



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Feedback como estrategia para mejorar el Clima Organizacional
de los trabajadores del área de logística, Municipalidad Distrital,
La Victoria**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

AUTOR(ES):

Ramírez Quiroz, Norbi Alexis (ORCID 0000-0002-0534-7527)

Santa Cruz Cabanillas, Michael George (ORCID 0000-0003-3495-5756)

ASESOR(A):

Mag. Chávez Rivas, Patricia Ivonne (ORCID 0000-0003-4993-6021)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHICLAYO-PERÚ

2021

Dedicatoria

A nuestros padres que gracias al apoyo que ellos nos brindan, somos lo que somos hoy en día gracias a sus buenos valores y enseñanzas han logrado criar a dos buenos ciudadanos y profesionales que aportaran al crecimiento y desarrollo de nuestro país.

A nuestros hermanos con los que siempre contamos, han observado y acompañado nuestros pasos para vernos convertidos en personas de bien y éxito.

Los autores

Agradecimiento

Agradecemos a Dios, ya que el ilumina cada paso que damos en la vida y nos bendice para poder lograr nuestras metas y objetivos.

A nuestros padres y hermanos que guiaron nuestros pasos para convertirnos en profesional y personas de éxito.

De ante mano agradecemos a la prestigiosa universidad Cesar Vallejo por brindar enseñanza, de excelencia y forjar la preparación de buenos profesionales.

Agradecemos a la profesora, Patricia Ivonne Chávez Rivas ya que gracias a sus buenas enseñanzas y aportes de conocimientos brindados, pudimos culminar con éxito y sobre todo llevar sus conocimientos otorgados en la elaboración de nuestra presente tesis.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIONES.....	41
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	42
ANEXOS	55

Índice de tablas

Tabla 1	16
<i>Colaboradores del área de logística, municipalidad distrital, La Victoria</i>	16
Tabla 2	19
<i>Validez del Cuestionario (Variable Independiente)</i>	19
Tabla 3	19
<i>Validez del Cuestionario (Variable Dependiente)</i>	19
Tabla 4	19
<i>Validez de la Guía de entrevista (Variable Independiente)</i>	19
Tabla 5	20
<i>Alfa de Cronbach del cuestionario (Feedback)</i>	20
Tabla 6	20
<i>Alfa de Cronbach del cuestionario (Clima Organizacional)</i>	20
Tabla 7	23
<i>Nivel de Clima Organizacional</i>	23
Tabla 8	24
<i>Nivel de la dimensión de estructura organizacional</i>	24
Tabla 9	25
<i>Nivel de la dimensión de responsabilidad</i>	25
Tabla 10.	26
<i>Nivel de la dimensión de riesgos</i>	26
Tabla 11	27
<i>Nivel de la dimensión de recompensas</i>	27

Tabla 12	28
<i>Nivel de la dimensión de calor y apoyo</i>	28
Tabla 13	29
<i>Nivel de la dimensión de conflicto</i>	29
Tabla 14	30
<i>Nivel de Feedback</i>	30
Tabla 15	31
<i>Nivel de la dimensión de verdad</i>	31
Tabla 16	32
<i>Nivel de la dimensión de relación</i>	32
Tabla 17	33
<i>Nivel de la dimensión de identidad</i>	33
Tabla 18	34
<i>Plan de Acción de la Propuesta</i>	34
Tabla 19	49
<i>Financiamiento del Plan de Acción de la Propuesta</i>	49
Tabla 20	49
<i>Cronograma del Plan de Acción de la Propuesta</i>	49

Índice de figuras

Figura 1	23
<i>Nivel de clima organizacional</i>	23
Figura 2	24
<i>Nivel de la dimensión de estructura organizacional</i>	24
Figura 3	25
<i>Nivel de la dimensión de responsabilidad</i>	25
Figura 4	26
<i>Nivel de la dimensión de riesgos</i>	26
Figura 5	27
<i>Nivel de la dimensión de recompensas</i>	27
Figura 6	28
<i>Nivel de la dimensión de calor y apoyo</i>	28
Figura 7	29
<i>Nivel de la dimensión de conflicto</i>	29
Figura 8	30
<i>Nivel de feedback</i>	30
Figura 9	31
<i>Nivel de la dimensión de verdad</i>	31
Figura 9	32
<i>Nivel de la dimensión de relación</i>	32
Figura 9	33
<i>Nivel de la dimensión de identidad</i>	33

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo proponer el feedback como estrategia para la mejora del clima organizacional de los trabajadores del área de logística municipalidad distrital, La Victoria. Siendo su profundidad de enfoque cuantitativo; su alcance de investigación es descriptiva- propositiva, de corte transversal, de diseño no experimental. En esta investigación la muestra fue conformada por 30 trabajadores del área de logística, municipalidad distrital, La Victoria. Como técnica se utilizó la encuesta para ambas variables, y como instrumento se utilizó el cuestionario, que se aplicó para ambas variables, siendo un total de 2 cuestionarios, y se realizó como instrumento la guía de entrevista para la variable independiente, siendo los jefes de área a quien se les aplicó dicho instrumento. Se obtuvo como resultados que el nivel de clima organizacional que cuenta el área de logística tiene un nivel medio en un 56.67%, estos resultados se dieron a través de sus dimensiones siendo los puntos bajos su estructura organizacional, responsabilidad y riesgos. De igual forma, el nivel de feedback en el que se encuentra el área de logística tiene un nivel medio en un 73.33%, teniendo el punto más bajo su dimensión de verdad que cuenta con un nivel bajo en un 90%, con ello se diseñaron (3) estrategias de feedback. Por ello es que se concluye como solución a la propuesta de estrategias de feedback para los trabajadores del área de logística, municipalidad distrital, La Victoria, la cual se desarrolló con la finalidad de que la municipalidad tenga un mejor clima organizacional con sus colaboradores del área, para tener un mejor rendimiento, empatía y motivación.

Palabras claves: Feedback, Clima Organizacional, Estrategias

Abstract

This research aimed to propose feedback as a strategy for the improvement of the organizational climate of the workers of the district municipal logistics area, La Victoria. Being its depth of quantitative approach, its scope of research is descriptive-propositive, cross-sectional, of non-experimental design. In this research the sample was formed by 30 workers from the logistics area, district municipality, La Victoria. As a technique the survey was used for both variables, and as an instrument the questionnaire was used, which was applied for both variables, being a total of 2 questionnaires, and the interview guide for the independent variable was carried out as an instrument, being the area heads to whom the instrument was applied. It was obtained as results that the level of organizational climate that counts the area of logistics has an average level of 56.67%, these results were given through their dimensions being the lower points their organizational structure, responsibility, and risks. Similarly, the level of feedback in which the logistics area is located has an average level at 73.33%, having the lowest point in its real dimension that has a low level at 90%, with this they were designed (3) feedback strategies. Therefore, it is concluded as a solution to the proposal of feedback strategies for the workers of the logistics area, district municipality, La Victoria, which was developed with the purpose of the municipality having a better organizational climate with its collaborators in the area, in order to have a better performance, empathy and motivation.

Keywords: Feedback, Organizational Climate, Strategies

I. INTRODUCCIÓN

Cuando mencionamos la palabra feedback automáticamente se nos viene a la mente el control de respectivos cambios y modificaciones en una organización en un flujo de entrada y salida entre colaboradores y altos mandos en el cual se remarca la importancia que tiene cada colaborador al expresar un punto de vista u opinión sobre la organización es por ello que hablaremos del feedback aplicado como estrategia para mejorar del clima organizacional y así corroborar si realmente es factible la aplicación del feedback en una organización o área determinada, es así como narraremos la problemática que existe en el área de logística, municipalidad distrital, La Victoria.

En España , el portal de noticias Equipos & Talentos (2018) nos comenta que el clima organizacional ocupa un 40% de importancia de acuerdo al estudio según índice de medición de empleados y empleadas (IMEA) es así que en dicho estudio los colaboradores resaltan tres factores importantes el tema salarial con un 63% por otra parte nos menciona que el 55% prefieren el servicio de conciliación laboral y el 40% enfatizan sobre la importancia del clima organizacional ya que un buen clima agradable por consecuencia genera el trabajo en equipo y así mismo aumenta el grado de satisfacción laboral.

Según el portal de noticias Mexicano, Infobae (2019) nos mencionan que en la plataforma virtual de trabajos bumerang, se llevó a cabo una investigación de la cual se aplicó una encuesta que dio como resultado que un 54% aseguro no sentirse satisfecho con el clima organizacional de su centro de trabajo, por otra parte un 64% asegura que el motivo es porque no hay un interés por parte de la organización hacia sus trabajadores, un 19% asegura que existen pleitos entre compañeros, un 14% nos dicen que sufren maltratos por parte de sus jefes y un 3% afirman que existen mucha competencia entre compañeros de trabajo y no existe trabajo en equipo.

Mientras que en otro contexto nacional el periódico Andina (2018) nos narra que el clima organización cumple un factor relevante en los colaboradores es así que Aptitus elaboro una encuesta dando como resultado de que el 81% de los colaboradores señalan que es de su importancia un clima positivo en las organizaciones. Mientras que el 86% de trabajadores dijeron que si estuvieran en un

clima laboral inadecuado renunciarían de inmediato. En lo que respecta a desenvolvimiento laboral un 70% señaló que se toman en cuenta las opiniones con respecto a la organización, mientras que un 30% no se toma en cuenta la opinión del trabajador.

Por otro lado, el diario Gestión (2021) nos explica que la consultora Dench realizó un estudio a trabajadores peruanos sobre el clima organizacional teniendo como resultado que un 55% aseguran tener miedo a cometer errores en su centro de trabajo. Otros resultados arrojaron que un 31% siente una plena confianza, mientras que un 8% tienen vergüenza de compartir sus ideas en su centro de trabajo y un 6% siente miedo de hacer una pregunta. Cabe resaltar que Dench llegó a la conclusión que la mayoría de veces, de sentir temor o vergüenza en la mayoría de casos es por tener un jefe autoritario y castigador.

En el portal web español, RRHHdigital (2021), realizó una investigación señalando que solo un 17 % de los empleados de una organización dicen que es tomada en cuenta sus opiniones, es por ello que es de suma importancia enfatizar en el feedback y el gran impacto que genera dando como consecuencia la mejora continua en diferentes aspectos en las organizaciones hoy en día en este 2021. Este estudio fue aplicado a una cantidad de 11,800 trabajadores de tiempo completo, incluyendo a 20 países y 800 trabajadores españoles. Según el estudio realizado un 55% de trabajadores españoles aseguran que el feedback tiene un alto grado de relevancia entre trabajadores y jefes. Por otro lado, un 17% asegura que su organización aplica correctamente el feedback. En lo que respecta al compromiso y estabilidad laboral en las organizaciones en España.

Mientras tanto en el ámbito local en el área de logística, municipalidad distrital, La Victoria el enfoque central de su problemática se basa en el clima organizacional negativo que se percibe entre los trabajadores y jefe generando así conflictos entre jefes y trabajadores lo cual genera un déficit en el clima organizacional lo que conlleva a los trabajadores a una mala relación laboral e incómoda para ambas partes. Siendo así que narramos el origen de la municipalidad distrital, La Victoria fundada el 13 de septiembre de 1984 por la ley N° 23926 localizada hacia el sur de Chiclayo, es así que con el transcurso de los años el distrito ha ido creciendo y en la actualidad es uno de los que siempre ha resaltado por las buenas gestiones y desempeño de los

trabajadores de esta entidad, la problemática que narramos se encuentra localizada en el área de logística en donde todos los días se vive un ambiente negativo y un desfavorable clima organizacional en donde podemos percibir la existencia de barreras en la toma de decisiones ya que solo son planteadas por el jefe mas no por el personal de dicha área esto genera una serie de conflictos en los colaboradores ya que muchas veces ellos consideran que no se los trata como parte de la entidad, muchos de ellos quieren aportar en muchos aspectos para la mejora del área de logística pero estos no son permitidos por el jefe del área, por otra parte existen conflictos internos entre compañeros de trabajo no se trabaja en equipo ya existe mucha competencia y muchas veces esto genera rivalidad y desunión, ya que cada empleado vela por su propio bienestar personal. Siendo así que reiteradas oportunidades se requiere el apoyo de trabajo en equipo para que el área de logística mejore, pero no es aplicado porque existe cierto grado de querer sobresalir más que el otro es así que todos estos factores repercuten en gran parte en el clima organizacional. Es de esta manera que habiendo estudiando la problemática plantearemos el feedback como estrategia para mejorar el clima organizacional.

Así mismo es que daremos contestación a nuestra problemática planteándonos la siguiente pregunta ¿De qué forma el feedback como estrategia mejorará el clima organizacional de los trabajadores del área de logística, municipalidad distrital, La Victoria? Es por ello que en base a la información recopilada se aplicara el feedback como estrategia para mejorar el clima organizacional de los trabajadores del área de logística, municipalidad distrital la victoria.

Es así que planteamos la justificación de nuestra investigación que es generar un impacto en la sociedad, dando el énfasis que se requiere hacia el clima organizacional, por eso mismo el feedback es planteado como estrategia de propuesta para la mejora del clima organizacional de los trabajadores del área de logística, municipalidad distrital, La Victoria para de esta manera generar como consecuencia un clima organizacional agradable y donde se perciba compañerismo.

En lo que respecta a la justificación metodológica se centra en la validación de los instrumentos de medición cuestionarios y entrevista en la cual son aplicados para medir el feedback como estrategia para mejorar el clima organizacional de los trabajadores del área de logística municipalidad distrital la victoria y así también medir

el clima organizacional de dicha área. Siendo así según su tipo y diseño es de un enfoque cuantitativo según su enlace de tipo descriptiva propositiva y cuenta con un diseño no experimental de corte transversal, en lo que respecta a los instrumentos de medición serán empleados dos cuestionarios una para la variable feedback de la cual consta de 18 ítems basadas en sus dimensiones e indicadores y otra para la variable clima organizacional de la cual consta de 14 ítems basadas en las dimensiones e indicadores ambas en base a la escala de Likert de Nunca (1) ,Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5). Por otra parte, se empleará el instrumento, guía de entrevista para la variable feedback la cual consta de 10 ítems en base a sus tres dimensiones e indicadores.

De esta manera mencionamos como el feedback es aplicado como estrategia para mejorar el clima organizacional en trabajadores del área de logística, municipalidad distrital, La Victoria es así que hemos optado por estructurarlas en objetivo general y objetivos específicos; siendo de esta manera que nuestro Objetivo General: Proponer el feedback como estrategia para la mejora del clima organizacional de los trabajadores del área de logística municipalidad distrital, La Victoria.

Y en lo que respecta a los objetivos específicos contamos con lo siguiente: (1) Analizar el nivel de clima organizacional en los trabajadores del área de logística municipalidad distrital, La Victoria. (2) Diagnosticar la situación actual del feedback de los trabajadores del área de logística, municipalidad distrital, La Victoria, (3) Diseñar estrategias de feedback para mejorar el clima organizacional del área de logística, municipalidad distrital, La Victoria. (4) Validar la propuesta de estrategias de feedback para mejorar el clima organizacional del área de logística, municipalidad distrital, La Victoria.

Respecto a la Hipótesis Nula H_0 : Si no se propone el feedback como estrategia no mejorará el clima organizacional de los trabajadores del área de logística, municipalidad distrital, La Victoria y de esta manera planteamos la siguiente hipótesis Alterna H_1 : Si se proponen el feedback como estrategia mejorará el clima organizacional de los trabajadores del área de logística municipalidad distrital, La Victoria.

II. MARCO TEÓRICO

Se menciona en la presente investigación, antecedentes de rigor internacional tal así que, en Turquía, Yiğitoğlu N. (2021), en su estudio en una escuela pública donde tiene por objetivo investigar la manera en que perciben los profesores la formación sobre la eficacia de la retroalimentación (Feedback) sobre sus micro actividades docentes, siendo una investigación de tipo descriptiva, con enfoque cualitativo, con un diseño no experimental de corte transversal, con una población de 287 alumnos y una muestra de 125 alumnos, usando como técnica a la encuesta y como instrumento la entrevista, se tienen los resultados donde indica que los alumnos tienen una percepción sobre sus docentes donde piensan que deberían hacer Feedback en el procedimiento de la tarea (34%), la elaboración de tareas (33%), hacérsela así mismo(18%) y la autorregulación (15%), se concluyó que los profesores en formación consideraban la retroalimentación como formación propia de docentes como lo más influyente para su desarrollo a largo plazo, gracias a los comentarios de los alumnos, cambiaron su método de enseñanza inmediatamente al notarse del error y reflexionar sobre ellos.

Tenemos así en Ecuador, Arana B., Ordoñez B., Tapia N. & Pacheco A. (2020) en su investigación que tiene el objetivo, Desarrollar una estrategia directamente al feedback determinando que impacto genera en el rendimiento de las pymes en una investigación de tipo descriptiva con un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, donde su población infinita por no saber datos exactos y una muestra de 384 empleados, usándose como técnica la encuesta y al cuestionario como instrumento, sus resultados el 23,7% desea una mayor captación de funciones, el 34,38% sabe de la información que recibe y no desea implementación alguna, el 23.4% indico que las reuniones entre empleados internos, sería una buena y positiva retroalimentación y el 18.52% esperan una mejora pronta de una u otra manera de tal manera se concluyó que si se aplica al feedback como estrategia mejorará significativamente el su impacto a las organizaciones, siendo así que los mismos colaboradores de las pymes, la solicitan para una mejora.

Ahora en Indonesia, Papadima G. (2021) en su investigación que tiene por objetivo identificar al feedback positivo y negativo de los docentes según su percepción del clima organizacional en las escuelas, siendo una investigación de tipo

descriptiva, con un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental de corte transversal, su población fue de 516 profesores y su muestra fue de 220 maestros, se usó como técnica la encuesta y como instrumento una entrevista semiestructurada, donde se obtuvo en sus resultados en análisis de retroalimentación positiva y negativa en general donde influya su mejora para el clima organizacional son; relación del estudiante (29,63%), colaboración (25%), toma de decisiones (18,70%), innovación educativa (13,52%) y recursos escolares (13,15%), donde se concluyó que se tiene en cuenta a los recursos escolares como propuesta para asegurar un beneficio estudiantil, de tal manera se encontró el punto más bajo de su aplicación del feedback para que los estudiantes, tengan un mejor clima organizacional y la mejora de recursos necesarios ante la percepción del docente.

