578, hubo fuertes inundaciones y lluvias originando que gran parte de los sembríos desapareciera y en 1612 fue afectada por una enfermedad ocasionando que gran parte de la población se extinguiera. Los que llegaron a sobrevivir después de años posteriores se volvieron a ubicar en lo que hoy en día es Monsefú, a quien se le asignó la posición de Ciudad el 26 de octubre de 1888. Posteriormente, Monsefú es denominada la ciudad de las flores, por el poeta Juan Parra del Riego, debido a que en sus calles abundaban hermosas y coloridas flores.

2.2. Descripción

La Municipalidad Distrital de Monsefú, brinda prestaciones de servicios públicos, fomentando un desarrollo sostenible y equilibrado, asimismo, garantiza una buena calidad de vida a la población a través

de una gestión transparente y participativa y a la vez promoviendo una cultura armónica para el bienestar común.

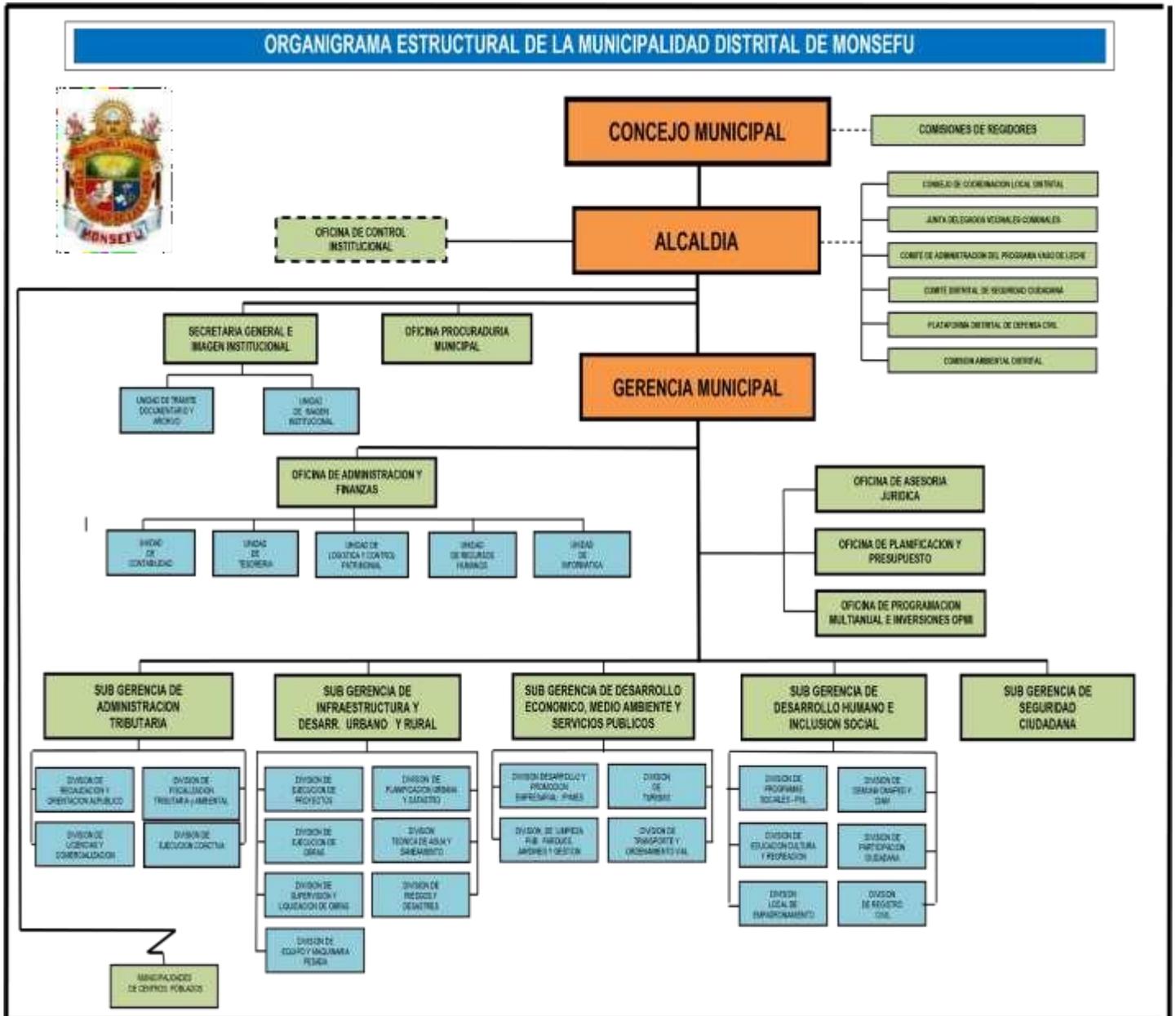
2.3. Misión

La Municipalidad Distrital de Monsefú brinda servicios públicos a la población, a través de una gestión municipal planificada, efectiva, participativa y transparente, promoviendo el desarrollo integral del distrito y de los ciudadanos.

2.4. Visión

Para el 2025, La Municipalidad Distrital de Monsefú será una institución moderna y con personal capacitado orientado al servicio de los ciudadanos, brindando servicios públicos de calidad a través de una adecuada gestión de la inversión pública que prioriza su atención en el saneamiento básico rural, transporte, educación y servicios de salud.

2.5. Organigrama



III. Justificación

Ante lo planteado anteriormente, surge la necesidad de proponer estrategias de feedback organizacional para mejorar el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Monsefú, con la finalidad de mejorar la productividad de la organización y lograr una buena comunicación dentro de ella.

IV. Objetivos

4.1. Objetivo general

Proponer estrategias de feedback para mejorar el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Monsefú.

4.2. Objetivos específicos

- Mejorar el desempeño y la productividad de los colaboradores.
- Fortalecer el feedback organizacional a los trabajadores de la institución.

V. Meta

Lograr que la Municipalidad Distrital de Monsefú incremente el desempeño de sus colaboradores.

