

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



TESIS

**“Efecto del feedback sobre el desempeño laboral de los
trabajadores de la empresa Winser Contratistas E.I.R.L. Huánuco –
2022”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

AUTORA: Zelaya Huanca, Eva Luz

ASESORA: Huerto Orizano, Diana

HUÁNUCO – PERÚ

2023

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión administrativa
AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas

Código del Programa: P36

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22462250

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 40530605

Grado/Título: Maestra en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos

Código ORCID: 0000-0003-1634-6674

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Villena Andrade, Tomas Dali	Grado de magister en gestión y negocios gestión y proyectos	04085862	0000-0002-1290-1434
2	Anibal Rivero, Rafael Antonio	Doctor en gestión empresarial	41693326	0000-0003-1423-2737
3	Davila Sanchez, Eddie Jerry	Doctor en administración	22418703	0000-0003-4893-3283

D

H

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **16:00 horas del día 17 del mes de octubre del año 2023**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron la sustentante y el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

Mtro. Tomas Dali Villena Andrade	(Presidente)
Dr. Rafael Antonio Anibal Rivero	(Secretario)
Mtro. Eddie Jerry Davila Sanchez	(Vocal)

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N.º 809-2023-D-FCOMP-PAAE-UDH** para evaluar la Tesis intitulada: **"EFECTO DEL FEEDBACK SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA WINSER CONTRATISTAS E.I.R.L. HUÁNUCO - 2022"**, presentada por la Bachiller, **ZELAYA HUANCA, Eva Luz**, para optar el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

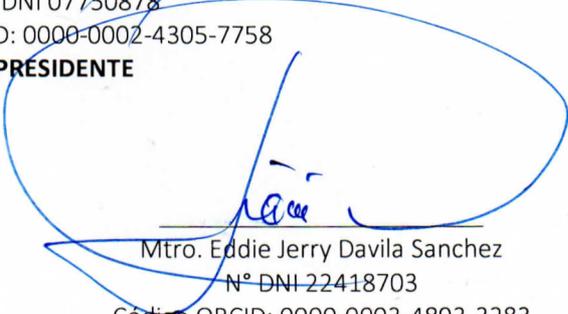
Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) APROBADA con el calificativo cuantitativo de 15 (QUINCE) y cualitativo de BUENO (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 17:00 horas del día **17 del mes de octubre del año 2023**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.


Mtro. Tomas Dali Villena Andrade
N° DNI 07750878
Código ORCID: 0000-0002-4305-7758
PRESIDENTE


Dr. Rafael Antonio Anibal Rivero
N° DNI 41693326
Código ORCID: 0000-0003-1423-2737
SECRETARIO


Mtro. Eddie Jerry Davila Sanchez
N° DNI 22418703
Código ORCID: 0000-0003-4893-3283
VOCAL



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: EVA LUZ ZELAYA HUANCA, de la investigación titulada "EFECTO DEL FEEDBACK SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA WINSER CONTRATISTAS E.I.R.L. HUÁNUCO - 2022", con asesor(a) DIANA HUERTO ORIZANO, designado(a) mediante documento: RESOLUCIÓN N° 717-2022-D-FCOMP-PAAE-UDH del P. A. de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 21 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 16 de junio de 2025



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA
D.N.I.: 71345687
cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

121. Zelaya Huanca, Eva Luz.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

21%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

9%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	6%
2	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	5%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
4	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%



RICHARD J. SOLIS TOLEDO

D.N.I.: 47074047

cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA

D.N.I.: 71345687

cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

DEDICATORIA

Dedico mi trabajo a todas las personas que me han inspirado y apoyado en el camino, pero especialmente a mi familia que ha sido mi roca y me han dado su amor incondicional. También agradezco a mis amigos y compañeros de trabajo, cuyo aliento e impulso fueron cruciales para lograr este objetivo. Por último, me gustaría agradecer a todos mis asesores académicos y profesores que me han guiado y me han enseñado valiosas lecciones a lo largo de mi carrera académica. Este logro no habría sido posible sin todos ellos.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, me gustaría expresar mi sincera gratitud a mi asesor de tesis, Mtra. Diana Huerto Orizano, por su orientación, apoyo y paciencia durante todo el proceso. El éxito de esta investigación ha sido ayudado en gran medida por su sabiduría, experiencia y compromiso.

También quería expresar mi gratitud hacia mis docentes de la carrera profesional de Administración de Empresas quienes contribuyeron con sus valiosas sugerencias y críticas que me ayudaron a mejorar mi trabajo y ampliar mis conocimientos.

No puedo olvidar mencionar a mis compañeros de trabajo y amigos, cuyo entusiasmo, impulso y apoyo estuvieron conmigo en todo momento. Un agradecimiento especial a todos mis amigos y compañeros de aula que compartieron los 5 años de formación profesional conmigo y por su apoyo y cooperación a lo largo de las muchas fases de la investigación.

Por último, pero no menos importante, quiero expresar mi gratitud a mi familia, que nunca cuestionó su creencia en mí, me mostró su amor incondicional y me apoyó en cada elección, todo lo que soy y he logrado se debe a ellos.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE FIGURAS	IX
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT.....	XII
INTRODUCCION	XIII
CAPÍTULO I.....	15
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	15
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	16
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	16
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	16
1.3. OBJETIVOS.....	17
1.3.1. GENERAL.....	17
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	17
1.4.1. TEÓRICO	17
1.4.2. METODOLÓGICO	18
1.4.3. PRÁCTICO	18
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	19
1.6.1. RECURSOS FINANCIEROS	19
1.6.2. RECURSOS HUMANOS	19
CAPÍTULO II.....	20
MARCO TEÓRICO	20
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	20
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	20
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES	22
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....	24
2.2. BASES TEÓRICAS.....	24

2.2.1. FEEDBACK (RETROALIMENTACIÓN)	24
2.2.2. DESEMPEÑO LABORAL.....	30
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	34
2.4. HIPÓTESIS.....	36
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL.....	36
2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	36
2.5. VARIABLES:	36
2.5.1. VARIABLE DEPENDIENTE	36
2.5.2. VARIABLE INDEPENDIENTE.....	36
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	37
CAPÍTULO III.....	38
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	38
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	38
3.1.1. ENFOQUE	38
3.1.2. ALCANCE O NIVEL.....	38
3.1.3. DISEÑO	39
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	39
3.2.1. DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN.	39
3.2.2. MUESTRA	40
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .40	
3.3.1. RECOLECCIÓN DE DATOS.....	40
3.4. PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS.....	41
3.4.1. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN. (PLAN DE ACTIVIDADES DE EXPERIMENTACIÓN).....	41
CAPÍTULO IV	42
RESULTADOS	42
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS.....	42
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y/O PRUEBA DE HIPÓTESIS	85
CAPITULO V	93
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	93
5.1. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	93

CONCLUSIONES	95
RECOMENDACIONES.....	96
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	97
ANEXOS.....	99

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Trabajadores	39
Tabla 2 Conocimiento sobre el feedback	42
Tabla 3 Los jefes apoyen a sus trabajadores cuando hay aporte de ideas ..	44
Tabla 4 Los jefes que aseguran que comprenden lo que tengan que hacer	45
Tabla 5 Los jefes realizan el seguimiento formal e informal del progreso y desempeño de sus trabajadores.....	46
Tabla 6 Los trabajadores pueden aceptar la retroalimentación	47
Tabla 7 Planificar e implementar cambios de manera sistemática	48
Tabla 8 Comportamiento deseado de sus trabajadores	49
Tabla 9 La retroalimentación considera las ideas de sus trabajadores	50
Tabla 10 El trabajador fomenta el cuestionamiento de procedimientos a través de retroalimentación.....	51
Tabla 11 Las labores que realiza con entusiasmo y responsabilidad	52
Tabla 12 Identificación de los trabajadores con la empresa por la comodidad que les brinda	53
Tabla 13 Cumplimiento con las tareas asignadas	54
Tabla 14 El trabajador debe ser proactivo y tener iniciativa	55
Tabla 15 El trabajador debe participar activamente en las reuniones	56
Tabla 16 Trabajo en equipo	57
Tabla 17 El trabajo en equipo mejora las relaciones personales.....	58
Tabla 18 Trabajo bajo presión	59
Tabla 19 Cumplimiento de metas.....	60
Tabla 20 Reconocimiento del trabajo en la empresa.....	61
Tabla 21 Incentivos económicos por la empresa	62
Tabla 22 Cronograma de capacitaciones anuales	63
Tabla 23 Conocimiento sobre el Feedback	64
Tabla 24 Los jefes apoyen a sus trabajadores cuando hay aporte de ideas	65
Tabla 25 Los jefes que aseguran que comprenden lo que tengan que hacer	66
Tabla 26 Los jefes realizan el seguimiento formal e informal del progreso y desempeño de sus trabajadores.....	67
Tabla 27 Los trabajadores pueden aceptar la retroalimentación	68

Tabla 28 Planificar e implementar cambios de manera sistemática	69
Tabla 29 Comportamiento deseado de sus trabajadores	70
Tabla 30 La retroalimentación considera las ideas de sus trabajadores.....	71
Tabla 31 El trabajador fomenta el cuestionamiento de procedimientos a través de retroalimentación.....	72
Tabla 32 Las labores que realiza con entusiasmo y responsabilidad	73
Tabla 33 Identificación de los trabajadores con la empresa por la comodidad que les brinda	74
Tabla 34 Cumplimiento con las tareas asignadas	75
Tabla 35 El trabajador debe ser proactivo y tener iniciativa	76
Tabla 36 El trabajador debe participar activamente en las reuniones	77
Tabla 37 Trabajo en equipo	78
Tabla 38 El trabajo en equipo mejora las relaciones personales.....	79
Tabla 39 Trabajo bajo presión	80
Tabla 40 Cumplimiento de metas.....	81
Tabla 41 Reconocimiento del trabajo en la empresa.....	82
Tabla 42 Incentivos económicos por la empresa	83
Tabla 43 Cronograma de capacitaciones anuales	84
Tabla 44 Prueba de Normalidad de Shapiro wilk	85
Tabla 45 Prueba de rangos con signos de Wilcoxon.....	86
Tabla 46 Prueba de Wilcoxon pretest y postest de la hipótesis general.....	87
Tabla 47 Prueba de Wilcoxon pretest y postest de la hipótesis específico ...	88
Tabla 48 Prueba de Wilcoxon pretest y postest de la hipótesis específica 1	89
Tabla 49 Prueba de Wilcoxon pretest y postest de la hipótesis específica 2	91
Tabla 50 Pruebas de pretest y postest de la hipótesis específica 3	92

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Conocimiento sobre el feedback	43
Figura 2 Los jefes apoyen a sus trabajadores cuando hay aporte de ideas .	44
Figura 3 Los jefes que aseguran que comprenden lo que tengan que hacer	45
Figura 4 Los jefes realizan el seguimiento formal e informal del progreso y desempeño de sus trabajadores.....	46
Figura 5 Los trabajadores pueden aceptar la retroalimentación	47
Figura 6 Planificar e implementar cambios de manera sistemática	48
Figura 7 Comportamiento deseado de sus trabajadores	49
Figura 8 La retroalimentación considera las ideas de sus trabajadores	50
Figura 9 El trabajador fomenta el cuestionamiento de procedimientos a través de retroalimentación.....	51
Figura 10 Las labores que realiza con entusiasmo y responsabilidad.....	52
Figura 11 Identificación de los trabajadores con la empresa por la comodidad que les brinda	53
Figura 12 Cumplimiento con las tareas asignadas	54
Figura 13 El trabajador debe ser proactivo y tener iniciativa	55
Figura 14 El trabajador debe participar activamente en las reuniones	56
Figura 15 Trabajo en equipo	57
Figura 16 El trabajo en equipo mejora las relaciones personales	58
Figura 17 Trabajo bajo presión	59
Figura 18 Cumplimiento de metas	60
Figura 19 Reconocimiento del trabajo en la empresa	61
Figura 20 Incentivos económicos por la empresa	62
Figura 21 Cronograma de capacitaciones anuales	63
Figura 22 Conocimiento sobre el Feedback.....	64
Figura 23 Los jefes apoyen a sus trabajadores cuando hay aporte de ideas.....	65
Figura 24 Los jefes que aseguran que comprenden lo que tengan que hacer	66
Figura 25 Los jefes realizan el seguimiento formal e informal del progreso y desempeño de sus trabajadores.....	67

Figura 26 Los trabajadores pueden aceptar la retroalimentación	68
Figura 27 Planificar e implementar cambios de manera sistemática	69
Figura 28 Comportamiento deseado de sus trabajadores	70
Figura 29 La retroalimentación considera las ideas de sus trabajadores	71
Figura 30 El trabajador fomenta el cuestionamiento de procedimientos a través de retroalimentación.....	72
Figura 31 Las labores que realiza con entusiasmo y responsabilidad.....	73
Figura 32 Identificación de los trabajadores con la empresa por la comodidad que les brinda	74
Figura 33 Cumplimiento con las tareas asignadas	75
Figura 34 El trabajador debe ser proactivo y tener iniciativa	76
Figura 35 El trabajador debe participar activamente en las reuniones	77
Figura 36 Trabajo en equipo	78
Figura 37 El trabajo en equipo mejora las relaciones personales	79
Figura 38 Trabajo bajo presión	80
Figura 39 Cumplimiento de metas	81
Figura 40 Reconocimiento del trabajo en la empresa	82
Figura 41 Incentivos económicos por la empresa	83
Figura 42 Cronograma de capacitaciones anuales	84

RESUMEN

El objetivo principal de este estudio fue investigar el impacto de la retroalimentación en el desempeño laboral de los empleados de Winser Contratistas E.I.R. L. Huánuco en 2022. La metodología utilizada fue preexperimental, con un enfoque cuantitativo a nivel explicativo y un diseño experimental. En conclusión, el feedback es la capacidad de reforzar el comportamiento de los trabajadores de la empresa el cual influye en su desempeño laboral siendo la prueba de hipótesis general de 0,03 aceptando la hipótesis alterna en la prueba de estadística de Wilcoxon.

Palabras claves: feedback, feedback positivo, feedback constructivo, feedback negativo, desempeño laboral.

ABSTRACT

The main objective of this study was to investigate the impact of feedback on the work performance of employees of Winser Contratistas E.I.R. L. Huánuco in 2022. The methodology used was pre-experimental, with a quantitative approach at the explanatory level and an experimental design. In conclusion, feedback is the ability to reinforce the behavior of the company's workers which influences their work performance, being the general hypothesis test of 0.03 accepting the alternate hypothesis in the Wilcoxon statistical test.

Keywords: Feedback, positive feedback, constructive feedback, negative feedback, job performance.

INTRODUCCION

Como la productividad y el éxito organizacional dependen en gran medida del entorno laboral, es uno de los factores que más importa al administrar los recursos humanos en las empresas. En este sentido, la retroalimentación se ha convertido en una herramienta clave para elevar el rendimiento de los empleados y, en consecuencia, la productividad organizacional.

Como resultado de esto, el presente informe de investigación ha sido organizado de manera que ofrezca una visión completa y detallada de todos los aspectos relevantes del estudio. El contenido ha sido cuidadosamente estructurado en varios capítulos para lograr mayor claridad y coherencia. En el primer capítulo, los lectores encontrarán una descripción exhaustiva del problema principal que aborda la investigación, así como la forma específica en que este problema ha sido formulado. Este capítulo también expone los objetivos principales que guían el estudio, explica las razones que justifican su realización, comenta las limitaciones encontradas y evalúa la viabilidad de llevar a cabo la investigación. El segundo capítulo ofrece una exploración profunda de la literatura existente y de investigaciones previas relacionadas con el tema, presentando los fundamentos teóricos que respaldan el estudio. Además, proporciona definiciones claras de los conceptos clave, expone las hipótesis planteadas y explica cómo se han definido y operacionalizado las variables para su análisis. En cuanto al tercer capítulo, este aborda el enfoque metodológico adoptado en la investigación, describe el tipo de estudio realizado, detalla las características de la población estudiada y explica el proceso de selección de la muestra. El cuarto capítulo está dedicado a presentar un análisis detallado de los resultados obtenidos, brindando una visión amplia de los datos recolectados. Curiosamente, el quinto capítulo también se centra en el análisis de los resultados, aportando una perspectiva complementaria a la del capítulo anterior. Por último, se observa una mención repetida del capítulo III, lo cual parece ser un error tipográfico, se concluyen.

El cuestionario se empleó como herramienta para recoger datos para nuestro estudio y decidir si aceptar o rechazar las hipótesis planteadas. La

variable retroalimentación se midió mediante un cuestionario con nueve ítems que se vincularon a tres dimensiones (retroalimentación positiva, constructiva y negativa). La variable rendimiento laboral se midió mediante un cuestionario con doce ítems que incluían tres dimensiones: la percepción del empleado sobre su trabajo, sus habilidades y sus recompensas. Con el uso de estos instrumentos teóricamente fundamentados, pudimos lograr nuestros objetivos y extraer conclusiones y resultados que podrían usarse como guía para estudios futuros, así como sugerencias para el Instituto

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

De manera permanente, los directivos, gerentes o decisores de una empresa u organización siempre muestran su preocupación, por el cumplimiento de objetivos, ejecución de planes, de sus metas, así como también por ganar un prestigio que implique calidad y eficiencia. Son muchos los ejemplos de quienes han apostado por mejorar la eficiencia laboral a partir de estrategias cada vez menos coercitivas o sancionadoras, y por el contrario se le da a la prioridad hacia aquellas estrategias que promueven el desarrollo del personal. Entre las prácticas, orientadas a la mejora del desempeño laboral encontramos aquellas que en lugar de sancionar buscan corregir, entre ellas una de las que mejores resultados ha demostrado en la práctica empresarial corresponde a la retroalimentación (feedback), que se viene convirtiendo en una práctica cotidiana para quienes desean optimizar el desempeño de sus colaboradores. Es necesario subrayar que a través de la retroalimentación se busca la mayor eficiencia en el desempeño de los trabajadores, en lo que compete a la ejecución de su función específica que cumplen en sus puestos de trabajo; permite a los trabajadores o colaboradores tener plena conciencia de lo que están desarrollando, es decir saber si está bien hecho o necesita correcciones, de esta manera se convierte en una buena alternativa para promover una motivación objetiva para el colaborador (Sarriés y Casares, 2008).

Al exponer los hallazgos de numerosos estudios sobre el tema, Casares (2007) señala que un número significativo de estudios que analizan el efecto de la retroalimentación en el desempeño de las tareas de los empleados respaldan la importancia de la retroalimentación para la organización. Esto se debe a que la retroalimentación es esencial para restaurar la productividad de la empresa. En todas las instancias se produjo una mejora del 6 al 125 % en el rendimiento. Cuando se aplicaron procedimientos extremadamente exhaustivos, la producción aumentó en un 16% en promedio. Esto deja claro

que, si quieres aumentar la productividad media de una empresa, no debes olvidarte del proceso de retroalimentación.

En el área de recursos humanos como la retroalimentación, la comunicación continua y productiva entre los líderes y los empleados de una organización es todo lo que existe. Una perspectiva realista de una organización requiere el conocimiento de los requerimientos, dificultades, eventos imprevistos y otros elementos que pueden surgir durante la jornada laboral de su personal. La información recopilada de los comentarios de los empleados es particularmente útil para confirmar la información, refinar procedimientos específicos y, sobre todo, tomar mejores decisiones sobre una variedad de actividades comerciales.

Para que sea sencillo para los gerentes, supervisores y otros supervisores identificar qué empleados están cumpliendo, superando o no cumpliendo con los requisitos de su trabajo, se debe establecer un sistema de retroalimentación estructurado y formal. Este procedimiento debería ayudar a los procedimientos de contratación, selección y capacitación para las nuevas contrataciones.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es el efecto del feedback sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Winser Contratistas E.I.R L. Huánuco-2022?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

PE₁: ¿Cómo influye el feedback positivo sobre la percepción sobre su trabajo de los trabajadores de la empresa Winser Contratistas E.I.R.L. - Huánuco - 2022?

PE₂: ¿Cómo influye el feedback constructivo sobre las habilidades de los trabajadores de la empresa Winser Contratistas E.I.R.L. Huánuco -2022?

PE₃: ¿Cómo influye el feedback negativo sobre las recompensas de los trabajadores de la empresa Winser Contratistas E.I.R.L. Huánuco - 2022?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. GENERAL

Determinar cuál es el efecto del feedback sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Winser Contratistas E.I.R. L. Huánuco - 2022.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

OE₁: Determinar cómo influye el feedback positivo sobre percepción sobre su trabajo de los trabajadores de la empresa Winser Contratistas E.I.R.L Huánuco. – 2022.

OE₂: Determinar cómo influye el feedback constructivo sobre las habilidades de los trabajadores de la empresa Winser Contratistas E.I.R.L. Huánuco – 2022.

OE₃: Determinar cómo influye el feedback negativo sobre las recompensas de los trabajadores de la empresa Winser Contratistas E.I.R.L. Huánuco – 2022.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. TEÓRICO

En lo que tiene que ver con la parte teórica, el estudio se respaldó en ideas y conocimientos que ya existen para comprobar cómo el feedback influye en el trabajo que realizan los empleados. Se revisaron muchos textos y teorías que explican cómo la retroalimentación puede ayudar a que la gente haga mejor su trabajo. Todo este análisis sirvió para confirmar que las ideas que tiene la empresa Winser Contratistas sobre cómo modernizar su forma de gestionar son perfectamente aplicables. Al final, quedó claro que usar métodos que incluyan más

feedback es una manera que sí funciona y que puede ser parte clave de los cambios que busca la empresa para mejorar su manera de trabajar.

1.4.2. METODOLÓGICO

Pudimos conocer el impacto del trabajo de investigación en los trabajadores de Winser Contratistas E.I.R.L. en Huánuco en términos de su desempeño profesional. El uso de técnicas de investigación basadas en documentos permitió recopilar, revisar y analizar datos de libros, revistas científicas, trabajos de investigación, libros, boletines, monografías y documentos oficiales. Las variables de investigación fueron consideradas en el desarrollo del instrumento para asegurar que se cumplieran los objetivos del estudio.

1.4.3. PRÁCTICO

A través de este estudio, pudimos entender cómo el feedback afecta el desempeño de los empleados de Winser Contratistas E.I.R.L. Los resultados de la investigación permitieron la creación de una propuesta con procedimientos particulares y adecuados que canalizan la retroalimentación de manera relevante, con el objetivo de brindar a los actores y colaboradores de Winser Contratistas E.I.R.L. las conexiones adecuadas.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

La falta de cooperación de los trabajadores en el uso de la herramienta de recolección de datos, debido a las limitaciones de tiempo, y la falta de precisión de sus respuestas debido a su desconocimiento del tema, fue la principal limitación de la investigación. Sin embargo, después de la capacitación, fue posible una mejora en las respuestas de los trabajadores en Winser Contratistas E.I.R.L.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1. RECURSOS FINANCIEROS

La investigadora asumió todos los costos económicos asociados con la investigación y utilizó recursos económicos,

1.6.2. RECURSOS HUMANOS

Este trabajo pudo llevarse a cabo gracias al tiempo y al compromiso que el investigador dedicó. interés constante y esfuerzo que permitieron avanzar en cada etapa y cumplir con los objetivos del estudio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

De acuerdo con la investigación de Cisneros (2018), a retroalimentación es una herramienta valiosa y esencial para mejorar el desempeño de los empleados en la industria de plásticos comerciales en la provincia de Tungurahua. El estudio señala que los componentes de un programa de retroalimentación efectivo han sido claramente definidos a nivel teórico, y que estos ofrecen un enfoque estructurado para monitorear cómo los empleados realizan sus tareas. Además, este tipo de programa cumple un papel clave en la construcción y el fortalecimiento de la confianza entre los empleados y la gerencia en las empresas de fabricación de plásticos. Sin embargo, la investigación también advierte que la empresa analizada actualmente está funcionando por debajo de su nivel óptimo. Este estado de bajo rendimiento genera desafíos adicionales para la gestión, ya que complica el manejo de los problemas operativos cuando surgen y dificulta la adaptación a un entorno empresarial que cambia constantemente. Los resultados del estudio resaltan la importancia de implementar mecanismos de retroalimentación no solo para mejorar la productividad, sino también para fomentar una cultura organizacional más adaptable y resiliente.