En Trujillo, Carhuachin M. & Villanueva M. (2020) en su trabajo de investigación que tienen por objetivo analizar el efecto de la retroalimentación para colaboradores en un negocio de comida rápida fijada para el servicio al cliente, siendo una investigación de tipo descriptivo, con un enfoque cuantitativo con un diseño experimental de corte transversal, donde su población es de 30 colaboradores y de igual manera para su muestra, se usó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario de 25 preguntas, en sus resultados para contrastar su desempeño de los colaboradores previa a la aplicación del feedback, el 3% tenía mal desempeño, 47% un desempeño aceptable y el 50% un desempeño superior al resto, después de la aplicación del feedback como estrategia, se mejoró en su totalidad, el 100% de colaboradores tuvo un buen desempeño, se concluyó que la aplicación de feedback mejoró considerablemente el desempeño de los colaboradores, se mejoraron relaciones y el compromiso de los mismos.

En Puno, Arce G. (2020), en su investigación tiene por objetivo general analizar el feedback y la psicomotricidad desarrollada por docentes en instituciones educativas de Puno, siendo una investigación de tipo descriptiva con un enfoque cuantitativo de diseño no experimental de corte transversal, su población y muestra fue de 88 docentes, se usó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, en los resultados de una manera general se determinó que los docentes de los distintos colegios de la región que tanto aplican el feedback a los alumnos para el curso de educación física siendo un 73,9% considero que utiliza el feedback casi siempre para el desarrollo de sus clases, un 25% considero que a veces recurre al feedback como

estrategia para sus clases y un 1.1% afirmo que siempre utiliza el feedback en sus clases y se concluyó que del total de docentes participantes, un 61,4% indico que aplica el feedback en sus clases siendo conscientes que ayudará a mantener un clima adecuado y corregir la motricidad según sus actividades.

Mientras tanto en Piura, Castro, A. (2019) en su investigación cual objetivo es proponer una estrategia de clima organizacional, que contribuya a elevar la calidad de servicio en una entidad financiera en Sullana, con una investigación de tipo descriptiva propositiva, con un enfoque cuantitativo, de diseño temporal de corte transversal, siendo así su población de 33 colaboradores, del mismo modo para su muestra con los mismo participantes, empleándose como técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento, arrojando un resultado del nivel en que se encuentra la empresa financiera de 18,2% de clima desfavorable, mientras que un 54.5% medianamente desfavorable y un 27% favorable finalizando de esta manera como conclusión que el clima laboral es medianamente favorable en un 54% en la cual se concluye que los colaboradores deberían de tomar iniciativa y realizar sus actividades con plena libertad.

Tenemos en Loreto, Lemos L. & Landa J. (2017) en su investigación tienen por objetivo Examinar y Diagnosticar al clima organizacional de la municipalidad distrital, Maynas, siendo una investigación de tipo descriptivo con un enfoque cuantitativo de diseño no experimental con un corte transversal, con una población de 711 trabajadores y su muestra fue de 40 elegidos de forma aleatoria, se usó a la encuesta como técnica y al cuestionario como instrumento, sus resultados indican lo siguiente: un 47,5% afirma que existe una coordinación entre gerentes y trabajadores, un 52,5% que existe la comunicación en forma de mejora a la confianza, un 70% afirma que se manejan planes (objetivos, metas, estrategias), así también un 65% no se siente en un buen clima debido a la propia estructura de la municipalidad y un 37,50% desconoce del organigrama del mismo, de forma general la municipalidad tiene ligeramente un 53,50% de un buen clima, muy poco de lo previsto, así se concluyó que si bien es mayor el índice de un buen clima organizacional, no se desarrollan planes a futuros para entablar puntos de confianza, manejo de desafíos, cooperación laboral y los altos conflictos que dan el punto negativo a la municipalidad distrital de Maynas.

En la región Ferreñafe, Gines S. (2021), en su investigación con objetivo la proposición de una metodología pedagógica para el proceso de feedback en un centro educativo, con una investigación de tipo descriptivo propositivo, con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal, su población fue de 21 docentes, de igual manera para su muestra con los mismos participantes, se utilizó a la encuesta como técnica y al cuestionario como instrumento, sus resultados fueron que el 71,43% de docentes tiene un nivel aceptable de feedback de descubrimiento, el 76,2% tiene un nivel aceptable de feedback descriptivo, un 19% de ellos tiene un nivel alto de feedback, y un 23.9% no cuenta con un buen nivel de feedback, se concluyó así el diseño y elaboración de un programa para identificar al feedback usada por docentes y fomentar en sus 2 puntos más altos, el feedback por descubrimiento y el feedback descriptivo para usos en los procesos de aprendizaje.

En Chiclayo, Cabada S. (2019) en su estudio que tiene como objetivo, proponer un programa de clima organizacional que mejore la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa metalúrgica, su investigación es de tipo descriptiva propositiva con un enfoque cuantitativo de diseño no experimental de corte transversal, contando con una población de 27 colaboradores con una muestra censal, se empleó como técnica la encuesta y como instrumento al cuestionario, teniendo como resultados en base al instrumento de lo siguiente, un 11,11% de alta satisfacción laboral , un 22,22% de parcial satisfacción laboral un 37,04% de regular satisfacción laboral , 25, 93% de parcial insatisfacción laboral y por ultimo un 3,70% de baja satisfacción laboral, para concluir podemos decir que el grado de satisfacción laboral se encuentra en un porcentaje regular de los trabajadores de dicha organización siendo de esta manera que se elaboró un programa para incrementar en nivel de satisfacción en base a la propuesta del clima organizacional.

Así es como se ha definido las variables, según los autores Stone D. & Heen S. (2014) definen al feedback o retroalimentación como la información recibida y percibida por y para nosotros mismos, con el objetivo de que se puede mejorar, cambiar, mantener y aprender de la forma en como somos. Según Chiavenato, (2015) se define como un sistema que a través de él tiene salida un subsistema que después regresa a la entrada inicial. El Feedback,” *también llamado servomecanismo, retroinformación o realimentación, es un subsistema que lleva comunicación proporcionada por la salida del sistema de regreso.*” (p.310). Mientras tanto Linares

(2009) nos dice que el origen del Feedback proviene de los pueblos ubicados en Inglaterra o también conocido como retroalimentación donde se enfatiza como primer paso el escuchar correctamente interpretar lo recibido y así dar respuesta de acuerdo a lo escuchado.

Así mismo el autor Adams, J. (1971) en teoría del circuito cerrado de Adams (1971) en el que nos explica cómo se basa un proceso llamado bucle cerrado en la cual consiste en que un determinado efecto haga un determinado desplazamiento para así estar preparados para la modificación del siguiente movimiento es así que por resultado los movimientos pueden ser lentos o rápidos. Mientras que Hackman y Oldham (1975) en su teoría "Development of the job diagnostic survey" nos explica cómo es que el Feedback cuenta con una serie de factores que en conjunto se alinean a la mejora de un entorno en las organizaciones elevando el compromiso y la eficiencia en todos los trabajadores.

Según el autor Muñoz, Crespí y Angrehs (2011) nos habla sobre el proceso del feedback en la cual consta de una serie de pasos para ponerla en práctica: Identificar las buenas acciones, conducta y actitud. Identificar si existe alguna acción por mejorar, conducta y actitud. Después ver una serie de estrategias que impliquen un cambio positivo en la determinación. Por último, llegar a un trato que implique el cambio y la puesta en marcha de dicha observación.

De acuerdo a su grado de importancia, Harvard B. (2009) nos dice que el feedback es importante porque cuando se da un feedback constructivo y con un alto grado de verdad esto repercute en reforzar la efectividad a la hora de trabajar, por otro lado, se direcciona a un comportamiento en base a una acción más productiva, aportando un aprendizaje por parte del receptor, como consecuencia finalizando en una mejora continua.

Del Tronco, J. & del Tronco, R. (2017) nos menciona que con relativa frecuencia el Feedback es visto de una forma negativa pero por el contrario la aplicación de esta estrategia tiene resultados positivos si es aplicado correctamente a continuación daremos a conocer los tipos de feedback: Del Tronco, J. & del Tronco, R. (2017) nos dice que Feedback Positivo: El principal propósito es analizar e identificar el comportamiento del colaborador lo que dará como resultado positivo que el colaborador se sienta feliz y orgulloso las cualidades positivas que han sido

resaltadas, esto se puede realizar de dos formas ya sea cuando estén todos sus compañeros de trabajo o en privado, en otro contexto también cabe resaltar que aplicar este tipo de Feedback en público pueda generar un mayor impacto. Es así como Amo (2018) nos dice que el Feedback Positivo es distinguir a cada colaborador de acuerdo a su comportamiento lo que originara es que cada uno se sienta entusiasmado y motivado. Por otro lado, Del Tronco, J. & del Tronco, R. (2017) nos menciona que el Feedback Negativo: Consiste en corregir acciones de los colaboradores de las cuales con la aplicación de él puedan ir mejorando en lo que estén fallando. Cabe mencionar que también es conocido como Feedback constructivo. Mientras que Amo (2018) nos fundamenta sobre el Feedback Negativo que se enfatiza en el análisis de las incorrecciones de los colaboradores para de esta manera no retroceder en la realización de labores, mas no tomando la opción de despedir sino al contrario de ir superando esos obstáculos y apoyándolo a que mejore. Es así como el autor Urcola (2015) menciona que existe un tercer tipo de Feedback llamado de Compresión, se basa en corroborar que el mensaje sea emitido entre emisor y receptor según lo planeado. Este tipo de Feedback puntualiza el intercambio de información que se realice de manera clara sin que haya alguna alteración en el mensaje emitido para así el mensaje sea recibido y comprendido sin interesar cargo o rango.

En lo que respecta a las dimensiones e indicadores del feedback los autores Stone D. & Heen S. (2014) en donde nos indican que el feedback se divide en tres dimensiones que son las siguientes: (1) Verdad, tiene que ver con la identidad propia del feedback básicamente se refiere a la finalidad con que el emisor transmite el mensaje enfatizando que puede contar con un fundamento o no necesariamente. Es así que el feedback se centra en acciones o información objetiva y comparable para así no quedar en algo indefinido, siendo así sus indicadores son hechos, datos objetivos y contrastabilidad. (2) Relación, cada información que es transmitida entre una persona u otra hace que reaccionemos de muchas formas distintas, esto sucede depende de quién sea la persona que nos trasmite su feedback y su fiabilidad con que se perciba, y el permiso que le concediéramos para que nos dé su punto de vista, así mismo sus indicadores son credibilidad, empatía y autoridad. (3) Identidad, más que la particularidad del feedback, y de quien nos transmite su opinión el tomar la opinión en cierto modo pone a prueba nuestra confianza y por ende la autoestima.

Ya que muchas veces no todos tenemos el mismo carácter y no reaccionamos de la misma manera, es así que sus indicadores son, percepción, autoconfianza y temperamento.

Según Gonzales H. (2010) según su definición del Clima Organizacional abarca una variedad de percepciones en las que los colaboradores y equipos laboran en un centro de trabajo. Es así como esto hace que los colaboradores se sientan cómodos y a gusto en su ambiente laboral según sus propias percepciones. En otro contexto el autor Caraveo (2004) define al clima organizacional como una serie de factores que en conjunto conforman el ambiente laboral, así que estos factores son distinguidos de manera directa o indirecta por los colaboradores que conviven día a día en un determinado ambiente de trabajo, es así que el clima organizacional tiene un gran impacto en el desempeño y conducta de los colaboradores. Por otro lado, el autor Pérez, et al. (2016) nos dice que el Clima Organizacional se basa en una serie de características del clima laboral en las que son captadas por los colaboradores de cierta manera indirecta y directa. Esto se ve influenciado en el desenvolvimiento laboral lo que la convierte en una variable centrada en el aspecto como equipo de trabajo y personal. Mientras que autor Benjamín, et al. (2013) se refiere al Clima Organizacional como la consecuencia en que los colaboradores establecen un procedimiento de interrelación social influidos por una serie de valores, conductas y formas de pensar propias según su percepción acentuándose en el ámbito exterior e interior de una organización. El autor Uribe, (2014), define el clima organizacional como una variedad de factores que son captadas por los colaboradores que al unirse forman una descripción global de la organización y esto hace que cada organización tenga su propia peculiaridad al ser distinguida de manera interna y externa, lo que repercute en las actitudes de los trabajadores al sentirse identificados con su lugar de trabajo. Chiavenato (2015) menciona al clima organizacional como un ambiente social que se desarrolla dentro de una organización, la misma que condiciona el comportamiento de quienes lo integran los cuales perciben y experimentan su influencia en su conducta y su mejora desarrolla una mayor motivación, desempeño y satisfacción interna.

El autor Gan, y Berbel (2007) cita la teoría de Rensis Liquert en base conseguir resultados óptimos en las organizaciones fundamenta cuatro tipos de clima

organizacional direccionados hacia el tipo de trabajo en equipo en las organizaciones en las cuales son divididos por sistemas.

Ramos (2010) nos explica que existen cuatro tipos de clima organizacional de los cuales son: Autoritario, los altos mandos no establecen dialogo con el personal se percibe un ambiente de temor poca confianza y las decisiones los toman los jefes. Paternalista, confianza entre jefe y trabajador. Participativo, la toma de decisiones es toma por los jefes y el personal también lo hace, pero solo en lagunas situaciones, clima de confianza y comunicación fluida.

De acuerdo a los autores Lázaro C & Isla S (2021), nos dicen sobre los beneficios de un Clima Organizacional correcto genera un desempeño positivo en el trabajo, entre ellos un incremento del rendimiento laboral, facilidad a la hora de interactuar y trabajo en equipo, aportación y lluvia de ideas sin barreras de comunicación, incremento en el sentido de pertenencia del colaborador hacia la empresa, confianza y actitudes positivas de los trabajadores lo que da como resultado el logro de metas y objetivos.

De acuerdo a Chiavenato (2015) en su teoría de contingencia, menciona al clima organizacional como un factor de suma relevancia que influye en el desempeño laboral es así que nombra las siguientes dimensiones: (1) Estructura Organizacional se centra en las normas establecidas por la organización sus indicadores son libertad de acción y restricciones. (2) Responsabilidad se basa en cultivar el sentido de valores positivos, sus indicadores son conducta y decisiones. (3) Riesgos asumir nuevos cambios sus indicadores son asumir desafíos y protección. (4) Recompensas premiar las buenas acciones sus indicadores son incentivos y crítica. (5) Calor y apoyo enfocado en el apoyo mutuo sus indicadores son clima negativo y compañerismo. (6) Conflicto manejar las confrontaciones de una manera sutil sus indicadores son establecer reglas y confrontación.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Según su profundidad es una investigación con enfoque: cuantitativa, según su alcance es de tipo descriptiva propositiva y cuenta con un diseño no experimental de corte transversal.

Sampieri, et al., (2014) Indican en su investigación acerca del enfoque cuantitativo donde dicen que se usa la recolección de datos con una base de medición (numérica) y su análisis estadístico de esa forma comprobar la hipótesis, y así poder demostrar la teoría estudiada.

Gallardo (2017) nos dice que la investigación descriptiva ya que se tiene como objetivo determinar las características, propiedades, perfiles ya sean de un grupo de personas, sociedades, procedimientos, o alguna materia de estudio que pueda someterse a un análisis, todo esto es con la finalidad de poder determinar su sistema estructural.

De acuerdo al autor Tantalean, M. (2015) se entiende que una investigación es propositiva porque se basa en corregir determinados puntos para de esta manera proponer una mejora, es por ello que antes de realizar una propuesta se recomienda que parta primero como base una investigación descriptiva.

Siendo así, esta investigación según su nivel de alcance es de tipo descriptiva propositiva ya que se propondrá al feedback como estrategia con el fin de obtener mejoras al clima organizacional en trabajadores de la empresa a la cual se estudia.

Diseño de Investigación: No experimental – Transversal

Según, Gallardo (2017) indica que un estudio de diseño no experimental, se basa en recolectar datos de forma directa ya sea en las personas a investigar, así como también de la realidad en donde se desarrolla el problema, sabiendo que no se manipula de ninguna forma o se tiene un control de alguna variable ni de la condición que pueda existir de manera directa.

La presente investigación de diseño no experimental, se va a dar un análisis de ambos factores ya sea al feedback como también el clima organizacional donde

se mantiene el contexto de los mismos y no se manipulará para un fin de alteración toda la data e información recolectada por las variables ya mencionadas.

Además, el diseño no experimental es de corte transversal, ya que la recolección de datos obtenidos será solo en un momento determinado (por única vez).



Donde:

M: Muestra

O: Observación de variables

P: Propuesta

3.2. Variables y operacionalización

Según, Villasís M. & Miranda M (2016), como también Grau et al. (2004), afirman a la variable como algo medible dependiendo del estudio de investigación, siendo una propiedad que puede tomar diferentes valores a criterio del investigador, toda la información recolectada tiene por fin, responder las preguntas de la investigación.

Variable Independiente: Feedback

Definición conceptual:

Stone D. & Heen S. (2014) definen al feedback o retroalimentación como la información recibida y percibida por y para nosotros mismos, con el objetivo de que se puede mejorar, cambiar, mantener y aprender de la forma en como somos.

Definición operacional:

Dentro del feedback, para desarrollar sus dimensiones e indicadores se tomaron a los autores Stone & Heen, donde dimensionan al feedback en: (1) Verdad con sus indicadores; hechos, datos objetivos y contrastabilidad, (2) Relación con sus indicadores; credibilidad, empatía y autoridad y (3) Identidad con sus indicadores; percepción, autoconfianza y temperamento.

Variable Dependiente: Clima Organizacional

Definición conceptual:

Chiavenato (2015) menciona al clima organizacional como un ambiente social que se desarrolla dentro de una organización, la misma que condiciona el comportamiento de quienes lo integran los cuales perciben y experimentan su influencia en su conducta y su mejora desarrolla una mayor motivación, desempeño y satisfacción interna.

Definición operacional:

Dentro de clima organizacional, para desarrollar sus dimensiones e indicadores se tomó la teoría de contingencia de Chiavenato, las cuales son: (1) Estructura Organizacional con sus indicadores; libertad de acción y restricciones, (2) Responsabilidad con sus indicadores; conducta y decisiones. (3) Riesgos con sus indicadores; desafíos y protección. (4) Recompensas con sus indicadores; incentivos y crítica. (5) Calor y apoyo con sus indicadores; clima negativo y compañerismo. (6) Conflicto con sus indicadores; establecer reglas y confrontación.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

El autor Neftalí (2016) indica a la población como una serie de factores que tienen una gran connotación dentro de ellos tenemos al ser humano, organizaciones, sitios que juntándose se alinean, con el fin de dar a conocer cómo se involucran y se correlacionan y de esta manera ser estudiados por el investigador.

Es así que la investigación se realizó, en la municipalidad distrital, La Victoria que implicó a los trabajadores del área de logística, contando con la cantidad de 30 colaboradores entre ellos, se encuentran jefes, personal administrativo, secretarías y asistentes.

Muestra

Según, Neftalí (2016) hace mención de que la muestra es un fragmento extraído de la población que tiene un cierto grado de relación e interés en particular, y esto se ve proyectado y se enfocan en la población.

