

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**  
**CAMPUS PIURA**



**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN**  
**ADMINISTRACIÓN**

**“Influencia del feedback laboral en el desempeño del equipo de trabajo del  
consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020”**

**Línea de investigación**

Relaciones Humanas Laborales

**Autoras**

Br. Arnao Abramonte, Alexandra  
Br. Vargas Rojas, Mercy Pricyslia

**Asesor**

Dr. Vergara Vásquez, Aníbal Teobaldo

**PIURA – PERÚ**

**2020**

**Fecha de sustentación: 2020/10/02**



**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**  
**CAMPUS PIURA**



**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN**  
**ADMINISTRACIÓN**

**“Influencia del feedback laboral en el desempeño del equipo de trabajo del  
consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020”**

**Línea de investigación**

Relaciones Humanas Laborales

**Autoras**

Br. Arnao Abramonte, Alexandra

Br. Vargas Rojas, Mercy Pricysyllia

**Asesor**

Dr. Vergara Vásquez, Aníbal Teobaldo

**PIURA – PERÚ**

**2020**

**Fecha de sustentación: 2020/09/**

## PRESENTACIÓN

### SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

Habiendo culminado la carrera de administración en esta prestigiosa casa de estudios superior donde hemos sido formadas profesionalmente para estar al servicio de la sociedad, sometemos a vuestra consideración la tesis titulada: “Influencia del feedback laboral en el desempeño del equipo de trabajo del consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020”, la cual ha sido elaborada en cumplimiento con las disposiciones del Reglamento General de Grados y Títulos.

El presente trabajo de investigación realizado con el propósito de obtener el Título de Licenciado en Administración, es producto tanto de la dedicación dada a esta pesquisa así como del arduo estudio y análisis basado no solo en los conocimientos adquiridos durante nuestra formación profesional, fruto de la orientación y enseñanza desinteresada de nuestros docentes, sino también en el esfuerzo y dedicación puestos en la exploración y búsqueda de un sinnúmero de fuentes para poder fundamentar adecuadamente la información plasmada, de tal manera que sirva como base para contribuir al desarrollo del consorcio en estudio y como soporte para estudios relacionados con el tema en mención.

Por lo expuesto señores miembros del jurado, ponemos a vuestra disposición el presente trabajo de investigación para su respectivo análisis y evaluación, no sin antes agradecer vuestra gentil atención al mismo.

Atentamente,

**Piura, 11 de septiembre de 2020**



Arnao Abramonte, Alexandra  
Bachiller en Ciencias Económicas  
ID: 000138072



Vargas Rojas, Mercy Pricysylla  
Bachiller en Ciencias Económicas  
ID: 000132086

## DEDICATORIA

A mi madre en el cielo, a mi padre y a mis hermanas por el apoyo incondicional a pesar de las adversidades.

A mis amigos, por su apoyo en tiempos de incertidumbre.

A mis maestros por la guía brindada para el cumplimiento de metas y objetivos trazados

**Br: Alexandra Arnao Abramonte**

A mis padres, por el apoyo y amor infinito que me brindan día a día, y a todas las personas que me quieren y están a mi lado incondicionalmente.

**Br. Mercy Pricyslia Vargas Rojas**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios: Por haberme dado la voluntad necesaria para ser resiliente

Familiares: Por el apoyo constante para salir adelante

Amigos: Por darme la confianza necesaria para liderar los grupos de trabajo en el transcurso de la carrera.

Maestros: Por la transmisión de los conocimientos para poder insertarme en el mundo laboral.

**Br. Alexandra Arnao Abramonte**

A Dios todo poderoso por brindarme salud cada día y de este modo por culminar con éxito mi carrera profesional

Por su apoyo y amor infinito. Papá y mamá son mi gran motivo en esta vida.

**Br. Mercy Pricylyia Vargas Rojas**

A nuestro asesor de tesis el Dr. Anibal Teobaldo Vergara Vásquez por la orientación brindada para la realización de esta investigación

Al Sr. Charlie Estivens Mendieta Leiva, por permitirnos recabar la información pertinente en las instalaciones del consorcio óptico a fin de poder culminar satisfactoriamente la presente pesquisa.

**Br. Alexandra Arnao Abramonte y**

**Br. Mercy Pricylyia Vargas Rojas**

## RESUMEN

La temática abordada en el presente estudio tuvo por objetivo identificar de qué manera influye el feedback laboral en el desempeño del equipo de trabajo del consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020. Para ello, se elaboró una matriz de consistencia que permitió sintetizar y esquematizar lo planteado.

Para la justificación adecuada de esta pesquisa en sus cuatro aspectos: teórico, práctico, metodológico y social, resultó necesario seguir la estructura determinada por la facultad, la cual obedece reglas del trabajo científico. Así mismo fue necesario recurrir a teorías de autores e investigaciones preliminares tales como las de Nieves Bayona (2018), Vidarte Niño (2017), Zans Castellón (2017), Arroyo Cesari, Aznarán Carranza, & Ubarnes Risco (2017), Ortiz Olaechea (2017), Egas Bejar (2015), y a la recolección y análisis de conceptos básicos los cuales ayudaron a tener una correcta fundamentación de la misma.

En ese sentido, las variables analizadas fueron dos: “feedback laboral” y “desempeño” El tipo de investigación de este estudio fue: básico, no experimental, transversal y correlacional, con un criterio muestral probabilístico. La población estuvo constituida por un total de 25 personas, las mismas que conformaron la muestra, pues se realizó un censo. La técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta, siendo su instrumento el cuestionario en escala de Likert, el mismo que demostró ser consistente y coherente por medio del Alpha de Cronbach en el que se obtuvo un coeficiente de 0.77 para el de elaboración propia. El procesamiento de los datos obtenidos se realizó mediante SPSS V.25, el cual arrojó de manera resumida los resultados que permitieron llegar a la conclusión que la hipótesis alternativa planteada en esta pesquisa debía ser aceptada, mientras la otra rechazada, ya que se encontró un índice de correlación de pearson de 0.236.

**Palabras Claves:** Feedback laboral, desempeño, equipo de trabajo, consorcio, óptica.

## ABSTRACT

The theme addressed in this study was aimed at identifying how work feedback influences the performance of the work team of the Mendieta Leiva optical consortium, Piura Region, in 2020. To this end, a consistency matrix was developed to synthesize and outline what was proposed.

For the adequate justification of this research in its four aspects: theoretical, practical, methodological and social, it was necessary to follow the structure determined by the faculty, which obeys the rules of scientific work. Likewise, it was necessary to resort to authors' theories and preliminary researches such as those of Nieves Bayona (2018), Vidarte Niño (2017), Zans Castellón (2017), Arroyo Cesari, Aznarán Carranza, & Ubarnes Risco (2017), Ortiz Olaechea (2017), Egas Bejar (2015), and to the collection and analysis of basic concepts which helped to have a correct foundation of it.

In that sense, the variables analyzed were two: "labor feedback" and "performance". The type of research in this study was: basic, non-experimental, transversal and correlational, with a probabilistic sampling criterion. The population was made up of a total of 25 people, the same ones who made up the sample, since a census was carried out. The technique used for the collection of data was the survey, being its instrument the Likert scale questionnaire, which proved to be consistent and coherent by means of Cronbach's Alpha in which a coefficient of 0.77 was obtained for the self-made one. The processing of the obtained data was carried out by means of SPSS V.25, which showed in a summarized way the results that allowed reaching the conclusion that the alternative hypothesis raised in this research should be accepted, while the other one was rejected, since a Pearson correlation index of 0.236 was found.

**Keywords:** labor feedback, performance, work team, consortium, optics.

## ÍNDICE

PRESENTACIÓN .....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>16</b>
1.1. Formulación del Problema .....	16
1.1.1. Realidad Problemática.....	16
1.1.2. Enunciado del problema o interrogante .....	18
1.2. Justificación.....	18
1.2.1. Teórica.....	18
1.2.2. Metodológica .....	19
1.2.3. Práctica.....	19
1.2.4. Social.....	19
1.3. Objetivos .....	20
1.3.1. Objetivo general.....	20
1.3.2. Objetivos específicos.....	20
<b>II. MARCO DE REFERENCIA .....</b>	<b>21</b>
2.1. Antecedentes .....	21
2.1.1. Internacionales .....	21
2.1.2. Nacionales.....	22
2.1.3. Locales .....	23
2.2. Marco Teórico .....	24
2.2.1. Feedback laboral .....	24
2.2.1.1. Definición de feedback laboral .....	24

2.2.1.2.	Teorías del feedback laboral .....	25
2.2.1.3.	Importancia del feedback laboral .....	26
2.2.1.4.	Desventajas del feedback laboral .....	26
2.2.1.5.	Características del feedback laboral .....	27
2.2.1.6.	Clasificación del feedback laboral .....	27
2.2.1.6.1.	Según la forma .....	27
2.2.1.6.2.	Según la dirección .....	28
2.2.1.7.	Dimensiones del Feedback laboral .....	28
2.2.1.7.1.	Organización – Jefe Positivo .....	28
2.2.1.7.2.	Organización Jefe – Negativo.....	28
2.2.1.7.3.	Compañeros Positivos.....	29
2.2.1.7.4.	Compañeros Negativos .....	29
2.2.1.7.5.	Tarea – Self Positivo .....	29
2.2.1.7.6.	Tarea – Self Negativo .....	29
2.2.1.8.	Elementos del feedback laboral efectivo .....	30
2.2.1.9.	¿Cuándo dar feedback laboral? .....	30
2.2.1.10.	¿Cómo dar feedback laboral? .....	31
2.2.1.11.	¿Cuándo el feedback laboral ya no funciona? .....	32
2.2.2.	Desempeño .....	32
2.2.2.1.	Definición de desempeño.....	32
2.2.2.2.	Teorías del desempeño .....	33
2.2.2.3.	Equipos de alto desempeño.....	34
2.2.2.3.1.	¿Cómo lograr equipos de alto desempeño?.....	34
2.2.2.4.	Sistema de medición del desempeño .....	35
2.2.2.4.1.	Ventajas de un sistema de evaluación del desempeño .....	35
2.2.2.4.2.	¿Qué evaluar?.....	35
2.2.2.5.	Dimensiones del desempeño .....	36

2.2.2.5.1. Desempeño de la tarea .....	40
2.2.2.5.2. Desempeño contextual .....	41
2.2.2.5.3. Comportamientos contraproducentes.....	42
2.2.3. Feedback laboral y Desempeño .....	43
2.2.3.1. ¿Cómo se relacionan estas dos variables en la práctica? .....	44
2.2.3.2. Importancia del saber aplicar feedback laboral en la evaluación del desempeño .....	44
2.3. Marco conceptual.....	45
2.3.1. Consorcio .....	45
2.3.2. Desempeño .....	45
2.3.3. Desempeño de equipo de trabajo.....	45
2.3.4. Equipo de trabajo.....	46
2.3.5. Feedback laboral .....	46
2.3.6. Fuentes del feedback (o fuentes retroalimentadoras).....	46
2.3.7. Óptica .....	46
2.3.8. Optometría.....	47
2.3.9. Señales del feedback .....	47
2.4. Hipótesis .....	47
2.5. Variables .....	48
III. MATERIAL Y MÉTODOS .....	51
3.1. Material .....	51
3.1.1. Población.....	51
3.1.2. Marco muestral .....	51
3.1.3. Unidad de análisis .....	51
3.1.4. Muestra.....	51
3.2. Métodos .....	52
3.2.1. Diseño de contrastación .....	52

3.2.2.	Técnicas e instrumentos de colecta de datos .....	53
3.2.3.	Procesamiento y análisis de datos .....	54
IV.	PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	55
4.1.	Presentación de Resultados .....	55
4.2.	Contrastación de hipótesis .....	70
4.3.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	73
	CONCLUSIONES.....	77
	RECOMENDACIONES .....	79
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	80
	ANEXOS .....	86
1.	<b>Anexo N° 1:</b> <i>Matriz de consistencia</i> .....	86
2.	<b>Anexo N° 2:</b> <i>Cuestionario acerca del feedback laboral</i> .....	88
3.	<b>Anexo N° 3:</b> <i>Cuestionario acerca del desempeño</i> .....	92
4.	<b>Anexo N° 4:</b> <i>Ficha de fiabilidad del cuestionario de feedback laboral</i> .....	94
5.	<b>Anexo N° 5:</b> <i>Determinación del Alpha de Cronbach</i> .....	95
6.	<b>Anexo N° 6:</b> <i>Ficha de fiabilidad del cuestionario de desempeño laboral</i> ...	96
7.	<b>Anexo N° 7:</b> <i>Ficha de validación de expertos del cuestionario de la variable desempeño (de elaboración propia de las autoras)</i> .....	97
8.	<b>Anexo N° 8:</b> <i>Evidencia de aplicación de encuestas</i> .....	112
9.	<b>Anexo N° 9:</b> <i>Resolución del Decanato que aprueba el proyecto de investigación</i> .....	114
10.	<b>Anexo N° 10:</b> <i>Constancia de la firma donde se ha desarrollado la propuesta de investigación</i> .....	115
11.	<b>Anexo N° 11:</b> <i>Reporte de verificación del porcentaje de coincidencias, emitido y firmado por el asesor</i> .....	117
12.	<b>Anexo N° 12:</b> <i>Constancia del asesor (Informe favorable)</i> .....	123

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla N° 1:</b> Modelos de las dimensiones según autores .....	37
<b>Tabla N° 2:</b> Dimensiones y subdimensiones del desempeño laboral .....	39
<b>Tabla N° 3:</b> Dimensiones y subdimensiones del desempeño .....	39
<b>Tabla N° 4:</b> Operacionalización de variables .....	48
<b>Tabla N° 5:</b> Señales positivas según escala organización/jefe del consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020 .....	55
<b>Tabla N° 6:</b> Señales negativas según escala organización/jefe del consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020 .....	57
<b>Tabla N° 7:</b> Señales positivas según escala compañeros del consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020 .....	59
<b>Tabla N° 8:</b> Señales negativas según escala compañeros del consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020 .....	61
<b>Tabla N° 9:</b> Señales positivas según tarea/self del consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020 .....	64
<b>Tabla N° 10:</b> Señales negativas según tarea/self del consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020 .....	68
<b>Tabla N° 11:</b> Nivel de desempeño por porcentaje según feedback laboral en el consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020.....	70
<b>Tabla N° 12:</b> Correlaciones.....	71
<b>Tabla N° 13:</b> Tabla de valores para determinar el nivel de correlación.....	72

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura N° 1:</b> Planificador de feedback .....	31
<b>Figura N° 2:</b> Principales modelos del desempeño.....	36
<b>Figura N° 3:</b> Diseño básico, no experimental, transversal, correlacional.....	53

## INDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico N° 1:</b> Señales positivas según escala organización/ jefe del consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020 .....	55
<b>Gráfico N° 2:</b> Señales negativas según escala organización/jefe negativo del consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020.....	58
<b>Gráfico N° 3:</b> Señales positivas según escala compañeros del consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020 .....	59
<b>Gráfico N° 4:</b> Señales negativas según escala compañeros del consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020 .....	62
<b>Gráfico N° 5:</b> Nivel de desempeño por porcentaje según escala tarea/ self positivo del consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020.....	65
<b>Gráfico N° 6:</b> Señales negativas según escala tarea/ self del consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020 .....	68
<b>Gráfico N° 7:</b> Nivel de desempeño por porcentaje según feedback laboral en el consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020.....	71

# **“INFLUENCIA DEL FEEDBACK LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL EQUIPO DE TRABAJO DEL CONSORCIO ÓPTICO MENDIETA LEIVA, REGIÓN PIURA AÑO 2020”**

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Formulación del Problema**

#### **1.1.1. Realidad Problemática**

Hoy en día el predominio del uso de la tecnología para la realización de actividades, hace que las personas pasen más tiempo observando una pantalla, situación que aunada a enfermedades y a otros factores, conlleva en muchas ocasiones a desarrollar problemas refractarios, los cuales requieren de la utilización de lentes oftálmicas para evitar que la incorporación efectiva en la vida profesional y el desenvolvimiento en la cotidianidad se vea afectado por este tipo de trastornos oculares (Minguijón Pablo, Penacho Gómez, & Pac Salas, 2005).

La Organización Mundial de la Salud (2019), manifestó en su primer informe mundial sobre la visión que, al menos 2,200 millones de personas tienen deficiencia visual o ceguera. Al respecto, estudios en Perú según información obtenida en la Encuesta Nacional Especializada sobre Discapacidad (ENEDIS), realizada en el año 2012; demostraron que la limitación visual era la incidencia más alta de limitaciones en nuestro Estado, puesto que representaba el 48.3% del total de limitaciones de la población de ese entonces. Posteriormente el Censo Nacional 2017: “XII de Población, VII de Vivienda y III de comunidades Indígenas”, aplicado al total de la población peruana existente en dicho año, para actualizar la información recopilada por la ENEDIS, arrojó como resultados que respecto a la distribución de las personas con discapacidades visuales según su lugar de residencia era del 38,29% en Lima, seguido en menor medida de Piura con 5,62%, La Libertad con 5,14%, Arequipa con 4,88% y Lambayeque con 4,16%, mientras que los demás departamentos no superaban el 4% (Bergamino Varillas, 2018).

Estudios más recientes del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), indican que en el territorio peruano hay cerca de 600 mil personas con discapacidad visual, de las cuales 440 mil tienen alguna enfermedad relacionada a la ceguera (Grupo La República, 2018).

Debido a esta situación y a la cantidad de la población con necesidades similares por satisfacer, la puesta en marcha de establecimientos de óptica y optometría se ha hecho más evidente, no obstante para mantener a los clientes y para asegurar su permanencia en el tiempo los dueños de estos establecimientos o de cualquiera en general, deben preocuparse por cubrir todos los aspectos que estén a su alcance, procurando que su equipo de trabajo se desempeñe adecuadamente y reciba la retroalimentación apropiada y necesaria.

Lo expuesto al final del párrafo anterior tiene sustento en los estudios realizados en el año 1955 por Payne y Hauty, que aseveran que “el efecto positivo de la retroalimentación sobre el desempeño es un principio psicológico aceptado por lo menos desde la década de 1950” (Ashford & Cummings, 1983). A pesar de ello, los trabajos de investigación que relacionan a estas dos variables son pocos, debido a que suelen centrarse en su estudio de manera separada o relacionándolas con otras variables. Además, otro problema presentado, es que las personas al momento de realizar investigaciones le dan muy poca importancia a estos temas en lo que respecta a este rubro, pese a que en la Región Piura existen más de 50 negocios de comercio especializado de óptica oftálmica y optometría. Entre estos, se encuentra el consorcio óptico Mendieta Leiva, el mismo que se analizó en la presente investigación, teniendo en consideración que muy pocas pesquisas se han hecho para entender de qué manera el feedback laboral influye en el desempeño del equipo de trabajo de las empresas de este sector y que las firmas dedicadas a dichas actividades tampoco le prestan mayor atención. Por tanto, el desconocimiento de este tema, podría significar un estancamiento en el crecimiento de las organizaciones de servicios de protección y corrección de la visión, así como una afectación al puesto de trabajo generado por el mismo.

Por tal motivo, este estudio denominado: “Influencia del feedback laboral en el desempeño del equipo de trabajo del consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020”, tuvo por objetivo general identificar de qué manera la primera variable influye en la segunda, en el espacio y tiempo ya antes mencionado, teniendo en consideración las dimensiones pertinentes para cada una; debido a que previo al estudio realizado se evidenciaron señales de feedback provenientes de todas las fuentes (jefe, compañeros y self); así como también se observó un desempeño considerable; situación que llevó al equipo investigador a querer analizar la correlación de las mismas.

### **1.1.2. Enunciado del problema o interrogante**

¿De qué manera influye el feedback laboral en el desempeño del equipo de trabajo del consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura 2020?

## **1.2. Justificación**

### **1.2.1. Teórica**

Este estudio se justifica por medio de la recolección y análisis de conceptos básicos de las variables a estudiar: feedback laboral y desempeño; para ello se tuvo en consideración lo manifestado por Payne y Hauty (1955), citado por Ashford & Cummings (1983) y también se tomó en cuenta la teoría de la comunicación de Norbert Wiener y los estudios narrativos de los modelos teóricos de Viswesvaran & Ones (2000). Asimismo, se tuvo en cuenta las investigaciones realizadas por García Álvarez & Ovejero Bernal (1998) y Arroyo Cesari, Aznarán Carranza, & Ubarnes Risco (2017), para el establecimiento de las respectivas dimensiones; además de los planteamientos formulados e información recogida por otros autores que complementaron las ideas de la presente investigación, lo que permitió no solo identificar de qué manera influye el feedback laboral en el desempeño del equipo de trabajo del consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura 2020; sino también reforzar los conocimientos ya existentes recopilados a partir de los estudios mencionados y añadir nuevos enfoques.

### **1.2.2. Metodológica**

En esta investigación se realizó el diagnóstico del equipo de trabajo del consorcio óptico Mendieta Leiva, para identificar de qué manera influye el feedback laboral en el desempeño del mismo. El logro del objetivo de este estudio fue posible por medio de la utilización del método científico y del empleo de técnicas de investigación como la encuesta, de las cuales una de ellas fue validada, por ser de elaboración propia del equipo investigador, para garantizar la confiabilidad de los resultados; mientras que para la otra no fue necesario ya que esta ha sido aplicada en numerosos estudios relacionados a la retroalimentación, siendo su nombre: "Cuestionario Job Feedback Survey".

### **1.2.3. Práctica**

La siguiente investigación resulta beneficiosa para el consorcio óptico Mendieta Leiva dado que busca identificar de qué manera influye el feedback laboral en el desempeño de su equipo de trabajo para el presente año. Cabe resaltar que si los altos mandos de las empresas que conforman dicho consorcio, ponen énfasis en los hallazgos encontrados podrían lograr un manejo más responsable de estas dos variables reforzando aquellos indicadores que vengán generando resultados positivos y por el contrario corregir aquellos que no hayan tenido una acogida favorable.

### **1.2.4. Social**

En general esta investigación es de gran utilidad para la sociedad por combinar dos variables de importancia laboral que son poco estudiadas de forma conjunta en este contexto. Sin embargo, de manera específica podría decirse que su desarrollo al permitir resaltar la importancia del feedback laboral e identificar de qué manera influye esta variable en el desempeño de una determinada realidad; sirve de base para futuros estudios y como pilar para fomentar cambios positivos relacionados al tema en empresas del mismo rubro.

Situación que contribuirá a la consolidación del desarrollo de la industria óptica y por ende a un avance significativo para la salud visual de la población.

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Identificar de qué manera influye el feedback laboral en el desempeño del equipo de trabajo del consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Determinar las señales positivas y negativas emitidas por el jefe de la organización que influyen en el desempeño del equipo de trabajo del consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020.
- Describir las señales positivas y negativas emanadas entre compañeros que influyen en el desempeño del equipo de trabajo del consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020.
- Detectar las señales positivas y negativas originadas en el desarrollo de las labores de cada uno de los integrantes de la organización, que influyen en el desempeño del equipo de trabajo del consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020.