VI. Acciones a desarrollar

Tabla 11

Plan de Acción de la Propuesta

Estrategia	Objetivo	Actividad	Recursos y Materiales	Responsable
Estrategia 1: Dinámica “Gamificación Organizacional”	Promover un feedback dinámico para evaluar el rendimiento de los colaboradores.	<ul style="list-style-type: none"> • Recopilar información sobre el desempeño de los colaboradores. • Integrar y desarrollar nuevas perspectivas para cada una de sus funciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas bond de color. • Lapiceros • Mesas • Sillas 	Cajusol Garcia Leslie Fabiola Quispe Cabrejos Cinthya Yelina.
Estrategia 2: Plataforma “Feedpage”	Obtener la información necesaria para agilizar el proceso de feedback.	<ul style="list-style-type: none"> • Recopilar información sobre las opiniones de los colaboradores • Realizar retroalimentación escrita (encuestas) o virtual. 	<ul style="list-style-type: none"> • Laptop 	Luís Barnabé Chafloque

Nota: Elaboración propia.

Estrategia 1: Dinámica “Gamificación Organizacional”

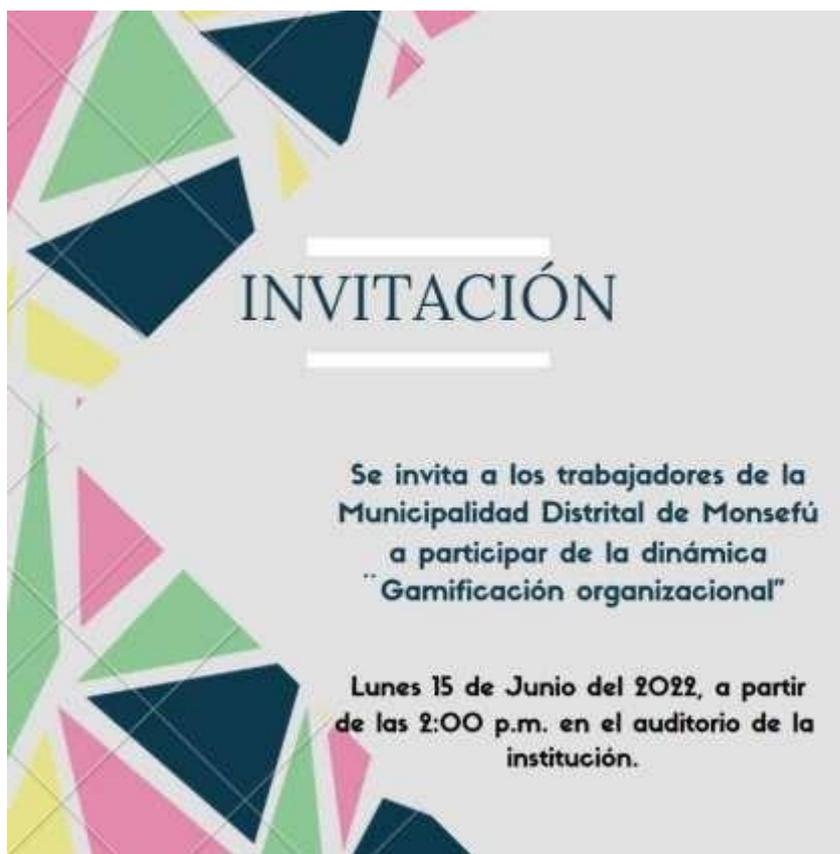
Objetivo: Promover un feedback dinámico para evaluar el rendimiento de los colaboradores.

Actividades:

- Realizar una invitación dirigida a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Monsefú.
- Realizar juego interactivo para reconocer las habilidades negativas y positivas de los colaboradores.

Actividad: Realizar una invitación dirigida a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Monsefú.

Invitación para la participación de la dinamica “gamificacion Organizacional”



Nota: Elaboración propia.

Actividad: Realizar juego interactivo para reconocer las habilidades negativas y positivas de los colaboradores.

Consiste en realizar un feedback a través de una dinámica, por ejemplo, se reunirá a los trabajadores en sus respectivas áreas, se les brindará unas hojas de colores donde plasmarán 5 habilidades positivas y 5 habilidades. Estas hojas no se mostrarán a los demás. Una vez que terminaron su lista, se mezclará las hojas de los trabajadores. Luego por turnos cada trabajador elegirá una carta del montón al azar y se mostrará a los demás. Después la persona que eligió la carta tratará de predecir las razones del porque esa persona escribió eso. Se dará una puntuación del 1 al 5. Si la respuesta es correcta tendrá 5 de puntuación y si no responde correctamente tendrá como puntuación 1. El siguiente trabajador hará lo mismo hasta que el montón se termine. El trabajador que obtenga más puntuación será más competente en la valoración de cómo se ven los demás a sí mismos y así poder tener una idea de lo que sucede en su entorno.



Nota: Elaboración propia.

Estrategia 2: Plataforma “Feedpage”

Objetivo: Obtener la información necesaria para agilizar el proceso de feedback.

Actividades:

- Diseñar una plataforma feedback.
- Incentivar al personal a cambio de responder un feedback.
- Realizar cuestionarios sobre feedback en la plataforma.

Actividad: Diseñar una plataforma feedback.

Plataforma "Feedpage"

The screenshot displays a user interface for a feedback platform. On the left is a vertical navigation menu for 'FERNANDA RODRIGUEZ' with options: MI PERFIL, FEEDBACK, AGENDA, ENCUESTAS, and COMENTARIOS. The main content area is titled 'FEEDBACK' and includes a 'SOLICITAR FEEDBACK' button and a coat of arms. It features three summary cards: 'Feedback recibidos' (1 En proceso, 1 Finalizados), 'Feedback enviados' (0 En proceso, 4 Finalizados), and 'Feedback totales' (6). Below these is a table with the following data:

Nombre	Última Edición	Tipo	Estado
 FERNANDA RODRIGUEZ	18/02/2022	Escrito	Cierre

Nota: Elaboración propia.

Actividad D: Incentivar al personal a cambio de responder un feedback.

Certificado al responder una encuesta de feedback

Feedback

Encuesta de feedback de la Municipalidad Distrital de Monsefu

cajusolgarciafabela@gmail.com [Cambiar de cuenta](#)

*Obligatorio

Correo *

Tu dirección de correo electrónico

¿Qué aspectos mejorarías en la Municipalidad? *

Tu respuesta

¿Qué dificultades tuvo en los últimos días? *

Tu respuesta

Ambiente laboral

Deficiente Medio Satisfactorio Muy bueno Excelente

¿Su lugar de trabajo es agradable y cómodo?



Nota: Elaboración propia.

Actividad E: Realizar cuestionarios sobre feedback en la plataforma.

Cuestionario de feedback

Nota: Elaboración propia.

