



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El feedback y su relación con la efectividad de la comunicación organizacional en la
empresa Constructora e Inversiones Panta & Samillan EIRL, Piura - 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Br. Gallardo Jimenez Perla Abigail (ORCID: 0000-0001-7540-8818)

ASESOR:

Dr. Castillo Palacios, Freddy William (ORCID: 0000-0001-5815-6559)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

PIURA – PERÚ

2019

DEDICATORIA

A Dios, por darme la fuerza y el valor en esta etapa de mi carrera.

A mis padres, por el apoyo incondicional que me brindaron.

A mi novio, porque siempre estuvo allí para no dejarme caer.

A mis maestros, por sus esfuerzos académicos.

AGRADECIMIENTO

Mi sincero reconocimiento:

A mi padre por su enorme amor y esfuerzo, porque es la herencia más valiosa que puedo recibir, fruto de su sacrificio, sin el cual, este logro no hubiese sido posible.

Al Dr. Freddy William Castillo Palacios por su ardua labor de orientarnos en lo que es nuestra investigación para así alcanzar a terminar el primer pasó de la carrera universitaria.

Al gerente y colaboradores de la Constructora e Inversiones Panta & Samillan E.I.R.L. por permitirme trabajar con ellos y cooperar con el proceso.

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo, Perla Abigail Gallardo Jimenez, con DNI N° 76907723 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se muestran en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Piura, junio del 2020.



Perla/Abigail Gallardo Jimenez.
DNI N° 76907723

ÍNDICE

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaración de autenticidad.....	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO	13
2.1. Diseño de Investigación	13
2.2 . Variables de operacionalización	13
2.3 . Población y muestra	16
2.3.1 . Población.....	16
2.3.2 . Muestra.....	16
2.4 . Técnicas, instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. 17	
2.4.1 . Técnicas.....	17
2.4.2 . Instrumentos de recolección de datos.....	17
2.4.3 . Validez	18
2.4.4 . Confiabilidad.....	18
2.5 . Procedimiento.....	18
2.6 Método de análisis de datos.....	18
2.7 . Aspectos éticos	19
III. RESULTADOS	20
IV. DISCUSIÓN	28
V. CONCLUSIONES.....	36
VI. RECOMENDACIONES	37

REFERENCIAS	38
ANEXOS	43
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	44
Anexo 2. Formato de cuestionario.....	46
Anexo 3. Guía de entrevista aplicada a los niveles directivos de la empresa Constructora e inversiones Panta & Samillan E.I.R. L	49
Anexo 4. Guía de observación aplicada a los colaboradores	50
Anexo 5. Validación de jueces expertos.....	51
Anexo 6. Acta de aprobación de originalidad de tesis	63
Anexo 7. Pantallazo del porcentaje turnitin.....	64
Anexo 8. Autorización de la publicación de la tesis.....	65
Anexo 9. Autorización de la versión final	66

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Colaboradores de la Constructora e Inversiones Panta & Samillan E.I.R.L.	16
Tabla 2. La efectividad de la comunicación organizacional en relación a la fuente organización/ supervisión	21
Tabla 3. Correlación entre la fuente organización/ supervisión y la efectividad de la comunicación organizacional	21
Tabla 4. La efectividad de la comunicación organizacional en relación a la fuente compañeros	22
Tabla 5. Correlación entre la fuente compañeros y la efectividad de la comunicación organizacional.....	23
Tabla 6. La efectividad de la comunicación organizacional en relación a la fuente tarea/ self.....	24
Tabla 7. Correlación entre la fuente tarea/ self y la efectividad de la comunicación organizacional.....	24
Tabla 8. La efectividad de la comunicación organizacional en relación al feedback...	25
Tabla 9. Correlación entre el feedback y la efectividad de la comunicación organizacional.....	26

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el feedback y la efectividad de la comunicación organizacional en la empresa Constructora e Inversiones Panta & Samillan E.I.R.L. El tipo de estudio de la investigación según la finalidad fue aplicado; según el nivel o alcance fue una investigación correlacional y según la temporalidad fue transversal; mediante un diseño no experimental, ya que no existió manipulación deliberada de las variables. Las técnicas de recolección de datos fueron: encuesta para los colaboradores de la Constructora e Inversiones Panta & Samillan E.I.R.L, entrevista para tres miembros de la organización, pertenecientes al nivel directivo de la constructora en mención, se empleó observación para conocer la realidad de la empresa constructora. La población de estudio estuvo constituida por los colaboradores y los niveles directivos de la empresa constructora y no se consideró una muestra debido a que su población finita, por tanto, se tomó a todos los colaboradores de la organización. Se concluyó que la relación que existe entre el feedback y la efectividad de la comunicación organizacional en la empresa es directa, sin embargo, en la constructora, ambas variables son escasas y la situación en la que se encuentra la organización es alarmante, por lo que es necesario que los canales de comunicación empiecen a fluir, a través de un feedback constante.

Palabras claves: feedback, efectividad, comunicación, organización, identidad.

ABSTRACT

The objective of the research work was to determine the relationship between feedback and the effectiveness of organizational communication in the company Construction and Investments Panta & Samillan E.I.R.L. The type of research study according to the purpose was applied; according to the level or scope it was a correlational investigation and according to the temporality it was transversal; by a not experimental design, since there was no deliberate manipulation of the variables. The data collection techniques were surveys for the employees of Construction and Investments Panta & Samillan EIRL, interview for three members of the organization, belonging to the management level of the construction company in question, observation was used to know the reality of the company construction The study population was constituted by the collaborators and the managerial levels of the construction company and it was not considered a sample because its finite population, therefore all the collaborators of the organization were taken. It was concluded that the relationship between feedback and the effectiveness of organizational communication in the company is direct, however in the construction, both variables are scarce and the situation in which the organization is is alarming, so it is necessary for communication channels to begin to flow, through constant feedback.

Keywords: feedback, effectiveness, communication, organization, identity.

I. INTRODUCCIÓN

En el mundo actual el feedback o retroalimentación es un aporte relevante al aprendizaje organizacional y se encuentra muy ligado a la efectividad en la comunicación y productividad en las diferentes empresas. Ya que si se retrocede a la antigüedad el hombre sintió la necesidad de compartir sus emociones e ideas, con las personas que lo rodeaban, y finalmente esto se logró mediante la comunicación (Vargas, 2015).

El concepto de feedback fue introducido por el matemático Nobert Wiener a finales de la segunda guerra mundial. Planteando la interacción entre el efecto y la causa. De modo que tanto en los procesos y sistemas sociales se puede identificar un círculo de intercambio de información entre dos partes o más que ayuda a ordenar el sistema de comunicación en las empresas. Más aun sin esa capacidad de respuesta que da el feedback, no existe posibilidad de perdurar equilibrando el sistema y esto pasará a ser una influencia concluyente en lo que implica la efectividad de la comunicación (Harvard, 2009).

En el Perú, la actividad empresarial está creciendo cada vez más, pero eso no indica que todas las empresas existentes sean prosperas, es un mundo diferente para cada organización. El avance de la tecnología ha generado grandes cambios, brindando un número amplio de herramientas para el rubro empresarial, sin embargo, el capital humano en las organizaciones siempre ha sido indispensable ya que es quien les da vida a todas las áreas (Veliz, 2016). Si no hubiese una comunicación efectiva en la empresa, sin duda está se vendría a pique y no solo en las organizaciones, lo mismo se ve en una relación de pareja, en una familia, etc.

La comunicación es una responsabilidad compartida y lograr que la comunicación sea efectiva, es una responsabilidad en la que todos deben comprometerse, independientemente del puesto que tengan, así como la información que puedan manejar. En relación a esto, las organizaciones están pasando por cambios esenciales, debido a que los colaboradores tienen que

desarrollar habilidades comunicativas en los distintos niveles y áreas, puesto que en la actualidad esto es una obligación para las empresas (Fernández, 2009).

Andradre (2011), indica que una mala comunicación puede convertirse en una pesadilla para cualquier organización. La falta de comunicación puede manifestarse en diferentes formas, empezando con el gerente que no declara la visión de la empresa, hasta los colaboradores que no escuchan a sus clientes o que les brindan un mal trato. Como consecuencia la empresa puede perder el enfoque, refiriéndose a sus objetivos y metas, a la productividad y los clientes.

Rodas (2017), menciona que la insuficiencia de una comunicación efectiva en las organizaciones no favorece de ningún modo, debido a que los flujos de información ni interacción son inexistentes, provocando un total desajuste en la empresa.

Así mismo cabe mencionar que si una persona desea mejorar continuamente como ejecutivo, entonces necesita tener feedback y debe saber cómo darlo y recibirlo (Harvard, 2009). Ya que generar y obtener feedback en un ambiente profesional es una parte clave en la gestión del recurso humano, las acciones recíprocas con los compañeros y la capacidad de escuchar a sus colaboradores en el trabajo (Harvard, 2009).

Por otro lado, Piura, posee una extensa variedad de recursos naturales, riquezas tanto en el suelo como en el mar, se puede apreciar un crecimiento lento, pese al Fenómeno del Niño que azotó la ciudad en el primer trimestre del año, poco a poco Piura se está volviendo a levantar (Zapata, 2017).

Las empresas privadas y públicas han disminuido su rentabilidad, sin embargo, el desarrollo sigue latente, brindando así oportunidades de trabajo para los ciudadanos, pero muchas veces estas plazas de trabajo no son aprovechadas al máximo, debido a la mala comunicación en la organización, un número de colaboradores termina renunciando, otros echándose la culpa entre ellos de cosas que pueden ocurrir dentro de la constructora, no efectuando las políticas y normas de la empresa, desaprovechando oportunidades que como organización pueden tomar, porque no se adaptan al cambio, o porque no hay una correcta retroalimentación.

Constructora e Inversiones Panta & Samillan E.I.R.L., es una empresa piurana, dedicada al rubro de construcciones, mantenimientos y minería, dicha organización se ha visto con decadencias internas, los colaboradores se identifican muy poco con la organización, ya que los supervisores y encargados de obras solo se dedican a dar órdenes en las tareas y los colaboradores acatan estas órdenes solo cuando les parece bien y en el tiempo que ellos creen conveniente, la empresa mantiene una comunicación de arriba hacia abajo, en reiteradas ocasiones surgen enfrentamientos entre el personal contratado por la constructora y el personal perteneciente a los gremios, así mismo los colaboradores se encuentran desinformados y desmotivados, sus opiniones no son tomadas en cuenta, generando rumores y conflictos dentro de la organización. El nivel directivo de la empresa es consciente de todo lo que sucede, más no toma cartas en el asunto por temor y otros motivos. Aunque el gerente sea una persona muy capaz no tiene un correcto liderazgo y comunicación efectiva con sus colaboradores, pues ya se han generado renuncias a lo largo del presente año debido al mal clima que se vive en esta organización.

Si no se realiza cambios la constructora Panta & Samillan no va a ser prospera, sus colaboradores cada vez se desmotivarán más, quedando mal en las obras que logren obtener y tampoco será competencia ante el resto de constructoras, provocando así el declive de la organización, Lo ideal sería que la constructora cambie conjuntamente, generando efectividad en la comunicación organizacional, ya que un colaborador por sí solo no cambiará, necesita saber qué es lo que esperan de él, a que lineamientos debe sujetarse, donde es que se equivocó, etc.

En el entorno expuesto resulta inexcusable efectuar un estudio para ver la relación del feedback con la efectividad de la comunicación organizacional en la Constructora e Inversiones Panta & Samillan E.I.R.L de la ciudad de Piura, 2018 y con ello generar soluciones óptimas.