## II. MARCO DE REFERENCIA

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. Internacionales

Zans Castellón (2017) para optar al título de Máster en Gerencia Empresarial de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua; elaboró una tesis que lleva por título: *“Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016”*, con el propósito de describir el clima organizacional, identificar el desempeño laboral existente, y evaluar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de dicha población. Su hipótesis planteaba que su primera variable de estudio incidía positivamente en la segunda. Por tanto, para poder contrastar ello, el desarrollo de su investigación tomó en cuenta el enfoque cuantitativo con elementos cualitativos de tipo descriptivo – explicativo, aplicado en una muestra de 59 trabajadores y funcionarios, dado que su universo estaba constituido por un total de 88. Al final de la investigación su hipótesis fue aceptada, pues en base a los resultados obtenidos, se concluyó que, el mejoramiento del clima organizacional incide de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la facultad.

Egas Bejar (2015), en su trabajo de titulación de grado, denominado: *“Propuesta de fortalecimiento de la retroalimentación del sistema de evaluación de personal de una firma consultora mediante la implementación de técnicas de coaching”*, presentado en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, realizó una aplicación cien por ciento empírica donde su universo de estudio estuvo conformado por todo el personal de la firma, el cual equivale a 60 colaboradores. La muestra fue de 25 personas y fue escogida a conveniencia, teniendo en cuenta a los individuos que conforman la población ya descrita. Después del estudio realizado el autor llegó a la conclusión que existe una falta de preparación de sesiones de feedback por parte de la mitad de evaluadores de la firma consultora, siendo la principal causa de esto la falta de conocimiento acerca de una metodología adecuada de retroalimentación, situación que

contribuyó a su objetivo de estudio al dar motivos suficientes para efectuar las actividades propuestas en el plan de implementación, en pos del desarrollo de mejores prácticas de feedback.

### **2.1.2. Nacionales**

Arroyo Cesari, Aznarán Carranza, & Ubarnes Risco (2017), en sus tesis para optar al Grado Académico de Magíster en el Desarrollo Organizacional y Dirección de Personas, que lleva por título *“La búsqueda de feedback como predictor del desempeño laboral: el rol mediador de la claridad del rol”*, se plantearon hipótesis íntimamente relacionadas a sus objetivos, los cuales consistieron en identificar si la búsqueda de feedback predice el desempeño laboral (H1) y analizar si la claridad del rol actúa como mediador entre la búsqueda de feedback y el desempeño laboral (H2). Para alcanzar sus objetivos desarrollaron un diseño de investigación de tipo cuantitativo, explicativo, no experimental y transaccional, centrándose en una empresa que opera en el rubro de seguros del Perú en Lima Metropolitana, pero tomando como muestra final a 287 colaboradores de dicha organización en base a un muestreo no probabilístico de tipo intencional. A fin de contrastar sus hipótesis utilizaron el estadístico de correlación de Spearman para hacer un análisis correlacional, las regresiones múltiples jerárquicas para medir el efecto directo e indirecto de las variables propuestas en el modelo del estudio, y por último para evaluar el análisis del efecto de mediación aplicaron el método de Baron y Kenny.

Los resultados a nivel descriptivo indicaron que los participantes demostraron un alto nivel de búsqueda de feedback dentro de la muestra. En cuanto a la variable de desempeño, los resultados mostraron que los participantes poseen un nivel elevado de esta variable; sin embargo, estos resultados se contradicen con estudios que indican que este comportamiento observado no es reconocido formalmente o explícitamente por algún sistema de evaluación de desempeño, lo que sí ocurre en la organización estudiada. Respecto a los resultados de la claridad de rol, estos también se encuentran por encima del valor medio esperado.

En cuanto al análisis predictivo entre la búsqueda de feedback y el desempeño laboral, se determinó que la búsqueda de feedback solo predice el indicador de desempeño por competencias, y por último en relación con los resultados de la mediación, se encontró que la claridad de rol media la relación entre la búsqueda de feedback y el indicador de desempeño por competencias.

Ortiz Olaechea (2017), estudiante de la Universidad de Lima, para optar por el título profesional de Licenciado en Administración, elaboró una tesis denominada: *“Relación del feedback laboral con la satisfacción en el trabajo del personal en una Dirección Regional de Agricultura del Perú”*, a partir de la cual quiso entender si se relaciona el feedback laboral general con la satisfacción en el trabajo. Por ello, por medio de ese planteamiento se trazó como objetivo determinar si su primera variable influía en la segunda en dicha población, la cual estuvo compuesta por 94 colaboradores de la dependencia de esa institución. No obstante, a objeto de estudio se extrajo una muestra de 82 trabajadores a partir de un tipo de muestreo probabilístico, por estrato con afijación proporcional. Su investigación fue observacional, prospectiva y transversal y su diseño de investigación fue no experimental y correlacional. Después del estudio realizado el autor llegó a la conclusión que el feedback laboral general y la satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional del Ministerio de Agricultura del Perú tienen un coeficiente de correlación de 0.317; lo que significa que a pesar de existir una correlación baja entre ambas, sí existe una relación entre sí.

### **2.1.3. Locales**

Nieves Bayona (2018), para obtener el título profesional de licenciado en Ciencias Administrativas, desarrolló una tesis titulada: *“Satisfacción y su relación en el desempeño laboral en el personal de la empresa Adecco Perú S.A. Piura – Perú, 2016”*. Dicha tesis analizó la relación existente entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en su población objeto de estudio, por lo que su universo y muestra estuvo constituida por la misma cantidad, es decir, 221 trabajadores de la empresa que laboraron durante el año 2016. A partir del tipo de investigación de este estudio el cual fue descriptivo

correlacional con un diseño no experimental, y de los resultados obtenidos por medio de los cuestionario aplicados; se pudo concluir que, la satisfacción se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Adecco Piura, dado que se obtuvo un índice de correlación equivalente a  $r=0.780>0.3$ .

Vidarte Niño (2017), con la finalidad de obtener el grado académico de Magister en Gestión Pública, desarrolló una tesis en la Universidad César Vallejo titulada: *Relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los servidores públicos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Piura, 2016*”, la cual tuvo por objetivo determinar la relación existente entre la satisfacción y el desempeño laboral de su universo de estudio. Hay que precisar que su población tomó a 90 personas de ambos sexos que se encontraban laborando en dicho año, en la Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial de Piura. Para el muestreo se realizó un censo utilizando dos instrumentos los mismos que le permitieron establecer vínculos en base numérica con los coeficientes de correlación Pearson. Su investigación siguió una metodología cuantitativa, de tipo no experimental, con un diseño descriptivo – correlacional. Para la comprobación de sus hipótesis utilizó el paquete estadístico SPSS versión 22. En base a sus resultados encontrados llegó a la conclusión que hay una relación significativa y positiva ( $\rho=0.410$ ,  $P=0.004$ ) entre el nivel de satisfacción y el desempeño. Por lo tanto, se aceptó la hipótesis de investigación planteada.

## **2.2. Marco Teórico**

### **2.2.1. Feedback laboral**

#### **2.2.1.1. Definición de feedback laboral**

Para definir qué es el feedback laboral primero se debe entender qué es feedback. La Real Academia Española (2005) en el Diccionario panhispánico de dudas, expone que es el anglicismo utilizado en diversas materias científico-técnicas que indica la transmutación de la actitud o acciones, originadas en un proceso a partir del estudio minucioso de sus

resultados. Asimismo manifiesta que esta palabra ha sido traducida con éxito al español como retroalimentación, retroacción y realimentación.

Teniendo claro ello, desde una perspectiva administrativa según lo manifestado por Antezana Corrieri (2011), puede entenderse al feedback laboral como la forma de manifestar en un contexto laboral la tesitura que imposibilita o entorpece la realización de actividades de manera apropiada, con la finalidad que puedan ser modificadas para alcanzar resultados más deseables.

Según la Harvard Business School Publishing Corporation With Harvard Business Press (2009), es el intercambio de información dado dentro de una organización respecto de la valoración del desempeño y conductas relacionadas con el trabajo, que tiene como meta alentar al receptor del mismo a progresar mediante el aprendizaje, crecimiento y cambio.

Considerando los planteamientos expuestos acerca de la definición de este término, podría decirse que el feedback laboral es un proceso dado en un centro de labores de manera omnidireccional que principia con la exteriorización de un mensaje y la recepción del mismo, y concluye con el usufructo de la información alcanzada. Sin embargo, de acuerdo a la investigación realizada por Ashford & Cummings (1983), no siempre fue así, puesto que el desenvolvimiento de la retroalimentación se veía condicionado al modelo comunicacional, por considerarse como un caso especial de este.

#### **2.2.1.2. Teorías del feedback laboral**

Feedback es un término utilizado hoy en día en innumerables áreas de estudio, sin embargo, no siempre fue así, pues según Antezana Corrieri (2011), esta palabra fue acuñada desde una visión cibernética en el año 1948 por el matemático estadounidense Norbert Wiener, durante su labor realizada en las Fuerzas Armadas de los Estados Unidos en un programa que tenía entre una de sus tareas oinar el recorrido y el sentido de los bombardeos para direccionar adecuadamente los tiros, mediante

correcciones que se basarían en las disparidades existentes entre la trayectoria predicha y la concretada. Producto de sus hallazgos este matemático se convierte en pionero de la “Teoría de la comunicación” y en un personaje referente en la psicología cognitiva, por sus aportes dados en esta disciplina.

### **2.2.1.3. Importancia del feedback laboral**

Según un estudio realizado por la Harvard Business Review, citado por Fonseca & Murphy (2017), la importancia del feedback laboral radica en su correcta adopción, dado que es elemental para el éxito de los negocios, pues el compromiso de los miembros de la organización se ve afectado cuando la persona que otorga la retroalimentación no la brinda adecuadamente haciendo que el mensaje recibido pierda su efectividad.

Por otro lado es importante también porque se utiliza como pieza fundamental en la administración de personas y en la interrelación con los colegas, al no significar un juicio personal, sino una recomendación para un cambio productivo (Harvard Business School Publishing Corporation With Harvard Business Press, 2009).

### **2.2.1.4. Desventajas del feedback laboral**

Si bien dar feedback laboral puede resultar provechoso al adoptar un enfoque holístico; Fonseca & Murphy (2017) manifiestan que proveer retroalimentación de manera inadecuada puede hacer que todas las partes se sientan incómodas e incluso estresadas. Y que de no suministrar el comunicado de manera efectiva el mensaje podría ser silenciado u omitido por la respuesta emocional que el destinatario le dé a la información o en caso contrario denotar falta de fundamento.

### 2.2.1.5. Características del feedback laboral

Es un diálogo multilateral que no necesariamente es negativo y que tampoco determina una perspectiva exclusiva de una sola persona, mucho menos da lugar para atacar a la otra parte, por tanto no implica una disputa (Harvard Business School Publishing Corporation With Harvard Business Press, 2009).

### 2.2.1.6. Clasificación del feedback laboral

#### 2.2.1.6.1. Según la forma

- a) **Negativo:** Según Marques (2016), citado por Ortiz Olaechea (2017), permite revelar los comportamientos desfavorables perniciosos para el rendimiento. Pero, dado que supone la manifestación de algo desaprobatorio debe hacerse una vez producido el incidente, en presencia de poca gente o de manera íntima y con una entonación y carácter bonancible. Una vez dado este, el receptor de la información debe comprometerse a cambiar y deberá mejorar los aspectos indicados.
  
- b) **Positivo:** Tipo de feedback que consiste en fortalecer e intensificar las conductas o patrones preferidos para solucionar problemas (Harvard Business School Publishing Corporation With Harvard Business Press, 2009).
  
- c) **Constructivo:** Para Ortiz Olaechea (2017), consiste en la búsqueda de soluciones simultáneas para llegar a un consenso respecto a un impasse o contratiempo evidenciado, con base en el análisis y reflexión de la situación actual.
  
- d) **Correctivo:** Tiene por finalidad enmendar las conductas inapropiadas o desfavorables introduciendo patrones de trabajo más productivos, de forma que el destinatario asimile y cultive nuevas maneras de

comportarse o de responder a los cambios (Harvard Business School Publishing Corporation With Harvard Business Press, 2009).

#### **2.2.1.6.2. Según la dirección**

La Harvard Business School Publishing Corporation With Harvard Business Press (2009) proponen las siguientes:

- a) Hacia arriba:** Dado de los colaboradores hacia su superior.
- b) Hacia abajo:** Dado del gerente o jefe de línea hacia quienes tiene a su cargo.
- c) Lateral:** Dado entre colegas.

#### **2.2.1.7. Dimensiones del Feedback laboral**

Para el presente estudio las dimensiones a considerar respecto a esta variable serán las mismas que fueron desarrolladas en la traducción y adaptación hecha por García Álvarez & Ovejero Bernal (1998), respecto del cuestionario denominado “Job Feedback Survey”, elaborado por Herold y Parsons en el año 1985.

Dicho cuestionario posee 6 dimensiones que compaginan señal (positiva y negativa) y fuente (organización-jefe, compañeros y tarea-self).

##### **2.2.1.7.1. Organización – Jefe Positivo**

Esta dimensión toma como fuente a la organización-supervisor y hace referencia a la conducta del jefe de la organización, los datos puntuales que recoge y el reconocimiento formal que otorga con base en una señal positiva durante el proceso.

##### **2.2.1.7.2. Organización Jefe – Negativo**

Esta dimensión tienen como fuente a la organización – supervisor, pero a diferencia de la anterior, la señal emitida durante el proceso es

negativa. Se centra en las consecuencias de las expresiones directas que podrían repercutir desfavorablemente al momento de dar retroalimentación.

#### **2.2.1.7.3. Compañeros Positivos**

Esta dimensión se centra en toda aquella información con señal positiva transmitida de manera directa por los compañeros de trabajo. Se hace evidente ello, mediante la apreciación respecto de una situación dada en el desarrollo de las labores con la persona involucrada en el acto observado o por medio de la búsqueda de apoyo.

#### **2.2.1.7.4. Compañeros Negativos**

Dimensión que toma como fuente emisora de información a todos los compañeros que produzcan señales negativas, ya sea de manera directa o indirecta; es decir, que transmitan la información a la persona objeto de crítica sobre aquellas actividades que no está realizando correctamente o que por el contrario decidan no manifestárselo y opten por una postura errónea y/o actitudes ofensivas hacia ella.

#### **2.2.1.7.5. Tarea – Self Positivo**

Esta dimensión hace referencia a la percepción con base en una señal positiva, que tienen las personas que conforman la organización respecto de su desempeño.

#### **2.2.1.7.6. Tarea – Self Negativo**

Puede ser entendido como la percepción que tienen los miembros de la entidad, de los problemas potenciales con respecto al desarrollo de sus labores.

### 2.2.1.8. Elementos del feedback laboral efectivo

Mediante lo plasmado en la literatura revisada, podemos destacar los mencionados por Fonseca & Murphy (2017):

- a) **El diálogo interior de quien entrega el mensaje:** El cual combina ideologías, cualidades y aptitudes de la persona que recibirá la información y la disposición emocional de la persona que lo emitirá.
- b) **Comunicación no verbal:** Es decir, la postura adoptada con diferentes elementos paralingüísticos como gestos, sonidos y movimientos, tanto del emisor como del receptor.
- c) **Comunicación verbal:** Es el elemento con menor trascendencia puesto que no se le presta mucha atención al momento de hacer una retroalimentación.
- d) **El diálogo interior de quien recibe el mensaje:** Incorpora las creencias acerca de todos los aspectos y personas intervinientes en el proceso de feedback.

### 2.2.1.9. ¿Cuándo dar feedback laboral?

Según la Harvard Business School Publishing Corporation With Harvard Business Press (2009), esta se hace necesaria cuando:

- El desenvolvimiento del empleado es el esperado o sobrepasa las expectativas y se considera apropiado hacer de conocimiento que ello es bien recibido y debidamente reconocido.
- Se cree firmemente que es factible ajustar y perfeccionar las destrezas de una persona.
- Algún miembro del equipo de trabajo muestra conductas que impactan negativamente en la firma.

### 2.2.1.10. ¿Cómo dar feedback laboral?

Mientras que para la Harvard Business School Publishing Corporation With Harvard Business Press (2009), este puede darse sencillamente en dos pasos: el primero creando un ambiente receptivo con respecto al feedback, aduciendo que es una interacción recíprocamente provechosa, y el segundo aprestándose antes de una reunión protocolar de comentarios de tal manera que se brinde un alcance para el aprendizaje y el conocimiento; para Jerome & Gorin (1999), la mejor manera de aplicarlo es a través del uso de un planificador que consta de cuatro etapas, las cuales se explican de manera concisa en la siguiente figura:

**Figura N° 1:** *Planificador de feedback*

<b>PLANIFICADOR DE FEEDBACK</b>	
<b>Nombre:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>1. DESCRIBA LAS CONDUCTAS CORRIENTES</b> Describa las conductas actuales que usted desea reforzar (elogio) o modificar (criticar) para mejorar una situación.	<b>4. IDENTIFIQUE LAS CONDUCTAS ALTERNATIVAS</b> Identifique conductas alternativas o acciones que deba tomar usted, el empleado y otros con el fin de mejorar una situación.
<b>2. IDENTIFIQUE SITUACIONES</b> Identifique la(s) situación(es) específicas en las que observó dichas conductas	<b>3. DESCRIBA IMPACTOS Y CONSECUENCIAS</b> Describa los impactos y consecuencias de la conducta actual

**Fuente:** Obtenido de Jerome & Gorin (1999), a través del libro: “La conducción mediante un feedback eficaz – Guía práctica para lograr éxito en la comunicación.

En cualquier caso, independientemente de la perspectiva que se tome acerca de cómo dar feedback, el dador de la retroalimentación deberá centrar su atención en los resultados que son producto del trabajo de la persona a quien quiere transmitírsele el mensaje, sus destrezas y conducta; es decir, en aspectos viables de modificar.

### **2.2.1.11. ¿Cuándo el feedback laboral ya no funciona?**

Cuando la persona receptora del feedback, pese a los intentos de ayudar por parte del emisor, no manifiesta o demuestra cambios en relación a su conducta, acciones o desempeño.

Para el caso específico del empleador, cuando se vea envuelto en este tipo de situación se le sugiere retirar al empleado de la entidad.

## **2.2.2. Desempeño**

### **2.2.2.1. Definición de desempeño**

De manera general la Real Academia Española – RAE & Asociación de la Lengua Español – ASALE (2014), definen esta palabra como la acción y efecto de desempeñarse, la cual implica realizar los compromisos consubstanciales a una ocupación. Sin embargo, una definición que contempla a los empleados como talento humano que contribuye a los procesos organizacionales y no como simples recursos pasivos, inertes y sin vida propia; es la de Viswesvaran & Ones (2000), puesto que define a este término como el resultado de las actitudes, actos y labores del capital humano, que guardan relación con el alcance de los objetivos organizacionales. Precisión que guarda relación con lo plasmado por Chiavenato (2006), acerca del nuevo enfoque en la era de la información respecto a la actividad humana en las organizaciones, en donde considera que en la actualidad:

- Las personas ya no son vistas como simples componentes de las entidades, pues adquieren mayor importancia para estas según sus propias habilidades y destrezas.
- El trabajo está más relacionado con el crecimiento que con la actividad física.
- El trabajo es visto como una actividad grupal, que requiere del apoyo de todos para lograr un efecto sinérgico y multiplicador.
- El talento humano no solo debe ser retenido, sino también utilizado de forma rentable.

- Los altos mandos deberían ser las principales personas que incentiven al desarrollo constante del talento humano, pero no los únicos, pues para ello requieren del apoyo de cada uno de sus integrantes.

#### **2.2.2.2. Teorías del desempeño**

Debido a la dificultad para explicar el desempeño laboral y sus respectivas dimensiones, los investigadores tomaron diversas posturas que les posibilitara idear aproximaciones teóricas, en ese sentido Viswesvaran & Ones (2000), realizaron estudios narrativos acerca de los modelos teóricos desarrollados, pero también un estudio más reciente elaborado por Salgado Velo & Cabal (2011), con la finalidad de evaluar el desempeño en la administración pública del principado de Asturias, rescata información relevante acerca de las perspectivas, estudios y enfoques sobre desempeño.

Así en dichas investigaciones se manifiesta que, inicialmente en 1987 la Society for Industrial and Organizational Psychology (SIOP), definía al desempeño como “la efectividad y el valor de la conducta laboral y sus resultados”. Sin embargo, en 1990 Murphy lo definió como el conglomerado de conductas trascendentales para las metas de la entidad en la que el trabajador se desenvuelve, puesto que consideraba que la anterior definición solo se centraba en la valoración de la realización de las tareas, sin tener en cuenta las conductas, acciones y actividades del empleado.

La concepción de Murphy que además proponía cuatro dimensiones, tuvo tal grado de aceptación entre los investigadores, que fue concebida como base para diversos estudios. Por ejemplo, John P. Campbell y sus colegas en 1990 desarrollaron un modelo factorial jerárquico que examinaba dos tipos de conducta: las necesarias para realizar las tareas técnicas del puesto de trabajo y las de apoyo al ambiente social, psicológico y organizacional, puesto que su noción de desempeño se asociaba a cualquier conducta cognitiva, psicomotora, motora o interpersonal, dominada por el individuo, graduable según las capacidades poseídas y relevante para el alcance de las metas organizacionales. En paralelo Bateman junto a sus colegas Organ, Smith, y Near, en el año de 1983 introdujeron la expresión

“conducta organizacional cívica” para hacer alusión a aquellas conductas que simbolizan y suponen lealtad, cooperación y que va más allá de las obligaciones propias del trabajo, concepto que fue ampliado por otros autores como Borman junto a varios colaboradores.

En el 2001 autores como Sackett y DeVore le prestaron mayor importancia a una de las cuatro dimensiones propuestas por Murphy, referente a las conductas contraproductivas, la cual definieron como el comportamiento deliberado y contrario al establecido en una entidad, por parte de un miembro de esta.

En definitiva, aunque las definiciones manejadas por cada autor varíen al igual que sus dimensiones propuestas, los diversos análisis han demostrado que el desempeño es multidimensional y tiene numerosos aspectos, agrupados habitualmente en torno a tres dimensiones: desempeño de tarea, desempeño contextual y conductas contraproducentes o también llamadas conductas organizacionales en su polo positivo; y aunque cada una de estas tiene sus particularidades por las cuales difieren, todas se encuentran vinculadas entre sí.