COMPETENCIAS	PREGUNTAS
General	¿Qué aspectos mejoraría de la Municipalidad? ¿Qué dificultades tuvo en los últimos días?
Ambiente laboral	¿Su lugar de trabajo es agradable y cómodo? ¿La Municipalidad brinda las herramientas necesarias para realizar correctamente sus funciones laborales?
Satisfacción laboral	¿La Municipalidad valora y reconoce su arduo trabajo y buen desempeño? ¿Sus opiniones son consideradas en su ambiente de trabajo? ¿La Municipalidad le brinda oportunidades de crecimiento profesional?
Relación de trabajadores con su jefe	¿Considera que su jefe inmediato es transparente en su área de trabajo? ¿Su jefe inmediato demuestra compromiso en sus actividades? ¿Su jefe inmediato motiva a su equipo de trabajo?

VII. Financiamiento

Tabla 12

Financiamiento del Plan de Acción de la Propuesta

Materiales			
N°	Descripción	Cantidad	Costo (S/)
1	Hojas bond de color	½ millar	15.00
2	Lapiceros	20 unid.	14.00
3	Impresiones (certificados)	106	50.00
4	Pasajes	1	20.00
5	Diseñador web	1	1500.00
Total (S/)			1599.00

Nota: Elaboración propia.

VIII. Cronograma

Tabla 13

Cronograma del Plan de Acción de la Propuesta

Estrategia	Fecha:	Lugar:	Responsable	Presupuesto
<i>Estrategia 1:</i>	12/07/2022	Auditorio	Recursos Humanos	99.00
<i>Estrategia 2:</i>	22/07/2022	Área de Imagen Institucional	Unidad de imagen institucional	1,500.00

Nota: Elaboración propia

REFERENCIAS

- Arana, B., Ordoñez, B., Tapia, N., & Pacheco, A. (2020). Estudio de la estrategia feedback a través de la medición del rendimiento laboral en las PYMES. 593. Digital Publisher CEIT, 5(6-1), 360-376. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.434>
- Arancel Barrera, E., & Guardamino Navarro, L., (2019). Los factores motivacionales y el desempeño de los gerentes públicos, (Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres). <https://hdl.handle.net/20.500.12727/5785>
- Arias, J., L. (2020). Técnicas e instrumentos de investigación científica, 1ra ed. Enfoques consulting: Perú.
- Arispe Alburqueque, C., M., Yangali Vicente, J., S., Guerrero Bejarano, M., A., Lozada de Bonilla, O., R. Acuña Gambia, L., A., Arellano Sacramento, C. (2020). La investigación científica. Editorial Universidad Internacional del Ecuador.
- Arnao Abramonte, A., & Vargas Rojas, M., P. (2020). Influencia del feedback laboral en el desempeño del equipo de trabajo del Consorcio Óptico Mendieta Leiva, región Piura año 2020 (Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego, Piura, Perú). <https://hdl.handle.net/20.500.12759/6869>
- Barasa, L., Gunawan, A., & Sumali, B. (2018). Determinants of Job Satisfaction and it's Implication on Employee Performance of Port Enterprises in DKI Jakarta. International Review of Management and Marketing, 8(5), 43–49. Retrieved from. <https://www.econjournals.com/index.php/irmm/article/view/6993>

- Bolton, K. y Brace, I. (2022). Questionnaire Design: How to Plan, Structure and Write Survey Material for Effective Market Research. 5th Ed. Editorial Kogan Page.
- Burga, Vásquez G., & Wiese, Eslava S., J. (2020). Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la región Lambayeque, (Tesis de maestría, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú). <http://hdl.handle.net/20.500.12423/1108>
- Carhuachin Ugarte, M., L., Villanueva Morán, M., I. (2020). El feedback de los colaboradores y su efecto en el desempeño laboral en el servicio al cliente de Chinawok-Trujillo, 2020 (Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo, Perú). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/51563>
- Chico Reyes, S. (2020). Influencia de la motivación laboral en el desempeño de los empleados del área de canal de atención y promoción de servicios en una entidad financiera en Lima, 2018.
- Chuco Aguilar, V., Álvarez, Pejerrey, J., Chávez, Ramírez, M., & Cuba, Rosales, L. (2020). El trabajo remoto y el desempeño laboral en el marco del COVID-19. Review of Global Management, 6(1), 50-55. <https://doi.org/10.19083/rgm.v6i1.1489>
- Colquitt, J. A., Lepine, J. A., & Wesson, M. J. (2019). Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment in the Workplace, Sixth Edition. In McGraw-Hill Education.

Estela Paredes, R. (2020). Investigación Propositiva.
<https://es.calameo.com/read/006239239f8a941bec906>.

Fonseca, T., & Murphy, T. (2017). Evitando los monstruos de la retroalimentación: Uso de los conocimientos comportamentales para desarrollar una cultura fuerte de retroalimentación. (S. A. Mantilla, Trad.) Colombia: Deloitte University Press.

Gabini S. (2018). Potenciales predictores del rendimiento laboral. Editorial Teseo.

García Capuñay, J., M. (2020). La relación del feedback con el desempeño laboral en la empresa de transportes Virgen Purísima - Chiclayo 2018. (Tesis, Universidad Señor de Sipán). <https://hdl.handle.net/20.500.12802/8062>

Hattie J., & Clarke S. (2020) ¿Qué es el feedback?. Editorial Paraninfo.

Huanca Butron, N. (2020). Factores de desempeño laboral dentro de las organizaciones. (Artículo de Revisión, Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú). <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/14934>

Kothari, C. y Gaurav, G. (2020). Research Methodology Methods and Techniques. 4 ed. Editorial New Age International (P) Ltd., Publishers.

Kumar, P., Kumar N., Aggarwal P. y Yeap J. (2021). Working in lockdown: the relationship between COVID-19 induced work stressors, job performance, distress, and life satisfaction. *Curr Psychol.* 40, 6308–6323.
<https://doi.org/10.1007/s12144-021-01567-0>

Lohr, S. (2022) Sampling: Design and Analysis. 3th Ed. Editorial CRS Press.

Mamula, Tatjana & Perić, Nenad & Bovan, Ana. (2020). The Role of Feedback as a Management Tool in Performance Management Program. Quality - Access to Success. 21. 3-8.