En su tesis, Propuesta de un modelo colaborativo de feedback gerencial, y su impacto en la productividad de las organizaciones, Reséndez (2016) hace esta afirmación. La conclusión a la que se llega destaca que, tras muchos años de experiencia acumulada en el campo de los recursos humanos, cada vez resulta más evidente lo importante que es dar un enfoque estratégico a este trabajo. Los profesionales del área comprenden que su labor va mucho más allá de tareas

administrativas; son actores clave que ayudan a las organizaciones a entender el profundo valor de adoptar un enfoque centrado en las personas. Esto implica crear culturas laborales donde los empleados se sientan valorados, respetados y apoyados, en entornos que promuevan tanto la estabilidad como el bienestar. Al invertir de esta manera en sus equipos, las organizaciones no solo logran mejorar su rendimiento general, sino que también construyen una fuerza laboral más comprometida y productiva. La conocida frase, Si una empresa cuida a sus empleados, sus empleados cuidarán de la empresa, resume bien esta idea. Aunque esta afirmación parezca sencilla, refleja una gran verdad en el contexto actual de las organizaciones, que es dinámico y a menudo desafiante. El camino que tienen por delante los profesionales de recursos humanos es largo, lleno tanto de retos como de oportunidades, pero también profundamente enriquecedor. Por ello, el mensaje de este proyecto es una sincera invitación a seguir avanzando en esta importante misión con entrega y pasión.

Esta conclusión es respaldada por la investigación realizada por Uría (2020), que se centra en la creación de un modelo integral diseñado para evaluar el desempeño del talento humano dentro de un marco organizacional basado en competencias específicas. El estudio fue desarrollado para una institución financiera ubicada en la ciudad de Quito. A través de un análisis detallado y su aplicación práctica, el autor demuestra que un enfoque integrado para la evaluación del desempeño cumple un papel clave en el logro de los objetivos estratégicos de la organización. Este método aporta información valiosa que contribuye no solo a los indicadores cuantitativos de desempeño, como los definidos en el enfoque Balanced Scorecard, sino también a las mediciones cualitativas que permiten valorar aspectos más amplios y complejos del desempeño de los empleados. La integración de ambos tipos de evaluación permite a la organización tener una visión más completa sobre cómo sus recursos humanos contribuyen al éxito a largo plazo.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Según Capuñay (2020) en su investigación La relación del feedback con el desempeño laboral en la empresa de transportes virgen purísima - Chiclayo 2018. El análisis concluye que, en relación con el primer objetivo específico, una evaluación detallada de la retroalimentación proporcionada por los participantes revela varios aspectos importantes. Del total de setenta y dos personas encuestadas, un abrumador 95.9 por ciento expresó que existe una notoria falta de apoyo por parte del liderazgo dentro de su organización. Al mismo tiempo, un importante 89.4 por ciento de los encuestados indicó que, a pesar de ello, siente que cuenta con la confianza de sus superiores directos. En cuanto a la retroalimentación constructiva, el 62.5 por ciento de los participantes señaló que los líderes no han desarrollado ni puesto en marcha planes concretos para cambios o mejoras futuras. Además, solo el 45.8 por ciento de los encuestados estuvo de acuerdo en que existe una falta de apoyo y asistencia adecuada por parte del liderazgo. Respecto a los comentarios negativos, el 48.7 por ciento de los empleados señaló que sus opiniones y sugerencias suelen ser ignoradas, especialmente cuando estas difieren de las opiniones predominantes en la organización. Estos resultados resaltan la complejidad de la dinámica del liderazgo y la percepción que los empleados tienen sobre la comunicación y el apoyo en su entorno laboral.

Según Ruiz (2019) en su investigación El sistema de evaluación 360° y su contribución al desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Felipe Kikuchi & Asociados S.A.C. Quien La conclusión señala que es mucho más efectivo evaluar las competencias de los empleados cuando estas evaluaciones están estrechamente alineadas con el perfil del puesto y con las responsabilidades reales que implica el cargo. En este sentido, el setenta y cinco por ciento de los empleados encuestados expresó su acuerdo con la idea de que la organización debería dar prioridad a las evaluaciones basadas en competencias. Consideran que

enfocarse en cómo los empleados demuestran las habilidades y comportamientos necesarios para sus funciones ofrece una visión más precisa del desempeño. Además, realizar evaluaciones exhaustivas que destaquen las competencias clave probablemente generará resultados más significativos y confiables. Este proceso, en última instancia, mejora la calidad de la retroalimentación que se recibe en toda la organización, lo que permite a los líderes y equipos comprender mejor sus fortalezas, identificar áreas de mejora y fomentar el crecimiento y el éxito de la organización en su conjunto.

La búsqueda de la retroalimentación como predictor del rendimiento laboral: el papel mediador de la claridad de roles afirma Arroyo, Aznarán y Ubarnes (2017). que llegaron a la conclusión;

Los hallazgos descriptivos indican que existe un nivel notablemente alto de búsqueda de retroalimentación por parte de los participantes durante la fase de exposición, como lo demuestran los resultados que superan el valor medio esperado. Este patrón sugiere que las personas están motivadas por razones específicas y personales para obtener una comprensión más profunda de sus propias acciones. Buscan activamente entender no solo por qué se comportan de ciertas maneras, sino también cómo sus acciones son percibidas y evaluadas por quienes los rodean. Este deseo de claridad surge de una sensación de incertidumbre sobre su desempeño y sobre cuánto este se ajusta a sus objetivos. Como respuesta a esta incertidumbre, los participantes muestran una actitud proactiva al esforzarse conscientemente por obtener retroalimentación de los demás. Participan en conversaciones deliberadas y realizan consultas destinadas a evaluar la efectividad de su comportamiento. Este proceso les ayuda a ajustar y perfeccionar sus acciones para alcanzar mejor sus objetivos y mejorar su desempeño general dentro del contexto dado (Ashford y Cummings, 1983).

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Según Figueroa (2020) en su investigación Feedback y su influencia en la satisfacción de los clientes en la empresa KATA INOUT S.R.L. – Huánuco, 2019. La conclusión alcanzada indica que la retroalimentación constructiva desempeña un papel muy importante en la satisfacción del cliente. Esta conclusión está respaldada por los datos presentados en la Tabla Número 27, donde un coeficiente de correlación de 0.67 demuestra claramente que existe una relación sólida entre estas variables. La fuerza de esta correlación sugiere que cuando los empleados reciben retroalimentación útil y aplicable, su capacidad para cumplir con las expectativas del cliente mejora notablemente. Los datos también muestran que, en general, la calidad del servicio brindado por los empleados es adecuada. Sin embargo, también se observa que un grupo de empleados no alcanza este nivel de servicio. La razón principal de esta diferencia es que algunos empleados no cuentan con suficiente información sobre los costos de los productos ni sobre la variedad de opciones disponibles. Esta falta de conocimiento limita su capacidad para atender de manera eficaz a los clientes, lo cual puede tener un efecto negativo en la satisfacción de estos. Los resultados destacan la importancia de asegurar que todos los empleados estén bien informados acerca de los productos y servicios que ofrecen, con el fin de mantener altos niveles de calidad en la atención al cliente.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. FEEDBACK (RETROALIMENTACIÓN)

Anseel y Lievens (2006) algunas personas describen la búsqueda de retroalimentación como una estrategia de autorregulación. Esto se debe principalmente a que, en muchas situaciones laborales, los supervisores y compañeros no siempre brindan la orientación o las instrucciones necesarias para realizar de manera eficaz las tareas asignadas. Ante esta falta de información, los empleados suelen tomar la iniciativa de buscar activamente la información que les permita cubrir

esa carencia. De manera más específica, el objetivo de buscar retroalimentación es ayudar a las personas a manejar y reducir la ansiedad y el estrés que surgen al enfrentar la incertidumbre sobre su desempeño o la toma de decisiones. Este enfoque proactivo para obtener información puede darse mediante conversaciones directas con compañeros o jefes, o a través de la observación atenta e interpretación de señales y pistas presentes en el entorno laboral. De este modo, las personas buscan tener mayor claridad y seguridad sobre cómo deben proceder en su trabajo. (Ashford, 1986).

Arcas (2014) cree que la palabra feedback proviene del inglés y presenta ciertas dificultades cuando se intenta encontrar un equivalente exacto en español. Sin embargo, se ha convertido en un término de uso común en el mundo de los negocios y la comunicación organizacional. La retroalimentación positiva o de apoyo consiste en fomentar y reforzar de manera constante una actitud positiva en las personas, ayudándolas a mantener conductas y actitudes constructivas a lo largo del tiempo. En cambio, la retroalimentación negativa o correctiva se centra en señalar acciones o comportamientos específicos que no están alineados con los resultados esperados. Su propósito es orientar a las personas para que realicen los cambios necesarios que mejoren su desempeño o comportamiento dentro de la organización.

¿Cómo se lleva a cabo la retroalimentación?

Según Farr (2006), existen muchas formas distintas de ofrecer retroalimentación tanto en el ámbito organizacional como en las relaciones interpersonales. Si bien prácticamente cualquier forma de comunicación puede utilizarse para dar retroalimentación, hay un método que de manera constante resulta ser el más efectivo e impactante. Los encuentros directos en persona, donde las personas interactúan cara a cara, ofrecen mayores posibilidades de que la retroalimentación sea clara y significativa. Este enfoque permite una comunicación más completa, ya que facilita la percepción de matices

verbales y no verbales que podrían pasar desapercibidos en mensajes escritos o en la comunicación digital.

La retroalimentación puede ser implícita o explícita. Según Robbins (2005), el feedback puede adoptar dos formas principales: implícita o explícita. Robbins (2005) explica que la retroalimentación implícita implica comunicar aprobación o desaprobación de manera indirecta, a través de señales sutiles. Esto puede incluir el lenguaje corporal, cambios en el tono de voz, expresiones faciales u otras señales no verbales que transmiten un mensaje sin necesidad de usar palabras directas. Sin embargo, dado que estas señales no siempre son perfectamente claras ni comprendidas de la misma manera por todas las personas, la retroalimentación implícita puede a veces generar una comunicación incompleta. Las emociones o juicios que se buscan transmitir podrían no ser captados del todo o interpretarse de forma equivocada, lo que limita su eficacia para orientar el comportamiento.

Enfoques del feedback

La retroalimentación, según Hellriegel y Slown, tiene siete enfoques fundamentales. Vila (2009) los cita como evidencia de apoyo. En primer lugar, el enfoque del feedback debe estar en los comportamientos en lugar de las personas porque los comportamientos no pueden cambiar la personalidad de una persona; la base para la retroalimentación debe ser la observación objetiva en lugar de inferencias o conjeturas cómicas de otros; La retroalimentación debe basarse en comportamientos concretos en lugar de comportamientos generales y abstractos;

El método de retroalimentación se basa más en el intercambio de ideas que en el asesoramiento; La información transmitida durante la retroalimentación debe ser la más significativa y directa de entender para el receptor. Debe administrarse en función de mejorar el comportamiento en lugar de juzgar o discriminar a alguien en función de sus acciones.

Ventajas del feedback

Usar esta herramienta muestra que hay un interés real en ayudar a que las personas crezcan y mejoren en su trabajo, lo que al final hace que todo sea más productivo. También ayuda a que el jefe y su equipo se pongan de acuerdo sobre lo que esperan lograr, permite que juntos armen planes claros para terminar bien las tareas y que puedan ver a tiempo los problemas que podrían aparecer. Lo más importante es que sirve para cambiar actitudes o maneras de actuar que no le hacen bien a la empresa. Por eso, recibir retroalimentación trae ventajas no solo para la empresa, sino también para la persona que la recibe, porque le da la chance de aprender y seguir creciendo en lo que hace (Universidad Católica de Colombia, 2016).

Pasos de preparación para un feedback

Será posible producir una retroalimentación adecuada utilizando estos cuatro pasos cruciales. Definir objetivos precisos y concisos. A los miembros del equipo les resultará más fácil llevar a cabo sus objetivos cuando se les comunique claramente. Es posible evaluar el desempeño del equipo y sentar las bases para su retroalimentación estableciendo objetivos claros, metas de rendimiento y expectativas de rendimiento. Mira qué tan bien se están desempeñando los miembros del equipo. Realice un seguimiento de cualquier buen trabajo que hagan los miembros del equipo, así como de cualquier acción que sea opuesta a lo que se anticipó. Vuelva a publicar inmediatamente, si lo desea.

El tiempo reduce la efectividad de tu crítica o halo. Acepta el desempeño positivo. Dar reconocimiento a todos los que se desempeñan en línea con las expectativas poniendo énfasis en esto. Evite centrarse únicamente en aquellos que tienen un bajo rendimiento o aquellos que solo están marginalmente mejor (Toastmasters International, 2013).

Dimensiones de la variable Feedback

Feedback positivo

Si se confirma que el mensaje recibido satisface las expectativas deseadas, se transmite para elogiar o reforzar el comportamiento del destinatario. La retroalimentación positiva puede aumentar el comportamiento deseado si se da apropiadamente (romero 2012). A pesar del hecho de que recibir comentarios positivos es bueno, no deberíamos recibir demasiados porque eso se convertiría en comentarios halagadores. La retroalimentación adulatoria implica alentar, ayudar y felicitar al individuo continuamente por todas sus acciones apropiadas e inapropiadas. El individuo que recibe esta crítica se confunde seriamente, sobre todo si no es consciente de sus áreas de crecimiento y, por lo tanto, seguirá luchando en esas áreas (Piqueras, 2014).

El movimiento o la actividad dentro del sistema suele subir cuando pasa algo así. Un ejemplo sencillo es cuando se juega al truco. En este juego, uno de los jugadores tiene que barajar las cartas y otro debe cortarlas. Estas son acciones básicas para que el juego avance como debe ser. Pero si por alguna razón ninguno hace su parte, están saliéndose de las reglas y el juego se interrumpe. En ese momento, la norma que organiza el juego ya no sirve bien y hay que cambiarla para que todo vuelva a funcionar normalmente. (Greller y Herold,2008).

Un cambio puede provocar una respuesta que refuerza ese mismo cambio, y a eso se le llama retroalimentación positiva. En palabras simples, es cuando se da un comentario positivo, aunque la acción no haya sido la mejor, con la idea de motivar a la persona a mejorar. La idea es enfocarse en lo que se puede aprender y en cómo hacerlo mejor la próxima vez. Al resaltar lo que sí se puede aprovechar del proceso, esta retroalimentación busca que la siguiente vez las cosas salgan mucho mejor.

Ejemplos.

Los dispositivos semiconductores en un sistema electrónico funcionan de manera más eficiente cuanto mayor es su temperatura. Si se sobrecalientan, conducirán mejor, lo que significa que fluirá más corriente a través de ellos, ya que continuarán calentándose hasta destruirse si no hay un dispositivo que regule o detenga el flujo de corriente (Iglesias, 2008).

Feedback constructivo

Al proporcionar este tipo de retroalimentación, uno espera resaltar diferencias entre comportamiento deseado e indeseable. Con él, se deja claro y se explica lo que hay que mejorar para lograr el comportamiento previsto. El trabajo se ve favorecido por esta crítica. Cuando se usa correctamente, la reducción del comportamiento constructivista de retroalimentación aumenta el comportamiento deseado al tiempo que reduce el comportamiento incorrecto o fuera del objetivo. (Piqueras, 2014).

Feedback negativo

Debemos diferenciar entre el cómo (comportamiento) y el por qué (sustancia) de este tipo de retroalimentación. Desde una perspectiva conductual, la retroalimentación se percibe negativamente si se da de una manera desagradable, con un lenguaje inadecuado, expresiones deficientes, sin señales sociales, etc. Sin embargo, la crítica puede ser perjudicial si pone de relieve conductas indeseables que requieren modificación. (Piqueras, 2014).

Esta retroalimentación no solo dejará de ayudar en su crecimiento, sino que también será dañina e ineficaz si no se comunica adecuadamente. La retroalimentación de contenido negativo nunca es fácil de proporcionar, pero si se hace correctamente, no será desagradable. En primer lugar, desde el punto de vista del comportamiento, la retroalimentación se considera negativa si se

entrega con una actitud negativa, falta de signos sociales, lenguaje deficiente o expresiones deficientes. Sin embargo, si la crítica llama la atención sobre una conducta no deseada que debe corregirse, puede ser perjudicial desde el punto de vista del contenido. (Piqueras, 2014).

Esa persona mantiene el sistema en funcionamiento. Proporcione al transmisor toda la información necesaria para corregir el formulario de entrada, mantener la estabilidad del sistema y asegurarse de que continúe funcionando (Greller y Herold,2008).

Desempeño

Con respecto al desempeño de una persona en sus campos profesionales o académicos, el desempeño se usa con frecuencia. Estamos hablando del nivel que alcanzas en función de tu esfuerzo y determinación.

Según Pérez (2019), El acto de llevar a cabo un deber, participar en una actividad o dedicar tiempo a una tarea se conoce como realizar. Además, esta acción puede estar relacionada o relacionada con la representación de un rol. El término comportamiento generalmente se refiere a qué tan bien le va a alguien en su entorno profesional o académico. En este contexto, nivel se refiere a los logros que uno hace y alcanza a través del esfuerzo, la habilidad y la destreza.

2.2.2. DESEMPEÑO LABORAL

Chiavenato (2007) explica de manera sencilla cómo se puede ver si los empleados están logrando las metas que se ha puesto la organización. Habla de distintas formas de seguir el avance, de evaluar cómo va el trabajo y de notar cómo cada persona y cada grupo aporta al éxito de la empresa. Para eso se pueden usar indicadores de desempeño, reuniones para dar retroalimentación y otras herramientas que ayuden a reconocer los logros. Al final, el comunicado resalta que lo más importante que tiene una organización es su capacidad de

mantenerse siempre rindiendo al máximo, ya que esa es su mayor fortaleza. (página 78).

La evaluación del desempeño

Actualmente, según Mazariegos (2019), evaluar y valorar el desempeño de los empleados se ha vuelto crucial para las empresas. Sin embargo, si miramos hacia atrás en el tiempo, podemos ver cómo la empresa ha evolucionado con el tiempo, y podemos ver cómo los métodos de evaluación y medición también han cambiado a través del tiempo. A pesar de ello, los métodos de evaluación utilizados en el siglo XX eran cada vez más sofisticados. Al momento de realizar la medición de la productividad de sus empleados, no contaban con los elementos o componentes que les hubieran permitido estimar y medir su desempeño. Las empresas comenzaron a evaluar las habilidades y calificaciones que habían presentado para los puestos especificados, y también evaluaron cuantitativamente el desempeño de sus empleados. La investigación y la información se utilizarán posteriormente para realizar comparaciones de los diversos perfiles, así como del desempeño de los empleados.

Dimensiones de desempeño laboral

A la luz de las tendencias actuales de la evaluación del desempeño propuestas por Chiavenato (2011), he creado e investigado las siguientes tres dimensiones para la variable de desempeño relacionado con el trabajo en este estudio.

Dimensión de la Percepción

La percepción individual es la manera única en que cada persona entiende el mundo que la rodea. Todo empieza cuando el cuerpo recibe información del ambiente a través de los sentidos, como lo que vemos, escuchamos, olemos, saboreamos o sentimos. Al principio, estos datos llegan sin un sentido claro. Es la mente la que, con ayuda de procesos como la atención, la memoria y la interpretación, va organizando esa información y le da un significado. Además, la forma en que cada uno

entiende lo que percibe depende mucho de sus propias vivencias, creencias, emociones y la cultura en la que ha crecido. Todo esto hace que cada persona vea y entienda el mundo de una manera que es solo suya. (Equipo editorial, etecé de: Argentina, 2021).

Dimensión de habilidades

Peterson y Van Fleet (2004) definieron la capacidad como la capacidad de llevar a cabo una determinada tarea o proceso cognitivo que está operacionalmente relacionado con una tarea específica. Los siguientes rasgos y habilidades de los participantes se consideraron como marcadores de la dimensión de habilidad en el estudio: iniciativa, comunicación, trabajo en equipo, estoicismo y capacidad para desempeñarse bajo presión. Podremos evaluar las características y capacidades de los representantes utilizando estos indicadores en función del éxito con el que desempeñen sus funciones o se dividan sus tareas dentro de la estructura organizativa.

Dimensión de recompensas

Las organizaciones funcionan gracias a personas preparadas que saben cumplir con lo que se espera de ellas y logran resultados claros. Pero no basta con que sepan, también tienen que estar presentes y comprometidas con su trabajo para que se alcancen las metas. Ese compromiso crece cuando sienten que su esfuerzo vale la pena, sobre todo si reciben algo a cambio que les haga sentir valorados. La idea de que hay un intercambio justo entre lo que uno da y lo que recibe influye mucho en cuánto se involucra alguien en lo que hace. Si el trabajador nota que la empresa reconoce lo que hace y le da algo justo a cambio, como un buen pago o una oportunidad de crecer, su lealtad y sus ganas de rendir más aumentan. Por eso es tan importante tener sueldos y beneficios bien pensados. Pero no todo es dinero, también cuenta que se reconozcan los logros, que haya premios, posibilidades de aprender más y que se dé una buena preparación. Todo eso ayuda a ver si alguien está rindiendo bien y cuánto está aportando al grupo (Chiavenato 2011).

Niveles de evaluación del desempeño laboral

La asociación y la población en su conjunto deben beneficiarse de la evaluación del desempeño., según Chiavenato (2009). Para lograr esto, se deben seguir los siguientes saltos de línea fundamentales: Tanto el logro de las metas y objetivos como los resultados reales de las actividades deben discutirse en la evaluación. Como temas integrales, la escritura y los objetivos deben incluirse en las evaluaciones de desempeño. La evaluación debe poner énfasis en el asociado que ocupa el puesto en lugar de como se siente acerca de las tendencias particulares que observa en el trabajo, la evaluación debe concentrarse en un análisis objetivo del rendimiento y no ser subjetivo. Es muy diferente comenzar y terminar cualquier cosa. Tanto el evaluador como la parte evaluada deben estar de acuerdo con la evaluación. Ambas partes deben estar de acuerdo en que el resultado de la evaluación será útil de alguna manera para el negocio y el empleado. La evaluación del desempeño debe ayudar al empleado a ser más productivo dentro de la organización y mejor equipado para producir con eficiencia y eficacia (pg. 245)

El proceso por el cual se evalúa la función general del empleado se llama evaluación del desempeño, según Sales (2002). La mayoría de los representantes quieren saber cómo se llevan a cabo sus tareas y responsabilidades, por lo que los trabajadores deben evaluar la ejecución de cada tarea para decidir qué hacer. Al observar el trabajo diario, las evaluaciones ocasionales son esenciales, aunque inapropiadas. La división de fuerzas organizacionales puede utilizar la retroalimentación formal y organizada para distinguir entre los representantes que logran o superan los objetivos predeterminados y los que no. Incluso en ausencia de evaluaciones, son necesarias de forma regular en el curso del trabajo diario. Los empleados que cumplen o superan sus metas pueden distinguirse de los que no lo hacen por la oficina de la facultad a través de un proceso de contratación riguroso y metódico.