### **2.2.2.3. Equipos de alto desempeño**

#### **2.2.2.3.1. ¿Cómo lograr equipos de alto desempeño?**

De la literatura de Chiavenato (2006) puede inferirse que, dado que el equipo de trabajo es el capital humano de una organización, este podría valer más o menos en la medida en que reúna talento y capacidades que agreguen valor en esta; en pocas palabras, según sus atributos. Por ello se hace relevante para las entidades poseer equipos de alto desempeño, los cuales podrían lograrse con base en cuatro estrategias:

**a) Autoridad:** Implica otorgar libertad dentro del rango permitido para tomar decisiones respecto a lo que se domina.

**b) Información:** Supone incentivar y favorecer el acceso a la información y producir condiciones para su transmisión.

**c) Recompensas:** A modo de refuerzo positivo por un trabajo bien desempeñado o una conducta esperada por la organización.

**d) Competencias:** Para generar condiciones que le permita al talento humano de la organización adquirir y desarrollar habilidades y competencias de la mejor manera posible.

#### **2.2.2.4. Sistema de medición del desempeño**

Para Chiavenato (2006), este es un instrumento que plasma indicadores que otorgan la posibilidad de revelar lo que se hace en la organización y evidenciar los posibles resultados de esas acciones. Por tal motivo la materialización de este sistema admite formas tales como: reportes periódicos, gráficas, entre otros. Sin embargo, su importancia radica en que a partir de su aplicación y correcto análisis, el evaluador puede trazar acciones correctivas en el momento que lo precise conveniente.

##### **2.2.2.4.1. Ventajas de un sistema de evaluación del desempeño**

Chiavenato (2006), considera que este tipo de sistemas permite:

- Evaluar el desempeño e indicar las acciones correctivas necesarias.
- Contribuir al mejoramiento del desempeño.
- Preservar la unión de pretensiones para la consecución de los objetivos, y la realización lógica de voluntades y sacrificios en la entidad mediante la integración de acciones y mediciones.

##### **2.2.2.4.2. ¿Qué evaluar?**

Chiavenato (2006), deja entrever que la mayoría de las organizaciones miden, evalúan y controlan tres aspectos importantes:

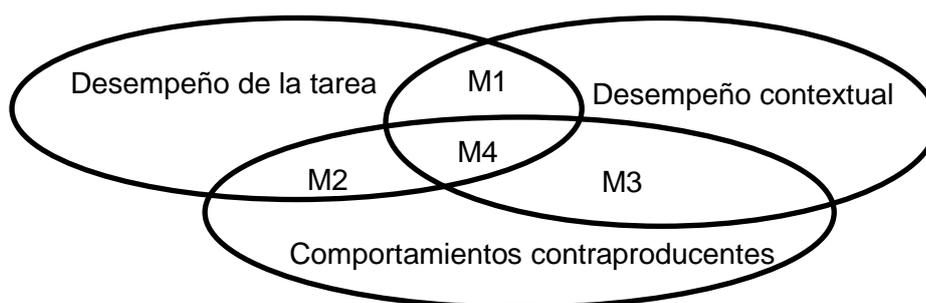
- a) Resultados:** pues estos le permiten saber si los objetivos se han alcanzado dentro del plazo determinado.
- b) Desempeño:** con base en las conductas y/o medios instrumentales que el colaborador posee.
- c) Factores críticos de éxito:** que constituye una de las claves para que el trabajo del colaborador sea óptimo y la organización exitosa.

### 2.2.2.5. Dimensiones del desempeño

Las dimensiones del desempeño con las que se trabajó en esta investigación, son aquellas que se detallaron en el estudio realizado por Arroyo Cesari, Aznarán Carranza, & Ubarnes Risco (2017), en el cual se elaboró un gráfico que muestra las principales dimensiones del desempeño según algunos modelos tomados en cuenta en el análisis descriptivo hecho por Viswesvaran y Ones en el año 2000.

A continuación se muestra el gráfico y la explicación del mismo:

**Figura N° 2:** *Principales modelos del desempeño*



**Fuente:** Información obtenida de Arroyo Cesari, Aznarán Carranza, & Ubarnes Risco (2017)

**Nota:** Información recuperada de la tesis titulada “La búsqueda del feedback como predictor del desempeño laboral: El rol mediador de la claridad del rol”

La letra “M” de cada intersección representa los modelos que aplican a las dimensiones intersectadas. En este caso el modelo uno (M1) lo compone el estudio de: Campbell realizado en 1990, Borman y Motowidlo en 1993 y Viswesvaran en 1993; para el caso del modelo dos (M2) lo compone el estudio realizado por Griffin en el año 2007; en el modelo tres (M3) la pesquisa realizada por Hunt en el año de 1996 es la que lo compone y en caso del modelo cuatro (M4) las investigaciones de Murphy hechas en 1989 y Viswesvaran y Ones en el año 2000.

Cada modelo se muestra resumido en la siguiente tabla:

**Tabla N° 1: Modelos de las dimensiones según autores**

<b>Dimensiones y Subdimensiones</b>			
<b>Modelos</b>	<b>Desempeño de la tarea</b>	<b>Desempeño contextual</b>	<b>Comportamientos contraproducentes</b>
<b>M 1</b>	<b>Campbell (1990)</b>  Proficiencia específica del puesto de trabajo y la no específica también	Proficiencia en la comunicación escrita y oral	
		Demostración del esfuerzo y mantenimiento de la disciplina personal	
		Facilitación del desempeño individual y de equipo	
		Supervisión y liderazgo	
		Gestión y administración	
	<b>Borman y Motowidlo (1993)</b>	Desempeño de la tarea	Desempeño contextual
	<b>Viswesvaran (1993)</b>	Productividad Calidad Conocimiento	Competencia comunicacional Esfuerzo

		del trabajo	Liderazgo Competencia administrativa Competencia interpersonal Respeto por la autoridad Desempeño general	
<b>M</b>	<b>Griffin et al.</b>	Proficiencia de		Ausentismo
<b>2</b>	<b>(2007)</b>	la tarea		Presentismo
<b>M</b>			Adherencia a las reglas	Comportamientos en actividades no asignadas
<b>3</b>	<b>Hunt (1996)</b>		Laboriosidad Minuciosidad Flexibilidad horaria Asistencia	Desenfreno Robo Abuso de drogas
<b>M</b>	<b>Murphy (1989)</b>	Comportamiento	Comportamientos	Comportamientos de pérdida de tiempo
<b>4</b>	<b>Comportamientos de la tarea</b>	de la tarea	interpersonales	Comportamientos destructivos/ peligrosos
	<b>Viswesvaran y</b>	Desempeño de	Ciudadanía	Comportamientos
	<b>Ones (2000)</b>	la tarea	organizacional	contraproducentes

**Fuente:** Información obtenida de Arroyo Cesari, Aznarán Carranza, & Ubarnes Risco (2017).

En el caso del planteamiento de las subdimensiones e indicadores, para el presente estudio, el equipo investigador creyó conveniente construirlas clasificándolas en categorías con base en lo expuesto en la tabla de “dimensiones y subdimensiones del desempeño laboral”, elaborada por Arroyo Cesari, Aznarán Carranza, & Ubarnes Risco (2017).

Dicha tabla se muestra a continuación:

**Tabla N° 2:** Dimensiones y subdimensiones del desempeño laboral

<b>Dimensiones</b>	<b>Factores/Subdimensiones</b>
<b>Desempeño de la tarea</b>	Enfocados en la productividad.
<b>Desempeño contextual</b>	Enfocados en qué tan conscientes son los individuos. Enfocados en qué tan bien un individuo interactúa con otro.
<b>Comportamientos contraproducentes</b>	Índices relacionados con el tiempo (como ausentismo y rotación).
<b>Desempeño General</b>	Medidas enfocadas en la evaluación global del individuo

**Fuente:** Información extraída Arroyo Cesari, Aznarán Carranza, & Ubarnes Risco (2017).

**Nota:** La tabla muestra los factores/subdimensiones identificados por Viswesvaran y Ones en el año 2000, después de un metaanálisis de más de 300 estudios de desempeño laboral.

A continuación se presenta una tabla de elaboración propia que identifica subdimensiones a criterio del equipo investigador, relevante para el estudio del desempeño, producto del análisis de las dimensiones.

**Tabla N° 3:** Dimensiones y subdimensiones del desempeño

<b>DIMENSIÓN</b>	<b>SUBDIMENSIÓN</b>
<b>Desempeño de la tarea</b>	Eficiencia
	Eficacia
	Productividad
<b>Desempeño contextual</b>	Competencias
	Conocimientos
<b>Comportamientos contraproducentes</b>	Diligencia en el trabajo

**Fuente:** Elaboración de las autoras, año 2020

**Nota:** Subdimensiones propuestas partir de la combinación de las dimensiones del desempeño mostradas en la figura N°2 y de la tabla N° 2 que muestra los factores/subdimensiones identificados por Viswesvaran y

Ones en el año 2000, extraída de Arroyo Cesari, Aznarán Carranza, & Ubarnes Risco (2017).

#### **2.2.2.5.1. Desempeño de la tarea**

Es de naturaleza contractual, porque está referida tanto a la participación que tiene un integrante de la organización como al aporte que este hace para el desempeño organizacional a través de acciones propias del perfil del puesto en el que se desenvuelve (Arroyo Cesari, Aznarán Carranza, & Ubarnes Risco, 2017).

Sus subdimensiones son:

##### **a) Eficiencia**

Para Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden, & Plinio Montalván (2002), es la unidad de medida de los resultados de una organización con base en la cantidad de recursos utilizados para proveer bienes y servicios o para el cumplimiento de aquello que se ha solicitado.

La pregunta general que puede resumir este concepto según Barker, citado por Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden & Plinio Montalván (2002), sería: ¿qué tanto se dilapidó o evitó gastos innecesarios para llegar a esos resultados?, dado que esta terminología implica utilizar el nivel de recursos para la producción de un bien o la dación de un servicio.

##### **b) Eficacia**

Tanto Fernández-Rios & Sánchez (1997) como Robbins (2004) coinciden en que esta es el reflejo de la concreción de los objetivos y metas dadas en una empresa.

Cabe precisar que ello no necesariamente implica la optimización de los recursos, pues este término hace referencia sobre todo a la consecución de las metas.

### **c) Productividad**

Es el resultado de la vinculación entre producción alcanzada o comercializada y los factores de producción o la cantidad de trabajo incorporado en el proceso productivo en un lapso determinado (Instituto Nacional de Estadística y Geografía - INEGI, 2013). Por esa razón es que algunos autores como Robbins (2004) consideran que la productividad implica eficiencia y eficacia.

#### **2.2.2.5.2. Desempeño contextual**

También conocido como ciudadanía organizacional, desempeño cívico o conductas prosociales; para Gorriti Bontigui (2007) y Arroyo Cesari, Aznarán Carranza, & Ubarnes Risco (2017), son variables referidas al contexto organizacional, social y psicológico, porque implica comportamientos circunspectos y funciones adicionales llevadas a cabo con el propósito de fomentar el bienestar de las personas o del equipo de trabajo.

### **a) Competencias de gestión**

Fernández (2005), citado por Arroyo Cesari, Aznarán Carranza, & Ubarnes Risco (2017), considera que son aquellos atributos por los cuales un individuo encaja con el perfil del puesto de trabajo. Ello se debe a que tales particularidades ayudan a predecir el desenvolvimiento y éxito en un espacio laboral con base en dos elementos: iniciativa y relaciones interpersonales.

Dado que la iniciativa es la capacidad para concebir ideas o iniciar cosas de manera activa, es decir, sin necesidad que alguien más las pida; y las relaciones interpersonales son las destrezas que una persona posee para relacionarse de forma acertada y profesional; puede argumentarse y además agregarse que la búsqueda de oportunidades de mejora, así como las propuestas de mejoras sobre los procesos y/o actividades del

área, el diseño de trabajo el mismo que implica ser fiable, discreto y oportuno, así como la capacidad de servicio el cual implica buena capacidad de respuesta y ser empático; resultan puntos clave para que la definición de este término sea más completa.

## **b) Conocimientos**

Chiavenato (2007) considera que en las organizaciones este se encuentra en sus documentos, rutinas, procesos, prácticas y normas. Piensa además que este es un activo para las compañías que motiva al desarrollo y a la ejecución de novedosos productos o servicios, la toma de decisiones pertinentes, el planteamiento y programación de tácticas para hacer frente a la competencia o a diversas situaciones que se presenten.

En ese sentido sugiere que para preservarlo y acrecentarlo, las firmas deberán ofrecer trabajos desafiantes que provean de vivencias y conocimientos.

### **2.2.2.5.3. Comportamientos contraproducentes**

Denominados también comportamientos desviados, comportamientos de retirada o comportamientos contraproductivos; para Gruys y Sackett (2003), citados por Gorriti Bontigui (2007), son comportamientos preconcebidos de un miembro de la organización, pero opuestos a los establecidos y requeridos en esta. Viswesvaran & Ones (2000), añaden que involucran valores negativos para la efectividad de la firma porque conmina su bienestar y el de las personas que la componen.

Un estudio más reciente desarrollado por Koopmans et al. (2011), citado por Arroyo Cesari, Aznarán Carranza, & Ubarnes Risco (2017), asevera que dentro de este tipo de comportamientos puede considerarse a todos aquellos que estén bajo el dominio del trabajador y que resulten pertinentes evaluarlos por concebirse perjudiciales para la organización.

Por su parte Rosario-Hernández & Rovira Millán (2014), manifiesta que este tipo de comportamientos aparecen como respuesta a alguna circunstancia real o percibida en la firma. Por tanto, a pesar de no ser deseables en las entidades, se genera de igual forma dañando potencialmente a la empresa (McShane & Von Glinow, 2009).

#### **a) Diligencia en el trabajo**

Para Joos Esteban (2015), son las actitudes conscientes y permanentes, cuyo desarrollo requiere de tiempo y praxis. En sí, la considera como una disposición habitual para producir efectos positivos y un componente de una labor realizada correctamente. Por tal motivo es que se considera como un parámetro para determinar los comportamientos adecuados de los que no lo son; y es que según Joos Esteban (2015), sin diligencia, la tarea podría ejecutarse de manera desganada y sin convicción, dando resultados mediocres o incompletos.

### **2.2.3. Feedback laboral y Desempeño**

Para poder entender por qué en la presente investigación intenta identificarse de qué manera influye el feedback laboral en el desempeño del equipo de trabajo de consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020, se debe tener presente lo manifestado por Payne y Hauty en el año de 1955 acerca de que “el efecto positivo de la retroalimentación sobre el desempeño es un principio psicológico aceptado por lo menos desde la década de 1950” (Ashford & Cummings, 1983).

A partir de esa premisa investigaciones como las de García Álvarez & Ovejero Bernal (1998), intentaron probar lo mismo, pues estos autores planteaban que las organizaciones utilizan el feedback laboral para la socialización, entrenamiento, mejora del desempeño y dirección de sus miembros.

### **2.2.3.1. ¿Cómo se relacionan estas dos variables en la práctica?**

Según García Álvarez & Ovejero Bernal (1998), estas dos variables se relacionan en el sentido en que, dado que el lugar de trabajo puede ser considerado como un contexto informativo sobre lo bien o mal que uno está realizando su trabajo, el otorgamiento de feedback eficaz coadyuva al desempeño óptimo de la persona, en el sentido en que permite adquirir hábitos que incrementen los conocimientos y mejoren las conductas para alcanzar las metas y objetivos propuestos. De esta manera, el feedback laboral relacionado con el desempeño tendría una importancia significativa para el éxito de la empresa, dado que el replanteamiento de la forma para proporcionar información permite el perfeccionamiento del trabajo de las personas, dando paso al aumento del nivel de control que estas tienen sobre sus tareas y a la reestructuración de puestos inferiores para que aspiren a asemejarse a los superiores.

Por su parte Alles (2008), opina que el mejoramiento del desempeño se ve influenciado por la aplicación adecuada de feedback laboral, dado que muchas veces los que tienen bajos niveles de desempeño es porque no consiguen descifrar qué se desea, quiere y/o espera de ellos, por lo que clarificar este punto dando pormenores de las áreas de acción y responsabilidades, mediante la retroalimentación efectiva mejora el desempeño. En esa línea, se cree que se debe determinar el origen o la causa de un mal desempeño, y posteriormente emplear el feedback a través de diversas técnicas.

### **2.2.3.2. Importancia del saber aplicar feedback laboral en la evaluación del desempeño**

Su correcta aplicación contribuye al éxito de la organización por medio del incremento de conocimientos, aprendizaje y cambios en cuanto al desarrollo de las labores propias de la entidad y de la mejora constante de las conductas de la misma, pues el feedback no debería limitarse a una tarea dedicada únicamente a brindar información, puesto que ello es visto

por la otra parte como conceder detalles del desempeño, sin la menor oportunidad de demostrar su aporte personal.

## **2.3. Marco conceptual**

### **2.3.1. Consorcio**

También denominado negocio conjunto, tanto para Franchini, Tramallino de Guinea, Cruz de Innocente, Carbajal, & De Castro (2009), como para Quiñones Avendaño (2008), es una táctica de cooperación entre personas naturales o jurídicas con actividades afines, que temporalmente y sin el ánimo de asociarse resuelven conjuntar conocimientos, capacidad técnica y/o científica, para ejecutar determinado negocio o para la gestión de intereses comunes o recíprocos, sin que se interfiera en su organización jurídica o económica. El instrumento por el que se vale es el contrato de consorcio, el cual se caracteriza por no exigir la adquisición de obligaciones a título de todas las partes a menos que se estipule lo contrario, y por no estar sujeto a formalidad alguna, salvo por escrito (PromPerú, 2018).

### **2.3.2. Desempeño**

Es el resultado de todas aquellas actitudes, actos y labores de los colaboradores, que guardan relación con el alcance de los objetivos organizacionales (Viswesvaran & Ones 2000).

### **2.3.3. Desempeño de equipo de trabajo**

Es el segundo de cuatro niveles del desempeño. Este analiza y verifica el desenvolvimiento de un grupo pequeño o equipo de personas pertenecientes a una organización, respecto del mensaje de desempeño predominante determinado por el poder con mayor influencia (Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden, & Plinio Montalván, 2002).

#### **2.3.4. Equipo de trabajo**

Reuniendo la definición dada por la Real Academia Española – RAE & Asociación de Academias de la Lengua Española – ASALE (2014), acerca del equipo; y lo expuesto por Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden, & Plinio Montalván (2002), respecto del mismo tema, puede decirse que esta palabra hace referencia al grupo de personas que se organiza, interactúa, discute y piensa de forma cooperativa para lograr un objetivo en común en un contexto laboral.

#### **2.3.5. Feedback laboral**

Forma de manifestar en un contexto laboral la tesitura que imposibilita o entorpece la realización de actividades de manera apropiada con la finalidad que puedan ser modificadas para alcanzar resultados más deseables. En este proceso el destinatario de la información analiza, estima, sopesa y considera aquellas proposiciones que cree convenientes y las aplica (Antezana Corrieri, 2011).

#### **2.3.6. Fuentes del feedback (o fuentes retroalimentadoras)**

De conformidad con el cuestionario “Job Feedback Survey”, este término hace referencia al lugar o la persona de donde provienen las señales de retroalimentación, las cuales en cierto modo ayudan a determinar la dirección que tomará o ha tomado el feedback (hacia arriba, hacia abajo y/o lateral). Dichas fuentes pueden ser: el jefe de la organización o la organización como un todo, los compañeros de trabajo y el mismo colaborador.

#### **2.3.7. Óptica**

Según la investigación realizada por Barrera Lozano (2015), puede deducirse que esta palabra hace referencia al tipo de empresa del sector óptico, dedicada a la adquisición, fabricación y comercialización de instrumentos que contribuyen a proteger o mejorar los problemas visuales.

### 2.3.8. Optometría

Disciplina encargada de la evaluación de los niveles de agudeza visual y de los problemas detectados en ese estudio, así como del cálculo de las lentes para corregir dichos defectos (Barrera Lozano, 2015).

### 2.3.9. Señales del feedback

De acuerdo con el cuestionario denominado “Job Feedback Survey”, el cual fue planteado por Herold y Parsons en 1985, cada dimensión o escala de la variable feedback se compone de fuentes que envían, reciben o transmiten señales positivas y/o negativas, que sirven como indicio para deducir algo que no se conoce directamente o de lo que hasta el momento no se tenía conocimiento. Estas pueden ser: palabras, gestos o actitudes que resultan halagadoras, favorables o beneficiosas para la persona a la que se quiere transmitir ello o por el contrario ser desfavorables, dañinas o perjudiciales.

## 2.4. Hipótesis

- **H1:** El feedback laboral influye de manera significativa en el desempeño del equipo de trabajo del consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020.
- **H0:** El feedback laboral no influye de manera significativa en el desempeño del equipo de trabajo del consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020.

## 2.5. Variables

**Tabla N° 4:** Operacionalización de variables

<b>VARIABLE</b>					
Feedback laboral					
<b>TIPO DE VARIABLE</b>					
Independiente					
<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>SUBDIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES DE MEDICIÓN</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>
Forma de manifestar un contexto laboral que imposibilita o entorpece la realización de actividades en una manera apropiada, con	Es la manifestación e intercambio de información respecto de las consideraciones relevantes para alcanzar resultados deseables en la organización y en cuyo proceso las partes intervinientes se ven beneficiadas por medio del	<b>Organización/ Jefe positivo</b> Referente a la conducta del jefe de la organización, los datos puntuales que recoge y el reconocimiento formal que otorga en base a una señal positiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conducta del jefe positivo</li> <li>• Reconocimiento formal positivo</li> <li>• Datos recogidos formales positivos</li> </ul>	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9	Ordinal
		<b>Organización/ Jefe negativo</b> Centrado en las consecuencias de las señales negativas transmitidas por el jefe de la organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consecuencias negativas</li> <li>• Expresiones negativas</li> </ul>	10, 11, 12, 13, 14	Ordinal

la finalidad que aprendizaje, crecimiento y puedan ser cambio.	<b>Compañeros positivos</b>	Centrado en la información positiva transmitida de manera directa por los compañeros	• Compañeros positivos directos	15, 16, 17, 18, 19, 20	Ordinal
modificadas Para su evaluación se para alcanzar realizó un estudio de campo resultados más aplicando el cuestionario deseables. En denominado "Job	<b>Compañeros negativos</b>	Dimensión que estudia las señales negativas directas o indirectas, provenientes de los compañeros de trabajo.	• Compañeros negativos directos • Compañeros negativos indirectos	21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29	Ordinal
este proceso el Feedback Survey" de los destinatario de autores Herold y Parsons la información García, A. y Ovejero, A (en analiza, estima, su versión española) para sopesa y identificar las señales	<b>Tarea / Self Positivo</b>	Percepción en base a señales positivas respecto del desempeño propio	• Comparación positiva con otros • Comparación positiva consigo mismo • Estándares internalizados positivos • Dominio positivo de la tarea	30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44	Ordinal
considera positivas y negativas de aquellas feedback, transmitidas por proposiciones las fuentes que cree retroalimentadoras en el convenientes y equipo de trabajo del	<b>Tarea / Self Negativo</b>	Hace referencia a los problemas potenciales de los miembros de la entidad con respecto al desarrollo de sus labores.	• Comparaciones negativas con otros • Dominio negativo de la tarea • Problemas de tiempo	45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55	Ordinal
las aplica Consorcio Óptico Mendieta (Antezana Leiva, Región Piura año Corrieri, 2011). 2020.					