Manjarrez Fuentes, N., Boza Valle, J., y Mendoza Vargas, E. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el cantón Quevedo, Ecuador. Universidad y Sociedad, 11(5), 359-365.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-359.pdf>

Marín Cárdenas, J., L., & Delgado Bardales, J., M. (2020). Desempeño Laboral en la Gestión Municipal 2020. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 4(2), 1139- 1159. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.145

Mishra, Shanti B. y Alok, S. (2017). Handbook of Research Methodology. Education Editorial

Murphy K., Cleveland J. y Hanscom M. Madison (2018) Performance Appraisal Management. Editorial SAGE Publications, Inc.

Na Fu, Flood, P., Rousseau, D., y Morris T. (2021). Resolving the individual helping and objective job performance dilemma: The moderating effect of team reflexivity. Journal of Business Research, 129, 236-243.
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.02.058>.

Napolitano (2018) Motivación en el ámbito laboral: El caso de Procter & Gamble, Editorial Babelcube Inc.

- Ortiz Olaechea C., F. (2017). Relación del feedback laboral con la satisfacción en el trabajo del personal en una dirección regional de agricultura del Perú. (Tesis, Universidad de Lima). <https://hdl.handle.net/20.500.12724/4625>
- Oyira, E., J., Ndiok, A., E., & Ademuyiwa, I. (2019). Challenges, And Nurses' Job Performance in the University of Calabar Teaching Hospital, Calabar Cross River State Nigeria. *Sumerianz Journal of Medical and Healthcare* 2(9), 106-118.
- Quinteros Aguilar, C., y Velázquez Santeliz, P. (2020). Metodología de la investigación. Grupo de Servicios Gráficos del Centro, S.A. de C.V.
- Reyes, N., & Boente, A. (2018). Metodología de la Investigación: Compilación Total. Editorial Independently Published
- Riordan, B.G. (2020). Feedback Fundamentals and Evidence-Based Best Practices: Give It, Ask for It, Use It (1st ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780429325656>
- Robyn, T, (2020). A Compendium of Tests, Scales and Questionnaires. Prensa de Psicología.
- Rodríguez del Tronco, J., Rodríguez del Tronco R., & Vico García, N. (2018). Smart Feedback. España: Lid.
- Rodríguez Marulanda K., P., & Lechuga Cardozo, J., I. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista Escuela de*

Administración de Negocios. (87), 79-101.

<https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>

Rodríguez Pontes B. (2021). Avaliação De Desempenho: Métodos Clássicos E Contemporâneos, Avaliação Por Objetivos, Competências E Equipes. 14 ed. Editorial LTR.

Salazar, D. (2020). Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores del molino El Triunfo S.R.L. en la ciudad de Chiclayo (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú).

<http://hdl.handle.net/20.500.12423/2568>

Silvia P. (2020). Select a Sample Little Quick Fix. 1 ed. Editorial SAGE Publications Ltd.

Soliz D. (2019). Como hacer un perfil proyecto de investigación científica. Editorial Palibrio.

Sonmez Cakir, F., & Adiguzel, Z. (2020). Analysis of Leader Effectiveness in Organization and Knowledge Sharing Behavior on Employees and Organization.

SAGE Open. <https://doi.org/10.1177/2158244020914634>

Sumba Bustamante, R., Moreno Gonzabay, P., y Villafuerte Peñafiel N. (2022). Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las MiPymes en Ecuador. Dominio de las Ciencias.8,1, 234-261.

<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2569>

Velarde Benavente, L., R., & Villena Rivera, A., F. (2019). El clima laboral y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Alto Selva Alegre 2017. (Tesis, Universidad Nacional de San Agustín, Perú). <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8219>

Velásquez Fuentes, E. (2022). El estrés laboral y su relación con el desempeño de los promotores de servicio de las agencias del distrito de Magdalena del Mar, en una institución financiera, 2019-2020. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6, 1. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1492p156

Vélez, M. (2020). Metodología para evaluar la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Biblián. (Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato, Ambato). <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/28320/1/44%20GTH.pdf>

[f](#)

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de consistencia

Título de la tesis	“Feedback organizacional para mejorar el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Monsefú”							
Línea de investigación	Gestión de Organizaciones							
Autor(es)	Cajusol García Leslie Fabiola Quispe Cabrejos Cinthya Yelina							
Problema de investigación	Objetivos		Hipótesis	Variables	Dimensiones	Población	Técnica	Metodología
	Objetivo General	Objetivos Específicos						
¿De qué manera el feedback organizacional mejorará el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Monsefú?	Proponer el feedback organizacional para mejorar el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Monsefú.	Analizar el nivel de desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Monsefú. Determinar el nivel de feedback en la Municipalidad Distrital de Monsefú.	La propuesta de feedback organizacional mejorará el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Monsefú. La propuesta de feedback organizacional no mejorará el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Monsefú.	Feedback Desempeño Laboral	Feedback organizacional: Organización jefe positivo, organización jefe negativo, compañeros positivos, compañeros negativos, tarea /self positivos, tarea self negativos. Desempeño laboral: Rendimiento en la tarea, rendimiento en el contexto, Comportamientos laborales contraproducentes.	Los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Monsefú.	Encuesta	Este tipo de investigación es descriptivo y explicativo.

Anexo 2

Operacionalización de las Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
FEEDBACK ORGANIZACIONAL	García & Ovejero, como se citó en Ortiz (2017) indica que se refiere a la facultad que tiene la persona que brinda la retroalimentación para recopilar las acciones de los receptores, que puede ser a través de una comunicación verbal o no verbal y en base a sus conductas modificar la información.	La variable se enfocó en seis escalas del feedback organizacional, basada en dos aspectos, señal y la fuente del contenido de la información.	Organización jefe positivo	Conducta del jefe positivo	Escala de Likert
				Reconocimiento formal positivo	
				Datos recogidos formales positivos	
			Organización jefe negativo	Consecuencias negativas	
				Expresiones negativas	
			Compañeros positivos	Compañeros positivos directos	
			Compañeros negativos	Compañeros negativos directos	
				Compañeros negativos indirectos	
			Tarea /self positivos	Comparación positiva con otros	
				Comparación positiva consigo mismo	
				Estándares internalizados positivos	
				Dominio positivo de la tarea	
Tarea/ self negativos:	Comparaciones negativas con otros				
	Dominio negativo de la tarea				
	Problemas de tiempo negativo				
DESEMPEÑO LABORAL	Gabini (2018) indica que el desempeño, se refiere al crecimiento eficiente de los miembros que se encuentran en un establecimiento, siendo importante para las organizaciones, donde la persona se desempeña de acuerdo a sus funciones, trayendo consigo beneficios para la empresa.	La variable se enfocó en tres dimensiones. Para ello, se elaboró un cuestionario, el cual fue aplicado a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Monsefú.	Rendimiento en la tarea	Alternativas potenciales para resolver problemas.	Escala de Likert
				Retos en el trabajo.	
				Logro de las tareas propuestas.	
			Rendimiento en el contexto	Clima laboral positivo.	
				Cultura organizacional sólida.	
			Comportamientos laborales contraproducentes	Reclamos constantes.	
Conflictos en el trabajo.					