Yarlequé (2015) *La comunicación en la empresa como estrategia para el desarrollo del talento humano*, de la Facultad de Comunicación de la Universidad de Piura, Perú. Se enfatiza a los colaboradores como la más grande

ventaja competitiva y la gestión de los mismos desde la comunicación organizacional engloba el manejo estratégico de las realidades que intervienen en su comportamiento, aprendizaje e identidad hacia la empresa. Con el objetivo de mostrar el papel estratégico que incluye la comunicación en la organización para desarrollar el talento humano por medio del proceso de la información e integración. Concluyendo que el éxito de la integración es la actividad más relevante para el comunicador, ya que el proceso de la interacción y la información, toman aceptación si incurre en el crecimiento personal y social de los colaboradores, por medio del compañerismo y las virtudes de justicia y contribución entre compañeros y jefes. Llevando así al descubrimiento del talento humano y al logro de la comunicación como gestora de esta realidad.

Correa y Torres (2016) *Programa de coaching empresarial para mejorar la comunicación interna de los colaboradores de la empresa Cineplanet Real Plaza en la ciudad de Trujillo - año 2016*. Su finalidad es aplicar un Programa de Coaching Empresarial para mejorar la comunicación interna, buscando efectividad. Para concluir que las dificultades de comunicación interna que alteraban a la empresa eran la carencia de confianza y libertad para manifestar sus ideas, en cuanto a la manera de desarrollar sus tareas no tenían la capacidad de brindar resolución a conflictos laborales y no conocían de lo que sucedía en la empresa, ni estaban comprometidos, por lo que era imposible alcanzar los objetivos. Los resultados lograron optimizar la comunicación interna de la organización, generando efectividad y que los trabajadores posean confianza y completa autonomía de manifestar sus ideas con sus superiores y compañeros. De este modo, los colaboradores participaron activamente aportando soluciones a los conflictos de la organización.

Rodas (2017) *Comunicación efectiva y trabajo en equipo (Estudio realizado con colaboradores de empresa dedicada a eventos y convenciones de Quetzaltenango)*, trabajo de investigación de la Universidad Rafael Landívar, Campus de Quetzaltenango, Guatemala, donde se finalizó que si había relación de por medio con la comunicación efectiva y trabajo en equipo, al precisar que la

transferencia de información es imprescindible para un buen desempeño de los colaboradores, así mismos los componentes de la comunicación dentro de la empresa se reflejan en la realidad de confianza, adecuada transmisión y comprensión de datos, como también excelentes relaciones interpersonales con dirección de pertenencia de los colaboradores hacia la empresa, recomendando un plan de mejora para reforzar el trabajo en equipo y la comunicación efectiva.

Veliz (2016) *Retroalimentación (Feedback) Positiva para el Mejoramiento del Entrenamiento (coaching) y Liderazgo*. De la universidad Rafael Landívar, Guatemala. Se determina los componentes de un plan de feedback positivo para el reforzamiento del coaching y liderazgo en una planta productora de bebidas y alimentos. Identificando los elementos para la implementación de una programación de feedback positivo para el soporte del coaching y liderazgo, los cuales son: adaptabilidad, compañerismo, coaching, pensamiento estratégico, buena supervisión, creando confianza y gerenciar el desempeño de los trabajadores a través del feedback; hacia una contribución a la visión estratégica de la empresa utilizando el feedback como una herramienta.

Jiménez (2015) *Uso del feedback como estrategia de evaluación: aportes desde un enfoque socio constructivista*. Costa Rica. Estudia el manejo del feedback, a manera de táctica de evaluación a partir de un criterio sociocultural y constructivista. Se concluyó que la evaluación del personal docentes está guiada por un planteamiento pedagógico, enfocado a fomentar una estimación constante, instructiva y legítima de la evaluación. La utilización del feedback busca ayudar a los alumnos a definir los errores que tiene en los trabajos que presentan, para obtener una mejora. El profesorado da el feedback a los alumnos enfocados en la tarea, favoreciendo un resultado más efectivo para los alumnos, ayudándolos a tomar decisiones y disminuir la carga emocional de dichas labores.

Soria y Pérez (2012) *Importancia de la comunicación organizacional como factor de efectividad organizacional: el caso comparativo de tres organizaciones no gubernamentales en Jalisco*. Presenta una teoría vinculada con

la comunicación organizacional y su relevancia en conexión al correcto desempeño para lograr objetivos en las empresas. Realizándose un repaso por algunas escuelas de pensamiento sobre organizaciones, relación con la comunicación y la administración. Se observa los procedimientos de comunicación como parte de la productividad, clima laboral e integración. concluyendo que la comunicación efectiva contribuye al logro de los objetivos de la empresa, teniendo un impacto fuerte y a mejorar sus procesos de comunicación.

En cuanto a las teorías de estudio, feedback es un método que concierne a la habilidad del emisor en reunir las reacciones del receptor por medio de un lenguaje verbal o no verbal y según la actitud de los colaboradores cambiar su mensaje en el trabajo. Los colaboradores que dan feedback y los que lo reciben poseen percepciones y emociones. Dar feedback en el contexto laboral, implica que el que lo brinda, se encuentra informando a la persona que lo recibe sobre su rendimiento y el nivel de satisfacción, que desea la empresa. Manteniendo e incrementando las fortalezas; el feedback es una herramienta clave que sirve de apoyo para mejorar las relaciones interpersonales (Mollo, 2015).

García y Ovejero citados por Mollo (2015) indican que el feedback es un aspecto único del procedimiento de comunicación en general del cual depende la efectividad en la comunicación.

Farr citado por Mollo (2015) indica que la información que describe el desempeño es un punto relevante que va a influir en cuanto a su aprendizaje, y cuan motivado se encuentra el colaborador. Los trabajadores podrán obtener información, ya sea por medio de una evaluación en entrevista del desempeño de manera formal o informalmente en el transcurso de las acciones recíprocas que se dan con el superior y el colaborador, entre los compañeros y la clientela.

Herold, Parsons y Fedor citados por Mollo (2015) indican que se tiene muy poco conocimiento de las distintas dimensiones y elementos del constructo del feedback, debido a que la mayoría de las investigaciones se ha concentrado en el impacto del feedback, más que en su explicación y diseño del feedback. Por tanto, se convirtió en objetivo de tantas investigaciones, como son la de Greller y Herold en 1975, Herold y Greller en 1977, Herold, Liden y Leatherwood en 1987

y Greller en 1980. Finalizando con la construcción de un cuestionario que mide el entorno de feedback laboral, el Job Feedback Survey (JFS) de Herold y Parsons, del que más adelante se mencionará. El mismo que evalúa el feedback a través de sus tres fuentes, agrupadas de la siguiente manera: organización/ supervisor, los compañeros y la tarea/ self.

Un trabajo que ha servido de base para varias investigaciones, fue el de Hanser y Muchinsky, que indican que la investigación que se recibe de las distintas fuentes en el transcurso del día, el colaborador deberá elegir considerar únicamente a cierta parte (Mollo, 2015).

Farr citados por Mollo (2015) menciona que toda esa información que reciben los trabajadores tiene que tener un sentido, así es útil para el colaborador y ayuda a lograr sus metas propuestas. Algunas de las que se proponen los colaboradores en el ambiente de trabajo, son: la rectificación de errores de desempeño, la disminución de dudas personales sobre tipos de comportamiento en la empresa, así como también la percepción y evaluación de su desempeño propio y el nivel de competencia.

Greller y Herold citados por Mollo (2015) indican que los colaboradores dan relevancia al origen de información que tienen y es posible que tengan preferencias con el tipo de información que recibe, de qué fuentes vienen, siendo fundamental para el triunfo de los programas de progreso laboral y la dirección participativa. Teniendo en cuenta la percepción de los colaboradores sobre si su cooperación es auténtica.

Hanser y Muchinsky citados por Veliz (2016) explican que el contexto de información que rodea un centro de labor enriquecido es diferente de aquel centro laboral que lo rodea un contexto no enriquecido. A un colaborador que se encuentra en una empresa enriquecida, goza de grado de libertad mayor para organizar y estructurar su contexto informativo, logrando el incremento de su satisfacción laboral.

Dentro de los autores que respaldan este concepto, se encuentra Ilgen y Cols citados por Mollo (2015) que mencionan una de las características decisivas para lo que concierne a la captación de la información o mensaje es la señal positiva o negativa del feedback. Landy y Farr citado por Mollo (2015) califican

la señal de la información como "la particularidad del mensaje con más importancia en el impacto de la aprobación del feedback". En los estudios realizados para esclarecer este tema, se ubica la de Taylor, Fisher y Ilgen citados por Mollo (2015) que afirman que, hasta el momento que el método de feedback se recibe como correcto.

Pearce y Porter citados por Mollo (2015) mencionan el deber que tienen las empresas de considerar cómo su sistema de evaluación influye en el rendimiento y actitudes de los colaboradores. Los autores proponen que los supervisores apoyen en anticipar y orientar reacciones negativas de los colaboradores que se puedan dar, con información constante respecto al resultado de su labor, para disminuir el feedback informal, o impulsando la búsqueda de feedback en los colaboradores, para lograr que todos los colaboradores evalúen su trabajo de una manera precisa.

Greller y Herold citados por García y Grau (2013) indica que el feedback es valioso en ambientes organizacionales para el aprendizaje del trabajador, satisfacción, motivación, comunicación y desempeño; pues se considera al colaborador como un receptor de información en un contexto que ofrece una diversidad de datos de fuentes distintas. Conllevando a definir cinco fuentes potenciales, que son consideradas en el modelo de Greller y Herold: La empresa (organización formal), el supervisor, los compañeros, la tarea y self (los sentimientos e ideas de uno mismo).

Más adelante Herold y Parsons citados por García y Grau (2013) determinan como principios teóricos de la taxonomía del feedback tres fuentes potenciales: comunicación del supervisor y organización (organización/supervisión), otros individuos de su mismo nivel organizacional (compañeros) y el procedimiento de realizar la tarea, respecto a sus sentimientos e ideas (tarea/self); las mismas que son consideradas dimensiones del feedback.

Por otro lado, Elo, Leppanen y Sillanpaa citados por García y Grau (2013) usaron feedback en un estudio realizado en Filadelfia, llegando a la conclusión de que el feedback es una aproximación de desarrollo organizacional que permite diagnosticar la situación laboral y la relación de los trabajadores con la tarea. El feedback se puede aplicar a pequeñas unidades y puede ayudar desde

el inicio de su desarrollo. Al usar feedback se planificará cuidadosamente el desarrollo organizacional con la ayuda constante de un interventor o consultor, el cual posee habilidades y conocimientos requeridos, de este modo el feedback implica a cada miembro en el proceso de cambio. El feedback fomenta la participación, el compromiso y asunción de responsabilidades para la mejora continua, además el feedback responsabiliza a las propias unidades de trabajo en la mejora de su propia situación, aunque apoyado por el consultor y su grupo de expertos en salud psicosocial.

García y Grau (2013) afirman que el feedback es un recurso para la mejora del desempeño y del rendimiento. Sin embargo, debe tenerse en cuenta aspectos como el ambiente en el que se da, entre otros. Además, si un feedback es de calidad podríamos experimentar a largo plazo, una relación recíproca entre el feedback y la efectividad de la comunicación organizacional y como consecuencia la mejora del rendimiento.