**Fuente:** Elaboración de las autoras, año 2020

<b>VARIABLE</b>							
Desempeño							
<b>TIPO DE VARIABLE</b>							
Dependiente							
<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>SUBDIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>		
Es resultado de todas aquellas actitudes, actos y labores de los empleados que guardan relación con el alcance de los objetivos organizacionales (Viswesvaran & Ones, 2000).	Es producto de las acciones, actitudes y compromisos consubstanciales del colaborador durante su vida laboral. Para su evaluación fue pertinente realizar un estudio de campo aplicando un cuestionario de elaboración propia, para identificar la percepción acerca del desempeño que tiene el equipo de trabajo del Consorcio Óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020.	<b>Desempeño de la tarea</b> Acciones propias del perfil de la persona se desenvuelve.	Eficiencia	1, 2, 3, 4	Ordinal		
			Eficacia	5, 6, 7, 8, 9	Ordinal		
			Productividad	10, 11, 12, 13, 14	Ordinal		
			<b>Desempeño Contextual</b> Referida a comportamientos discrecionales y funciones adicionales a las estipuladas contractualmente, que se realizan con el fin de promover el bienestar del equipo del centro de labores.	Competencias de gestión	15, 16	Ordinal	
			<b>Comportamientos contraproducentes</b> Comportamientos bajo dominio del trabajador que resultan perjudiciales para la firma.	Conocimientos	17, 18, 19	Ordinal	
			Diligencia en el trabajo	20, 21, 22	Ordinal		

**Fuente:** Elaboración de las autoras, año 2020

### **III. MATERIAL Y MÉTODOS**

#### **3.1. Material**

##### **3.1.1. Población**

Estuvo conformada por 25 personas, dado que el criterio de selección que se manejó para que un individuo forme parte del universo del estudio y pudiera ser encuestado es que por lo menos este sea miembro del equipo de trabajo del consorcio óptico Mendieta Leiva, el cual está conformado por las siguientes firmas: Óptica Progreso S.C.R.L., Óptica D' Fama E.I.R.L., Óptica El Edén Salud Visual E.I.R.L., Óptica Trujillo (Piura), Óptica Progreso Salud E.I.R.L. y Óptica Trujillo (Sullana).

##### **3.1.2. Marco muestral**

El criterio muestral por el que esta investigación se ha valido es el del muestreo probabilístico, pues en este caso todos los elementos tuvieron la misma posibilidad de ser elegidos (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014), pero para aplicarlo correctamente se tuvo en cuenta los archivos internos y la base de datos del año 2020, donde figura la lista oficial del equipo de trabajo de las firmas que conforman el consorcio.

##### **3.1.3. Unidad de análisis**

El equipo de trabajo del consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020.

##### **3.1.4. Muestra**

La muestra de este estudio estuvo compuesta por 25 personas, cifra equivalente al total de la población, ya que se realizó un censo, el cual según Sarabia Alegría & Pascual Sáez (2005), consiste en recolectar datos de la totalidad del universo de estudio, para una mayor precisión de resultados.

## 3.2. Métodos

### 3.2.1. Diseño de contrastación

El presente estudio según los lineamientos establecidos por la Universidad Privada Antenor Orrego para la carrera de Administración fue:

- **De acuerdo a la orientación o finalidad: Básica**

Debido a que la presente investigación contribuyó a reforzar los conocimientos ya existentes recopilados a partir de los estudios mencionados a lo largo de su desarrollo y a añadir nuevos enfoques. En ese sentido afianzó la existencia de influencia del feedback laboral en el desempeño y permitió incorporar nuevos criterios de subdimensiones en la variable desempeño, los mismos que se muestran en la tabla N° 3.

- **De acuerdo a la técnica de contrastación: Correlacional**

Dado que este estudio pretende correlacionar variables, sin buscar establecer relaciones causales, esta investigación es únicamente correlacional, más no correlacional-causal, pues según lo expuesto por Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2014), la causalidad implica correlación, pero no toda correlación significa causalidad.

Cabe señalar que además de lo ya antes mencionado, teniendo en cuenta la clasificación hecha por los autores referenciados en el párrafo anterior, esta investigación también es:

- **De acuerdo a la manipulación de sus variables: No experimental**

Porque la investigación se limitó a la observación y análisis del fenómeno en su ambiente natural, sin manipular intencionalmente las variables.

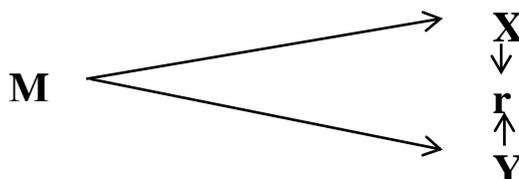
- **De acuerdo a la dimensión temporal en la que se recolectan datos: Transversal o también conocido como transeccional**

Porque se identificó la relación existente entre dos variables en un momento único.

En síntesis, el tipo de investigación de este estudio fue: básico, no experimental, transversal, correlacional.

A continuación, se muestra la figura del diseño de contrastación de la presente pesquisa:

**Figura N° 3:** *Diseño básico, no experimental, transversal, correlacional*



**Dónde**

- M** = Representa a la muestra
- X** = Representa al feedback laboral
- Y** = Representa al desempeño
- r** = Correlación entre dichas variables

**Nota:** Por medio de la utilización de este diseño se buscó identificar de qué manera influye el feedback laboral en el desempeño del equipo de trabajo del consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020.

### 3.2.2. Técnicas e instrumentos de colecta de datos

- La técnica utilizada fue la de la encuesta debido a que esta permitió el análisis de la información recopilada mediante su instrumento.
- El instrumento fue el cuestionario (test en escala de Likert), ya que este abarcó los aspectos del fenómeno que se consideraron esenciales para el investigador. Estuvo compuesto por una serie de preguntas agrupadas por dimensiones según cada variable, llegando a contener un total de 55 premisas el del feedback laboral y 22 el de desempeño, con cuatro (4) alternativas de respuestas en ambos casos (nunca, a veces, casi siempre y siempre). Fue autoadministrado, porque se proporcionó directamente a los 25 miembros del equipo de trabajo del consorcio óptico Mendieta Leiva y

además fue estructurado y predeterminado porque precedió a la recolección de datos (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014).

- La confiabilidad del instrumento usado en investigaciones preliminares para estudiar el feedback laboral se muestra en el *anexo N° 4* en el que se detalla que el coeficiente de Alpha de Cronbach determinado por sus autores ((García Álvarez & Ovejero Bernal) fue de 0.73 a 0.87; mientras que la confiabilidad del de elaboración propia arrojó un coeficiente de 0.77, el cual puede observarse en el *anexo N° 5* Ello significa que ambos cuestionarios son consistentes y coherentes.
- La validez del instrumento de elaboración propia del equipo investigador fue determinada mediante juicio de expertos.

### **3.2.3. Procesamiento y análisis de datos**

Para el procesamiento de los datos se hizo uso del programa IBM SPSS Statics (Producto de Estadística y Solución de Servicios) V.25 y se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson para evaluar la hipótesis planteada acerca de la relación entre las variables de estudio.

## IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 4.1. Presentación de Resultados

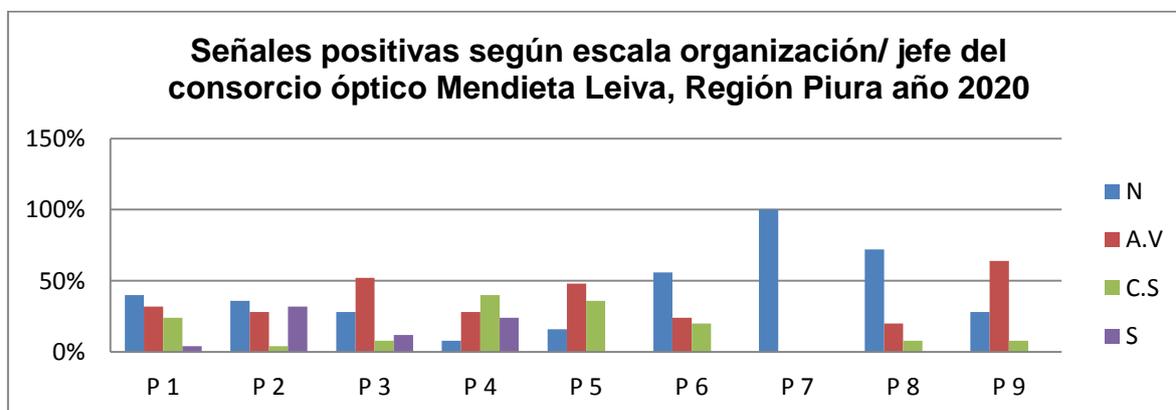
#### a) Respecto del objetivo específico N° 1

**Tabla N° 5:** Señales positivas según escala organización/jefe del consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020

P	ESCALA ORGANIZACIÓN / JEFE POSITIVO	N	AV	CS	S	TOTAL
1	Mi jefe me aumenta las responsabilidades	40%	32%	24%	4%	100%
2	Mi jefe me asigna una tarea de más responsabilidad	36%	28%	4%	32%	100%
3	Mi jefe me asigna trabajos especiales	28%	52%	8%	12%	100%
4	Mi centro laboral me facilita datos favorables sobre la ejecución de mi trabajo	8%	28%	40%	24%	100%
5	En mi centro laboral me expresan satisfacción con mi rendimiento en el trabajo	16%	48%	36%	0%	100%
6	Mi jefe me felicita sobre algo que he hecho	56%	24%	20%	0%	100%
7	En mi centro laboral, me entregan un informe escrito de mi buen rendimiento en el trabajo	100%	0%	0%	0%	100%
8	En mi centro de trabajo me seleccionan para asistir a seminarios o reuniones especiales	72%	20%	8%	0%	100%
9	Mi jefe(a) me asigna un trabajo o tarea más deseable	28%	64%	8%	0%	100%

**Fuente:** Elaboración de las autoras, año 2020

**Gráfico N° 1:** Señales positivas según escala organización/ jefe del consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020



**Fuente:** Elaboración de las autoras, año 2020

**Interpretación:**

Según las respuestas dadas por los sujetos encuestados y teniendo en cuenta un total de 25 casos válidos, equivalentes al 100% por cada pregunta, puede aseverarse que:

- **P1:** Al 40% de los miembros del equipo de trabajo del consorcio óptico Mendieta Leiva su jefe nunca les aumenta las responsabilidades, sin embargo a otro grupo representativo compuesto por el 32% a veces sí. Por otro lado al 24% casi siempre les pasa esto, mientras que al 4% restante siempre.
- **P2:** Al 36% de los encuestados el jefe nunca les asigna una tarea que implique mayor responsabilidad, mientras que a otro grupo representativo de 32% siempre. Por otro lado al 28% a veces si se le otorgan tareas de ese tipo y tan solo al 4% casi siempre.
- **P3:** De la población encuestada al 52% solo en algunas ocasiones (a veces) se les asigna trabajos especiales, sin embargo al 28% nunca. En tanto a un grupo minoritario de 12% y 8% siempre y casi siempre respectivamente, se les da este tipo de trabajos.
- **P4:** Casi a todos los miembros del equipo de trabajo (92%) se les brinda información pertinente para la ejecución de su trabajo, sin embargo esta no es con la misma frecuencia para todos. Así tenemos que, al 40% de la población se le da casi siempre, mientras que al otro 28% y 24% a veces y siempre respectivamente. Tan solo al 8% nunca se les facilita datos favorables en su centro laboral.
- **P5:** El jefe de la organización al 48% de la población a veces le expresa satisfacción con respecto a su rendimiento en el trabajo, al 36% casi siempre y al 16% nunca.
- **P6:** A más de la mitad de la población (56%), el jefe de la organización nunca la felicita por algo que haya hecho, sin embargo con un 24% y 20% sí lo hace,

aunque para las primeras solo en algunas oportunidades (a veces), mientras que para las segundas de manera un poco más recurrente (20%).

- **P7:** De manera unánime todos los miembros del equipo manifiestan no recibir informes que indiquen el buen rendimiento que están teniendo en su trabajo.
- **P8:** A la mayoría de la población (72%) nunca la seleccionan para asistir a seminarios o reuniones especiales, al 20% a veces y al 8% casi siempre.
- **P9:** Con respecto a la asignación de trabajos o tareas más deseables el jefe lo hace a veces con el 64% de la población, nunca con el 28% y casi siempre con el resto.

#### **Análisis:**

De los datos recopilados se infiere que son seis (6) las señales positivas emitidas por parte del jefe de la organización que influyen en el desempeño del equipo de trabajo del consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020.

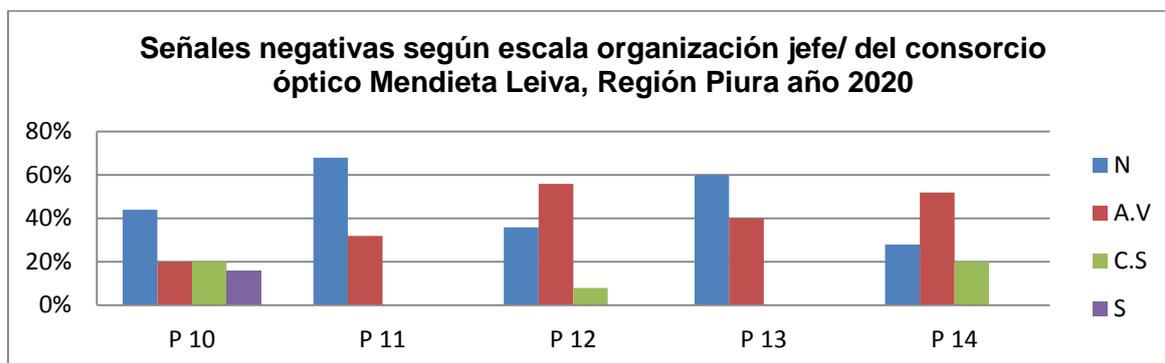
**Tabla N° 6:** *Señales negativas según escala organización/jefe del consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020*

<b>P</b>	<b>ESCALA ORGANIZACIÓN / JEFE NEGATIVO</b>	<b>N</b>	<b>AV</b>	<b>C.S</b>	<b>S</b>	<b>TOTAL</b>
10	Mi jefe(a) me hace saber que no está contento con mi trabajo	44%	20%	20%	16%	100%
11	Mi jefe (a) expresa fastidio o enojo hacia mi	68%	32%	0%	0%	100%
12	En mi centro laboral, me informan sobre mi rendimiento deficiente en el trabajo	36%	56%	8%	0%	100%
13	Recibo comentarios negativos de la dirección ("altos mandos") de mi centro de trabajo	60%	40%	0%	0%	100%
14	Mi jefe me dice que acabo de hacer algo equivocado	28%	52%	20%	0%	100%

**Fuente:** Elaboración de las autoras, año 2020

A continuación, el gráfico N° 2, muestra los datos presentados en la tabla N° 6:

**Gráfico N° 2:** Señales negativas según escala organización/jefe negativo del consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020



**Fuente:** Elaboración de las autoras, año 2020

### Interpretación:

Habiendo analizado un total de 25 casos válidos, equivalentes al 100% por cada pregunta respondida por los sujetos encuestados, puede asegurarse que:

- **P10:** Al 44% de la población, el jefe nunca le ha hecho saber que no está contento con su trabajo, a un 20% a veces, a otro 20% casi siempre y a un 16% siempre le hace saber ello.
- **P11:** El jefe de la organización nunca expresa fastidio o enojo hacia el 68% de los miembros que conforman el equipo de trabajo. No obstante en algunas ocasiones, es decir a veces, lo hace con el 32% restante.
- **P12:** Al 56% de la población esporádicamente, es decir a veces, el jefe de la organización, le informa sobre su rendimiento deficiente en el trabajo. Sin embargo, con un 36% nunca lo hace y tan solo con un 8% lo hace siempre.
- **P13:** El 60% de la población nunca recibe comentarios negativos de los altos mandos de su centro de trabajo, sin embargo, el 40% restante, a veces sí.
- **P14:** Al 52% de los miembros del equipo de trabajo a veces el jefe les dice que acaban de hacer algo equivocado, al 28% nunca y al 20% restante casi siempre.

### Análisis:

De la información obtenida se deduce que son dos (2) las señales negativas emitidas por parte del jefe de la organización que influyen en el desempeño del equipo de trabajo del consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020.

### b) Respecto del objetivo específico N° 2

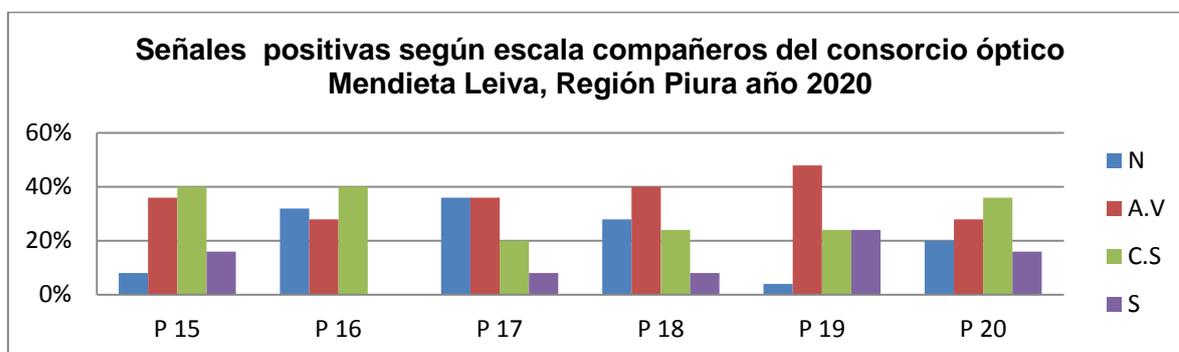
**Tabla N° 7:** Señales positivas según escala compañeros del consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020

P	ESCALA COMPAÑEROS POSITIVOS	N	AV	CS	S	TOTAL
15	Mis compañeros de trabajo manifiestan aprobación sobre mi labor	8%	36%	40%	16%	100%
16	Recibo un cumplido de mis compañeros de trabajo	32%	28%	40%	0%	100%
17	Mis compañeros hacen comentarios favorables sobre algo que he hecho	36%	36%	20%	8%	100%
18	Mis compañeros me dicen que estoy haciendo un buen trabajo	28%	40%	24%	8%	100%
19	Mis compañeros acuden a mí para que los aconseje	4%	48%	24%	24%	100%
20	A mis compañeros les agrada trabajar conmigo	20%	28%	36%	16%	100%

**Fuente:** Elaboración de las autoras, año 2020

A continuación, el gráfico N° 3, muestra los datos presentados en la tabla N° 7:

**Gráfico N° 3:** Señales positivas según escala compañeros del consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020



**Fuente:** Elaboración de las autoras, año 2020

**Interpretación:**

Habiendo considerado un total de 25 casos válidos según la población encuestada, equivalentes al 100% por cada premisa, los resultados obtenidos demuestran que:

- **P15:** Entre el 40% de los miembros del equipo de trabajo casi siempre se manifiestan aprobación sobre la labor que realizan de manera individual, el 36% solo lo hace algunas veces, el 16% siempre y tan solo el 8% siempre.
- **P16:** El 40% de los sujetos que respondieron la encuesta casi siempre reciben un cumplido de parte de sus compañeros de trabajo, el 28% a veces y el 32% nunca.
- **P17:** Dos grupos representativos de la población que ascienden a un total de 72%, dividen su respuesta de manera igualitaria, es decir en 36%, en nunca y a veces, respecto de que sus compañeros hagan comentarios favorables sobre algo que ellos han hecho; el 20% cree que nunca y tan solo el 8% considera que siempre pasa.
- **P18:** Entre un 40% de los miembros del equipo de trabajo a veces suelen decirse que están haciendo un buen trabajo. Sin embargo, un 28% nunca lo hace, un 24% casi siempre y tan solo el 8% siempre.
- **P19:** En el consorcio óptico Mendieta Leiva , el 48% del equipo de trabajo percibe que sus compañeros a veces acuden a ellos para que los aconsejen, mientras que otro 48% divide sus respuestas de manera igualitaria (24%) en casi siempre y siempre. En tanto un 4% manifiesta nunca haberle sucedido.
- **Pregunta 20:** Dentro del equipo de trabajo el 36% de los miembros manifiesta sentir que casi siempre a sus compañeros les agrada trabajar con ellos, un 28% a veces, el 20% nunca y un 16% siempre.

## Análisis

De las premisas formuladas se conjetura que son seis (6) las señales positivas emanadas entre compañeros, que influyen en el desempeño del equipo de trabajo del consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020. Siendo estas todas aquellas que se transmiten de manera directa por medio de la apreciación respecto de una situación dada en la ejecución de las tareas mediante la búsqueda de apoyo entre los miembros.