Anexo 3

Encuesta

Encuesta

VARIABLE: Feedback organizacional

CUESTIONARIO

Objetivo

Recopilar información con el propósito de desarrollar el Desarrollo del proyecto de investigación titulada: “**Feedback organizacional para mejorar el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Monsefú**”, el cual tiene fines exclusivamente académicos y con absoluta confidencialidad.

INSTRUCCIONES:

La siguiente guía contiene preguntas básicas que debes leer detenidamente, recuerda contestar de manera clara y concisa.

1. Siempre 2. Casi siempre 3. A veces 4. Casi nunca 5. Nunca

ITEMS	1	2	3	4	5
	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
V1. FEEDBACK ORGANIZACIONAL					
D1. Organización/jefe positivo					
1. ¿Su jefe directo demuestra compromiso con el cargo que desempeña?					
2. ¿Considera que eres reconocido y valorado por su jefe inmediato?					
3. ¿Su jefe directo le brinda la información adecuada y oportuna cuando la necesita?					

D2. Organización/jefe negativo					
4. ¿Su jefe inmediato no se encuentra satisfecho con la labor que usted desempeña?					
5. ¿Considera que en su centro laboral recibe comentarios negativos?					
D3. Compañeros positivos					
6. ¿Considera que recibe elogios por parte de sus compañeros de trabajo?					
7. ¿Sus compañeros de trabajo muestran respeto hacia sus puntos de vista?					
D4. Compañeros negativos					
8. ¿Sus compañeros realizan comentarios negativos acerca de la labor que usted desempeña?					
9. ¿Sus compañeros de trabajo se quejan ante los superiores por la labor que usted realiza?					
D5. Tarea/self positivos					
10. ¿Demuestra más responsabilidad que otros al momento de desempeñar sus funciones?					
11. ¿Las tareas que desempeña las realiza más rápido que antes?					
12. ¿Considera que tiene la capacidad de realizar todas actividades de su trabajo?					
13. ¿Ejecuta tareas que anteriormente eran difíciles para usted?					
D6. Tarea/ self negativos					
14. ¿Demuestra que es menos responsable que sus compañeros?					
15. ¿Considera que no tiene un buen conocimiento de la labor que desempeña?					
16. ¿No culmina su tarea diaria en el tiempo establecido?					

Encuesta

VARIABLE: Desempeño laboral

CUESTIONARIO

Objetivo

Recopilar información con el propósito de desarrollar el Desarrollo del proyecto de investigación titulada: “**Feedback organizacional para mejorar el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Monsefú**”, el cual tiene fines exclusivamente académicos y con absoluta confidencialidad.

INSTRUCCIONES:

La siguiente guía contiene preguntas básicas que debes leer detenidamente, recuerda contestar de manera clara y concisa.

3. Siempre 2. Casi siempre 3. A veces 4. Casi nunca 5. Nunca

ITEMS	1	2	3	4	5
	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Nunca
V2. DESEMPEÑO LABORAL					
D1. Rendimiento en la tarea					
1. ¿Plantea alternativas innovadoras para la solución de nuevos problemas?					
2. ¿Considera que la Municipalidad Distrital de Monsefú fomenta la creatividad de los colaboradores?					
3. ¿Considera que efectúa actividades desafiantes en su puesto de trabajo?					
4. ¿La Municipalidad Distrital de Monsefú brinda la oportunidad de crecer profesionalmente?					

5. ¿La Municipalidad Distrital de Monsefú motiva al personal para lograr los objetivos organizacionales?					
6. ¿Considera usted demostrar perseverancia en el cumplimiento de las actividades?					
D2. Rendimiento en el contexto					
7. ¿El clima laboral en la Municipalidad Distrital de Monsefú es positivo?					
8. ¿El ambiente laboral de la institución permite desarrollar sus habilidades adecuadamente?					
9. ¿Cuenta con las herramientas necesarias para ejecutar sus funciones?					
10. ¿Los valores de la Municipalidad Distrital de Monsefú se encuentran alineados con los objetivos institucionales?					
11. ¿La cultura de la Municipalidad Distrital de Monsefú permite alcanzar las estrategias institucionales?					
D3. Comportamientos laborales contraproducentes					
12. ¿Los trabajadores realizan constantemente reclamos innecesarios?					
13. ¿El sindicato defiende los reclamos de los trabajadores?					
14. ¿Existen enfrentamientos entre los colaboradores?					
15. ¿Considera que es una persona conflictiva en su área de trabajo?					

Anexo 4

Validaciones

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
(Cuestionario)

Variable: Feedback Organizacional

Experto: Dr. (Mg) Erick Alfredo Gamarra Vera

Centro de Trabajo y cargo que ocupa: Docente Tiempo Completo UCV / DTP UTP

Dirección: Calle La Plata 127 Urb. San Eduardo, Chiclayo, Lambayeque

e-mail: egamarrav@pucp.pe

Teléfono: 979547780

Nº	PREGUNTAS	DEFICIENTE 0-25	REGULAR 26-50	BUENA 51-75	MUY BUENA 76-100
01	¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación?				X
02	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?				X
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?				X
04	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?				X
05	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?				X
06	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?				X
07	¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?				X
08	¿Existe coherencia entre variables e ítems?				X
09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?				X
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?				x

Opinión de Aplicabilidad:

Los ítems y los indicadores están correctamente planteados según las variables, se recomienda aplicar las encuestas para el desarrollo de la investigación.