Por otro lado, la teoría que menciona que la efectividad en la comunicación de una organización se relaciona con la necesidad de sentido o propósito. Los colaboradores más profundamente motivados, productivos y satisfechos, sujetan sus deseos a una causa mayor que ellos mismos. enfocándose en las conductas, pues la clave de la gestión es conseguir que los colaboradores tengan ciertos comportamientos consistentes o que hacen realidad el hecho de alcanzar los objetivos estratégicos de la organización, el origen comunicacional clave es la construcción de sentido de logro, siendo mucho más que compartir la definición de visión, misión y objetivos estratégicos, es encender la pasión por la compañía y tener la esperanza de un mañana mejor, de liderazgo y dominio (Cuervo, et al., 2012).

Barquero citado por Vargas (2016) señala que la comunicación es fenómeno natural en todas las organizaciones, siendo el procedimiento social más relevante en la misma y debe ser efectiva para que esta perdure con el tiempo. Así mismo la comunicación efectiva implica interactuar con otros, eficaz y eficientemente, cultivando relaciones armoniosas y productivas.

Moscol & Ronnie citados por Vargas (2015) afirma que la comunicación efectiva en las organizaciones se comprende como una agrupación de actividades

y métodos dirigidos a acelerar y facilitar el mensaje que se lleva a cabo entre su ambiente con la intención de contribuir en las ideas, y en el proceder de los grupos.

La efectividad en la comunicación organizacional brinda un modo para tomar decisiones, para regular y corregir los objetivos y procedimientos según la demanda, siendo el flujo que une las partes interdependientes de una empresa. Es necesaria para ganarse un lugar en la sociedad, con dedicación, pero ante todo se busca lograr el efecto deseado a través de la comunicación interna, para llegar a la meta (Vega, 2016; Cuervo, et al., 2012).

Según Chiavenato citado por Mendoza (2013) menciona que puesto que la comunicación es el procedimiento por medio del cual las personas intercambian información en una organización, y se va transformando con los procesos. Su mejora radica en la codificación y la decodificación del proceso comunicativo.

Finalmente, Rodas (2017), recalca que la forma más eficiente para los vínculos de trabajo se da en que el desarrollo de información sea de sujeto a sujeto, por la rapidez e incluso porque es el canal que representa menos costos en las empresas; así mismo los medios de comunicación empleados en las mismas están clasificados como múltiples indicadores que otorgan feedback rápido.

La formulación del problema, está estructurado en función al problema general, ¿Cuál es la relación que existe entre feedback y la efectividad de la comunicación organizacional en la empresa Constructora e Inversiones Panta & Samillan E.I.R.L, Piura - 2018?, siendo sus problemas específicos; ¿Cuál es la relación entre la fuente organización/ supervisión y la efectividad de la comunicación organizacional en la empresa constructora e inversiones Panta & Samillan E.I.R.L, Piura – 2018? ¿Qué relación existe entre la fuente compañeros y la efectividad de la comunicación organizacional en la empresa constructora e inversiones Panta & Samillan E.I.R.L, Piura – 2018? ¿Qué tipo de relación existe entre la fuente tarea/ self y la efectividad de la comunicación organizacional en la empresa constructora e inversiones Panta & Samillan E.I.R.L, Piura – 2018?

En cuanto a la justificación de la investigación es relevante y posee un estudio que permite determinar la relación del feedback con la efectividad de la comunicación organizacional de los colaboradores de la Constructora e Inversiones Panta & Samillan E.I.R.L. de la ciudad de Piura. Lo cual se efectuará

mediante una indagación bibliográfica, así como el estudio de campo, para obtener una información sólida y transparente, tomando como base la teoría desarrollada por Herold y Parsons citado por García y Grau (2013) el Job Feedback Survey (JFS). Y de la misma manera se buscará su relación con la efectividad de la comunicación de la organización sin experimentación alguna.

El estudio se justifica de manera práctica, porque permite que los integrantes de dicha organización conozcan el estado de la efectividad de la comunicación organizacional en el que se encuentran, para cambiar, corregir y en un porvenir ejercer a un nivel supremo del que se ubican actualmente, avalando esto con información obtenida en libros, páginas de internet, artículos de investigación, páginas de internet, entre otros.

Esta investigación posee una justificación social, debido a que se generará información que podrá ser empleada por los directivos de dicha organización para mejorar los aspectos de trabajo que puedan ayudar al mejor desempeño, clima y comunicación de los colaboradores involucrados. Y finalmente este estudio de investigación es importante en el mundo actual empresarial, debido a que son escasos los estudios a nivel nacional y local sobre el feedback con relación a la efectividad de la comunicación organizacional, y servirá como antecedente para futuras investigaciones.

Este estudio se apoyó acorde a la hipótesis general; Existe una relación directa entre el feedback y la efectividad de la comunicación organizacional en la empresa constructora e inversiones Panta & Samillan E.I.R.L, Piura - 2018. Teniendo como hipótesis específicas; La relación entre la fuente organización/supervisión y la efectividad de la comunicación organizacional en la empresa constructora e inversiones Panta & Samillan E.I.R.L, Piura – 2018, es directa. Existe una relación directa entre la fuente compañeros y la efectividad de la comunicación organizacional en la empresa constructora e inversiones Panta & Samillan E.I.R.L, Piura – 2018. Y finalmente, la relación entre la fuente tarea/self y la efectividad de la comunicación organizacional en la empresa constructora e inversiones Panta & Samillan E.I.R.L, Piura – 2018, es directa.

Del mismo modo se estructuró en base al objetivo general; Determinar la relación entre el feedback y la efectividad de la comunicación organizacional en la empresa constructora e inversiones Panta & Samillan E.I.R.L, Piura - 2018. Siendo sus objetivos específicos; Definir la relación entre la fuente organización/ supervisión y la efectividad de la comunicación organizacional en la empresa constructora e inversiones Panta & Samillan E.I.R.L, Piura – 2018. Determinar la relación entre la fuente compañeros y la efectividad de la comunicación organizacional en la empresa constructora e inversiones Panta & Samillan E.I.R.L, Piura – 2018 y como último: Identificar la relación entre la fuente tarea/self y la efectividad de la comunicación organizacional en la empresa constructora e inversiones Panta & Samillan E.I.R.L, Piura – 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de la investigación

La investigación fue de diseño no experimental, ya que las respuestas obtenidas a través de los instrumentos no se han manipulado y es transversal, debido a que el recojo de los datos se realizó en un periodo de tiempo igual.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) es una investigación correlacional ya que este diseño permitió, analizar y descifrar el vínculo de los fenómenos y acontecimientos de la vida real. De igual modo se estableció el grado de relación entre el feedback y la efectividad de la comunicación organizacional de la organización en estudio.

Finalmente se trata de una investigación mixta, con un enfoque cuantitativo donde se siguió un proceso con hipótesis, además de hacer uso de un cuestionario como instrumento, y un enfoque cualitativo donde la indagación fue más flexible y se realizó mediante el desarrollo de la teoría y respuestas, haciendo uso de una guía de observación para recoger información.

2.2. Variables de operacionalización

Feedback o retroalimentación laboral

Es un sistema comunicativo que hace referencia a la capacidad del emisor para tomar la información y reacciones de los receptores y conforme con la actitud de los mismos, cambiar su mensaje en el entorno laboral (Mollo, 2015).

Efectividad de la comunicación organizacional

La efectividad de la comunicación organizacional es el corazón de la coordinación de tareas, conductas y de la canalización de esfuerzos y recursos hacia los objetivos que se persigue en la organización, encendiendo la pasión por la misma. (Cuervo, et al., 2012; Yarlequé, 2015).

Matriz de operacionalización

TÍTULO	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
El feedback y su relación con la efectividad de la comunicación organizacional en la empresa Constructora e Inversiones Panta & Samillan EIRL, Piura - 2018	V1: Feedback	Sistema comunicativo que hace referencia a la capacidad del emisor para tomar la información y reacciones de los receptores y conforme con la actitud de los mismos, cambiar su mensaje en el entorno laboral (Mollo, 2015).	Organización / Supervisión	Se evaluará el comportamiento de los supervisores y los reconocimientos que brinda la empresa a sus colaboradores mediante un cuestionario y una guía de entrevista.	Conducta del supervisor	Ordinal
					Reconocimiento de la empresa	Ordinal
			Compañeros	Se determinará las actitudes entre compañeros y las expresiones de su ambiente laboral, por medio de un cuestionario, una guía de observación y una guía de entrevista.	Actitudes de los compañeros	Ordinal
					Expresiones del entorno laboral	Ordinal
			Tarea / Self	Se identificará cual es la autoevaluación del desempeño de los mismos colaboradores y	Autovaloración del desempeño	Ordinal

				cuanto dominan la tarea, a través de un cuestionario.	Dominio de la tarea	Ordinal
V2: Efectividad de la comunicación organizacional	La efectividad de la comunicación organizacional es el corazón de la coordinación de tareas, conductas y de la canalización de esfuerzos y recursos hacia los objetivos que se persigue en la organización, encendiendo la pasión por la misma. (Cuervo, et al., 2012; Yarlequé, 2015).	Vínculo	Se medirá las relaciones interpersonales de los colaboradores, así mismo el conocimiento de sus actividades laborales, mediante un guía de observación y un cuestionario.	Relaciones interpersonales	Ordinal	
				Comunicación electrónica organizacional	Ordinal	
				Conocimiento de la tarea	Ordinal	
		Identidad	Se determinará el grado de compromiso e identidad de los colaboradores, de ser reconocidos como miembro de dicha organización, mediante un cuestionario y una guía de entrevista.	Compromiso con la organización	Ordinal	
				Identidad corporativa del colaborador	Ordinal	

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

La población del estudio estuvo constituida por los colaboradores de la Constructora e Inversiones Panta & Samillan E.I.R.L, en su totalidad, los mismos que constan de 50 colaboradores, profesionales, técnicos, auxiliares y obreros que laboran en dicha organización.

2.3.2. Muestra

En esta investigación no se consideró una muestra, debido a que su población es finita, siendo así una investigación censal. Para lo cual se tuvo en cuenta a todos los colaboradores de la organización.

Tabla 1. Colaboradores de la constructora e inversiones Panta & Samillan E.I.R.L.

Cargo (nivel jerárquico)	Número de colaboradores
Gerente general	01
Administradora	01
Secretaria	01
Jefe de recursos humanos	01
Asistente	02
Topógrafo	01
Ingeniero civil	02
Residente	03
Maestro de obra	09
Almacenero	01
Operador	02
Peón	26
TOTAL	50

Fuente: Registro de personal del área recursos humanos de la empresa Constructora e Inversiones Panta & Samillan E.I.R.L. (2017).

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

2.4.1. Técnicas

Encuesta: Se empleó la técnica de recolección de datos cuantitativa que permitió alcanzar un resultado óptimo, aplicando una encuesta a los trabajadores de la Constructora e Inversiones Panta & Samillan E.I.R.L, con la finalidad de recopilar datos estadísticos del tema en estudio.

Entrevista: Esta radica en una acción comunicativa que se realizó con los niveles directivos de la organización, con el propósito de recoger información y opiniones de las variables en estudio.

Observación: Se observó cuidadosamente los sucesos y se recogió información precisa para ser registrada y analizada. Puesto que la observación es una parte esencial en todo desarrollo de investigación, así mismo obtener un número de datos mayor.

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Instrumento cuantitativo que se usa para registrar y medir distintos contextos y hechos. Se utilizó este instrumento con varias preguntas estructuradas, aplicándose a los colaboradores de la empresa en estudio que ayudará a resolver las incógnitas de investigación.