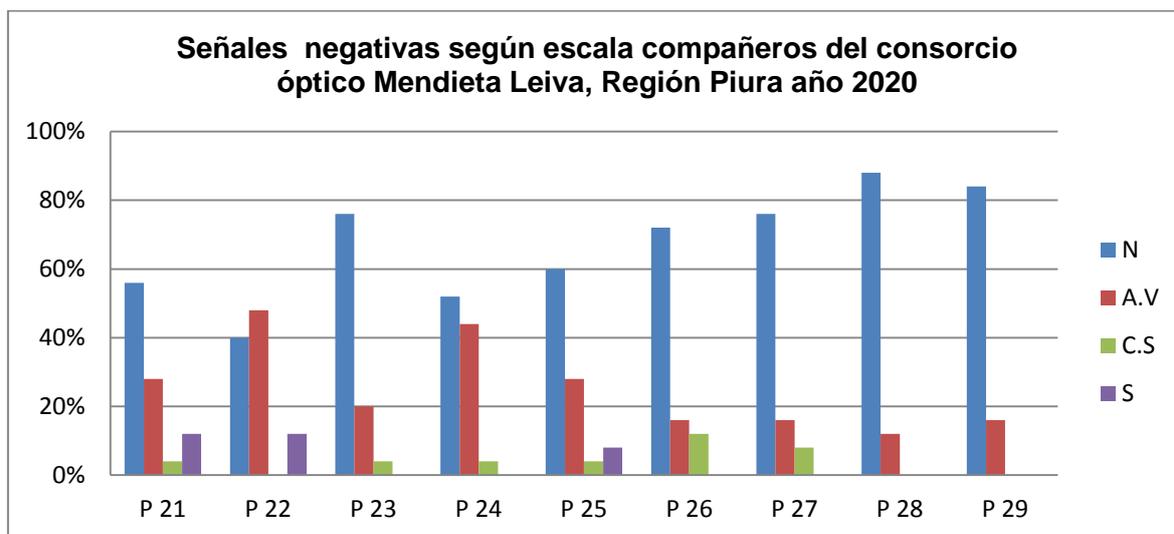
**Tabla N° 8:** Señales negativas según escala compañeros del consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020

P	ESCALA COMPAÑEROS NEGATIVOS	N	AV	CS	S	TOTAL
21	Mis compañeros comentan sobre mi rendimiento deficiente	56%	28%	4%	12%	100%
22	Mis compañeros se quejan ante otros de mi trabajo	40%	48%	0%	12%	100%
23	Recibo quejas de mis compañeros sobre aspectos secundarios de mi trabajo	76%	20%	4%	0%	100%
24	Mis compañeros hablan mal de mi trabajo	52%	44%	4%	0%	100%
25	Mis compañeros se quejan de que no estoy haciendo la parte que me corresponde	60%	28%	4%	8%	100%
26	Mis compañeros me dicen que no estoy haciendo un buen trabajo	72%	16%	12%	0%	100%
27	Mis compañeros intentan evitar trabajar conmigo	76%	16%	8%	0%	100%
28	Mis compañeros me excluyen de las actividades	88%	12%	0%	0%	100%
29	Mis compañeros no buscan mi opinión o mi consejo.	84%	16%	0%	0%	100%

**Fuente:** Elaboración de las autoras, año 2020

A continuación, el gráfico N° 4, muestra los datos presentados en la tabla N° 8:

**Gráfico N° 4:** Señales negativas según escala compañeros del consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020



**Fuente:** Elaboración de las autoras, año 2020

#### Interpretación:

Teniendo en consideración que el número de casos válidos fue 25 y estos equivalen al 100% por pregunta, según los datos recogidos se puede asegurar que:

- **P21:** El 56% de los miembros del equipo de trabajo nunca perciben comentarios sobre su rendimiento deficiente en el trabajo, por parte de sus compañeros; el 26% manifiesta percibirlo a veces, el 12% siempre y tan solo el 4% casi siempre.
- **P22:** El 48% de los miembros del equipo de trabajo perciben que a veces sus compañeros se quejan ante otros de su trabajo; sin embargo, otro grupo representativo compuesto por el 40% manifestó nunca sucederle ello. Tan solo 12% aseveró que siempre.
- **P23:** El 76% de los encuestados nunca reciben quejas de sus compañeros sobre aspectos secundarios de su trabajo, el 20% a veces y un 4% casi siempre.

- **P24:** Dentro del consorcio óptico Mendieta Leiva, los miembros del equipo nunca hablan mal del trabajo del 52% sus compañeros, sin embargo, del de un 44% a veces lo hacen y de tan solo un 4% casi siempre.
- **P25:** Del 60% de los miembros del equipo de trabajo sus compañeros nunca se quejan de que no están haciendo la parte que les corresponde. No obstante ello sí sucede a veces con el 28% de los miembros, casi siempre con el 4% y siempre con el 8%.
- **P26:** Al 72% de los miembros del equipo sus compañeros nunca les han dicho que no están haciendo un buen trabajo, sin embargo a un 16% a veces sí y al 12% restante casi siempre.
- **P27:** Dentro del consorcio óptico el 76% de los miembros nunca han percibido que sus compañeros evitan trabajar con ellos, un 17% a veces y un 8% casi siempre.
- **P28:** Al 88% de los miembros del equipo de trabajo sus compañeros nunca los han excluido de las actividades, sin embargo a un 12% a veces sí.
- **P29:** De todos los sujetos encuestados, los miembros del equipo nunca buscan la opinión o consejo del 84%, pero del 16% restante sí.

#### **Análisis:**

Las señales negativas emanadas entre compañeros que influyen en el desempeño del equipo de trabajo del consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020, están relacionadas a la trasmisión de la incomodidad hacia algún miembro del equipo de trabajo acerca de la manera de desarrollar sus labores, pero estas cobran mayor relevancia en la segunda variable de estudio cuando se dan de manera indirecta.

### c) Respetto del objetivo específico N° 3

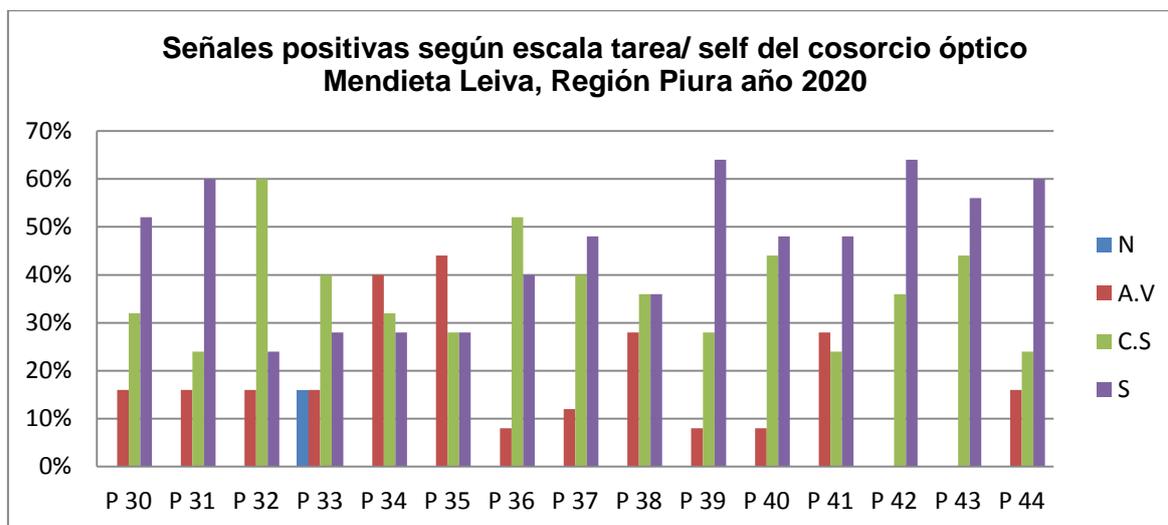
**Tabla N° 9:** Señales positivas según tarea/self del consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020

P	ESCALA TAREA/SELF POSITIVO	N	AV	CS	S	TOTAL
30	Creo que lo que estoy haciendo está bien	0%	16%	32%	52%	100%
31	Me siento seguro de ser capaz de dominar todos los aspectos de mi trabajo	0%	16%	24%	60%	100%
32	Siento que he dominado los aspectos difíciles de mi trabajo	0%	16%	60%	24%	100%
33	Soy capaz de ir adelantando mis tareas en mi trabajo	16%	16%	40%	28%	100%
34	Descubro que estoy cumpliendo con mi propio nivel de exigencia en el trabajo	0%	40%	32%	28%	100%
35	Considero que ciertos aspectos de mi trabajo me resultan fáciles	0%	44%	28%	28%	100%
36	Sé que la forma de llevar a cabo mi trabajo diario es superior a la mayoría.	0%	8%	52%	40%	100%
37	Sé que la calidad de mi trabajo es superior a la de otros	0%	12%	40%	48%	100%
38	Encuentro que asumo más responsabilidad que otros	0%	28%	36%	36%	100%
39	Me parece que necesito menos tiempo que otros para completar mis tareas	0%	8%	28%	64%	100%
40	Encuentro que puedo trabajar bajo presión mejor que otros	0%	8%	44%	48%	100%
41	Siento que estoy realizando ahora más de lo que normalmente solía hacer	0%	28%	24%	48%	100%
42	Me doy cuenta que estoy rindiendo más de lo que solía hacer	0%	0%	36%	64%	100%
43	Sé que mi rendimiento actual es mejor de lo que solía hacer	0%	0%	44%	56%	100%
44	Sé que ahora puedo realizar mi trabajo o hacer cosas que antes eran difíciles para mí	0%	16%	24%	60%	100%

**Fuente:** Elaboración de las autoras, año 2020

Estos resultados se muestran agrupados visualmente en el gráfico N°5, el cual se muestra a continuación:

**Gráfico N° 5:** Nivel de desempeño por porcentaje según escala tarea/ self positivo del consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020



**Fuente:** Elaboración de las autoras, año 2020

### Interpretación:

Teniendo en cuenta un total de 25 casos válidos, equivalentes al 100% por pregunta, puede aseverarse que:

- **P30:** En el equipo de trabajo del consorcio óptico Mendieta Leiva el 52% siempre cree que lo que hace está bien, el 32% casi siempre y el 16% a veces.
- **P31:** El 60% de los sujetos encuestados siempre se siente seguro de ser capaz de dominar todos los aspectos de su trabajo, sin embargo un 24% casi siempre y tan solo un 16% a veces.
- **P32:** El 60% de la población encuestada casi siempre siente que ha dominado los aspectos difíciles de su trabajo, el 24% siempre y el 16% a veces.
- **P33:** El 40% de los miembros del equipo de trabajo casi siempre es capaz de ir adelantando sus tareas en el trabajo, el 28% siempre y el resto de manera igualitaria, con un 16% para cada caso, piensa que a veces podría serlo y otros que nunca.

- **P34:** Dentro del consorcio el 40% de los miembros del equipo a veces ha descubierto que cumple con su propio nivel de exigencia en el trabajo, el 32% casi siempre y el 28% siempre.
- **P35:** De la población en estudio el 44% a veces considera que ciertos aspectos de su trabajo le resultan fáciles, un 28% casi siempre piensa ello y otro 28% opina que siempre.
- **P36:** Del total de los encuestados, el 52% manifiesta que casi siempre la forma de llevar a cabo su trabajo diario es superior al de la mayoría, el 40% considera que siempre y el 8% piensa que a veces.
- **P37:** El 48% de los miembros del equipo del consorcio óptico piensa siempre que la calidad de su trabajo es superior a la de otros, no obstante otro grupo representativo (40%) cree ello casi siempre, mientras que un 12% a veces.
- **P38:** En el consorcio óptico Mendieta Leiva el 36% de los sujetos encuestados encuentran que siempre asumen más responsabilidad que otros, otro 36% casi siempre y un 28% a veces.
- **P39:** De los miembros del equipo de trabajo, al 64% siempre le parece que necesita menos tiempo que otros para completar sus tareas, al 28% casi siempre y al 8% a veces.
- **P40:** Del total de encuestados, un 48% de los colaboradores respondió que siempre puede trabajar bajo presión mejor que otros, el 44% casi siempre y el 8% respondió a veces.
- **P41:** El 48% de los encuestados respondió siempre, pues ellos sienten que están realizando ahora más de lo normalmente que solían hacer, el 28% a veces y un grupo respondió casi siempre con un 24%.

- **P42:** Del total de colaboradores encuestados, respondieron siempre un 64%, pues ellos se dan cuenta que están rindiendo más de lo que solían hacer, mientras que un 36% respondió casi siempre.
- **Pregunta 43:** Del total de los colaboradores, el 56 % cree que su rendimiento actual es mejor de los que solía hacer, dando como respuesta siempre, mientras que el 44% casi siempre.
- **P44:** Del total de encuestados el 60% respondió siempre, ellos creen que ahora pueden realizar o hacer cosas que antes les eran difíciles, el 24 % casi siempre, mientras que un grupo reducido equivalente al 6% respondió a veces.

### **Análisis:**

Las señales positivas detectadas en el desarrollo de las labores de cada uno de los integrantes de la organización, que influyen en el desempeño del equipo de trabajo del consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020 son: el hecho que los miembros del equipo sientan que están haciendo las cosas bien y que tengan la seguridad de ello, que sientan que han dominado los aspectos difíciles de su trabajo y sean capaces de ir adelantando sus tareas; además que sientan que la calidad y la forma de llevar a cabo su trabajo es superior al del resto, el que piensen que necesitan menos tiempo que otros para completar sus tareas, el que puedan trabajar bajo presión, tengan la seguridad de poder hacer cosas que antes les resultaba difíciles, y por último el que sientan, se den cuenta y a la vez sepan que están realizando más cosas de las que solían hacer.

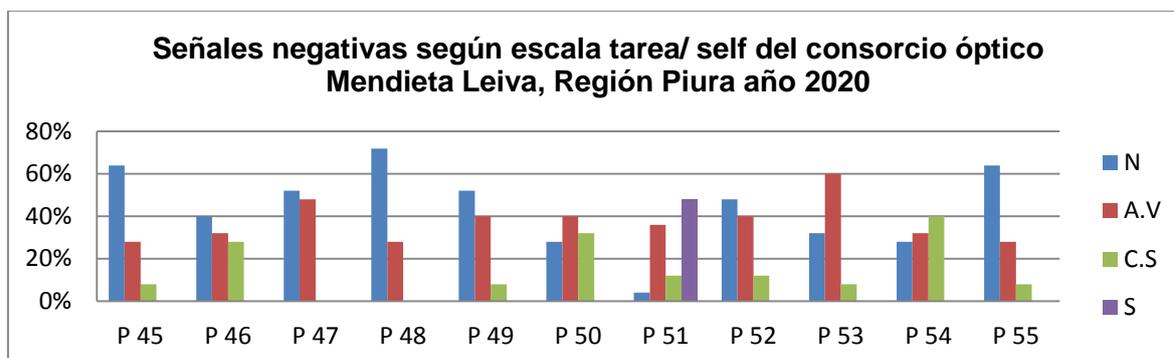
Por otro lado las señales positivas de esta escala que también influyen en el desempeño, aunque en menor medida son: el hecho de descubrir que están cumpliendo con su propio nivel de exigencia en el trabajo, el que asuman más responsabilidad que otros y finalmente el hecho de que consideren que ciertos aspectos de su trabajo les resulten fáciles.

**Tabla N° 10:** Señales negativas según tarea/self del consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020

P	ESCALA TAREA/ SELF NEGATIVO	N	AV	CS	S	TOTAL
45	Noto que hago menos trabajo que otros	64%	28%	8%	0%	100%
46	Noto que otros son capaces de ir adelantados con su trabajo, mientras que yo no puedo	40%	32%	28%	0%	100%
47	Me doy cuenta que no hago el trabajo tan bien como otros	52%	48%	0%	0%	100%
48	Me doy cuenta de que no conozco lo suficientemente bien mi trabajo para ser de ayuda a otros que lo necesitan	72%	28%	0%	0%	100%
49	Considero que no puedo trabajar bajo presión tan bien como otros lo hacen	52%	40%	8%	0%	100%
50	Voy retrasado con mi trabajo	28%	40%	32%	0%	100%
51	Me doy cuenta de que no puedo terminar mi trabajo diario en el tiempo asignado	4%	36%	12%	48%	100%
52	Me doy cuenta de que no puedo asumir tantas responsabilidades o tareas como otros	48%	40%	12%	0%	100%
53	Me doy cuenta que algo que yo he hecho no ha resultado como yo quería	32%	60%	8%	0%	100%
54	Me doy cuenta que ciertas cosas en mi trabajo siempre me causan problemas	28%	32%	40%	0%	100%
55	No consigo alcanzar mi propio nivel de exigencia en la realización de mi trabajo	64%	28%	8%	0%	100%

**Fuente:** Elaboración de las autoras, año 2020

**Gráfico N° 6:** Señales negativas según escala tarea/ self del consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020



**Fuente:** Elaboración de las autoras, año 2020

**Interpretación:**

Después de haber analizado los 25 casos válidos, equivalentes al 100% por pregunta, puede asegurarse que:

- **P45:** Una mayoría de encuestados, equivalente al 64% respondió que nunca notaban que ellos hacen menos trabajo que otros, el 28% a veces y un 8% respondió casi siempre lo notan.
- **P46:** El 40% de los miembros del equipo nunca notan que otros son capaces de ir adelantados con su trabajo, mientras ellos no pueden, el 32% a veces lo percibe y el 28% casi siempre lo percibe.
- **P47:** El 52% de los sujetos encuestados nunca se dan cuenta que no hacen el trabajo tan bien como otros, pero un 48% a veces sí.
- **P48:** El 72% de los miembros del equipo de trabajo manifiestan nunca darse cuenta de no conocer lo suficiente bien su trabajo para ser de ayuda a otros que lo necesitan, y una minoría equivalente al 28% respondió darse cuenta de ello a veces.
- **P49:** De todos los sujetos encuestados el 52% nunca considera que no puede trabajar bajo presión tan bien como otros los hacen, el 40% a veces y una minoría equivalente al 8% respondió casi siempre.
- **P50:** El 40% de los miembros del equipo de trabajo a veces van retrasados con su trabajo, el 32% casi siempre, y un 28% nunca.
- **P51:** Del total de encuestados un 48% siempre se da cuenta que no puede terminar su trabajo diario en el tiempo asignado, el 36% a veces, el 12% casi siempre, mientras que un 4% nunca perciben ello.

- **P52:** El 48% de los miembros del equipo de trabajo del consorcio óptico manifestó nunca darse cuenta de no poder asumir tantas responsabilidades o tareas como otros, el 40% a veces y un 12% respondió casi siempre.
- **P53:** El 60% del capital humano a veces se da cuenta que algo que han hecho no ha resultado como ellos querían, un 32% considera que nunca les ha pasado dicha situación y tan solo un 8% casi siempre se percata de ello.
- **P54:** El 40% de los encuestados casi siempre se da cuenta que ciertas cosas en su trabajo siempre les causan problemas, el 32% a veces se dan cuenta de ello y un 28% nunca.
- **P55:** Del total de respuestas dadas por los colaboradores a esta premisa, el 64% nunca cree no alcanzar su propio nivel de exigencia en la realización de su trabajo, el 28% a veces y un 8% casi siempre no consiguen hacerlo.

#### **Análisis:**

De los ítems evaluados en el equipo de trabajo del consorcio óptico Mendieta Leiva, se concluye que son ocho (8) las señales negativas originadas en el desarrollo de las labores de cada uno de los integrantes de la organización, que influyen en el desempeño del equipo de trabajo del consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020

#### **4.2. Contrastación de hipótesis**

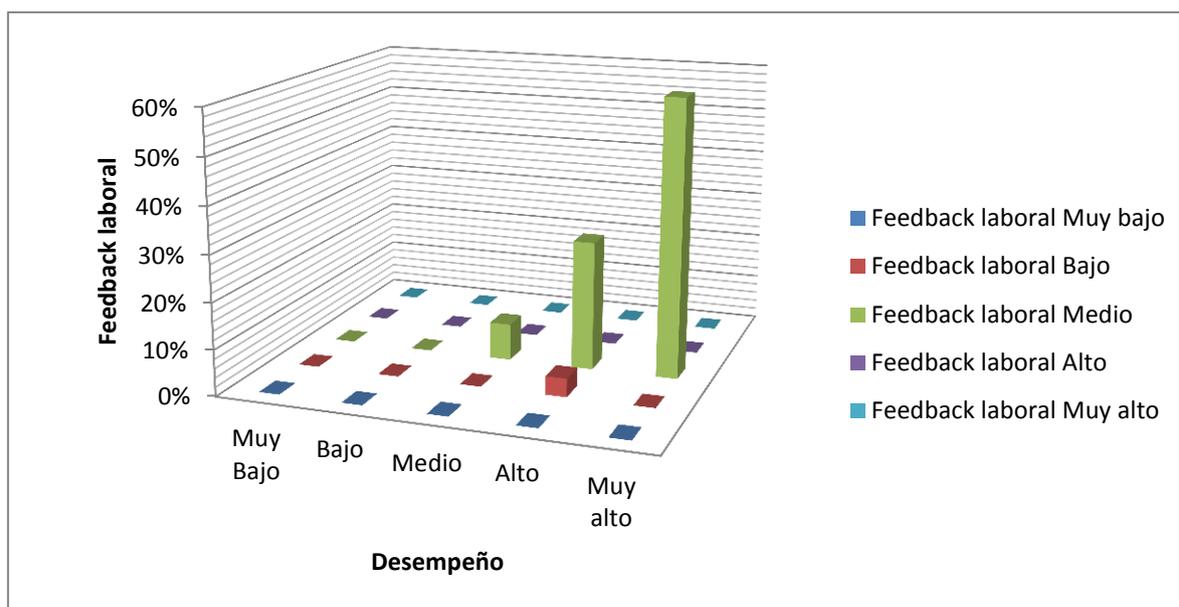
**Tabla N° 11:** Nivel de desempeño por porcentaje según feedback laboral en el consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020

		Desempeño					Total porcentaje
		Porcentaje					
		Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto	
Feedback laboral	Muy bajo	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Bajo	0%	0%	0%	4%	0%	4%
	Medio	0%	0%	8%	28%	60%	96%

<b>Alto</b>	0%	0%	0%	0%	0%	0%
<b>Muy alto</b>	0%	0%	0%	0%	0%	0%
<b>Total</b>	0%	0%	8%	32%	60%	100%

**Fuente:** Elaboración de las autoras, año 2020

**Gráfico N° 7:** Nivel de desempeño por porcentaje según feedback laboral en el consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020



**Fuente:** Elaboración de las autoras, año 2020

**Tabla N° 12:** Correlaciones

		<b>Correlaciones</b>	
		<b>Desempeño</b>	<b>Feedback laboral</b>
<b>Desempeño</b>	Correlación de Pearson	1	,236
	Sig. (bilateral)		,256
	N	25	25
<b>Feedback laboral</b>	Correlación de Pearson	,236	1
	Sig. (bilateral)	,256	
	N	25	25

**Fuente:** Elaboración de las autoras, año 2020

Según la tabla N° 12 y N° 13, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula ya que se encontró una correlación de pearson positiva de 0.236, lo que demuestra que el feedback laboral influye de manera significativa en el desempeño del equipo de trabajo del Consorcio Óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020.

**Tabla N° 13:** *Tabla de valores para determinar el nivel de correlación*

<b>Valor</b>	<b>Significado</b>
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

### 4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Para poder dar respuesta al objetivo general trazado en la presente investigación, en el cual se planteó “identificar de qué manera influye el feedback laboral en el desempeño del equipo de trabajo del consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020”, se realizó la prueba de hipótesis mediante el coeficiente de correlación de Pearson, el cual determinó que la hipótesis nula debía ser rechazada debido a que existe una correlación positiva baja de 0.236.

Situación similar al de la investigación realizada por Ortiz Olachea (2017), en donde se analiza la influencia de la primera variable tomada en esta investigación sobre la satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional del Ministerio de Agricultura, en el cual se concluyó que a pesar de existir una correlación baja entre ambas, sí existe una relación entre sí. Pues, el coeficiente de correlación arrojado por dicho estudio fue de 0,317.

Sin embargo, difiere de los resultados obtenidos por Nieves Bayona (2018) y Vidarte Niño (2017), en donde se analiza la influencia de una variable diferente a las planteadas para su estudio en esta pesquisa, sobre la segunda variable propuesta en esta investigación. En este caso se analizó “la satisfacción y su relación en el desempeño laboral en el personal de la empresa Adecco Perú S.A. Piura – Perú 2016” y, “la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los servidores públicos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Piura, 2016”. En ambos casos se concluyó que la satisfacción se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral en los trabajadores , dado que en la primera investigación se obtuvo un índice de correlación equivalente a  $r=0.780>0.3$ , y en la segunda el índice de asociación fue equivalente a  $\rho= 0.410$ .