De acuerdo a la investigación aplicada al área de logística, se llegó a la conclusión de que se aplicara una muestra censal, ya que se consideró a toda la población en su totalidad, involucrando a toda el área de logística de la municipalidad distrital, La Victoria contando con el respectivo apoyo del jefe de él área usuaria.

Muestreo

Se define como muestreo al desarrollo del estudio que tiene como propósito sustraer una muestra determinada de una población. Es así que tiene la finalidad señalar la población que se ve alineada hacia la investigación. Neftalí (2016).

La presente investigación aplicara un muestreo no probabilístico por conveniencia ya que los investigadores decidieron quienes participarían en las encuestas, es así que se llegó a la conclusión entre los investigadores de aplicar el instrumento de medición a todos los trabajadores del área de logística.

Tabla 1

Colaboradores del área de logística, municipalidad distrital, La Victoria

CARGO	NÚMERO DE COLABORADORES
Jefe del área de logística	1
Cotizador(es)	4
Secretaria(s)	5
Asistentes Administrativos	13
Apoyo Logístico	5
Jefe de almacén	1
Jefe de control patrimonial	1
Total	30

Fuente: MOF Municipalidad Distrital de la Victoria

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Encuesta: para ambas variables

Según los autores López y Fachelli (2015) nos mencionan que la encuesta es un elemento de una gran relevancia en lo que es recolección de datos por lo que uno de sus objetivos es analizar la información recopilada de dicho problema para de esta manera plantear una solución.

La encuesta cumple un rol de suma connotación y relevancia en la investigación ya que mediante este se puede saber información que con otros instrumentos de medición no se pueden recopilar, es por eso que en esta investigación emplearemos dos encuestas de las que se buscara medir las variables feedback y clima organizacional.

En lo que respecta a la reunión de información los autores López y Fachelli (2015) nos fundamenta que la recolección de información es aplicada en un cuestionario de preguntas, del cual se sigue con un protocolo de elaboración de un cuadro de registro de las cuales es repartida a la población o muestra, donde cabe resaltar el anonimato de la persona encuestada.

Cuestionario: ambas variables

Según los autores, Fabregues, et al. (2016) nos mencionan de acuerdo a sus teorías que el cuestionario es un instrumento de gran importancia ya que es empleada para la recolección de información esta es aplicada personalmente o a través del uso de aplicaciones o correo electrónico.

Es así que a través de este instrumento se elaboran una serie de preguntas estructuradas en base a la problemática percibida según los investigadores, esta es ejecutada en base a una muestra de la población en la que se obtendrán resultados cuantitativos en base a lo que el investigador elabora en las preguntas y así obtener un resultado que pueda dar respuesta a la realidad problemática.

Por lo tanto, el cuestionario de la variable independiente (feedback), estará estructurada en base a 18 preguntas fundamentadas en sus 3 dimensiones y el cuestionario de la variable dependiente (clima organizacional), estará estructurada en base a 14 fundamentada en sus 6 dimensiones, cada cuestionario dirigido a los 30

colaboradores del área de logística, esta abarcará las dos variables ya mencionadas, las respuestas estarán medidas en una escala de tipo Likert empezando desde la alternativa Nunca (1) ,Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5)

Guía de entrevista: variable independiente

Según los autores Ñaupas, P. Valdivia, D. Palacios, V. Romero D. (2018) la entrevista se basa en la aplicación de preguntas formuladas de manera verbal en las que el entrevistador analiza a través de las respuestas una serie de factores que comprueban la determinada hipótesis de la investigación del cual se quiere saber la verdad.

Siendo así se elaboró la guía de entrevista con 10 preguntas y se aplicará solo y exclusivamente a los jefes del área de logística, en este caso al jefe de logística, jefe de almacén, y al jefe de control patrimonial, todos ellos son parte del área de logística, municipalidad distrital, La Victoria, para una mejor percepción de información recibiendo todo el material a investigar por parte de los mismos.

Validez: Validez del Contenido

Arispe, A. et al. (2020) nos fundamenta que la validez de contenido se basa en la proyección de una determinada información de la cual se busca medir, para así de esta manera ser revisada por juicio de expertos, y aprobada los ítems elaborados por los investigadores del cual se busca claridad, aspectos resaltantes y coherencia.

Los dos respectivos cuestionarios que tiene como base a las variables feedback y clima organizacional y la guía de entrevista que será aplicada a la variable feedback, serán, analizadas y juzgadas por profesionales de la carrera, así como también expertos metodólogos.

Tabla 2*Validez del Cuestionario (Variable Independiente)*

Validación de Cuestionario según expertos (Feedback)		
Experto n°1: Yosip Ibrahim Mejía Díaz.	18/18	1
Experto n°2: Marily Sánchez Purizaca	18/18	1
Experto n°3: Wilton Vidauro Carpio Campos	18/18	1

Fuente: Elaboración propia**Tabla 3***Validez del Cuestionario (Variable Dependiente)*

Validación de Cuestionario según expertos (Clima Organizacional)		
Experto n°1: Yosip Ibrahim Mejía Díaz	14/14	1
Experto n°2: Marily Sánchez Purizaca	14/14	1
Experto n°3: Wilton Vidauro Carpio Campos	14/14	1

Fuente: Elaboración propia**Tabla 4***Validez de la Guía de entrevista (Variable Independiente)*

Validación de la Guía de entrevista según expertos (Feedback)		
Experto n°1: Yosip Ibrahim Mejía Díaz.	10/10	1
Experto n°2: Marily Sánchez Purizaca.	10/10	1
Experto n°3: Wilton Vidauro Carpio Campos.	10/10	1

Fuente: Elaboración Propia

Confiabilidad

De acuerdo a los autores, Martínez y March (2015) nos dicen que la confiabilidad es primordial para la aceptación, es por ello que si una herramienta de medición no manifiesta la debida información correspondiente no será apto para la recopilación de información.

Con respecto a la confiabilidad se aplicará un software estadístico SPSS V.25, este será aplicado a la encuesta por medio del Alfa de Cronbach, cabe señalar que este sistema nos ayuda a determinar el grado de confiabilidad en el que se encuentra la información encuestada.

Tabla 5

Alfa de Cronbach del cuestionario (Feedback)

Alfa de Cronbach	N°
0.72	18

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 6

Alfa de Cronbach del cuestionario (Clima Organizacional)

Alfa de Cronbach	N°
0.70	14

Fuente: Elaboración Propia

3.5. Procedimientos

De acuerdo a la investigación realizada a los trabajadores del área de logística, se detectó una serie de falencias que surgen a partir del clima organizacional dada esta situación es que se lleva a cabo el estudio y escogiendo al feedback como estrategia nos dé una mejora en la cual se hizo una recolección de información de diferentes fuentes bibliográficas de las cuales se profundizó y analizó para tener una determinada base en la investigación de otros autores referentes a las variable fundamentada y dar inicio a la organización de la estructura del trabajo presente, dando pie a la Introducción de trabajo y con la elaboración del marco teórico.

Después de ello se procedió elaborar la metodología de la investigación, para luego llevar a cabo la ejecución de la operacionalización de variables para de esta forma determinar el instrumento de medición el cual fue escogido la encuesta para la recopilación de información, lo cual se aplicaron dos una para la variable feedback y otra para clima organizacional y así dar respuesta a la problemática de los trabajadores del área de logística, alineados en base al clima organizacional proponiendo al feedback como estrategia a una posible solución.

3.6. Método de análisis de datos

El autor Peña, S. (2017) explica que el análisis de datos se basa en un soporte de una serie de información ya sea cualitativa o cuantitativa recopilada por el investigador, localizada en un determinado lugar conectados sistemáticamente, para así dar respuesta a una problemática, de una determinada investigación. Es así que no se basa en percibir información basada en dicha investigación, al contrario, va de la mano de un respaldo de resultados estadísticos que hacen que la investigación sea ejecutada con éxito.

Para el análisis de datos se utilizó el programa SPSS v.25, para determinar su nivel de confiabilidad para ambas variables, y determinar su alfa de Cronbach, al igual que esta ira de la mano del programa Excel, del cual este se empleará a la hora de plasmar los datos recolectados en la investigación de la cual se elaborarán tablas, cuestionarios y figuras. Que ayudarán a una mejor claridad en la explicación de la información investigada.

3.7. Aspectos éticos

El diccionario de la Real Academia Española (2016) puntualiza como una serie de reglamentos morales que respaldan el comportamiento de una persona en cualquier ámbito ya sea laboral o personal.

Es por ello que a todo el personal que forme parte del área de logística de la municipalidad distrital, La Victoria, se le dará a detalle con qué objetivo y fin se llevará a cabo la aplicación de los cuestionarios, y así mismos de las entrevistas respectivas a los jefes de área, siendo así que se les indicará que todo es de forma anónima en el caso de los cuestionarios, y así mismo no se les pedirá dato alguno que pueda involucrar directamente con su trabajo.

IV. RESULTADOS

Primer objetivo específico: Analizar el nivel de clima organizacional en los trabajadores del área de logística municipalidad distrital, La Victoria.

Tabla 7

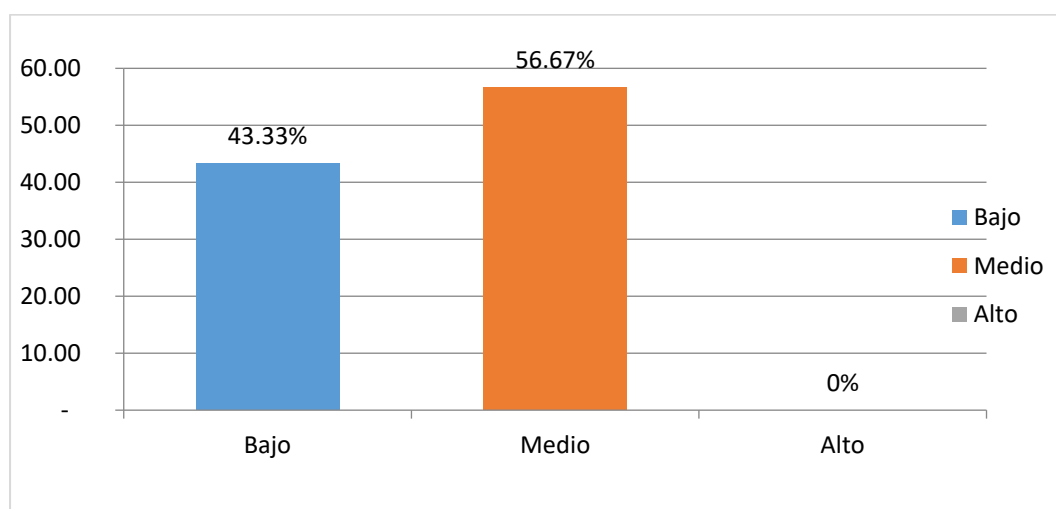
Nivel de Clima Organizacional

NIVEL DE CLIMA ORGANIZACIONAL		
Categoría	N	%
Bajo	13	43.33
Medio	17	56.67
Alto	0	0.00
Total	30	100.00

Fuente: Cuestionario de Clima Organizacional

Figura 1

Nivel de Clima Organizacional



Fuente: **Tabla 7**

Interpretación: El primer objetivo específico el cual es, Analizar el nivel de clima organizacional en los trabajadores del área de logística municipalidad distrital, La Victoria. El 56.67% de trabajadores indicaron que el nivel de clima organizacional es medio y el 0% indicó que el nivel de clima organizacional es alto. Concluyendo así que los trabajadores del área de logística, municipalidad distrital, La Victoria, identificaron que el clima organizacional se encontraba en un nivel medio.

Tabla 8

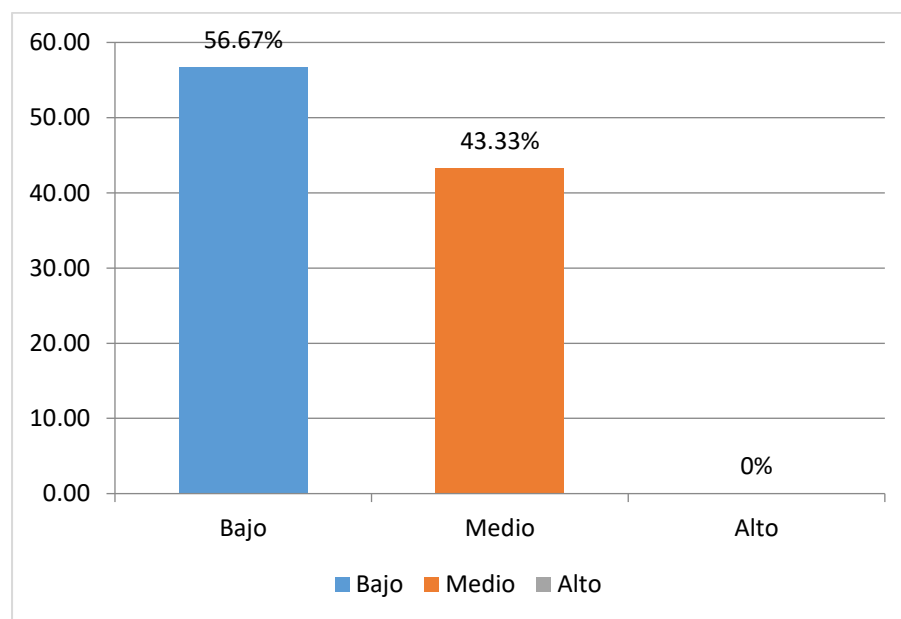
Nivel de la dimensión de estructura organizacional

NIVEL DE LA DIMENSIÓN DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL		
Categoría	N	%
Bajo	17	56.67
Medio	13	43.33
Alto	0	0.00
Total	30	100.00

Fuente: Cuestionario de Clima Organizacional

Figura 2

Nivel de la dimensión de estructura organizacional



Fuente: **Tabla 8**

Interpretación: Los resultados obtenidos indican que el 56.67% de trabajadores del área de logística, indicaron que el nivel de estructura organizacional es bajo y el 0% indicó que es alto.

Tabla 9

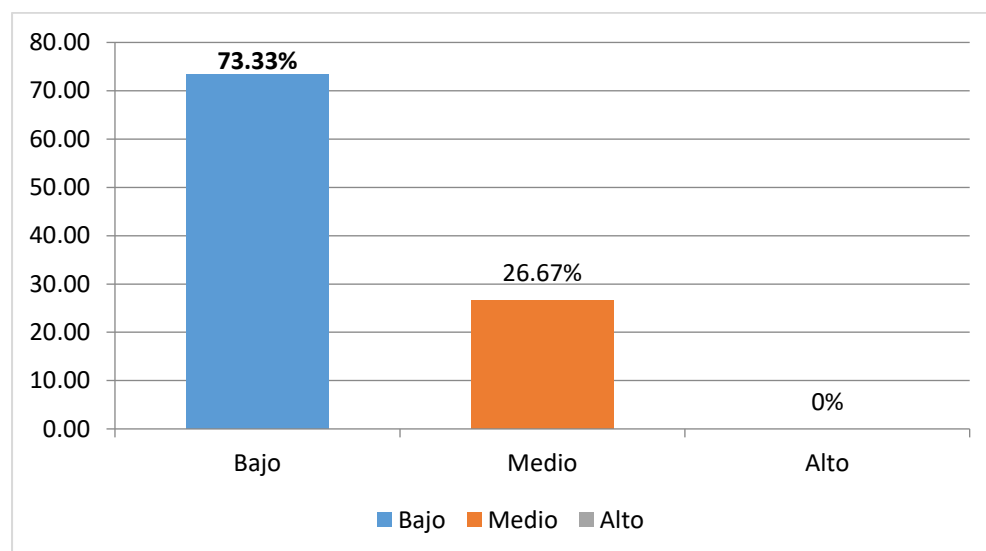
Nivel de la dimensión de responsabilidad

NIVEL DE LA DIMENSIÓN DE RESPONSABILIDAD		
Categoría	N	%
Bajo	22	73.33
Medio	8	26.67
Alto	0	0.00
Total	30	100.00

Fuente: Cuestionario de Clima Organizacional

Figura 3

Nivel de la dimensión de responsabilidad



Fuente: **Tabla 9**

Interpretación: Los resultados obtenidos indican que el 73.33% de los trabajadores del área de logística, indicaron que el nivel de responsabilidad es bajo y el 0% indicó que es alto.

Tabla 10

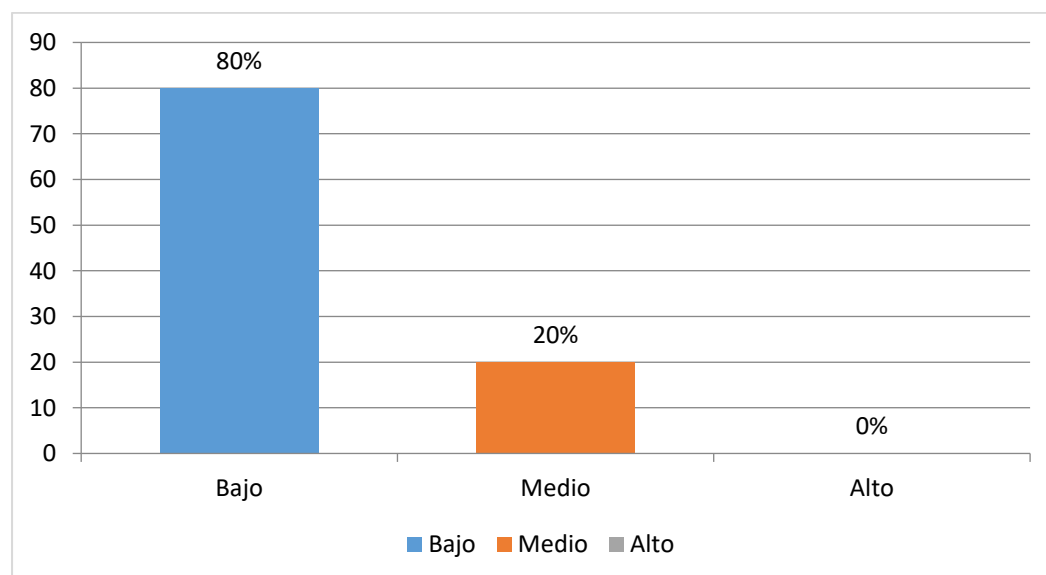
Nivel de la dimensión de riesgos

NIVEL DE LA DIMENSIÓN DE RIESGOS		
Categoría	N	%
Bajo	24	80.00
Medio	6	20.00
Alto	0	0.00
Total	30	100.00

Fuente: Cuestionario de Clima Organizacional

Figura 4

Nivel de la dimensión de riesgos



Fuente: **Tabla 10**

Interpretación: Los resultados obtenidos indican que el 80%, de los trabajadores del área de logística, indicaron que el nivel de riesgos es bajo y el 0% indicó que es alto.