Guía de entrevista: Consisten en preguntas específicas que fueron creadas para el nivel directivo de la constructora en estudio para tener conocimiento de la situación en la que realizan sus actividades y que permitan proponer las medidas necesarias para optimizarlas.

Guía de observación: Es un instrumento fundamental que permitió encausar la acción de observar ciertos acontecimientos y conseguir datos más inmediatos a como sucede en la realidad de la empresa Constructora e Inversiones Panta & Samillan E.I.R.L.

2.4.3. Validez

Esta representa el nivel en que un instrumento medirá las variables de estudio. Las preguntas elaboradas poseen coherencia. Así mismo, la elección, formulación y adecuada redacción influyo en la validación de las mismas. Para esta investigación la validez del contenido se determinó por medio del juicio de 3 expertos relacionados al tema; la Dra. Mercedes Palacios de Briceño, el Lic. José Martín Lazo Sánchez y finalmente el Dr. Freddy Castillo Palacios (Anexo. 5), los mismos que respaldan que los ítems se adaptan a las dimensiones, variables e hipótesis y que son oportunos al modelo y naturaleza de la investigación. Los expertos evaluaron los instrumentos empleando la técnica estadística coeficiente de proporción de rangos analizando sistemáticamente cada ítem de los instrumentos.

2.4.4. Confiabilidad

Esta confirió tener conocimiento del grado en que el instrumento usado dio resultados coherentes y consistentes a la realidad en investigación, por tanto para medir el grado de comprensión de los instrumentos de cada ítems, se empleó el coeficiente de Alpha de Cronbach en el cuestionario dirigido a los trabajadores de la Constructora e Inversiones Panta & Samillan E.I.R.L, para lo que se empleó una prueba piloto al 10% de la muestra en estudio, arrojando 0,747 a la primera parte del cuestionario relacionado a la variable feedback y 0,727 en la segunda parte del cuestionario relacionado a la variable efectividad de la comunicación organizacional; con lo que se demuestra un instrumento confiable.

2.5. Procedimiento

Los instrumentos de recolección de datos fueron aplicados con todo el personal que forma parte de dicha empresa, con una actitud favorable, llegando a recabar la información con prontitud y efectividad.

2.6. Método de análisis de datos

El análisis de los datos estadísticos adquiridos por el cuestionario (instrumento cuantitativo) aplicado a los trabajadores de la Constructora e

Inversiones Panta & Samillan E.I.R.L., respectivamente se mostraron mediante tablas para una interpretación más fácil. Y el proceso de dichos datos obtenidos se realizó a través del programa estadístico SPSS versión 21.0 y el programa Excel para Windows, haciendo uso de elementos de la estadística como el coeficiente de correlación de Spearman, la media y desviaciones estándar.

En cuanto al análisis de datos reunidos por la guía de observación y la guía de entrevista hecha con el personal, y el nivel directivo de la empresa en estudio, se realizó un análisis de interpretación literal, siendo datos cualitativos con el fin de conocer la situación actual de las variables en estudio, feedback y efectividad de la comunicación organizacional.

2.7. Aspectos éticos

Es un fragmento importante dentro del desarrollo de una investigación. Por lo cual se cumplieron principios puntuales en el desarrollo del presente estudio. Es relevante destacar el respeto a la propiedad intelectual, por lo que se citó a los autores según las normas APA. El respeto por las ideas y convicciones de la población que integra la investigación; simultáneamente la honestidad y autenticidad se reflejaron en la correcta interpretación de los resultados alcanzados, conforme la situación en investigación. Y finalmente la responsabilidad al tratarse de una empresa privada, en el uso de la información recogida.

III. RESULTADOS

Para determinar el feedback y su relación con la efectividad de la comunicación organizacional en la empresa Constructora e Inversiones Panta & Samillan E.I.R.L., que constituye el objetivo del presente estudio, se aplicaron tres instrumentos que recolectan datos acerca de las variables comprometidas en el estudio: un cuestionario, una guía de entrevista y por último una guía de observación.

Se enfocó el cuestionario en todos los trabajadores de la empresa Constructora e Inversiones Panta & Samillan E.I.R.L., buscando conocer la existencia de feedback y aspectos relevantes que intervienen en la efectividad de la comunicación organizacional. Se construyó en escalas de Likert, con cinco opciones de respuesta: Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre, a las cuales se les adjudicó valores del 1 al 5; teniendo en cuenta que el promedio de dicha escala es de 3 puntos, las valoraciones por sobre el valor mencionado, implican que los fragmentos evaluados se realizan con bastante frecuencia (siempre o casi siempre), mientras que valores iguales o menores a dicho promedio permiten ver que los aspectos evaluados no se están cumpliendo. Para el resumen de los resultados se ha utilizado la percepción media de los trabajadores, que también caen dentro de la misma escala y, por lo tanto, la interpretación se realiza en el mismo sentido.

La guía de entrevista fue aplicada a los niveles directivos de la constructora, que está constituido por los tres siguientes cargos: gerente, administradora y jefe de recursos humanos, para tener conocimiento de la existencia de feedback igualmente averiguar acerca de cómo se encuentra su efectividad de la comunicación organizacional.

Y finalmente la guía de observación concedió lograr datos sobre la existencia de la Constructora e Inversiones Panta & Samillan E.I.R.L., en lo que concierne a feedback y efectividad de la comunicación organizacional. Los resultados de la investigación, se detallan de acuerdo a los objetivos trazados.

3.1. Relación entre la fuente organización/supervisión y la efectividad de la comunicación organizacional en la empresa Constructora e Inversiones Panta & Samillan E.I.R.L, Piura – 2018

Tabla 2. La efectividad de la comunicación organizacional en relación a la fuente organización/supervisión

Fuente Organización/ Supervisión	Efectividad de la comunicación organizacional						Total	
	Deficiente		Regular		Buena		Nº	%
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Regular	6	37.5%	10	62.5%	0	.0%	16	100.0%
Buena	0	.0%	32	97.0%	1	3.0%	33	100.0%
Total	6	12.2%	42	85.7%	1	2.0%	49	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

La tabla en sus resultados indica que la efectividad de la comunicación organizacional deficiente solo se refleja en el 37.5% de los colaboradores que ubican a la supervisión en un nivel regular, a diferencia de la comunicación regular que se aprecia en el 62.5% los colaboradores que evalúan en el mismo nivel a la supervisión y en el 97% de los que evalúan a ésta en un nivel bueno. Se puede ver que la efectividad de la comunicación organizacional es mejor en los trabajadores que consideran que la supervisión es buena.

Contrastación de la hipótesis específica 1: La relación entre la fuente organización/supervisión y la efectividad de la comunicación organizacional en la empresa Constructora e Inversiones Panta & Samillan E.I.R.L, Piura - 2018, es directa.

Tabla 3. Correlación entre la fuente organización/supervisión y la efectividad de la comunicación organizacional

	Spearman	Efectividad de la comunicación organizacional
Fuente Organización/Supervisión	r	.382
	Sig.	.007**
	n	.49

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

El análisis de correlación puntualiza que la supervisión tiene relación en forma significativa (Sig. <0.05) con la efectividad de la comunicación organizacional, lo que lleva a aceptar la hipótesis de investigación. Esta correlación implica que en lo que concierne que mejora la organización/supervisión, también mejora la efectividad de la comunicación organizacional.

Interpretación:

Estos resultados ponen en claro que una manera de mejorar la efectividad de la comunicación organizacional es a través de una buena supervisión, donde el supervisor juega un rol esencial en el trato del trabajador y en el reconocimiento de sus logros; sin embargo, la empresa también juega un papel importante, mediante una buena política de reconocimientos, sobre todo a través de los salarios y de la satisfacción por el rendimiento del trabajador.

3.2. Relación entre la fuente compañeros y la efectividad de la comunicación organizacional en la empresa Constructora e Inversiones Panta & Samillan E.I.R.L, Piura – 2018

Tabla 4. La efectividad de la comunicación organizacional en relación a la fuente compañeros

Fuente Compañeros	Efectividad de la comunicación organizacional						Total	
	Deficiente		Regular		Buena		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Deficiente	4	40.0%	6	60.0%	0	.0%	10	100.0%
Regular	2	5.1%	36	92.3%	1	2.6%	39	100.0%
Total	6	12.2%	42	85.7%	1	2.0%	49	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

Estos resultados muestran que en el grupo que califica a las actitudes de los compañeros como deficientes, el 40% considera que la efectividad de la comunicación organizacional es deficiente y el 60% restante lo marco como regular. En el grupo que calificó a la efectividad de la comunicación con los compañeros como regular, sólo el 5.1% califica a la efectividad de la comunicación organizacional como deficiente, mientras que la mayoría, 92.3%, lo califica como regular. Se evidencia que, si se mejora las actitudes hacia los compañeros, mejora la efectividad de la comunicación organizacional.

Contrastación de la hipótesis específica 2: Existe una relación directa entre la fuente compañeros y la efectividad de la comunicación organizacional en la empresa constructora e inversiones Panta & Samillan E.I.R.L, Piura – 2018

Tabla 5. Correlación entre la fuente compañeros y la efectividad de la comunicación organizacional

	Spearman	Efectividad de la comunicación organizacional
Fuente compañeros	r	.561
	Sig.	.000**
	n	.49

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

El análisis de correlación deja entre ver que existe una correlación significativa (Sig. <0.05) entre la actitud hacia los compañeros y la efectividad de la comunicación organizacional; dicho resultado dirige a aceptar la hipótesis de investigación. Es más, la correlación positiva implica que conforme los compañeros asumen una actitud más positiva hacia sus compañeros, mejora la efectividad de la comunicación organizacional.

Interpretación:

Otro aspecto, aún más importante para la efectividad de la comunicación organizacional es la actitud de los compañeros; es importante que éstos manifiesten aceptación por el trabajo de los compañeros y su cooperación para mejorar el trabajo. Esta interacción, que actualmente no se da en la empresa, debería potenciarse como un mecanismo para mejorar las relaciones interpersonales y como consecuencia la efectividad de la comunicación organizacional.

3.3. Relación entre la fuente tarea/self y la efectividad de la comunicación organizacional en la empresa Constructora e Inversiones Panta & Samillan E.I.R.L, Piura – 2018

Tabla 6. La efectividad de la comunicación organizacional en relación a la fuente tarea/self

Fuente Tarea/Self	Efectividad de la comunicación organizacional						Total	
	Deficiente		Regular		Buena		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Deficiente	1	100.0%	0	.0%	0	.0%	1	100.0%
Regular	5	11.1%	40	88.9%	0	.0%	45	100.0%
Bueno	0	.0%	2	66.7%	1	33.3%	3	
Total	6	12.2%	42	85.7%	1	2.0%	49	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

Conforme a los resultados, el único trabajador que evidencia un nivel deficiente en lo relacionado a la tarea, también considera que la efectividad de la comunicación organizacional es deficiente, mientras que en el personal que muestra un nivel regular en la tarea, sólo el 11.1% califica a la comunicación organizacional como deficiente y el 88.9%, lo evalúa como regular; en los que califican a la tarea/ self en un nivel bueno, el 66.7% evidencia una comunicación regular y el 33.3% una comunicación buena.

Contrastación de la hipótesis específica 3: La relación entre la fuente tarea/ self y la efectividad de la comunicación organizacional en la empresa Constructora e Inversiones Panta & Samillan E.I.R.L, Piura - 2018, es directa.