Si bien es cierto que por medio de los resultados obtenidos en la presente investigación se determinó existencia de correlación entre feedback laboral y desempeño, también es evidente que en la población estudiada esta asociación es baja, no obstante en algunas de las dimensiones analizadas, se proponen ítems que guardan relación con la satisfacción, por lo que resulta necesario

regular las señales transmitidas, pues con base en lo expuesto en el párrafo anterior, tanto Nieves Bayona (2018) como Vidarte Niño (2017), manifiestan que la satisfacción influye en el desempeño de la población en estudio.

Es imprescindible puntualizar en que, como se explicó al inicio de la investigación al no existir muchas pesquisas que relacionen feedback laboral y desempeño, se tomó como referencia investigaciones que por lo menos tuvieran en cuenta para su análisis respectivo una de estas dos variables, por tal motivo, resulta necesario traer a colación los estudios realizados por: Zans Castellón (2017), Egas Bejar (2015); Arroyo Cesari, Aznarán Carranza, & Ubarnes Risco (2017), los cuales coadyuvaron al logro del objetivo principal al permitir a través de sus informes proporcionar información previa y pertinente a modo de referencia para poder hablar sobre el tema en cuestión.

Cabe precisar que no todas estas investigaciones mostraron conclusiones con datos numéricos, pues su propósito radicaba en la propuesta de implementación de sesiones para la mejora de una de las dos variables consignadas en su estudio, por medio de la realización de un diagnóstico preliminar que permitiese determinar lo mejor para el logro de sus objetivos. Ello fue el caso de Egas Bejar (2015). En otros casos tampoco se dio ello porque la investigación planteada fue descriptiva y/o explicativa, tales como la de Zans Castellón (2017) y las de Arroyo Cesari, Aznarán Carranza, & Ubarnes Risco (2017).

Habiendo aclarado ello se tomó en cuenta estas investigaciones porque:

Los hallazgos de Zans Castellón (2017), en su tesis titulada: “Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016”, contribuyen a reforzar el hecho de que el mejoramiento del clima organizacional incide de manera positiva en el desempeño laboral, y en el fortalecimiento de sus relaciones interpersonales, lo cual permite que sus colaboradores se sientan a gusto en el trabajo y consideren que es algo que debe cultivarse.

Egas Bejar (2015), en su tesis titulada: “Propuesta de fortalecimiento de la retroalimentación del sistema de evaluación de personal de una firma consultora mediante la implementación de técnicas de coaching”, refuerza dos hechos: en primer lugar que la falta de preparación de sesiones de feedback con una metodología adecuada, se debe al poco conocimiento de la misma; y en segundo lugar que los principios de feedback desarrollados en los talleres para evaluadores y evaluados permiten adaptar conceptos globales de la firma consultora en hábitos de desarrollo del personal, aplicables durante las actividades de trabajo del día a día.

A partir del análisis de la investigación hecha por Arroyo Cesari, Aznarán Carranza, & Ubarnes Risco (2017), en su tesis que lleva por título “La búsqueda de feedback como predictor del desempeño laboral: el rol mediador de la claridad de rol”, puede decirse que su estudio sirve para: (i) identificar qué estrategias utilizan las personas para buscar feedback, de qué forma las mismas conllevan al logro instrumental de metas, e identificar el rol mediador de la claridad de rol entre la búsqueda de feedback y el desempeño laboral; y para (ii) analizar el impacto de la búsqueda de feedback sobre el desempeño laboral y el rol mediador de la claridad de rol sobre las relaciones entre la búsqueda de feedback sobre el desempeño laboral en una organización, en ese caso del sector “seguros”.

La tesis elaborada por Ortiz Olaechea (2017), denominada: “Relación del feedback laboral con la satisfacción en el trabajo del personal en una Dirección Regional de Agricultura del Perú”, en general permite demostrar el hecho de que el feedback o retroalimentación laboral si se relaciona con la satisfacción laboral en la mayoría de las escalas evaluadas, con excepción de la escala tarea/self negativo y compañeros negativos.

El resultado de la investigación hecha por Nieves Bayona (2018), titulada: “Satisfacción y su relación en el desempeño laboral en el personal de la empresa Adecco Perú S.A. Piura – Perú, 2016”, apunta sobre todo al entendimiento de la relación existente entre estas dos variables, por medio de la determinación de un índice de correlación, para de esa manera poder formular lineamientos de mejora en los aspectos que presenten debilidades; mientras que la de Vidarte Niño (2017), titulada: “Relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los

servidores públicos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Piura, 2016, mediante sus resultados indica que entre ambas variables evaluadas efectivamente existe una relación significativa.

## CONCLUSIONES

- **Del objetivo general**

- El feedback laboral dado en el consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020, influye de manera significativa en el desempeño de su equipo de trabajo.

- **Del objetivo 1**

- Las señales positivas emitidas por el jefe de la organización que influyen en el desempeño del equipo de trabajo del consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020 son: el aumento de responsabilidades, la asignación de trabajos especiales, más deseables o de mayor responsabilidad, la manifestación de satisfacción respecto al rendimiento y la facilitación de datos favorables.
- Las señales negativas emitidas por el jefe de la organización que influyen en el desempeño del equipo de trabajo del consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020 son aquellas que tienen que ver con la manifestación acerca del rendimiento deficiente en el trabajo y con la ejecución equivocada de alguna tarea o algún comportamiento inadecuado.

- **Del objetivo 2**

- Las señales positivas emanadas entre compañeros que influyen en el desempeño del equipo de trabajo del consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020 son: la manifestación de aprobación sobre la labor y cumplidos entre los miembros del equipo, comentarios favorables sobre alguna acción, la expresión sobre el buen trabajo que algunos de los integrantes del capital humano de la organización realizan, consejos entre estas personas y la aprobación entre las mismas.

- Las señales negativas emanadas entre compañeros que influyen en el desempeño del equipo de trabajo del consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020 son: las quejas y los comentarios desfavorables de manera indirecta entre compañeros de trabajo.
- 
- **Del objetivo 3**
    - Todas las señales positivas originadas en el desarrollo de las labores de cada uno de los integrantes de la organización, que fueron evaluadas en esta escala influyen en el desempeño del equipo de trabajo del consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020, sin embargo no todas en la misma frecuencia.
  
    - Las señales negativas originadas en el desarrollo de las labores de cada uno de los integrantes de la organización, que influyen en el desempeño del equipo de trabajo del consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020, resultan de la comparación con sus compañeros y que están relacionadas con la falta de tiempo, con la incapacidad de adelantar trabajo y realizar bien las labores encomendadas.

## RECOMENDACIONES

- Para futuras investigaciones se sugiere analizar la influencia de las señales positivas emitidas por las fuentes, pero de manera conjunta; al igual que el de las señales negativas. A fin de determinar si ello muestra un grado de correlación más alto que el concluido en este estudio.
- Se recomienda que el jefe de la organización realice una mejor distribución de tareas debido a que el desempeño evidenciado en alguno de los miembros del equipo de trabajo era menor cuando manifestaban tener mayor carga laboral.
- A pesar de que la señales negativas emitidas por el jefe de la organización no afecten, en este caso el desempeño de los miembros del equipo de trabajo, se le recomienda al jefe de la organización disminuir sus niveles, para evitar que más adelante esto llegue a afectar el clima organizacional y/o el nivel de satisfacción del talento humano de dicha entidad.
- Fomentar actividades y/o realizar reuniones de confraternidad donde se aplique feedback, para fortalecer los lazos entre los compañeros y la organización o en su defecto disminuir las rencillas existentes entre algunos de los miembros del equipo de trabajo, pues se considera que, una práctica constante de retroalimentación en las empresas ayuda a estrechar lazos entre los trabajadores y jefes, fomentando la cultura organizacional y el crecimiento.
- A pesar de tener niveles buenos de señales positivas entre los compañeros de la organización, se recomienda que los jefes insten a los miembros del equipo de trabajo a seguirse motivando y apoyando mutuamente en las acciones y actividades que realizan dentro de la misma.
- Se sugiere al jefe de la organización destacar el trabajo que realizan los colaboradores de la empresa, por medio de reconocimientos, incentivos o cursos que le permitan desarrollarse como persona y como profesional.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### Libros

- Alles, M. (2008). *Desempeño por competencias: Evaluación de 360°* (Segunda ed.). Buenos Aires, Argentina: Granica Ediciones Granica S.A.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (Décimoséptima edición en Español ed.). (N. Islas López, Ed., C. L. De la Fuente Chávez, & E. L. Montañó Serrano, Trads.) México, México: Mc. Graw Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.v.
- Chiavenato, I. (2007). Subsistema de Desarrollo de Recursos Humanos. En I. Chiavenato, & J. Mares Chacón (Ed.), *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las Organizaciones* (P. Mascaró Sacristán, & M. d. Hano Roa, Trads., Octava ed.). México, México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Fernández-Rios, M., & Sánchez, J. C. (1997). *Eficacia Organizacional: Concepto, desarrollo y evaluación*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Fonseca, T., & Murphy, T. (2017). *Evitando los monstruos de la retroalimentación: Uso de los conocimientos comportamentales para desarrollar una cultura fuerte de retroalimentación*. (S. A. Mantilla, Trad.) Colombia: Deloitte University Prees.
- Harvard Business School Publishing Corporation With Harvard Business Press. (2009). *¿Cómo dar feedback?* (Primera ed.). (R. R. Donnelley, Ed.) Boston, Massachusetts, Estados Unidos de América: Impact Media Comercial S.A.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México, México: Mc Graw-Hill/Interamericana Editores, S.A. De C.V.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía - INEGI. (2013). *Índices de productividad laboral y del costo unitario de la mano de obra: Metodología, cuadros y gráficas. Cuarto Trimestre 2012*. (INEGI, Ed.) México, México.
- Jerome, P. J., & Gorin, J. (1999). *La Conducta Mediante un Feedback Eficaz: Guía Práctica para lograr éxito en la Comunicación*. (R. C. Inc, Ed., & J. E. Gorin Gore, Trad.) Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica S.A. - Tec Consultores.
- Real Academia Española - RAE & Asociación de Academias de la Lengua Española - ASALE. (2014). *Diccionario de la lengua española* (Vigesimotercera ed.). Madrid: Espasa.

Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento Organizacional* (Décima ed.). (J. F. Dávila Martínez, & R. Pescador Guzmán, Trads.) México: Pearson Educación.

### Sección de libros

Joos Esteban, E. (2015). Bien, mejor, ¡Excelente! La diligencia en el trabajo. En E. Joos Esteban, *Bien, mejor ¡Excelente! Cómo lograr que los niños adquieran hábitos de trabajo* (pág. 11). Alcalá, Madrid, España: Ediciones Rialp, S.A.

Lusthaus, C., Adrien, M.-H., Anderson, G., Carden, F., & Plinio Montalván, G. (2002). Desempeño. En C. Lusthaus, M.-H. Adrien, G. Anderson, F. Carden, & G. Plinio Montalván, *Evaluación Organizacional: Marco para mejorar el desempeño* (B. I. Investigaciones, Trad., pág. 115). Washintonn D.C & Otawa, Estados Unidos de América & Canadá: Banco Interamericano de Desarrollo & Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo.

McShane, S. L., & Von Glinow, M. A. (2009). Comportamiento en la empresa: El poder de las personas y el liderazgo. En P. Navarro, & P. Navarro (Ed.), *Lo que saben los mejores MBA: Grandes ideas y propuestas de las mejores escuelas de negocios* (C. Ganzineli, Trad., pág. 272). España.

Sarabia Alegría, J. M., & Pascual Sáez, M. (2005). Estadística Descriptiva. En J. M. Sarabia Alegría, & M. Pascual Sáez, *Curso básico de estadística para Economía y Administración de Empresas* (pág. 7). España: Universidad de Cantabria.

### Tesis

Arroyo Cesari, G. J., Aznarán Carranza, C. A., & Ubarnes Risco, J. C. (2017). *La búsqueda de feedback como predictor del desempeño laboral: el rol mediador de la claridad de rol*. Tesis de Maestría, Universidad del Pacífico, Departamento de Desarrollo Organizacional y Dirección de Personas, Lima. Recuperado el 30 de Marzo de 2020, de [http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1710/Arroyo\\_Gabriel\\_maestria\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1710/Arroyo_Gabriel_maestria_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Barrera Lozano, M. I. (2015). *Contribución a una delimitación del sector óptico en la economía española*. Tesis Doctoral, Universidad de Sevilla, Departamento de Economía Aplicada III, Sevilla. Recuperado el Abril de 6 de 2020, de

[https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/38374/TESIS\\_ENTERA\\_MARGARITA\\_BARRERA\\_LOZANO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/38374/TESIS_ENTERA_MARGARITA_BARRERA_LOZANO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Egas Bejar, J. I. (2015). *Propuesta de fortalecimiento de la retroalimentación del sistema de evaluación de personal de una firma consultora mediante la implementación de técnicas de coaching*. Trabajo de Titulación de Grado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Departamento de Ciencias Administrativas y Contables, Quito. Recuperado el 5 de Abril de 2020, de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/10636/TESIS%20FINAL%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Nieves Bayona, H. J. (2018). *Satisfacción y su relación en el desempeño laboral en el personal de la empresa Adecco Peru S.A. Piura – Peru, 2016*. Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Piura, Departamento de Ciencias Administrativas, Piura. Recuperado el 5 de Abril de 2020, de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1209/ADM-NIE-BAY-18.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ortiz Olaechea, C. F. (2017). *Relación del feedback laboral con la satisfacción en el trabajo del personal en una Dirección Regional de Agricultura del Perú*. Trabajo de Licenciatura, Universidad de Lima, Departamento de Ciencias Empresariales y Económicas, Lima. Recuperado el 6 de Abril de 2020, de [http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/4625/Ortiz\\_Olaechea\\_Cynthia\\_%20Fiorella.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/4625/Ortiz_Olaechea_Cynthia_%20Fiorella.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vidarte Niño, J. R. (2017). *Relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los servidores públicos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Piura, 2016*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Departamento de Ciencias Empresariales, Piura. Recuperado el 6 de Abril de 2020, de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16769/Vidarte\\_NJR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16769/Vidarte_NJR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Zans Castellón, A. J. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*. Tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Departamento Regional Multidisciplinario, Matagalpa. Recuperado el 6 de Abril de 2020, de <https://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>

## Actas de conferencia

PromPerú. (2018). Contratos Asociativos: Contrato de Consorcio, Asociación en Participación y Joint Venture. En J. A. Antón Gonzáles (Ed.), *Seminario Miércoles del Exportador - PromPerú*. Lima. Recuperado el 7 de Abril de 2020, de [https://repositorio.promperu.gob.pe/bitstream/handle/123456789/3530/Contratos\\_a\\_sociativos\\_Contrato\\_Consorcio\\_asociacion\\_participacion\\_Joint\\_Venture\\_2018\\_keyword\\_principal.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.promperu.gob.pe/bitstream/handle/123456789/3530/Contratos_a_sociativos_Contrato_Consorcio_asociacion_participacion_Joint_Venture_2018_keyword_principal.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## Informe monográfico

Minguijón Pablo, J., Penacho Gómez, A. M., & Pac Salas, D. (2005). *Discapacidad y Empleo*. Caja Inmaculada, Departamento de Economía, Hacienda y Empleo. Zaragoza: Instituto Aragonés de Empleo. Recuperado el 7 de Abril de 2020, de Minguijón Pablo, J., Penacho Gómez, A. M., & Pac Salas, D. (2005). *Discapacidad y Empleo*. Caja Inmaculada, Departamento de Economía, Hacienda y Empleo.

## Artículos

Ashford, S. J., & Cummings, L. L. (Diciembre de 1983). Feedback as an Individual Resource: Personal Strategies of Creating Information. *Organizational Behavior and Human Performance*, XXXII(3), 370-398. Recuperado el 6 de Abril de 2020, de <http://webuser.bus.umich.edu/sja/pdf/FeedbackIndResource.pdf>

Bergamino Varillas, J. P. (2018). Discapacidad visual, competencias y empleabilidad en el Perú. *360: Revista De Ciencias De La Gestión*(3), 84 - 108. Recuperado el 7 de Abril de 2020, de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/360gestion/article/view/20281/20237>

Franchini, B., Tramallino de Guinea, M., Cruz de Innocente, R. T., Carbajal, M., & De Castro, I. G. (Junio de 2009). Consorcios de empresas ¿Una nueva herramienta para PyMes? *Quantum*, IV(1), 22 - 35. Recuperado el 7 de Abril de 2020, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5232822.pdf>

García Álvarez, A. I., & Ovejero Bernal, A. (1998). La medida del feedback laboral en las organizaciones: Adaptación del cuestionario Job Feedback Survey. *Revista Psicothema*, X(2), 241 - 257. Recuperado el 8 de Abril de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/727/72710202.pdf>

- Gorriti Bontigui, M. (2007). La Evaluación del Desempeño en las Administraciones Públicas Españolas. (C. O. España, Ed.) *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 23(3), 367-387. Recuperado el 8 de Abril de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231317602007.pdf>
- Quiñones Avendaño, C. E. (30 de Octubre de 2008). Concorcio y unión temporal: Rasgos distintivos. *Iustitia*(6), 183 - 198. Recuperado el 8 de Abril de 2020, de <http://revistas.ustabuca.edu.co/index.php/IUSTITIA/article/view/944/745>
- Rosario-Hernández, E., & Rovira Millán, L. V. (Julio - Diciembre de 2014). Posibles predictores de las conductas discrecionales en el lugar de trabajo en una muestra de personas empleadas en Puerto Rico. *Revista Puertorriqueña de Psicología*, XXV(2), 202-223. Recuperado el 8 de Abril de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/2332/233245622004.pdf>
- Salgado Velo, J. F., & Cabal, Á. L. (Agosto de 2011). Evaluación del desempeño en la Administración Pública del Principado de Asturias: Análisis de las Propiedades Psicométricas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, XXVII(2), 75-91. Recuperado el 8 de Abril de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231322142001.pdf>
- Viswesvaran, C., & Ones, D. S. (Diciembre de 2000). Perspectives on Models of Job Performance. *International Journal of Selection and Assessment*, VIII(4), 216 - 226. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/229645528\\_Perspectives\\_on\\_Models\\_of\\_Job\\_Performance](https://www.researchgate.net/publication/229645528_Perspectives_on_Models_of_Job_Performance)

## Periódicos

- Grupo La República. (25 de Junio de 2018). Diario La República. *600 mil peruanos sufren de alguna discapacidad visual*. Recuperado el 8 de Abril de 2020, de <https://larepublica.pe/empresa/1267768-600-mil-peruanos-sufren-discapacidad-visual/>

## Documentos de sitios web y sitios web

- Antezana Corrieri, M. (6 de Octubre de 2011). *La verdadera utilidad del feedback*. Recuperado el 04 de Abril de 2020, de Conexión ESAN:

<https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2011/10/06/la-verdadera-utilidad-del-feedback/>

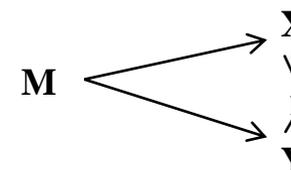
Organización Mundial de la Salud. (8 de Octubre de 2019). *Organización Mundial de la Salud*. Recuperado el 02 de Abril de 2020, de Sitio web de la Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es/news-room/detail/08-10-2019-who-launches-first-world-report-on-vision>

Real Academia Española. (2005). *Diccionario Panhispánico de dudas*. Recuperado el 10 de Abril de 2020, de Sitio Web de la Real Academia Española: <https://www.rae.es/dpd/feedback>

## ANEXOS

## 1. Anexo N° 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA				
¿De qué manera el feedback laboral influye en el desempeño del equipo de trabajo del Consorcio Óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020?				
OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES		MARCO METODOLÓGICO
OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS ALTERNATIVA	V. INDEPENDIENTE	Y	TIPO DE INVESTIGACIÓN
Identificar de qué manera influye el feedback laboral en el desempeño del equipo de trabajo del consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020.	<p><b>H1:</b> El feedback laboral influye de manera significativa en el desempeño del equipo de trabajo del consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020.</p>	<p><b>Variable</b> Feedback</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización / Jefe positivo</li> <li>• Organización / Jefe negativo</li> <li>• Compañeros positivos</li> <li>• Compañeros negativos</li> <li>• Tarea / Self positivo</li> <li>• Escala Tarea / Self Negativo</li> </ul>	<p><b>Independiente:</b> laboral</p>	<p>De acuerdo a la orientación: Básica</p> <p>De acuerdo a la contrastación: Correlacional</p>
<b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b>				
Diseño básico, no experimental, transversal, correlacional.				
<p><b>Donde:</b></p> <p>M= Representa a la muestra</p> <p>X= Representa al feedback laboral</p> <p>Y= Representa al desempeño</p> <p>r= Correlación entre dichas variables</p>				



**Fuente:** Elaboración propia de las autoras, año 2020

		V. DEPENDIENTES Y	
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS NULA	DIMENSIONES	POBLACIÓN Y MUESTRA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar las señales positivas y negativas emitidas por el jefe de la organización que influyen en el desempeño del equipo de trabajo del consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020.</li> <li>• Describir las señales positivas y negativas emanadas entre compañeros que influyen en el desempeño del equipo de trabajo del consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020.</li> <li>• Detectar las señales positivas y negativas originadas en el desarrollo de las labores de cada uno de los integrantes de la organización, que influyen en el desempeño del equipo de trabajo del consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020.</li> </ul>	<p><b>Ho:</b> El feedback laboral no influye significativamente en el desempeño del equipo de trabajo del Consorcio Óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020.</p>	<p><b>Variable Dependiente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desempeño</li> </ul> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desempeño de la tarea</li> <li>• Desempeño Contextual</li> <li>• Comportamientos contraproducentes</li> </ul>	<p><b>Población:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo de trabajo del Consorcio Óptico Mendieta Leiva, compuesto por un total de 25 personas.</li> </ul> <p><b>Muestra:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compuesta por 25 personas, cifra equivalente al total de la población, ya que se realizará un censo.</li> </ul> <hr/> <p><b>CRITERIO MUESTRAL</b></p> <hr/> <p>Muestreo Probabilístico</p> <hr/> <p><b>TÉCNICA(S) E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS</b></p> <hr/> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario autoadministrado</p>

**Fuente:** *Elaboración propia de las autoras, año 2020*

## 2. Anexo N° 2: Cuestionario acerca del feedback laboral

### Cuestionario “Job Feedback Survey”

El presente instrumento pretende evaluar el “feedback laboral” del equipo de trabajo de las firmas que conforman el consorcio óptico.

#### INSTRUCCIONES:

- Emplee un bolígrafo para responder el cuestionario.
- Piense en lo que sucede la mayoría de veces en su trabajo y marque con claridad la opción elegida con un aspa (X), no pudiendo marcar dos respuestas a la vez.
- Tenga en cuenta el significado dado a las abreviaturas propuestas al momento de marcar: N (nunca), A. V (algunas veces), C.S (casi siempre), S (siempre).