Además, es beneficioso evaluar la dirección, la selección y los procedimientos de selección. Cada elección que hace el departamento de personal, incluidas las promociones internas, la compensación y otros asuntos, está respaldada por datos metódicos y bien documentados sobre cada trabajador.

De acuerdo con Prieto (2007), existen una serie de técnicas y recursos disponibles, como las evaluaciones que utilizan cuestionarios de evaluación de supervisores o comparan a los empleados en función de qué tan bien cumplen sus metas. Sin embargo, se cree que las mejores técnicas en términos de habilidades son las revisiones de desempeño y las entrevistas organizacionales.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- **Conocimientos**

Las organizaciones pueden ser identificadas a través de sus documentos, procedimientos, prácticas, normas y rutinas. Además, se trata de una actividad comercial que promueve la creación e implementación de nuevos bienes y servicios, así como la formulación y aplicación de decisiones y estrategias empresariales cruciales para hacer frente a la competencia y otros posibles escenarios empresariales. (2009, Chiavenato)

- **Consortio**

Quiones Avendao (2008), Franchini, Tramallino de Guinea, Cruz de Innocente, Carbajal y De Castro (2009) también se han referido a esta empresa mixta. Es una estrategia cooperativa en la que las personas involucradas en actividades relacionadas ponen en común sus conocimientos, experiencia tecnológica y/o habilidades científicas para gestionar intereses no competitivos o mutuamente beneficiosos, sean o no lícitos (PromPerú, 2018).

- **Diligencia en el trabajo**

Estos son los comportamientos conscientes y de por vida cuyo desarrollo exige del tiempo y experiencia. En sí mismo, se considera como un

comportamiento rutinario que dará lugar a efectos positivos y como un elemento necesario de un trabajo bien hecho. Porque para esto, se piensa como un punto de referencia para determinar la conducta adecuada de otros que no lo poseen. Sin diligencia, la tarea puede llevarse a cabo de manera descuidada y poco convincente, produciendo solo resultados promedio o incompletos (Joos Esteban, 2015).

- **Eficacia**

Es una ilustración de cómo se crean las metas y objetivos comerciales. Es importante tener en cuenta que esto no implica necesariamente la optimización de recursos porque el término logro de objetivos se refiere principalmente a esto. (Robbins,2004)

- **Eficiencia**

Es una métrica para medir el desempeño de una organización que tiene en cuenta cuántos recursos se utilizaron para cumplir con las solicitudes de bienes y servicios o para proporcionar esos bienes y servicios. Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden y Plinio Montalván (2002) citan a Barker diciendo que la pregunta general que puede abordarse con respecto a este enfoque es cuánto gasto innecesario se evitó o se recuperó para lograr estos beneficios. El término nivel de recursos describe la cantidad de recursos empleados en la fabricación de un artículo o en la prestación de un servicio, lo que explica por qué. (Anderson, Carden, Adrien Lusthaus y Plinio Montalván, 2002).

- **Productividad**

El producto final o vendido es el resultado de la interacción entre los factores de producción o la cantidad de mano de obra utilizada en el proceso de fabricación durante un periodo de tiempo definido. En consecuencia, la gente piensa que la eficiencia es un requisito previo para la producción. Robbins (2004).

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

H₁: El feedback tiene efecto significativamente sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Winser Contratistas E.I.R L. Huánuco. – 2022

H₀: El feedback no tiene efecto significativamente sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Winser Contratistas E.I.R L. Huánuco. - 2022

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

HE1: El feedback positivo influye significativamente en la percepción sobre su trabajo de los trabajadores de la Empresa Winser Contratistas E.I.R.L. - Huánuco – 2022.

HE2: El feedback constructivo influye significativamente sobre las habilidades de los trabajadores de la Empresa Winser Contratistas E.I.R.L. Huánuco -2022

HE3: El feedback negativo influye significativamente sobre las recompensas de los trabajadores de la Empresa Winser Contratistas E.I.R.L. Huánuco – 2022

2.5. VARIABLES:

2.5.1. VARIABLE DEPENDIENTE

Desempeño laboral

2.5.2. VARIABLE INDEPENDIENTE

Feedback

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems
Variable Dependiente Desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa WINSER contratistas E.I.R.L.	Medir la variable desempeño laboral, Chiavenato (2011), dimensiona la variable en: ✓ Recompensas ✓ Habilidades ✓ Percepción sobre su trabajo.	D1: percepción sobre su trabajo	✓ Entusiasmo y responsabilidad.	10
			✓ . Comodidad e identidad con el trabajo.	11
			✓ Disposición al trabajo.	12
		D2: Habilidades	✓ Proactividad e iniciativa.	13
			✓ Participación activa.	14
			✓ Relaciones interpersonales.	14,15.16
			✓ Trabajo bajo presión	17
			✓ Metas asignadas por la empresa.	18
			✓ Reconocimiento de la labor del trabajador	19
		03: Recompensas	✓ Recompensas recibidas.	20
			✓ Capacitaciones	21
			✓ Apoyo a los empleados en el aporte de ideas.	2
		Variable Independiente feedback	Para medir la variable desempeño laboral se ha tomado en cuenta al autor Farr (2006), quien dimensiona esta variable en: ✓ Feedback positivo ✓ Feedback constructivo ✓ Feedback negativo.	Feedback positivo
✓ Seguimiento formal e informal del desempeño y avance de sus empleados	4			
✓ Confianza y aceptar la crítica constructiva(feedback)	5			
Feedback constructivo	✓ Planificación e implementan cambios de manera sistemáticos.			6
	✓ Comportamiento deseado			7
Feedback Negativo	✓ Considera que las ideas de otros entran en conflicto con los demás.			8,9

CAPÍTULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Pre experimental – Experimental.

Se aplica una variable experimental a uno o más grupos experimentales utilizando la técnica experimental, y los resultados se contrastan con los de los grupos control o de comparación. Los ajustes se planifican cuidadosamente para investigar los posibles vínculos causa-efecto. Los diseños de investigación preexperimentales, cuasiexperimentales y explícitamente experimentales hacen uso de la metodología experimental (Sánchez, H. y Reyes, C., 1998).

Esta investigación corresponde al tipo experimental, ya que la variable independiente, el efecto del Feedback se hará intencionalmente para el trabajo de investigación. De este modo se está manipulando intencionalmente como mecanismo de coordinación de modo que a través de ello se puede evaluar el comportamiento de la variable dependiente, es decir la Desempeño laboral (Sampieri, 2014, p. 153).

3.1.1. ENFOQUE

El enfoque es cuantitativo, en cuanto esta investigación pretende demostrar la hipótesis a través de datos obtenidos por la medición numérica del comportamiento de las variables, de modo que los resultados analizados estarán descritos a partir de sus valores, de modo que como expresa Sampieri (2014), la investigación tiene una dinámica entre la interpretación y los hechos.

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

El alcance de este estudio es explicativo ya que va más allá de la descripción del fenómeno y del establecimiento de la relación entre las variables, sino que con esta investigación se pretende explicar el efecto

del feedback como la causa de cambios en que se generen en la variable dependiente, desempeño laboral (Sampieri, 2014, p. 95).

3.1.3. DISEÑO

El presente estudio pertenece al diseño experimental, que, según Paitán et al. (2014), es la metodología o técnica de investigación más precisa para recopilar datos y confirmar hipótesis. Debido a que este estudio solo utiliza un grupo y evaluaciones de entrada y salida, un diseño preexperimental es el diseño de investigación más apropiado. Como resultado, el diagrama tiene el siguiente aspecto:

- | |
|---------------------|
| G: O1-----X----- O2 |
|---------------------|
- G: Grupo de estudio
- O1: Prueba de entrada
- X: Administración de la capacitación del feedback y el desempeño laboral
- O2: Prueba de salida.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN.

Para este estudio se tendrán en cuenta 10 empleados de WINSER CONTRATISTAS E.I.R.L. Huánuco - 2022.

Tabla 1

Trabajadores

Trabajadores	Nº de Trabajadores
Gerente general	01
Administradora	01
Contador	01
Asistente administrativo	01
Ingeniero de Planta	01
Jefe de abastecimiento	01
Operador de cargador frontal	01
Operador de excavadora	01
Chofer de volquete	02
Total	10

Nota. Elaboración propia a partir de datos del departamento de Administración de la empresa Winser contratistas E.I.R.L.

3.2.2. MUESTRA

Moya Calderón (1996) se refiere a la muestra como un subconjunto o fracción representativa del público. En esta investigación se utilizaron muestras estandarizadas. Debido a la naturaleza del estudio, se empleará un muestreo intencional.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. RECOLECCIÓN DE DATOS

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos son las siguientes:

Técnicas:

La observación

Cuando se hace un esfuerzo voluntariamente y con la intención de aprender algo, ese es un método de evaluación. Es la captura instantánea de la cosa, la circunstancia y las relaciones que se desarrollan.

Encuesta

En el caso de una empresa, la encuesta se puede utilizar para recopilar información sobre las condiciones reales de trabajo de los colaboradores durante la fase de diagnóstico.

Instrumentos

Escala de valoración

Los instrumentos utilizados en la técnica observacional son escalas. Estos instrumentos contienen una colección de características que se calificarán utilizando algún tipo de escala para mostrar el grado en que cada uno está presente.

Cuestionario

Una herramienta que se puede utilizar para examinar aspectos cuantitativos y cualitativos es el cuestionario. Su característica única se deriva del hecho de que los sujetos reciben información menos profunda e impersonal de lo que lo harían en una entrevista. Permite una consulta simultánea, rápida y rentable con un gran número de personas.

3.4. PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS

3.4.1. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN. (PLAN DE ACTIVIDADES DE EXPERIMENTACIÓN)

Al analizar los datos de la investigación, se emplearán las siguientes estadísticas: Utilizaremos la estadística descriptiva para organizar los datos y la estadística inferencial para confirmar y ampliar la hipótesis:

Descriptivos: media, varianza, rango, gráficos.

Inferenciales:

Todo este proceso de análisis será apoyado por el software informático SPSS, en su versión 25 y el MS Excel.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

Para averiguar si la retroalimentación positiva afecta el rendimiento laboral, se administró una prueba previa a los empleados de Winser Contractors E.I.R.L. Company. Para ello, se tuvieron que solicitar los permisos oportunos con el fin de recabar información de los empleados y garantizar que no se vieran afectados negativamente durante su jornada laboral (reuniones, evaluaciones, charlas, actividades, etc.) en la empresa. Esto ayudaría a que el taller fuera una realidad, y un estudiante de la Licenciatura en Psicología complementó y consintió su implementación.

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

Estadística Descriptiva

La técnicas y procedimientos estadísticos descriptivos, como los que se describen a continuación, se presentan los datos procesados en esta sección.

PRUEBA PRE – TEST

Los resultados de la prueba pretest o de la prueba inicial realizada durante el período de prueba.

Variable independiente:

Tabla 2

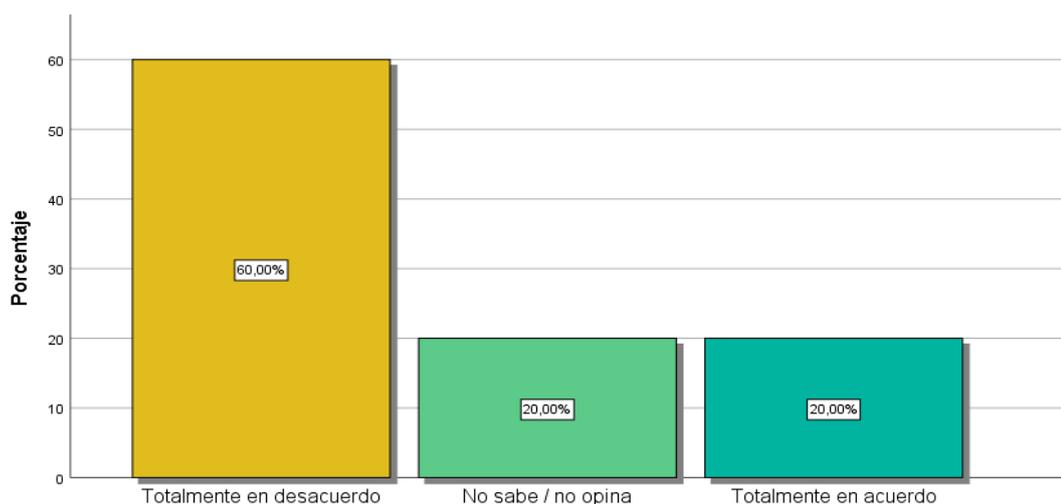
Conocimiento sobre el Feedback

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	60,0	60,0	60,0
	No sabe / no opina	2	20,0	20,0	80,0
	Totalmente en acuerdo	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L.

Figura 1

Conocimiento sobre el feedback



Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L.

Análisis e interpretación

En la tabla 2 y figura 1 con respecto a la pregunta ¿Tiene conocimiento sobre el feedback?, 6 trabajadores de la empresa Winser Contratistas E.I.R.L. que representan el 60% del total de la muestra respondieron totalmente en desacuerdo mientras que 2 trabajadores de los encuestados respondieron que no sabe / no opina representando al 20% de la muestra y 2 encuestados respondieron totalmente de acuerdo que si tienen conocimiento sobre el feedback Como prueba de ello se observa las respuesta que no tiene conocimiento del feedback.

Tabla 3

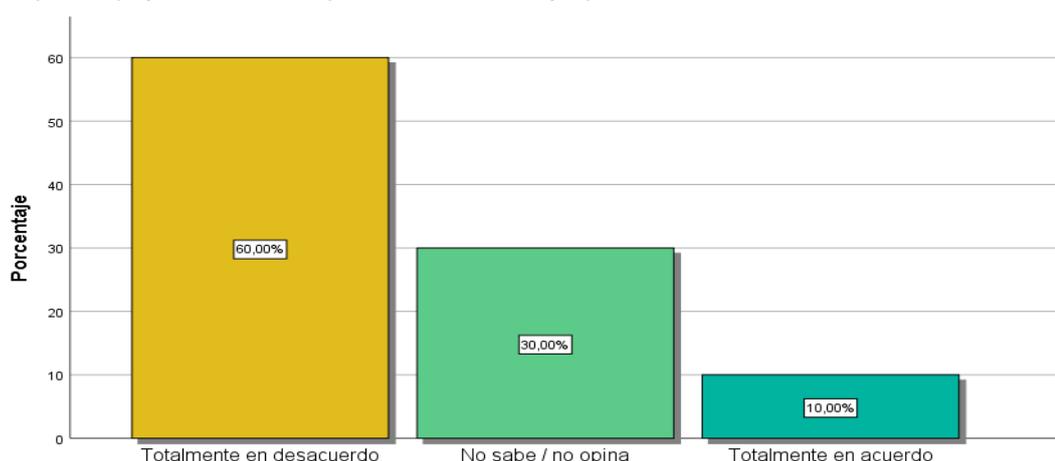
Los jefes apoyen a sus trabajadores cuando hay aporte de ideas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	60,0	60,0	60,0
	No sabe / no opina	3	30,0	30,0	90,0
	Totalmente en acuerdo	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

Figura 2

Los jefes apoyen a sus trabajadores cuando hay aporte de ideas



Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

Análisis e interpretación

De acuerdo con la tabla 3 y figura 2 referente a la pregunta ¿Está Ud. de acuerdo que los jefes apoyen a sus trabajadores cuando hay aporte de ideas en la empresa Winser Contratistas E.I.R.L.?, Es evidente que la mayoría de los empleados están muy en desacuerdo con que sus jefes los apoyen cuando aportan ideas. Seis empleados, o el 60% de la muestra, respondieron totalmente en desacuerdo, tres empleados, o el 30% de la muestra, respondieron no sabe/no piensa, y un empleado, o el 10% de la muestra, expresó totalmente de acuerdo.

Tabla 4

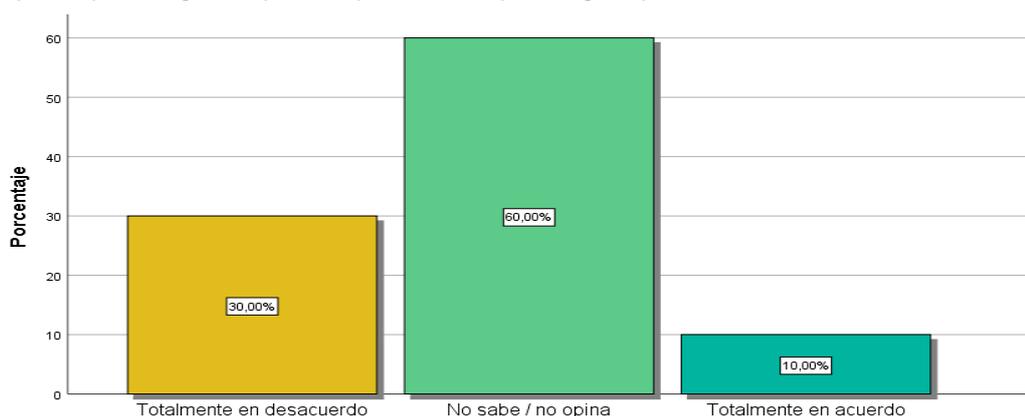
Los jefes que aseguran que comprenden lo que tengan que hacer

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	30,0	30,0	30,0
	No sabe / no opina	6	60,0	60,0	90,0
	Totalmente en acuerdo	1	10,0	10,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

Figura 3

Los jefes que aseguran que comprenden lo que tengan que hacer



Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

Análisis e interpretación

Conforme a la tabla 4 y figura 3 en referencia a la pregunta ¿Está Ud. de acuerdo con los jefes que aseguran que comprenden lo que tengan que hacer? 3 trabajadores respondieron totalmente en desacuerdo que representa el 30% de la muestra, y 6 trabajadores respondieron no sabe/no opina representando el 60% de la población muestral, Mostramos que la mayoría de los trabajadores no saben o están en desacuerdo con los directivos que garantizan que entienden lo que tienen que hacer, incluso cuando un empleado, o el 10% de la muestra, reaccionó totalmente de acuerdo con ambas afirmaciones.

Tabla 5

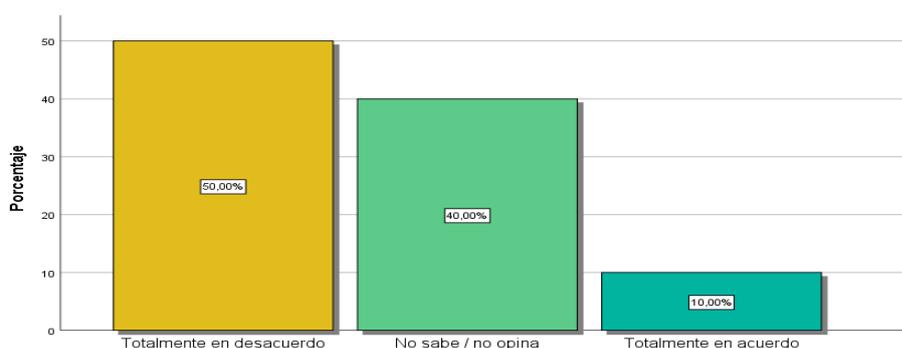
Los jefes realizan el seguimiento formal e informal del progreso y desempeño de sus trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	50,0	50,0	50,0
	No sabe / no opina	4	40,0	40,0	90,0
	Totalmente en acuerdo	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

Figura 4

Los jefes realizan el seguimiento formal e informal del progreso y desempeño de sus trabajadores



Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

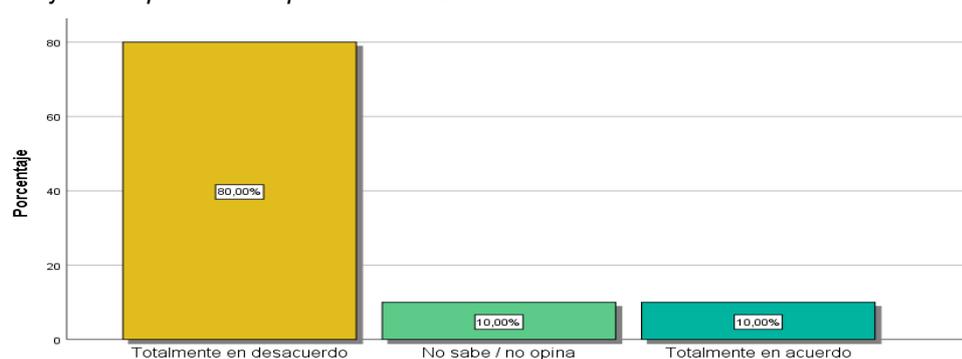
Análisis e interpretación

En la tabla 5 y figura 4 con respecto a la pregunta ¿Está Ud. de acuerdo la manera que los jefes realizan el seguimiento formal e informal del progreso y desempeño de sus trabajadores en la Empresa Winser Contratistas E.I.R.L?, cinco empleados (que representan el 50% de la muestra) dijeron que estaban completamente en desacuerdo, cuatro empleados (que representaban el 40% de la población de la muestra) dijeron que no sabían/no piensan, y un empleado dijo que estaban completamente de acuerdo en que los gerentes monitorean el desempeño y el progreso de sus empleados tanto formal como informalmente. De las respuestas de la mayoría de los empleados se desprende que están completamente en desacuerdo con que los jefes realicen un seguimiento formal o informal de su desempeño y progreso como empleados de la empresa. Esto se debe a que deben ser evaluados continuamente, y el progreso de su trabajo servirá como evidencia de su desempeño.

Tabla 6*Los trabajadores pueden aceptar la retroalimentación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaj e válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	80,0	80,0	80,0
	No sabe / no opina	1	10,0	10,0	90,0
	Totalmente en acuerdo	1	10,0	10,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

Figura 5*Los trabajadores pueden aceptar la retroalimentación*

Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

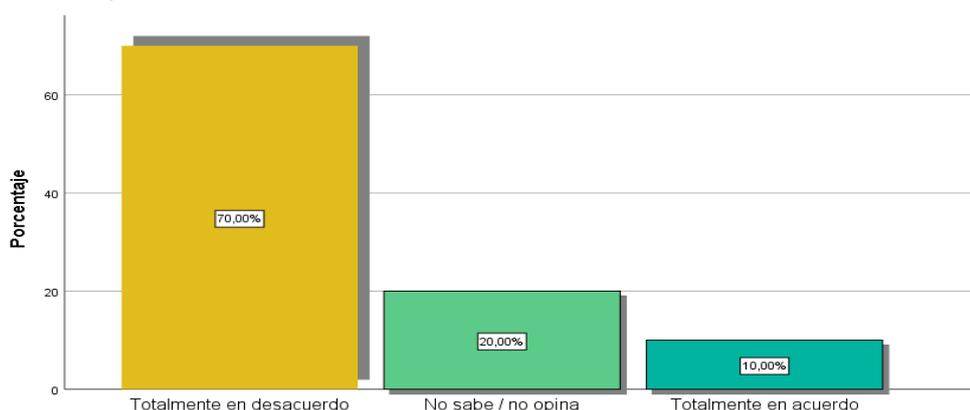
Análisis e interpretación

En la tabla 6 y figura 5 de acuerdo con la pregunta ¿Está Ud. de acuerdo que los jefes consideren a su personal de trabajo dándole la suficiente confianza y así los trabajadores puedan aceptar la retroalimentación (feedback) positivamente en la empresa Winser Contratistas E.I.R.L?, 8 trabajadores respondieron totalmente en desacuerdo que representa el 80% de la muestra, y 1 trabajador respondió no sabe/no opina representando el 10% de la población muestral, Un empleado, sin embargo, estuvo absolutamente de acuerdo en que los gerentes tienen en cuenta a sus empleados, dándoles la confianza para aceptar las críticas. Del resultado descriptivo se desprende claramente que la mayoría de los empleados no quieren que se evalúe su crecimiento y progreso en el trabajo. Esto se debe a que no son conscientes de los problemas de retroalimentación que podrían ayudarles a convertirse en mejores empleados.