Tabla 7. Correlación entre la fuente tarea/self y la efectividad de la comunicación organizacional

	Spearman	Efectividad de la comunicación organizacional
Fuente tarea/self	r	.461
	Sig.	.002**
	n	.49

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

El análisis de correlación deja revela una correlación significativa (Sig. <0.05) con la efectividad de la comunicación organizacional, resultado que lleva a aceptar la hipótesis de investigación. La correlación positiva se entiende que en la medida que progresa la realización de la tarea y la forma en cómo se sienten respecto a la misma, mejora la efectividad de la comunicación organizacional.

Interpretación:

El tercer aspecto del feedback que tiene un rol esencia en la efectividad de la comunicación organizacional es la forma como los colaboradores realizan la tarea; en la medida que éstos auto valoran su trabajo, exigiéndose al máximo y dominando la ejecución de las tareas, la efectividad de la comunicación organizacional puede logra mejoras importantes, puesto que ambos aspectos están relacionados. Un mejor conocimiento de las tareas, puede contribuir a una mayor interacción entre los trabajadores, a través del intercambio de opiniones, lo que puede mejorar la comunicación que se establece entre ellos y con la organización.

3.4. Relación entre el feedback y la efectividad de la comunicación organizacional en la empresa Constructora e Inversiones Panta & Samillan E.I.R.L, Piura - 2018.

Tabla 8. La efectividad de la comunicación organizacional en relación al feedback

Feedback	Efectividad de la comunicación organizacional						Total	
	Deficiente		Regular		Buena		Nº	%
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Regular	6	14.0%	37	86.0%	0	.0%	43	100.0%
Bueno	0	.0%	5	83.3%	1	16.7%	6	100.0%
Total	6	12.2%	42	85.7%	1	2.0%	49	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

Los resultados indican que en el grupo de colaboradores que consideran al feedback en un grado regular, el 14% califica a la efectividad de la comunicación organizacional como deficiente y el 86%, lo ubica como regular; respecto a los que califican al feedback en un nivel bueno, el 83.3% evidencian un nivel regular en la comunicación y el 16.7% un nivel bueno. En general se observa que en la medida que la empresa emplea más el feedback, mejorará la efectividad de la comunicación organizacional.

Contrastación de la Hipótesis general: Existe una relación directa entre el feedback y la efectividad de la comunicación organizacional en la empresa constructora e inversiones Panta & Samillan E.I.R.L, Piura - 2018.

Tabla 9. Correlación entre el feedback y la efectividad de la comunicación organizacional

	Spearman	Efectividad de la		
		comunicación organizacional	Vínculo	Identidad
Feedback	r	.542(**)	.304(*)	.657(**)
	Sig. (bilateral)	.000	.034	.000
	N	49	49	49
Organización/ Supervisión	r	.382(**)	.257	.472(**)
	Sig. (bilateral)	.007	.074	.001
	N	49	49	49
Compañeros	r	.561(**)	.299(*)	.646(**)
	Sig. (bilateral)	.000	.037	.000
	N	49	49	49
Tarea/Self	r	.461(**)	.241	.586(**)
	Sig. (bilateral)	.001	.096	.000
	N	49	49	49

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

El análisis de correlación indica que el feedback se relaciona en forma significativa (Sig. <0.05), con la efectividad de la comunicación organizacional; dicho resultado proporciona evidencias claras para aceptar la hipótesis de investigación. La correlación positiva indica también que conforme mejora el feedback, mejorará la efectividad de la comunicación organizacional. La tabla muestra asimismo que el feedback se relaciona en forma significativa (Sig. <0.05) con las dimensiones de la efectividad de la comunicación organizacional vínculos e identidad. También se encontró correlaciones significativas e importantes entre la organización/supervisión, compañeros y tarea/self, con la efectividad de la comunicación organizacional y con la dimensión identidad.

Interpretación:

El feedback mejora el rendimiento del trabajador y está orientado a retener al talento humano en las empresas; éste es una herramienta que permite retroalimentar las ideas y comportamientos positivos; sin embargo, si los canales de comunicación en la empresa no son los más adecuados, éstos no se podrían transmitir. Una buena efectividad de la comunicación organizacional, de acuerdo a los resultados depende también de un buen nivel de feedback. Por otro lado, la efectividad de la comunicación permite tener a los trabajadores informados, comprometidos con sus labores y posibilita que éstos hagan llegar a sus superiores sus inquietudes y problemas laborales; los superiores a su vez, a través de los canales comunicativos, retroalimentan al trabajador, orientándolo en todo lo que necesita. Es más, la retroalimentación, a través de canales fluidos de comunicación, permite el desarrollo del trabajador y en general ayuda al crecimiento de la organización.

IV. DISCUSIÓN

La investigación sostiene como objetivo principal determinar la relación entre el feedback y la efectividad de la comunicación organizacional en la empresa Constructora e Inversiones Panta & Samillan E.I.R.L, en el año 2018, para lo cual se emplearon tres instrumentos de recolección de datos. Se recogió información a través del cuestionario en relación a la existencia de feedback y la efectividad de la comunicación organizacional de los trabajadores de la constructora en estudio. El feedback o retroalimentación, es una estrategia para transmitir información en forma clara y oportuna, además es fundamental para la coordinación de las tareas, para canalización de conductas y esfuerzos, con la finalidad de efectuar las metas y objetivos trazados dentro de una organización. (Cuervo, et al., 2012; Yarlequé, 2015). Por tanto, se evaluó el feedback a través de la organización y supervisión, los mismos compañeros y la manera de sentirse respecto a sus labores.

En relación a la efectividad de la comunicación organizacional, Mollo (2015), refiere que para que una comunicación sea efectiva, deberá fluir en forma precisa entre el emisor y el receptor, de manera que el primero toma la información y las reacciones de los receptores, de acuerdo con la actitud de estos. Por tanto, se recogió información del vínculo que mantienen entre todos los miembros de la organización, y la identidad que sienten hacia la organización.

Por su lado, la guía de entrevista se dirigió a los niveles directivos, teniendo como propósito conocer la situación actual y evaluar las condiciones en las que se desarrollan las actividades en la constructora. Por último, la guía de observación recolecto investigación de modo más objetiva acerca de una secuencia de hechos relacionados al feedback y la efectividad de la comunicación organizacional de la empresa en estudio.

Para obedecer al objetivo general mencionado, se ha desagregado en objetivos específicos, los que distinguen la discusión de los resultados. La misma que compara los resultados con el marco teórico y antecedentes, para luego contrastar las hipótesis, y se describe posteriormente, teniendo en consideración los objetivos de esta investigación.

Los resultados muestran en evidencia que la constructora investigada utiliza poco o simplemente no usa, el feedback como una herramienta para mejorar el flujo de información sobre los aspectos laborales; si bien se observa que la organización es valorada en forma favorable, incluyendo el papel del supervisor y la política de reconocimientos, debido a que su promedio se encuentra ligeramente sobre 3 puntos, sin embargo, la comunicación entre los compañeros no es de lo mejor y tampoco el desempeño de las tareas. Estos resultados indican que, en forma general, la empresa debe preocuparse en lograr que los jefes y trabajadores establezcan una comunicación más fluida y continua, de manera que enfrenten con éxito los problemas que se presentan en la organización, así como, de las diferentes necesidades e imprevistos.

Con relación a la efectividad de la comunicación, los resultados, indican que no se encuentra bien; no se evidencia un vínculo eficaz entre la empresa y los trabajadores, ni entre ellos mismos; las relaciones interpersonales no son las más adecuadas y peor aún la comunicación electrónica y el conocimiento de las tareas. Los trabajadores tampoco tienen identificación con la organización, reflejándose en la falta de compromiso e identidad corporativa. Una mala comunicación puede desencadenar una sucesión de problemas en la empresa, así lo señala Andrade (2011) puede ser una limitación para que la empresa de a conocer la visión de la empresa o para que los trabajadores puedan escuchar a los clientes sin incurrir en el mal trato. La relevancia de la comunicación en la organización es destacada por Fernández (2009) quien indica que en las empresas es una obligación que los colaboradores desarrollen habilidades comunicativas en los distintos niveles y áreas.

El primer objetivo específico está abocado a definir la relación entre la fuente organización/ supervisión y la efectividad de la comunicación organizacional en la empresa Constructora e Inversiones Panta & Samillan E.I.R.L. Según Herold y Parsons citados por Mollo (2015) la organización/ supervisión guarda relación con el trato que se les brinda a los colaboradores, con las condiciones laborales y profesionales que ofrece. Los resultados de la investigación concuerdan con la investigación realizada por Veliz (2016), que concluyó que los elementos para la implementación de un programa de retroalimentación (feedback) son, adaptabilidad, reconocimiento de la empresa, entrenamiento (coaching), creando confianza y gerenciando el desempeño a través de la retroalimentación (feedback); por otro lado la manera en cómo los jefes y supervisores

dirigen sus propias actividades y la de sus colaboradores hacia una contribución a la visión estratégica de la organización utilizando feedback como una herramienta.

Este aspecto del feedback, es el único que de alguna manera aplica la empresa, según los resultados de la encuesta, cuyos promedios se acercan a los 4 puntos como se aprecia en la tabla que existe una buena valoración por la conducta del supervisor y el reconocimiento que da la empresa. Los supervisores siempre transmiten información adecuada y oportuna a los trabajadores y casi siempre están dispuestos a resolver cualquier consulta acerca de su trabajo. La consecuencia es que los trabajadores valoren bien el salario recibido, considerándolo justo, para la labor que realizan; la empresa por su parte casi siempre expresa satisfacción con el rendimiento en el trabajo, ofreciéndoles siempre el reconocimiento que se merecen.

Por otro lado, el estudio encontró que este aspecto del feedback, se relaciona en forma significativa (Sig. <0.05, Tabla 3) con la efectividad de la comunicación, la cual tiene poca fuerza en la empresa investigada.

De la guía de entrevista administrada a los directivos de la constructora, se confirma que el personal si recibe el apoyo de parte de los jefes (residentes), aunque éste no es suficiente para cumplir con las metas, debido a que el personal muchas veces no cuenta con las competencias para el puesto o no cumplen con las programaciones establecidas. Esto entra en una descoordinación con la guía de observación, donde los colaboradores no reciben un apoyo voluntario por parte de sus supervisores, sin embargo, ellos de vez en cuando buscan comunicar. El salario es otro de aspectos que, a decir de los entrevistados, se cumple de acuerdo a ley y en las fechas establecidas; pero los entrevistados señalan que en cuanto al rendimiento solo se les expresa satisfacción mediante felicitaciones verbales, no obstante, hay muchos trabajadores que no tienen un rendimiento satisfactorio, siendo en su mayoría los que pertenecen a los gremios.

Estos aspectos están influyendo en la efectividad de la comunicación. Si bien la empresa trata de brindar todo el apoyo que requieren los trabajadores, pero no todos están dispuestos a recibirlo, y sobre todo los trabajadores que pertenecen a los gremios, que son los que de alguna manera sabotean el trabajo e inducen a los no agremiados a seguirlos en actitudes que entorpecen el cumplimiento de las programaciones. Los entrevistados confirman que no hay una identidad corporativa marcada, aunque sobre esto, los entrevistados tienen opiniones discrepantes, algunos dejan entrever que está falta de

compromiso se debe al clima laboral poco favorable generado por los trabajadores agremiados, y otro de los entrevistados, indica que, a pesar de dichos problemas, los trabajadores si cumplen con su trabajo.