Nombre y firma del Experto Validador
DNI N° 42533900

Fecha: 09/11/2021

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO (Cuestionario)

Variable: Desempeño Laboral

Experto: Dr. (Mg) Erick Alfredo Gamarra Vera

Centro de Trabajo y cargo que ocupa: Docente Tiempo Completo UCV / DTP
UTP

Dirección: Calle La Plata 127 Urb. San Eduardo, Chiclayo, Lambayeque

e-mail: egamarrav@pucp.pe Teléfono: 979547780

Nº	PREGUNTAS	DEFICIENTE 0-25	REGULAR 26-50	BUENA 51-75	MUY BUENA 76-100
01	¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación?				X
02	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?				X
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?				X
04	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?				X
05	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?				X
06	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?				X
07	¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?				X
08	¿Existe coherencia entre variables e ítems?				X
09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?				X
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?				x

Opinión de Aplicabilidad:

Los ítems y los indicadores están correctamente planteados según las variables, se recomienda aplicar las encuestas para el desarrollo de la investigación.



Nombre y firma del Experto Validador
DNI N° 42533900

Fecha: 09/11/2021

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
(Cuestionario)

VARIABLE FEEDBACK ORGANIZACIONAL

Experto: Dr. (Mg) Mg. Víctor Loaysa Carbajal
Centro de Trabajo y cargo que ocupa: Docente Tiempo Completo Universidad Privada de Norte Dirección: Calle Rublos 335 Urb. La Plata, Chiclayo, Lambayeque
e-mail: v.loaysa@hotmail.com Teléfono: 991094944

Nº	PREGUNTAS	DEFICIENTE 0-25	REGULAR 26-50	BUENA 51-75	MUY BUENA 76-100
01	¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación?				X
02	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?				X
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?				X
04	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?				X
05	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?				X
06	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?				X
07	¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?				X
08	¿Existe coherencia entre variables e ítems?				X
09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?				X
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?				X

Opinión de Aplicabilidad:

El instrumento está correctamente diseñado y puede ser aplicado por el estudiante para el desarrollo de la investigación.



Nombre y firma del Experto
Validador DNI N°: 42163916
Fecha: 16/11/2021

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
(Cuestionario)

VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Experto: Dr. (Mg) Mg. Víctor Loaysa Carbajal
 Centro de Trabajo y cargo que ocupa: Docente Tiempo Completo Universidad Privada de Norte Dirección: Calle Rublos 335 Urb. La Plata, Chiclayo, Lambayeque
 e-mail: v.loaysa@hotmail.com Teléfono: 991094944

Nº	PREGUNTAS	DEFICIENTE 0-25	REGULAR 26-50	BUENA 51-75	MUY BUENA 76-100
01	¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación?				X
02	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?				X
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?				X
04	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?				X
05	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?				X
06	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?				X
07	¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?				X
08	¿Existe coherencia entre variables e ítems?				X
09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?				X
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?				X

Opinión de Aplicabilidad:

El instrumento está correctamente diseñado y puede ser aplicado por el estudiante para el desarrollo de la investigación.



Nombre y firma del Experto
 Validador DNI N°: 42163916
 Fecha: 16/11/2021

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
(Cuestionario)

VARIABLE: FEEDBACK ORGANIZACIONAL

Experto: Dr. (Mg) González Zarpán Luis Miguel
 Centro de Trabajo y cargo que ocupa: Docente Tiempo Completo UPSJB
 Dirección: Calle Racarrumi Urb. Federico Villarreal
 e-mail: lgonzaleszar@gmail.com Teléfono: 932949833

Nº	PREGUNTAS	DEFICIENTE 0-25	REGULAR 26-50	BUENA 51-75	MUY BUENA 76-100
01	¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación?				X
02	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?				X
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?				X
04	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?				X
05	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?				X
06	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?				X
07	¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?				X
08	¿Existe coherencia entre variables e ítems?				X
09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?				X
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?				X

Opinión de Aplicabilidad:

Instrumento generado acorde a los indicadores y dimensiones, proceder con la aplicación en muestra de estudio.



MBA. Lic. Adm. Luis Miguel
Gonzales Zarpán
ASESOP

Nombre y firma del Experto
 Validador DNI N°: 42388746
 Fecha: 16/11/2021

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
(Cuestionario)

VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

Experto: Dr. (Mg) González Zarpán Luis Miguel
Centro de Trabajo y cargo que ocupa: Docente Tiempo Completo UPSJB
Dirección: Calle Racarrumi Urb. Federico Villarreal
e-mail: lgonzaleszar@gmail.com Teléfono: 932949833

Nº	PREGUNTAS	DEFICIENTE 0-25	REGULAR 26-50	BUENA 51-75	MUY BUENA 76-100
01	¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación?				X
02	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?				X
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?				X
04	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?				X
05	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?				X
06	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?				X
07	¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?				X
08	¿Existe coherencia entre variables e ítems?				X
09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?				X
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?				X

Opinión de Aplicabilidad:

Instrumento generado acorde a los indicadores y dimensiones, proceder con la aplicación en muestra de estudio.