Tabla 7*Planificar e implementar cambios de manera sistemática*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	70,0	70,0	70,0
	No sabe / no opina	2	20,0	20,0	90,0
	Totalmente en acuerdo	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

Figura 6*Planificar e implementar cambios de manera sistemática*

Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

Análisis e interpretación

En la tabla 7 y figura 6 en referencia a la pregunta ¿Está Ud. de acuerdo que los jefes se preocupen del comportamiento deseado de sus trabajadores de la empresa Winser Contratistas E.I.R.L.? 7 trabajadores respondieron totalmente en desacuerdo que representa el 70% de la población muestral, y 2 trabajadores respondieron no sabe/no opina representando el 20% de la total de la muestra, mientras que 1 de los trabajadores respondió totalmente de acuerdo que los jefes se preocupen del comportamiento deseado de sus trabajadores. Observamos que la mayoría de los trabajadores respondieron estar totalmente en desacuerdo que los jefes se preocupen por el comportamiento de sus trabajadores y se puede evidenciar que los trabajadores no se preocupan por el comportamiento de sus compañeros y esto es importante para el desempeño laboral.

Tabla 8

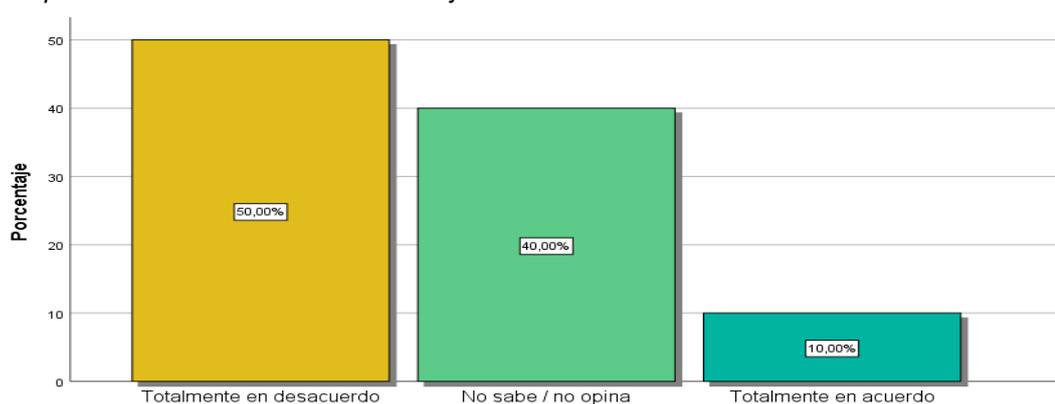
Comportamiento deseado de sus trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	50,0	50,0	50,0
	No sabe / no opina	4	40,0	40,0	90,0
	Totalmente en acuerdo	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

Figura 7

Comportamiento deseado de sus trabajadores



Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

Análisis e interpretación

En la tabla 8 y figura 7 en referencia a la pregunta 7 ¿Está Ud. de acuerdo que los jefes se preocupen sobre el comportamiento deseado de sus trabajadores de la empresa Winser Contratistas E.I.R.L.? 5 trabajadores respondieron totalmente en desacuerdo que representa el 50% del total de la muestral, y 4 trabajadores respondieron no sabe/no opina representando el 40% de la muestra, mientras que 1 de los trabajadores respondió totalmente de acuerdo representando al 10% de la muestra total, que el comportamiento deseado de sus trabajadores depende de sus jefes.

Tabla 9

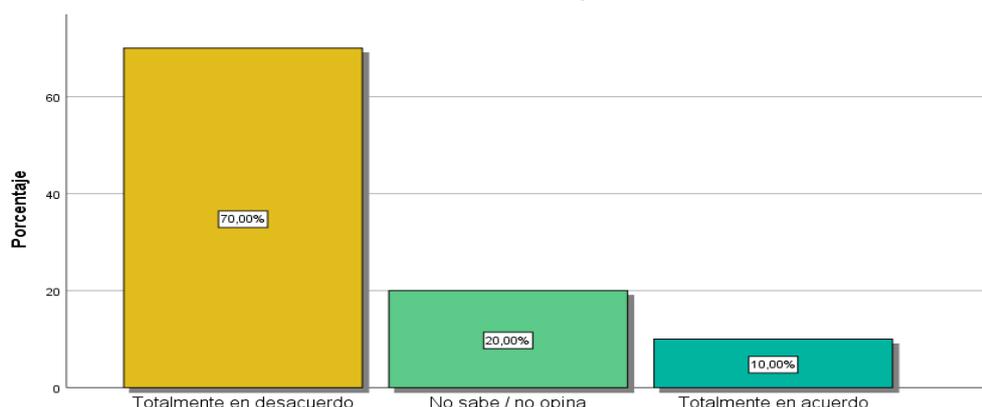
La retroalimentación considera las ideas de sus trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	70,0	70,0	70,0
	No sabe / no opina	2	20,0	20,0	90,0
	Totalmente en acuerdo	1	10,0	10,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

Figura 8

La retroalimentación considera las ideas de sus trabajadores



Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

Análisis e interpretación

En la tabla 9 y figura 8 en referencia a la pregunta 8 ¿Cuándo provee la retroalimentación (Feedback) considera que las ideas de otros entran en conflicto con los demás? 7 trabajadores respondieron totalmente en desacuerdo que representa el 70% de la población muestral, y 2 trabajadores respondieron no sabe/no opina representando el 20% de la total de la muestra, mientras que 1 que un representa el 10% de la muestra, respondió totalmente de acuerdo que la retroalimentación provee nuevas ideas por lo que algunos trabajadores entran en conflictos. Se puede evidenciar que la mayoría de los trabajadores se encuentran en desacuerdo de dar nuevas ideas mediante la retroalimentación porque temen a lo nuevo y así evitarse conflictos entre ellos.

Tabla 10

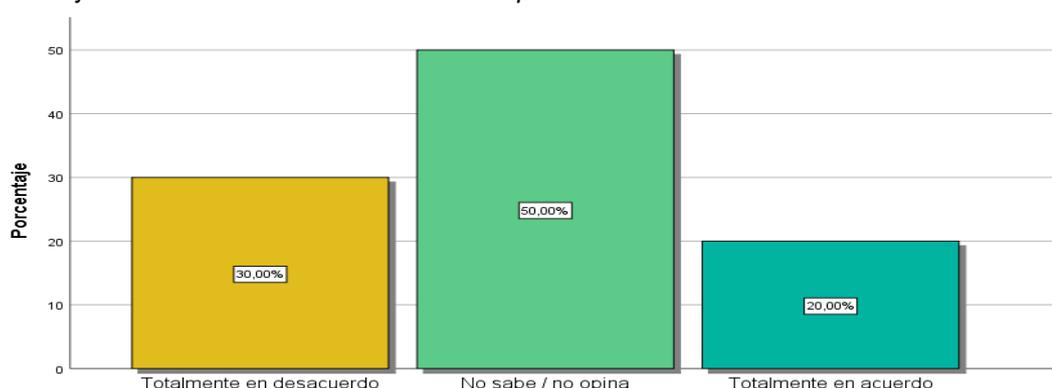
El trabajador fomenta el cuestionamiento de procedimientos a través de retroalimentación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	30,0	30,0	30,0
	No sabe / no opina	5	50,0	50,0	80,0
	Totalmente en acuerdo	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

Figura 9

El trabajador fomenta el cuestionamiento de procedimientos a través de retroalimentación.



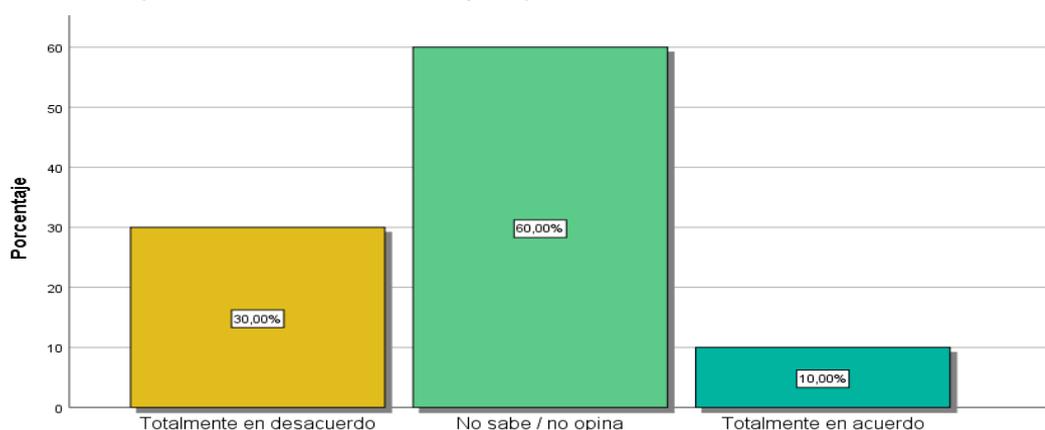
Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

Análisis e interpretación

Conforme la tabla 10 y figura 9 de acuerdo con la pregunta ¿Está Ud. de acuerdo que el trabajador fomenta el cuestionamiento de procedimientos a través de retroalimentación (feedback) en la empresa Winser Contratistas E.I.R.L.? 3 trabajadores respondieron totalmente en desacuerdo que representa el 30% de la población muestral, y 5 trabajadores respondieron no sabe/no opina representando el 50% de la total de la muestra, mientras que 2 de los trabajadores que representa el 20% de la muestra, respondió totalmente de acuerdo que el trabajador fomente el cuestionamiento de procedimientos a través de la retroalimentación. Se puede evidenciar que la mayoría no sabe, no opina sobre los procedimientos del feedback por lo que es importante un programa de capacitación al respecto del tema.

Tabla 11*Las labores que realiza con entusiasmo y responsabilidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	30,0	30,0	30,0
	No sabe / no opina	6	60,0	60,0	90,0
	Totalmente en acuerdo	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L**Figura 10***Las labores que realiza con entusiasmo y responsabilidad**Nota.* encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

Análisis e interpretación

Se observa en la tabla 11 y figura 10 respondiendo a la pregunta. ¿Está Ud. de acuerdo con sus labores y los realiza con entusiasmo y responsabilidad? 3 trabajadores respondieron totalmente en desacuerdo que representa el 30% del total de la muestra, y 6 trabajadores respondieron no sabe/no opina representando el 60% de la población muestral, mientras que 1 de los trabajadores que representa el 10% respondió totalmente de acuerdo que sus labores los realiza con entusiasmo y responsabilidad. Evidenciamos que la mayoría de los trabajadores respondieron no sabe y no opina porque muchos desconocen la calidad en el trabajo, algunos cumplen solo su trabajo que les asigna la empresa y tienen temor a ser señalados por sus compañeros de trabajo como un interesado que quiere agradar a sus jefes.

Tabla 12

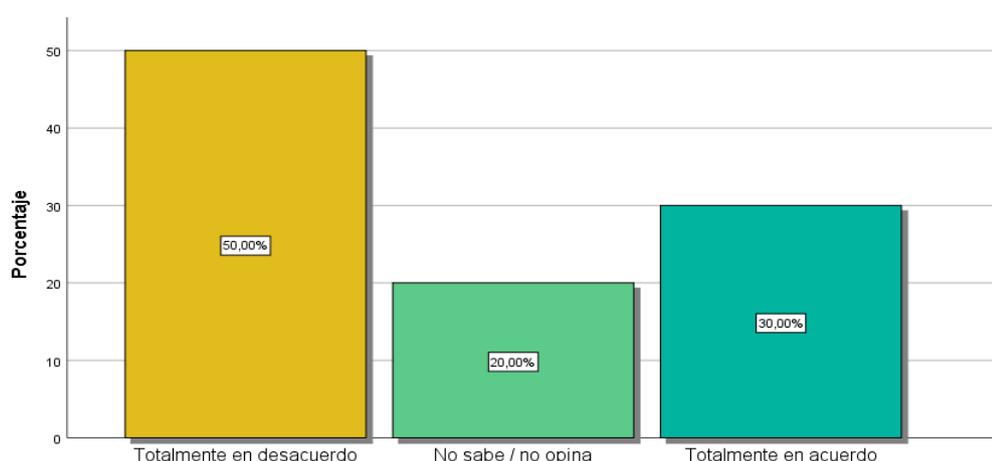
Identificación de los trabajadores con la empresa por la comodidad que les brinda

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	50,0	50,0	50,0
	No sabe / no opina	2	20,0	20,0	70,0
	Totalmente en acuerdo	3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

Figura 11

Identificación de los trabajadores con la empresa por la comodidad que les brinda



Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

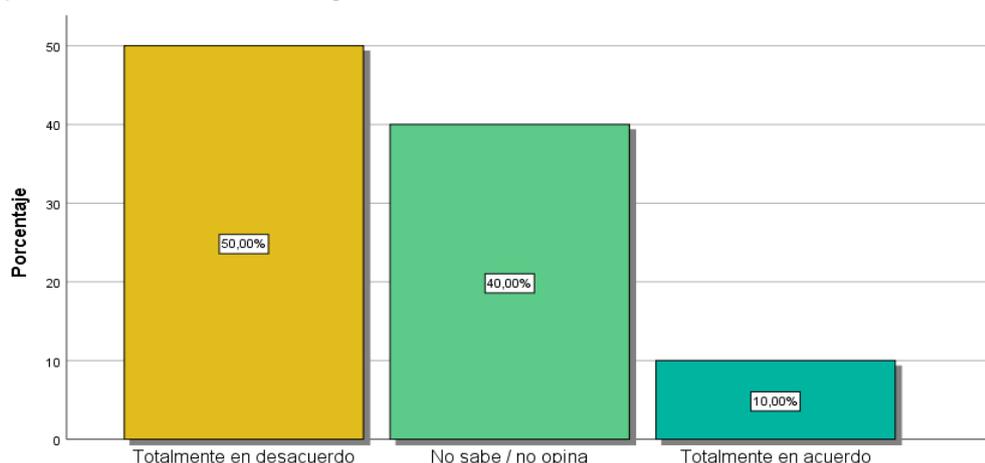
Análisis e interpretación

Se observa en la tabla 12 y figura 11 respondiendo a la pregunta. ¿Está Ud. de acuerdo que hay comodidad en el trabajo y se identifica con la Empresa WINSER E.I.R.L.? 5 trabajadores respondieron totalmente en desacuerdo que representa el 50% del total de la muestra, y 2 trabajadores respondieron no sabe/no opina representando el 20% de la población muestral, mientras que 3 de los trabajadores que representa el 30% respondió totalmente de acuerdo que hay comodidad en el trabajo y se identifica con la Empresa WINSER E.I.R.L. Evidenciamos que la mayoría de los trabajadores respondieron están totalmente en desacuerdo porque muchos consideran la poca comodidad en su trabajo y escasa identificación con el mismo.

Tabla 13*Cumplimiento con las tareas asignadas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	50,0	50,0	50,0
	No sabe / no opina	4	40,0	40,0	90,0
	Totalmente en acuerdo	1	10,0	10,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

Figura 12*Cumplimiento con las tareas asignadas*

Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

Análisis e interpretación

Se observa en la tabla 13 y figura 12 respondiendo a la pregunta. Está Ud. dispuesto a cumplir con las tareas asignadas en la empresa Winser Contratistas E.I.R.L 5 trabajadores respondieron totalmente en desacuerdo que representa el 50% del total de la muestra, y 4 trabajadores respondieron no sabe/no opina representando el 40% de la población muestral, mientras que 1 de los trabajadores que representa el 10% respondió totalmente de acuerdo que disponga a cumplir con las tareas asignadas en la empresa Winser Contratistas E.I.R.L. Evidenciamos que la mayoría de los trabajadores respondieron no están de acuerdo cumplir sus tareas asignadas por la mencionada empresa.

Tabla 14

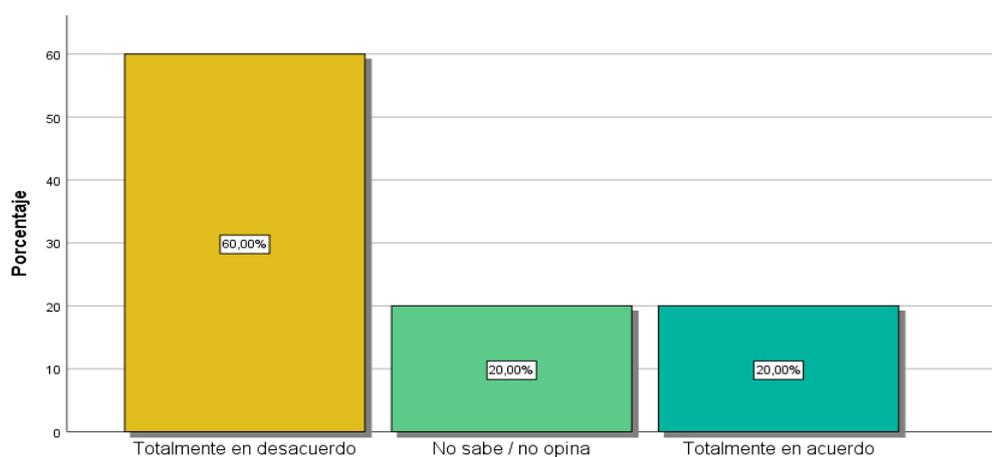
El trabajador debe ser proactivo y tener iniciativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	6	60,0	60,0	60,0
No sabe / no opina	2	20,0	20,0	80,0
Totalmente en acuerdo	2	20,0	20,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

Figura 13

El trabajador debe ser proactivo y tener iniciativa



Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

Análisis e interpretación

En la tabla 14 y figura 13 respondiendo a la pregunta. ¿Está Ud. de acuerdo que como trabajador debe de ser proactivo y tener iniciativa en el trabajo asignado por la empresa Winser Contratistas E.I.R.L.? 6 trabajadores respondieron totalmente en desacuerdo que representa el 60% del total de la muestra, y 2 trabajadores respondieron no sabe/no opina representando el 20% de la población muestral, mientras que 2 de los trabajadores que representa el 20% respondió totalmente de acuerdo que como trabajador debe de ser proactivo y tener iniciativa en el trabajo asignado por la empresa Winser Contratistas E.I.R.L. Evidenciamos que la mayoría de los trabajadores respondieron no están de acuerdo con ser proactivo y tener iniciativa en sus tareas y trabajo asignado en la empresa.

Tabla 15

El trabajador debe participar activamente en las reuniones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	40,0	40,0	40,0
	No sabe / no opina	4	40,0	40,0	80,0
	Totalmente en acuerdo	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

Figura 14

El trabajador debe participar activamente en las reuniones



Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

Análisis e interpretación

Se observa en la tabla 15 y figura 14 respondiendo a la pregunta ¿El trabajador debe participar activamente en las reuniones de trabajo convocadas por la empresa Winser Contratistas E.I.R.L.? 4 trabajadores respondieron totalmente en desacuerdo que representa el 40% del total de la muestra, y 4 trabajadores respondieron no sabe/no opina representando el 40% de la población muestral, mientras que 2 de los trabajadores que representa el 20% respondió totalmente de acuerdo que debe participar activamente en las reuniones de trabajo convocadas por la empresa Winser Contratistas E.I.R.L Evidenciamos que la mayoría de los trabajadores respondieron no sabe y no opina debido a la falta de conocimiento de dichas reuniones de trabajo o por falta de interés en su participación.

Tabla 16

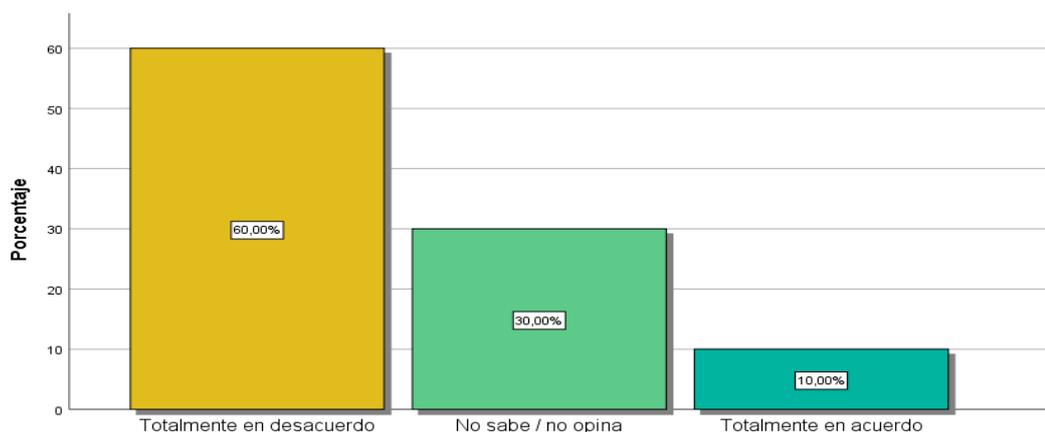
Trabajo en equipo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	60,0	60,0	60,0
	No sabe / no opina	3	30,0	30,0	90,0
	Totalmente en acuerdo	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

Figura 15

Trabajo en equipo



Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

Análisis e interpretación

Se observa en la tabla 16 y figura 15 respondiendo a la pregunta. ¿Está Ud. de acuerdo que haya trabajos en equipo en la empresa Winsor Contratistas E.I.R.L.? 6 trabajadores respondieron totalmente en desacuerdo que representa el 60% del total de la muestra, y 3 trabajadores respondieron no sabe/no opina representando el 30% de la población muestral, mientras que 1 trabajador que representa el 10% respondió que está totalmente de acuerdo que haya trabajos en equipo en la empresa Winsor Contratistas E.I.R.L. Evidenciamos que la mayoría de los trabajadores respondieron no estar de acuerdo con que se fomente los trabajos en equipo en le empresa.

Tabla 17

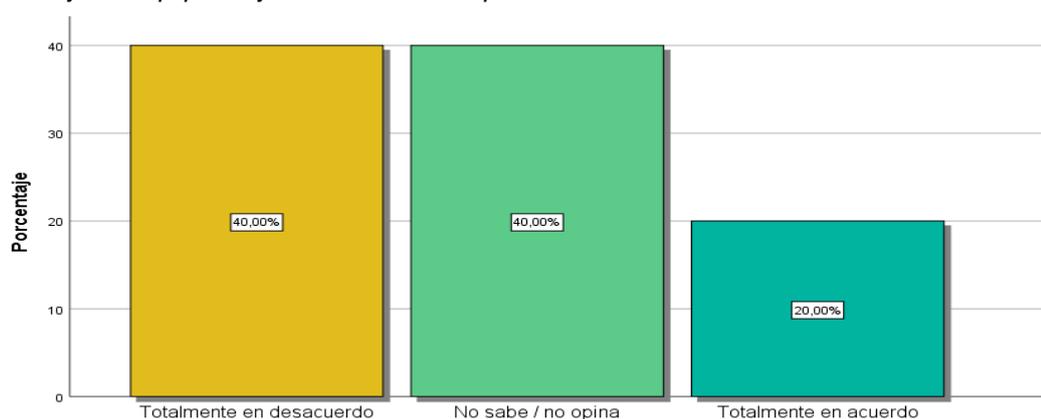
El trabajo en equipo mejora las relaciones personales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	40,0	40,0	40,0
	No sabe / no opina	4	40,0	40,0	80,0
	Totalmente en acuerdo	2	20,0	20,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

Figura 16

El trabajo en equipo mejora las relaciones personales



Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

Análisis e interpretación

Se observa en la tabla 17 y figura 16 respondiendo a la pregunta. ¿Está Ud. de acuerdo que trabajar en equipo ayudaría en las relaciones interpersonales en la empresa Winser Contratistas E.I.R.L.? 4 trabajadores respondieron totalmente en desacuerdo que representa el 40% del total de la muestra, y 4 trabajadores respondieron no sabe/no opina representando el 40% de la población muestral, mientras que 2 de los trabajadores que representa el 20% respondió totalmente de acuerdo que trabajar en equipo ayudaría en las relaciones interpersonales en la empresa Winser Contratistas E.I.R.L. Evidenciamos que la mayoría de los trabajadores respondieron no sabe y no opina porque no se encuentra una base sólida para el trabajo en equipo ni mucho menos una incentivación de relaciones interpersonales.