En el tema de confianza y flexibilidad, la empresa brinda un ambiente agradable y, si bien, no a todos se les da esos beneficios, si se le da libertad al personal que cuenta con cierta jerarquía. Tal como menciona Vega (2016) la identidad es la necesidad de sentirse parte de un grupo de personas. Y por tanto la identidad corporativa de dichos colaboradores se ve influenciada por los trabajadores agremiados es la falta de compromiso para cumplir con las metas propuestas, lo que disminuye la productividad de la empresa y muchas veces no se alcanzan los resultados esperados de acuerdo a la programación.

Este resultado conduce a ACEPTAR la hipótesis de investigación H1: La relación entre la fuente organización/supervisión y la efectividad de la comunicación organizacional en la empresa Constructora e Inversiones Panta & Samillan E.I.R.L., Piura - 2018, es directa. Y, por otro lado, cabe recalcar a Everett y Rogers citados por Sarriés y Casares (2008) quienes mencionan que en el momento que la comunicación hace un alto, la actividad organizada deja de existir. Puesto que dicha relación implica que, para lograr una comunicación más efectiva, se debe mejorar más los aspectos ligados a la organización y supervisión, incluyendo el comportamiento de los supervisores y las políticas de reconocimiento de logros de la empresa.

El segundo objetivo busca determinar la relación entre la fuente compañeros y la efectividad de la comunicación organizacional en la empresa Constructora e Inversiones Panta & Samillan E.I.R.L. En relación a la dimensión compañeros, Guerrero (2012) considera que es el sentimiento de apoyo común que debe existir entre los integrantes de una empresa, con la finalidad de llegar a cumplir con sus objetivos; lo cual no se evidencia en la organización en estudio, según los promedios en torno a 3 puntos de la tabla. Las evidencias indican que las relaciones entre los compañeros no son de las mejores, según se deduce de los promedios en torno a 3 puntos, en una escala de 1 a 5 puntos; en la empresa el 85.7% considera que las actitudes entre compañeros son poco favorables; éstos no siempre tienen una opinión positiva del trabajo que realizan los otros, desaprobándolo, y tampoco cooperan entre sí, para mejorar las tareas encargadas.

Además, se encontró que el 40% de los colaboradores que califica a las actitudes de los compañeros como deficientes, también consideran que la efectividad de la comunicación organizacional es deficiente, así mismo la guía de observación muestra un nivel medio en cuanto a la cooperación e integración de equipos para realizar sus labores, sin embargo, se observó que los compañeros si reciben comentarios favorables acerca de su trabajo. El estudio indica que la fuente compañeros también se correlaciona en manera significativa (Sig. <0.05, Tabla 5) con la efectividad de la comunicación organizacional. Con esta correlación se concuerda con Rodas (2017) en su estudio con colaboradores de una compañía dedicada a eventos y convenciones de Quetzaltenango, Guatemala, donde se finalizó que existe relación entre el trabajo en equipo y la comunicación efectiva, en el cual debe existir un nivel de compañerismo y apoyo alto entre sí.

De la misma manera con Yarlequé (2015) quien en su investigación concluye que el éxito de la integración es la actividad más relevante para el comunicador, ya que el proceso de la interacción y la información tiene aceptación si incurre en el progreso personal y social de los colaboradores, por medio de la contribución entre compañeros y jefes y las virtudes de justicia,

Por otro lado, la guía de entrevista deja en evidencia dos grupos de trabajadores, los que pone la empresa, que son aproximadamente el 70% y los que ponen los gremios, que representan el 30% restante; estos grupos muchas veces entran en conflicto, y arrastran a todos a asumir ciertas actitudes que retrasan el trabajo. Los problemas mayormente se presentan con los trabajadores que pertenecen a los gremios, los cuáles muchas veces se enfrentan a los trabajadores contratados por la empresa generando conflictos internos que dificultan la comunicación y el cumplimiento de la programación. En relación a la disponibilidad de materiales para las tareas, la empresa cumple con todo el requerimiento de compra para las distintas obras, y son los responsables (los maestros de obra) los que tratan de hacer un uso racional de los recursos, minimizando las pérdidas o desperdicios.

Estos resultados del segundo objetivo, permiten ACEPTAR la hipótesis de investigación H2: Existe una relación directa entre la fuente compañeros y la efectividad de la comunicación organizacional en la empresa Constructora e Inversiones Panta & Samillan E.I.R.L., Piura – 2018. E inferir que otro de los aspectos importantes a fin de alcanzar una eficiencia en la comunicación superior, es mejorar las actitudes entre los

compañeros, así como lograr una mejora en las expresiones que se emiten en el ambiente laboral, sobre todo, emitiendo opiniones más positivas por el trabajo de los compañeros, para crear un ambiente laboral armonioso.

El tercer objetivo específico busca identificar la relación entre la fuente tarea/self y la efectividad de la comunicación organizacional en la empresa Constructora e Inversiones Panta & Samillan E.I.R.L, Piura - 2018. En relación a la tarea/self, Olaya (2013) considera que es la valoración individual que tiene el trabajador acerca de su propia actuación en las labores que realiza en su puesto de trabajo, la cual es poco favorable en la empresa investigada.

Además, se deja en evidencia que la tarea/self, no es percibida de manera positiva por los trabajadores, conforme se deslizan de los promedios en torno a 3 puntos. Los colaboradores no auto valoran su trabajo, manifestando que no siempre hacen un mejor trabajo que el resto de sus compañeros y que tampoco son capaces de alcanzar el máximo nivel de exigencia al realizar su trabajo; muchos de ellos, el 88.9%, dominan poco las tareas encargadas, lo que se manifiesta en la carencia de capacidad para adelantar su trabajo y lograr dominar los aspectos difíciles que se presentan. Con lo que se coincide con la investigación de Correa y Torres (2016) quienes concluyen que la manera en cómo los colaboradores realizan sus tareas, la incapacidad de contribuir soluciones en problemas laborales y el no tener conocimiento de lo que sucede en la empresa, lleva a la falta de compromiso y distorsión de información en la empresa, y como consecuencia jamás se alcanzaran los objetivos.

Este aspecto del feedback, también se relaciona en forma significativa (Sig. <0.05, Tabla 7) con la efectividad de la comunicación organizacional. La misma que puede logra mejoras importantes, puesto que ambos aspectos están relacionados. Así lo corrobora Elo, Leppanen y Sillanpa citados por García y Grau (2013) en su estudio realizado en Filadelfia, llegando a la conclusión de que el feedback es una aproximación de desarrollo organizacional que permite diagnosticar la situación laboral y la relación de los trabajadores con la tarea. De la misma manera Jimenez (2015) en su artículo científico, concluye que el feedback ayuda a definir con claridad los errores para obtener mejoras enfocándose en las tareas y así poder tomar mejores decisiones, disminuyendo la carga emocional de cualquier labor en cuestión.

La guía de entrevista desarrollada con los directivos de la empresa, mencionan sobre este aspecto que en general, el personal si se esfuerza por lograr las metas, aunque hay algunos que no ponen el empeño necesario para lograrlo y son los que retrasan el trabajo; los entrevistados indican que esto se asocia a la falta de comunicación.

Así mismo este resultado conlleva a ACEPTAR la hipótesis de investigación H3: La relación entre la fuente tarea/self y la efectividad de la comunicación organizacional en la empresa Constructora e Inversiones Panta & Samillan E.I.R.L., Piura – 2018, es directa. Con lo que el signo positivo de la correlación da a entender que otro de los aspectos que puede lograr efectos positivos sobre ésta, es la mejora en la tarea/self; este resultado muestra la relevancia que tiene la autovaloración del desempeño de los colaboradores, así como el dominio de las tareas.

En cuanto al objetivo general, que busca determinar la relación entre el feedback y la efectividad de la comunicación organizacional en la empresa Constructora e Inversiones Panta & Samillan E.I.R.L., Piura - 2018; los promedios menores a los 3 puntos indican que no existe una política orientada a aplicar el feedback para lograr una efectividad en la comunicación organizacional. El 86%, por medio de sus opiniones, permite entrever que la efectividad de la comunicación organizacional es regular y un feedback que no se aplica en su totalidad por no tener conocimiento del mismo, mientras que un 14% considera una efectividad de la comunicación organizacional deficiente, por tanto, los resultados (Tabla 9) indican que el feedback y la efectividad de la comunicación organizacional, se encuentran significativamente ($\text{Sig.} < 0.05$) relacionados.

Este resultado es coherente con lo que indica Harvard (2009) quien destaca el papel del feedback en la efectividad de la comunicación organizacional. Los resultados concuerdan con los hallados por Rodas (2017) quien, si bien no estudio explícitamente el feedback, sin embargo, llega a la conclusión en su estudio que la trasmisión de información es imprescindible para el buen desempeño de los colaboradores, a lo cual contribuye la comunicación adecuada y las óptimas relaciones interpersonales.

Además, Soria y Pérez (2012) en su artículo de investigación analizaron los procesos comunicativos de tres empresas no gubernamentales, llegando a la conclusión que la comunicación efectiva en las empresas contribuye al logro de objetivos, teniendo un impacto fuerte y mejorando sus procesos de comunicación interna y externa.

Finalmente, estos resultados por un lado permiten ACEPTAR la hipótesis de general: Existe una relación directa entre el feedback y la efectividad de la comunicación organizacional en la empresa Constructora e Inversiones Panta & Samillan E.I.R.L., Piura – 2018. Y, por otro lado, la correlación positiva señala que, para lograr efectividad en la comunicación organizacional, ésta debe profundizar el uso del feedback; un buen manejo de la supervisión, de las actitudes entre compañeros y de las tareas, puede generar un mayor compromiso del trabajador hacia la organización y una mayor identidad con la misma, creando armonía y compromiso organizacional. Y al tener evidencia que, en la empresa investigada, el feedback casi no se emplea, y las condiciones de efectividad en la comunicación organizacional se encuentran muy mal, lo que permite deducir, que una iniciativa para implementar estrategias de mejora a través del feedback impulsara a la efectividad de la comunicación organizacional y al crecimiento de los colaboradores de dicha empresa.

V. CONCLUSIONES

1. Existe relación directa entre la fuente organización/supervisor y la efectividad de la comunicación organizacional, por lo que es importante que los supervisores desempeñen el rol de líder al ofrecer efectivamente el feedback, mejorando las relaciones interpersonales y por lo tanto la productividad de la organización.
2. La relación entre la fuente compañeros y la efectividad de la comunicación organizacional en la empresa es directa, siendo la fuente compañeros la que permitirá crear un clima laboral con sentido de pertenencia y apertura, lo que es un requisito para que los mensajes sean comprendidos.
3. La relación que existe entre la fuente tarea/self y la efectividad de la comunicación organizacional es directa, pero en la empresa bajo estudio los colaboradores no tienen una percepción precisa de su trabajo y no logran estar predispuestos para la efectiva comunicación organizacional.
4. La relación que existe entre el feedback y la efectividad de la comunicación organizacional en la empresa constructora es directa, así mismo ambas variables son escasas y la situación en la que se encuentra la organización es bastante crítica.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se debería establecer un clima laboral con sentido de pertenencia y apertura, donde los jefes actúen como verdaderos líderes, ofreciendo un trato cercano a los colaboradores. A la vez se debe aplicar la administración participativa, lo que permitirá que exista mayor confianza entre las dos partes y por tanto efectividad en la comunicación organizacional.
2. Crear una política de incentivos justos para sus colaboradores como: incentivos al trabajador de mayor productividad, hacer partícipe al trabajador en el éxito alcanzado en un proyecto. Considerando al puesto de Jefe de Recursos humano debería ser desempeñado por un profesional calificado. Así mismo, este departamento debe cambiar de denominación a Talento humano.
3. Con respecto a la percepción precisa del trabajo realizado se deberá capacitar en inteligencia emocional enfatizando en la valoración del propio trabajo, a fin de lograr la predisposición del colaborador para la efectiva comunicación organizacional.
4. Aplicar la propuesta y las estrategias de feedback. A la vez emplear la política de meritocracia a fin de ofrecer un reconocimiento justo a los colaboradores que tienen un desempeño superior, lo que servirá como estímulo a los otros colaboradores para corregir actitudes negativas y así la organización pueda encaminarse a la mejora continua a través del feedback y la efectividad en la comunicación organizacional.