Luis Miguel González Zarpán
MBA. Lic. Adm. Luis Miguel
Gonzales Zarpán
ASESOP

Nombre y firma del Experto
Validador DNI N°: 42388746
Fecha: 16/11/2021

Anexo 5

Base de datos Alfa de Cronbach

		ITEMS																															
ENCUESTADOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	SUMA	
E1	2	3	2	3	5	3	2	5	4	1	2	2	2	4	3	4	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	3	3	4	4	79	
E2	1	1	2	5	5	2	2	4	5	2	2	1	1	5	5	5	2	4	3	3	4	1	2	2	3	4	4	3	3	3	5	94	
E3	3	3	3	3	2	3	2	4	5	2	3	2	1	3	4	3	2	5	3	4	4	2	2	3	3	3	2	2	2	4	5	92	
E4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	5	93	
E5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	4	4	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	3	3	72
E6	1	1	1	5	1	5	3	1	3	1	1	1	1	5	5	5	1	5	1	3	5	1	5	5	5	5	5	5	1	1	5	93	
E7	1	1	1	3	4	3	3	4	4	1	1	1	1	5	5	5	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	5	5	71
E8	3	1	3	3	4	2	2	3	5	1	1	1	4	2	3	5	2	5	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	1	5	5	96	
E9	1	2	5	1	3	2	3	5	3	1	2	2	2	4	5	4	1	3	4	2	1	2	3	2	2	2	2	1	2	1	5	78	
E10	1	2	5	1	3	2	3	5	3	1	2	2	2	4	5	4	1	3	4	2	1	2	3	2	2	2	2	1	2	1	5	78	
E11	1	2	3	4	2	4	3	2	2	2	3	2	2	4	4	3	3	3	2	1	3	1	3	3	2	3	1	1	2	1	3	75	
E12	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	4	4	4	2	5	3	3	4	2	4	4	3	4	4	3	5	1	5	99	
E13	4	4	4	4	3	1	1	5	5	2	1	1	1	5	5	4	2	3	2	2	2	2	3	3	3	5	4	3	5	3	5	97	
E14	1	3	3	4	4	4	2	4	4	2	2	2	2	4	5	4	2	3	2	4	4	2	2	2	2	2	2	4	2	4	5	92	
E15	1	2	2	3	4	3	3	5	5	2	2	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	90	
E16	1	2	1	5	5	2	1	5	5	1	1	1	1	5	5	5	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	4	1	3	5	72	
E17	1	1	1	4	4	3	1	5	5	1	3	3	1	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	4	1	4	5	74
E18	1	1	1	4	1	1	3	4	5	1	2	1	1	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	4	2	5	5	70
E19	2	2	3	3	4	3	3	5	4	2	1	2	3	2	4	5	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	5	4	87	
E20	1	2	1	2	2	4	2	2	4	4	1	1	1	2	4	4	5	1	1	1	1	1	1	3	1	2	2	4	2	4	5	71	
E21	2	3	3	4	5	2	1	5	5	1	1	2	2	4	3	5	1	1	5	1	1	1	1	2	2	2	2	4	3	4	5	83	
E22	1	3	2	2	4	3	2	4	4	2	1	1	2	3	3	4	1	1	4	1	1	1	1	1	2	3	2	3	2	5	5	74	
E23	1	2	2	4	2	3	1	5	1	1	1	5	1	5	1	5	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	5	4	65	
E24	1	1	1	4	5	2	3	4	5	1	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	1	2	2	2	2	1	1	4	2	5	4	79	
E25	1	2	3	2	4	2	2	3	3	2	2	2	2	4	4	3	2	2	4	1	1	3	3	2	3	1	1	4	4	4	4	80	
E26	1	1	1	4	5	1	1	5	5	1	1	1	1	5	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	5	5	64
E27	1	3	2	4	5	3	3	5	5	1	2	2	2	4	4	4	2	2	3	1	2	1	1	2	3	2	3	2	3	2	3	4	83
E28	2	3	2	4	3	2	2	3	4	2	1	1	1	4	4	3	2	2	2	1	3	3	1	1	1	2	3	4	3	5	5	79	
E29	2	3	2	5	5	2	1	5	5	2	2	1	2	5	3	4	3	1	1	2	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	5	5	92
E30	1	1	1	5	5	1	3	4	2	1	1	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	87
E31	2	2	2	4	4	3	2	4	5	2	2	1	2	2	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	5	79
E32	2	2	2	4	5	1	4	5	5	2	2	1	1	4	4	5	2	1	1	1	1	1	1	2	2	3	3	2	4	2	4	5	83

E33	2	1	1	3	5	2	1	4	5	1	1	1	2	4	4	3	4	1	3	1	1	2	3	3	2	1	3	5	3	5	5	82	
E34	3	2	3	5	5	2	1	5	5	2	4	2	2	4	4	4	2	1	5	1	2	1	3	3	1	1	1	2	1	4	5	86	
E35	1	1	1	4	4	1	3	5	1	2	2	2	2	3	4	4	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	3	1	3	5	5	69	
E36	1	1	2	2	5	1	3	4	4	1	1	3	2	4	5	5	2	2	4	2	2	1	1	2	2	2	1	4	1	4	5	79	
E37	2	3	2	2	4	3	1	5	4	2	2	1	1	4	4	3	1	1	3	1	1	1	1	2	2	3	1	2	3	4	5	74	
E38	2	3	3	1	5	2	3	1	1	3	2	1	5	5	4	3	2	1	2	2	2	1	1	3	2	2	3	4	4	5	5	83	
E39	3	2	4	1	4	3	3	5	5	2	1	3	2	4	1	3	2	2	4	2	1	1	1	2	2	3	2	4	3	3	5	83	
E40	1	1	1	4	4	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	5	79	
E41	1	1	1	3	5	3	3	5	2	2	1	2	3	3	3	3	3	2	5	2	2	1	2	3	5	2	2	3	3	3	5	84	
E42	1	1	1	5	5	1	1	5	4	1	1	1	1	1	5	5	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	3	1	4	5	69	
E43	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	3	2	4	5	96
E44	1	1	1	5	5	1	1	5	5	1	1	5	5	5	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	5	5	72	
E45	3	2	2	3	5	2	3	3	3	2	1	1	2	4	5	3	2	2	1	2	2	2	3	1	2	1	1	4	2	2	5	76	
E46	3	2	1	1	5	3	2	4	4	2	2	2	3	5	5	2	2	1	5	1	1	1	1	1	1	3	1	4	1	3	5	77	
E47	1	2	2	4	4	1	1	4	4	1	1	1	2	4	5	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	85
E48	1	3	1	5	5	2	2	1	4	1	1	1	1	4	4	2	1	2	3	1	2	1	2	2	1	1	1	3	1	3	4	66	
E49	2	2	2	4	5	1	3	1	1	1	1	1	4	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	2	5	61
E50	1	1	1	1	4	1	1	5	5	1	1	1	1	5	5	5	1	2	1	2	2	1	2		2	2	3	4	3	4	4	72	
E51	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	4	4	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	89	
E52	2	2	2	2	4	2	2	4	5	2	3	2	3	5	5	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	4	2	4	5	94	
E53	2	3	2	4	5	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	4	2	4	1	3	3	4	4	1	5	3	2	4	4	2	5	95	
E54	2	2	1	3	4	2	2	4	5	3	3	2	2	3	3	3	1	3	3	2	1	1	1	1	2	2	2	4	2	4	5	78	
E55	1	3	1	4	3	3	3	3	5	1	1	1	1	5	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	2	4	5	83
E56	1	2	2	5	4	2	1	5	4	1	2	1	3	5	5	4	1	2	1	2	3	1	2	3	1	2	2	3	2	3	5	80	
E57	2	1	3	1	4	1	3	5	5	1	1	1	2	4	4	4	1	2	1	2	2	3	2	3	2	2	3	1	1	2	4	73	
E58	1	2	2	4	5	3	2	3	4	1	2	1	1	4	3	5	1	2	3	1	3	2	1	1	2	3	1	4	3	5	5	80	
E59	2	2	3	2	5	3	3	4	4	3	2	2	4	4	2	3	1	1	5	1	1	1	1	2	3	2	3	2	2	4	5	82	
E60	1	2	1	5	1	1	1	4	5	1	1	2	1	5	5	4	1	3	2	2	2	1	2	1	2	1	1	4	1	4	5	72	
E61	1	3	2	4	3	2	1	4	5	2	2	3	3	2	4	2	1	1	3	2	1	1	2	1	3	3	2	4	2	4	5	78	
E62	2	2	1	5	4	1	1	4	5	1	1	1	1	5	5	5	2	3	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	3	5	71
E63	1	1	2	3	4	1	3	5	4	1	1	2	2	5	4	3	1	2	4	3	3	2	1	1	2	2	2	4	3	4	5	81	
E64	1	1	1	1	4	1	2	1	1	1	2	1	1	5	4	5	1	3	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	3	2	4	4	62
E65	1	1	3	2	5	2	1	4	5	1	1	2	3	4	4	4	2	1	5	1	3	3	1	1	1	3	3	3	3	5	5	83	
E66	2	2	3	2	4	4	3	3	1	2	5	2	2	2	3	5	1	1	2	4	5	2	2	1	1	3	1	2	4	3	3	80	
E67	3	3	3	3	4	1	2	1	3	4	5	1	2	4	2	4	4	2	3	3	1	2	3	3	4	4	4	4	1	2	5	90	
E68	2	3	3	5	5	5	4	2	2	2	4	3	1	1	4	3	1	2	1	1	3	3	3	1	1	4	4	4	3	1	5	86	
E69	2	2	3	2	3	5	4	2	4	4	5	4	5	4	5	4	2	4	1	1	1	2	3	3	3	4	3	4	2	1	5	94	
E70	1	1	1	1	1	3	3	3	4	2	2	3	2	2	5	4	3	3	2	2	1	2	1	1	3	3	2	3	3	4	5	76	
E71	1	3	3	1	4	3	2	4	3	1	3	1	1	4	4	5	1	3	1	2	3	1	1	2	3	1	2	3	2	4	4	76	
E72	2	3	3	3	4	3	3	4	4	2	2	2	2	4	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	2	3	4	2	2	4	90	