Tabla 18*Trabajo bajo presión*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	40,0	40,0	40,0
	No sabe / no opina	4	40,0	40,0	80,0
	Totalmente en acuerdo	2	20,0	20,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

Figura 17*Trabajo bajo presión*

Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

Análisis e interpretación

Se observa en la tabla 18 y figura 17 respondiendo a la pregunta. ¿Está Ud. de acuerdo trabajar bajo presión cuando requiera la empresa Winser Contratistas E.I.R.L.? 4 trabajadores respondieron totalmente en desacuerdo que representa el 40% del total de la muestra, y 4 trabajadores respondieron no sabe/no opina representando el 40% de la población muestral, sin embargo, dos empleados (20%) dieron una respuesta completamente de acuerdo. Cuando se les preguntó si tenían alguna opinión o sabían algo sobre el trabajo, la mayoría de los empleados dijeron que no, y que estaban completamente en desacuerdo con él hasta que la corporación los obligaba a hacerlo.

Tabla 19

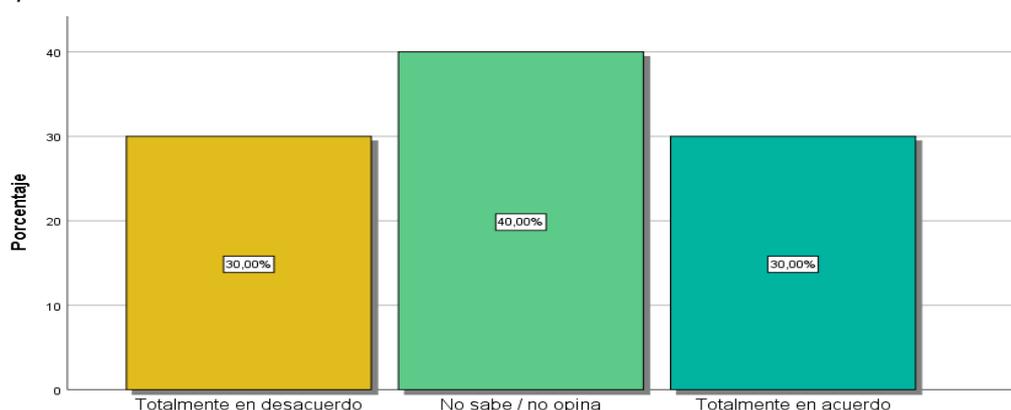
Cumplimiento de metas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	30,0	30,0	30,0
	No sabe / no opina	4	40,0	40,0	70,0
	Totalmente en acuerdo	3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

Figura 18

Cumplimiento de metas



Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

Análisis e interpretación

Se observa en la tabla 19 y figura 18 respondiendo a la pregunta. ¿Está Ud. de acuerdo que los trabajadores cumplan con las metas asignadas en la empresa Winser Contratistas E.I.R.L.? 3 trabajadores respondieron totalmente en desacuerdo que representa el 30% del total de la muestra, y 4 trabajadores respondieron no sabe/no opina representando el 40% de la población muestral, mientras que 3 de los trabajadores que representa el 30% respondió totalmente de acuerdo. Descubrimos que la mayoría de los empleados respondieron que no estaban seguros y que carecían de opinión, ya que no aclaraban los objetivos declarados de la empresa ni la participación de los empleados en ellos.

Tabla 20

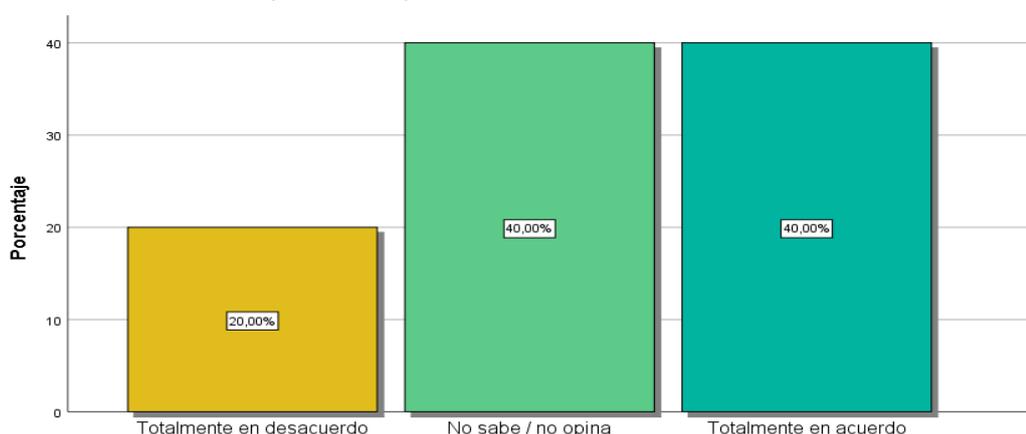
Reconocimiento del trabajo en la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	20,0	20,0	20,0
	No sabe / no opina	4	40,0	40,0	60,0
	Totalmente en acuerdo	4	40,0	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

Figura 19

Reconocimiento del trabajo en la empresa



Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

Análisis e interpretación

Se observa en la tabla 20 y figura 19 respondiendo a la pregunta. ¿Está Ud. de acuerdo que la empresa Winser Contratistas E.I.R.L. reconozca su trabajo? 2 trabajadores respondieron totalmente en desacuerdo que representa el 20% del total de la muestra, y 4 trabajadores respondieron no sabe/no opina representando el 40% de la población muestral, mientras que 4 de los trabajadores que representa el 40% respondió totalmente de acuerdo. Evidenciamos que la mayoría de los trabajadores respondieron no sabe/no opina y totalmente de acuerdo debido a la búsqueda de reconocimiento de sus capacidades múltiples al instante de realizar sus tareas y así aportar a las finalidades de la empresa.

Tabla 21

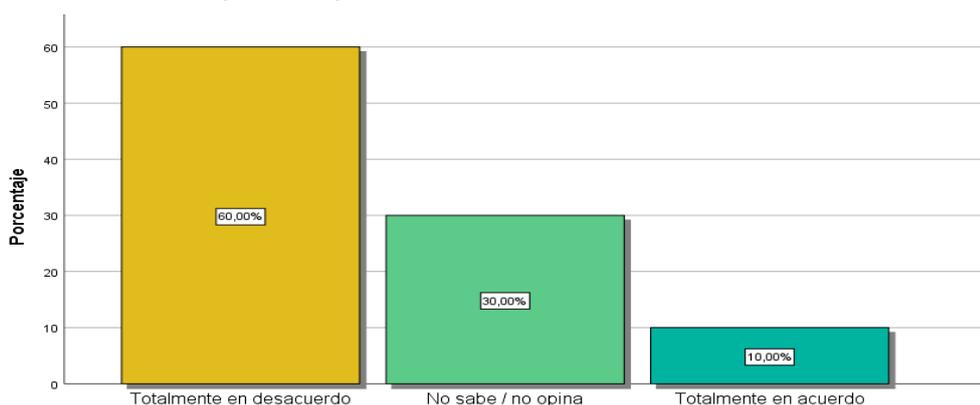
Incentivos económicos por la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	60,0	60,0	60,0
	No sabe / no opina	3	30,0	30,0	90,0
	Totalmente en acuerdo	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

Figura 20

Incentivos económicos por la empresa



Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

Análisis e interpretación

Se observa en la tabla 21 y figura 20 respondiendo a la pregunta. ¿Está Ud. de acuerdo que la empresa Winser Contratistas E.I.R.L. recompense con incentivos económicos u otros, aparte de su salario? 6 trabajadores respondieron totalmente en desacuerdo que representa el 60% del total de la muestra, y 3 trabajadores respondieron no sabe/no opina representando el 30% de la población muestral, mientras que 1 de los trabajadores que representa el 10% respondió totalmente de acuerdo. Evidenciamos que la mayoría de los trabajadores respondieron totalmente en desacuerdo porque no necesitan un incentivo extra para continuar con sus tareas planteadas en su contexto laboral.

Tabla 22

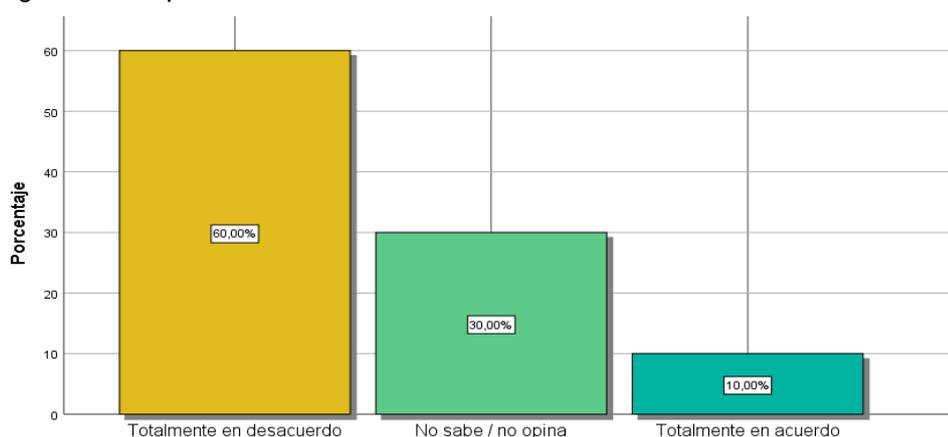
Cronograma de capacitaciones anuales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	60,0	60,0	60,0
	No sabe / no opina	3	30,0	30,0	90,0
	Totalmente en acuerdo	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

Figura 21

Cronograma de capacitaciones anuales



Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

Análisis e interpretación

Se observa en la tabla 22 y figura 21 respondiendo a la pregunta. ¿Está Ud. de acuerdo que la empresa Winser Contratistas E.I.R.L. recompense con incentivos económicos u otros, aparte de su salario? 6 trabajadores respondieron totalmente en desacuerdo que representa el 60% del total de la muestra, y 3 trabajadores respondieron no sabe/no opina representando el 30% de la población muestral, mientras que 1 de los trabajadores que representa el 10% respondió totalmente de acuerdo. Evidenciamos que la mayoría de los trabajadores respondieron totalmente en desacuerdo debido a la falta de su interés en las metas de la o empresa o por la cualidad de no necesitar dichas capacitaciones, ya que se consideran autosuficientes.

PRUEBA POST TEST

Resultados del **post-test** de la investigación, después del programa de capacitación del feedback y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa winser contratistas E.I.R.L. Huánuco.

Tabla 23

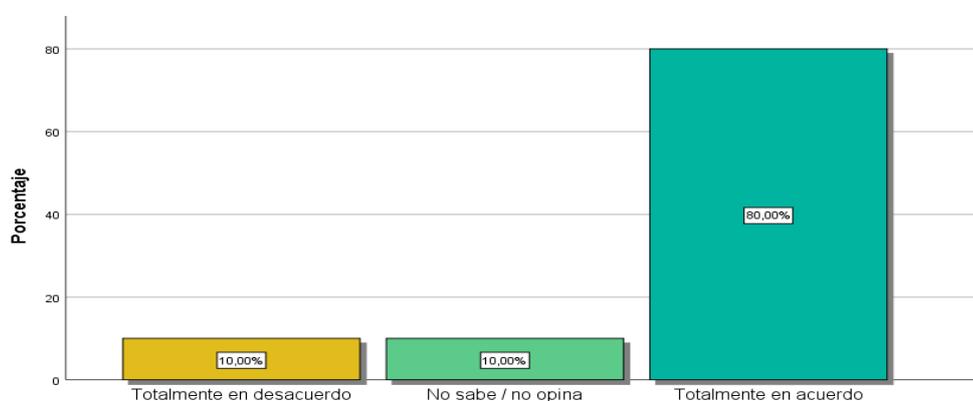
Conocimiento sobre el Feedback

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	10,0	10,0	10,0
	No sabe / no opina	1	10,0	10,0	20,0
	Totalmente en acuerdo	8	80,0	80,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L.

Figura 22

Conocimiento sobre el Feedback



Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L.

Análisis e interpretación

En la tabla 23 y figura 22 con respecto a la pregunta ¿Tiene conocimiento sobre el feedback?, 1 trabajadores de la empresa Winser Contratistas E.I.R.L. que representan el 10% del total de la muestra respondieron totalmente en desacuerdo mientras que 1 trabajador de los encuestados respondió que no sabe / no opina representando al 10% de la muestra y 8 encuestados respondieron totalmente de acuerdo representando el 80% que si tienen conocimiento sobre el feedback. Concibiendo así un cambio progresivo e integrativo de los conocimientos sobre el feedback, después de la capacitación.

Tabla 24

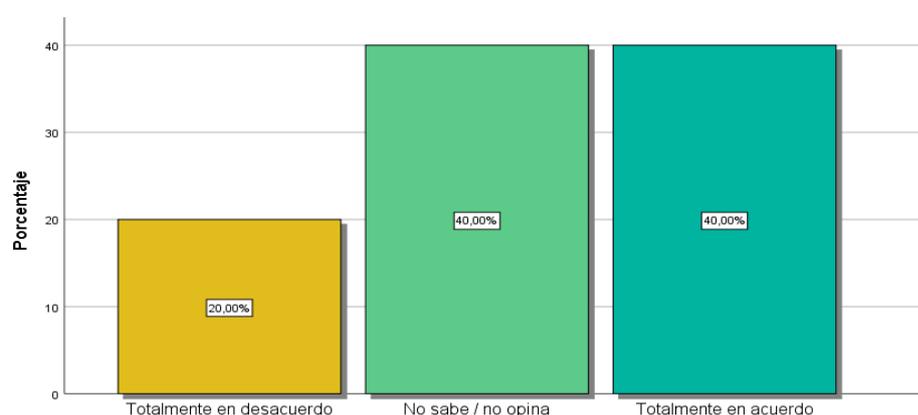
Los jefes apoyen a sus trabajadores cuando hay aporte de ideas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	20,0	20,0	20,0
	No sabe / no opina	4	40,0	40,0	60,0
	Totalmente en acuerdo	4	40,0	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

Figura 23

Los jefes apoyen a sus trabajadores cuando hay aporte de ideas



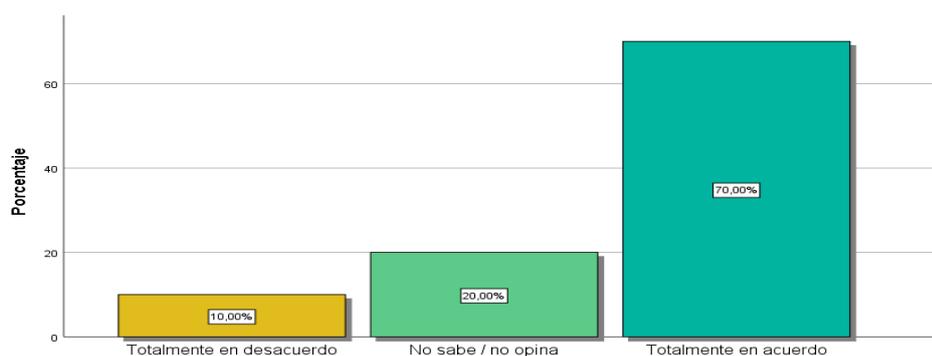
Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

Análisis e interpretación

En la tabla 24 y figura 23 con respecto a la pregunta ¿Está Ud. de acuerdo que los jefes apoyen a sus trabajadores cuando hay aporte de ideas en la empresa Winser Contratistas E.I.R.L.? 2 trabajadores de la empresa Winser Contratistas E.I.R.L. que representan el 20% del total de la muestra respondieron totalmente en desacuerdo mientras que 4 trabajadores de los encuestados respondieron que no sabe / no opina representando al 40% de la muestra y 4 encuestados respondieron totalmente de acuerdo representando el 40% que el apoyo de los jefes sea asertivo cuando se presentan aportes de ideas. La mayoría de los trabajadores declararon que no saben o no tienen una opinión, y están completamente de acuerdo en que la gerencia debe promover las ideas correctas de los empleados de la empresa.

Tabla 25*Los jefes que aseguran que comprenden lo que tengan que hacer*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	10,0	10,0	10,0
	No sabe / no opina	2	20,0	20,0	30,0
	Totalmente en acuerdo	7	70,0	70,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L**Figura 24***Los jefes que aseguran que comprenden lo que tengan que hacer**Nota.* encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

Análisis e interpretación

En la tabla 25 y figura 24 con respecto a la pregunta ¿Está Ud. de acuerdo con los jefes que aseguran que comprenden lo que tengan que hacer?, 1 trabajadores de la empresa Winser Contratistas E.I.R.L. que representan el 10% del total de la muestra respondieron totalmente en desacuerdo mientras que 2 trabajadores de los encuestados respondieron que no sabe / no opina representando al 20% de la muestra y 7 encuestados respondieron totalmente de acuerdo representando el 70% que el entendimiento sobre las actividades o tareas que tienen que hacer. La mayoría de los trabajadores declararon que no saben o no tienen una opinión, y están completamente de acuerdo en que la gerencia debe promover las ideas correctas de los empleados de la empresa.

Tabla 26

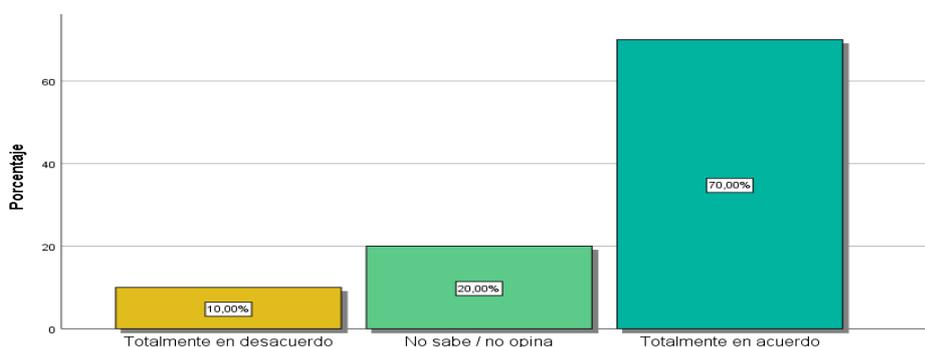
Los jefes realizan el seguimiento formal e informal del progreso y desempeño de sus trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	10,0	10,0	10,0
	No sabe / no opina	2	20,0	20,0	30,0
	Totalmente en acuerdo	7	70,0	70,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

Figura 25

Los jefes realizan el seguimiento formal e informal del progreso y desempeño de sus trabajadores



Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

Análisis e interpretación

En la tabla 26 y figura 25 con respecto a la pregunta ¿Está Ud. de acuerdo la manera que los jefes realizan el seguimiento formal e informal del progreso y desempeño de sus trabajadores en la empresa Winser Contratistas E.I.R.L?, 1 trabajadores que representan el 10% del total de la muestra respondieron totalmente en desacuerdo mientras que 2 trabajadores de los encuestados respondieron que no sabe / no opina representando al 20% de la muestra y 7 encuestados respondieron totalmente de acuerdo representando el 70% de las personas que están de acuerdo a plantear un seguimiento formal e informal de sus trabajadores. La mayoría de las respuestas de los empleados indican que estaban completamente de acuerdo con la decisión de la empresa mencionada anteriormente de monitorear eficazmente el desempeño de los empleados.

Tabla 27

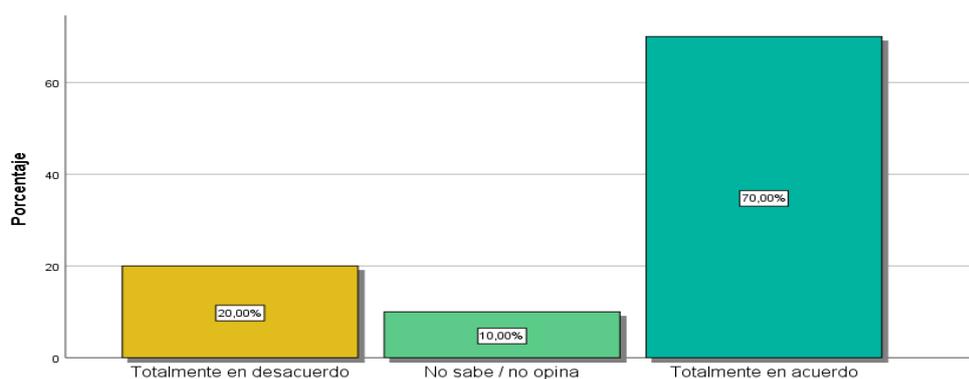
Los trabajadores pueden aceptar la retroalimentación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	20,0	20,0	20,0
	No sabe / no opina	1	10,0	10,0	30,0
	Totalmente en acuerdo	7	70,0	70,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

Figura 26

Los trabajadores pueden aceptar la retroalimentación



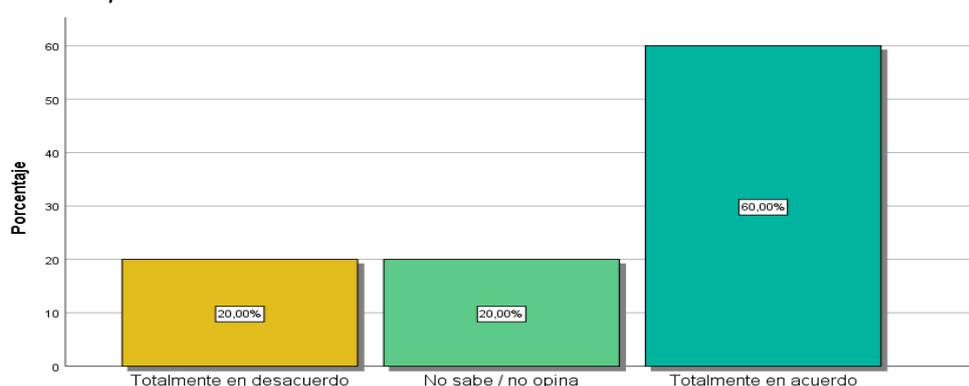
Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

Análisis e interpretación

En la tabla 27 y figura 26 con respecto a la pregunta ¿Está Ud. de acuerdo que los jefes consideren a su personal de trabajo dándole la suficiente confianza y así los trabajadores puedan aceptar la retroalimentación (feedback) positivamente en la empresa Winser Contratistas E.I.R.L?, 2 trabajadores de la empresa Winser Contratistas E.I.R.L. que representan el 20% del total de la muestra respondieron totalmente en desacuerdo mientras que 1 trabajador de los encuestados respondieron que no sabe / no opina representando al 10% de la muestra y 7 encuestados respondieron totalmente de acuerdo representando el 70% de las personas que están de acuerdo en implementar una consentimiento de confianza para el feedback positivo hacia los trabajadores. Se puede demostrar que la mayoría de los trabajadores manifestaron estar completamente satisfechos con sus resultados, el desarrollo laboral que recibieron y la confianza que poco a poco se está implementando para una retroalimentación positiva.