**TIEMPO ESTIMADO PARA SU DESARROLLO:** De 15 a 20 minutos

Escala Organización / Jefe Positivo		N	AV	CS	S
1	Mi jefe me aumenta las responsabilidades				
2	Mi jefe me asigna una tarea de más responsabilidad				
3	Mi jefe me asigna trabajos especiales				
4	Mi centro laboral me facilita datos favorables sobre la ejecución de mi trabajo				
5	En mi centro laboral me expresan satisfacción con mi rendimiento en el trabajo				
6	Mi jefe me felicita sobre algo que he hecho				
7	En mi centro laboral, me entregan un informe escrito de mi buen rendimiento en el trabajo				
8	En mi centro de trabajo me seleccionan para asistir a seminarios o reuniones especiales				
9	Mi jefe(a) me asigna un trabajo o tarea más deseable				

<b>Escala Organización / Jefe Negativo</b>		<b>N</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
10	Mi jefe(a) me hace saber que no está contento con mi trabajo				
11	Mi jefe (a) expresa fastidio o enojo hacia mi				
12	En mi centro laboral, me informan sobre mi rendimiento deficiente en el trabajo				
13	Recibo comentarios negativos de la dirección ("altos mandos") de mi centro de trabajo				
14	Mi jefe me dice que acabo de hacer algo equivocado				

<b>Escala Compañero Positivos</b>		<b>N</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
15	Mis compañeros de trabajo manifiestan aprobación sobre mi labor				
16	Recibo un cumplido de mis compañeros de trabajo				
17	Mis compañeros hacen comentarios favorables sobre algo que he hecho				
18	Mis compañeros me dicen que estoy haciendo un buen trabajo				
19	Mis compañeros acuden a mí para que los aconseje				
20	A mis compañeros les agrada trabajar conmigo				

<b>Escala compañeros Negativos</b>		<b>N</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
21	Mis compañeros comentan sobre mi rendimiento deficiente				
22	Mis compañeros se quejan ante otros de mi trabajo				
23	Recibo quejas de mis compañeros sobre aspectos secundarios de mi trabajo				
24	Mis compañeros hablan mal de mi trabajo				
25	Mis compañeros se quejan de que no estoy haciendo la parte que me corresponde				
26	Mis compañeros me dicen que no estoy haciendo un buen trabajo				
27	Mis compañeros intentan evitar trabajar conmigo				
28	Mis compañeros me excluyen de las actividades				
29	Mis compañeros no buscan mi opinión o mi consejo.				

<b>Escala Tarea/Self Positivo</b>		<b>N</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
30	Creo que lo que estoy haciendo está bien				
31	Me siento seguro de ser capaz de dominar todos los aspectos de mi trabajo				
32	Siento que he dominado los aspectos difíciles de mi trabajo				
33	Soy capaz de ir adelantando mis tareas en mi trabajo				
34	Descubro que estoy cumpliendo con mi propio nivel de exigencia en el trabajo				
35	Considero que ciertos aspectos de mi trabajo me resultan fáciles				
36	Sé que la forma de llevar a cabo mi trabajo diario es superior a la mayoría.				
37	Sé que la calidad de mi trabajo es superior a la de otros				
38	Encuentro que asumo más responsabilidad que otros				
39	Me parece que necesito menos tiempo que otros para completar mis tareas				
40	Encuentro que puedo trabajar bajo presión mejor que otros				
41	Siento que estoy realizando ahora más de lo que normalmente solía hacer				
42	Me doy cuenta que estoy rindiendo más de lo que solía hacer				
43	Sé que mi rendimiento actual es mejor de lo que solía hacer				
44	Sé que ahora puedo realizar mi trabajo o hacer cosas que antes eran difíciles para mí				

<b>Escala Tarea/Self Negativo</b>		<b>N</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
45	Noto que hago menos trabajo que otros				
46	Noto que otros son capaces de ir adelantados con su trabajo, mientras que yo no puedo				
47	Me doy cuenta que no hago el trabajo tan bien como otros				
48	Me doy cuenta de que no conozco lo suficientemente bien mi trabajo para ser de ayuda a otros que lo necesitan				
49	Considero que no puedo trabajar bajo presión tan bien como otros lo hacen				

50	Voy retrasado con mi trabajo				
51	Me doy cuenta de que no puedo terminar mi trabajo diario en el tiempo asignado				
52	Me doy cuenta de que no puedo asumir tantas responsabilidades o tareas como otros				
53	Me doy cuenta que algo que yo he hecho no ha resultado como yo quería				
54	Me doy cuenta que ciertas cosas en mi trabajo siempre me causan problemas				
55	No consigo alcanzar mi propio nivel de exigencia en la realización de mi trabajo				

**Fuente:** Información obtenida de Ortiz Olaechea (2017), a través del enlace: [http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/4625/Ortiz\\_Olaechea\\_Cynthia\\_%20Fiorella.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/4625/Ortiz_Olaechea_Cynthia_%20Fiorella.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

***¡GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!***

### 3. Anexo N° 3: Cuestionario acerca del desempeño

#### “Desempeño de equipo de trabajo”

**Elaborado por:** Arnao Abramonte, Alexandra y Vargas Rojas, Mercy Pricysyllia

El presente instrumento pretende evaluar el “desempeño” del equipo de trabajo de las firmas que conforman el Consorcio Óptico.

#### INSTRUCCIONES:

- Emplee un bolígrafo para responder el cuestionario.
- Piense en lo que sucede la mayoría de veces en su trabajo y marque con claridad la opción elegida con un aspa (X), no pudiendo marcar dos respuestas a la vez.
- Tenga en cuenta el significado dado a las abreviaturas propuestas al momento de marcar: N (nunca), A. V (algunas veces), C.S (casi siempre), S (siempre).

**TIEMPO ESTIMADO PARA SU DESARROLLO:** 15 minutos

#### DIMENSIÓN: DESEMPEÑO DE LA TAREA

SUBDIMENSIÓN: EFICIENCIA		N	AV	CS	S
1	Su grado de responsabilidad es acorde a sus capacidades, habilidades y conocimientos técnicos				
2	El conocimiento de sus funciones dentro del puesto de trabajo le permite lograr resultados óptimos				
3	Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno				
4	Optimiza recursos al momento de realizar sus actividades				

SUBDIMENSIÓN: EFICACIA		N	AV	CS	S
5	Se siente responsable del cumplimiento de los objetivos de la organización				
6	Cumple con las tareas asignadas y metas trazadas dentro de los cronogramas establecidos				
7	Logra desarrollar su trabajo con calidad				

<b>SUBDIMENSIÓN: PRODUCTIVIDAD</b>		<b>N</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
<b>8</b>	Su nivel de producción es acorde a lo establecido por las políticas de la entidad				
<b>9</b>	Considera que la empresa cuenta con los recursos necesarios para desempeñar la actividad				
<b>10</b>	La firma trabaja con procedimientos estandarizados				
<b>11</b>	La empresa otorga beneficios a aquellos colaboradores que poseen altos niveles de desempeño e indicadores asociados al mismo				
<b>12</b>	Los objetivos de la empresa se alinean a sus objetivos personales				

**DIMENSIÓN: DESEMPEÑO CONTEXTUAL**

<b>SUBDIMENSIÓN: COMPETENCIAS DE GESTIÓN</b>		<b>N</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
<b>13</b>	Su trabajo supera las expectativas planificadas				
<b>14</b>	Tiene actitud positiva para resolver situaciones y problemas que se presentan				
<b>15</b>	Trabaja en equipo				
<b>16</b>	Tratas con interés, respeto y amabilidad a los demás				
<b>17</b>	Comprende la necesidad del cliente para proporcionar un servicio efectivo y oportuno				

<b>SUBDIMENSIÓN: CONOCIMIENTO</b>		<b>N</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
<b>18</b>	Posee los conocimientos necesarios para el cumplimiento eficiente y eficaz de sus funciones				
<b>19</b>	Conoce y hace buen uso de la tecnología y herramientas de trabajo				

**DIMENSIÓN: COMPORTAMIENTOS CONTRAPRODUCENTES**

<b>SUBDIMENSIÓN: DILIGENCIA EN EL TRABAJO</b>		<b>N</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
<b>20</b>	Cumple responsablemente con el horario establecido en el trabajo				
<b>21</b>	Se presenta debidamente aseado y acicalado a su centro de trabajo				
<b>22</b>	De requerir algún permiso comunica con antelación su ausencia				

**Fuente:** *Elaboración propia de las autoras, año 2020*

#### 4. Anexo N° 4: Ficha de fiabilidad del cuestionario de feedback laboral

<b>Título</b>	: "Job Feedback Survey"
<b>Autores originales</b>	: Herold y Parsons
<b>Año</b>	: 1985
<b>Traducción realizada por</b>	: García Álvarez & Ovejero Bernal
<b>Año de traducción</b>	: 1998
<b>Modalidad de administración</b>	: Individual y/o colectiva
<b>Duración estimada</b>	: 15 a 20 minutos
<b>Fiabilidad</b>	: Coeficiente Alpha de Cronbach: 0.73 a 0.87 (García Álvarez & Ovejero Bernal)
<b>Tipo de entidades en las que se puede aplicar</b>	: Empresas particulares y estatales
<b>Característica de la escala</b>	: Cuestionario distribuido en seis dimensiones que mezclan señal (positiva y negativa) y fuente (organización-supervisor, compañeros y tarea-self)
<b>Fuente:</b> Adaptación de la información obtenida de Ortiz Olaechea (2017), a través del enlace: <a href="http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/4625/Ortiz_Olaechea_Cynthia_%20Fiorella.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/4625/Ortiz_Olaechea_Cynthia_%20Fiorella.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a>	

### 5. Anexo N° 5: Determinación del Alpha de Cronbach

NP	SUJETO1	SUJETO2	SUJETO3	SUJETO4	SUJETO5	SUJETO6	VARIANZAS
P1	2	2	4	4	3	2	0.97
P2	2	2	4	4	3	4	0.97
P3	2	2	4	4	3	4	0.97
P4	2	2	4	4	3	2	0.97
P5	3	2	4	4	3	2	0.80
P6	4	2	3	4	3	2	0.80
P7	4	2	3	4	4	3	0.67
P8	4	2	3	4	2	4	0.97
P9	2	4	4	4	3	2	0.97
P10	2	4	3	4	3	2	0.80
P11	2	3	1	1	3	3	0.97
P12	4	3	3	1	3	3	0.97
P13	4	2	2	4	3	2	0.97
P14	4	2	2	4	3	3	0.80
P15	4	2	3	4	3	2	0.80
P16	3	2	4	4	3	2	0.80
P17	4	2	3	4	3	2	0.80
P18	4	2	4	4	4	3	0.70
P19	2	4	3	2	3	4	0.80
P20	3	1	2	1	3	2	0.80
P21	4	4	4	4	3	2	0.70
P22	4	2	2	4	3	4	0.97
<b>TOTAL</b>	69	53	69	77	67	59	

**Fórmula:**

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

**Dónde:**

$\alpha$ (Alfa)	=	x
K (número de ítems)	=	22
Vi (varianza de cada ítem)	=	18.9333333
Vt (Varianza total)	=	71.4666667

**Resultado:**  $\alpha = \frac{22}{22-1} \left[ 1 - \frac{18.9333333}{71.4666667} \right] = 0.77007818 = 0.77$

**6. Anexo N° 6: Ficha de fiabilidad del cuestionario de desempeño laboral**

<b>Título</b>	: “Desempeño de equipo de trabajo”
<b>Autores originales</b>	: Arnao Abramonte, Alexandra y Vargas Rojas, Mercy Pricsylia
<b>Año</b>	: 2020
<b>Modalidad de administración</b>	: Individual y/o colectiva
<b>Duración estimada</b>	: 15 minutos
<b>Fiabilidad</b>	: Coeficiente Alpha de Cronbach equivalente a 0.77
<b>Tipo de entidades en las que se puede aplicar</b>	: Entidades públicas y/o privadas
<b>Característica de la escala</b>	: Cuestionario distribuido en tres dimensiones. La primera titulada desempeño de la tarea, compuesta por eficiencia, eficacia y productividad; la segunda denominada desempeño contextual, compuesta por competencias de gestión y conocimiento; y la tercera llamada comportamientos contraproducentes, referida a la diligencia en el trabajo.

**Fuente:** Elaboración propia de las autoras, año 2020.

**7. Anexo N° 7:** *Ficha de validación de expertos del cuestionario de la variable desempeño (de elaboración propia de las autoras)*

**FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS**

**Título:** “Influencia del feedback laboral en el desempeño del equipo de trabajo del consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020”

**Objetivo general:** Identificar de qué manera influye el feedback laboral en el desempeño del equipo de trabajo del consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020

**Hipótesis:**

- **H1:** El feedback laboral influye significativamente en el desempeño del equipo de trabajo del consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020.
- **H0:** El feedback laboral no influye significativamente en el desempeño del equipo de trabajo del consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020.

**Juez experto:** Iris Paola Fiestas Dejo

**Grado académico del experto:** Maestro

**Fecha de revisión:** 15. 07. 2020

**Firma:**



<b>VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO</b>
--

<b>DIMENSIÓN: DESEMPEÑO DE LA TAREA</b>
---

<b>SUBDIMENSIÓN: EFICIENCIA</b>		<b>REDACCIÓN CLARA Y PRECISA</b>	<b>COHERENCIA CON LAS SUBDIMENSIONES</b>	<b>COHERENCIA CON LAS DIMENSIONES</b>	<b>COHERENCIA CON LA VARIABLE</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
<b>1</b>	Su grado de responsabilidad es acorde a sus capacidades, habilidades y conocimientos técnicos	Sí	Sí	Sí	Sí	
<b>2</b>	El conocimiento de sus funciones dentro del puesto de trabajo le permite lograr resultados óptimos	Sí	Sí	Sí	Sí	
<b>3</b>	Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno	Sí	Sí	Sí	Sí	
<b>4</b>	Optimiza recursos al momento de realizar sus actividades	Sí	Sí	Sí	Sí	

<b>SUBDIMENSIÓN: EFICACIA</b>		<b>REDACCIÓN CLARA Y PRECISA</b>	<b>COHERENCIA CON LAS SUBDIMENSIONES</b>	<b>COHERENCIA CON LAS DIMENSIONES</b>	<b>COHERENCIA CON LA VARIABLE</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
<b>5</b>	Se siente responsable del cumplimiento de los objetivos de la organización	Sí	Sí	Sí	Sí	

6	Cumple con las tareas asignadas y metas trazadas dentro de los cronogramas establecidos	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	
7	Logra desarrollar su trabajo con calidad	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	

<b>SUBDIMENSIÓN: PRODUCTIVIDAD</b>		<b>REDACCIÓN CLARA Y PRECISA</b>	<b>COHERENCIA CON LAS SUBDIMENSIONES</b>	<b>COHERENCIA CON LAS DIMENSIONES</b>	<b>COHERENCIA CON LA VARIABLE</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
8	Su nivel de producción es acorde a lo establecido por las políticas de la entidad	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	
9	Considera que la empresa cuenta con los recursos necesarios para desempeñar la actividad	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	
10	La firma trabaja con procedimientos estandarizados	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	
11	La empresa otorga beneficios a aquellos colaboradores que poseen altos niveles de desempeño e indicadores asociados al mismo	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	
12	Los objetivos de la empresa se alinean a sus objetivos personales	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	

<b>DIMENSIÓN: DESEMPEÑO CONTEXTUAL</b>
--

<b>SUBDIMENSIÓN: COMPETENCIAS DE GESTIÓN</b>		<b>REDACCIÓN CLARA Y PRECISA</b>	<b>COHERENCIA CON LAS SUBDIMENSIONES</b>	<b>COHERENCIA CON LAS DIMENSIONES</b>	<b>COHERENCIA CON LA VARIABLE</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
<b>13</b>	Su trabajo supera las expectativas planificadas	Sí	Sí	Sí	Sí	
<b>14</b>	Tiene actitud positiva para resolver situaciones y problemas que se presentan	Sí	Sí	Sí	Sí	
<b>15</b>	Trabaja en equipo	Sí	Sí	Sí	Sí	
<b>16</b>	Trata con interés, respeto y amabilidad a los demás	Sí	Sí	Sí	Sí	
<b>17</b>	Comprende la necesidad del cliente para proporcionar un servicio efectivo y oportuno	Sí	Sí	Sí	Sí	

<b>SUBDIMENSIÓN: CONOCIMIENTO</b>		<b>REDACCIÓN CLARA Y PRECISA</b>	<b>COHERENCIA CON LAS SUBDIMENSIONES</b>	<b>COHERENCIA CON LAS DIMENSIONES</b>	<b>COHERENCIA CON LA VARIABLE</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
<b>18</b>	Posee los conocimientos necesarios para el cumplimiento eficiente y eficaz de sus funciones	Sí	Sí	Sí	Sí	
<b>19</b>	Conoce y hace buen uso de la tecnología y herramientas de trabajo	Sí	Sí	Sí	Sí	

<b>DIMENSIÓN: DESEMPEÑO CONTEXTUAL</b>
--

<b>SUBDIMENSIÓN: DILIGENCIA EN EL TRABAJO</b>		<b>REDACCIÓN CLARA Y PRECISA</b>	<b>COHERENCIA CON LAS SUBDIMENSIONES</b>	<b>COHERENCIA CON LAS DIMENSIONES</b>	<b>COHERENCIA CON LA VARIABLE</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
<b>20</b>	Cumple responsablemente con el horario establecido en el trabajo	Sí	Sí	Sí	Sí	
<b>21</b>	Se presenta debidamente aseado y acicalado a su centro de trabajo	Sí	Sí	Sí	Sí	
<b>22</b>	De requerir algún permiso comunica con antelación su ausencia	Sí	Sí	Sí	Sí	

## FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

**Título:** “Influencia del feedback laboral en el desempeño del equipo de trabajo del consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020”

**Objetivo general:** Identificar de qué manera influye el feedback laboral en el desempeño del equipo de trabajo del consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020

**Hipótesis:**

- **H1:** El feedback laboral influye significativamente en el desempeño del equipo de trabajo del consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020.
- **H0:** El feedback laboral no influye significativamente en el desempeño del equipo de trabajo del consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020.

**Juez experto:** Gustavo Ugarriza Gross

**Grado académico del experto:** Magíster

**Fecha de revisión:** 18/ 07/ 2020

**Firma:**



<b>VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO</b>
--

<b>DIMENSIÓN: DESEMPEÑO DE LA TAREA</b>
---

<b>SUBDIMENSIÓN: EFICIENCIA</b>		<b>REDACCIÓN CLARA Y PRECISA</b>	<b>COHERENCIA CON LAS SUBDIMENSIONES</b>	<b>COHERENCIA CON LAS DIMENSIONES</b>	<b>COHERENCIA CON LA VARIABLE</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
<b>1</b>	Su grado de responsabilidad es acorde a sus capacidades, habilidades y conocimientos técnicos	Sí	Sí	Sí	Sí	
<b>2</b>	El conocimiento de sus funciones dentro del puesto de trabajo le permite lograr resultados óptimos	Sí	Sí	Sí	Sí	
<b>3</b>	Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno	Sí	Sí	Sí	Sí	
<b>4</b>	Optimiza recursos al momento de realizar sus actividades	Sí	Sí	Sí	Sí	

<b>SUBDIMENSIÓN: EFICACIA</b>		<b>REDACCIÓN CLARA Y PRECISA</b>	<b>COHERENCIA CON LAS SUBDIMENSIONES</b>	<b>COHERENCIA CON LAS DIMENSIONES</b>	<b>COHERENCIA CON LA VARIABLE</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
<b>5</b>	Se siente responsable del cumplimiento de los objetivos de la organización	Sí	Sí	Sí	Sí	

6	Cumple con las tareas asignadas y metas trazadas dentro de los cronogramas establecidos	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	
7	Logra desarrollar su trabajo con calidad	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	

<b>SUBDIMENSIÓN: PRODUCTIVIDAD</b>		<b>REDACCIÓN CLARA Y PRECISA</b>	<b>COHERENCIA CON LAS SUBDIMENSIONES</b>	<b>COHERENCIA CON LAS DIMENSIONES</b>	<b>COHERENCIA CON LA VARIABLE</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
8	Su nivel de producción es acorde a lo establecido por las políticas de la entidad	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	
9	Considera que la empresa cuenta con los recursos necesarios para desempeñar la actividad	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	
10	La firma trabaja con procedimientos estandarizados	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	
11	La empresa otorga beneficios a aquellos colaboradores que poseen altos niveles de desempeño e indicadores asociados al mismo	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	
12	Los objetivos de la empresa se alinean a sus objetivos personales	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	

<b>DIMENSIÓN: DESEMPEÑO CONTEXTUAL</b>
--

<b>SUBDIMENSIÓN: COMPETENCIAS DE GESTIÓN</b>		<b>REDACCIÓN CLARA Y PRECISA</b>	<b>COHERENCIA CON LAS SUBDIMENSIONES</b>	<b>COHERENCIA CON LAS DIMENSIONES</b>	<b>COHERENCIA CON LA VARIABLE</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
<b>13</b>	Su trabajo supera las expectativas planificadas	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	
<b>14</b>	Tiene actitud positiva para resolver situaciones y problemas que se presentan	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	
<b>15</b>	Trabaja en equipo	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	
<b>16</b>	Trata con interés, respeto y amabilidad a los demás	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	
<b>17</b>	Comprende la necesidad del cliente para proporcionar un servicio efectivo y oportuno	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	

<b>SUBDIMENSIÓN: CONOCIMIENTO</b>		<b>REDACCIÓN CLARA Y PRECISA</b>	<b>COHERENCIA CON LAS SUBDIMENSIONES</b>	<b>COHERENCIA CON LAS DIMENSIONES</b>	<b>COHERENCIA CON LA VARIABLE</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
<b>18</b>	Posee los conocimientos necesarios para el cumplimiento eficiente y eficaz de sus funciones	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	

<b>19</b>	Conoce y hace buen uso de la tecnología y herramientas de trabajo	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	
-----------	---	----	----	----	----	--

**DIMENSIÓN: DESEMPEÑO CONTEXTUAL**

<b>SUBDIMENSIÓN: DILIGENCIA EN EL TRABAJO</b>		<b>REDACCIÓN CLARA Y PRECISA</b>	<b>COHERENCIA CON LAS SUBDIMENSIONES</b>	<b>COHERENCIA CON LAS DIMENSIONES</b>	<b>COHERENCIA CON LA VARIABLE</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
<b>20</b>	Cumple responsablemente con el horario establecido en el trabajo	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	
<b>21</b>	Se presenta debidamente aseado y acicalado a su centro de trabajo	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	
<b>22</b>	De requerir algún permiso comunica con antelación su ausencia	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	

## FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

**Título:** “Influencia del feedback laboral en el desempeño del equipo de trabajo del consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020”

**Objetivo general:** Identificar de qué manera influye el feedback laboral en el desempeño del equipo de trabajo del consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020

**Hipótesis:**

- **H1:** El feedback laboral influye significativamente en el desempeño del equipo de trabajo del consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020.
- **H0:** El feedback laboral no influye significativamente en el desempeño del equipo de trabajo del consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020.