E73	3	4	3	3	4	3	2	3	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4	2	3	5	92	
E74	1	1	2	3	5	2	2	4	5	3	2	2	2	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	5	89	
E75	3	1	1	4	5	1	1	4	5	2	1	2	2	5	4	3	2	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	4	2	3	5	87	
E76	1	3	2	4	5	3	1	5	4	1	1	1	1	5	2	5	1	3	1	2	3	1	3	3	3	1	2	3	2	3	5	80	
E77	1	2	3	3	4	3	3	3	3	2	2	1	1	2	3	4	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	2	4	1	3	5	77	
E78	2	1	1	5	4	1	3	4	5	1	1	1	2	5	1	5	1	3	2	1	2	1	2	3	3	1	2	2	2	5	5	77	
E79	3	3	3	2	4	3	4	3	2	2	2	2	2	4	4	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	90	
E80	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	86
E81	3	3	2	2	2	5	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	2	3	3	1	3	5	4	4	2	5	106	
E82	2	2	2	4	4	2	2	4	4	3	3	3	3	5	5	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	5	93	
E83	2	4	4	4	3	4	3	4	2	1	3	2	2	3	4	2	4	5	4	1	2	2	2	4	3	4	2	2	5	4	4	2	95
E84	1	2	1	5	4	4	2	4	5	1	1	1	1	5	5	5	1	3	1	2	3	1	3	3	3	3	3	5	1	4	5	88	
E85	3	2	4	3	2	3	2	4	3	2	3	2	3	5	3	3	4	2	2	4	1	3	4	4	4	4	3	4	3	2	2	93	
E86	2	2	2	4	4	3	3	5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	2	4	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	4	5	94	
E87	2	2	3	2	4	4	3	1	2	3	2	5	3	5	2	2	3	4	3	3	4	4	2	4	4	3	3	5	3	4	5	99	
E88	2	2	2	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	5	5	1	2	1	5	3	3	3	1	1	1	1	1	5	3	4	5	90	
E89	3	1	4	4	3	3	2	2	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	3	2	5	5	4	4	3	4	3	4	4	3	3	103	
E90	2	2	2	2	2	3	2	4	5	1	2	2	2	5	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	74	
E91	3	4	2	4	4	4	2	4	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	104	
E92	2	4	2	2	3	4	3	1	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	5	3	3	4	1	2	3	4	5	93	
E93	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	4	2	4	4	73
E94	3	4	2	3	3	2	3	3	4	2	2	2	3	5	3	4	2	4	4	4	4	2	4	3	2	4	5	3	3	3	4	99	
E95	2	2	3	3	5	3	3	4	5	3	3	2	3	5	5	5	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	5	2	5	5	98	
E96	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	5	71	
E97	3	3	3	3	4	2	2	5	5	3	3	3	3	5	5	5	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	4	2	4	5	100	
E98	3	3	3	3	3	2	2	4	3	2	2	3	2	4	4	4	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	96	
E99	4	4	4	4	2	4	3	2	3	2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	5	4	5	5	4	3	4	5	4	3	3	5	111	
E100	4	4	5	2	2	3	3	3	4	2	3	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	5	3	5	4	5	4	4	3	4	5	116	
E101	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	2	3	4	5	4	4	3	4	3	4	4	5	3	3	2	5	112	
E102	3	3	3	5	4	3	3	4	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	5	104	
E103	3	3	3	2	4	4	3	2	3	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4	5	5	3	5	5	5	4	3	5	110	
E104	4	4	3	3	4	3	3	5	4	3	3	3	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	3	4	3	5	124	
E105	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	5	101	
E106	4	4	4	2	4	5	3	4	4	3	1	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	5	111	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CHAVEZ RIVAS PATRICIA IVONNE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Feedback organizacional para mejorar el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Monsefú", cuyos autores son QUISPE CABREJOS CINTHYA YELINA, CAJUSOL GARCIA LESLIE FABIOLA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 05 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CHAVEZ RIVAS PATRICIA IVONNE DNI: 40663704 ORCID: 0000-0003-4993-6021	Firmado electrónicamente por: CRIVASPI el 12-07- 2022 10:27:52

Código documento Trilce: TRI - 0321338