Tabla 11

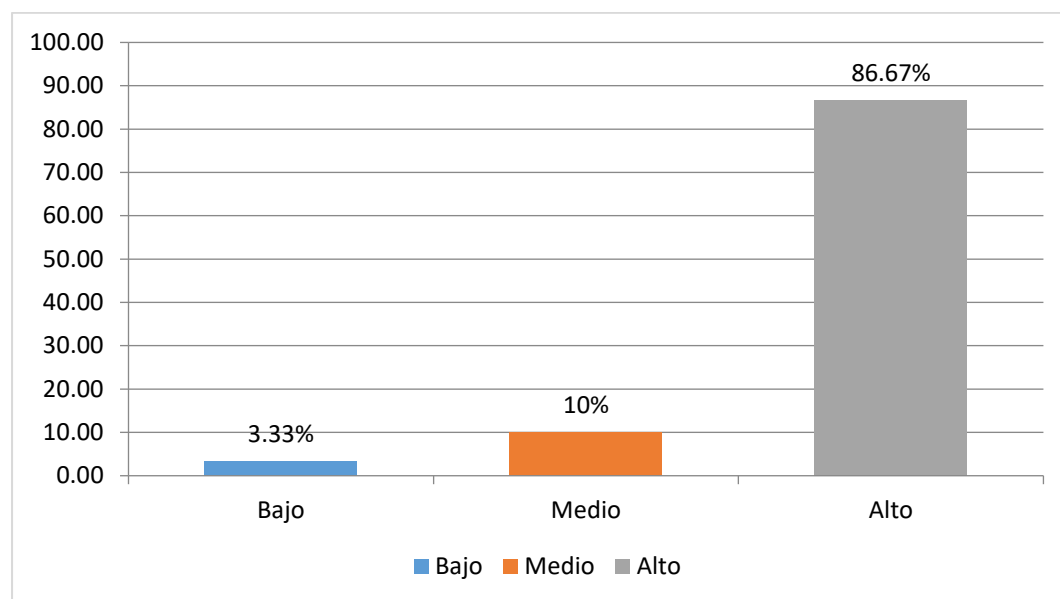
Nivel de la dimensión de recompensas

NIVEL DE LA DIMENSIÓN DE RECOMPENSAS		
Categoría	N	%
Bajo	1	3.33
Medio	3	10.00
Alto	26	86.67
Total	30	100.00

Fuente: Cuestionario de Clima Organizacional

Figura 5

Nivel de la dimensión de recompensas



Fuente: **Tabla 11**

Interpretación: Los resultados obtenidos indican que el 86.67%, de los trabajadores del área de logística, indicaron que el nivel de recompensas es alto y el 3.33% indicó que es bajo.

Tabla 12

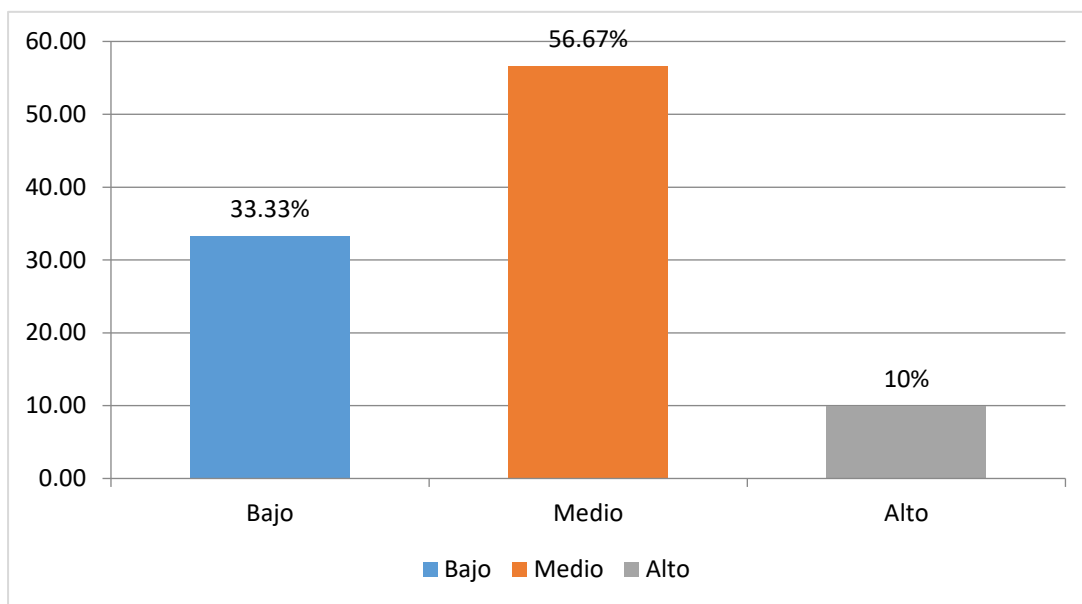
Nivel de la dimensión de calor y apoyo

NIVEL DE LA DIMENSIÓN DE CALOR Y APOYO		
Categoría	N	%
Bajo	10	33.33
Medio	17	56.67
Alto	3	10.00
Total	30	100.00

Fuente: Cuestionario de Clima Organizacional

Figura 6

Nivel de la dimensión de calor y apoyo



Fuente: **Tabla 12**

Interpretación: Los resultados obtenidos indican que el 56.67%, de los trabajadores del área de logística, indicaron que el nivel de calor y apoyo es medio y el 10% indicó que es alto.

Tabla 13

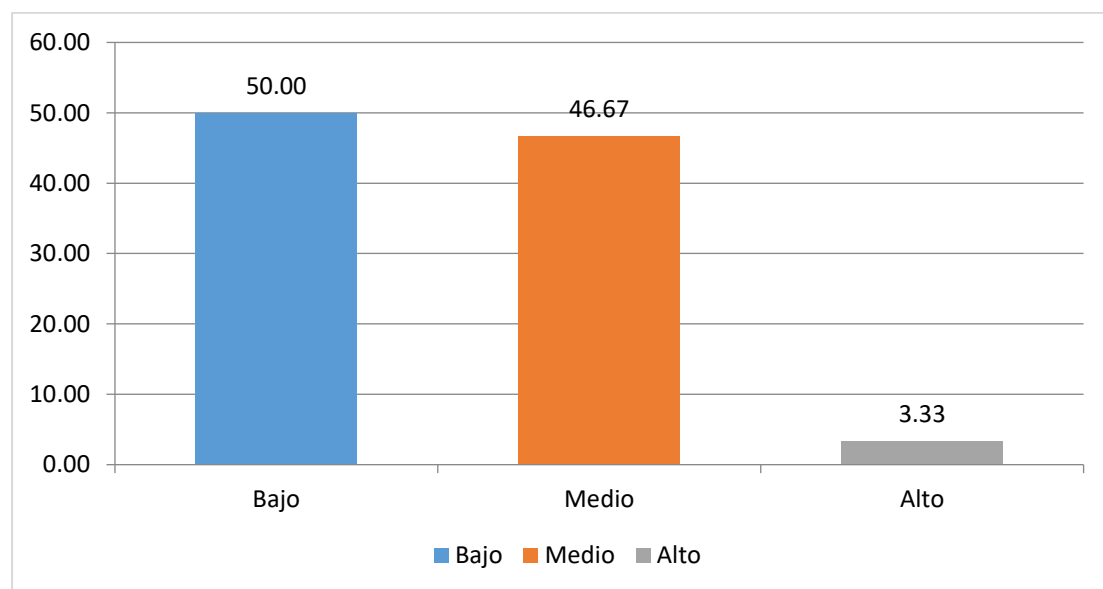
Nivel de la dimensión de conflicto

NIVEL DE LA DIMENSIÓN DE CONFLICTO		
Categoría	N	%
Bajo	15	50.00
Medio	14	46.67
Alto	1	3.33
Total	30	100.00

Fuente: Cuestionario de Clima Organizacional

Figura 7

Nivel de la dimensión de conflicto



Fuente: **Tabla 13**

Interpretación: Los resultados obtenidos indican que el 50%, de los trabajadores del área de logística, indicaron que el nivel de conflicto es bajo y el 3.33% indicó que es alto.

Segundo objetivo específico: Diagnosticar la situación actual del feedback de los trabajadores del área de logística, municipalidad distrital, La Victoria.

Tabla 14

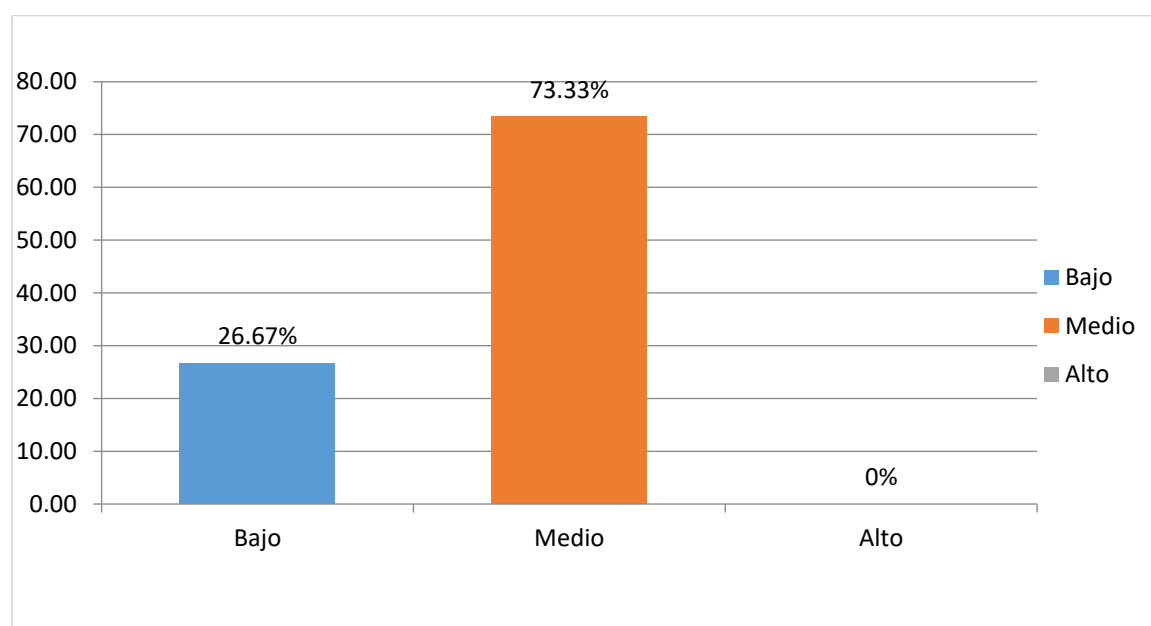
Nivel de Feedback

NIVEL DE FEEDBACK		
Categoría	N	%
Bajo	8	26.67
Medio	22	73.33
Alto	0	0.00
Total	30	100.00

Fuente: Cuestionario de Feedback

Figura 8

Nivel de Feedback



Fuente: **Tabla 14**

Interpretación: El segundo objetivo específico el cual es, Diagnosticar la situación actual del feedback de los trabajadores del área de logística, municipalidad distrital, La Victoria. El 73.33% de los trabajadores indicaron que el nivel de feedback es medio y el 0% indicaron que es alto. Concluyendo así que los trabajadores del área de logística, municipalidad distrital, La Victoria, identificaron feedback se encontraba en un nivel medio.

Tabla 15

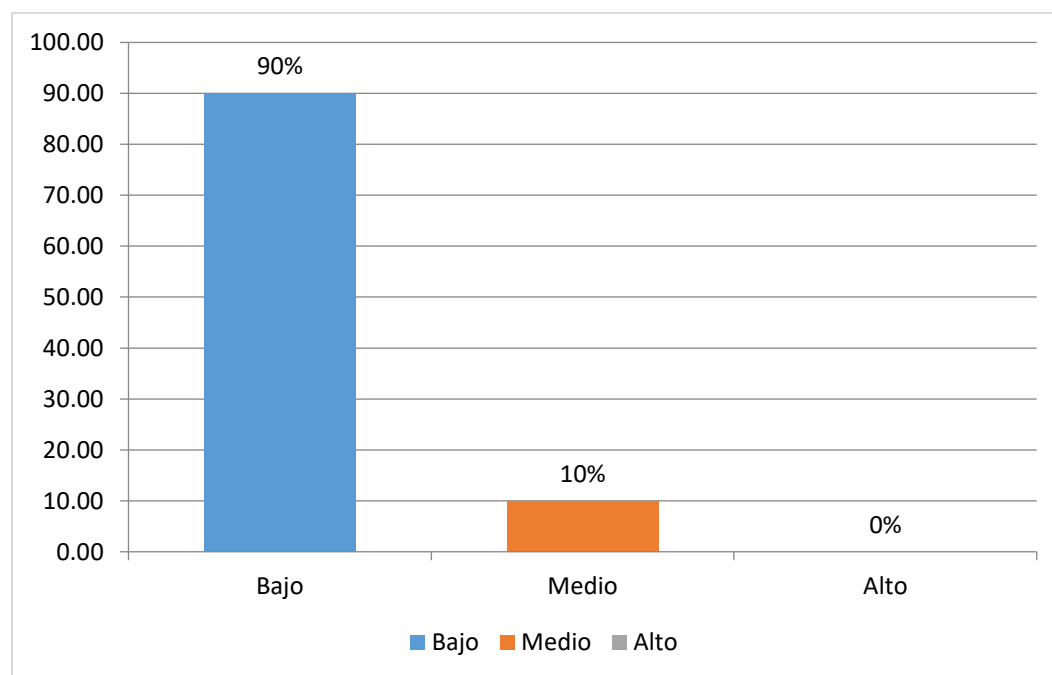
Nivel de la dimensión de verdad

NIVEL DE LA DIMENSIÓN DE VERDAD		
Categoría	N	%
Bajo	27	90.00
Medio	3	10.00
Alto	0	0.00
Total	30	100.00

Fuente: Cuestionario de Feedback

Figura 9

Nivel de la dimensión de verdad



Fuente: **Tabla 15**

Interpretación: Los resultados obtenidos indican que el 90%, de los trabajadores del área de logística, indicaron que el nivel de verdad es bajo y el 0% indicó que es alto.

Tabla 16

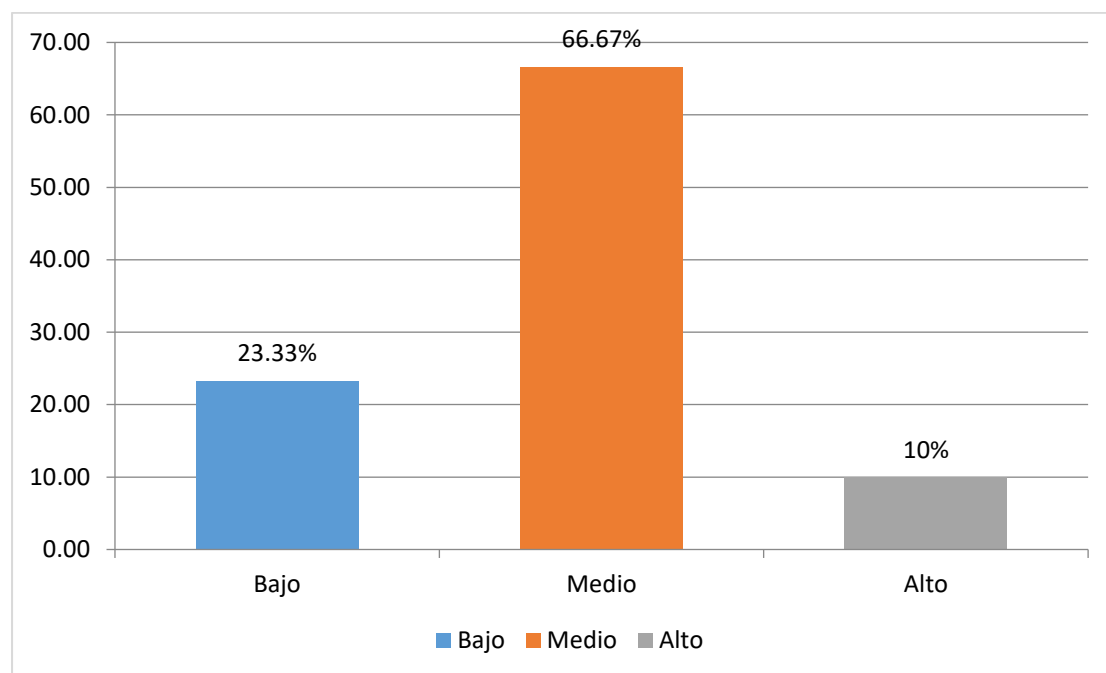
Nivel de la dimensión de relación

NIVEL DE LA DIMENSIÓN DE RELACIÓN		
Categoría	N	%
Bajo	7	23.33
Medio	20	66.67
Alto	3	10.00
Total	30	100.00

Fuente: Cuestionario de Feedback

Figura 10

Nivel de la dimensión de relación



Fuente: **Tabla 16**

Interpretación: Los resultados obtenidos indican que el 66.67%, de los trabajadores del área de logística, indicaron que el nivel de relación es medio y el 10% indicó que es alto.

Tabla 17

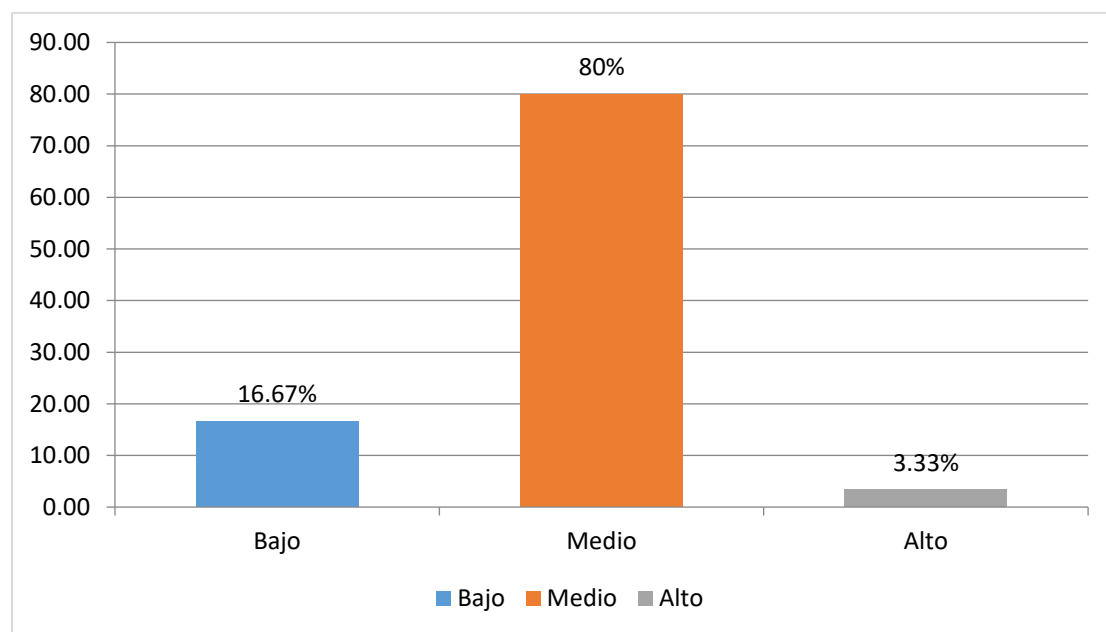
Nivel de la dimensión de identidad

NIVEL DE LA DIMENSIÓN DE IDENTIDAD		
Categoría	N	%
Bajo	5	16.67
Medio	24	80.00
Alto	1	3.33
Total	30	100.00

Fuente: Cuestionario de Feedback

Figura 11

Nivel de la dimensión de identidad



Fuente: **Tabla 17**

Interpretación: Los resultados obtenidos indican que el 80%, de los trabajadores del área de logística, indicaron que el nivel de identidad es medio y el 3.33% indicó que es alto.