REFERENCIAS

- Adiego, S., Aznar, F., Bauzá, M., Blanco, B., Castañón, J., Cortés, E., Criado, C. (2011). 22 *Casos prácticos sobre administración pública. 1era edición*. España: Publidisa.
- Andrade, H. (2011). *Cambio o fuera: Dirigir en el siglo XXI*. Estados Unidos: Palibrio.
- Avendaño, K., & Vílchez, C. (2012). *Análisis del clima organizacional, propuesta de un plan de mejoramiento para la satisfacción laboral en la corporación de alimentos S.A.C en la ciudad de Piura – 2011* (Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración). Universidad Cesar vallejo, Piura.
- Bardales, E. (2015, Enero 19). Capeco advierte que cinco factores afectan el desarrollo inmobiliario en el Perú. *Gestión*. Obtenido desde <https://gestion.pe/tu-dinero/inmobiliarias/capeco-advierte-cinco-factores-afectan-desarrollo-inmobiliario-peru-151597>
- Chumpitaz C. (2014, Julio 25). Crean dirección policial para combatir extorsiones y sicariato en construcción. *La República*. Obtenido desde <https://larepublica.pe/sociedad/809393-crean-direccion-policial-para-combatir-extorsiones-y-sicariato-en-construccion>
- Correa, M., & Torres. G. (2016). *Programa de coaching empresarial para mejorar la comunicación interna de los colaboradores de la empresa Cineplanet Real Plaza en la ciudad de Trujillo - año 2016* (Tesis de grado, Universidad Privada Antenor Orrego). Obtenido desde http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2315/1/RE_ADMI_ANA.CORREA_CESAR.TORRES_PROGRAMA.DE.COACHING.EMPRESARIAL_DATOS_T046_71582806T-47132254T.PDF

- Cuervo, M., Gil, C., Caniza, F., Cópola G., Aparecida, F., Hormazábal, C., ... Pagani, G. (abril, 2012). *Las cuatro dimensiones de la comunicación Interna. Cuaderno 40 Cuaderno del centro de estudios en diseño y comunicación*, 40, 126-138. Obtenido desde http://fido.palermo.edu/servicios_dyc/publicacionesdc/archivos/373_libro.pdf
- Drucker (2015) *El feedback*. Obtenido desde <https://confidencial.com.ni/el-feedback-segun-peter-drucker/>
- Fernandez, C. (2009). *La comunicación en las organizaciones*. México: Trillas.
- Figueroa, E. (2017). *Diseño de un plan estratégico de la empresa constructora Romian SAC del sector inmobiliario en la región Arequipa* (Tesis de grado). Universidad Nacional de San Agustín. Arequipa, Perú. Obtenido desde <file:///F:/Respaldo%2015-04-18/Documents/10mo%20ciclo%20Perla/PROYECTO%20DE%20TESIS/DESARROLLO%20DE%20TESIS/MATERIAL%202018/factores%20tegbnn.pdf>
- García, C. (2018, Mayo 15). Capeco: Sector inmobiliario impulsará crecimiento de construcción. *El comercio*. Obtenido desde <https://elcomercio.pe/economia/peru/capeco-sector-inmobiliario-impulsara-crecimiento-construccion-noticia-520190>
- Garcia, E., & Grau, R. (2013). *El survey feedback como estrategia de mejora continua*. España, Madrid: Editorial síntesis S.A.
- Harvard, B. P. (2009). *Cómo dar Feedback*. Obtenido desde <https://books.google.com.pe/books?id=3Fr6Tnzh93gC&printsec=frontcover&dq=es-419&sa=X>
- Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación. Sexta Edición*. México D.F: McGraw-Hill

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

Mendoza, S. (2013). *Análisis del clima organizacional de la empresa supercable televisión-oficina Sullana y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores - año 2013* (Tesis para obtener el título profesional de licenciada en administración) Universidad Cesar Vallejo, Piura.

Moscol, R. (2000). *Comunicación institucional*. Piura: Universidad de Piura. Perú.

Mollo, F. (2015). *Relación entre los factores psicosociales y la retroalimentación laboral en asesores de riesgos del área comercial de Lima de una compañía de seguros del Perú* (Tesis de grado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido desde http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4537/1/Mollo_fm.pdf

Ley N° 28806. Ley general de inspección del trabajo. Congreso de la República del Perú, Lima, Perú, 19 de julio del 2006. Obtenido desde [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B1C5960958A2208B05257E2A0056A38C/\\$FILE/1_LEY_28806_22_07_2006.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B1C5960958A2208B05257E2A0056A38C/$FILE/1_LEY_28806_22_07_2006.pdf)

Ley N° 29783. Congreso de la República del Perú, Lima, Perú, 27 de octubre del 2016. Obtenido desde http://www.munlima.gob.pe/images/descargas/Seguridad-Salud-en-el-trabajo/Ley%2029783%20_%20Ley%20de%20Seguridad%20y%20Salud%20k en%20el%20Trabajo.pdf

Olaya, M. (2013). *Análisis de los factores que influyen en la satisfacción laboral en la empresa romero trading S.A. para el diseño de estrategias motivacionales en la filial*

Piura – año 2013. (Tesis para obtener el título profesional de licenciada en administración de empresas) Universidad Cesar Vallejo, Piura.

Rebeil, C. M. (1998). *El poder de la comunicación en las organizaciones*. Universidad Iberoamericana México. México: Editorial Plaza y Valdez Editores.

Relaciones Publicas & Comunicación (2008, mayo 1). *Feedback Retroalimentación*. Obtenido desde <http://ustrpp.blogspot.pe/2008/05/feed-back-retroalimentacion.html>

Rodas (2017). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo (estudio realizado con colaboradores de empresa dedicada a eventos y convenciones de quetzaltenango)*. (Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar). Guatemala. Obtenido desde <file:///F:/Respaldo%2015-04-8/Documents/10mo%20ciclo%20Perla/PROYECTO%20DE%20TESIS/DESARROLLO%20DE%20TESIS/MATERIAL%202018/comun.%20efectiva.pdf>

Sarriés S., y Casares, G. (2008). *Buenas prácticas de recursos humanos*. Obtenido desde https://books.google.com.pe/books?id=XZ1Qc_B_pbQC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Soria, R., & Pérez, E. (mayo, 2012). *Importancia de la comunicación organizacional como factor de efectividad organizacional: el caso comparativo de tres organizaciones no gubernamentales en Jalisco*. ANFECA. 3-19. Universidad Nacional Autónoma de México. Obtenido desde <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xv/docs/62.pdf>

Slocum, H. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México D.F: Cengage Learning, Editores S.A.

Trigoso, L. (2018, Marzo 20). Incertidumbre política en Perú reduce expectativas de crecimiento económico, según analistas. *Gestión*. Obtenido desde

<https://gestion.pe/tecnologia/incertidumbre-politica-peru-reduce-expectativas-crecimiento-economico-analistas-229798>

- Vargas, A. (2015). *La influencia de comunicación interna en el fortalecimiento organizacional de la empresa ICHI Perú sur SAC en el año 2015- primer semestre* (Tesis de grado, Universidad Nacional de San Agustín). Obtenido desde <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2171/CCvaagmh.pdf?sequence=1>
- Vega, A. E. (2016). *Factores estratégicos de la comunicación oorganizacional en la municipalidad distrital de Quiruvilca* (Tesis de grado). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo. Obtenido desde http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/461/vega_ae.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Veliz, M. (2016). *Retroalimentación (feedback) positiva para el mejoramiento del entrenamiento (coaching) y liderazgo*. (Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar). Obtenido desde <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Veliz-Dulce.pdf>
- Yarlequé, J. (2015). *La comunicación en la empresa como estrategia para el desarrollo del talento humano*. (Artículo de investigación de grado sin publicar). Universidad de Piura. Piura, Perú.
- Zapata, R. (2017, julio 2). Esta es la situación de Piura tres meses después del niño costero. *El Comercio*. Obtenido desde <http://elcomercio.pe/peru/piura/piura-tres-meses-despues-nino-costero-439073>
- Zavala, O. (2012). *Nivel de influencia entre la comunicación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cineplex S.A. – área de ventas. Piura – propuesta de mejoramiento. 2012* (Tesis para obtener el título profesional de licenciada en administración) Universidad Cesar Vallejo, Piura.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

TEMA	PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	MÉTODO
El feedback y su relación con la efectividad de la comunicación organizacional en la empresa constructora e inversiones Panta & Samillan E.I.R.L, Piura - 2018.	<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre feedback y la efectividad de la comunicación organizacional en la empresa constructora e inversiones Panta & Samillan E.I.R.L, Piura - 2018?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación entre el feedback y la efectividad de la comunicación organizacional en la empresa constructora e inversiones Panta & Samillan E.I.R.L, Piura - 2018.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Existe una relación directa entre el feedback y la efectividad de la comunicación organizacional en la empresa constructora e inversiones Panta & Samillan E.I.R.L, Piura - 2018.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Trata de una investigación de diseño no experimental. - Investigación Aplicada, que se dirige a la solución de problemas específicos, haciendo uso de datos empíricos. - La investigación es transversal, porque el recojo de los datos se realiza en un mismo periodo de tiempo. - Investigación con enfoque mixto. - Técnica: Encuesta, entrevista y observación.
	<p>Problemas específicos:</p> <p>1) ¿Cuál es la relación entre la fuente organización/ supervisión y la efectividad de la comunicación organizacional en la empresa constructora e inversiones Panta & Samillan E.I.R.L, Piura - 2018?</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>1) Definir la relación entre la fuente organización/ supervisión y la efectividad de la comunicación organizacional en la empresa constructora e inversiones Panta &</p>	<p>Hipótesis Específica:</p> <p>H1: La relación entre la fuente organización/ supervisión y la efectividad de la comunicación organizacional en la empresa constructora e inversiones</p>	

	<p>2) ¿Qué relación existe entre la fuente compañeros y la efectividad de la comunicación organizacional en la empresa constructora e inversiones Panta & Samillan E.I.R.L, Piura – 2018?</p> <p>3) ¿Qué tipo de relación existe entre la fuente tarea/ self y la efectividad de la comunicación organizacional en la empresa constructora e inversiones Panta & Samillan E.I.R.L, Piura – 2018?</p>	<p>Samillan E.I.R.L, Piura – 2018.</p> <p>2) Determinar la relación entre la fuente compañeros y la efectividad de la comunicación organizacional en la empresa constructora e inversiones Panta & Samillan E.I.R.L, Piura – 2018.</p> <p>3) Identificar la relación entre la fuente tarea/ self y la efectividad de la comunicación organizacional en la empresa constructora e inversiones Panta & Samillan E.I.R.L, Piura – 2018.</p>	<p>Panta & Samillan E.I.R.L, Piura – 2018, es directa.</p> <p>H2: Existe una relación directa entre la fuente compañeros y la efectividad de la comunicación organizacional en la empresa constructora e inversiones Panta & Samillan E.I.R.L, Piura – 2018.</p> <p>H3: La relación entre la fuente tarea/ self y la efectividad de la comunicación organizacional en la empresa constructora e inversiones Panta & Samillan E.I.R.L, Piura – 2018, es directa.</p>	<p>- Instrumentos: Cuestionario, guía estructurada de entrevista y guía de observación.</p>
--	--	--	---	---