Tabla 28*Planificar e implementar cambios de manera sistemática*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	20,0	20,0	20,0
	No sabe / no opina	2	20,0	20,0	40,0
	Totalmente en acuerdo	6	60,0	60,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L**Figura 27***Planificar e implementar cambios de manera sistemática**Nota.* encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

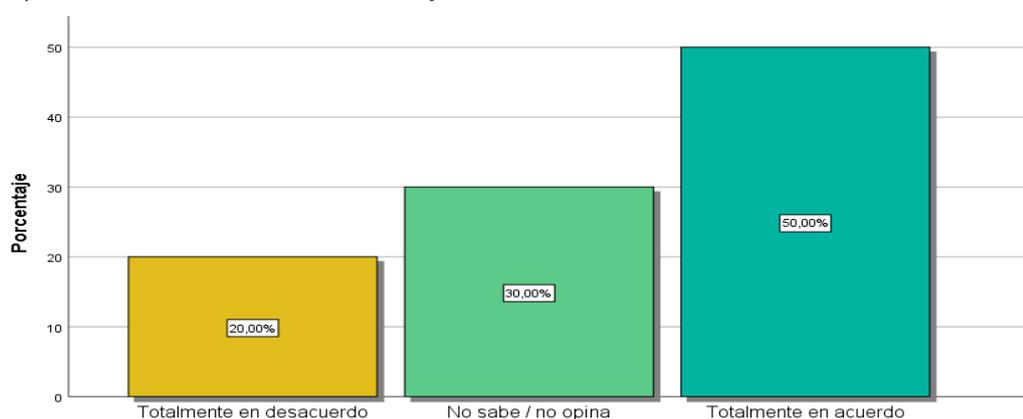
Análisis e interpretación

En la tabla 28 y figura 27 con respecto a la pregunta ¿Está Ud. de acuerdo que los jefes planifiquen e implementen cambios de manera sistemática en la empresa Winser Contratistas E.I.R.L.? , 2 trabajadores que representan el 20% del total de la muestra respondieron totalmente en desacuerdo mientras que 2 trabajadores de los encuestados respondieron que no sabe no opina representando al 20% de la muestra y 6 encuestados respondieron totalmente de acuerdo representando el 60% de las personas que están de acuerdo en la implementación y planificación de cambios en los criterios sistemáticos de la empresa. La mayoría de los trabajadores declararon estar completamente de acuerdo y continuaron sometiéndose a la jerarquía de los ajustes sistemáticos a pesar de ciertas discrepancias en sus valores.

Tabla 29*Comportamiento deseado de sus trabajadores*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	20,0	20,0	20,0
	No sabe / no opina	3	30,0	30,0	50,0
	Totalmente en acuerdo	5	50,0	50,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

Figura 28*Comportamiento deseado de sus trabajadores*

Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

Análisis e interpretación

En la tabla 29 y figura 28 con respecto a la pregunta ¿Está Ud. de acuerdo que los jefes se preocupen sobre el comportamiento deseado de sus trabajadores de la empresa Winser Contratistas E.I.R.L.? , 2 trabajadores que representan el 20% del total de la muestra respondieron totalmente en desacuerdo mientras que 3 trabajadores de los encuestados respondieron que no sabe / no opina representando al 30% de la muestra y 5 encuestados respondieron totalmente de acuerdo representando el 50% de las personas que están a favor sobre la preocupación en la conducta deseada de los laboradores por parte de sus jefes. Se puede observar que la mayoría de los trabajadores respondieron estar totalmente de acuerdo en que los jefes tomen interés en las conductas ideales para el desarrollo socio-efectivo en la empresa.

Tabla 30

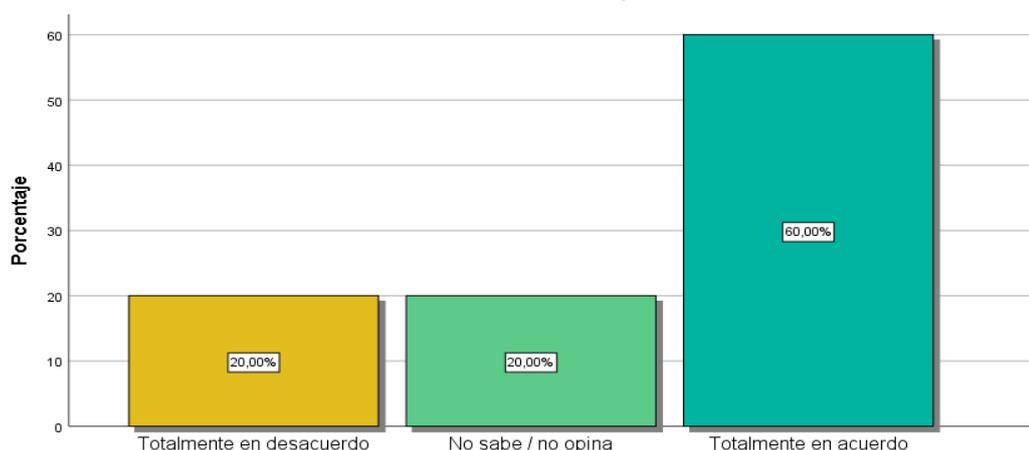
La retroalimentación considera las ideas de sus trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	20,0	20,0	20,0
	No sabe / no opina	2	20,0	20,0	40,0
	Totalmente en acuerdo	6	60,0	60,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

Figura 29

La retroalimentación considera las ideas de sus trabajadores



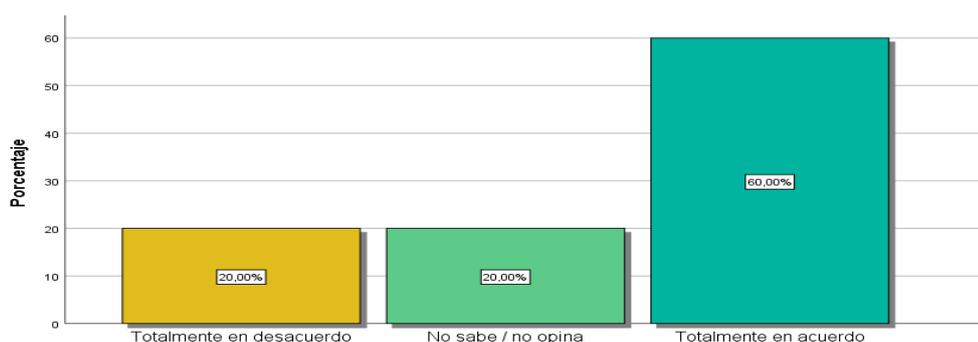
Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

Análisis e interpretación

En la tabla 30 y figura 29 con respecto a la pregunta ¿Cuándo provee la retroalimentación (Feedback) considera que las ideas de otros entran en conflicto con los demás?, 2 trabajadores que representan el 20% del total de la muestra respondieron totalmente en desacuerdo mientras que 2 trabajadores de los encuestados respondieron que no sabe / no opina representando al 20% de la muestra y 6 encuestados respondieron totalmente de acuerdo representando el 60% de las personas que consideran que cuando reciben la retroalimentación se ven alterados por las ideas de los demás. La mayoría de los empleados que respondieron indicaron que estaban firmemente de acuerdo en que las opiniones de otras personas obstaculizan sus ideales y hacen que choquen con los suyos propios. 1

Tabla 31*El trabajador fomenta el cuestionamiento de procedimientos a través de retroalimentación*

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Totalmente en desacuerdo	2	20,0	20,0	20,0
	No sabe / no opina	2	20,0	20,0	40,0
	Totalmente en acuerdo	6	60,0	60,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L**Figura 30***El trabajador fomenta el cuestionamiento de procedimientos a través de retroalimentación**Nota.* encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

Análisis e interpretación

En la tabla 31 y figura 30 con respecto a la pregunta ¿Está Ud. de acuerdo que el trabajador fomenta el cuestionamiento de procedimientos a través de retroalimentación (feedback) en la empresa Winser Contratistas E.I.R.L.?, 2 trabajadores que representan el 20% del total de la muestra respondieron totalmente en desacuerdo mientras que 2 trabajadores de los encuestados respondieron que no sabe / no opina representando al 20% de la muestra y 6 encuestados respondieron totalmente de acuerdo representando el 60% de las personas que interpretan al laborador como pilar que fomenta el cuestionamiento de procedimientos por medio del feedback. Está claro que la mayoría de los empleados están firmemente de acuerdo en que el trabajador es el principal defensor de los desafíos procedimentales acompañados de retroalimentación.

Tabla 32

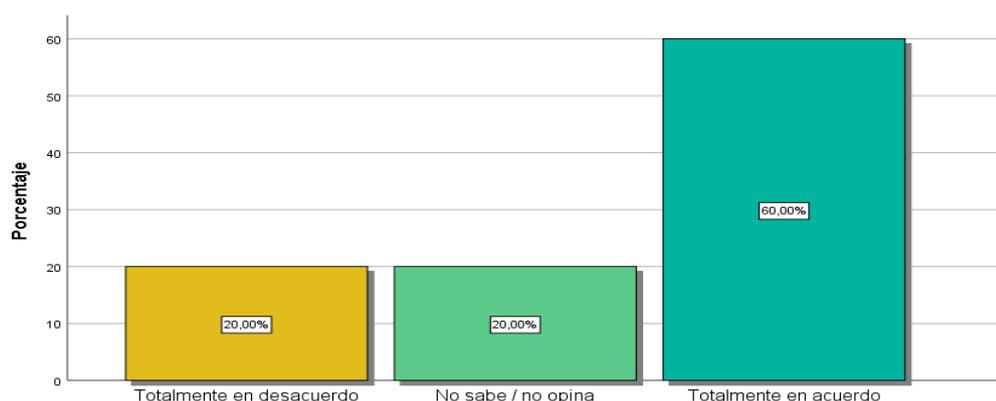
Las labores que realiza con entusiasmo y responsabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	20,0	20,0	20,0
	No sabe / no opina	2	20,0	20,0	40,0
	Totalmente en acuerdo	6	60,0	60,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

Figura 31

Las labores que realiza con entusiasmo y responsabilidad



Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

Análisis e interpretación

En la tabla 32 y figura 31 con respecto a la pregunta ¿Está Ud. de acuerdo con sus labores y los realiza con entusiasmo y responsabilidad?, 2 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L. que representan el 20% del total de la muestra respondieron totalmente en desacuerdo mientras que 2 trabajadores de los encuestados respondieron que no sabe/no opina representando al 20% de la muestra y 6 encuestados respondieron Totalmente de acuerdo representando el 60% de las personas que están de acuerdo a la responsabilidad y entusiasmo que estos imprimen en sus labores dictaminadas por la empresa. La mayoría de las respuestas de los empleados indican que están completamente de acuerdo en que las operaciones confiadas a la organización se llevan a cabo con el fervor y la responsabilidad requeridos, y que hay conformidad con ellas.

Tabla 33

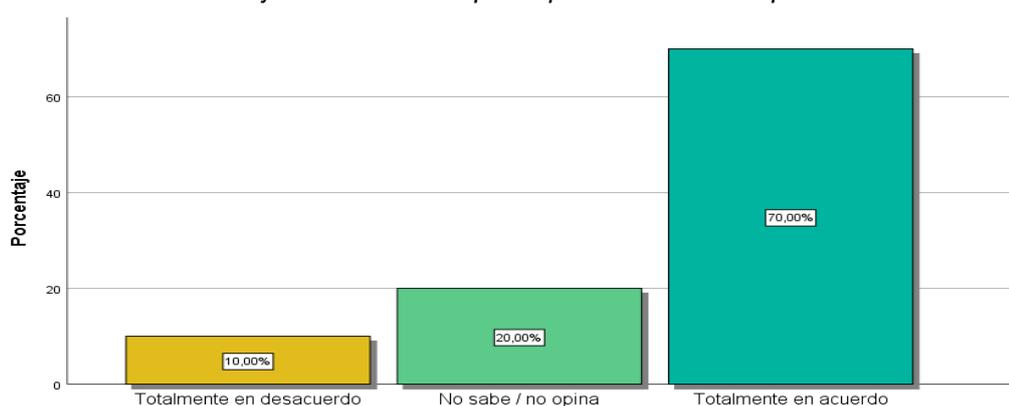
Identificación de los trabajadores con la empresa por la comodidad que les brinda

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	10,0	10,0	10,0
	No sabe / no opina	2	20,0	20,0	30,0
	Totalmente en acuerdo	7	70,0	70,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

Figura 32

Identificación de los trabajadores con la empresa por la comodidad que les brinda



Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

Análisis e interpretación

En la tabla 33 y figura 32 con respecto a la pregunta ¿Está Ud. de acuerdo que hay comodidad en el trabajo y se identifica con la Empresa WINSER E.I.R.L.?, 1 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L. que representan el 10% del total de la muestra respondieron totalmente en desacuerdo mientras que 2 trabajadores de los encuestados respondieron que no sabe no opina representando al 20% de la muestra y 7 encuestados respondieron totalmente de acuerdo representando el 70% de las personas de que existe confort en su trabajo e identificación laboral con la empresa. La mayoría de los empleados afirmaron estar completamente de acuerdo en que existe un alto nivel de comodidad en el lugar de trabajo y que la identidad laboral está bien definida dentro de la organización.

Tabla 34

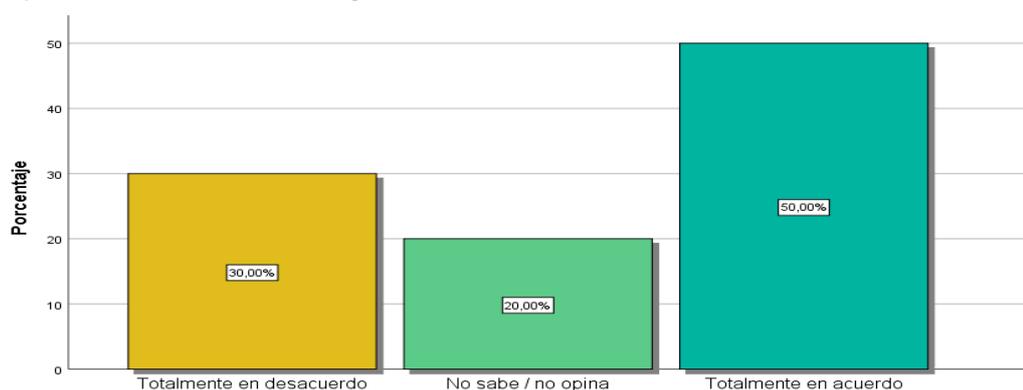
Cumplimiento con las tareas asignadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	30,0	30,0	30,0
	No sabe / no opina	2	20,0	20,0	50,0
	Totalmente en acuerdo	5	50,0	50,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

Figura 33

Cumplimiento con las tareas asignadas



Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

Análisis e interpretación

En la tabla 34 y figura 33 con respecto a la pregunta ¿Está Ud. dispuesto a cumplir con las tareas asignadas en la Empresa WINSER E.I.R.L.?, 3 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L. que representan el 30% del total de la muestra respondieron totalmente en desacuerdo mientras que 2 trabajadores de los encuestados respondieron que no sabe no opina representando al 20% de la muestra y 5 encuestados respondieron totalmente de acuerdo representando el 50% de las personas de que están listos a cumplir con sus tareas y actividades asignadas dentro de la empresa. Es evidente que la mayoría de los empleados expresaron estar totalmente de acuerdo con su disposición a ejecutar las responsabilidades que la organización les había asignado.

Tabla 35

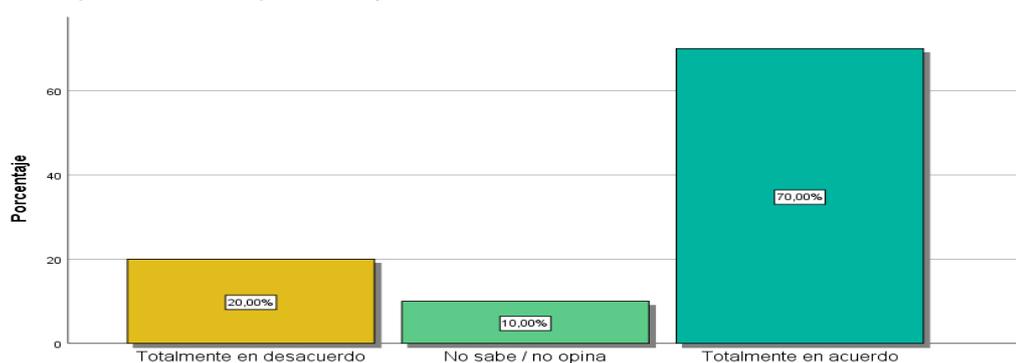
El trabajador debe ser proactivo y tener iniciativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	20,0	20,0	20,0
	No sabe / no opina	1	10,0	10,0	30,0
	Totalmente en acuerdo	7	70,0	70,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

Figura 34

El trabajador debe ser proactivo y tener iniciativa



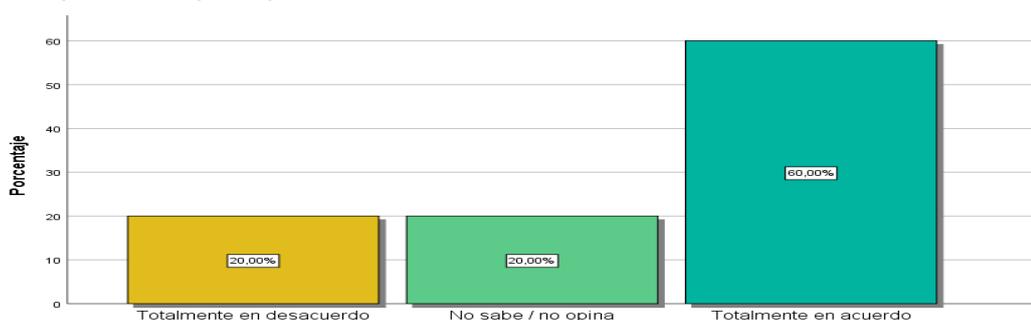
Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

Análisis e interpretación

En la tabla 35 y figura 34 con respecto a la pregunta ¿Está Ud. de acuerdo que como trabajador debe de ser proactivo y tener iniciativa en el trabajo asignado por la Empresa WINSER E.I.R.L.?, 2 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L. que representan el 20% del total de la muestra respondieron totalmente en desacuerdo mientras que 1 trabajador de los encuestados respondió que no sabe no opina representando al 10% de la muestra y 7 encuestados respondieron totalmente de acuerdo representando el 70% de las personas de que como laborador para la empresa debe de cumplir con ciertas habilidades sociales como ser proactivo y constantemente participativo. Evidenciamos que la mayoría de los trabajadores respondieron estar en totalmente de acuerdo porque muchos reconocieron que como trabajadores deber tener habilidades sociales como la proactividad y generar iniciativa en las distintas tareas y asignaciones que implementa la empresa.

Tabla 36*El trabajador debe participar activamente en las reuniones*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	20,0	20,0	20,0
	No sabe / no opina	2	20,0	20,0	40,0
	Totalmente en acuerdo	6	60,0	60,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L**Figura 35***El trabajador debe participar activamente en las reuniones**Nota.* encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

Análisis e interpretación

En la tabla 36 y figura 35 con respecto a la pregunta ¿El trabajador debe participar activamente en las reuniones de trabajo convocadas por la Empresa WINSER E.I.R.L.?, 2 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L. que representan el 20% del total de la muestra respondieron totalmente en desacuerdo mientras que 2 trabajadores de los encuestados respondieron que no sabe no opina representando al 20% de la muestra y 6 encuestados respondieron totalmente de acuerdo representando el 60% de las personas que la participación activa en las reuniones propuestas por la empresa . Evidenciamos que la mayoría de los trabajadores respondieron estar en totalmente de acuerdo ya que dichas reuniones fomentan el trabajo grupal, participación activa, escucha activa y otras habilidades para su uso constante en la empresa.

Tabla 37

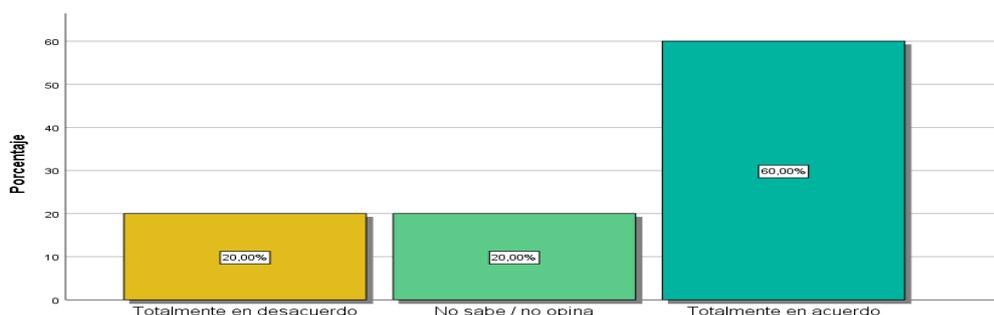
Trabajo en equipo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	20,0	20,0	20,0
	No sabe / no opina	2	20,0	20,0	40,0
	Totalmente en acuerdo	6	60,0	60,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

Figura 36

Trabajo en equipo



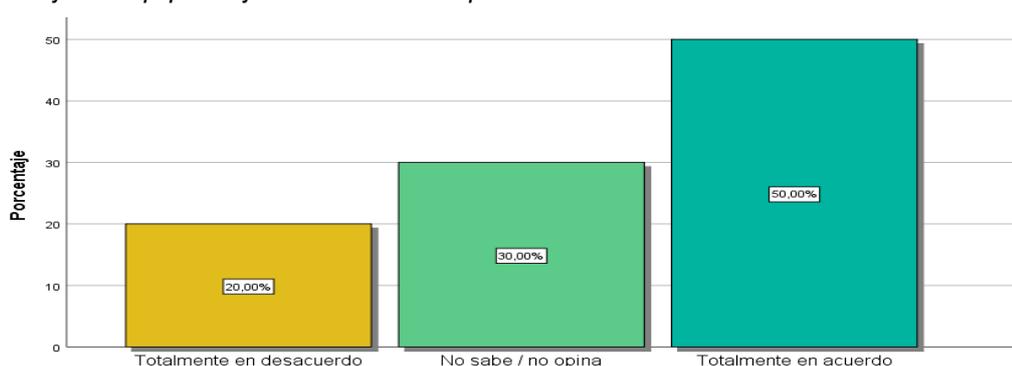
Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

Análisis e interpretación

En la tabla 37 y figura 36 con respecto a la pregunta ¿Está Ud. de acuerdo que haya trabajos en equipo en la Empresa WINSER E.I.R.L.?, 2 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L. que representan el 20% del total de la muestra respondieron totalmente en desacuerdo mientras que 2 trabajadores de los encuestados respondieron que no sabe no opina representando al 20% de la muestra y 6 encuestados respondieron totalmente de acuerdo representando el 60% de las personas que les gusta la idea de realizar trabajos de carácter grupal para aumentar la interacción y participación social. Evidenciamos que la mayoría de los trabajadores respondieron estar en totalmente de acuerdo que se generen los trabajos grupales para la integración de nuevas ideas, opiniones e incluso apoyo en distintos ámbitos laborales.