Tercer objetivo específico: Diseñar estrategias de feedback para mejorar el clima organizacional del área de logística, municipalidad distrital, La Victoria.

Tabla 18

Plan de Acción de la Propuesta

Estrategia	Objetivo	Actividad	Recursos y Materiales	Responsable
<i>Estrategia 1:</i> Evaluación de retrospectiva	Desarrollar el sentido de la verdad de los trabajadores del área de logística, municipalidad distrital, La Victoria, para mejorar su actuar en hechos, datos objetivos, contrastabilidad, interpretación y objetividad.	• Reunir a todos los integrantes del área de logística. • Ubicarlos de forma circular formando un grupo cerrado • Dar las indicaciones y repartir el material	• Hojas bond (50) • Lápiz (30) • Borrador (30)	Jefe del área de logística
<i>Estrategia 2:</i> Team Building	Fortalecer la relación de los trabajadores del área de logística, municipalidad distrital, La Victoria, para mejorar su credibilidad, empatía, autoridad, compañerismo y cortesía.	• Dinámica de aros • Dinámica los monos colgantes • Dinámica de torres de papel	• Aro de hula-hula (4) • Soga • Balde • Pelota de plástico (50) • Periódico (kg.) • Cinta adhesiva (6) • Goma (6)	Jefe del área de logística

<i>Estrategia 3:</i> Aplicación del trabajador del mes	Mejorar la identidad de los trabajadores del área de logística, municipalidad distrital, La Victoria, para mejorar su percepción, autoconfianza, temperamento, compromiso y motivación.	• Indicar que los 20 de cada mes, será elegido el trabajador del mes. • Reunir a todos los trabajadores del área para que, entre ellos, de manera anónima elijan a 2. • Contar los votos y al ganador se escribirá su nombre en una pizarra en la entrada del área. • Permanecerá durante todo el mes, hasta la nueva elección. • Premiar al ganador con capacitaciones web para su mejoramiento y crecimiento personal.	• Pizarra • Plumón • Cursos Web	Colaboradores del área de logística
---	---	--	---	-------------------------------------

Fuente: Elaboración propia

Cuarto objetivo específico: Validar la propuesta de estrategias de feedback para mejorar el clima organizacional del área de logística, municipalidad distrital, La Victoria.

La validación de la propuesta presentada fue realizada por tres expertos con magister especialidad de administración los siguientes expertos que validaron la propuesta fueron: Mg. Yosip Ibrahin Mejía Diaz, Dr. Wilton Carpio Campos y Dra. Sofía Irene Delgado Wong, por ende la validación de la propuesta le da una validez de contenido al siguiente estudio.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo a la presente investigación se tuvo como objetivo general proponer el feedback como estrategia para mejorar el clima organizacional de los trabajadores del área de logística, municipalidad distrital la victoria, es por ello que para la propuesta se planteó tres estrategias basadas en feedback para así mejorar el clima organizacional de los trabajadores del área de logística municipalidad distrital, la victoria. Es así que de acuerdo a los antecedentes se llevó a cabo una investigación Arana b., Ordoñez b., Tapia n. & Pacheco a. (2020) en su investigación que tiene el objetivo, desarrollar una estrategia directamente al feedback determinando que impacto genera en el rendimiento de las pymes. Siendo así que el autor concluyó que si se aplica al feedback como estrategia mejorará significativamente el su impacto a las organizaciones, siendo así que los mismos colaboradores de las pymes, la solicitan para una mejora. Por otro lado el autor Yığitoğlu n. (2021), tiene por objetivo investigar la manera en que perciben los profesores la formación sobre la eficacia de la retroalimentación (feedback) sobre sus micro actividades docentes. Como conclusión los profesores en formación consideraban la retroalimentación como formación propia de docentes como lo más influyente para su desarrollo a largo plazo, gracias a los comentarios de los alumnos, cambiaron su método de enseñanza inmediatamente al notarse del error y reflexionar sobre ellos. Es así como podemos enfatizar el impacto que tiene el feedback y cómo es que el uso de adecuado de esta herramienta hace que todo intercambio de información sea percibido para una mejora. Por ello el autor Stone D. & Heen S. (2014) definen al feedback o retroalimentación como la información recibida y percibida por y para nosotros mismos, con el objetivo de que se puede mejorar, cambiar, mantener y aprender de la forma en como somos.

Como primer objetivo específico analizar el nivel de clima organizacional en los trabajadores del área de logística municipalidad distrital, La Victoria. Se obtuvo como resultado según la tabla 7 que el 56.67% de trabajadores indicaron que el nivel de clima organizacional es medio y el 0% indicó que el nivel de clima organizacional es alto. Concluyendo así que los trabajadores del área de logística, municipalidad distrital, La Victoria, identificaron que el clima organizacional se encontraba en un nivel medio.

Es así como, Lemos L. & Landa J. (2017) en su investigación tienen por objetivo Examinar y Diagnosticar al clima organizacional de la municipalidad distrital, Maynas, Como conclusión se finalizó en que si bien es mayor el índice de un buen clima organizacional, no se desarrollan planes a futuros para entablar puntos de confianza, manejo de desafíos, cooperación laboral y los altos conflictos que dan el punto negativo a la municipalidad distrital de Maynas.

Al comparar diferentes realidades problemáticas y resultados, podemos analizar como en la mayoría de las municipalidades hoy en día no están priorizando al clima organizacional como algo relevante, cabe recalcar que si las municipalidades se centraran en mejorar este factor tan importante como resultado obtendrían una gran cantidad de beneficios que favorezcan positivamente a la organización.

Es así que Lázaro C & Isla S (2021), nos dicen sobre los beneficios de un Clima Organizacional correcto genera un desempeño positivo en el trabajo, entre ellos un incremento del rendimiento laboral, facilidad a la hora de interactuar y trabajo en equipo, aportación y lluvia de ideas sin barreras de comunicación, incremento en el sentido de pertenencia del colaborador hacia la empresa, confianza y actitudes positivas de los trabajadores lo que da como resultado el logro de metas y objetivos.

En lo que respecta al segundo objetivo específico se tuvo que diagnosticar la situación actual del feedback de los trabajadores del área de logística, municipalidad distrital, La Victoria. En la encuesta que se aplicó se obtuvo como resultado según la tabla 14, que el 73.33% de los trabajadores indicaron que el nivel de feedback es medio y el 26.67% indicaron que es bajo. Concluyendo que los trabajadores del área de logística, municipalidad distrital, La Victoria, identificaron feedback se encontraba en un nivel medio.

Arce G. (2020), en su investigación tiene por objetivo general analizar el feedback y la psicomotricidad desarrollada por docentes en instituciones educativas de Puno, se concluyó que del total de docentes participantes, un 61,4% indico que aplica el feedback en sus clases siendo conscientes que ayudará a mantener un clima adecuado y corregir la motricidad según sus actividades.

De acuerdo a nuestra realidad problemática de la presente investigación al contrastar con la investigación del autor Arce (2020) podemos decir que en muchas

organizaciones el feedback no es aplicado como tendría que ser, ya que de acuerdo a su grado de importancia. Harvard B. (2009) nos dice que el feedback es importante porque cuando se da un feedback constructivo y con un alto grado de verdad esto repercute en reforzar la efectividad a la hora de trabajar, por otro lado se direcciona a un comportamiento en base a una acción más productiva, aportando un aprendizaje por parte del receptor, como consecuencia finalizando en una mejora continua.

En cuanto al tercer objetivo que es Diseñar estrategias de feedback para mejorar el clima organizacional del área de logística, municipalidad distrital, La Victoria.

Es así que en el tercer objetivo se propondrá tres estrategias como planes de acción basadas en feedback de las cuales son: Evaluación de retrospectiva, Team Building, Aplicación del trabajador del mes.

Como primera estrategia Evaluación de retrospectiva lo que se busca es que se desarrolló el sentido de verdad de los trabajadores del área de logística municipalidad distrital, La Victoria. En otro parte como segunda estrategia propondremos el Team Building, para así fortalecer la relación entre compañeros y jefes. Y como última estrategia tenemos la aplicación del trabajador del mes en esta última estrategia se busca mejorar la identidad del trabajador del área de logística municipalidad distrital, La Victoria.

Así mismo Carhuachin M. & Villanueva M. (2020) en su trabajo de investigación que tienen por objetivo analizar el efecto de la retroalimentación para colaboradores en un negocio de comida rápida fijada para el servicio al cliente, después de la aplicación del feedback como estrategia, se mejoró en su totalidad, el 100% de colaboradores tuvo un buen desempeño, se concluyó que la aplicación de feedback mejoró considerablemente el desempeño de los colaboradores, se mejoraron relaciones y el compromiso de los mismos.

Es por ello que la adecuada aplicación de estrategias consta de una serie de procesos que se llevan a cabo y el autor Muñoz, Crespi y Angrehs (2011) nos habla sobre el proceso del feedback en la cual consta de una serie de pasos para ponerla en práctica: Identificar las buenas acciones, conducta y actitud. Identificar si existe alguna acción por mejorar, conducta y actitud. Después ver una serie de estrategias

que impliquen un cambio positivo en la determinación. Por último, llegar a un trato que implique el cambio y la puesta en marcha de dicha observación.

Como cuarto objetivo específico es validar la propuesta de estrategias de feedback para mejorar el clima organizacional del área de logística, municipalidad distrital, La Victoria. En la cual se procedió a validar la propuesta por tres expertos obteniéndose unos resultados en su mayoría las alternativas bastante adecuado, y muy adecuado. Siendo así los expertos que validaron la propuesta de la presente tesis son el Mg Yosid Ibrahin Mejía Díaz, Dr. Wilton Carpio Campos, Dra. Sofia Irene Delgado Wong. En lo que respecta a su definición según Arispe, A. et al. (2020) nos fundamenta que la validez de contenido se basa en la proyección de una determinada información de la cual se busca medir, para así de esta manera ser revisada por juicio de expertos, y aprobada los ítems elaborados por los investigadores del cual se busca claridad, aspectos resaltantes y coherencia.

VI. CONCLUSIONES

1. La propuesta de estrategias de feedback para los trabajadores del área de logística, municipalidad distrital, La Victoria, se desarrolló con la finalidad de que la municipalidad tenga un mejor clima organizacional con sus colaboradores del área, para tener un mejor rendimiento, empatía y motivación.
2. En el análisis realizado, se vio el nivel de clima organizacional, se tomó en cuenta las dimensiones de estructura organizacional, responsabilidad, riesgos, claro y apoyo, recompensas y conflicto, la cual dio como resultado que los trabajadores del área de logística, municipalidad distrital, La Victoria se encuentran en un nivel medio de clima organizacional con un 56.67%, para ello se determinó mejorar comenzando por las dimensiones, hasta llegar a tener el nivel alto de clima organizacional.
3. En el análisis realizado al identificar el nivel de feedback mediante una encuesta a los trabajadores del área de logística, municipalidad distrital, La Victoria, se tomaron en cuenta las dimensiones de verdad, relación e identidad, la cual dio como resultado que se encuentra en un nivel medio de feedback con un 73.33%, para lo cual se determinó que las estrategias elaboradas en la propuesta sean definidas en base a las dimensiones, para llegar a tener un nivel alto de feedback.
4. El diseño de la propuesta de estrategias de feedback, se realizó con las siguientes estrategias, una de ellas es la evaluación de retrospectiva, que busca mejorar su actuar en hechos, datos objetivos, contrastabilidad, interpretación y objetividad, otra estrategia es el Team Building, que busca mejorar su credibilidad, empatía, autoridad, compañerismo y cortesía, y la aplicación del trabajador del mes, que busca mejorar su percepción, autoconfianza, temperamento, compromiso y motivación.
5. La propuesta de estrategias de feedback para mejorar el clima organizacional, la cual ha sido validada por 3 expertos, los mismos que dieron su aprobación a las estrategias y acciones planteadas como alternativa de solución ante la problemática encontrada de la municipalidad.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los jefes y encargados del área de logística de la municipalidad distrital, La Victoria, tomar en cuenta a la propuesta de esta investigación, implementar las estrategias desarrolladas con la finalidad de mejorar el clima organizacional de sus trabajadores, así también se recomienda a empresas del sector público la implementación de estrategias, ya que mayormente, es donde el clima organizacional se torna de un nivel medio-bajo.
2. Se recomienda al área de logística de la municipalidad distrital, La Victoria, aplicar la propuesta de esta investigación, puesto que ha sido validada por 3 expertos de la línea de investigación.
3. Se recomienda al área de logística de la municipalidad distrital, La Victoria, repotenciar sus riesgos, esta dimensión según sus resultados nos dio un nivel bajo del 80%, siendo el punto más bajo del análisis y con las estrategias desarrolladas en la propuesta, se logrará la mejora inmediata.
4. Se recomienda al área de logística de la municipalidad distrital, La Victoria, repotenciar su verdad, esta dimensión según sus resultados nos dio un nivel bajo del 90%, siendo muy deficiente, para ello se desarrolló la estrategia de evaluación de percepción, la cual ayudará a mejorar su actuar en hechos, datos objetivos, contrastabilidad, interpretación y objetividad, así se logrará una mejora considerable
5. Recomiendo a esta investigación, para que sirva de base a futuras investigaciones, así también a empresas que perciban que su clima organizacional se encuentra deficiente, en conjunto ayudarán al campo metodológico y social.

VIII. PROPUESTA

Propuesta

Título: ESTRATEGIAS DE FEEDBACK PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE LOGÍSTICA, MUNICIPALIDAD DISTRITAL, LA VICTORIA

I. Presentación

En la presente investigación se formula la propuesta del feedback como estrategia para mejorar el clima organizacional de los trabajadores del área de logística, municipalidad distrital, La Victoria, se basará en tres estrategias de feedback que tiene como propósito mejorar considerablemente el clima organizacional de los trabajadores del área de logística. Siendo así cada estrategia está diseñada por cada dimensión (verdad, relación e identidad) serán desarrolladas mediante un plan de acción y un análisis del clima organizacional que tienen los trabajadores del área de logística. Siendo así, el objetivo que se busca en la presente propuesta es mejorar el clima organizacional de los trabajadores del área de logística, municipalidad distrital, La Victoria.

II. Generalidades de la empresa

2.1. Breve reseña histórica

Con el pasar de los años el distrito de La Victoria ha ido creciendo en población y en la mejora de su infraestructura como distrito, gracias a las buenas gestiones de sus autoridades y funcionarios públicos que trabajan para el bien de la población es así que la municipalidad distrital, La Victoria fue creada, el 13 de septiembre de 1984, es así que el distrito de la Victoria es considerado como uno de los primeros distritos creados en un corto tiempo en la provincia de Chiclayo.

La Municipalidad Distrital, La Victoria es una persona jurídica de derecho público con autonomía política, económico y administrativas en los asuntos de su competencia acorde a ley; así mismo, le son aplicables las

leyes y disposiciones que de manera general y de acuerdo a la constitución política del Perú, regulan las actividades y funcionamiento del Sector Público Nacional.

Así mismo en conformidad con la constitución política del Perú, se establece que la Municipalidad Distrital, La Victoria, a través de su independencia, está facultada a desempeñar actos del gobierno. Es por ende que sus órganos de gobierno son la alcaldía y el consejo municipal, conformados por el señor alcalde y sus regidores (9) elegidos por la población, conforme a la ley de elecciones municipales.

Otro aspecto importante cabe resaltar que la Municipalidad Distrital, La Victoria, representa a la población distrital y de esta manera se encarga de promover la adecuada prestación de servicios públicos fomentando una planificación participativa y establecida para el desarrollo integral, sostenible y armónico de su limitación entre la sociedad civil.

2.2. Descripción

Municipalidad distrital, La Victoria con número de RUC: 20173119641 tipo de empresa; institución pública, con dirección legal; Av. La Unión 1696, distrito La Victoria, ciudad Chiclayo.

2.3. Misión

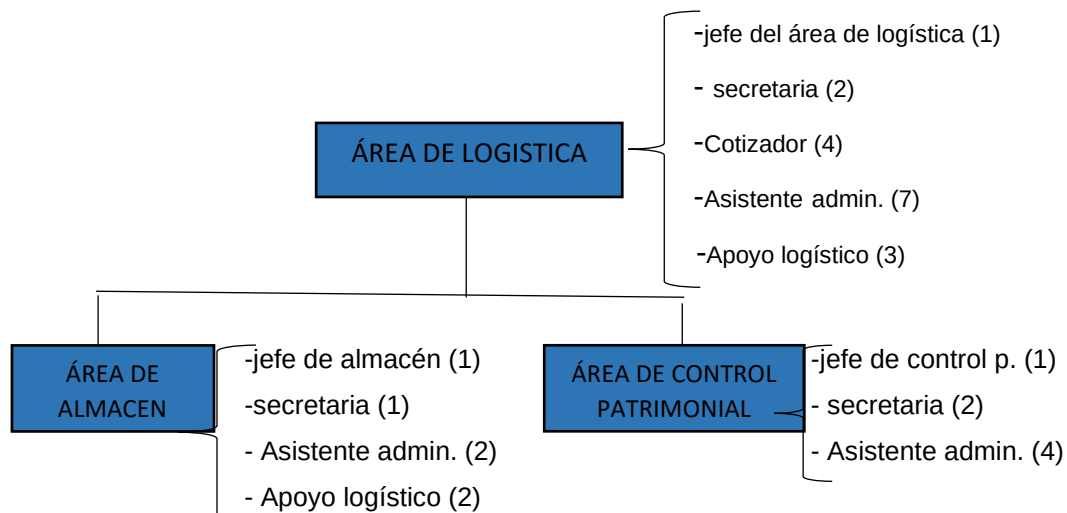
Brindar a la población del distrito servicios de calidad, de manera eficiente, promoviendo el desarrollo integral, sostenible y armónico del distrito.