Anexo 2. Formato de cuestionario

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO					
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Anexo 1. A. Cuestionario aplicado a los colaboradores.					
N° de cuestionario ____					
<p>Cordiales saludos, este cuestionario tiene como objetivo recopilar información que aportará al desarrollo de la investigación, titulada “El feedback y su relación con la efectividad de la comunicación organizacional en la empresa Constructora e Inversiones Panta & Samillan E.I.R.L., Piura – 2018”. Lea cuidadosamente cada pregunta y responda marcando con un aspa (X). Se le agradece su valiosa colaboración.</p>					
DIMENSIONES	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
ORGANIZACIÓN/ SUPERVISIÓN	5	4	3	2	1
Conducta del supervisor					
1	Sus supervisores le brindan el reconocimiento que merece.				
2	Los supervisores se muestran dispuestos a resolver cualquier consulta acerca de su trabajo.				
3	La información que recibe de sus jefes y/o supervisores es adecuada y oportuna para mejorar su trabajo.				
Reconocimiento de la empresa					
4	El salario es justo, por la labor que realiza.				
5	La empresa expresa satisfacción con su rendimiento en el trabajo.				
COMPAÑEROS	5	4	3	2	1
Actitudes de los compañeros					
6	Sus compañeros manifiestan aprobación sobre su trabajo.				
7	Los compañeros cooperan entre sí para mejorar el trabajo.				
8	El equipo de trabajo demuestra capacidad para realizar adecuadamente sus funciones.				

Expresiones del entorno laboral						
9	Recibe comentarios positivos por parte de sus compañeros.					
DIMENSIONES		Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
TAREA / SELF		5	4	3	2	1
Autovaloración del desempeño						
10	Considera que hace un mejor trabajo que el resto de sus compañeros.					
11	Consigue alcanzar su propio nivel de exigencia al realizar su trabajo.					
Dominio de la tarea						
12	Conoce lo suficientemente bien su trabajo para ser de gran ayuda a otros que lo necesitan.					
13	Es capaz de ir adelantando su trabajo.					
14	Siente que ha dominado los aspectos difíciles de su trabajo.					
VÍNCULO		5	4	3	2	1
Relaciones interpersonales						
15	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
16	La empresa fomenta la creación de vínculos fuera del trabajo.					
17	En la empresa es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
18	Mantiene la calma frente a los problemas que se presentan en el puesto donde labora.					
19	Disfruta de cada labor que realiza en su trabajo.					
Comunicación electrónica organizacional						
20	Sus compañeros mantienen una comunicación electrónica fluida con todos los miembros de la organización.					
21	La empresa fomenta el uso de comunicación electrónica mediante correos, whatsapp y otros.					

DIMENSIONES		Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
Conocimiento de la tarea						
22	Conoce bien las tareas que se le encomiendan realizar.					
23	Sus compañeros de trabajo tienen problemas al realizar sus tareas por falta de conocimiento.					
24	La empresa envía a sus trabajadores a capacitaciones, seminarios o reuniones especiales.					
DIMENSIONES		Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
IDENTIDAD		5	4	3	2	1
Compromiso con la organización						
25	Se siente comprometido con el éxito de la empresa.					
26	Se siente orgulloso por las obras y proyectos que realiza la empresa.					
Identidad corporativa del colaborador						
27	Se siente miembro de la organización, acogiendo y compartiendo su cultura como parte de su vida.					
28	Siente seguridad con el estilo de trabajo que se maneja en la empresa.					
DATOS GENERALES						
1. Sexo: M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>						
2. Edad: _____						
3. Grado de instrucción: Secundaria completa <input type="checkbox"/> Estudios superiores <input type="checkbox"/> Post - grado <input type="checkbox"/>						
4. Nivel de ingresos: Menos de S/.800 <input type="checkbox"/> De S/.800 - S/.1,800 <input type="checkbox"/> De S/.1,800 – S/.3,500 <input type="checkbox"/> De S/.3,500 a más <input type="checkbox"/>						
Fecha: _____						

Anexo 3. Guía de entrevista aplicada a los niveles directivos de la empresa Constructora e inversiones Panta & Samillan E.I.R.L

Se aplico la siguiente guía de entrevista al Ing. Julio Agustín Panta Samillan (Gerente general y representante legal), a la Administradora Milizta De la Piedra Bustamante y finalmente al jefe de recursos humanos Luis Carlos Seminario Adrianzén.




Fecha:

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Aplicado a:

1. ¿Los encargados de obra apoyan a su personal a cargo, trabajando de la mano como una sola unidad?
2. ¿Considera que el salario que reciben sus colaboradores es justo por la labor que realizan?
3. ¿La organización expresa satisfacción con el rendimiento de sus colaboradores?
4. ¿Su equipo de trabajo demuestra capacidad para realizar adecuadamente sus funciones, haciendo uso racional de los recursos con los que cuentan cómo organización?
5. ¿Los colaboradores son capaces de resolver conflictos y respetar las opiniones de sus compañeros?
6. ¿Los colaboradores muestran una conducta adecuada al puesto que ocupan?
7. ¿Cómo percibe usted, que sus colaboradores se encuentran comprometidos con su trabajo?
8. ¿En esta organización, se ofrece un ambiente transparente de confianza y flexibilidad?
9. ¿Los colaboradores se esfuerzan mucho por desarrollar satisfactoriamente su función?
10. ¿Los miembros de la organización, acogen y comparten la cultura de la empresa, como suya?
11. ¿Usted considera que sus colaboradores se sientan parte de la empresa para alcanzar metas y objetivos como organización?

Anexo 4. Guía de observación aplicada a los colaboradores

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN			
NOMBRE DE L OBSERVADOR: Perla Abigail Gallardo Jimenez. FECHA: 26/04/2018			
FEEDBACK	SI	A VECES	NO
1.- Los colaboradores de obra, reciben apoyo y ayuda de su superior inmediato.			
2.- Los colaboradores hablan con su superior inmediato sobre cómo están llevando a cabo su trabajo.			
3.- Los colaboradores muestran actitud para integrarse y realizar una tarea en equipo.			
4.- Reciben cumplidos o comentarios favorables sobre cómo han realizado su trabajo, entre los mismos compañeros.			
EFFECTIVIDAD DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	SI	A VECES	NO
5.- Los supervisores y personal de oficina son amigables sin dejar de ser justos y firmes con el personal de campo.			
6.- Los colaboradores están integrados y forman vínculos fuera del trabajo para realizar actividades físicas.			
7.- Los superiores comunican ciertos beneficios y acuerdos que se hace con la gerencia a todos sus colaboradores.			
8.- Se puede ver que los colaboradores se encuentran en contacto, haciendo uso de internet.			
9.- Los colaboradores poseen habilidades que les permiten realizar todas las fases de su trabajo con éxito.			
10.- Los colaboradores mantienen la calma frente algún problema de trabajo.			

Anexo 5. Validación de jueces expertos



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, MERCEDES R. PALACIOS DE BRICEÑO con DNI N° 02845588 Doctora
 en CIENCIAS ADMINISTRATIVAS N°
 ANR:, de profesión LIC. ADMINISTRACIÓN desempeñándome
 actualmente como DOCENTE en
U-C.V.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del instrumento:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario para los colaboradores de la empresa constructora e inversiones Panta & Samillan E.I.R.L.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 16 días del mes de abril del Dos mil Dieciocho.

Lic. Mercedes R. Palacios de Briceno

Dra. en Ciencias Administrativas

CLAD N° 05103



Dra. : MERCEDES R. PALACIOS DE BRICENO
DNI : 02845588
Especialidad : LIC. ADMINISTRACIÓN
E-mail : mechedeb @ yahoo. es



“EL FEEDBACK Y SU RELACIÓN CON LA EFECTIVIDAD DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA E INVERSIONES PANTA & SAMILLAN E.I.R.L., PIURA - 2018”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente					Regular					Buena					Muy Buena					Excelente					OBSERVACIONES
		0	5	10	15	20	21	25	30	35	40	41	45	50	55	60	61	65	70	75	80	81	85	90	95	100	
ASPECTOS DE VALIDACIÓN		0	5	10	15	20	21	25	30	35	40	41	45	50	55	60	61	65	70	75	80	81	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																										86
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																										90
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																										90
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																										95
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																										81



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, José Martín Lara Sánchez con DNI N° 02778943 Licenciado
 en Ciencias Administrativas N°
 ANR: de profesión Administrador desempeñándome
 actualmente como Docente en
la UCV - Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del instrumento:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario para los colaboradores de la empresa constructora e inversiones Panta & Samillan E.I.R.L.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología				✓	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 19 días del mes de abril del Dos mil Dieciocho.



Lic. : José Martín Lazo Sánchez
DNI : 02778943
Especialidad : Administración
E-mail : martinlazo_sanchez@gmail.com

“EL FEEDBACK Y SU RELACIÓN CON LA EFECTIVIDAD DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA E INVERSIONES PANTA & SAMILLAN E.I.R.L., PIURA - 2018”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	5	10	15	20	21	25	30	35	40	41	45	50	55	60	61	65	70	75	80	81	85	90	95	100	
ASPECTOS DE VALIDACIÓN	Esta formulado con un lenguaje apropiado	0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100						
1. Claridad	Esta expresado en conductas observables																										
2. Objetividad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																										
3. Actualidad	Existe una organización lógica entre sus ítems																										
4. Organización	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																										
5. Suficiencia																											



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Freddy Castillo Palacios con DNI N° 02842237 Doctor
 en Ciencias Administrativas N°
 ANR: 202520, de profesión lic. en Administración desempeñándome
 actualmente como Docente a tiempo completo en
U.C.V. Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del instrumento:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario para los colaboradores de la empresa constructora e inversiones Panta & Samillan E.I.R.L.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

Freddy W. Castillo Palacios
 F. W. CASTILLO PALACIOS DE COLEG. N° 843

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 17 días del mes de abril del Dos mil Dieciocho.



W. Castillo Palacios
C.O. DE COL. Nº 843

Dr.

DNI

Especialidad :

E-mail

028 42237
Administración/ Investigación
fcastillo30@hotmail.com

“EL FEEDBACK Y SU RELACIÓN CON LA EFECTIVIDAD DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA E INVERSIONES PANTA & SAMILLAN E.I.R.L, PIURA - 2018”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente		Regular		Buena		Muy Buena		Excelente		OBSERVACIONES											
		0 - 5	6 - 10	11 - 15	16 - 20	21 - 25	26 - 30	31 - 35	36 - 40	41 - 45	46 - 50		51 - 55	56 - 60	61 - 65	66 - 70	71 - 75	76 - 80	81 - 85	86 - 90	91 - 95	96 - 100	
ASPECTOS DE VALIDACIÓN		0	5	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																						92
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																						92
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																						92
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																						92
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																						92



6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																			92		
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos - científicos de la investigación																				92	
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																				92	
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																				92	

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 17 de abril de 2018.

INSTITUCIÓN EDUCATIVA "MIGUEL CASTILLO PALACIOS"
ACADEMIA DE LENGUAJE Nº 843

Dr.:
 DNI: 02842237
 Teléfono: 969584019
 E-mail: fcastillo30@hotmail.com