**Juez experto:** MAX M. VASQUEZ SENADOR

**Grado académico del experto:** Magister

**Fecha de revisión:** 30/07/2020

**Firma:**



**VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO**

**DIMENSIÓN: DESEMPEÑO DE LA TAREA**

<b>SUBDIMENSIÓN: EFICIENCIA</b>		<b>REDACCIÓN CLARA Y PRECISA</b>	<b>COHERENCIA CON LAS SUBDIMENSIONES</b>	<b>COHERENCIA CON LAS DIMENSIONES</b>	<b>COHERENCIA CON LA VARIABLE</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
<b>1</b>	Su grado de responsabilidad es acorde a sus capacidades, habilidades y conocimientos técnicos	✓	✓	✓	✓	
<b>2</b>	El conocimiento de sus funciones dentro del puesto de trabajo le permite lograr resultados óptimos	✓	✓	✓	✓	
<b>3</b>	Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno	✓	✓	✓	✓	
<b>4</b>	Optimiza recursos al momento de realizar sus actividades	✓	✓	✓	✓	

<b>SUBDIMENSIÓN: EFICACIA</b>		<b>REDACCIÓN CLARA Y PRECISA</b>	<b>COHERENCIA CON LAS SUBDIMENSIONES</b>	<b>COHERENCIA CON LAS DIMENSIONES</b>	<b>COHERENCIA CON LA VARIABLE</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
<b>5</b>	Se siente responsable del cumplimiento de los objetivos de la	✓	✓	✓	✓	

	organización					
6	Cumple con las tareas asignadas y metas trazadas dentro de los cronogramas establecidos	✓	✓	✓	✓	
7	Logra desarrollar su trabajo con calidad	✓	✓	✓	✓	

SUBDIMENSIÓN: PRODUCTIVIDAD		REDACCIÓN CLARA Y PRECISA	COHERENCIA CON LAS SUBDIMENSIONES	COHERENCIA CON LAS DIMENSIONES	COHERENCIA CON LA VARIABLE	OBSERVACIÓN
8	Su nivel de producción es acorde a lo establecido por las políticas de la entidad	✓	✓	✓	✓	
9	Considera que la empresa cuenta con los recursos necesarios para desempeñar la actividad	✓	✓	✓	✓	
10	La firma trabaja con procedimientos estandarizados	✓	✓	✓	✓	
11	La empresa otorga beneficios a aquellos colaboradores que poseen altos niveles de desempeño e indicadores asociados al mismo	✓	✓	✓	✓	
12	Los objetivos de la empresa se alinean a sus objetivos personales	✓	✓	✓	✓	

<b>DIMENSIÓN: DESEMPEÑO CONTEXTUAL</b>
--

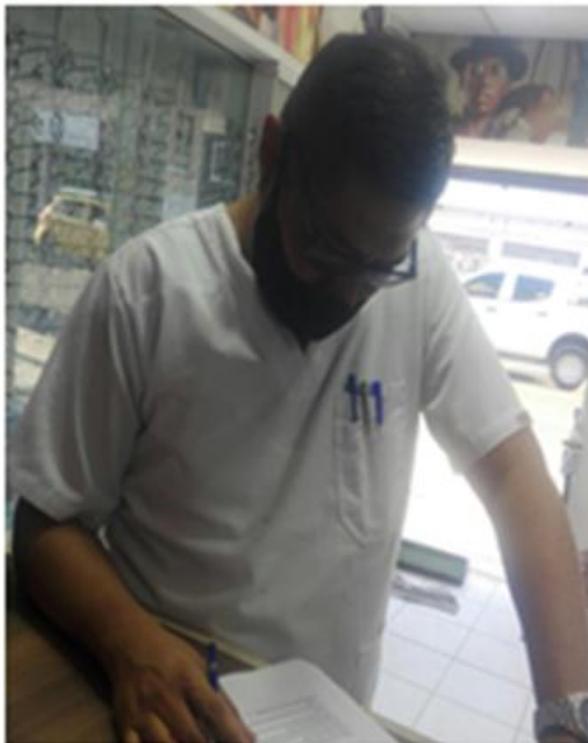
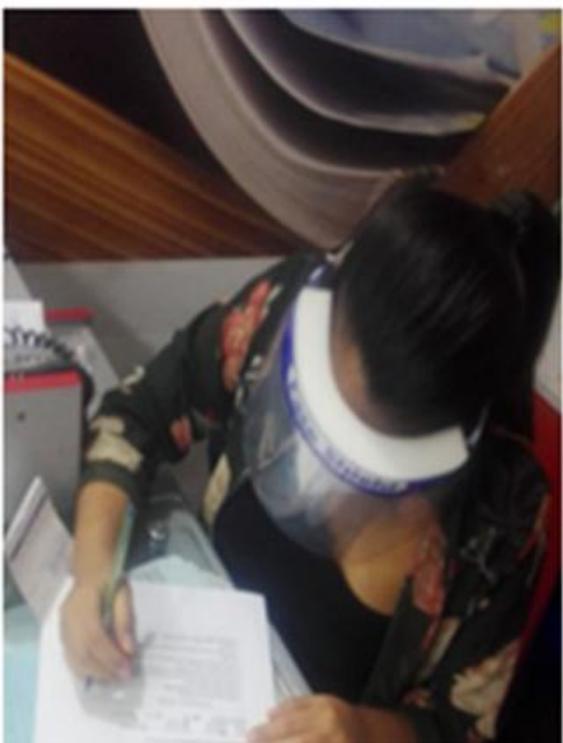
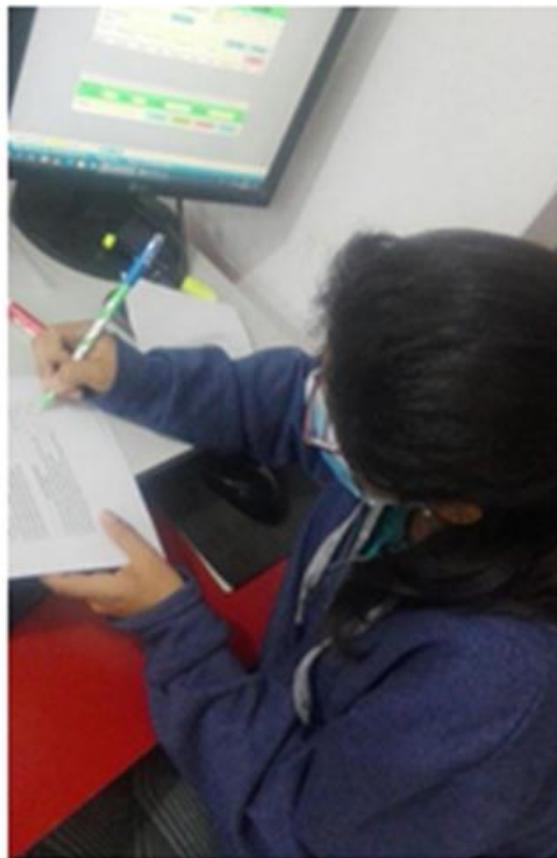
<b>SUBDIMENSIÓN: COMPETENCIAS DE GESTIÓN</b>		<b>REDACCIÓN CLARA Y PRECISA</b>	<b>COHERENCIA CON LAS SUBDIMENSIONES</b>	<b>COHERENCIA CON LAS DIMENSIONES</b>	<b>COHERENCIA CON LA VARIABLE</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
<b>13</b>	Su trabajo supera las expectativas planificadas	✓	✓	✓	✓	
<b>14</b>	Tiene actitud positiva para resolver situaciones y problemas que se presentan	✓	✓	✓	✓	
<b>15</b>	Trabaja en equipo	✓	✓	✓	✓	
<b>16</b>	Trata con interés, respeto y amabilidad a los demás	✓	✓	✓	✓	
<b>17</b>	Comprende la necesidad del cliente para proporcionar un servicio efectivo y oportuno	✓	✓	✓	✓	

<b>SUBDIMENSIÓN: CONOCIMIENTO</b>		<b>REDACCIÓN CLARA Y PRECISA</b>	<b>COHERENCIA CON LAS SUBDIMENSIONES</b>	<b>COHERENCIA CON LAS DIMENSIONES</b>	<b>COHERENCIA CON LA VARIABLE</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
<b>18</b>	Posee los conocimientos necesarios para el cumplimiento eficiente y eficaz de sus funciones	✓	✓	✓	✓	
<b>19</b>	Conoce y hace buen uso de la tecnología y herramientas de	✓	✓	✓	✓	

trabajo					
---------	--	--	--	--	--

**DIMENSIÓN: DESEMPEÑO CONTEXTUAL**

<b>SUBDIMENSIÓN: DILIGENCIA EN EL TRABAJO</b>		<b>REDACCIÓN CLARA Y PRECISA</b>	<b>COHERENCIA CON LAS SUBDIMENSIONES</b>	<b>COHERENCIA CON LAS DIMENSIONES</b>	<b>COHERENCIA CON LA VARIABLE</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
<b>20</b>	Cumple responsablemente con el horario establecido en el trabajo	✓	✓	✓	✓	
<b>21</b>	Se presenta debidamente aseado y acicalado a su centro de trabajo	✓	✓	✓	✓	
<b>22</b>	De requerir algún permiso comunica con antelación su ausencia	✓	✓	✓	✓	

**8. Anexo N° 8: Evidencia de aplicación de encuestas**



## 9. Anexo N° 9: Resolución del Decanato que aprueba el proyecto de investigación



# UPAO

## Facultad de Ciencias Económicas

"Año de la Universalización de la Salud"

### RESOLUCIÓN N° 0340-2020-FCCEE-D-UPAO

Trujillo, agosto 28 de 2020.

**Visto**, el expediente organizado por las Bachilleres de la Facultad de Ciencias Económicas, Escuela Profesional de Administración, egresadas de esta Universidad y participantes del Programa de Apoyo y Actualización al Desarrollo de la Tesis PADT – I Filial Piura:

- ARNAO ABRAMONTE ALEXANDRA
- VARGAS ROJAS MERCY PRICSYLIA

Solicitando **INSCRIPCIÓN** de **PROYECTO DE TESIS** titulado: "INFLUENCIA DEL FEEDBACK LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL EQUIPO DE TRABAJO DEL CONSORCIO ÓPTICO MENDIETA LEIVA, REGIÓN PIURA AÑO 2020", para obtener el Título Profesional de **Licenciado en Administración**, y;

#### CONSIDERANDO:

Que, mediante resolución rectoral N° 5111-2019-R-UPAO, de fecha 27 de setiembre de 2019, se otorgó el Grado de bachiller en Ciencias Económicas a **ARNAO ABRAMONTE ALEXANDRA**;

Que, mediante resolución rectoral N° 1338-2020-CD/R-UPAO, de fecha 11 de junio de 2020, se otorgó el Grado de bachiller en Ciencias Económicas a **VARGAS ROJAS MERCY PRICSYLIA**;

Que, de conformidad con lo establecido en los artículos 30°, 31°, 32° y 33°, del Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad, las bachilleres antes mencionadas han seguido los trámites para la aprobación y registro del proyecto de tesis;

Que, por proceso de adecuación del nuevo Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad, el proyecto de tesis ha sido objeto de revisión, evaluación y dictamen por el Comité Dictaminador, de conformidad con la resolución N° 0212-2020-FCCEE-D-UPAO;

Que, habiendo cumplido con los procedimientos académicos y administrativos reglamentariamente establecidos, debe autorizarse la aprobación e inscripción del proyecto de tesis en mención, para ingresar a la fase de desarrollo;

Estando a las consideraciones expuestas y en uso a las atribuciones legales conferidas a este Despacho.

#### SE RESUELVE:

**Primero.** - **APROBAR** el proyecto de tesis con el título "INFLUENCIA DEL FEEDBACK LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL EQUIPO DE TRABAJO DEL CONSORCIO ÓPTICO MENDIETA LEIVA, REGIÓN PIURA AÑO 2020", presentado por las bachilleres en Ciencias Económicas **ARNAO ABRAMONTE ALEXANDRA** y **VARGAS ROJAS MERCY PRICSYLIA**.

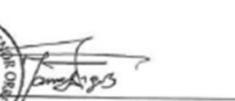
**Segundo.** - **AUTORIZAR** la inscripción en el libro de registro de proyectos de tesis de la Facultad de Ciencias Económicas, Escuela Profesional de Administración, con el **N° 066-2020**, cuyo informe deberán presentarlo y sustentarlo, según el cronograma aprobado por el PADT- VERSIÓN I – FILIAL PIURA.

**Tercero.** - **DESIGNAR** como asesor del proyecto de tesis al **Dr. Vergara Vásquez Anibal Teobaldo**, quien está obligado a presentar a Secretaría Académica los informes mensuales, del avance respectivo, establecidos en el cronograma del PADT I – Filial Piura.

**Cuarto.** - **DERIVAR** al señor Director de la Escuela Profesional de Administración, el expediente con la documentación completa, para que disponga lo que corresponda de conformidad con las Normas y Reglamentos, a fin de que las bachilleres y asesor, cumplan las acciones de su competencia.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.**

  
 José Castañeda-Nassi  
 Decano  
 Facultad Ciencias Económicas

  
 Manuel Angulo Burgos  
 Secretario Académico  
 Facultad Ciencias Económicas

C.c. EPA, SA, Asesor, Interesadas, PADT I – Filial Piura, Archivo.

**10. Anexo N° 10:** *Constancia de la firma donde se ha desarrollado la propuesta de investigación*

**DE:** Charlie Estivens Mendieta Leiva

**ASUNTO:** Autorización para recabar datos para realización de trabajo de investigación

**FECHA:** 16 de julio de 2020

---

Reciba mi cordial saludo, yo Charlie Estivens Mendieta Leiva, que en aras de trabajar de manera articulada por el bienestar de la salud visual de los clientes; a través de la presente, autorizo a las señoritas: Armao Abramonte Alexandra y Vargas Rojas, Mercy Pricysyllia, para recabar información que se precise necesaria del capital humano que labora en las instalaciones de las firmas que conforman el "Consortio óptico Mendieta Leiva" para realizar trabajo de investigación.

Las empresas que conforman el consorcio referenciado anteriormente se muestran en una hoja adicional a modo de complementar de manera satisfactoria la información pertinente.

Por lo expuesto líneas arriba quedo comprometido a darles las facilidades pertinentes previo aviso y a comunicar al personal del motivo de la presencia de las señoritas, con la finalidad de poder brindarles el mejor trato en la hora y el o los días a determinar.

Sin otro particular les reitero las muestras de consideración y estima personal

Atentamente,



Charlie Estivens Mendieta Leiva

DNI: 42290308

- **RUC:** 20803551797
- **Dirección Legal:** Av. Sánchez Cerro Nro. 764 – Piura
- **Empresa:** El Eden Salud Visual E.I.R.L.
  
- **RUC:** 20525522653
- **Dirección Legal:** Av. Sánchez Cerro Nro. 741 Cercado – Piura
- **Empresa:** Ópticas D'fama E.I.R.L.
  
- **RUC:** 20525224121
- **Dirección Legal:** Av. Sánchez Cerro Nro. 730 – Piura
- **Empresa:** Óptica Progreso S.C.R.L.
  
- **RUC:** 10738854361
- **Dirección Legal:** Av. Loreto 425 – Piura
- **Empresa:** Óptica Trujillo
  
- **RUC:** 20525702040
- **Dirección Legal:** Calle Tarapacá Nro. 613 Cent. - Sullana
- **Empresa:** Óptica Progreso Salud E.I.R.L.
  
- **RUC:** 10028058034
- **Dirección Legal:** Jr. Tarapacá Nro. 637 – Sullana
- **Empresa:** Óptica Trujillo



Charlie Estivens Mendieta Leiva  
DNI: 42290308

**11. Anexo N° 11:** *Reporte de verificación del porcentaje de coincidencias, emitido y firmado por el asesor*

“Influencia del feedback laboral en el desempeño del equipo de trabajo del consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020”

Autoras: Br. Arnao Abramonte, Alexandra

Br. Vargas Rojas, Mercy Pricyslia

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.ulima.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.up.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>lib.caothang.edu.vn</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>6</b>	<b>studylib.es</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.unp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>core.ac.uk</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>

9	<a href="http://revistas.pucp.edu.pe">revistas.pucp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
10	<a href="http://repositorio.ausjal.org">repositorio.ausjal.org</a> Fuente de Internet	<1 %
11	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	<1 %
12	<a href="http://docs.google.com">docs.google.com</a> Fuente de Internet	<1 %
13	<a href="http://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a> Fuente de Internet	<1 %
14	<a href="http://www.scribd.com">www.scribd.com</a> Fuente de Internet	<1 %
15	<a href="http://www.psicothema.com">www.psicothema.com</a> Fuente de Internet	<1 %
16	<a href="http://scielo.isciii.es">scielo.isciii.es</a> Fuente de Internet	<1 %
17	<a href="http://ri.ues.edu.sv">ri.ues.edu.sv</a> Fuente de Internet	<1 %
18	<a href="http://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a> Fuente de Internet	<1 %
19	<a href="http://www2.deloitte.com">www2.deloitte.com</a> Fuente de Internet	<1 %
20	Submitted to Universidad de Manizales Trabajo del estudiante	<1 %

---

21	<a href="http://larepublica.pe">larepublica.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
22	Submitted to Universidad Wiener Trabajo del estudiante	<1 %
23	<a href="http://repositorio.uwiener.edu.pe">repositorio.uwiener.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
24	<a href="http://dspace.ucuenca.edu.ec">dspace.ucuenca.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
25	<a href="http://documents.mx">documents.mx</a> Fuente de Internet	<1 %
26	<a href="http://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Fuente de Internet	<1 %
27	<a href="http://repositorio.unia.edu.pe">repositorio.unia.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
28	<a href="http://idoc.pub">idoc.pub</a> Fuente de Internet	<1 %
29	<a href="http://www.smileymart.com">www.smileymart.com</a> Fuente de Internet	<1 %
30	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1 %
31	<a href="http://dspace.unitru.edu.pe">dspace.unitru.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
32	<a href="http://memoireonline.com">memoireonline.com</a>	

---

	Fuente de Internet	<1 %
33	<a href="http://www.ministeriodesalud.go.cr">www.ministeriodesalud.go.cr</a> Fuente de Internet	<1 %
34	Submitted to Cambridge College Trabajo del estudiante	<1 %
35	<a href="http://repositorio.unan.edu.ni">repositorio.unan.edu.ni</a> Fuente de Internet	<1 %
36	Submitted to Universitat Politècnica de València Trabajo del estudiante	<1 %
37	Submitted to Fundación Universitaria del Area Andina Trabajo del estudiante	<1 %
38	<a href="http://creativecommons.org">creativecommons.org</a> Fuente de Internet	<1 %
39	<a href="http://docplayer.es">docplayer.es</a> Fuente de Internet	<1 %
40	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1 %
41	<a href="http://res.mdpi.com">res.mdpi.com</a> Fuente de Internet	<1 %
42	<a href="http://repositorio.une.edu.pe">repositorio.une.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
	<a href="http://www.seden.org">www.seden.org</a>	

43	Fuente de Internet	<1 %
44	<a href="http://www.mysciencework.com">www.mysciencework.com</a> Fuente de Internet	<1 %
45	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
46	Aline A. S. Moreira, Rogiane O. Ramos, Anna Beatriz S. Ligório, Karolina D. Junqueira, Krislainy S. Corrêa. "Rapid response team: what factors interfere with its performance", Investigación y Educación en Enfermería, 2018 Publicación	<1 %
47	<a href="http://worldwidescience.org">worldwidescience.org</a> Fuente de Internet	<1 %
48	<a href="http://revistas.javeriana.edu.co">revistas.javeriana.edu.co</a> Fuente de Internet	<1 %
49	<a href="http://theibfr.com">theibfr.com</a> Fuente de Internet	<1 %
50	<a href="http://actioncoach-argentina.com">actioncoach-argentina.com</a> Fuente de Internet	<1 %
51	<a href="http://www.enloe.org">www.enloe.org</a> Fuente de Internet	<1 %
52	<a href="http://t.benjamins.com">t.benjamins.com</a> Fuente de Internet	<1 %

53	<a href="http://repositorio.usanpedro.edu.pe">repositorio.usanpedro.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
54	<a href="http://bibliotecadigital.udea.edu.co">bibliotecadigital.udea.edu.co</a> Fuente de Internet	<1 %
55	<a href="http://www.fira.gob.mx">www.fira.gob.mx</a> Fuente de Internet	<1 %
56	<a href="http://repositorio.unheval.edu.pe">repositorio.unheval.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
57	<a href="http://zaguan.unizar.es">zaguan.unizar.es</a> Fuente de Internet	<1 %
58	<a href="http://www.viejoportal.com">www.viejoportal.com</a> Fuente de Internet	<1 %
59	<a href="http://www.cenoc.gov.ar">www.cenoc.gov.ar</a> Fuente de Internet	<1 %
60	Mario A Antonio Burguete-Garcia, Enrique Darío Romero y Cejudo. "La administración estratégica en la calidad de la industria del vestido de Puebla, México", Revista Escuela de Administración de Negocios, 2020 Publicación	<1 %
61	<a href="http://repositorio.unas.edu.pe">repositorio.unas.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Activo

Piura 11 de septiembre de 2020



Dr. Vergara Vásquez, Aníbal Teobaldo

Asesor de Tesis

ID: 000091129

**12. Anexo N° 12: Constancia del asesor (Informe favorable)****INFORME DE APROBACIÓN DEL INFORME FINAL DE TESIS DEL ASESOR**

**A** : José Alfredo Castañeda Nassi  
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas

**DE** : Aníbal Teobaldo Vergara Vásquez  
Asesor(a) de Tesis

**ASUNTO** : APROBACIÓN DE TESIS

**FECHA** : Piura, 11 de septiembre de 2020

=====

Por medio de la presente me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo informarle que, habiendo realizado la revisión del informe final de tesis presentado por la Br. Arnao Abramonte, Alexandra con ID: 000138072 y de la Br. Vargas Rojas, Mercy Pricysilia con ID: 000132086, con el título: "Influencia del feedback laboral en el desempeño del equipo de trabajo del consorcio óptico Mendieta Leiva, Región Piura año 2020" y de conformidad con el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad, se precisa que:

1. Se ha cumplido con las etapas y cronogramas establecidos,
2. Se ha cumplido con el proceso de investigación, de acuerdo con el Proyecto de Tesis
3. La tesis reúne la calidad académica exigida.
4. Por lo que se determina APROBAR EL INFORME FINAL DE TESIS PARA EVALUACIÓN Y EMISIÓN DE DICTAMEN, en concordancia con el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad.

Se adjunta expediente,

Lo que informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,



Vergara Vásquez, Aníbal Teobaldo

**Asesor de Tesis**

ID: 000091129