2.4. Visión

La Victoria al 2025, es un distrito ecológico, saludable, urbanísticamente ordenado y seguro, tiene acceso a una educación de calidad y con profunda identidad cultural, promoviendo su desarrollo en las actividades del comercio y agricultura con alta tecnología y posicionamiento nacional

como principio del desarrollo auto sostenible, de un gobierno local concertador con capacidad de gestión y liderazgo.

2.5. Organigrama



III. Justificación

Se está desarrollando esta propuesta ya que los trabajadores del área de logística, municipalidad distrital, La Victoria, tienen un nivel medio de clima organizacional debido a constantes conflictos internos, discrepancias entre trabajadores y jefes, un rendimiento poco aceptable y la poca satisfacción que se siente entre los mismos colaboradores, siendo así se cree conveniente el implemento de las estrategias de feedback para que los trabajadores del área de logística mejoren considerablemente su contrastabilidad y objetividad de igual forma sus relaciones laborales y se sientan identificados con su trabajo. Así lograr que el nivel del clima organizacional sea alto.

IV. Objetivos

4.1. Objetivo general

Lograr que los trabajadores del área de logística, municipalidad distrital, La Victoria lleguen a un nivel alto de clima organizacional mediante la implementación y aplicación de estrategias de feedback.

4.2. Objetivos específicos

- Desarrollar el sentido de la verdad de los trabajadores del área de logística, municipalidad distrital, La Victoria, para mejorar su actuar en hechos, datos objetivos, contrastabilidad, interpretación y objetividad.
- Fortalecer la relación de los trabajadores del área de logística, municipalidad distrital, La Victoria, para mejorar su credibilidad, empatía, autoridad, compañerismo y cortesía.
- Mejorar la identidad de los trabajadores del área de logística, municipalidad distrital, La Victoria, para mejorar su percepción, autoconfianza, temperamento, compromiso y motivación.

V. Meta

A través de las estrategias de feedback, se busca llegar a un 85% el nivel alto de clima organizacional de los trabajadores del área de logística, municipalidad, distrital, La Victoria, primer trimestre del año 2022.

VI. Acciones a desarrollar

Tabla 18

Plan de Acción de la Propuesta

Estrategia	Objetivo	Actividad	Recursos y Materiales	Responsable
<i>Estrategia 1:</i> Evaluación de retrospectiva	Desarrollar el sentido de la verdad de los trabajadores del área de logística, municipalidad distrital, La Victoria, para mejorar su actuar en hechos, datos objetivos, contrastabilidad, interpretación y objetividad.	• Reunir a todos los integrantes del área de logística. • Ubicarlos de forma circular formando un grupo cerrado • Dar las indicaciones y repartir el material	• Hojas bond (50) • Lápiz (30) • Borrador (30)	Jefe del área de logística
<i>Estrategia 2:</i> Team Building	Fortalecer la relación de los trabajadores del área de logística, municipalidad distrital, La Victoria, para mejorar su credibilidad, empatía, autoridad, compañerismo y cortesía.	• Dinámica de aros • Dinámica los monos colgantes • Dinámica de torres de papel	• Aro de hula-hula (4) • Soga • Balde • Pelota de plástico (50) • Periódico (kg.) • Cinta adhesiva (6) • Goma (6)	Jefe del área de logística

<i>Estrategia 3:</i> Aplicación del trabajador del mes	Mejorar la identidad de los trabajadores del área de logística, municipalidad distrital, La Victoria, para mejorar su percepción, autoconfianza, temperamento, compromiso y motivación.	• Indicar que los 20 de cada mes, será elegido el trabajador del mes. • Reunir a todos los trabajadores del área para que, entre ellos, de manera anónima elijan a 2. • Contar los votos y al ganador se escribirá su nombre en una pizarra en la entrada del área. • Permanecerá durante todo el mes, hasta la nueva elección. • Premiar al ganador con capacitaciones web para su mejoramiento y crecimiento personal.	• Pizarra • Plumón • Cursos Web	Colaboradores del área de logística
---	---	--	---	-------------------------------------

Fuente: Elaboración propia



Estrategia: Evaluación de retrospectiva

Objetivo: Desarrollar el sentido de la verdad de los trabajadores del área de logística, municipalidad distrital, La Victoria, para mejorar su actuar en hechos, datos objetivos, contrastabilidad, interpretación y objetividad.

Indicaciones: Para el desarrollo de la evaluación de retrospectiva se tienen que tomar en cuenta las siguientes indicaciones;

- Ordenarse de forma adecuada y manteniendo el distanciamiento respectivo
- El mediador o encargado les brindará el material correspondiente (lápiz, borrador y la hoja en blanco para llenar los datos brindados)
- En la hoja se anotará el comentario positivo y negativo de cada compañero en evaluación y la percepción que tengan sobre usted, las palabras claves serán anotadas y las que tengan mayor incidencia en lo positivo tomarlo como algo bueno y las que tengan menor incidencia en lo negativo tomarlo como un motivo de mejora, la idea es tener una retroalimentación a corto plazo.
- Cuando es su turno se recomienda ser lo más breve posible y cuando le toque escuchar ser lo más atento.
- Al brindar su comentario sobre la otra persona, hay que ser objetivos sin buscar conflictos o problemas, la idea es tener una retrospectiva de nosotros mismos a través del comentario de los demás.
- Al terminar, se recomienda guardar la hoja para la próxima sesión y saber si seguimos manteniendo lo positivo, así como también saber si hemos mejorado lo negativo.



Estrategia: Team Building

Objetivo: Fortalecer la relación de los trabajadores del área de logística, municipalidad distrital, La Victoria, para mejorar su credibilidad, empatía, autoridad, compañerismo y cortesía.

Indicaciones: Para el desarrollo del Team Building y sus respectivas dinámicas, se tienen que tomar en cuenta las siguientes indicaciones;

1. Dinámica “vuelta en aros”:
 - Se forman 2 grupos de 15, integrantes donde todos se tomarán de la mano y lo harán formando un círculo.
 - Se les dará su material (aros de hula-hula)
 - Cada equipo se pondrá los 2 aros de hula-hula en cada extremo de un integrante y la idea es que los aros den la vuelta dentro de los participantes, el equipo que termine primero, será el ganador.
2. Dinámica “los monos colgantes”
 - Se formarán 3 grupos de 10 integrantes, donde se escogerá a un líder el cual será el indicado de seleccionar a sus participantes
 - Cada equipo tendrá a 8 participantes tomando la soga (4 por extremo) y 2 se colgarán de ella de tal forma que al final del camino, depositarán las pelotas de plástico dentro del balde.
 - La duración del juego será de 5 minutos, el equipo que enceste más pelotas de plástico será el equipo ganador.
3. Dinámica “torres de papel”
 - Se formarán 6 grupos de 5 integrantes, donde se escogerá a un líder al cual se le darán las indicaciones para que pueda transmitírselas a su grupo.
 - Se les entregará el material (una cinta adhesiva, 1 goma, papel periódico (1kg.))
 - Cada equipo tendrá que formar una torre de papel con el material brindado, dicha torre tiene que ser la más alta y la más consistente, después de 10 minutos, terminara la dinámica y serán evaluadas para así determinar al equipo ganador.

VII. Financiamiento

Tabla 19

Financiamiento del Plan de Acción de la Propuesta

Materiales			
N°	Descripción	Cantidad	Costo (S/.)
1	Hojas bond	50	S/ 5.00
2	Lápiz	30	S/ 30.00
3	Borrador	30	S/ 30.00
4	Aro hula-hula	4	S/ 20.00
5	Soga	1	S/ 10.00
6	Balde	1	S/ 5.00
7	Pelota de plástico	20	S/ 10.00
8	Periódico (kg.)	6	S/ 9.00
9	Cinta adhesiva	6	S/ 6.00
10	Goma	6	S/ 12.00
11	Pizarra	1	S/ 25.00
12	Plumón	1	S/ 3.00
13	Curso web	1	S/ 150.00
Total (S/.)			S/ 315.00

Fuente: Elaboración propia

VIII. Cronograma

Tabla 20

Cronograma del Plan de Acción de la Propuesta

Estrategia	Fecha:	Lugar:	Responsable	Presupuesto
<i>Estrategia 1:</i> Evaluación de retrospectiva	02/01/2022	Área de logística	Jefe del área de logística	S/ 65.00
<i>Estrategia 2:</i> Team Building	30/01/2022	Patio de la municipalidad distrital, La Victoria	Jefe del área de logística	S/ 72.00
<i>Estrategia 3:</i> Aplicación del trabajador del mes	20/12/2021	Área de logística	Colaboradores del área de logística	S/ 178.00

Fuente: Elaboración propia

REFERENCIAS

- Adams, J.A. (1971). A closed loop theory of motor learning. *Journal of Motor Behavior*, 3, 111-150.
- Amo, A. (2018). Habilidades de comunicación (Vol. 1.0). Editorial Elearning, S.L. <https://books.google.com.ec/books?id=RG12DwAAQBAJ&p=PA57&dq=Feedback+positivo:+es+reconocer+a+la+otra+persona+una+determinada+conducta,+lo+que+har%C3%A1+que+su+entusiasmo+y+motivaci%C3%B3n+aumenten.+Se+puede+hacer+en+p%C3%BAblico+o+en+privado,+si+bien+en>
- Andina (2018) El 81% de trabajadores considera al clima laboral muy importante para el desempeño. Diario Andina .<https://andina.pe/agencia/noticia-el-81-trabajadores-considera-al-clima-laboral-muy-importante-para-desempeno-722604.aspx>
- Arana, B., Ordoñez, B., Tapia, N., & Pacheco, A. (2020). Estudio de la estrategia feedback a través de la medición del rendimiento laboral en las PYMES. 593 *Digital Publisher CEIT*, 5(6-1), 360-376. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.434>
- Arce Bentura, G. (2020). Feedback facilitado por docentes de educación física y psicomotricidad de educación básica regular de la ciudad de Puno.
- Arispe, A. et al. (2020) La investigación científica. [file:///C:/Users/pierr/Downloads/LIBRO%20LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20CIENT%3%8DFICA%20\(7\).pdf](file:///C:/Users/pierr/Downloads/LIBRO%20LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20CIENT%3%8DFICA%20(7).pdf)
- Benjamin, S., Enhrhart, M., & Macey, W. (2013). Organizational climate and culture. *Annual Review Psychology*, 64, 361-388. <https://doi.org/10.1146/annurev-psych-113011-143809>
- Buckingham, M., & Goodall, A. (2019). The feedback fallacy. *Harvard Business Review*, 97(2), 92-101.
- Cabada Silva, D. (2019). Programa de clima organizacional para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa de fabricaciones metálicas “Fametal SAC”, Chiclayo.

- Caraveo, M. D. C. S. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 10(27), 83-88.
- Carhuachin Ugarte, M. L., & Villanueva Morán, M. I. (2020). *El feedback de los colaboradores y su efecto en el desempeño laboral en el servicio al cliente de Chinawok-Trujillo*, 2020.
- Castro Aguirre, L. A. (2019). Estrategia de clima organizacional para elevar la calidad del servicio en la financiera CrediScotia - Agencia Sullana, 2018.
- Chiavenato, (2015) Introducción a la teoría general de la administración (8 edición). México: Mc Graw Hill.
- Del Tronco J., García N., & del Tronco R. (2017). *Smart feedback*. Editorial Almuzara.
- Equipos & Talentos (2018) Para el 40% de empleados tener un buen ambiente laboral es lo más relevante. Equipos&Talentos
<https://www.equiposytalento.com/noticias/2018/07/18/para-el-40-de-empleados-tener-un-buen-ambiente-laboral-es-lo-mas-relevante>
- Fábregues S., Meneses J., David R. Gómez, Marie H. Paré (2016). Técnicas de investigación social y educativa. (1º Edición). Editorial Oberta UOC Publishing
- Gan, F. y Berbel (2007). Manual de Recursos Humanos. España. Editorial UOC
- Gines Suysuy, S. C. (2021). *Programa de gestión pedagógica para el proceso de retroalimentación en la institución educativa N.º 10058-Ferreñafe*.
- Gallardo Echenique, Eliana Esther Metodología de la Investigación: manual autoformativo interactivo / Eliana Esther Gallardo Echenique. -- Huancayo: Universidad Continental, 2017
- Gestión (2021) Clima laboral: el 55% de trabajadores peruanos tiene miedo de cometer errores laborales. Diario <https://gestion.pe/economia/management-empleo/clima-laboral-el-55-de-trabajadores-peruanos-tiene-miedo-de-cometer-errores-laborales-nndc-noticia/>
- González, H. E.; González, L. E. (2010). Clima organizacional. VI Jornadas de Sociología de la UNLP, 9 y 10 de diciembre de 2010, La Plata.

- Grau, R. et al. (2004). Metodología de la investigación. Universidad de Ibagué. Corunversitaria.
- Harvard Business (2009) Giving Feedback (1era edición) Boston : Impact Media.
- Hackman, J. y Oldham, G. (2012). Development of the job diagnostic survey. Journal of Applied Psychology. <https://psycnet.apa.org/doiLanding?doi=10.1037%2Fh0076546>
- Huberman, A. M., & Miles, M. B. (2000). Métodos para el manejo y el análisis de datos. Denman CA, Haro JA (comp.). Por los rincones. Antología de métodos cualitativos en la investigación social. Hermosillo: El Colegio de Sonora, 253-300.
- Infobae (2021) Clima laboral: según una encuesta, el 54% de las personas no se sienten cómodas en su trabajo <https://www.infobae.com/tendencias/talento-y-liderazgo/2019/04/25/clima-laboral-segun-una-encuesta-el-54-de-las-personas-afirma-que-no-se-siente-comoda-en-el-trabajo/>
- Lázaro, C & Isla, S (2021) Clima organizacional y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del hospital regional de Ica, diciembre 2020 (Tesis Licenciatura). Universidad Autónoma de Ica. Chíncha-Ica. <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1104/1/Endreina%20Desiree%20Yassdey%20Isla%20Santos.pdf>
- Lemos Chavera, L. A., & Landa Olórtegui, J. R. (2018). Clima Organizacional En La Municipalidad Provincial De Maynas 2017
- Linares A. (2009) Una correcta comunicación: Feedback [En línea] <https://www.xing.com/communities/posts/que-es-feed-back-definicion1006872701?comment=14066625#24106230>.
- López-Roldán, P.; Fachelli, S. (2015). La encuesta. En P. López-Roldán y S. Fachelli, Metodología de la Investigación Social Cuantitativa. Bellaterra (Cerdanyola del Vallès): Dipòsit Digital de Documents, Universitat Autònoma de Barcelona. Capítulo II.3. Edición digital: <http://ddd.uab.cat/record/163567>
- Martínez y March, T. (2015). Caracterización de la Validez y confiabilidad en el constructo Metodológico de la Investigación Social (20 edición).

- Muñoz, C., Crespí, P. y Angrehs, R. (2011). Habilidades Sociales. Obtenido el 18 de junio de 2019 de <https://tinyurl.com/y57plztx>
- Neftali, t. d. d. l. (2016). Población y Muestra.
- Ñaupas, P. Valdivia, D. Palacios, V. Romero D. (2018) Metodología de la investigación. [file:///C:/Users/pierr/Downloads/LIBRO%20Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali Humberto-Naupas-Paitan%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/pierr/Downloads/LIBRO%20Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali Humberto-Naupas-Paitan%20(2).pdf)
- Papadima, G. (2021). Is there a Split between Adult Educator's Educational Philosophy in Learning and Teaching Process? International Journal of Instruction, 14(3), 583-596. <https://doi.org/10.29333/iji.2021.14334a>
- Peña, S. (2017). Análisis de datos. <https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/1177>
- Pérez, A. M. S., Milian, A. J. G., Cabrera, P. L., & Victoria, I. P. (2016). Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. Una aproximación conceptual. Revista de Información científica para la Dirección en Salud. INFODIR, (24), 86-99.
- Real Academia Española (2016). Diccionario de la lengua española. <http://dle.rae.es/?id=H3y8ljj|H3yay0R>
- Ramos, C. (2010). Know-How las 8 Habilidades que distinguen a las personas de buen desempeño de las demás. Colombia: Norma.
- Rrhhdigital (2021) Solo el 17% de los empleados piensa que la empresa toma en cuenta su opinión. http://www.rrhhdigital.com/secciones/mercado-laboral/145499/Solo-el-17-de-los-empleados-piensa-que-la-empresa-toma-en-cuenta-su-opinion?target=_self
- Sampieri, R. H., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias. RH Sampieri, Metodología de la Investigación.
- Stone D. & Heen S. (2014) Thanks for the Feedback: The Science and Art of Receiving Feedback Well. En the main idea. Penguin books. https://www.essentialleadershipapps.com/uploads/5/8/4/4/58449207/thanks_for_the_feedback_-_sheila_heen.pdf

- Tantaleán, M. (2015) The scope of legal research. *Revista de Investigación Jurídica*, 10 (11): 221-236, 2015. Disponible en http://mail.upagu.edu.pe/files_ojs/journals/6/articles/133/submission/copyedit/133-13-458-1-9-20151124.pdf ISSN 2220-2129.
- Urcola, J. (2015). *Manual práctico de comunicación empresarial*. Madrid: ESIC.
- Uribe, P. J. F. (2014). *Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales*. Ed. Manual Moderno.
- Villasís-Keever, Miguel Ángel y Miranda-Novales, María Guadalupe El protocolo de investigación IV: las variables de estudio. *Revista Alergia*. 2016;63(3):303-310. [fecha de Consulta 4 de octubre de 2021]. ISSN: 0002-5151. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755025003>
- Yiğitoğlu Aptoula, N. (2021). Pre-service teachers' perceptions about the efficacy of different types of feedback on micro-teaching activities. *Journal of Theoretical Educational Science*, 14 (2), 79-92. DOI: 10.30831/akukeg.752214

ANEXOS

Anexo 1

Tabla 6:

Matriz de consistencia

Título de tesis	Feedback como estrategia para mejorar el Clima Organizacional de los trabajadores del área de logística, Municipalidad Distrital, La Victoria.							
Línea de Investigación	Gestión de Organizaciones							
Autor(es)	Norbi Alexis Ramírez Quiroz. Michael George Santa Cruz Cabanillas.							
Problema de Investigación	Objetivos		Hipótesis	Variables	Dimensiones	Población	Técnica	Metodología
	Objetivo General	Objetivos Especifico						
¿De qué forma el feedback como estrategia mejorará el clima organizacional de los trabajadores del área de logística, municipalidad distrital la victoria?	Proponer el feedback como estrategia para la mejora del clima organizacional de los trabajadores del área de logística municipalidad distrital, La Victoria.	(1) Analizar el nivel de clima organizacional en los trabajadores del área de logística municipalidad distrital, La Victoria. (2) Diagnosticar la situación actual del feedback de los trabajadores del área de logística, municipalidad distrital, La Victoria, (3) Diseñar estrategias de	Hipótesis Nula H0: Si no se propone el feedback como estrategia no mejorará el clima organizacional de los trabajadores del área de logística, municipalidad distrital, La Victoria.	Independiente: Feedback	Variable Independiente: Verdad Relación Identidad	30 trabajadores	Cuestionario para ambas variables. Guía de entrevista variable independiente	Enfoque: cuantitativa, según su alcance es de tipo descriptiva propositiva y cuenta con un diseño no experimental de corte transversal.