Tabla 38*El trabajo en equipo mejora las relaciones personales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	20,0	20,0	20,0
	No sabe / no opina	3	30,0	30,0	50,0
	Totalmente en acuerdo	5	50,0	50,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L**Figura 37***El trabajo en equipo mejora las relaciones personales**Nota.* encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

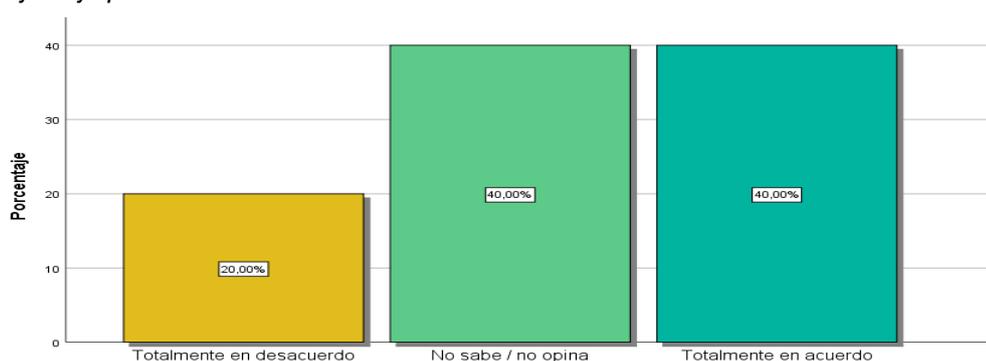
Análisis e interpretación

En la tabla 38 y figura 37 con respecto a la pregunta ¿Está Ud. de acuerdo que trabajar en equipo ayudaría en las relaciones interpersonales en la Empresa WINSER E.I.R.L.?, 2 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L. que representan el 20% del total de la muestra respondieron totalmente en desacuerdo mientras que 3 trabajadores de los encuestados respondieron que no sabe / no opina representando al 30% de la muestra y 5 encuestados respondieron totalmente de acuerdo representando el 50% de las personas que consideran que la idea de trabajar en equipo ayuda a mejorar las relaciones interpersonales en la empresa. Evidenciamos que la mayoría de los trabajadores respondieron estar en totalmente de acuerdo que lograría mejorar las relaciones interpersonales en conjunto con las habilidades sociales mediante los trabajos en grupo gestionados y propuestos por la empresa.

Tabla 39*Trabajo bajo presión*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	20,0	20,0	20,0
	No sabe / no opina	4	40,0	40,0	60,0
	Totalmente en acuerdo	4	40,0	40,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

Figura 38*Trabajo bajo presión*

Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

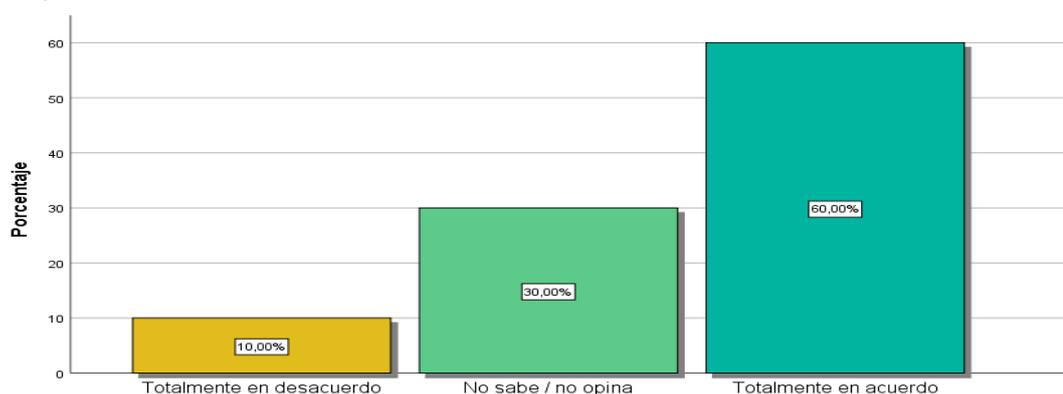
Análisis e interpretación

En la tabla 39 y figura 38 con respecto a la pregunta ¿Está Ud. de acuerdo trabajar bajo presión cuando requiera la Empresa WINSER E.I.R.L.?, 2 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L. que representan el 20% del total de la muestra respondieron totalmente en desacuerdo mientras que 4 trabajadores de los encuestados respondieron que no sabe no opina representando al 40% de la muestra y 4 encuestados respondieron totalmente de acuerdo representando el 40% de las personas que trabajan bajo presión de acuerdo y cuando la empresa requiera. La mayoría de los empleados indicaron que no estaban seguros o carecían de una opinión, y todos estuvieron de acuerdo en que trabajar bajo presión cuando el negocio lo exige no es la mejor opción ni la más conveniente.

Tabla 40*Cumplimiento de metas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	10,0	10,0	10,0
	No sabe / no opina	3	30,0	30,0	40,0
	Totalmente en acuerdo	6	60,0	60,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

Figura 39*Cumplimiento de metas*

Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

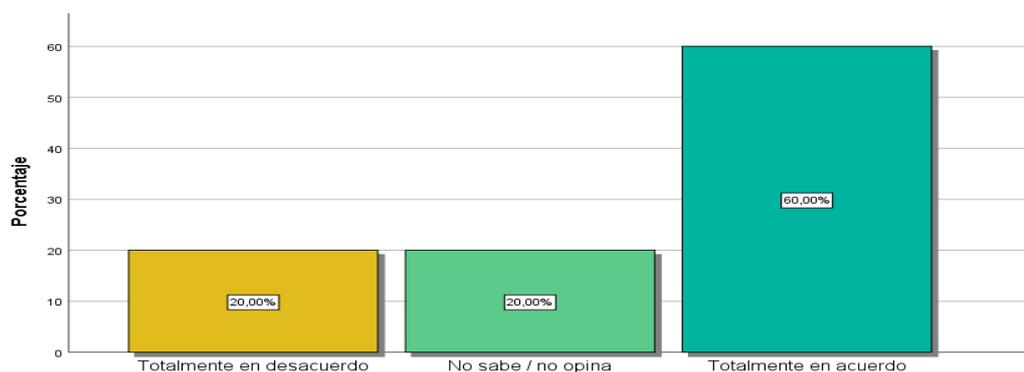
Análisis e interpretación

En la tabla 40 y figura 39 con respecto a la pregunta ¿Está Ud. de acuerdo que los trabajadores cumplan con las metas asignadas en la Empresa WINSER E.I.R.L.?, 1 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L. que representan el 10% del total de la muestra respondieron totalmente en desacuerdo mientras que 3 trabajadores de los encuestados respondieron que no sabe no opina representando al 30% de la muestra y 6 encuestados respondieron totalmente de acuerdo representando el 60% de las personas que están de acuerdo de trabajar por sus metas asignadas por la empresa. Evidenciamos que la mayoría de los trabajadores respondieron estar en totalmente de acuerdo que deben cumplir sus tareas, actividades, metas asignadas por la empresa.

Tabla 41*Reconocimiento del trabajo en la empresa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	20,0	20,0	20,0
	No sabe / no opina	2	20,0	20,0	40,0
	Totalmente en acuerdo	6	60,0	60,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

Figura 40*Reconocimiento del trabajo en la empresa*

Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

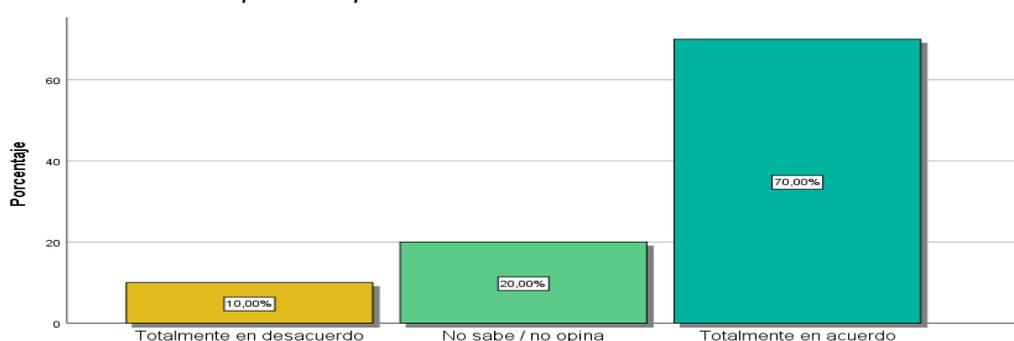
Análisis e interpretación

En la tabla 41 y figura 40 con respecto a la pregunta ¿Está Ud. de acuerdo que la Empresa WINSER E.I.R.L. reconozca su trabajo?, 2 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L. que representan el 20% del total de la muestra respondieron totalmente en desacuerdo mientras que 2 trabajadores de los encuestados respondieron que no sabe no opina representando al 20% de la muestra y 6 encuestados respondieron totalmente de acuerdo representando el 60% de las personas que la empresa reconozca el esmero y esfuerzo de su trabajo dentro de su contexto laboral. Evidenciamos que la mayoría de los trabajadores respondieron estar en totalmente de acuerdo que la empresa debe de reconocer los esfuerzos demostrados por cada laborador dentro de la empresa.

Tabla 42*Incentivos económicos por la empresa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	10,0	10,0	10,0
	No sabe / no opina	2	20,0	20,0	30,0
	Totalmente en acuerdo	7	70,0	70,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L.

Figura 41*Incentivos económicos por la empresa*

Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L.

Análisis e Interpretación

En la tabla 42 y figura 41 con respecto a la pregunta ¿Está Ud. de acuerdo que la Empresa WINSER E.I.R.L. recompense con incentivos económicos u otros, aparte de su salario?, 1 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L. que representan el 10% del total de la muestra respondieron totalmente en desacuerdo mientras que 2 trabajadores de los encuestados respondieron que no sabe no opina representando al 20% de la muestra y 7 encuestados respondieron totalmente de acuerdo representando el 70% de las personas que la empresa reconozca mediante incentivos económicos u otros las acciones que se realicen de forma extracurricular. Además del salario que la empresa ha fijado previamente, demostramos que la mayoría de los empleados que respondieron estaban totalmente de acuerdo en que se debía promover la participación con estos agregados económicos.

Tabla 43*Cronograma de capacitaciones anuales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	20,0	20,0	20,0
	No sabe / no opina	1	10,0	10,0	30,0
	Totalmente en acuerdo	7	70,0	70,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

Figura 42*Cronograma de capacitaciones anuales*

Nota. encuesta realizada a 10 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L

Análisis e interpretación

En la tabla 43 y figura 42 con respecto a la pregunta ¿Está Ud. de acuerdo que haya un cronograma de capacitaciones anuales en la Empresa WINSER E.I.R.L.?, 2 trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L. que representan el 20% del total de la muestra respondieron totalmente en desacuerdo mientras que 1 trabajador de los encuestados respondió que no sabe no opina representando al 10% de la muestra y 7 encuestados respondieron totalmente de acuerdo representando el 70% de las personas que se aplique un cronograma de capacitaciones de manera anual dentro de la empresa. Evidenciamos que la mayoría de los trabajadores respondieron estar en totalmente de acuerdo que se incentive la participación en las capacitaciones mediante la información e implementación de un cronograma de capacitaciones anuales en la empresa.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y/O PRUEBA DE HIPÓTESIS

Tabla 44

Contrastación de Hipótesis

		Descriptivos		Estadístico	Desv. Error
Feedback	Media			22,1000	1,02686
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior		19,7771	
		Límite superior		24,4229	
	Media recortada al 5%			22,1667	
	Mediana			23,5000	
	Varianza			10,544	
	Desv. Desviación			3,24722	
	Mínimo			16,00	
	Máximo			27,00	
	Rango			11,00	
	Rango intercuartil			4,25	
	Asimetría			,125	,087
	Curtosis			,029	0,034
	Desempeño laboral	Media			29,0000
95% de intervalo de confianza para la media		Límite inferior		26,8940	
		Límite superior		31,1060	
Media recortada al 5%				29,0000	
Mediana				29,5000	
Varianza				8,667	
Desv. Desviación				2,94392	
Mínimo				25,00	
Máximo				33,00	
Rango				8,00	
Rango intercuartil				6,25	
Asimetría				,196	,687
Curtosis				1,393	1,334

Spss V. 25

PRUEBA DE NORMALIDAD DE SHAPIRO WILK

En consecuencia, se prueba la hipótesis para las variables dependientes e independientes. Sin embargo, antes de hacerlo, es necesario confirmar la normalidad de los datos. Esta investigación es comparable a un estudio de diseño pre-experimental con pre y post-prueba.

Hipótesis de normalidad para la diferencia de los datos de las variables. Tomando los resultados de la prueba de Shapiro Wilk, pues se cuenta con 10 datos por ser menor a 50 la muestra de estudio.

Tabla 45

Prueba de Normalidad de Shapiro wilk

	Estadístico	Shapiro-Wilk gl	Sig.
Feedback	,920	10	,038
Desempeño laboral	,919	10	,005

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

PRUEBA DE HIPÓTESIS

Considerando los siguientes métodos, se realizó la prueba de hipótesis:

- 1) Planteamiento de la hipótesis nula y de la alternativa.
- 2) Selección de nivel de significancia.
- 3) Identificación del pertinente estadístico de prueba.
- 4) Establecimiento de la regla de decisión.
- 5) Resultados y conclusiones.

➤ **Prueba de hipótesis general**

A continuación, se describen las acciones que se llevaron a cabo para llevar a cabo la prueba de hipótesis general:

a) Planteamiento de la hipótesis nula (Ho) y alterna (H1)

Ho: H1-H2

Los puntajes que se obtuvieron para la prueba pretest es el mismo que el obtenido en la prueba posttest.

Ho: H1+H2

Hay una diferencia entre las puntuaciones previas y posteriores a la prueba.

b) Selección de nivel de significancia

Al utilizar el programa SPSS V25, se decidió que el nivel de importancia de los datos en la presente investigación es el mismo que se indica a continuación.:

Nivel de confianza = 95% =0.95

Margen de error(a) = 5%=0.05 con z= 1.96 de la distribución normal inversa.

Si el nivel de significancia $p \geq 0.05$ se acepta la hipótesis nula (**Ho**)

Si el nivel de significancia $p < 0.05$ se acepta la hipótesis afirmativa (**H1**)

c) Identificación del pertinente estadístico de la prueba

La investigación actual del tamaño de la pantalla n es igual a 10, y esto es inferior a 50, porque los valores obtenidos no se ajustan a una descripción típica. Se aplicaron pruebas de Wilcoxon.

d) Establecimiento de la regla de decisión

Para los datos estadísticos del estudio se calculó utilizando el programa SPSS V25, detallando a continuación:

Como resultado, la prueba estadística no es paramétrica de acuerdo con el análisis de normalidad.

Si $p \geq 0.05$ se acepta la hipótesis nula (**Ho**)

Si $p < 0.05$ se acepta la hipótesis afirmativa (**H1**)

e) Resultados y conclusiones

Tabla 46

Prueba de rangos con signos de Wilcoxon

		N	Rango promedio	Suma de rangos
POSTEST - PRETEST	Rangos negativos	3 ^a	3,67	11,00
	Rangos positivos	6 ^b	5,67	34,00
	Empates	1 ^c		
Total		10		

Spss V25

Tabla 47

Prueba de Wilcoxon pretest y posttest de la hipótesis general

Estadísticos de prueba	
	POSTEST - PRETEST
Z	-3,365 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	0,03

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon
b. Se basa en rangos negativos.

El valor de p fue menor que 0,05, por lo que aprobamos la hipótesis alternativa y rechazamos la hipótesis nula. La diferencia entre las puntuaciones del pre-test y del post-test es lo que concluimos.

➤ **Prueba de hipótesis específica 1**

a) Planteamiento de la hipótesis nula (Ho) y alterna (H1)

Ho: H1-H2

La puntuación obtenida en la prueba pretest es igual a la puntuación obtenida en la prueba posttest en términos económicos.

Ho: H1+H2

La puntuación obtenida en el pretest difiere de la puntuación media obtenida en el posttest desde el punto de vista económico.

b) Selección de nivel de significancia

La importancia de los datos de este estudio se determina teniendo en cuenta los trabajos de investigación de la empresa y la utilización del software SPSS, como se explica a continuación:

Nivel de confianza = 95% =0.95

Margen de error(a) = 5%=0.05 con z= 1.96 de la distribución normal inversa.

Si el nivel de significancia $p \geq 0.05$ se acepta la hipótesis nula (**Ho**)

Si el nivel de significancia $p < 0.05$ se acepta la hipótesis afirmativa (**H1**).

c) Identificación del pertinente estadístico de la prueba

Debido a que los datos obtenidos no se ajustan a una descripción normal, el examen actual del tamaño de la muestra n es igual a 10, que es menos de 50, y se aplicó la prueba de Wilcoxon.

d) Establecimiento de la regla de decisión

La prueba de correlación no paramétrica de los datos del presente estudio se calculó utilizando SPSS en los siguientes procedimientos: Como resultado, el análisis correlacional determina que la prueba estadística es no paramétrica. Wilcoxon

Si $p \geq 0.05$ se acepta la hipótesis nula (**Ho**)

Si $p < 0.05$ se acepta la hipótesis alterna (**H1**)

Tabla 48

Prueba de Wilcoxon pretest y postest de la hipótesis específico 1

Estadísticos de prueba	
	Postest - Pretest
Z	-3,217 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,001

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

El valor p es 0,01 menor que 0,05, por lo que optamos por rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. Se infiere que la puntuación del pretest difiere de la media obtenida en el postest en cuanto a las percepciones sobre su trabajo.

➤ **Prueba de hipótesis específica 2**

a) Planteamiento de la hipótesis nula (Ho) y alterna (H1)

Ho: H1-H2

La puntuación obtenida en la prueba pretest es igual a la puntuación obtenida en la prueba posttest

Ho: H1+H2

Los puntajes obtenidos en la prueba pretest difieren a la media de los puntajes obtenido en la prueba posttest

b) Selección de nivel de significancia

Teniendo en cuenta los estudios de investigación social y utilizando el software SPSS, determinamos la importancia de los datos de la investigación, que se describen a continuación:

Nivel de confianza = 95% =0.95

Margen de error(a) = 5%=0.05 con $z= 1.96$ de la distribución normal inversa.

Si el nivel de significancia $p \geq 0.05$ se acepta la hipótesis nula (**Ho**)

Si el nivel de significancia $p < 0.05$ se acepta la hipótesis afirmativa (**H1**).

c) Identificación del pertinente estadístico de la prueba

Dado que los resultados no se ajustan a una descripción típica, en este estudio se empleó la prueba de Wilcoxon para determinar que el tamaño de la muestra n es igual a 10 y menor que 50.

d) Establecimiento de la regla de decisión

Se calculó una prueba de correlación de datos no paramétricos de esta encuesta utilizando el software SPSS V25, como se describe a continuación:

Por lo tanto, el análisis correlacional indica que la prueba estadística es no paramétrica. Wilcoxon

Si $p \geq 0.05$ se acepta la hipótesis nula (**H₀**)
 Si $p < 0.05$ se acepta la hipótesis alterna (**H₁**).

e) Resultados y conclusiones

Tabla 49

Prueba de Wilcoxon pretest y posttest de la hipótesis específica 2

Estadísticos de prueba ^a	
	Posttest - Pretest
Z	-3,107 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,001

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

Se aceptó la hipótesis alternativa y se rechazó la hipótesis nula, ya que el valor de p fue menor que 0,05, a 0,01. En cuanto a su dimensión de competencias, se infiere que los resultados del pre-test y del posttest son diferentes.

➤ Prueba de hipótesis específica 3

a) Planteamiento de la hipótesis nula (H₀) y alterna (H₁)

H₀: H₁-H₂

Los puntajes obtenidos en la prueba pretest es igual a los puntajes obtenidos en la prueba posttest

H₀: H₁+H₂

Los puntajes obtenidos en la prueba pretest es diferente a la media de los puntajes obtenido en la prueba posttest.

b) Selección de nivel de significancia

Utilizando el software SPSS para evaluar el trabajo de investigación de la empresa WINSER E.I.R.L., pudimos determinar el nivel de significación de los datos de este estudio, que se describen a continuación:

Nivel de confianza = 95% =0.95

Margen de error(α) = 5%=0.05 con $z = 1.96$ de la distribución normal inversa.

Si el nivel de significancia $p \geq 0.05$ se acepta la hipótesis nula (**H₀**)

Si el nivel de significancia $p < 0.05$ se acepta la hipótesis afirmativa (**H₁**)

c) Identificación del pertinente estadístico de la prueba

Debido a que los resultados no se ajustaron a la descripción normal, en esta investigación se utilizó la técnica de Shapiro-Wilk y la prueba de Wilcoxon, con un tamaño de muestra 'n' de 10 y menos de 50.

d) Establecimiento de la regla de decisión

Al completar la estadística con el software SPSS, se calcula la prueba de correlación no paramétrica para los datos de la investigación actual como se explica a continuación.

De acuerdo con el análisis correlacional, la prueba estadística es no paramétrica. Wilcoxon

Si $p \geq 0.05$ se acepta la hipótesis nula (**H₀**)

Si $p < 0.05$ se acepta la hipótesis alterna (**H₁**)

e) Resultados y conclusiones

Tabla 50

Pruebas de pretest y posttest de la hipótesis específica 3

Estadísticos de prueba ^a	
	Postest - Pretest
Z	-3,301 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,001
Prueba de rangos con signo de Wilcoxon	

Decidimos rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa porque el valor de p era 0,01 menor que 0,05. Hay una diferencia entre la puntuación del entorno de la prueba anterior y la puntuación del entorno de la prueba más reciente.

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

- **Con los antecedentes**

Hipótesis general

Los hallazgos se reflejaron en el análisis inferencial (prueba de Wilcoxon) y el análisis descriptivo (tablas y figuras) para determinar el grado de influencia. De acuerdo con los resultados del pre y post test de las variables independiente y dependiente, los empleados de WINSER E.I.R.L. logran retroalimentación y desempeño laboral, según lo indicado por la prueba de Wilcoxon, cuyo valor de p es igual a 0,03 siendo menor que 0,05, aceptando la hipótesis alternativa. Además, en la Tabla 46 se muestra que las puntuaciones previas a la prueba difieren de las puntuaciones posteriores a la prueba. Con base en los hallazgos de la investigación de Cisneros, que indican que para mejorar el desempeño de los empleados, se debe crear un programa de retroalimentación y estrategias de incentivos.

Hipótesis específica 1

Ruiz hace mención en las conclusiones de su investigación que los colaboradores de la empresa no les gusta escuchar las críticas, que se encuentran equivocados o que pueden hacerlo mejor y que las capacitaciones son una ventaja para las evaluaciones y no lo ven como el feedback. Los resultados del feedback positivo y la percepción sobre su trabajo de los trabajadores de la empresa WINSER E.I.R.L. según la prueba de hipótesis de Wilcoxon del pretest y el posttest con un valor de p 0.01 y este valor es menor a 0.05, por lo que se acepta las hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula como se puede observar en la tabla 47 con estos resultados se puede decir que el feedback constructivo si influye sobre las habilidades de los trabajadores de la Empresa WINSER contratistas E.I.R.L. Huánuco-2022. Concordando con los estudios de investigación de Ruiz que los cambios son

favorables para los trabajadores y las capacitaciones son importantes para mejorar el comportamiento de los colaboradores de la Empresa WINSER.

Hipótesis específica 2

Rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa ya que el valor de p era de 0,01 menor que 0,05. La puntuación obtenida en la prueba de hipótesis de Wilcoxon del pretest y postest de las dimensiones; Feedback constructivo y las habilidades de los trabajadores de la Empresa WINSER contratistas E.I.R.L. Huánuco-2022. Así como lo demuestra la investigación de Figueroa que explica sobre el feedback Constructivo que tiene un impacto significativo en la satisfacción del cliente demostrado en la tabla 27; después de la capacitación a los colaboradores de la Empresa WINSER se evidenció que se encuentran más preparados que antes de la capacitación y que los trabajadores manifiestan la importancia de las capacitaciones para mejorar el comportamiento de sus colaboradores de la Empresa.

Hipótesis específica 3

Capuñay en su tesis nos dice que el feedback negativo de los trabajadores no consideran sus ideas ya que entran en conflictos con los demás.

Rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa ya que el valor de p era de 0,01 menor que 0,05. La puntuación obtenida en la prueba anterior (pretest) difiere de la obtenida en la prueba final (postest) en la dimensión de la variable independiente, retroalimentación negativa, y la dimensión de la variable dependiente, recompensas de los trabajadores. Conforme al estudio de investigación de Capuñay sobre los conflictos de los trabajadores por no ser considerados las ideas en la empresa el cual se realizó el estudio están de acuerdo con Cañupay.