		feedback para mejorar el clima organizacional del área de logística, municipalidad distrital, La Victoria. (4) Validar la propuesta de estrategias de feedback para mejorar el clima organizacional del área de logística, municipalidad distrital, La Victoria.	Hipótesis Alternativa H1: Si se proponen el feedback como estrategia mejorará el clima organizacional de los trabajadores del área de logística municipalidad distrital, La Victoria.	Dependiente: Clima Organizacional.	Variable Dependiente Estructura organizacional. Responsabilidad Riesgos Recompensas Calor y Apoyo Conflicto			
--	--	--	---	--	--	--	--	--

Anexo 2

Tabla 7:

Operacionalización de las Variables

Variable Estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Instrumentos	Escala Medición
Variable Independiente: Feedback	Stone D. & Heen S. (2014) definen al feedback o retroalimentación como la información recibida y percibida por y para nosotros mismos, con el objetivo de que se puede mejorar, cambiar, mantener y aprender de la forma en como somos.	Dentro del feedback, para desarrollar sus dimensiones e indicadores se tomaron a los autores Stone & Heen, donde dimensionan al feedback en: (1) Verdad con sus indicadores; hechos, datos objetivos y contrastabilidad, (2) Relación con sus indicadores; credibilidad, empatía y autoridad y (3) Identidad con sus indicadores; percepción, autoconfianza y temperamento.	✓ Verdad ✓ Relación ✓ Identidad	Hechos Datos objetivos Contrastabilidad Credibilidad Empatía Autoridad Percepción Autoconfianza Temperamento	Cuestionario Entrevista	Escala de Likert

Variable Dependiente: Clima Organizacional	Chiavenato (2015) menciona al clima organizacional como un ambiente social que se desarrolla dentro de una organización, la misma que condiciona el comportamiento de quienes lo integran los cuales perciben y experimentan su influencia en su conducta y su mejora desarrolla una mayor motivación, desempeño y satisfacción interna.	Dentro de clima organizacional, para desarrollar sus dimensiones e indicadores se tomó la teoría de contingencia de Chiavenato, las cuales son: (1) Estructura Organizacional con sus indicadores; libertad de acción y restricciones, (2) Responsabilidad con sus indicadores; conducta y decisiones. (3) Riesgos con sus indicadores; desafíos y protección. (4) Recompensas con sus indicadores; incentivos y crítica. (5) Calor y apoyo con sus indicadores; clima negativo y compañerismo. (6) Conflicto con sus indicadores; establecer reglas y confrontación.	✓ Estructura Organizacional. ✓ Responsabilidad ✓ Riesgos ✓ Recompensas ✓ Calor y Apoyo ✓ Conflicto	Libertad de acción Restricciones Conducta Decisiones Desafíos Protección Incentivos Crítica Clima negativo Compañerismo Establecer reglas Confrontación	Cuestionario	Escala de Likert
---	--	---	--	---	--------------	------------------

ANEXO 3

	K =	14	item	
	K/(K-1) =	1.077		
	$\sum_{i=1}^k s_i^2 =$	15.47		
	$s_t^2 =$	43.77		
	ALFA =	0.70		

ANEXO 4

$K =$	18 item
$K/(K-1) =$	1.059
$\sum_{i=1}^k s_i^2 =$	13.71
$s_t^2 =$	43.45
ALFA =	0.725

ANEXO 5

Instrumentos de recolección de datos

VARIABLE INDEPENDIENTE: Feedback.

Instrumento: cuestionario

Objetivo:

Recopilar información con el propósito de desarrollar el Desarrollo del proyecto de investigación titulada: Feedback como estrategia para mejorar el Clima Organizacional de los trabajadores del área de logística, Municipalidad Distrital La Victoria.

INSTRUCCIONES:

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

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

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN				
			1	2	3	4	5
Verdad	Hechos	1. ¿Siente usted que cuando hay conflictos laborales, hay una iniciativa por detectar la problemática y dar solución, para mejorar las cosas?					
		2. ¿Según su criterio se intercambian opiniones, ideas y pautas, que faltan mejorar en su equipo de trabajo?					
	Datos objetivos	3. ¿Usted considera que se aplica el intercambio de información ya sea en el ámbito laboral, o en lo interpersonal para lograr, aclarar y solucionar muchos inconvenientes?					
		4. ¿Usted como trabajador considera que se toma en cuenta su opinión y la de los demás compañeros para la mejora de la respectiva área?					
	Contrastabilidad	5. ¿Una vez por semana se realizan reuniones en las que involucre al personal y jefe, en donde se permita intercambiar diferentes puntos de vista, información e ideas para así generar la participación de todo el equipo de trabajo?					
		6. ¿Su jefe de área, genera la participación de cada trabajador en lo que respecta a la toma de decisiones?					
Relación	Credibilidad	7. ¿Tiene usted dificultad en decir las cosas claras y directas por temor a represarías en su trabajo?					
		8. ¿En la entidad en la que usted trabaja existe un intercambio de información en donde compañeros y jefe sean claros y directos a la hora de expresar cualquier inquietud ya sea de su persona o sobre alguna actividad laboral?					
	Empatía	9. ¿Cuándo usted está en grupo con sus compañeros de trabajo presta atención e importancia a cada uno de sus compañeros cuando expresan sus ideas?					
		10. ¿Si usted recibe una corrección en su trabajo sea por cualquier motivo, usted					

		respetar el punto de vista de su compañero o simplemente no le presta importancia?					
	Autoridad	11. ¿Acepta usted cualquier intercambio de información ya sea por parte de su jefe o compañero de trabajo?					
		12. ¿Cuándo usted quiere expresar su punto de vista sobre un tema laboral o personal, su jefe o compañero de trabajo le concede el permiso para poder hacerlo?					
Identidad	Percepción	13. ¿Usted percibe que son respetadas sus opiniones e ideas cuando hay consensos?					
		14. ¿Percibe usted que el jefe del área toma el debido interés por escuchar a cada trabajador y así generar un intercambio de ideas?					
	Autoconfianza	15. ¿Cuándo usted recibe una crítica constructiva por parte de su jefe o compañero de trabajo, usted lo toma personal?					
		16. ¿Siente usted que en el área donde se desempeña, según su entorno laboral lo limita a poder expresarse como usted quisiera?					
	Temperamento	17. ¿Si usted notara algo que se pueda mejorar en algunos de sus compañeros de trabajo, se sentiría cómodo dándole a conocer lo que usted piensa sobre él?					
		18. ¿Los comentarios o aportes que sumen a la organización, entre compañeros y jefe de trabajo son tomados de buena manera?					

ANEXO 6

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO (Cuestionario) VARIABLE INDEPENDIENTE -FEEDBACK

Experto: Mg. Yosip Ibrahin Mejía Díaz

Centro de Trabajo y cargo que ocupa: Universidad Cesar Vallejo, Sede Chiclayo

Dirección: Chiclayo

e-mail: mdiazyi@ucvvirtual.edu.pe

Teléfono: 913068611

N. °	PREGUNTAS	DEFICI ENTE 0-25	REGUL AR 26-50	BUENA 51-75	MUY BUENA 76-100
01	¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación?			X	
02	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?			X	
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?			X	
04	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?			X	
05	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?			X	
06	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?			X	
07	¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?			X	
08	¿Existe coherencia entre variables e ítems?			X	
09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?			X	
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?			X	

Opinión de Aplicabilidad:

.....
.....
.....



Mg. Yosip Ibrahin
Mejía Díaz DNI
N.º 17632352
Fecha: 11/10/2021

ANEXO 7

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
(Cuestionario)
VARIABLE INDEPENDIENTE – FEEDBACK

Experto: Dr. (Mg) Wilton Carpio Campos

Centro de Trabajo y cargo que ocupa: Universidad Particular de Chiclayo – jefe de Grados y Títulos

Dirección: Calle Las Ñustas N° 270

e-mail: magistercarpio@gmail.com

Teléfono: 933208969

N.º	PREGUNTAS	DEFICIENTE 0-25	REGULAR 26-50	BUENA 51-75	MUY BUENA 76-100
01	¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación?				x
02	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?				x
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?			x	
04	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?			x	
05	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?			x	
06	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?			x	
07	¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?			x	
08	¿Existe coherencia entre variables e ítems?			x	
09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?			x	
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?			x	

Opinión de Aplicabilidad:

.....
.....
.....



Nombre y firma del Experto Validador

DNI N.º 80565745

Fecha: 14/10/2021

ANEXO 8

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO (Cuestionario) VARIABLE INDEPENDIENTE – FEEDBACK

Experto: Dr. (Mg) Sánchez Purizaca Marily

Centro de Trabajo y cargo que ocupa: PRONATUR SAC. - jefa de departamento de tráfico

Dirección: MZA. K PARQUE INDUSTRIAL

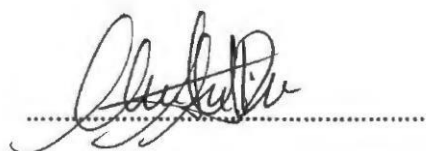
e-mail: sanchezpurmar@gmail.com.

Teléfono: 960468456

N.º	PREGUNTAS	DEFICIENTE 0-25	REGULAR 26-50	BUENA 51-75	MUY BUENA 76-100
01	¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación?				98
02	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?				98
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?				94
04	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?				96
05	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?				96
06	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?				94
07	¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?				96
08	¿Existe coherencia entre variables e ítems?				96
09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?				94
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?				94

Opinión de Aplicabilidad:

.....
.....
.....



Nombre y firma del Experto

Validador DNI N.º 73262865

Fecha: 10/10/2021

ANEXO 9

Instrumentos de recolección de datos

Variable dependiente: Clima Organizacional

Instrumento: cuestionario

Objetivo:

Recopilar información con el propósito de desarrollar el Desarrollo del proyecto de investigación titulada: Feedback como estrategia para mejorar el Clima Organizacional de los trabajadores del área de logística, Municipalidad Distrital La Victoria.

INSTRUCCIONES:

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

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

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN				
			1	2	3	4	5
Estructura Organizacional	Libertad de acción	1. ¿Cuenta usted con la libertad de acción necesaria, para brindar comentarios, opiniones, elaborar planes de acción, etc. con la finalidad de mejorar su área de trabajo?					
	Restricciones	2. Si usted como trabajador, tiene la oportunidad de desarrollarse y mejorar en otro lugar, ¿Existen restricciones en su área de trabajo que no lo puedan ayudar a desarrollarse?					
Responsabilidad	Conducta	3. Cuando se encuentra en sus horas laborales, ¿La conducta tanto suya como las de sus compañeros influyen en el desarrollo del clima organizacional?					
	Decisiones	4. En su área de trabajo, ¿Se le permite dar y tomar decisiones para mejorar el clima entre sus compañeros y jefes?					
		5. Existe un problema y se tienen que tomar decisiones rápidas para solucionarlas, ¿Toma usted la posta y se ofrece para brindar soluciones y así solucionar todo cuanto antes?					
Riesgos	Desafíos	6. Dentro de su área de trabajo, ¿Ud. se propone desafíos para obtener mejoras y desarrollarse a modo personal?					
	Protección	7. Si al dar su opinión a compañeros y jefes acerca del área de trabajo, ¿Siente la protección de que será tomado como comentarios o habrá actos mayores?					
Recompensas	Incentivos	8. Si el área de logística brindará incentivos (bono) al mejor trabajador del mes, ¿Mejoraría su eficiencia para lograr al objetivo?					
	Crítica	9. Si el área de logística ofreciera charlas y capacitaciones para trabajadores con bajo rendimiento, ¿Aceptaría las críticas con tal de mejorar en su puesto de trabajo?					
Calor y Apoyo	Clima negativo	10. Cuando existen problemas en su área de trabajo, ¿Se siente el clima negativo tanto de jefes como de trabajadores?					
	Compañerismo	11. Dentro de su área de trabajo, ¿Siente que se desarrolla el compañerismo tanto de trabajadores como de los jefes?					
		12. Si considera al compañerismo como algo necesario para un buen clima, ¿Usted aplica el compañerismo como valor en su área de trabajo?					
Conflicto	Establecer reglas	13. Si usted percibe irregularidades de sus compañeros, ¿Considera que se deben establecer reglas para acabar con esas irregularidades?					
	Confrontación	14. Al aparecer imprevistos sin razón alguna, ¿Usted le hace confrontación a los problemas con el objetivo de solucionarlos cuanto antes?					

ANEXO 10

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
(Cuestionario)
VARIABLE DEPENDIENTE – CLIMA ORGANIZACIONAL

Experto: Mg. Yosip Ibrahin Mejía Díaz

Centro de Trabajo y cargo que ocupa: Universidad Cesar Vallejo, Sede Chiclayo

Dirección: Chiclayo

e-mail: mdiazzi@ucvvirtual.edu.pe

Teléfono: 913068611

N. °	PREGUNTAS	DEFICIEN TE 0-25	REGUL AR 26-50	BUENA 51-75	MUY BUENA 76-100
01	¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación?			X	
02	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?			X	
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?			X	
04	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?			X	
05	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?			X	
06	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?			X	
07	¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?			X	
08	¿Existe coherencia entre variables e ítems?			X	
09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?			X	
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?			X	

Opinión de Aplicabilidad:

.....
.....
.....



Mg. Yosip Ibrahin Mejía Díaz
DNI N.º 17632352
Fecha: 11/10/2021

ANEXO 11

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
(Cuestionario)
VARIABLE DEPENDIENTE – CLIMA ORGANIZACIONAL

Experto: Dr. (Mg) Wilton Carpio Campos

Centro de Trabajo y cargo que ocupa: Universidad Particular de Chiclayo – jefe de Grados y Títulos. Dirección: Calle Las Ñustas N° 270

e-mail: magistercarpio@gmail.com

Teléfono: 933208969

N. °	PREGUNTAS	DEFICIEN TE 0-25	REGUL AR 26-50	BUENA 51-75	MUY BUENA 76-100
01	¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación?			X	
02	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?			X	
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?				X
04	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?			X	
05	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?			X	
06	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?			X	
07	¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?				X
08	¿Existe coherencia entre variables e ítems?			X	
09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?			X	
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?			X	

Opinión de Aplicabilidad:

.....
.....

Nombre y firma del Experto
Validador DNI N.º 80565745
Fecha: 14/10/2021

ANEXO 12

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
(Cuestionario)
VARIABLE DEPENDIENTE – CLIMA ORGANIZACIONAL

Experto: Dr. (Mg) Sánchez Purizaca Marily

Centro de Trabajo y cargo que ocupa: PRONATUR SAC. - jefa de departamento de tráfico

Dirección: MZA. K PARQUE INDUSTRIAL

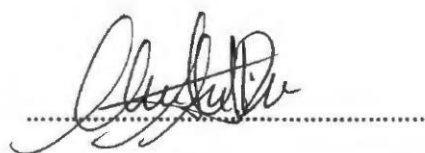
e-mail: sanchezpurmar@gmail.com.

Teléfono: 960468456

N. °	PREGUNTAS	DEFICIEN TE 0-25	REGUL AR 26-50	BUENA 51-75	MUY BUENA 76-100
01	¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación?				96
02	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?				96
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?				96
04	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?				94
05	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?				96
06	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?				94
07	¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?				96
08	¿Existe coherencia entre variables e ítems?				94
09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?				96
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?				96

Opinión de Aplicabilidad:

.....
.....
.....



Nombre y firma del Experto

Validador DNI N.º

73262865

Fecha: 10/10/2021

ANEXO 13

Instrumento: Guía de entrevista

Entrevista realizada para el área estratégica de la empresa:

Nombres y Apellidos:

Cargo / Puesto:

Fecha:

INTRODUCCIÓN: La presente entrevista nos permitirá recopilar información importante respecto al desarrollo del Proyecto de Investigación titulada; Feedback como estrategia para mejorar el clima organizacional de los trabajadores del área de logística, Municipalidad Distrital La Victoria.

1. ¿Cuándo usted nota que un trabajador está teniendo un rendimiento ineficiente, usted en qué tipo de hechos y acciones se basa usted para analizar los factores causantes de esta situación?
2. ¿De qué manera usted afronta un problema, busca reunirse con sus trabajadores para analizar datos objetivos, y así mismo dar solución?
3. ¿De qué manera usted cree que contrastar diferentes puntos de vista y opiniones entre usted y sus trabajadores ayudara a la mejora del área?
4. ¿Fomenta usted la confianza para que sus trabajadores puedan expresarse de manera clara y verdadera?
5. ¿Qué importancia tiene para usted el ser empático en lo que respecta a la opinión de cada trabajador?
6. Si un trabajador le comenta sobre la iniciativa de crear y desarrollar estrategias para aportar una mejora en el área, ¿Usted le brindaría la autoridad al trabajador para poder hacerlo y aprovechar esa mejora?
7. ¿Cuál cree que es la percepción que tienen los trabajadores sobre usted?
8. ¿Cuál es la percepción en general que tiene usted sobre sus trabajadores?
9. Bien se sabe que no todos los trabajadores pueden desarrollarse por un problema de autoconfianza, ¿Piensa que se debería ejecutar un plan de acción para su mejora?
10. Si surge un imprevisto o un problema inmediato, ¿Cómo enfrente y reacciona ante esa situación? Mencione medidas de acción?

ANEXO 14

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
(Entrevista)
VARIABLE INDEPENDIENTE – FEEDBACK

Experto: Mg. Yosip Ibrahin Mejía Díaz

Centro de Trabajo y cargo que ocupa: Universidad Cesar Vallejo, Sede Chiclayo Dirección: Chiclayo

e-mail: mdiazyi@ucvvirtual.edu.pe Teléfono: 913068611

N. °	PREGUNTAS	DEFICIEN TE 0-25	REGUL AR 26-50	BUENA 51-75	MUY BUENA 76-100
01	¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación?			X	
02	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?			X	
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?			X	
04	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?			X	
05	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?			X	
06	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?			X	
07	¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?			X	
08	¿Existe coherencia entre variables e ítems?			X	
09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?			X	
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?			X	

Opinión de Aplicabilidad:

.....
.....
.....



Mg. Yosip Ibrahin
Mejía Díaz DNI N.º
17632352
Fecha: 11/10/2021

ANEXO 15

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
(Entrevista)
VARIABLE INDEPENDIENTE – FEEDBACK

Experto: Dr. (Mg) Wilton Carpio Campos

Centro de Trabajo y cargo que ocupa: Universidad Particular de Chiclayo – jefe de

Grados y Títulos Dirección: Calle Las Ñustas N° 270

e-mail: magistercarpio@gmail.com Teléfono: 933208969

N. °	PREGUNTAS	DEFICIEN TE 0-25	REGUL AR 26-50	BUENA 51-75	MUY BUENA 76-100
01	¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación?			x	
02	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?			x	
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?				x
04	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?			x	
05	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?			x	
06	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?				x
07	¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?			x	
08	¿Existe coherencia entre variables e ítems?				x
09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?			x	
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?			x	

Opinión de Aplicabilidad:

.....
.....

Nombre y firma del Experto
Validador DNI N.º 80565745
Fecha: 14/10/2021

ANEXO 16

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
(Entrevista)
VARIABLE INDEPENDIENTE – FEEDBACK

Experto: Dr. (Mg) Sánchez Purizaca Marily

Centro de Trabajo y cargo que ocupa: PRONATUR SAC. - jefa de departamento de tráfico

Dirección: MZA. K PARQUE INDUSTRIAL

e-mail: sanchezpurmar@gmail.com.

Teléfono: 960468456

N. °	PREGUNTAS	DEFICIEN TE 0-25	REGUL AR 26-50	BUENA 51-75	MUY BUENA 76-100
01	¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación?				98
02	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?				98
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?				94
04	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?				96
05	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?				96
06	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?				94
07	¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?				96
08	¿Existe coherencia entre variables e ítems?				96
09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?				94
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?				94

Opinión de Aplicabilidad:

.....
.....
.....



Nombre y firma del Experto

Validador DNI N.º

73262865

Fecha: 10/10/2021

ANEXO 17

Instrumento: Guía de entrevista

Entrevista realizada para el área estratégica de la empresa: Municipalidad distrital, La Victoria

Nombres y Apellidos: José Luis Mundaca Barbosa

Cargo / Puesto: jefe del área de logística

Fecha: 18/10/2021

INTRODUCCIÓN: La presente entrevista nos permitirá recopilar información importante respecto al desarrollo del Proyecto de Investigación titulada; Feedback como estrategia para mejorar el clima organizacional de los trabajadores del área de logística, Municipalidad Distrital La Victoria.

1. ¿Cuándo usted nota que un trabajador está teniendo un rendimiento ineficiente, usted en qué tipo de hechos y acciones se basa usted para analizar lo factores causantes de esta situación?

Cuando noto un trabajador en esa situación trato, de guiarlo y ver cuáles son sus fortalezas, y veo la manera en lo posible de brindarle el apoyo a fin de que se pueda desenvolver de lo mejor dentro de un puesto

2. ¿De qué manera usted afronta un problema, busca reunirse con sus trabajadores para analizar datos objetivos, y así mismo dar solución?

Para solucionar un problema, siempre nos juntamos con los trabajadores involucrados y vemos la manera de dar solución y buscar una salida a fin de que ninguno salga perjudicado.

3. ¿De qué manera usted cree que contrastar diferentes puntos de vista y opiniones entre usted y sus trabajadores ayudara a la mejora del área?

Ayuda el grado significativo por lo que siempre es bueno escuchar debes en cuando la opinión de los trabajadores para poder mejorar en determinados procesos que pueden ser aún mejor productivos.

4. ¿Fomenta usted la confianza para que sus trabajadores puedan expresarse de manera clara y verdadera?

La confianza se las doy a todos desde que uno empieza asumir un cargo de confianza, a fin de poder trabajar en equipo.

5. ¿Qué importancia tiene para usted el ser empático en lo que respecta a la opinión de cada trabajador?

En todo trabajo desde mi punto de vista, siempre me he caracterizado por ser empático, llego a las personas, a través de sus sentimientos emociones.

6. Si un trabajador le comenta sobre la iniciativa de crear y desarrollar estrategias para aportar una mejora en el área, ¿Usted le brindaría la autoridad al trabajador para poder hacerlo y aprovechar esa mejora?

Claro, que sí, ya que las opiniones de los demás siempre ayudan a mejorar el día a día en el trabajo

7. ¿Cuál cree que es la percepción que tienen los trabajadores sobre usted?

Soy una persona que me gusta apoyar a los demás, doy soluciones antes cualquier hecho que se presente día a día

8. ¿Cuál es la percepción en general que tiene usted sobre sus trabajadores?

Son un equipo con el cual ya conozco su manera de trabajar, siempre nos apoyamos y sobre todo con el respeto que cada uno se merece.

9. Bien se sabe que no todos los trabajadores pueden desarrollarse por un problema de autoconfianza, ¿Piensa que se debería ejecutar un plan de acción para su mejora?

En mis años de experiencia en el sector público, siempre actuado de la mejor manera tratando de estudiar y ver q es lo q los servidores públicos requieren o necesitan para q se sientan feliz, a la fecha no me ha sucedido esta situación.

10. Si surge un imprevisto o un problema inmediato, ¿Cómo enfrente y reacciona ante esa situación? Mencione medidas de acción

Tratar de solucionar siempre pensando en lo que pueda suceder más adelante, tratar de pensar y ver que si la mejor solución no pueda generar problemas a futuro.

ANEXO 18

Instrumento: Guía de entrevista

Entrevista realizada para el área estratégica de la empresa: Municipalidad distrital, La Victoria

Nombres y Apellidos: Carmen Rosa Hinojosa Uchofen

Cargo / Puesto: jefa del área de Control Patrimonial

Fecha: 19/10/202

INTRODUCCIÓN: La presente entrevista nos permitirá recopilar información importante respecto al desarrollo del Proyecto de Investigación titulada; Feedback como estrategia para mejorar el clima organizacional de los trabajadores del área de logística, Municipalidad Distrital La Victoria.

1. ¿Cuándo usted nota que un trabajador está teniendo un rendimiento ineficiente, usted en qué tipo de hechos y acciones se basa usted para analizar lo factores causantes de esta situación?

Me baso en los siguientes hechos como falta de, aptitud para el trabajo, problemas personales, clima laboral incomodo, falta de motivación.

2. ¿De qué manera usted afronta un problema, busca reunirse con sus trabajadores para analizar datos objetivos, y así mismo dar solución?

Analizar el problema, buscar la falla sancionarlo de la mejor manera buscando alternativas.

3. ¿De qué manera usted cree que contrastar diferentes puntos de vista y opiniones entre usted y sus trabajadores ayudara a la mejora del área?

Se toman en cuenta las opiniones y se aplican en base a la evaluación de los resultados.

4. ¿Fomenta usted la confianza para que sus trabajadores puedan expresarse de manera clara y verdadera?

Si se brinda confianza absoluta creando un clima laboral aceptable.

5. ¿Qué importancia tiene para usted el ser empático en lo que respecta a la opinión de cada trabajador?

Es importante ponerse en el lugar de la otra persona y entender sus acciones comportamientos y pensamientos ayuda a tomar conciencia del actuar de los demás.

6. Si un trabajador le comenta sobre la iniciativa de crear y desarrollar estrategias para aportar una mejora en el área, ¿Usted le brindaría la autoridad al trabajador para poder hacerlo y aprovechar esa mejora?

Se brindaría la oportunidad de presentar sus alternativas siempre respetando las jerarquías.

7. ¿Cuál cree que es la percepción que tienen los trabajadores sobre usted?

Percepción de respeto, confianza y experiencia.

8. ¿Cuál es la percepción en general que tiene usted sobre sus trabajadores?

Más que trabajadores, amigos con los cuales se intercambia conocimiento y experiencia.

9. Bien se sabe que no todos los trabajadores pueden desarrollarse por un problema de autoconfianza, ¿Piensa que se debería ejecutar un plan de acción para su mejora?

Exactamente el jefe es el llamado a brindar la suficiente auto confianza a su personal para mejorar el rendimiento, aplicando un plan de acción.

10. Si surge un imprevisto o un problema inmediato, ¿Cómo enfrente y reacciona ante esa situación? Mencione medidas de acción

Entre las medidas de acción a tomar frente a un imprevisto o problema inmediato:

- Dialogo.
- Proponer alternativas de solución
- Ejecutar la propuesta más viable
- Evaluar resultados.

ANEXO 19

Instrumento: Guía de entrevista

Entrevista realizada para el área estratégica de la empresa: Municipalidad distrital, La Victoria

Nombres y Apellidos: Alberto Valdera León

Cargo / Puesto: jefe de Almacén

Fecha: 19/10/2021

INTRODUCCIÓN: La presente entrevista nos permitirá recopilar información importante respecto al desarrollo del Proyecto de Investigación titulada; Feedback como estrategia para mejorar el clima organizacional de los trabajadores del área de logística, Municipalidad Distrital La Victoria.

1. ¿Cuándo usted nota que un trabajador está teniendo un rendimiento ineficiente, usted en qué tipo de hechos y acciones se basa usted para analizar lo factores causantes de esta situación?

Debe ser por varios factores de repente ser porque su retribución no está acorde con su actitud profesional o su trabajo, también puede ser por falta de capacidad, experiencia, responsabilidad y toma de decisiones. Y un último factor que el área donde se labora no se la adecuada en lo que respecta a iluminación y ventilación.

2. ¿De qué manera usted afronta un problema, busca reunirse con sus trabajadores para analizar datos objetivos, y así mismo dar solución?

Primeramente la situación problemática del área, investigación de la problemática del trabajo eso nos conlleva a un consenso entre compañeros de trabajo para mejorar la problemática.

3. ¿De qué manera usted cree que contrastar diferentes puntos de vista y opiniones entre usted y sus trabajadores ayudara a la mejora del área?

Es preocupante y la decisión es de todos apoyar y salvaguardar las responsabilidades en equipo de trabajo de la mano de un líder.

4. ¿Fomenta usted la confianza para que sus trabajadores puedan expresarse de manera clara y verdadera?

Claro es un punto muy importante porque si no le das la confianza laboral al trabajador, no va a rendir al máximo como uno realmente espera. Tienes que motivarlo con un estímulo u incentivo ya sea económico o un reconocimiento que llegue a meritar su trabajo.

5. ¿Qué importancia tiene para usted el ser empático en lo que respecta a la opinión de cada trabajador?

Al trabajador hay que levantarle el ánimo moralmente, haciéndole sentir que el clima laboral es saludable sin rencores, sin egoísmo haciéndole sentir que todos somos iguales en el ámbito laboral.

6. Si un trabajador le comenta sobre la iniciativa de crear y desarrollar estrategias para aportar una mejora en el área, ¿Usted le brindaría la autoridad al trabajador para poder hacerlo y aprovechar esa mejora?

Es lógico que un trabajador quizás con experiencia aporte ideas para mejorar las metas, los objetivos alcanzados, hacerlo participar en actividades productivas.

7. ¿Cuál cree que es la percepción que tienen los trabajadores sobre usted?

Crea una imagen en realidad, se observa bastante documentación, se estudian los requerimientos que nos solicitan y proponemos datos proporcionales en los requerimientos para no dejar desabastecidos al almacén.

8. ¿Cuál es la percepción en general que tiene usted sobre sus trabajadores?

Se tiene en cuenta el desempeño del trabajador, la lealtad, la confianza, el rendimiento de su trabajo, el esfuerzo y la evaluación.

9. ¿Bien se sabe que no todos los trabajadores pueden desarrollarse por un problema de autoconfianza, ¿Piensa que se debería ejecutar un plan de acción para su mejora?

Primeramente tiene que evaluarse uno mismo como es su comportamiento para poder dar ideas de mejoras y fortalecer más la confianza. Y que todos los trabajadores o personas tengan libertad de expresión sin discriminación alguna.

10. Si surge un imprevisto o un problema inmediato, ¿Cómo enfrente y reacciona ante esa situación? Mencione medidas de acción

El problema que nos atañe es la preocupación, el malestar que ha ocasionado el imprevisto, en ese sentido es buscar mecanismo de solución y mejorar de inmediato el problema ocasionado.

VALIDACIÓN DE PROPUESTA

Estimado Mg. Yosip Ibrahin Mejía Díaz

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada **“Feedback como estrategia para mejorar el Clima Organizacional de los trabajadores del área de logística, Municipalidad Distrital, La Victoria”**

Realizado por: Ramírez Quiroz, Norbi Alexis, Santa Cruz Cabanillas, Michael George

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

- MA** : Muy adecuado.
BA : Bastante adecuado.
A : Adecuado
PA : Poco adecuado
NA : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I.	Redacción					
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada		X			
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad.		X			
II.	Estructura de la Propuesta					
2.1	Las áreas con los que se integra la Propuesta son los adecuados.		X			
2.2	Las áreas en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas.		X			
2.3	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.		X			
2.4	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos.		X			
2.5	Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada.		X			

III	Fundamentación teórica				
3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada.		X		
3.2	La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas.		X		
IV	Bibliografía				
4.1	Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la Propuesta.		X		
V	Fundamentación y viabilidad de la Propuesta				
5.1.	La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue.		X		
5.2.	La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente.		X		
5.3.	La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones.		X		

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

Validado por el Magister Yosip Ibrahin Mejía Díaz

Especializado: Proyectos y desarrollo de trabajos de investigación

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: 8 años

Cargo Actual: Docente

Fecha: 22/11/2021



Mg. Yosip Ibrahin Mejía Díaz
DNI N°

VALIDACIÓN DE PROPUESTA

Estimado Dr. Wilton Carpio Campos

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada **“Feedback como estrategia para mejorar el Clima Organizacional de los trabajadores del área de logística, Municipalidad Distrital, La Victoria”**

Realizado por: Ramírez Quiroz, Norbi Alexis, Santa Cruz Cabanillas, Michael George

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

MA : Muy adecuado.
 BA : Bastante adecuado.
 A : Adecuado
 PA : Poco adecuado
 NA : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I.	Redacción					
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada		X			
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad.	X				
II.	Estructura de la Propuesta					
2.1	Las áreas con los que se integra la Propuesta son los adecuados.		X			
2.2	Las áreas en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas.	X				
2.3	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.	X				
2.4	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos.		X			
2.5	Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada.		X			

III	Fundamentación teórica					
3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada.		X			
3.2	La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas.		X			
IV	Bibliografía					
4.1	Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la Propuesta.	X				
V	Fundamentación y viabilidad de la Propuesta					
5.1.	La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue.		X			
5.2.	La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente.		X			
5.3.	La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones.		X			

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

Tener en consideración a la hora de la aplicación aspectos como el apoyo de la Alta Dirección para el compromiso de los colaboradores y obtener mejores resultados en sus respuestas

Validado por el Magister Wilton Carpio Campos

Especializado: Proyectos y desarrollo de trabajos de investigación

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: 22 años

Cargo Actual: Docente Universitario

Fecha: 22 de noviembre del 2021



Mg. Wilton Carpio Campos

DNI N° 80565745

VALIDACIÓN DE PROPUESTA

Estimada Dra. Sofía Irene Delgado Wong Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada **“Feedback como estrategia para mejorar el Clima Organizacional de los trabajadores del área de logística, Municipalidad Distrital, La Victoria”**

Realizado por: Ramírez Quiroz, Norbi Alexis, Santa Cruz Cabanillas, Michael George

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

- MA** : Muy adecuado.
BA : Bastante adecuado.
A : Adecuado
PA : Poco adecuado
NA : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I.	Redacción		x			
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada		x			
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad.		x			
II.	Estructura de la Propuesta					
2.1	Las áreas con los que se integra la Propuesta son los adecuados.		x			
2.2	Las áreas en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas.		x			
2.3	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.		x			
2.4	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos.		x			
2.5	Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada.		x			
III	Fundamentación teórica					

3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada.		x			
3.2	La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas.		x			
IV	Bibliografía					
4.1	Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la Propuesta.		x			
V	Fundamentación y viabilidad de la Propuesta					
5.1.	La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue.	x				
5.2.	La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente.		x			
5.3.	La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones.		x			

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

Validado por la Dra. Sofía Irene Delgado Wong

Especializado: Proyectos y desarrollo de trabajos de investigación

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria 8 años.

Cargo Actual: Docente

Fecha: 24 noviembre del 2021



Dra. SOFÍA IRENE DELGADO WONG
C.I.A.D. 02226

DNI N° 16680531



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Pimentel, 8 de noviembre del 2021

CARTA N° 192-2021-UCV-CH-EPA

Señor (a):
RAUL RONY OLIVERA MORALES
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA VICTORIA



ASUNTO: Presentación de estudiantes

Es grato expresarle mis saludos a nombre de la Universidad César Vallejo de Chiclayo y desearle todo tipo de éxitos en su gestión al frente de su representada.

La Escuela Profesional de Administración ha previsto en su plan de estudios, el desarrollo y ejecución de soluciones con un enfoque científico el cual se ejecuta a través de trabajos de investigación.

Por esta razón, es nuestro interés solicitarle brinde facilidades a los(as) estudiante(s) **SANTA CRUZ CABANILLAS MICHAEL GEORGE Y RAMIREZ QUIROZ NORBI ALEXIS**, desean información de su representada para poder cumplir con su Desarrollo del Proyecto de Investigación titulado **Feedback como estrategia para mejorar el Clima Organizacional en trabajadores del area de logística, Municipalidad Distrital, La Victoria.**

La información que solicitara será eminentemente con fines académicos y nuestros estudiantes están advertidos que cualquier información que adquieran deberán guardar absoluta confidencialidad. De ser aceptada, sírvase informarnos al correo administración.cix@ucv.edu.pe

Agradeciendo por anticipado la atención que brinde a la presente, me despido.

Atentamente,

Mgtr. Cesar E. Pinedo Lozano
Coordinador de la Escuela de Administración



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA VICTORIA

Honestidad y Trabajo

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

AUTORIZACIÓN

El jefe de la unidad de Personal de la Municipalidad Distrital de La Victoria – Chiclayo que suscribe, en atención a la solicitud, bajo el número del expediente: 10579 - 2021, **AUTORIZA** al Sr. **MICHAEL GEORGE SANTA CRUZ CABANILLAS**, con DNI 72933030 y al Sr. **NORBI ALEXIS RAMIREZ QUIROZ**, con DNI 75730821, estudiantes del décimo ciclo de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo; para la recopilación de información, con fines educativos, para obtener el grado de Licenciado en Administración, referente a su tema de tesis : Feedback como estrategia para mejorar el clima organizacional en trabajadores del área de logística, Municipalidad Distrital, La Victoria – Chiclayo.

Se expide el presente, a solicitud de los interesados para los fines que estimen por conveniente.

La Victoria, 29 de noviembre, del 2021

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA VICTORIA
Unidad de Personal
Prof. Wilmer Castillo Núñez
JEFE

ANEXO 25



ANEXO 26



ANEXO 27



ANEXO 28



ANEXO 29

×

Tablero de mandos de ejercicios

> Segundo pase de turnitin ?

Título del trabajo	Cargado	Nota	Similitud
TESIS - turnitin.pdf	04 Dic 2021 15:09 -05	--	14% ↑ ↓ ☰