CONCLUSIONES

1. El Feedback es la capacidad de reforzar el comportamiento de los trabajadores de la empresa el cual influye en su desempeño laboral en la Empresa WINSER contratistas E.I.R.L. Huánuco. De acuerdo con la prueba de hipótesis de Wilcoxon con el p valor es igual a 0,03.
2. **El feedback positivo** se enfoca en las fortalezas, talentos y logros de los empleados que influye en la percepción sobre su trabajo de los trabajadores de la Empresa WINSER contratista E.I.R.L. Huánuco. Como se observa en la prueba de hipótesis de Wilcoxon del pretest y el posttest con un valor de p 0.001 siendo el valor menor a 0,005 aceptando la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula.
3. Por lo general, la crítica constructiva no es bien recibida cuando no se pide, lo que afecta las capacidades de los empleados de WINSER Contractors Company E.I.R.L. Huánuco -2022. Se aceptó la hipótesis alternativa y se rechazó la hipótesis nula, ya que el valor p, determinado por la prueba de hipótesis de Wilcoxon, fue de 0,01 menor que 0,05.
4. La información proporcionada a un empleado que destaca las actividades que deben modificarse para evitar problemas o un rendimiento deficiente se conoce como retroalimentación negativa. Se optó por aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula basada en la prueba de hipótesis de Wilcoxon, donde el valor p es 0,01 menor que 0,05.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al Gerente de la Empresa WINSER contratistas E.I.R.L. Huánuco que siga realizando capacitaciones del feedback y el desempeño laboral que mejore la retroalimentación de los trabajadores.
2. Para retener el talento a través del empoderamiento, la capacitación, la estimulación y el aumento de responsabilidades, se recomienda crear conciencia sobre el valor de gestionar el desempeño de los empleados a través de la retroalimentación. Esto aumentará su capacidad, productividad y eficiencia, lo que mejorará el desempeño laboral y ayudará a alcanzar las metas.
3. Se recomienda a los trabajadores de la Empresa WINSER contratistas reforzar el nivel de adaptabilidad para que puedan responder a circunstancias cambiantes, manejar y resolver problemas.
4. Para ayudar a los jefes y supervisores a asignar tareas difíciles y objetivos de rendimiento a los subordinados en función de su potencial de crecimiento, se aconseja que les informen sobre el componente de gestión del rendimiento a través de la retroalimentación.
5. Se recomienda a los trabajadores de la Empresa WINSER contratista E.I.R.L hacer efecto multiplicador y de esta forma se brinde mayores perspectivas sobre desarrollo del Feedback y ahondar mayores beneficios cuando sus colaboradores desarrollen positivamente en otras empresas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abarca, S. (1995). *Psicología de la motivación*, primera edición, editorial EUNED.
- Robbins S. y Coulter M. (2014). *Administración*, Décima Edición, Editorial Pearson Educación, México.
- Alles, M. (2017). *Desempeño por competencias*. Tercera edición. Ed. Granica. Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Alles, M. (2014). *La marca recursos humanos: Cómo lograr prestigio dentro de la organización*. Primera edición. Ed. Granica. Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Bordas, M. (2016) *Gestión estratégica del Clima laboral*, Primera Edición, Editorial UNED, Madrid - España.
- Chang, M. (2010) *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*, Primera Edición, Editorial COMILLAS, España.
- Casares, E. (2007). *Razón y palabra*, Universidad de los hemisferios Quito Ecuador. Recuperado el 28 de octubre del 2021. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199520729022>.
- Castillo, J. (2006). *Administración de personal*, Editorial ECOE. Segunda edición, Bogotá.
- Cole, D. (2005). *Desarrollo Organizacional y desarrollo ejecutivo*. Primera Edición. Editorial Nobuko. Argentina.
- Dailey, R. (2012). *Comportamiento Organizacional*, Séptima Edición, Editorial. Edinbrough Business School, Reino Unido.
- García, J. (2020). *La relación del feedback con el desempeño laboral en la empresa de transportes virgen purísima - Chiclayo 2018*. Recuperado el 03 de noviembre del 2021. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8062/Garc%C3%ada%20Capu%C3%b1ay%20Jorge%20Miguel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Hernandez, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Sexta Edición. Editorial Mc Graw Hill. México.
- Lévano, M. (2017). *Motivación y desempeño laboral. Tesis de pregrado*. Universidad Inca Garcilazo de la Vega. Lima Perú. Recuperado el: 11-11-2021, disponible en:

<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3114/tesis%20miguel%20corregido.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Llaneza, J. (2016). *Ergonomía y psicología aplicada. Manual para la formación de especialista*. Octava Edición. Editorial Lex Nova. España.
- Martinez, A. (2014). *Gestión por procesos de negocios: organización horizontal*. s/e. Editorial Economista. España.
- Martinez, J. (2006). *Actualizaciones para el Management y el Desarrollo Organizacional*. Primera Edición. Editorial Marchart. Chile
- Mendez, F. (2016). *PYMES Gestión y Clima Organizacional*. Primera Edición. Editorial Coruniamerica. Colombia.
- Perez, E. (2021). *Dirección de Empresas*, Editorial CEURA. Primera edición, España.
- Puchol, L. (2007). *Dirección y Gestión de recursos humanos*, Editorial DIAZ DE SANTOS. Séptima edición, México
- Uribe, J. (2014). *Clima y ambiente organizacional*, Editorial manual moderno, Primera edición, México.
- Silva, J. (2018) *La gestión y desarrollo organizacional*, Primera Edición, Editorial Área de Innovación y desarrollo, México.
- Sarriés, L. y Casares, E. (2008). *Buenas prácticas en recursos humanos*. Editorial Business and Marketing School ESIC. Madrid-España
- Stephen (2004). *Comportamiento organizacional*, Décima Edición, Editorial Pearson Education, México.

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Zelaya Huanca, E. (2025). *Efecto del feedback sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Winser Contratistas E.I.R.L. Huánuco – 2022* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones/indicadores	Metodología
<p>Problema general: ¿Cómo influye el efecto del feedback sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Winser Contratistas E.I.R L. Huánuco. - 2022?</p>	<p>Objetivo general Determinar cómo influye el efecto del feedback sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Winser Contratistas E.I.R.L. Huánuco – 2022.</p>	<p>Hipótesis General HI: El efecto del feedback si influye sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Winser Contratistas E.I.R.L. Huánuco - 2022 HO: El efecto del feedback si influye sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Winser Contratistas E.I.R.L. Huánuco – 2022.</p>	<p>Variable independiente: El feedback</p>	<p><u>Feedback positivo</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Apoyo a los trabajadores en el aporte de ideas. ✓ Asegurar que se comprenda lo que se tenga que hacer. ✓ Seguimiento formal e informal del progreso y desempeño de sus trabajadores. ✓ Confianza y aceptan la retroalimentación (feedback) positivamente. <p><u>feedback constructivo</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Planificación e implementan cambios de manera sistemáticos. ✓ Asesoramiento sobre conocimiento y habilidades para mejorar el desempeño individual y organizacional. ✓ Revisión del desempeño del personal a su cargo y provee retroalimentación. <hr/> <p><u>Feedback negativo</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Considera que las ideas de 	<p><u>Diseño:</u> El tipo de investigación es aplicada; siendo su enfoque cuantitativo, de diseño experimental.</p> <p><u>Población</u> Está conformada por 10 trabajadores quienes laboran en empresa de Winser Contratistas E.I.R.L. –Huánuco.</p> <p><u>Muestra:</u> Para hallar la muestra de estudio de la población de trabajo, se realizará mediante un muestreo no probabilístico de manera intencionada y teniendo en cuenta el tamaño de la población, la muestra será igual a la población. $n_a = P_a$</p> <p>Total 10 trabajadores de la Emoresa WINSER E.I.R.L.</p>

otros entran en conflicto con los demás

Técnicas: la encuesta.

Instrumentos:
Cuestionario

Problemas específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas	Variable dependiente:	Cumplimiento de los objetivos y tareas
<p>PE1: ¿Cómo influye el efecto del uso del feedback positivo sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Winser Contratistas E.I.R.L. - Huánuco - 2022?</p> <p>PE2: Como influye el efecto del uso del feedback constructivo sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Winser Contratistas E.I.R.L. Huánuco -2022</p> <p>PE3: ¿Cómo influye el efecto del uso del feedback negativo sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Winser</p>	<p>OE1: Determinar cómo influye el efecto del uso del feedback positivo sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Winser Contratistas E.I.R.L. Huánuco-2022</p> <p>OE2: Determinar cómo influye el efecto del uso del feedback constructivo sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Winser Contratistas E.I.R.L. Huánuco -2022.</p> <p>OE3: Establecer cómo influye el efecto del uso del feedback negativo sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la</p>	<p>HI 1: El efecto del uso del feedback positivo influye sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Winser Contratistas E.I.R.L. – Huánuco -2022</p> <p>HI 2: El efecto del uso del feedback constructivo sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Winser Contratistas E.I.R.L. Huánuco - 2022.</p> <p>HI3: El efecto del uso del feedback negativo sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Winser Contratistas</p>	<p>Desempeño laboral</p>	<p>Cumplimiento de los objetivos y tareas</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ejecutar las tareas ✓ Alcanzar metas trazadas ✓ Lograr la misión <p>Cooperación y trabajo en equipo</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Integración ✓ Identificación ✓ Comunicación ✓ Colaboración ✓ Compromiso ✓ Claridad

Contratistas E.I.R.L. empresa de Winser E.I.R.L. Huánuco -
Huánuco – 2022? Contratistas E.I.R.L. 2022
Huánuco – 2022.

ANEXO 2
CUESTIONARIO
CUESTIONARIO A TRABAJADORES DE LA EMPRESA
WINSER CONTRATISTAS E.I.R.L. HUÁNUCO -2022

**TITULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACION: EFECTO DEL FEEDBACK
SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA
EMPRESA WINSER CONTRATISTAS E.I.R.L. HUÁNUCO - 2022**

El presente cuestionario tiene por objetivo, Determinar cómo influye el efecto del feedback sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa WINSER contratistas E.I.R. L. Huánuco - 2022. para lo cual le agradeceré sírvase marcar la respuesta que estime conveniente.

Instrucciones:

Puntuación	1	2	3
	Totalmente en desacuerdo	No sabe/No opina	Totalmente en acuerdo

Marca con una X la respuesta que considere su criterio

Nº	PREGUNTAS	1	2	3
	V. INDEPENDIENTE: FEEDBACK			
01	¿ Tiene conocimiento sobre el feedback?			
DIMENSIÓN 1: Feedback positivo				
02	¿Está Ud. de acuerdo que los jefes apoyen a sus trabajadores cuando hay aporte de ideas. en la empresa WINSER E.I.R.L.?			
03	¿Está Ud. de acuerdo con los jefes que aseguran que comprenden lo que tengan que hacer?			
04	¿Está Ud. de acuerdo la manera que los jefes realizan el seguimiento formal e informal del			

	progreso y desempeño de sus trabajadores en la Empresa WINSER E.I.R.L?			
05	¿Esta Ud. de acuerdo que los jefes consideren a su personal de trabajo dándole la suficiente confianza y así los trabajadores puedan aceptar la retroalimentación (feedback) positivamente en la Empresa WINSER E.I.R.L?			
DIMENSIÓN FEEDBACK CONSTRUCTIVO				
06	¿Esta Ud. de acuerdo que los jefes planifiquen e implementen cambios de manera sistemática en la Empresa WINSER E.I.R.L.?			
07	¿Esta Ud. de acuerdo que los jefes se preocupen sobre el comportamiento deseado de sus trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L.?			
DIMENSIÓN FEEDBACK NEGATIVO				
08	¿Cuándo provee la retroalimentación (Feedback) considera que las ideas de otros entran en conflicto con los demás?			
09	¿Esta Ud. de acuerdo que el trabajador fomenta el cuestionamiento de procedimientos a través de retroalimentación (feedback) en la Empresa WINSER E.I.R.L.?			
VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL				
DIMENSION 1: PERCEPCIÓN SOBRE SU TRABAJO				
10	¿Esta Ud. de acuerdo con sus labores y los realiza con entusiasmo y responsabilidad?			
11	¿Esta ud. de acuerdo que hay comodidad en el trabajo y se identifica con la Empresa WINSER E.I.R.L.?			
DIMENSIÓN 2: HABILIDADES				
12	¿Esta Ud. dispuesto a cumplir con las tareas asignadas en la Empresa WINSER E.I.R.L.?			
13	¿Está Ud. de acuerdo que como trabajador debe de ser proactivo y tener iniciativa en el trabajo asignado por la Empresa WINSER E.I.R.L.?			

14	¿El trabajador debe participar activamente en las reuniones de trabajo convocadas por la Empresa WINSER E.I.R.L.?			
15	Esta Ud. de acuerdo que haya trabajos en equipo en la Empresa WINSER E.I.R.L.?			
16	Esta Ud. de acuerdo que trabajar en equipo ayudaría en las relaciones interpersonales en la Empresa WINSER E.I.R.L.?			
17	¿Esta Ud. de acuerdo trabajar bajo presión cuando requiera la Empresa WINSER E.I.R.L.?			
DIMENSIÓN 3: RECOMPENSAS				
18	¿Esta Ud. de acuerdo que los trabajadores cumplan con las metas asignadas en la Empresa WINSER E.I.R.L.?			
19	¿Esta Ud. de acuerdo que la Empresa WINSER E.I.R.L. reconozca su trabajo?			
20	¿Esta Ud. de acuerdo que la Empresa WINSER E.I.R.L. recompense con incentivos económicos u otros, aparte de su salario?			
21	¿Esta Ud, de acuerdo que haya un cronograma de capacitaciones anuales en la Empresa WINSER E.I.R.L.?			

Gracias por su atención.

ANEXO 3

FICHA DE OBSERVACIÓN

Nombre de la empresa

Nombres y apellidos del observado

Puesto o cargo

Antigüedad en el puesto

Edad del observado

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	Observación
V. INDEPENDIENTE: FEEDBACK					
01	¿Tiene conocimiento sobre el feedback?				
DIMENSIÓN 1: Feedback positivo					
02	¿Está Ud. de acuerdo que los jefes apoyen a sus trabajadores cuando hay aporte de ideas. en la empresa WINSER E.I.R.L.?				
03	¿Está ud. de acuerdo con los jefes que aseguran que comprenden lo que tengan que hacer?				
04	¿Está Ud. de acuerdo la manera que los jefes realizan el seguimiento formal e informal del progreso y desempeño de sus trabajadores en la Empresa WINSER E.I.R.L.?				
05	¿Está Ud. de acuerdo que los jefes consideren a su personal de trabajo dándole la suficiente confianza y así los trabajadores puedan aceptar la retroalimentación (feedback) positivamente en la Empresa WINSER E.I.R.L.?				
DIMENSIÓN 2: Feedback Constructivo					
06	¿Está Ud. de acuerdo que los jefes planifiquen e implementen cambios de manera sistemática en la Empresa WINSER E.I.R.L.?				
07	¿Está Ud. de acuerdo que los jefes se preocupen sobre el comportamiento deseado de sus trabajadores de la Empresa WINSER E.I.R.L.?				
DIMENSIÓN 3: Feedback Negativo					

08	¿Cuándo provee la retroalimentación (Feedback) considera que las ideas de otros entran en conflicto con los demás?				
09	Esta Ud. de acuerdo que el trabajador fomenta el cuestionamiento de procedimientos a través de retroalimentación (feedback).en la Empresa WINSER E.I.R.L.?				
VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL					
DIMENSION 1:Percepción sobre su trabajo					
10	¿Esta Ud. de acuerdo con sus labores y los realiza con entusiasmo y responsabilidad?				
11	¿Esta Ud. de acuerdo que hay comodidad en el trabajo y se identifica con la Empresa WINSER E.I.R.L.?				
DIMENSIÓN 2: Habilidades					
12	Esta Ud. dispuesto a cumplir con las tareas asignadas en la Empresa WINSER E.I.R.L.?				
13	¿Está Ud. de acuerdo que como trabajador debe de ser proactivo y tener iniciativa en el trabajo asignado por la Empresa WINSER E.I.R.L.?				
14	El trabajador debe participar activamente en las reuniones de trabajo convocadas por la Empresa WINSER E.I.R.L.?				
15	Está Ud. de acuerdo que haya trabajos en equipo en la Empresa WINSER E.I.R.L.?				
16	Está Ud. de acuerdo que trabajar en equipo ayudaría en las relaciones interpersonales en la Empresa WINSER E.I.R.L.?				
17	¿Está Ud. de acuerdo trabajar bajo presión cuando requiera la Empresa WINSER E.I.R.L.?				

18	¿Está Ud. de acuerdo que los trabajadores cumplan con las metas asignadas en la Empresa WINSER E.I.R.L.?				
19	¿Está Ud. de acuerdo que la Empresa WINSER E.I.R.L. reconozca su trabajo?				
20	¿Está Ud. de acuerdo que la Empresa WINSER E.I.R.L. recompense con incentivos económicos u otros, aparte de su salario?				
21	¿Esta Ud, de acuerdo que haya un cronograma de capacitaciones anuales en la Empresa WINSER E.I.R.L.?				

ANEXO 4
PROGRAMA DE CAPACITACION SOBRE EL FEEDBACK

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE DISTANCIA ADMINISTRACION DE
EMPRESAS



PROGRAMA DE CAPACITACION SOBRE EL FEEDBACK

AUTOR:

LUGAR Y FECHA DE ELABORACION:

HUÁNUCO – PERÚ
2023

PROGRAMA DE CAPACITACION

I. FUNDAMENTACIÓN:

El feedback es una herramienta esencial en el ámbito laboral, que permite proporcionar información a los individuos sobre su desempeño y mejorar su rendimiento. El feedback se refiere a la información que se proporciona a una persona o grupo sobre su comportamiento o resultados, con el fin de ayudarles a mejorar.

Existen diferentes tipos de feedback, como el feedback positivo, que se centra en el reconocimiento de los logros y fortalezas del individuo, y el feedback constructivo, que se enfoca en identificar áreas de mejora y proponer soluciones para mejorar el desempeño.

La capacidad de proporcionar feedback efectivo es fundamental en el liderazgo y la gestión de equipos. Un líder o gerente que sea capaz de proporcionar un feedback constructivo y bien fundamentado puede ayudar a sus empleados a mejorar su desempeño y, por lo tanto, mejorar el rendimiento de la organización.

Por otro lado, el feedback también es esencial en el aprendizaje y el desarrollo personal. Las empresas hoy en día pueden utilizar el feedback para ayudar a los trabajadores a mejorar su desempeño y desarrollo personal, proporcionando información sobre su progreso y orientación sobre cómo mejorar.

En resumen, el feedback es una herramienta importante en el ámbito laboral que puede ayudar a mejorar el desempeño y el rendimiento individual y de la organización. La capacidad de proporcionar feedback efectivo es fundamental en el liderazgo y la

gestión de equipos y el desarrollo personal. Un programa de capacitación en feedback puede ayudar a los individuos a mejorar su capacidad para proporcionar feedback efectivo y mejorar su rendimiento de la organización en general.

II. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General:

Para mantener y mejorar los altos niveles de desempeño laboral basados en las competencias, es necesario que todos los colaboradores de la organización busquen y reciban feedback con regularidad y tengan claridad en cuanto a sus roles. De esta forma, se puede optimizar el desempeño laboral y asegurar que se sigan alcanzando los altos estándares de rendimiento en la empresa constructora WINSER E.I.R.L.

2.2 Objetivos Específicos:

- Garantizar que los colaboradores de la organización mantengan y mejoren continuamente sus altos niveles de desempeño laboral, basados en las competencias que poseen.
- Fomentar y consolidar la búsqueda constante de feedback en los colaboradores de la organización para mantener y mejorar continuamente su desempeño laboral.
- Asegurar que los colaboradores de la organización mantengan y mejoren continuamente su nivel de claridad en cuanto a sus roles y responsabilidades. Para lograrlo, se buscará implementar estrategias que permitan mejorar la comunicación y el entendimiento de los roles entre los colaboradores y su líder o supervisor.

III. ACCIONES:

- El plan que se va a exponer a continuación tiene como objetivo cumplir con metas concretas que aseguren la continuidad o incluso la mejora de los niveles de

	impactan el desempeño; así como también, el plan de acción que deriva de la misma.			s de la empresa constructora WINSER E.I.R.L.		
	S2: Se impartirá un taller sobre el proceso de gestión de desempeño: sus etapas, componentes, gestión de resultados e importancia en la efectividad organizacional.	Toda la organización	Sala de capacitación Cofee break	N.º de colaboradores que participan de la capacitación / N.º total de colaboradores de la empresa constructora WINSER E.I.R.L.		Diario
Comunicación	CO1: Se utilizarán los medios de comunicación interna que dispone la organización (correo electrónico, intranet, murales y comedor) para difundir y reforzar la importancia del proceso de gestión de desempeño (etapas, componentes y composición de la bonificación).	Toda la organización	Capacitación	% de alcance (encuesta)		Diario

Objetivo 2	Mantener y reforzar altos niveles de búsqueda de feedback, tanto para los colaboradores como para los líderes					
Estrategia	Actividades	Alcance	Recursos	Indicadores de gestión	Meta	Frecuencia
Reclutamiento y Selección	RS1: Se contará con pruebas psicológicas y entrevistas dirigidas a medir el nivel y las estrategias de búsqueda de feedback de los candidatos para garantizar que los nuevos colaboradores cuenten con un nivel elevado de esta variable.	Toda la organización	Sala de capacitación Sala de capacitación Coffee break	N.º de colaboradores que participan de la capacitación / N.º total de colaboradores		Diario
Capacitación	CA1: Capacitar a todos los colaboradores en el concepto y las implicaciones prácticas de la búsqueda de feedback, a través de un taller presencial participativo, antes de las sesiones de feedback.	Toda la organización	Equipo de Capacitación Sala de capacitación Coffee break	N.º de colaboradores participantes / N.º total de colaboradores		Diario
	CA2: Capacitar a todos los líderes en estrategias y herramientas de cómo dar feedback efectivo, a través de un taller presencial participativo, antes de las sesiones de feedback.			N.º de líderes participantes / N.º total de líderes		Diario

Objetivo 3	Mantener y reforzar los altos niveles de claridad de rol, tanto para los colaboradores como para los líderes					
Estrategia	Actividades	Alcance	Recursos	Indicadores de gestión	Meta	Frecuencia
Capacitación	CA3: Capacitar a los líderes en la importancia del rol mediador de la claridad de rol en la relación entre el comportamiento de búsqueda de <i>feedback</i> y el desempeño laboral por competencias, con el fin de concientizarlos en su función entre estas variables y su impacto en el performance de sus equipos de trabajo y la organización en general.	Toda la organización	Salas de Capacitación, materiales.	N.º de líderes que participan de la sensibilización / N.º total de líderes		Diario
Inducción	I1: Incorporar al Programa de Inducción General una evaluación <i>online</i> en la que el nuevo colaborador responda una serie de preguntas referentes a su puesto de trabajo (misión, visión y valores organizacionales, ubicación en la estructura organizacional, líneas de reporte y coordinación, contribución esperada de su posición, funciones, responsabilidades, normas legales vinculadas, procedimientos, etc.) en la que deberá obtener un mínimo aprobatorio; caso contrario, se verá obligado a pasar nuevamente por todo el programa de inducción.	Toda la organización	Portal de Servicios de Encuestas	N.º de nuevos ingresos aprobados / N.º total de nuevos ingresos		Diario

ANEXO 5 EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS



