



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El Employee Experience y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital
de Laredo – Trujillo, año 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTORES:

López Vera, Erick Alonso (ORCID: 0000-0001-5412-1017)

Perales Vergara, Wilfredo Erick (ORCID: 0000-0001-5688-7868)

ASESORA:

Dra. Espinoza Rodríguez Olenka (ORCID: 0000-0003-3058-816X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

TRUJILLO – PERÚ

2019

Dedicatoria

López Vera, Erick Alonso

A Dios quién ha guiado cada logro de mi vida, a mis amados Padres Elmer y Giovanna, por mostrarme el camino de la superación, ellos quienes han creído en mí siempre dándome el mayor ejemplo de humildad, esfuerzo y disciplina. Mi eterna gratitud y amor para con ellos.

Perales Vergara, Wilfredo Erick

A mi familia, En especial a mis Padres Wilfredo y Mery, por su apoyo de manera incondicional, quienes me transmitieron buenos valores, amor, confianza y enseñanza en mi vida, los cuales fueron fundamentales para seguir en el cumplimiento de todas las metas que tengo para mi vida. Mi eterno agradecimiento para ellos.

Agradecimiento

Agradezco a los docentes de la carrera de administración de la Universidad César Vallejo, por sus amplios conocimientos que nos impartieron en cada una de nuestras clases, por querer lo mejor para nosotros, y desempeñarnos de la mejor manera en cada paso que damos en nuestras vidas.

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo López Vera Erick Alonso, identificado con DNI N° 72278296 y Yo Perales Vergara Wilfredo Erick, identificado con DNI N° 76137540 con la finalidad de cumplir con los requisitos establecidos en el reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencia Empresariales, de la escuela de Administración, perteneciente a la Universidad César Vallejo, es que declaramos, teniendo en cuenta nuestra palabras está bajo juramento, que toda la información y datos con la que se realizó la tesis, son verídicos y genuinos.

Por la razón, de presentarse cualquier prueba de falsedad, ya sea por omisión o encubrimiento dentro de los documentos e información recopilada, estaré predispuesto a tomar la total responsabilidad del caso, bajo las normas académicas de Universidad César Vallejo Trujillo.

Trujillo, 06 de diciembre de 2019


López Vera Erick Alonso
DNI: 72278296


Perales Vergara Wilfredo Erick
DNI: 76137540

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO	17
2.1 Tipo y diseño de investigación	17
2.2 Operacionalización de variables	18
2.3 Población, muestra y muestreo	20
2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	21
2.5. Procedimiento	23
2.6. Métodos de análisis de datos.....	24
2.7. Aspectos éticos.....	24
III. RESULTADOS	25
IV. DISCUSIÓN.....	34
V. CONCLUSIONES.....	38
VI. RECOMENDACIONES	41
VII. PROPUESTA.....	42
Referencias	53
ANEXOS	55

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el Employee Experience y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Laredo. El estudio que se realizó fue de tipo correlacional, no experimental y de corte transversal, para poder obtener los datos de los colaboradores se utilizó la técnica de la encuesta en donde se consideró a un total de 255 personas trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo. En este caso se aplicó cuestionarios que presenten escala de Likert; para medir el Employee Experience se aplicó la encuesta elaborada por G. Serafín, y para medir el Desempeño Laboral se aplicó la Ficha de evaluación de desempeño laboral elaborada por los propios autores, López Vera Erick Alonso y Perales Vergara Wilfredo Erick. Ambos instrumentos fueron validados por expertos y se les realizó la confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach. La variable Employee Experience tuvo 3 dimensiones: dimensión espacial, dimensión social y dimensión personal. Y para la variable de Desempeño Laboral, presentó tres dimensiones: Eficiencia, Crecimiento Laboral y Productividad. Se determinó que existe relación significativa y moderada entre el Employee Experience y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital De Laredo, utilizando la rho Spearman se obtuvo un nivel de correlación de 0.626. Así mismo, se determinó que existe relación entre las dimensiones del Employee Experience y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital De Laredo

Palabras clave: Employee Experience, Desempeño Laboral, Evaluación interna.

Abstract

The purpose of this investigation was to determine the relationship between Employee Experience and Work Performance in the Municipality of the District of Laredo. The study that was carried out was correlational, non-experimental and cross-sectional, to obtain the data of the collaborators, the survey technique was used, in which a total of 255 workers of the District Municipality of Laredo were considered. In this case, questionnaires with a Likert scale were applied; To measure the experience of the employee, the survey prepared by G. Serafín was applied, and to measure work performance, the work performance evaluation sheet prepared by the authors, López Vera Erick Alonso and Perales Vergara Wilfredo Erick was applied. Both instruments were validated by experts and reliability was performed using Cronbach's Alpha. The employee experience variable had 3 dimensions: spatial dimension, social dimension and personal dimension. And for the labor performance variable, it presented three dimensions: efficiency, job growth and productivity. It was determined that there is a significant relationship between Employee Experience and Labor Performance of the workers of the Municipality of the District of De Laredo, using the Spearman River, a correlation level of 0.626 was obtained. Likewise, it was identified that there is a relationship between the dimensions of the Employee Experience and the Labor Performance of the workers of the Municipal District of Laredo.

Keywords: Employee Experience, Work Performance, Internal evaluation.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las empresas a nivel global luchan por posicionarse en un buen lugar dentro del mercado en el cual se desarrollan. Esto implica que su afán por ser la mejor sea cada vez mayor, y que a medida que avancen, crezca su tarea por captar más clientes. No solo importará la captación y la fidelización de los clientes, sino también el bienestar y la perdurabilidad de los trabajadores en la organización. Puesto que las empresas a medida que avanzan buscan mejorar sus procesos, sus productos y servicios, porque, seamos conscientes, en gran medida no se está mejorando la estadía y bienestar del trabajador dentro de su centro de labores. Existen muchas empresas que no siempre se preocupan porque su trabajador se sienta cómodo en la organización; en muchas ocasiones solo se le da mayor importancia a la actividad de producir y de generar mayores ingresos. Este es un problema que se ve reflejado en muchas organizaciones a nivel global, lo que implica que exista la tendencia del estrés y la inconformidad laborales.

El problema que muchas empresas presentan es que los trabajadores no se sienten en un ambiente de confort dentro de su organización, ya sea por inconformidad en sus relaciones interpersonales con los demás trabajadores, por percibir un salario inadecuado, el maltrato de sus jefes o porque su trabajo se ha vuelto monótono.

Es por esto que, en cuanto respecta al área de Recursos Humanos, se está tratando de un tema que se ha visto en un auge importante pues casi todas empresas lo están considerando: se trata del employee experience o la experiencia de los empleados. Esta innovación está permitiendo que las empresas logren una buena reputación y status en el mercado laboral frente a la competencia. De esta manera, no solo se está tomando importancia que el cliente tenga satisfacción en la atención, sino también que los trabajadores puedan tener una óptima experiencia en su centro de labores, desde el momento que ingresa hasta cuando culmina en su jornal.

El employee experience va de la mano con el desempeño laboral, puesto que, si el trabajador no vive una óptima experiencia en su organización, conllevará a que su rendimiento disminuya y generaría un severo problema en el ambiente laboral.

En cuanto al sector público, estos temas son puntos fuertes, ya que, si bien es cierto su labor fundamental es la de poder contribuir a brindar un excelente servicio a la población,

muchas veces no se puede llegar a generar un ambiente agradable en cuando al trato y al manejo del personal que se viene desarrollando dentro de la entidad, ya sea por parte de empleados u obreros. Es por esto que, en muchas ocasiones, esto se refleja en los continuos desplazamientos del personal, la mala interrelación laboral y otros problemas internos que afectan a toda la entidad en general, que trae como consecuencia no brindar un buen servicio al ciudadano.

Por consiguiente, la empresa en la cual se realizará la investigación será la Municipalidad Distrital de Laredo, en donde se ha podido presenciar que los trabajadores cumplen sus funciones, pero no se aprecia que vivan una experiencia óptima en su centro de labores. Puede ser que el desempeño laboral se vea afectado en un mediano y largo plazos, tanto en trabajos administrativos internos, como aquellos realizados en el campo.

Es por esto que en gran medida se puede llegar a presenciar que no siempre el empleado vive una experiencia agradable en su trabajo, simplemente sus funciones se vuelven monótonas, disminuye su rendimiento en su desempeño y convierte su servicio en algo que no siempre es positivo para la comunidad.

En cuanto a las deficiencias que se pueden presenciar en la Municipalidad Distrital de Laredo están la falta de comunicación y de comodidad en algunas áreas. De igual modo, se puede observar la falta de algunos aparatos tecnológicos en ciertas oficinas, como impresoras y computadoras nuevas. Asimismo, con respecto a las actividades que se realizan, se puede presenciar que, debido a la nueva gestión, se aprecian algunos déficits en ciertas áreas y mala coordinación, en ciertas ocasiones, entre el personal y los jefes inmediatos.

También se observa que hay trabajadores que reiteradamente ingresan tarde a laborar, lo cual traen problemas con su jefe inmediato, que, a corto plazo, creará una disconformidad con el entorno laboral. Así mismo, en ciertas áreas se presencia el trabajo fuera del horario establecido y ocasiona que el trabajador ya no rinda de manera óptima. También se pone en evidencia que, debido a la nueva gestión que está en gobierno en el distrito de Laredo, cada mes se realiza contrato de nuevo personal para que labores municipales, y como consecuencia trae resultados de que los trabajadores tarden un tiempo en aprender y adaptarse a las funciones que se le impone. Esto conlleva a que su desempeño no sea tan eficiente como el de un trabajador que ya lleva mucho tiempo laborando.

Desde el inicio de la nueva gestión hasta el presente se puede observar que no todos los trabajadores reciben capacitaciones, esto hace que no se pueda apreciar un employee experience óptimo en la entidad pública, pues a mediano plazo trae ciertas desventajas en el servicio. Así mismo existe en algunos trabajadores la falta de compromiso con la institución, ya sea en actividades que la municipalidad realiza u en otros acontecimientos donde se requiere el apoyo y la presencia de todos sus funcionarios.

De esta manera, habiendo expuesto la problemática con respecto a la experiencia del empleado o employee experience y al desempeño laboral, se está tomando como referencia a la Municipalidad Distrital de Laredo, ubicada en el Distrito de Laredo, para el proyecto de investigación de la presente tesis.

Una vez establecido la realidad problemática y haber planteado el problema principal de nuestro tema de investigación en la Municipalidad Distrital de Laredo en la región La Libertad, a continuación, mencionaremos ciertos trabajos previos, entre ellos, tesis y artículos científicos.

Shenoy (2018) en la investigación titulada “Influence of Cultural Environment Factors in Creating Employee Experience and Its Impact on Employee Engagement: An Employee Perspective” tuvo como meta principal, la influencia positiva entre la experiencia de los empleados con su compromiso laboral. Se aplicó un muestreo no probabilístico con selección intencional, el instrumento que fue empleado, fue el cuestionario, y la técnica, la encuesta. Se obtuvo como principal resultado la influencia relativa de las variables independientes en el nivel variable dependiente de compromiso de los empleados, es decir existe una influencia significativa de la experiencia de los empleados en el compromiso de los empleados.

Morgan (2017) en su artículo titulado “The Employee Experience Advantage : How to Win the War for Talent by Giving Employees the Workspaces they Want, the Tools they Need, and a Culture They Can Celebrate” concluyó que el employee experience se centra en cuanto a las experiencias de los empleados, es decir de una forma de como de impulsar la innovación, aumentar la satisfacción del cliente, encontrar y contratar a las mejores personas, hacer que funcionen. más atractivo, y mejorar el rendimiento general.

Arnold (2018) en la investigación titulada “Creating an optimal employee experience” tuvo como objetivo explicar como diseñar un entorno orientado a las necesidades de sus

empleados. Se concluyó que una experiencia significativa del empleado se descompone en encontrar el equilibrio óptimo de tres aspectos, en aspectos sociales, emocionales y visuales de trabajo. Social es acerca de la interacción con los demás, emocional es la forma en que se siente sobre el trabajo, y visual se refiere al entorno de trabajo real. Además requiere contar con herramientas que se centran en las necesidades en lugar de los requerimientos del negocio de los empleados y asegurarse de que las herramientas son consumidores-grado.

Burrell (2018) en su artículo titulado “Co-Creating the Employee Experience” explicó que el compromiso del empleado explica dos tercios de los resultados de la experiencia del cliente. Que si al aumentar la satisfacción del cliente en cinco puntos en una cuenta, se evidenciará un extra de 20% en ingresos, en promedio. Por ello es necesario llevar a los empleados en el proceso de diseño, co-crear con ellos, e iterar con el tiempo de manera que se encontrara con las necesidades de las personas.

Trujillo Culqui (2018) en la tesis titulada “Employee experience y su impacto en el desempeño laboral en el sector textil de la provincia de Tungurahua”, para poder obtener el título profesional de Ingeniero de Empresas en la Universidad Técnica de Ambato. En la presente investigación, su objetivo fue el determinar el impacto del employee experience en el desempeño laboral. La población de estudio fue de 278 colaboradores fue el cuestionario y la técnica fue la encuesta. Se obtuvo como resultado que employee experience es un modelo que se basa en la experiencia de los trabajadores el cual es tema transcendental y actual dicha temática tiene una relación directa con el desempeño laboral. ya que es de vital importancia el estado de ánimo y su sentir con su puesto de trabajo, puesto que se ha logrado comprobar que un empleado satisfecho logra un óptimo desempeño laboral, es por esto que se debe tomar en cuenta la experiencias de los trabajadores.

Onofre (2014) en la tesis titulada “El Clima Organizacional y la Satisfacción como factores influyentes en el Desempeño”, para aspirar al título profesional como psicóloga industrial en la universidad central en Ecuador, tuvo como propósito de investigación analizar la influencia que existe entre las variables de clima organizacional y la satisfacción con respecto al desempeño en el trabajo. La población estudio tuvo como base a 53 colaboradores, el cuestionario fue el instrumento que se aplicó, y la técnica, fue la encuesta. Se obtuvo como principal resultado que la variable de clima organizacional si puede influir de una manera significativa sobre la variable de desempeño en un 47% en los colaboradores de la organización

De igual forma mencionaremos trabajos previos de autoría nacional, de este modo pueda permitir una mayor referencia de investigación.

Serafin Cacha (2018) en la tesis titulada “Employee experience y su influencia en el desempeño laboral en una empresa metalmeccánica del distrito de comas 2018”, para ostentar su título como administrador en la Universidad Cesar Vallejo en Perú. Su población de estudio fue de 35 colaboradores, el cuestionario fue el instrumento que se aplicó y la técnica empleada, fue la encuesta. Se obtuvo como principal resultado que el Employee Experience influye en el desempeño laboral en una empresa metalmeccánica del distrito de comas, 2018 en un 66,9%. En consecuencia, un mayor énfasis en el desarrollo de Employee experience incrementa el potencial de mejoramiento en los colaboradores.

Ramírez (2016) en la tesis titulada “Clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la organización Taurus Group Lima”, tesis para poder alcanzar el título como maestro en Gerencia Social y Recursos Humanos en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Perú el objetivo principal fue el lograr establecer el grado que se implanta como una influencia del clima organizacional sobre la variable de desempeño laboral, en los colaboradores de la empresa Taurus Group Lima. La población presente en el estudio fue de 120 colaboradores, y contó con una muestra de 75 colaboradores, el instrumento que se presentó fue el cuestionario, con un total de 90 preguntas. Posteriormente se obtuvo como un principal resultado, la comprobación de que, el grado de desempeño de los trabajadores se encuentra ubicado sobre un nivel medio con un 2061.8% esto logra demostrar que, no todos los trabajadores cumplen a cabalidad sus funciones, esto debido a que no existe un nivel alto de desempeño laboral 17.1%, así también se observa, que el 21.1% afirma tener un bajo nivel de desempeño en la empresa

Rosales y Blácido (2015) en la tesis titulada “Coaching gerencial y desempeño laboral de la municipalidad distrital de olleros Huaraz 2015”, propuesta de programa de coaching, para poder ostentar el título profesional como licenciado en administración en la universidad nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Perú, tuvo como intención de investigación analizar el grado que existe de influencia de la variable de coaching gerencial sobre la variable de desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Olleros Provincia de Huaraz, 2015. La población para el presente estudio, fue un total de 18 colaboradores, así mismo, el cuestionario fue el instrumento empleado y la técnica empleada, fue la encuesta. Se logró obtener como principal resultado que el coaching gerencial influye de una manera

directa en la variable de desempeño laboral, con un estimado de 77.8% en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Olleros de la Provincia de Huaraz, Ancash, 2015.

A continuación, se ha creído conveniente desarrollar la fundamentación teórica en la cual se considera teorías relacionadas a las variables de estudio.

La conceptualización teórica del *employee experience* se direcciona a que una organización que desee obtener buenos resultados debe crear en sus empleados una buena experiencia, desde el momento en que ingresan al centro de labores en su espacio físico, en lo social y en lo personal; hasta el cumplimiento de su contrato de manera que el colaborador se sienta comprometida al 100% en sus labores diarias y cree un valor agregado para la organización.

Aguado y Arensburg (2017) explicaron que la “experiencia empleado es cada vez más una tendencia aplicada en la gestión de personas. [...] a la hora de que el gestor de experiencias pueda estructurar y ordenar las que ofrece a los empleados, éstas se podrían estructurar en tres dimensiones: Dimensión espacial, social y personal” (p. 34)

Wilde (2016) menciona que el término experiencia del empleado (*Employee Experience*) hace mención al conjunto de interacciones significativas que definen la relación entre un colaborador y la entidad organizacional, desde el inicio de su contrato, hasta el término del mismo.

Morgan (2015) La experiencia del empleado como una organización que crea un lugar donde las personas quieren aparecer en lugar de asumir que las personas necesitan aparecer. Este cambio de "necesidad" a "querer" es el cambio fundamental que las organizaciones de todo el mundo están empezando a experimentar.

Mes y Peper (2017) indicó que la experiencia del empleado es la perspectiva que tiene un colaborador desde el proceso de reclutamiento hasta que el empleado deje de laborar en dicha empresa, también fuera de ella (p. 7).

Para Morgan (2016) indica los siguientes componentes:

Entorno físico. Los estudios realizados por experto, han dado afirmación que la el diseño y elaboración de los espacios de trabajo, son de gran influencia de una manera crítica en cuanto a la productividad y al bienestar de los colaboradores dentro de la entidad

organizacional. Es así, que se es recomendable por elegir entornos flexibles en el trabajo, con espacios que puedan facilitar que la información, pueda ser intercambiada. Así mismo, estos espacios deben ser tranquilos para que se pueda lograr una buena concentración del colaborador. Estas observaciones, además de otras, impactan de una forma directa, esto en cuanto a la labor que los empleados llevan a cabo día a día, de esta manera, se reduce el estrés y las enfermedades.

Cuando se trata el tema de entorno tecnológico, se hace alusión, a todas las herramientas que los colaboradores utilizan para poder realizar su trabajo. Los cuales abarcan desde dispositivos portátiles y móviles, a aquellos softwares, así como también, aquellas apps que se emplean cada día. La tecnología se interpreta, como el sistema nervioso de una organización, por lo que, se sobre entiende, que es lógico afirmar que tiene un gran impacto dentro de el employee experience. Los colaboradores esperan trabajar en conjunto a una tecnología rápida e intuitiva que no ralentice sus tareas. Así mismo, los millennials solicitan tener más la integración de tecnología móvil a la hora de poder realizar su labor.

Entorno cultural. Se refiere a cada uno de los elementos más importantes, al momento de que se pueda diseñar el employee experience, esto debido, a que la cultura corporativa de una empresa puede lograr motivar, como agotar al personal de trabajo.

En resumen, se puede decir, que el entorno cultural va a influir en todos aquellos aspectos, que a pesar de no ser físicos, se pueden lograr percibir dentro de la empresa.

Los componentes del employee experience son divididos mediante entornos, los cuales tienen un beneficio, para que de esta manera ayuden a que, el trabajo influya de manera productiva para un mejor bienestar de cada uno de los empleados para que los mismos puedan trabajar con una tecnología que sea de rapidez, que no interfiera en su trabajo, para que así, se pueda obtener un buen liderazgo en las diferentes áreas de encargo.

El employee experience cumple con las siguientes estrategias:

La Personalización consiste en que se pueda percibir un equilibrio, entre las necesidades de la compañía y aquellas características que son consideradas únicas en los individuos que trabajan en ella. Hoy en día, muchas organizaciones buscan varias maneras para que sus empleados logren desarrollarse en el ámbito social y profesional en su puesto dentro de

su puestos de trabajo. Esto puede desarrollarse a través de un aprendizaje personalizado. (Morgan, 2016).

La simplicidad avala a que, muchas compañías puedan poseer un flujo de trabajo que sea menos complejo, lo que permitirá un cambio en todos sus procedimientos, así como en la toma de sus decisiones. En las organizaciones debe de ser primordial la simplificación de los esfuerzos, así como también deben de restringir todos aquellos procesos que no añadan valor, para que de esta manera, se pueda generar un ambiente agradable (Morgan (2016).

Al tocar el tema de autenticidad, resulta fundamental alinear el employee experience a los valores y la cultura de la entidad organizacional. Estas pueden demostrar valores corporativos de varias maneras, desde la arquitectura de las oficinas en que se labora, hasta la planeación y ejecución de los eventos corporativos. Morgan (2016).

Lo que nos permite el feedback, es de mantener una comunicación que sea bidireccional con los colaboradores, en la cual, la información sea fluída, ya que es un factor determinante a la hora de crear un sentido de compromiso con empleados. Además, también permite prestar atención a lo que tus empleado pueden decir, esto puede ayudar a ganar insight dentro de la entidad organizacional, descubrir ideas que sean de un carácter innovador, y mejorar la productividad del mismo ambiente. (Morgan (2016).

Las estrategias para el employee experience sobresalen por medio de personalidad para poseer un equilibrio entre las necesidades que requiere la entidad, transparencia donde la empresa sube si alguna trampa de trabajo, simplicidad a la hora adaptarse a los sucesos tecnológicos, autenticidad es necesario para alinear el employee experience para los valores de la organización y feedback sirve para comunicación con los empleados.

Es conveniente mencionar los indicadores y las dimensaiones que están presentes en la variable de estudio del employee experiencie.

Dimensión espacial, Aguado y Arensburg (2017) mencionaron que, refleja las formas que el empleado tiene de estar en contacto con la realidad, implica aspectos tales como la tecnología, la comunicación entre equipos globales a través de herramientas tecnológicas, la comodidad, la ergonomía, la salud y, por supuesto, también incide en elementos estéticos y de diseño; los espacios de trabajo deben ser agradables para los cinco sentidos (p. 34).

Comunicación, Newstrom (2011) mencionó que “la comunicación es una manera de lograr transferir información, así como también el entendimiento que se genera entre una persona y otra. Es una manera de llegar a las personas, transmitiéndoles pensamientos, sentimientos, ideas, hechos y valores” (p. 4).

Herramientas tecnológicas, Newstrom (2011) mencionó que la tecnología logra proporcionar los recursos para que las personas se desempeñen en su trabajo y así mismo, esto afecte a las tareas que se realiza. El gran beneficio de la tecnología es que logra permitir a los colaboradores hacer más y mejor trabajo, pero esto, a su vez, la limita en diversas formas (p. 5)

Comodidad, Chiavenato (2009) indicó que la comodidad es tener “un entorno agradable, relajado y amigable” (p. (475).

Dimensión Social, Aguado y Arensburg (2017) mencionaron que “refleja las interacciones que los empleados tienen con todos los stakeholders de la empresa. Dentro de esta dimensión encontramos elementos como actividades, celebraciones, eventos, “team outings”, “happy hours”, “away days” o “worklife balance” (p.34).

Aguado & Arensburg (2017) afirmaron que la dimensión social se calculará a través de los siguientes indicadores:

Las actividades, están relacionadas con las tareas o funciones que se les otorga a los colaboradores, para de esta manera, lograr cumplir con sus objetivos y metas dentro de la organización.

Relaciones interpersonales, Chiavenato (2011) mencionó que en la “Entrada en el trabajo en equipo. La relación entre persona es importante en la formación de grupos. Las relaciones interpersonales se encuentran basadas en la confianza y no en los esquemas formales” (p. 92).

Dimensión personal, Aguado & Arensburg (2017) mencionaron que se manifiesta la realidad individual de cada uno de los integrantes de las organizaciones. Incluye aspectos de la gestión del talento más comunes como el desarrollo, la formación, el proceso de evaluación, la compensación, el feedback o el desempeño, pero con la incorporación en todos ellos de elementos innovadores para que sean capaces de brindar una experiencia a sus destinatarios (p.34).

Aguado & Arensburg (2017) indicaron que la dimensión personal se calcula a través de los siguientes indicadores:

Desarrollo personal, Chiavenato (2011), mencionó que [...] “Los conceptos modernos del aprendizaje de una organizaciona, sirve para que se logre aumentar la capacidad de innovar y aprender, lo cual garantiza el desarrollo y, en consecuencia, el aumento de la satisfacción, adaptabilidad, producción, eficiencia y supervivencia” (p. 30).

Retroalimentación, Robbins & Coulter (2010) mencionaron que es el resultado de ciertas actividades en que un individuo pueda obtener información directa acerca de la manera en que la efectividad está repercutiendo en su desempeño (p. 349).

A continuación, se ha creído conveniente desarrollar la fundamentación teórica en la cual se considera teorías relacionadas a las variables de estudio.

Asi mismo es necesario desarrollar la fundación teórica de la siguiente variable de estudio, el cual conceptualiza de forma teórica al desempeño laboral

Vicente (1997), el Desempeño Laboral se enfoca la aspiración de objetivos dentro de una empresa, atravez del grado de ejecución que el trabajador pueda lograr esto en un tiempo que sea determinado. El desempeño laboral este compuesto por las actividades observables, tangibles y mediables. (p.23)

Stoner (1994), define el desempeño laboral como la manera en que los trabajadores puedan trabajar a fin de conseguir metas, sujeto a una serie de reglamentos básicos previamente establecidos (p. 510).

La definición del desempeño laboral se concentra básicamente en la forma en que los colaboradores de una entidad organizacional puedan lograr ejecutar sus funciones de una manera más eficaz, con la finalidad de que logre alcanzar metas que ha n sido propuestas.

Chiavenato (2002) expone que la variable de desempeño es la operatividad de los trabajadores dentro de las organizaciones (p. 236) El desempeño laboral es la mezcla del comportamiento con sus resultados, es decir, la capacidad de una persona tiene para que en un tiempo menor, la misma pueda lograr ejecutar su labor, esfuerzo y con una calidad más óptima, sujetos a una evaluación, en la cual se mostrará como resultado su desenvolvimiento personal.

Druker (2002) al analizar las concepciones sobre el Desempeño Laboral, objeta, que se deben fijar nuevas definiciones para este término, formulando mediciones que sean innovadoras, así mismo, será preciso definir el desempeño en términos no financieros.

Robbins (2004) involucra el comportamiento y la mejora del desempeño laboral como factores claves en la fijación de metas, el desempeño a nivel global es mucho mejor cuando las metas difíciles son fijadas, y por contrario, ocurre cuando las metas son fáciles (p. 564).

Dentro de la variable desempeño laboral existen una serie de factores que influye de manera directa al trabajo los cuales son

Satisfacción del trabajo, Davis y Newstrom (1991) engloba al grupo de los sentimientos en que el empleado percibe su trabajo, a través de determinadas actitudes laborales, estas pueden ser favorables o desfavorables (p. 203).

Entre otros autores, definen que la satisfacción en los individuos se presenta como sentimiento pleno de dolor y placer, que son inherentes de manera directa de los pensamientos personales. Estas actitudes impulsan a los administradores a predecir el nivel de efecto de las tareas que son realizadas dentro de la organización.

La autoestima dentro de la organización se muestra como un sistema de necesidad , es decir, los trabajadores manifiestan la necesidad de alcanzar una nueva situación laboral dentro de la empresa , así mismo buscan ser reconocido dentro de su equipo de trabajo. De esa manera puedan satisfacer sus necesidades personales dentro de la organización.

Trabajo en equipo, recordemos que la labor de los empleadores dentro de la empresa pueden mejorar significativamente siempre en cuando exista un contacto directo a quienes presta el servicio. Los trabajadores al satisfacer una relación de necesidades dan origen a lo que se denomina trabajo en equipo ya que se produce una estructura que posee una serie interacciones. Y dentro de esta estructura se desarrollan ciertos procesos, como relaciones de cohesión grupal, el surgimiento de liderazgo, patrones de comunicación grupal, etc.

Estas acciones descansan en el comportamiento de los individuos al desarrollarse en gran medida, para de esta manera, se pueda prevalecer que el ambiente laboral propone condiciones previas que puedan lograr ser consideradas para un trabajo que sea realizado con una predisposición eficiente.

Capacitación del trabajador, Drovett(1992) con la meta de poder desempeñar un papel mas eficiente, la capacitacion laboral es un proceso de constante formacion profesional (p. 4).

Según Nash (1989) “En un 80% presenciado sobre los casos, las capacitaciones del trabajador solo obtienen resultados finales eficientes para la entidad” . El objetivo principal es brindar teorías y contenidos específico, a fin de lograr promover la imitación de modelos (p. 229).

Lo que el autor considera es que las necesidades reales del puesto no se cubren en su totalidad , ya que las quejas dentro de la organización se dan por la falta de capacitacion y por el desconocimiento de procesos internos

Las descripciones pertenecientes a la variable de Desempeño Laboral, se le contribuye directamente a la aplicacion de habilidades y capacidades que una persona desarrolla dentro de la organización en la cual labora.

La Adaptabilidad, según Furnham (2000) es la capacidad del individuo en expresar sus ideas en diferentes situaciones laborales ya sea de una manera grupal o individual (p. 150).

Iniciativa, Furnham (2000) la habilidad de provocar situaciones que influyen directamente sobres los acontecimiento dentro de la empresa a fin de alcanzar objetivos especificos . A las medidas que toma para lograr objetivos más allá de lo requerido (p. 150).

Conocimientos, Furnham (2000) es un nivel intelectual en que el individuo puede alcanzar en cuanto a relación de los conocimientos profesionales y/o técnicos con respecto al ambiente en que labora. Es decir la capacidad para mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de experiencia (p. 150).

Estándares de Trabajo, la capacidad de retroalimentar el sistema laboral con el fin de mejorarlo siempre en cuando se alcance y exceda las metas o estándares de la organización.

Desarrollo de Talentos, es la capacidad en que el individuo puede desarrollar competencias y habilidades que estén entro de los miembros del equipo, relacionadas con los cargos actuales y a futuro.

Potencia el Diseño de Trabajo, la capacidad que el individuo tiene en cuanto a la relación de lograr determinar la estructura y relación más eficiente, con el fin de se pueda llegar alcanzar una meta que se estableció con anterioridad.

A la capacidad de generar una reconfiguración adecuada en los trabajos, con el motivo de que se maximice las oportunidades de flexibilidad y mejoramiento de las personas.

Maximizar el Desempeño, se refiere a la capacidad de el establecimiento de metas de desempeño/desarrollo proporcionado capacitación y evaluando el desempeño de manera objetiva.

Dimensiones del desempeño laboral, Folgado (2014) el innovar se atribuye a la ruptura de los paradigmas organizacionales, tales como son la rutina y la burocracia. Así de esa manera se pueda fomentar el compromiso y la participación laboral.

La creatividad se encuentra relacionada a la innovación, es por ello que se le atribuye mayor importancia a la creación de espacios dentro de una organización, para que de esta manera se logre definir mayor comunicación interpersonal con los trabajadores de la presente. Su indicador es: El logro de metas.

García (2010) la satisfacción laboral, es la actitud en que los empleadores pueden lograr presenciar con respecto a su actividad dentro de su trabajo, estos pueden ser sentimientos, actitudes y comportamientos en general. (p. 2).

Su indicador es: Lograr ventaja competitiva.

Manene (2013) sustenta que, la eficiencia es una forma de se pueda alcanzar un mismo objetivo, esto en relación a usar la menor cantidad de recursos posibles.

Capacidad del empleador, para que se logre percibir un resultado mediante el empleo de los posibles y mejores medios que se puede tener a su alcance (p.7).

Sus indicadores son Grado de compromiso, identificación con el trabajo, satisfacción laboral e Identificación con la entidad organizacional.

Sanín y Salanova (2014) el Crecimiento, se refiere a aquella aspiración personal que un individuo quisiera tener, esta percepción se enfoca principalmente a la disposición personal para que se pueda mostrar experiencias nuevas y mejores, las van a permitir crecer desde las

mismas y de esta manera, se pueda consolidar las expectativas necesarias para obtener una mejora (p. 4).

Del mismo modo, el crecimiento involucra todo trabajo medible, esto de acuerdo al tipo de actividad que se va a desarrollar, por ejemplo, enfocará el tiempo empleado en el diseño como producto, otro criterio a considerar, son las ventas efectuadas, la cifra alcanzada de cobranzas realizadas, etc. (Cuevas, 2010, párr. 3).

Su indicador es: Utilización correcta de los recursos disponible.

Atalaya (1999) la productividad puede determinar lo bien que se desarrolla una serie de procedimientos que existen en determinada entidad organizacional. Es el nivel de competitividad o el grado de eficacia que logre alcanzar una determinada empresa. (p.8).

Su indicador es: Logros en su vida laboral y personal.

Calidad, para Cuevas, (2010, párr. 2.)

Cueva (2010) describe a las variables de calidad y de desempeño laboral como las diferentes actividades que se logren desarrollarse sin la el que pueda obtener errores, es decir, elaborar un determinado producto o servicio, el cual cuente con altos estándares de calidad, previamente solicitados por quien vendría a ser el cliente consumidor.

Sus indicadores son: Actitud mental, que busca una mejora de la manera continua, así mismo, el brindar un servicio que pueda satisfacer las necesidades que posee el cliente.

En el presente trabajo de investigación se ha determinado la siguiente formulación del problema: ¿Qué relación existe entre el employee experience y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital De Laredo 2019?

Así mismo, se está considerando los criterios de justificación de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014) , los cuales son los que a continuación se describen.

Se planea aplicar un cuestionario como instrumento de evaluación, de este modo se podrá precisar si el employee experience es un factor determinante en el desempeño mostrado por los trabajadores de la municipalidad.

Se espera que, al término de esta investigación, esta pueda ser utilizada como elemento para generar un concepto no solo de opinión pública a partir de una problemática de orden no solo local, sino nacional e internacional.

Esta investigación aplica teoría para identificar la relación existente entre las variables de employee experience y el desempeño laboral. La información contenida también servirá para crear una base para futuras aplicaciones de medidas administrativas y correctivas en el proceso de desarrollo experiencial y motivacional de los trabajadores de la presente entidad.

Así mismo, esta investigación pretende mostrar un alcance del panorama de la situación actual que existe en estas dos variables en la presente organización. No se debe olvidar que el employee experience es de gran relevancia si se desea obtener un óptimo desempeño laboral por parte de los colaboradores, ya que ésta conlleva a que el individuo actúe de manera positiva o negativa. En muchas empresas los trabajadores no presentan una adecuada experiencia en su centro de labores, en relación con su trabajo y con el desempeño de sus actividades; esto, a su vez, conlleva a que la organización se encuentre perjudicada.

En el presente trabajo, la metodología de estudio permite el estudio del fenómeno ya planteado puesto que mediante la aplicación de cuestionarios y de otras técnicas de evaluación se va a poder analizar en profundidad a la entidad municipal. Por este motivo, resulta fundamental identificar y determinar la relación que se produce entre el employee experience y el desempeño laboral dentro de una entidad de carácter público.

Con este informe se busca acopiar información diversa, para que se pueda llegar a generar cuestionamientos e incentivar a que otros investigadores logren establecer comparaciones, conclusiones y recomendaciones que lleven a plantear alternativas de contingencia que se ajusten al presente concepto planteado.

El objetivo General de la presente investigación es determinar la relación que existe entre el Employee Experience y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2019,

Por otro lado, los objetivos Específicos son: Evaluar el Employee Experience de los trabajadores de la Municipalidad Distrital De Laredo, 2019; evaluar el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Laredo, 2019; determinar la relación entre las dimensiones del Employee Experience y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la

Municipalidad De Laredo 2019 y proponer un plan de mejora para el Employee Experience y el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2019.

Por último, se ha considerado establecer para presente investigación la siguiente hipótesis:

Hi: La relación que existe entre el Employee Experience y el Desempeño Laboral es positiva y significativa en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2019.

H0: La relación que existe entre el Employee Experience y el Desempeño Laboral no es positiva y significativa en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2019

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

2.1.1 Tipo

Según el fin que persigue esta investigación es aplicada, debido a que se está utilizando conocimientos preestablecidos para dar solución a un problema concreto y real.

Según Rodríguez (2005), “se aplica la investigación a los problemas concretos, en circunstancias y características concretas. Esta forma de investigación se dirige a una utilización inmediata y no al desarrollo de teorías (p. 23).

De manera que para la investigación se va a realizar aplicando teorías existentes para la variable employee experience como para la variable desempeño laboral.

Asimismo, de acuerdo con la técnica de contrastación se considera que es una investigación correlacional, ya que se busca medir el grado de relación que existe entre la variable employee experience y el desempeño laboral y cómo estos se afectan mutuamente.

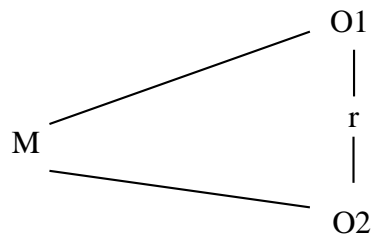
Por último, de acuerdo al régimen de investigación es libre, ya que nació como propuesta nuestra y orientada.

2.1.2 Diseño

Tipo de investigación No experimental, según Hernández, et al. (2014, p. 152) porque no se manipulan las variables durante la realización del estudio, además se estudiarán las variables en su naturaleza.

Transversal, porque los datos son recogidos en un solo periodo en el tiempo, se describen las variables y analiza la incidencia en un momento determinado (Hernández, et al., 2014, p. 154)

Correlacional, porque busca establecer relación entre dos conceptos o variables, y no solo describir cada una de ellas (Hernández, et al., 2014, p. 93)



M: Empleados de la municipalidad distrital de Laredo

O1: Employee Experience

O2: Desempeño Laboral

r: Relación entre las variables

2.2 Operacionalización de variables

Variable 1: Employee Experience

Variable 2: Desempeño Laboral

Tabla 2.1

Matriz de Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Employee Experience	El término experiencia del empleado (Employee Experience) hace referencia a la suma de interacciones significativas y memorables que definen la relación entre una persona trabajadora y la organización, desde el reclutamiento hasta la eventual desvinculación. Wilde (2016)	La variable será medida mediante el cuestionario desarrollado por Serafin Cacha, validado por el Dr. Alva Arce, en la tesis “Employee Experience Y Su Influencia En El Desempeño Laboral En Una Empresa Metalmeccánica Del Distrito de Comas, 2018”	Dimensión Espacial	Comunicación	Ordinal
			Dimensión Social	Comodidad	
				Herramientas Tecnológicas	
			Actividades		
Dimensión Personal	Relaciones interpersonales				
	Desarrollo Personal				
	Retroalimentación				
Desempeño Laboral	El desempeño laboral es la manera cómo los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad. Stoner (1994, p. 510)	La variable será medida a través de una matriz de evaluación de desempeño que será aplicada a las áreas respectivas de la Municipalidad Distrital de Laredo.	Eficiencia	Grado de compromiso e identificación con el trabajo	Ordinal
			Crecimiento Laboral	Utilización correcta de los recursos disponibles	
			Productividad	Logros en su vida laboral y personal	

Nota: Dimensiones e indicadores de Employee Experience, Aguado y Arensburg (2017)

Dimensiones e indicadores de Desempeño Laboral, Chiavenato (2002)

2.3 Población, muestra y muestreo

2.3.1 Población

En la presente investigación la población está constituida por todos los colaboradores que conforman la Municipalidad Distrital de Laredo en el 2019, que son un total de 255 colaboradores distribuidos en las distintas áreas.

Criterios de inclusión

- Trabajadores que laboren en el local de la Municipalidad Distrital de Laredo
- Trabajadores de sexo femenino y masculino
- Trabajadores de la MDL que de manera voluntaria accedan a la aplicación del cuestionario

- Trabajadores de la MDL que accedan a la evaluación de desempeño

Criterios de exclusión

- Trabajadores de la MDL que no deseen participar de manera voluntaria

2.3.2 Muestra

Se utilizará la población de 255 colaboradores como muestra de estudio, es decir, todos los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Laredo en el 2019, a excepción de las exclusiones.

2.3.3 Unidad de análisis

Un colaborador de la Municipalidad Distrital de Laredo a quien se le aplicará la encuesta

Tabla 2.3
Técnicas e Instrumentos

Variable	Técnica	Instrumento
Informante		
Employee Experience Trabajadores	Encuesta	Cuestionario
Desempeño Laboral Trabajadores	Matriz de Evaluación	Ficha de Evaluación

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

Técnicas

En el proyecto de investigación se ha optado por utilizar como técnica de recolección de datos, la encuesta, con la que se obtendrá información relevante para su debido análisis.

Para Bernal (2010), La encuesta “es una de las técnicas de recolección de información más usadas, [...]. La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas (p. 194).

2.4.1 Instrumentos

Según Bernal (2010), el cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación. Se trata de un plan formal para recabar información de la unidad de análisis objeto de estudio y centro del problema de investigación (p. 250).

El cuestionario de Employee Experiencie (CEX) fue creada por Serafín (2018) y está conformada por tres dimensiones: Espacial, Social, Personal. El instrumento consta de 14 ítems, y estos serán respondidos mediante la escala de Likert en su rango del 1 al 5, como se detalla a continuación.

El instrumento de recolección de datos para la variable desempeño laboral es una ficha de evaluación. Se elaboraron 3 fichas de evaluación clasificados en su rango jerárquico organizacional (directivos, profesionales y técnicos). Está conformado por dos factores: generales y específicos. El instrumento consta de 12 ítems de evaluación y estos serán calificados mediante un criterio de evaluación en su rango del A al B, como se detalla a continuación

Puntuación de Criterios de Evaluación				
A	B	C	D	E
20 _ 17	16 _ 12	11_8	7_4	3_0
MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO

Validación y confiabilidad del instrumento

Hernández et al. (2014), mencionan al respecto:

La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir. Por ejemplo, un instrumento válido para medir la inteligencia debe medir la inteligencia y no la memoria. Un método para medir el rendimiento bursátil tiene que medir precisamente esto y no la imagen de una empresa (p. 200).

El cuestionario de Employee Experience se validó en la investigación de Serafín (2018), por juicio de expertos en el tema (anexo 4)

N.º	Experto	
01	Dr. Costilla Castillo Pedro	Aplicable
02	Dr. Tantalean Tapia Iván	Aplicable
03	Dr. Alva Arce Rosel Cesar	Aplicable

La Ficha de Evaluación de Desempeño Laboral se validó por juicio de especialistas en el tema (anexo 05)

- Administrador: Segundo Vergara Castillo
- Administradora: Mirtha Armas Chang
- Administrador: Omar Alva Rodríguez
- Administrador: José Guevara Ramírez
- Economista: John Pinchen Moreno

Hernández et al. (2014), La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales. (p. 200).

Para contrastar la confiabilidad del instrumento, la investigación de Serafín (2018) aplicó una encuesta piloto a 10 colaboradores de la empresa metalmecánica, se presenta en la tabla 5 el resultado del Alfa de Cronbach.

Tabla: Confiabilidad del Instrumento

Estadísticos de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,927	28

Fuente: Serafín (2018)

Se observa que el instrumento para medir la variable independiente “Employee experience” y la variable dependiente “desempeño laboral” tienen una confiabilidad fuerte, pues se obtuvo un valor de 0.927 para el alfa de Cronbach (George & Mallery, 2016).

2.5. Procedimiento

Para poder realizar la evaluación de la encuesta y ficha de evaluación se deberán considerar las siguientes etapas:

Preparación:

La encuesta: Se tendrá que determinar la muestra de estudio como factor aplicativo.

Ficha de evaluación: Se tendrá que definir claramente quienes son los directivos, administrativos, técnicos, ya que se trabajara con tres fichas respectivamente.

Además, se tendrá que medir el tiempo que tomará realizar cada evaluación para cada colaborador con su respectivo puesto.

Sensibilización: En esta etapa los colaboradores (evaluados) entienden que la evaluación se realiza con el fin de poder rescatar muchos beneficios y mejorar como organización, así mismo comprenden qué impacto tendrá esta evaluación en la empresa.

Evaluación: En esta etapa se procede a evaluar a cada trabajador de acuerdo a su área y puesto de trabajo.

Recolección de datos: Una vez hecha la evaluación se procede a recopilar, procesar y analizar todos los datos obtenidos.

El Reporte: En esta etapa se interpreta y se sintetizan los datos obtenidos para después ser mostrados través de cuadros estadísticos (Gráficos de barras, circulares, etc.) que permiten observar los resultados de los evaluados, asimismo poder brindar sugerencias que se podrían tomar para mejorar la situación.

2.6. Métodos de análisis de datos

El procedimiento de los datos recolectados se hará a través del estudio:

Para el análisis de los datos recolectados se aplicará la estadística descriptiva para describir las características de las variables y de sus dimensiones, presentándose la distribución de frecuencias de las mismas.

Posada (2016) indicó que “La estadística descriptiva está orientada a la presentación de datos mediante tablas y gráficas que permiten resumir o describir el comportamiento de los mismos, sin realizar inferencias sobre ellos debido a que son obtenidos de una parte de la población” (p. 40).

También se usará un nivel de análisis inferencial. Walpole, Myers & Myers (2012) indicaron que “La inferencia estadística consta de los métodos mediante los cuales se hacen inferencias o generalizaciones acerca de una población” (p. 265).

Para establecer la relación entre el Employee experience y el desempeño laboral de los colaboradores como tal se selecciona la Rho de Spearman, para determinar el grado de correlación entre las variables de estudio. Se utilizará el programa estadístico SPSS versión 25, donde además permitirá determinar la direccionalidad, fuerza y significatividad de la relación de las variables en estudio.

2.7. Aspectos éticos

En el estudio se tuvo en consideración la autenticidad de resultados, evitando la manipulación de datos a conveniencia, la defensa a la identidad de los colaboradores, el respeto a la propiedad intelectual y respeto a la biodiversidad y medio ambiente

III. RESULTADOS

Objetivo 1: Evaluar el Employee Experience de los trabajadores de la Municipalidad Distrital De Laredo, 2019

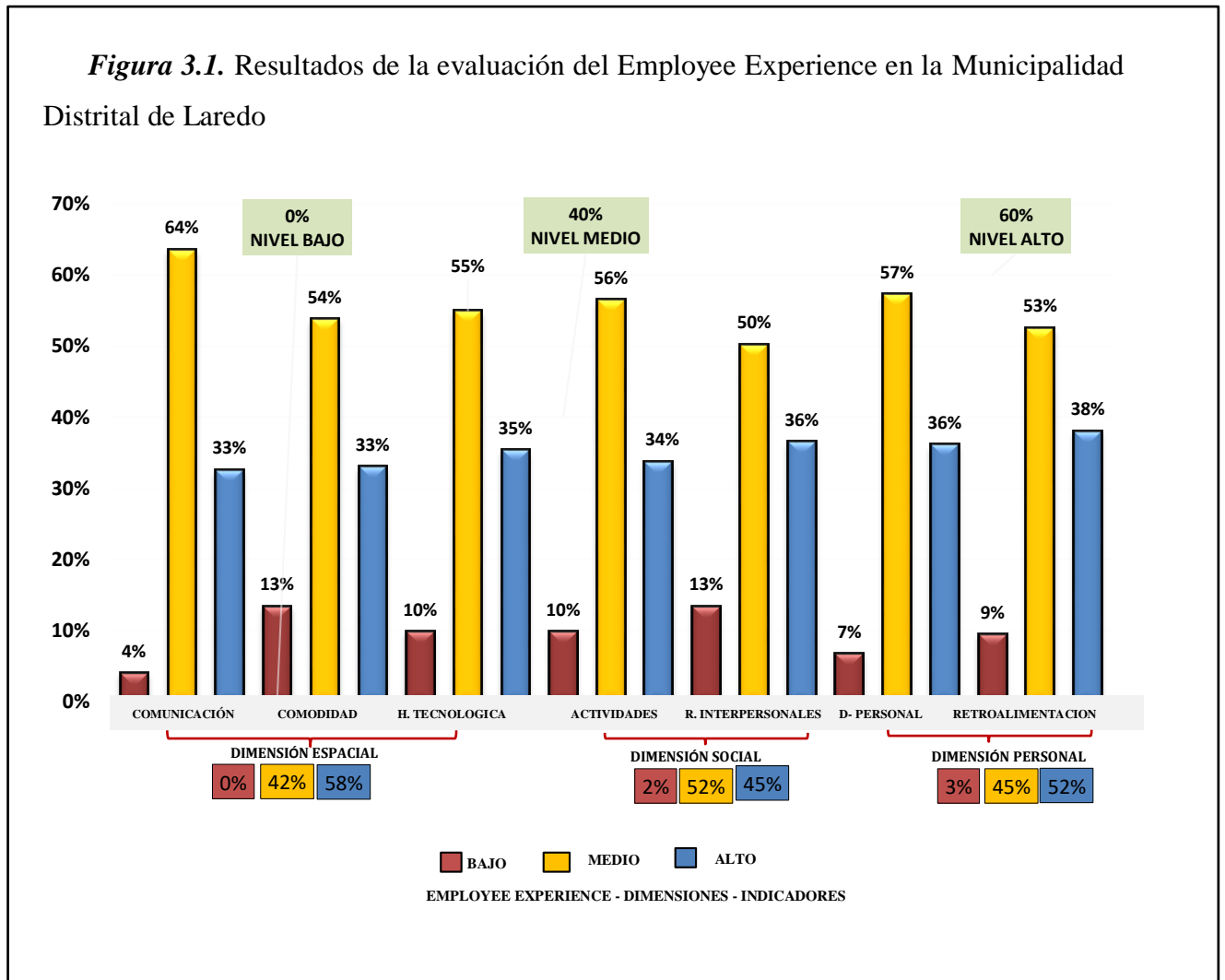


Figura 3.1 muestra la evaluación del Employee Experience que se realizó a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Laredo, presenciamos tres dimensiones, en las cuales, podemos observar que, dentro de la Dimensión Espacial, se ha obtenido un calificativo de 58%, lo que nos indica que sus 3 indicadores, Comunicación, Comodidad, Herramientas Tecnológicas influyen en el Employee experience del empleado. Seguidamente tenemos la segunda dimensión, Dimensión Social, que obtuvo un calificativo de 52%, que significa que sus Indicadores, Actividades y Relaciones Interpersonales influyen también el Employee Experience del empleado.

Y, por último, observamos en la tercera dimensión, Dimensión Personal, que logró un calificativo de 52%, que se interpreta que sus Indicadores, Desarrollo Personal y Retroalimentación influyen también en el Employee Experience del empleado dentro de la Municipalidad Distrital de Laredo.

Objetivo 2: Evaluar el Desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital De Laredo, 2011

Tabla 3.2

Factores a considerar por grupos ocupacionales/ Directivos.

N°	Factores Generales	Criterios de Evaluación									
		N. Muy malo		N. Malo		N. Regular		R. Bueno		R. Muy bueno	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1	Conocimiento de Funciones	0	0%	0	0%	7	78%	2	22%	0	0%
2	Espíritu de Superación	0	0%	0	0%	1	11%	8	89%	0	0%
3	Identificación con La Institución	0	0%	0	0%	2	22%	7	78%	0	0%
4	Iniciativa	0	0%	0	0%	1	11%	8	89%	0	0%
5	Responsabilidad Administrativa	0	0%	0	0%	2	22%	7	78%	0	0%
6	Relaciones Interpersonales	0	0%	0	0%	1	11%	7	78%	1	11%
7	Responsabilidad Funcional	0	0%	0	0%	3	33%	6	67%	0	0%
8	Coordinación	0	0%	0	0%	3	33%	6	67%	0	0%
Factores Específicos		Criterios de Evaluación									
9	Asesoría	0	0%	0	0%	3	33%	5	56%	1	11%
10	Dirección	0	0%	1	11%	3	33%	5	56%	0	0%
11	Manejo de Instrumentos	0	0%	0	0%	4	44%	5	56%	0	0%
12	Supervisión	0	0%	0	0%	4	44%	5	56%	0	0%

Nota: Datos obtenidos de la evaluación aplicada a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Laredo.

De acuerdo a la tabla 3.2, muestra la evaluación de desempeño de Directivos, que se dividen en Factores Generales y Factores Específicos, con un total de 12 criterios. Siendo así que, para el primer factor, observamos 8 criterios, los cuales son los siguientes: Conocimiento de Funciones representa un 78%, con un nivel Regular; Espíritu de Superación representa un 89% con un Nivel Bueno; identificación con la Institución representa un 78% con un Nivel Bueno; Iniciativa representa un 89% con un Nivel Bueno; Responsabilidad Administrativa representa Relaciones Interpersonales representa un 78% con un Nivel Bueno; Responsabilidad Funcional representa un 67% con un Nivel Bueno; Coordinación Representa un 67% con un Nivel Bueno. Y para el segundo factor, observamos 4 criterios los cuales son los siguientes: Asesoría representa un 56% con un Nivel Bueno; Manejo de Instrumentos representa un 56% con un Nivel Bueno y Supervisión representa un 56% con un Nivel Bueno.

Tabla 3.3

Factores a considerar por grupos ocupacionales/ Profesionales.

N°	Factores Generales	Criterios de Evaluación									
		N. Muy Malo		N. Malo		N. Regular		R. Bueno		R. Muy Bueno	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1	Conocimiento de Funciones	0	0%	0	0%	0	0%	31	35%	58	65%
2	Espíritu de Superación	0	0%	0	0%	0	0%	33	37%	56	63%
3	Identificación con La Institución	0	0%	0	0%	0	0%	28	31%	61	69%
4	Iniciativa	0	0%	0	0%	0	0%	31	35%	58	65%
5	Responsabilidad Administrativa	0	0%	0	0%	0	0%	28	31%	61	69%
6	Relaciones Interpersonales	0	0%	0	0%	0	0%	35	39%	54	61%
7	Responsabilidad Funcional	0	0%	1	1%	1	1%	24	27%	63	71%
8	Coordinación	0	0%	0	0%	1	1%	28	31%	60	67%
Factores Específicos		Criterios de Evaluación									
9	Asesoría	0	0%	0	0%	1	1%	32	36%	56	63%
10	Calidad de Trabajo	0	0%	1	11%	2	2%	32	36%	55	62%
11	Capacidad de Investigación	0	0%	0	0%	2	2%	33	37%	54	61%
12	Manejo de Instrumentos	0	0%	2	2%	5	6%	27	30%	55	62%

Nota: Datos obtenidos de la evaluación aplicada a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Laredo.

De acuerdo a la Tabla 3.3, muestra la evaluación de desempeño de Profesionales, que se dividen en Factores Generales y Factores Específicos, con un total de 12 criterios. Siendo así que, para el primer factor, observamos 8 criterios, los cuales son los siguientes: Conocimiento de funciones representa un 65% con un Nivel muy bueno; Espíritu de Superación representa un 63% con un Nivel Muy Bueno; Identificación con la Institución representa un 69% con un Nivel Muy Bueno; Iniciativa representa un 65% con un Nivel Muy Bueno; Responsabilidad Administrativa representa un 65% con un Nivel Muy Bueno; Relaciones Interpersonales representa un 61% con un Nivel Muy Bueno; Responsabilidad Funcional representa un 71% con un Nivel Muy Bueno; Coordinación representa un 67% con un Nivel Muy Bueno. Y para el segundo factor, observamos 4 criterios los cuales son los siguientes: Asesoría representa un 63% con un Nivel Muy Bueno.

Tabla 3.4

Factores a considerar por grupos ocupacionales/ Técnicos.

N°	Factores Generales	Criterios de Evaluación									
		N. Muy Malo		N. Malo		N. Regular		R. Bueno		R. Muy Bueno	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1	Conocimiento de Funciones	0	0%	0	0%	27	17%	109	69%	21	13%
2	Espíritu de Superación	0	0%	0	0%	10	6%	115	73%	32	20%
3	Identificación con La Institución	0	0%	0	0%	15	10%	113	72%	29	18%
4	Iniciativa	0	0%	2	1%	5	3%	117	75%	33	21%
5	Responsabilidad Administrativa	0	0%	1	1%	5	3%	124	79%	27	17%
6	Relaciones Interpersonales	0	0%	1	1%	5	3%	128	82%	23	15%
7	Responsabilidad Funcional	0	0%	1	1%	9	6%	99	63%	48	31%
8	Coordinación	1	1%	2	1%	17	11%	108	69%	29	18%
	Factores Específicos	Criterios de Evaluación									
9	Calidad de Trabajo	0	0%	3	2%	17	11%	99	63%	38	24%
10	Cantidad de Trabajo	0	0%	1	1%	13	8%	98	62%	44	28%
11	Empleo del Tiempo	0	0%	3	2%	18	11%	104	66%	32	20%
12	Planeamiento Organizacional	0	0%	9	6%	47	30%	80	51%	21	13%

Nota: Datos obtenidos de la evaluación aplicada a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Laredo.

De acuerdo a la tabla 3.4, muestra la evaluación de desempeño de Técnicos, que se dividen en Factores Generales y Factores Específicos, con un total de 12 criterios. Siendo así que, para el primer factor, observamos 8 criterios, los cuales son los siguientes: Conocimiento de Funciones representa un 69% con un Nivel Bueno; Espíritu de Superación representa un 73% con un Nivel Bueno; Identificación con la Institución representa un 72% con un Nivel Bueno; Iniciativa representa un 75% con un Nivel Bueno; Responsabilidad Administrativa representa un 79% con un Nivel Bueno; Relaciones Interpersonales representa un 82% con un Nivel Bueno; Responsabilidad Funcional representa un 63% con un Nivel Bueno; Coordinación representa un 69% con un Nivel Bueno. Y para el segundo factor, observamos 4 criterios los cuales son los siguientes: Calidad del trabajo representa un 63% con un Nivel Bueno; Cantidad de trabajo representa un 62% con un Nivel Bueno; Empleo del tiempo representa un 66% con un Nivel Bueno y Planeamiento Organizacional representa un 51% con un Nivel Bueno.

Objetivo 3: Determinar la relación entre las dimensiones del Employee Experience y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital De Laredo, 2019

Tabla 3.5: Resultados de la correlación entre las dimensiones del Employee Experience y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Laredo

		Dimensión _Social	Dimensión_E ficiencia	Dimensión _Espacial	Dimensión_ Claboral	Dimensión _Personal	Dimensión_Pro ductividad
Dimensión_Social	Correlación de Pearson	1	,564**	,880**	,449**	,829**	,528**
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	255	255	255	255	255	255
Dimensión_Eficiencia	Correlación de Pearson	,564**	1	,637**	,841**	,568**	,897**
	Sig. (bilateral)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	255	255	255	255	255	255
Dimensión_Espacial	Correlación de Pearson	,880**	,637**	1	,541**	,842**	,606**
	Sig. (bilateral)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	255	255	255	255	255	255
Dimensión_Claboral	Correlación de Pearson	,449**	,841**	,541**	1	,474**	,923**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	255	255	255	255	255	255
Dimensión_Personal	Correlación de Pearson	,829**	,568**	,842**	,474**	1	,518**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	255	255	255	255	255	255
Dimensión_Productividad	Correlación de Pearson	,528**	,897**	,606**	,923**	,518**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	255	255	255	255	255	255

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo a los datos obtenidos por la tabla 3.5, muestra resultados de la correlación entre las dimensiones del Employee Experience y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Laredo, podemos observar que, el coeficiente de correlación Pearson de la dimensión social y eficiencia es de 0.528, es una correlación positiva, de nivel moderado y es altamente significativa en el nivel 0.01. La correlación entre la dimensión espacial y compromiso laboral es de 0.606, también es correlación positiva, moderada y altamente significativa ($p < 01$), mientras que la correlación entre la dimensión personal y productividad es de 0.518 Esta dimensión es la que se relaciona en menor medida con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Laredo.

Prueba de Normalidad de las variables de estudio

H0: Los datos presentan normalidad.

Hi: Los datos no presentan normalidad.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

Regla de decisión:

$p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula Ho

$p < \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna H1

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Employee_Experience	,196	255	,000	,884	255	,000
Desempeño_laboral	,209	255	,000	,871	255	,000

Nota: Corrección de significación de Lilliefors

De acuerdo a los resultados, mediante la Prueba de KolmogorovSmirnov, se obtienen valores mayores al valor de alfa que es 0.05. Se utilizó esta prueba debido a que la cantidad de encuestados fue de 255 trabajadores. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula: los datos presentan normalidad, y se trabajará con el Coeficiente de Correlación de Pearson

Contrastación de Hipótesis

Hipótesis

Ho: La relación que existe entre el Employee Experience y el Desempeño Laboral no es positiva y significativa en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2019

Hi: La relación que existe entre el Employee Experience y el Desempeño Laboral es positiva y significativa en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2019.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$ (margen máximo de error)

Regla de decisión:

$p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula Ho

$p < \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna H1

Tabla 3.6. *Correlación de Employee Experience y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2019.*

		Employee Experience	Desempeño Laboral
Correlación de Pearson	Employee Experience	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,626**
		N	255
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,626**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	255

*Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral) **.*

De acuerdo a los resultados, empleando la Correlación de Pearson se obtiene un valor de 0.626, es una correlación positiva, es decir, a mayor Employee experience mayor Desempeño laboral y viceversa. Además, está en un nivel moderado y es altamente significativa ($p < 0.01$), menor al valor de alfa que es 0.05. En consecuencia, se acepta la hipótesis alternativa: La relación que existe entre el Employee Experience y el Desempeño Laboral es positiva y significativa en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2019

IV. DISCUSIÓN

La importancia del Employee Experience nace en la actualidad para las organizaciones debido a que es fundamental que los trabajadores puedan vivir una óptima experiencia dentro de su centro laboral, con la finalidad que, de manera progresiva su Desempeño Laboral vaya mejorando, y, por tanto, la organización pueda presentar mejores resultados en cuanto al trabajo que sus colaboradores realicen. Sin embargo, en la actualidad aún existe la presencia de organizaciones, sobre todo en el sector público, en las que el trabajador no vive una experiencia excelente o del todo satisfactoria, lo cual conlleva a que su desempeño laboral no sea tan eficiente para mostrar excelentes resultados en las funciones que desempeña cada uno de los trabajadores.

El sector público del Distrito de Laredo, perteneciente a la provincia de Trujillo, no es ajeno a esta situación, ya que, es allí donde se alberga a trabajadores que no viven una buena experiencia dentro de su centro de labores. Es por ello que, se decidió realizar la investigación en la Municipalidad Distrital de Laredo, aplicando un cuestionario de Employee Experience y una ficha de evaluación de Desempeño Laboral a 255 colaboradores de la presente entidad con la finalidad de determinar la relación que existe entre el Employee Experience y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2019. Cabe mencionar que se presenciaron ciertas limitaciones, como, por ejemplo, la no cooperación de los colaboradores para realizar los cuestionarios, pero esto fue solucionado, explicando con más a detalle la importancia de evaluar el Employee Experience y su influencia en el Desempeño Laboral dentro de la entidad. La investigación realizada confirmó la hipótesis planteada en el presente estudio.

Luego de analizar los resultados obtenidos, se evaluó el Employee Experience de los trabajadores de la Municipalidad Distrital De Laredo, 2019, tal y como se muestra en la figura 3.1, en la cual presenciaremos tres Dimensiones, donde se observa que, dentro de la Dimensión Espacial, se ha obtenido un calificativo de 58%, lo que indica que sus 3 indicadores, Comunicación, Comodidad, Herramientas Tecnológicas influyen en el Employee experience del empleado. Seguidamente, la segunda dimensión, Dimensión Social, obtuvo un calificativo de 52%, que significa que sus Indicadores, Actividades y Relaciones Interpersonales influyen también el Employee Experience del empleado.

Y, por último, observamos la tercera dimensión, Dimensión Personal, que logró un calificativo de 52%, que se interpreta que sus Indicadores, Desarrollo Personal y Retroalimentación influyen también en el Employee Experience del empleado dentro de la presente entidad pública. Se reafirma lo que postula Morgan (2017) en su artículo “The Employee Experience Advantage: How to Win the War for Talent by Giving Employees the Workspaces they Want, the Tools they Need, and a Culture They Can Celebrate” donde concluye que, el Employee Experience se centra en las experiencias de los empleados, es decir de una forma de impulsar la innovación, aumentar la satisfacción del cliente, encontrar y contratar a las mejores personas, para mejorar su rendimiento general. Lo cual se corrobora con lo señalado por Serafin Cacha (2018, en el cual, determinó que, el employee experience influye con respecto al desempeño laboral de una empresa metalmecánica del distrito de Comas, 2018 en un 66,9%. En consecuencia, con lo que nos transmite, significa que, a un mayor énfasis del desarrollo de employee experience incrementa el potencial de mejoramiento de desempeño laboral de los colaboradores.

A continuación, con respecto a la evaluación del Desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2019, en el perfil profesional de Directivos como se muestra en la tabla 3.2, nos muestra la evaluación de desempeño de Directivos, basándonos en doce criterios, los cuales son los siguientes: Conocimiento de Funciones representa un 78%, con un nivel Regular; Espíritu de Superación representa un 89% con un Nivel Bueno; identificación con la Institución representa un 78% con un Nivel Bueno; Iniciativa representa un 89% con un Nivel Bueno; Responsabilidad Administrativa representa un 78%; Relaciones Interpersonales representa un 78% con un Nivel Bueno; Responsabilidad Funcional representa un 67% con un Nivel Bueno; Coordinación Representa un 67% con un Nivel Bueno; Asesoría representa un 56% con un Nivel Bueno; Manejo de Instrumentos representa un 56% con un Nivel Bueno y Supervisión representa un 56% con un Nivel Bueno.

Para la tabla 3.3, donde nos muestra la evaluación de desempeño de Profesionales, se presencia doce criterios los cuales son los siguientes: Conocimiento de Funciones representa un 69% con un Nivel Bueno; Espíritu de Superación representa un 73% con un Nivel Bueno; Identificación con la Institución representa un 72% con un Nivel Bueno; Iniciativa representa un 75% con un Nivel Bueno; Responsabilidad Administrativa representa un 79% con un Nivel Bueno; Relaciones Interpersonales representa un 82% con un Nivel Bueno;

Responsabilidad Funcional representa un 63% con un Nivel Bueno; Coordinación representa un 69% con un Nivel Bueno; Calidad del trabajo representa un 63% con un Nivel Bueno; Cantidad de trabajo representa un 62% con un Nivel Bueno; Empleo del tiempo representa un 66% con un Nivel Bueno y Planeamiento Organizacional representa un 51% con un Nivel Bueno.

Para la tabla 3.4, donde nos muestra la evaluación de desempeño de Técnicos, se presencia doce criterios los cuales son los siguientes: Conocimiento de funciones representa un 65% con un Nivel muy bueno; Espíritu de Superación representa un 63% con un Nivel Muy Bueno; Identificación con la Institución representa un 69% con un Nivel Muy Bueno; Iniciativa representa un 65 con un Nivel Muy Bueno; Responsabilidad Administrativa representa un 65% con un Nivel Muy Bueno; Relaciones Interpersonales representa un 61% con un Nivel Muy Bueno; Responsabilidad Funcional representa un 71% con un Nivel Muy Bueno; Coordinación representa un 67% con un Nivel Muy Bueno; Asesoría representa un 63% con un Nivel Muy Bueno; Calidad de trabajo representa un 62% con un Nivel Muy Bueno; Capacidad de investigación representa un 61% con un Nivel Muy Bueno y Manejo de instrumentos representa un 62% con un Nivel Muy Bueno.

Esto corrobora lo que señala Chiavenato (2002), en la cual, expone, que la variable de desempeño, es la operatividad de los trabajadores dentro de las organizaciones (p. 236). El desempeño laboral es la mezcla del comportamiento con sus resultados, es decir, la capacidad que una persona tiene para ejecutar un trabajo en menos tiempo, esfuerzo y con una mejor calidad, sujetos a una evaluación la cual mostrará como resultado su desenvolvimiento personal. Así mismo, Davis y Newstrom (1991) engloba al grupo de los sentimientos en que el empleado percibe su trabajo, a través de determinadas actitudes laborales, y pueden ser favorables o desfavorables (p. 203).

De acuerdo a los datos obtenidos por la tabla 3.5, donde nos muestra Resultados de la correlación entre las dimensiones del Employee Experience y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Laredo, podemos observar que, el coeficiente de correlación Pearson de la dimensión social y eficiencia es de 0.528. Es una correlación positiva, de nivel moderado y es altamente significativa en el nivel 0.01. La correlación entre la dimensión espacial y compromiso laboral es de 0.606, es una correlación positiva, moderada y altamente significativa ($p < 01$), mientras que la correlación entre la dimensión personal y productividad es de 0.5. Por tanto, Chiavenato (2011) mencionó que, “Los conceptos

modernos del aprendizaje organizacional sirven para aumentar la capacidad de aprender e innovar, lo que garantiza el desarrollo y, en consecuencia, el aumento de la producción, eficiencia, satisfacción, adaptabilidad y supervivencia” (p. 30). Cabe mencionar que, la Dimensión Espacial fue la que mayor puntaje obtuvo un calificativo de 58%, lo que indica que sus 3 indicadores, Comunicación, Comodidad, Herramientas Tecnológicas influyen con respecto al Employee experience del empleado.

Así mismo, en la tabla 3.7, donde nos muestra la correlación de Employee Experience y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2019.

De acuerdo a los resultados, empleando la Correlación de Pearson se obtiene un valor de 0.626, es una correlación positiva, es decir, a mayor Employee experience mayor Desempeño laboral y viceversa. Además, está en un nivel moderado y es altamente significativa ($p < 0.01$), menor al valor de alfa que es 0.05. En consecuencia, se acepta la hipótesis alternativa: La relación que existe entre el Employee Experience y el Desempeño Laboral es positiva y significativa en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2019.

Estos resultados son corroborados en lo expuesto por Trujillo (2018) en su tesis “Employee experience y su impacto en el Desempeño Laboral en el sector textil de la provincia de Tungurahua”, donde se obtuvo como resultado que el Employee experience es un modelo que se basa en la experiencia de los trabajadores, el cual es tema transcendental y actual. Por lo tanto, tiene una relación directa con el desempeño laboral, ya que es de vital importancia el estado de ánimo y su sentir con su puesto de trabajo, pues se ha logrado comprobar que un empleado satisfecho logra un óptimo desempeño laboral; es por esto que se debe tomar en cuenta la experiencia de los trabajadores.

Los resultados obtenidos y métodos usados en esta investigación sirven como aporte a otras Municipalidades distritales y demás entidades públicas para su conocimiento, ampliación del estudio, y así mismo, pueden ser utilizados para la realización de estrategias de mejora en base al conocimiento del Employee Experience y a su vez, como se ve reflejado en un mejor Desempeño Laboral de las funciones de cada uno de los trabajadores dentro de la organización.

V. CONCLUSIONES

5.1. Se identificó la evaluación del Employee Experience de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Laredo, es así que, 60% de los colaboradores presentó un nivel alto de Employee Experience, mientras que el 40% presentó nivel medio y finalmente, un 0% presentó un nivel de Employee Experience bajo. Así mismo dentro de sus tres dimensiones podemos observar que, dentro de la Dimensión Espacial, un 58% presento un nivel alto, lo que nos indica que los indicadores, Comunicación, Comodidad y Herramientas Tecnológicas influyen significativamente en el Employee Experience del empleado. Seguidamente la Dimensión Social, un 52% de los colaboradores obtuvo nivel alto. Y, por último, observamos en la tercera dimensión, Dimensión Personal, un 52% presento un nivel alto, que se interpreta que sus Indicadores, Desarrollo Personal y Retroalimentación influyen directamente en el Employee Experience del empleado dentro de la Municipalidad Distrital de Laredo. (Figura 3.1)

5.2. Se identificó el nivel del desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Laredo. Es así que, la evaluación de desempeño para los Directivos, se clasifico en Factores Generales y Factores Específicos. Y dentro de los factores específicos presento que el conocimiento de Funciones representa un 78%, con un nivel Regular; Espíritu de Superación representa un 89% con un Nivel Bueno; identificación con la Institución representa un 78% con un Nivel Bueno; Iniciativa representa un 89% con un Nivel Bueno; Responsabilidad Administrativa representa Relaciones Interpersonales representa un 78% con un Nivel Bueno; Responsabilidad Funcional representa un 67% con un Nivel Bueno; Coordinación Representa un 67% con un Nivel Bueno. Así mismo los factores específicos presento que la Asesoría representa un 56% con un Nivel Bueno; Manejo de Instrumentos representa un 56% con un Nivel Bueno y Supervisión representa un 56% con un Nivel Bueno. (Figura 3.2)

5.3. Se identificó el nivel del desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Laredo. Es así que, la evaluación de desempeño para los profesionales, se clasificó en Factores Generales y Factores Específicos. Y dentro de los factores específicos presento que el Conocimiento de funciones representa un 65% con un Nivel muy bueno; Espíritu de Superación representa un 63% con un Nivel Muy Bueno; Identificación con la Institución representa un 69% con un Nivel Muy Bueno; Iniciativa representa un 65% con un Nivel Muy Bueno; Responsabilidad Administrativa representa un 65% con un Nivel Muy Bueno; Relaciones Interpersonales representa un 61% con un Nivel Muy Bueno; Responsabilidad Funcional representa un 71% con un Nivel Muy Bueno; Coordinación representa un 67% con un Nivel Muy Bueno. Así mismo los factores específicos presento que la Asesoría representa un 63% con un Nivel Muy Bueno; Calidad de trabajo representa un 62% con un Nivel Muy Bueno; Capacidad de investigación representa un 61% con un Nivel Muy Bueno y Manejo de instrumentos representa un 62% con un Nivel Muy Bueno. (Figura 3.3)

5.4. Se identificó el nivel del desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Laredo. Es así que, la evaluación de desempeño para los técnicos, se clasificó en Factores Generales y Factores Específicos. Y dentro de los factores específicos presento que el Conocimiento de Funciones representa un 69% con un Nivel Bueno; Espíritu de Superación representa un 73% con un Nivel Bueno; Identificación con la Institución representa un 72% con un Nivel Bueno; Iniciativa representa un 75% con un Nivel Bueno; Responsabilidad Administrativa representa un 79% con un Nivel Bueno; Relaciones Interpersonales representa un 82% con un Nivel Bueno; Responsabilidad Funcional representa un 63% con un Nivel Bueno; Coordinación representa un 69% con un Nivel Bueno. Así mismo los factores específicos presento que la Calidad del trabajo representa un 63% con un Nivel Bueno; Cantidad de trabajo representa un 62% con un Nivel Bueno; Empleo del tiempo representa un 66% con un Nivel Bueno y Planeamiento Organizacional representa un 51% con un Nivel Bueno.

5.5. Se identificó que existe relación entre las dimensiones del Employee Experience y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital De Laredo, es así que, mediante la rho de Spearman, la correlación entre la dimensión Social y la dimensión eficiencia fue de 0.528 y de 0.606 entre la dimensión Espacial con la dimensión Compromiso Laboral. Así mismo fue de 0.518 con la dimensión Personal y dimensión Productividad. En todas las dimensiones la correlación con el compromiso organizacional fue positiva, de un nivel moderado y altamente significativa ($p < 0.01$).

5.6. Se determinó que existe relación significativa entre el Employee Experience y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital De Laredo, utilizando la rho Spearman se obtuvo un nivel de correlación de 0.626; esto significa, una correlación positiva, moderada y altamente significativa ($p < 0.01$), menor al valor de alfa 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa de la investigación y se concluye que, a mayor Employee Experience, mayor será su Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, y viceversa. (Tabla 3.7).

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1.** Se recomienda al Administrador de la Municipalidad Distrital de Laredo, coordinar con el área de abastecimiento sobre nuevas adquisiciones de equipos tecnológicos y bienes muebles, esto, con la finalidad, que los colaboradores de la entidad puedan desarrollar sus labores de la mejor manera con tecnología de fácil acceso, y a su vez, sentirse en un ambiente de confort en su labor.

- 6.2.** Se recomienda al jefe de la Unidad de personal aplicar una matriz de evaluación de Desempeño Laboral 360 grados, y una encuesta de Employee Experience al todo el personal de la Municipalidad, para que puedan tener resultados del desempeño laboral que estos ejercen en cada una de sus funciones, y observar si hay deficiencias, o, por lo contrario, existe una mejora progresiva en cuanto a sus labores.

- 6.3.** Se recomienda al Gerente General y al Administrador de la Municipalidad Distrital de Laredo efectuar actividades integradoras, además de la implementación de talleres de dinámicas grupales en donde se pueda lograr una interacción con todos los colaboradores, mejorando el ambiente de trabajo para una mejora en la comunicación con los trabajadores, realizando juntas mensuales, almuerzos o cenas, para hacerlos sentir parte importante de la institución y permitir su desarrollo como un buen profesional.

- 6.4.** Se recomienda al Gerente General y al Administrador de la Municipalidad Distrital de Laredo, programar capacitaciones con expertos en los temas más importantes en que su personal necesita de una asesoría, para que se pueda obtener un mayor conocimiento de las funciones que cada colaborador desempeña en sus puestos de trabajo.

- 6.5.** A futuros investigadores se recomienda realizar un estudio explicativo cuasi experimental en donde se aplique un programa de Experience puede mejorar el Desempeño Laboral del personal de la presente entidad pública.

VII. PROPUESTA

“Estrategias para mejorar el Employee Experience y el Desempeño Laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Laredo”.

AUTORES:

López Vera, Erick Alonso

Perales Vergara, Wilfredo Erick

TRUJILLO - 2019

PROPUESTA

“Estrategias para mejorar el Employee Experience y el Desempeño Laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Laredo”.

1. Justificación:

Después de haber analizado cada uno de los resultados de la investigación, y teniendo presente la relación entre el Employee Experience y el Desempeño Laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Laredo, se procederá al desarrollo de las estrategias de mejora, que comprenderán una serie de programas, actividades y acciones con la finalidad de mejorar y aportar un mejor nivel de Employee Experience y el Desempeño Laboral dentro de la institución.

2. Objetivos

a. Objetivo General

- Mejorar el nivel de Employee Experience y el Desempeño Laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Laredo, a través de estrategias basadas en las dimensiones del Employee Experience.

b. Objetivos Específicos

- Aplicar un Programa de Employee Experience en los colaboradores de las distintas áreas de la Municipalidad Distrital de Laredo.
- Aplicar una matriz de evaluación de Desempeño Laboral 360 grados, a todo el personal de la Municipalidad Distrital Laredo.

3. Alcances

Está sujeta a la Directiva de la Municipalidad Distrital de Laredo, año 2020.

4. Bases Legales

- Ley De Presupuesto Del Sector Público Para El Año Fiscal 2020.
- Decreto Legislativo N.º 1025, Normas de Capacitación y Rendimiento para el Sector Público.
- Decreto Supremo N.º 040-2014-PCM, Reglamento General de la Ley N.º 30057, Ley del Servicio Civil.

- Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil

5. Disposiciones Generales

- La presente directiva entrará en vigencia para el presupuesto del año fiscal 2020.
- La Municipalidad Distrital de Laredo, a través de la Oficina de Administración y Unidad de Personal, son los responsables del cumplimiento de las actividades programadas en la Directiva para el 2020.

a. Disposiciones Específicas

6.1.- Acerca de la causa de las estrategias de mejora

En la Municipalidad Distrital de Laredo se evidenció una serie de deficiencias, que, a su vez, afectan seriamente a corto y largo plazo el entorno de trabajo dentro de la presente entidad pública.

En un escenario así es difícil que los colaboradores se sientan que están presenciando un óptimo Employee experience, lo cual, conlleva que los mismos, presenten un regular desempeño laboral de cada una de sus funciones, afectando a un largo plazo, la mejora continua de la presente Municipalidad.

6. Estrategias para el abordaje del tema

Para realizar las estrategias de mejora se tuvo en cuenta los resultados obtenidos de las encuestas de Employee Experience y las fichas de evaluación de Desempeño Laboral que fueron formuladas a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Laredo. La implementación de las presentes estrategias no genera altos costos, lo cual permitirá que, se vean beneficiados tanto los colaboradores, como la propia Municipalidad Distrital de Laredo.

El plan constará de dos etapas:

La primera es la realización de actividades concernientes a reforzar la comunicación y las relaciones interpersonales dentro del personal de trabajo, como dinámicas grupales y capacitaciones, que, a su vez motiven a una mayor adquisición de conocimientos para un mejor desempeño en sus funciones y;

La segunda etapa, en la cual consta la realización de un programa de capacitaciones continuas, sobre coordinación y sobre las funciones específicos que realiza cada colaborador, con la finalidad de adquirir un mayor desempeño, y mejora continua en cada uno de sus procesos de sus funciones.

a. **Programas y actividades a ejecutar:**

Etapa 1: Realización de actividades concernientes a reforzar la comunicación y las relaciones interpersonales						
Nº	Programas	Actividades	Responsable	Fecha detalle de Ejecución	Presupuesto	Meta
1	Reforzamiento de la comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Junta mensual con los colaboradores de la Municipalidad, en donde habrá espacio para la exposición de ideas y propuestas de mejora, con el fin de poder lograr una comunicación más fluida con todo el personal. 	Jefe de la Unidad de Personal y Jefe de la Oficina de Administración y Finanzas	Enero 2020 - cada mes se llevará a cabo la presente actividad.	<ul style="list-style-type: none"> • S/. 150 – Por concepto de refrigerios para las reuniones mensuales llevadas a cabo en el salón consistorial de la Municipalidad Distrital de Laredo - No implica costo 	<ul style="list-style-type: none"> • Incrementar el nivel de Comunicación en un 80%, esto en un Nivel Bueno.
2	Relaciones Interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> • Talleres de motivación desarrollo personal, y habilidades blandas que a su vez, busque la integración y participación de cada uno de los colaboradores. 	Jefe de la Unidad de Personal y Jefe de la Oficina de Administración y Finanzas	Enero 2020 - de manera bimestral se llevará a cabo la presente actividad.	<ul style="list-style-type: none"> • S/. 1500 - tomando en cuenta el pago de personal que se empleará por concepto de capacitación en los talleres mencionados para los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Laredo, en el año 2020. 	<ul style="list-style-type: none"> • Incrementar las Relaciones Interpersonales con todo el personal de las distintas {áreas, Oficinas, Gerencias de la Municipalidad Distrital de Laredo.
3	Dinámicas y eventos de integración al personal	<ul style="list-style-type: none"> • Organización de eventos deportivos. • Organización de actividades extra laborales de esparcimiento (Almuerzos, Cenas, Onomásticos del personal). 	Jefe de la Unidad de Personal y jefe de la Oficina de Administración y Finanzas	Enero 2020 - Las fechas especiales se realizarán dichas actividades.	<ul style="list-style-type: none"> • S/. 500 – Por concepto de eventos deportivos. • S/. 2000 - Precio por cada evento realizado (Almuerzos, Cenas, Onomásticos del personal) 	<ul style="list-style-type: none"> • Incrementar las Relaciones Interpersonales con todo el personal de las distintas {áreas, Oficinas, Gerencias de la Municipalidad Distrital de Laredo.

Etapa 2: Jornada de Capacitaciones.						
N°	Programas	Actividades	Responsable	Fecha de Ejecución	Presupuesto	Meta
1	Capacitaciones a todas las Gerencias de la Municipalidad	<ul style="list-style-type: none"> Impartir capacitaciones en las diferentes Gerencias de la presente entidad, esto durante el horario laborable, así como también extra laborable. Cabe señalar que las presentes capacitaciones no representarán ningún costo al colaborador 	Jefe de la Unidad de Personal y jefe de la Oficina de Administración y Finanzas	Enero 2020 - Las capacitaciones se realizarán de manera mensual, en el cual, cada capacitación abarque módulos semanales en preferencia.	<ul style="list-style-type: none"> S/. 2500 - Tomando en cuenta el pago de personal que se empleará por concepto de capacitación en los talleres mencionados para los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Laredo, en el año 2020. 	Incrementar el conocimiento de funciones a un Nivel Bueno, con un 50%
2	Acompañamiento técnico al personal que se incorpora por primera vez a la entidad.	<ul style="list-style-type: none"> Monitorear la labor ejercida por cada uno de los colaboradores de la Municipalidad, verificando sus funciones; esto llevado a cabo por el jefe o Gerente inmediato de cada Gerencia u oficina. Así mismo, solicitar la opinión y participación del personal antes alguna alternativa de solución para determinadas problemáticas que afronte la presente área. 	Jefe de la Unidad de Personal y jefe de la Oficina de Administración y Finanzas	Enero 2020 - De manera trimestral se llevará a cabo dicha actividad.	<ul style="list-style-type: none"> S/. 2000 - Pago que se le otorgará al personal designado por concepto de asistencia técnica al personal que se incorporará por primera vez a laborar a la Municipalidad Distrital de Laredo. 	Incrementar la coordinación y la Iniciativa del trabajador a un Nivel Bueno, con un 70%

a. Participantes

- Todos los trabajadores de las diversas Oficinas y Gerencias de la Municipalidad Distrital de Laredo.

7. Etapas: Descripción y principales actividades

a. Taller de Crecimiento profesional

8.1.1. Contenidos a desarrollar

- *Las capacidades para el trabajo efectivo* (Taller N.º 1): Se orienta la ponencia en función del el por qué se debería desarrollar la orientación a objetivos para la obtención de resultados y enfocarse siempre en el aprendizaje y a la mejora continua.
- *Las competencias personales* (Taller N.º 1): Se realiza una identificación y explicación de las competencias personales para el trabajo proactivo y coordinado.
- *Las herramientas del éxito* (Taller N.º 1): Se describen herramientas de acción que ayuden al desarrollo de su comunidad y su centro de labores.
- *La importancia de la comunicación y la cooperación* (Taller N.º 2): Se explica la importancia de potenciar la comunicación efectiva interpersonal en el trabajo.
- *El compromiso frente a la institución y la comunidad* (Taller N.º 2): Se describe y analiza la importancia del compromiso y la confianza para la faena diaria.

8.1.2. Desarrollo del taller

Fase Inicial: El ponente se presenta ante los colaboradores de la MDL explicando brevemente los objetivos que se pretender conseguir con cada taller.

Fase Central: En el desarrollo del taller, los participantes deberán escuchar con atención y cualquier pregunta o comentario será resuelto al final de la exposición, donde se brindará unos minutos para para un pequeño conversatorio.

Fase Final: El ponente dará las gracias por la atención e invitará a los colaboradores a participar del próximo taller, finalmente se despedirá.

8.1.3. Materiales para taller

- Proyector
- Puntero

8.1.4. Lugar y duración

Se desarrollará en el auditorio de la Central de Monitoreo y Video vigilancia, así como también en el Salón Consistorial.

b. Taller de reforzamiento de Habilidades Blandas

8.2.1. Contenidos a desarrollar

- *Logro de metas en equipo (Taller N° 1)* Se busca desarrollar la habilidad para el planteamiento de objetivos, la forma de organizarse para lograrlos
- *Comunicación Efectiva (Taller N° 1)* Se busca la adecuada gestión de relaciones humanas y la integración del equipo a través del entendimiento de una comunicación efectiva
- *Desarrollo de equipos de alto desempeño (Taller N° 1):* El ponente explicara cuales son las características y habilidades que se requiere para crear equipos de alto desempeño en función del logro de objetivos organizacionales.
- *Gestión Emocional (Taller N° 2)* Se describen herramientas y estrategias que permitan impulsar una gestión eficaz de emociones, en función de vivir con mayor serenidad
- *Insights e Inteligencia Emocional (Taller N° 2)* Se explica la importancia del desarrollo de la Inteligencia emocional para mejorar las relaciones interpersonales en función de obtener una mayor seguridad personal.

8.2.2. Desarrollo del taller

Fase Inicial: El ponente se presenta ante los colaboradores de la MDL explicando brevemente los objetivos que se pretenden conseguir con cada taller.

Fase Central: En el desarrollo del taller, los participantes deberán escuchar con atención y cualquier pregunta o comentario será resuelto al final de la exposición, donde se brindará unos minutos para un pequeño conversatorio.

Fase Final: El ponente dará las gracias por la atención e invitará a los colaboradores a participar del próximo taller, finalmente se despedirá.

8.2.3. Materiales para taller

- Proyector
- Puntero

8.2.4. Lugar y duración

Se desarrollará en el auditorio de la Central de Monitoreo y Videovigilancia, así como también en el Salón Consistorial.

Taller de trabajo en equipo e integración mediante dinámicas

5.3.1. Contenidos

- *Participación:*

En esta dinámica, se realiza el planteamiento de una problemática y luego se hacen rondas de ideas de solución. Con esto se asegura la intervención y opinión de todos los miembros, lo que hará sentirse fundamentales a todos y cada uno de los colaboradores.

Tiempo: 20 minutos

Área de trabajo: Espacio amplio

Material: Proyector

- *Los roles:*

En esta dinámica, unos hacen de jefes y los otros hacen de empleados, y hay un problema por resolver. Aquí cada uno puede demostrar sus distintas virtudes.

Nº de Integrantes: 5

Tiempo: 20 minutos

Área de trabajo: Espacio amplio

Material: No se requiere de ningún material para realizar esta actividad

- *Dibujo grupal:*

Esta dinámica de trabajo trata de que todos los participantes, por partes, hagan un dibujo conjunto que intente adecuarse a lo que cada uno de ellos desea representar. Al final del dibujo se verá cuán acertado estaba el grupo.

Nº de Integrantes: Grupo de 2

Tiempo: 10 min

Área de trabajo: Espacio amplio

Material: Papelotes y plumón de papelote

- *Estudio de Casos:*

Se realiza el estudio de una situación que hay que resolver. No hay solución definitiva, ya que esta dinámica servirá principalmente para ver la capacidad de cooperación y comunicación que presenta el grupo

Tiempo: 15 min

Área de trabajo: Espacio amplio

Material: Proyector, Notas de apuntes

- *Regalo a la mejor integración:* Experimentar el dar y el recibir retroalimentación positiva.

5.2.3. Lugar y duración

Se desarrollará en el auditorio de la Central de Monitoreo y Videovigilancia, así como también en el Salón Consistorial.

REFERENCIAS

- Aguado, M. & Arensburg, I. (2017). *Gestión del talento. Capital humano*, 35.
- Arnold, J. (2018). *Creating an optimal employee experience: How to engineer an environment geared to the need of your most important customers. HRMagazine*.
Doi:<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsggo&AN=edsgcl.544510239&lang=es&site=eds-live>
- Burrell, L. (2018). *Co-creating the employee experience: a conversation with Diane Gherson, IBM's head of HR. Harvard Business Review*. Doi:
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsgao&AN=edsgcl.529969063&lang=es&site=eds-live>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos Humanos. (8.a ed.)*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento Humano. (3.a ed.)*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones. (9.a ed.)*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración. (8.a ed.)*. México: McGraw-Hill.
- Hill. Onofre, L. (2014). *El clima organizacional y la satisfacción como factores influyentes en el desempeño. (Tesis de pregrado)*. Universidad central de Ecuador, Quito.
- Morgan, J. (2015). The three environments that create every employee experience.
Recuperado de: <https://www.forbes.com/sites/jacobmorgan/2015/12/15/the-three-environments-that-create-every-employee-experience/#29c2ae4d66c6>
- Morgan, J. author. (2017). *The Employee Experience Advantage : How to Win the War for Talent by Giving Employees the Workspaces they Want*. Hoboken. Recuperado de
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsvle&AN=edsvle.AH31818638&lang=es&site=eds-live>
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo (13.a ed.)*. México: Mc Graw

- Pérez, O, & Marianela, L. (2014). El Clima Organizacional y la Satisfacción como factores influyentes en el Desempeño Laboral (tesis de pregrado). UCE, Quito.
- Ramirez, D. (2017). Clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Taurus Group (tesis de pregrado). UPC, Perú.
- Ramírez, J. A., & Blácido, J. C. (2015). Coaching gerencial y desempeño laboral de la municipalidad distrital de Olleros, Huaraz, 2015 (tesis de pregrado). Unasam, Perú.
- Serafin, C. (2018). Employee experience y su influencia en el desempeño laboral en una empresa metalmeccánica del distrito de comas 2018 (tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Shenoy, V., & Uchil, R. (2018). Influence of Cultural Environment Factors in Creating Employee Experience and Its Impact on Employee Engagement: An Employee Perspective. International Journal of Business Insights & Transformation. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=132446970&lang=es&site=eds-live>
- Trujillo Culqui, L. E. (2018). Employee experience y su impacto en el desempeño laboral en el sector textil de la provincia de Tungurahua (tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de consistencia lógica

Proyecto de investigación correlacional

Título: El Employee Experience y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Laredo – Trujillo año 2019

Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
¿Cuál es la relación entre el Employee Experience y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Laredo en el año 2019?	Objetivo general Determinar la relación entre el Employee Experience y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Laredo en el año 2019	H0. La relación que existe entre el Employee Experience y el Desempeño Laboral no es positiva y significativa en la Municipalidad Distrital de Laredo 2019	Employee Experience	El término experiencia del empleado (Employee Experience) hace referencia a la suma de interacciones significativas y memorables que definen la relación entre una persona trabajadora y la organización, desde el reclutamiento hasta la eventual desvinculación. Wilde (2016)	La variable será medida mediante el cuestionario “Escala de Felicidad”, instrumento desarrollado y validado por Alarcón (2006), y que mide cuatro dimensiones.	Dimensión Espacial	Comunicación	1,2	Ordinal
	Objetivos Específicos O1. Evaluar el Employee Experience de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo 2019.	H1. La relación que existe entre el Employee Experience y el Desempeño Laboral es positiva y significativa en la Municipalidad Distrital de Laredo 2019					Comodidad	3,4	
							Herramientas Tecnológicas	5,6	
						Actividades	7,8		
O2. Establecer el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación La Libertad. Año 2018.			Dimensión Social	Relaciones interpersonales	9,10				
			Dimensión Personal	Desarrollo personal	11,12				
					R-alimentación	13,14			

<p>O3. Determinar la relación entre las dimensiones del Employee Experience y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad De Laredo 2019.</p>	<p>Desempeño Laboral</p>	<p>El desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad. Stoner (1994, p. 510)</p>	<p>La variable será medida a través de una matriz de evaluación de desempeño que será aplicada a las áreas respectivas de la Municipalidad Distrital de Laredo</p>	<p>Eficiencia</p>	<p>Grado de compromiso e identificación con el trabajo</p>	<p>Ordinal</p>
<p>O4. Proponer un plan de mejora para el Employee Experience y el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo 2019.</p>		<p>Crecimiento Laboral</p>	<p>Utilización correcta de los recursos disponibles</p>			
		<p>Productividad</p>	<p>Logros en su vida laboral y personal</p>			

Notas: Ítems y teoría tomados del instrumento de Serafín (2018) para Employee Experience, y para Desempeño Laboral

Anexo N° 02:

Ficha técnica de Employee Experience

Autor: G. Serafín

Procedencia: Perú

Año: 2018

Versión: En español

Administración: Colectiva e Individual

Duración: 10 Min

Objetivo: Medir el Employee Experience

Dimensiones:

- Espacial
- Social
- Personal

Anexo N° 03

Ficha técnica de desempeño laboral

Nombre original: Ficha de Evaluación de Desempeño Laboral a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Laredo

Autores: López Vera, Erick Alonso y Perales Vergara, Wilfredo

Procedencia: Universidad Cesar Vallejo – Trujillo

País: Perú

Año: 2019

Versión: En español

Administración: Colectiva e Individual

Duración: 10 Min

Objetivo: Evaluar el desempeño Laboral a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Laredo

Muestra: El total de los colaboradores que son 255 en la Municipalidad Distrital de Laredo

Usos: En la Administración e Investigación

Validación de Cuestionario del Employee Experience


Matriz de validación de instrumentos								
Título de la investigación:		Employee experience y su influencia en el desempeño laboral en una empresa metalmecánica del Distrito de Comas, 2018.						
Apellidos y Nombres del investigador:		Serafin Cacha Gabriela						
Apellidos y Nombres del experto		Dr. COSTILIA CASTILLO PEDRO						
Aspectos a evaluar				Criterio del experto				
Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición	Si cumple	No cumple	Observaciones	
Employee experience	Espacial	Comunicación	1.- Existen una comunicación directa entre usted y su jefe	Escala de Likert: 1.- Nunca 2.- Casi nunca 3.- A veces 4.- Casi siempre 5.- Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			2.- La comunicación dentro de la empresa es buena		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			3.- Se siente cómodo con el puesto que le han asignado		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Comodidad	4.- Siente comodidad con la experiencia que se le brindan en el centro de trabajo		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			Herramientas tecnológicas		5.- Tiene facilidad para utilizar la tecnología de la empresa	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
					6.- Dispone de tecnología operativa al alcance para desarrollar adecuadamente sus actividades	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Social	Actividades	7.- Las actividades que realiza aportan al crecimiento de la empresa		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			8.- En la empresa se realizan actividades motivacionales para mejorar su desempeño		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Relaciones interpersonales	9.- Le agrada a usted trabajar en equipo		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			10.- La empresa programa reuniones de integración		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Personal	Desarrollo personal	11.- La organización promueve el aprendizaje para la mejora de su desempeño		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			12.- Mantiene buenas relaciones laborales para la realización de sus actividades		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Retroalimentación	13.- Las actividades que realiza le permiten conseguir los objetivos planteados		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			14.- La organización brinda la información clara y concisa para desarrollar sus actividades		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Desempeño laboral	Rasgos de personalidad	Actitudes	15.- Usted actúa de manera apropiada frente a las observaciones y recompensas por su labor	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
			16.- La empresa valora el desempeño y aporte del trabajador	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
		Apoyo organizacional percibido	17.- Cuenta con el apoyo de sus compañeros para realizar las actividades de apoyo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
			18.- La labor que realiza usted es importante y significativa	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	Competencias	Compromiso del empleado	19.- La interacción con sus compañeros de trabajo resulta gratificante para usted	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
			20.- Cuenta con iniciativa al momento de desarrollar su labor	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
		Habilidades humanas	21.- Usted motiva a sus compañeros para que puedan trabajar en equipo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
			Capacidades individuales	22.- Usted aplica los conocimientos adquiridos en experiencias laborales previas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	23.- La empresa le permite tomar decisiones para realizar algún cambio	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				
	Logro de metas	Consideración	24.- Se toma en cuenta sus ideas planteadas para el desarrollo de su labor	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
			25.- Usted toma en cuenta las ideas de los demás compañeros para el logro de las metas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
		Recompensa laboral	26.- Las recompensas sirven de motivación para alcanzar los objetivos establecidos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
			27.- En el caso que se haya realizado incorrectamente un trabajo, asume su responsabilidad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	Potencial de mejoramiento	Resultados	28.- El dueño de la empresa considera la libertad y el valor de su trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Satisfacción en el trabajo			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Firma del experto	9-10-18		Fecha					

Nota: Se verifica la pertinencia de los indicadores y dimensiones propuestas de acuerdo a la naturaleza de las variables.

Matriz de validación de instrumentos							
Título de la investigación:		Employee experience y su influencia en el desempeño laboral en una empresa metalmeccánica del Distrito de Comas, 2018.					
Apellidos y Nombres del investigador:		Serafin Cacha Gabriela					
Apellidos y Nombres del experto		D. Tantalan Tapia Ivan					
Aspectos a evaluar				Escala de medición	Criterio del experto		
Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítem		Si cumple	No cumple	Observaciones
Employee experience	Espacial	Comunicación	1.- Existen una comunicación directa entre usted y su jefe	Escala de Likert: 1.- Nunca 2.- Casi nunca 3.- A veces 4.- Casi siempre 5.- Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
			2.- La comunicación dentro de la empresa es buena		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Comodidad	3.- Se siente cómodo con el puesto que le han asignado		<input checked="" type="checkbox"/>		
			4.- Siente comodidad con la experiencia que se le brindan en el centro de trabajo		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Herramientas tecnológicas	5.- Tiene facilidad para utilizar la tecnología de la empresa		<input checked="" type="checkbox"/>		
			6.- Dispone de tecnología operativa al alcance para desarrollar adecuadamente sus actividades		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Social	Actividades	7.- Las actividades que realiza aportan al crecimiento de la empresa		<input checked="" type="checkbox"/>		
			8.- En la empresa se realizan actividades motivacionales para mejorar su desempeño		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Relaciones interpersonales	9.- Le agrada a usted trabajar en equipo		<input checked="" type="checkbox"/>		
			10.- La empresa programa reuniones de integración		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Personal	Desarrollo personal	11.- La organización promueve el aprendizaje para la mejora de su desempeño		<input checked="" type="checkbox"/>		
			12.- Mantiene buenas relaciones laborales para la realización de sus actividades		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Retrealimentación	13.- Las actividades que realiza le permiten conseguir los objetivos planteados		<input checked="" type="checkbox"/>		
			14.- La organización brinda la información clara y concisa para desarrollar sus actividades		<input checked="" type="checkbox"/>		
Desempeño laboral	Rasgos de personalidad	Actitudes	15.- Usted actúa de manera apropiada frente a las observaciones y recompensas por su labor	3.- A veces	<input checked="" type="checkbox"/>		
			16.- La empresa valora el desempeño y aporte del trabajador	4.- Casi siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Apoyo organizacional percibido	17.- Cuenta con el apoyo de sus compañeros para realizar las actividades de apoyo	5.- Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
			Compromiso del empleado	18.- La labor que realiza usted es importante y significativa	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Competencias	Habilidades humanas	19.- La interacción con sus compañeros de trabajo resulta gratificante para usted	<input checked="" type="checkbox"/>			
			20.- Cuenta con iniciativa al momento de desarrollar su labor	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Capacidades individuales	21.- Usted motiva a sus compañeros para que puedan trabajar en equipo	<input checked="" type="checkbox"/>			
			22.- Usted aplica los conocimientos adquiridos en experiencias laborales previas	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Logro de metas	Consideración	23.- La empresa le permite tomar decisiones para realizar algún cambio	<input checked="" type="checkbox"/>			
			24.- Se toma en cuenta sus ideas planteadas para el desarrollo de su labor	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Recompensa laboral	25.- Usted toma en cuenta las ideas de los demás compañeros para el logro de las metas	<input checked="" type="checkbox"/>			
			26.- Las recompensas sirven de motivación para alcanzar los objetivos establecidos	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Potencial de mejoramiento	Resultados	27.- En el caso que se haya realizado incorrectamente un trabajo, asume su responsabilidad.	<input checked="" type="checkbox"/>			
			Satisfacción en el trabajo	28.- El dueño de la empresa considera la libertad y el valor de su trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto		09-10-18					
		Fecha					

Nota: Se verifica la pertinencia de los indicadores y dimensiones propuestas de acuerdo a la naturaleza de las variables.

Matriz de validación de instrumentos

Título de la investigación:		Employee experience y su influencia en el desempeño laboral en una empresa metalmeccánica del Distrito de Comas, 2018.						
Apellidos y Nombres del investigador:		Serafin Cacha Gabriela						
Apellidos y Nombres del experto		Dr. ALVA ARCE, ROSEL CESAR						
		Aspectos a evaluar				Criterio del experto		
Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición	Si cumple	No cumple	Observaciones	
Employee experience	Espacial	Comunicación	1.- Existen una comunicación directa entre usted y su jefe 2.- La comunicación dentro de la empresa es buena	Escala de Likert: 1.- Nunca 2.- Casi nunca 3.- A veces 4.- Casi siempre 5.- Siempre	/			
		Comodidad	3.- Se siente cómodo con el puesto que le han asignado 4.- Siente comodidad con la experiencia que se le brindan en el centro de trabajo		/			
			Herramientas tecnológicas		5.- Tiene facilidad para utilizar la tecnología de la empresa 6.- Dispone de tecnología operativa al alcance para desarrollar adecuadamente sus actividades	/		
	Social	Actividades	7.- Las actividades que realiza aportan al crecimiento de la empresa 8.- En la empresa se realizan actividades motivacionales para mejorar su desempeño		/			
		Relaciones interpersonales	9.- Le agrada a usted trabajar en equipo 10.- La empresa programa reuniones de integración		/			
			Personal		Desarrollo personal	11.- La organización promueve el aprendizaje para la mejora de su desempeño 12.- Mantiene buenas relaciones laborales para la realización de sus actividades	/	
	Retroalimentación	13.- Las actividades que realiza le permiten conseguir los objetivos planteados 14.- La organización brinda la información clara y concisa para desarrollar sus actividades			/			
		Desempeño laboral	Rasgos de personalidad		Actitudes	15.- Usted actúa de manera apropiada frente a las observaciones y recompensas por su labor	/	
	Apoyo organizacional percibido				16.- La empresa valora el desempeño y aporte del trabajador 17.- Cuenta con el apoyo de sus compañeros para realizar las actividades de apoyo	/		
					Compromiso del empleado	18.- La labor que realiza usted es importante y significativa 19.- La interacción con sus compañeros de trabajo resulta gratificante para usted	/	
Competencias humanas	Habilidades individuales		20.- Cuenta con iniciativa al momento de desarrollar su labor 21.- Usted motiva a sus compañeros para que puedan trabajar en equipo	/				
			Capacidades individuales	22.- Usted aplica los conocimientos adquiridos en experiencias laborales previas 23.- La empresa le permite tomar decisiones para realizar algún cambio	/			
	Logro de metas		Consideración	24.- Se toma en cuenta sus ideas planteadas para el desarrollo de su labor 25.- Usted toma en cuenta las ideas de los demás compañeros para el logro de las metas	/			
Recompensa laboral			26.- Las recompensas sirven de motivación para alcanzar los objetivos establecidos	/				
Potencial de mejoramiento	Resultados		27.- En el caso que se haya realizado incorrectamente un trabajo, asume su responsabilidad.	/				
	Satisfacción en el trabajo		28.- El dueño de la empresa considera la libertad y el valor de su trabajo	/				
			12.10.2018					
Firma del experto		Fecha						

Nota: Se verifica la pertinencia de los indicadores y dimensiones propuestas de acuerdo a la naturaleza de las variables.

Validación del instrumento de Desempeño Laboral

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Segundo Vergara Cortillo, titular del DNI. N° 18130587, de profesión Administrador, ejerciendo actualmente como Jefe de RR.HH, en la Institución Kaizen Consultores

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en La Municipalidad de Laredo.

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

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Trujillo, a los 06 días del mes de Junio del 2019


Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Mirtha Aguas Chang, titular del DNI. N° 18216837, de profesión Licenciada en Administración, ejerciendo actualmente como Docente T/P, en la Institución Universidad César Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (), a los efectos de su aplicación al personal que labora en

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

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems		X		
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia		X		

En Trujillo, a los 07 días del mes de junio del 2019


Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, ALFARDO ORRAN ALVA RODRIGUEZ, titular
del DNI. N° 18226151, de profesión
ADMINISTRADOR, ejerciendo
actualmente como DOCENTE TC, en la
Institución UCU - TRUJILLO

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de
Validación del Instrumento (Ficha de Evaluación), a los efectos de su aplicación al
personal que labora en

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

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			x	
Amplitud de contenido			x	
Redacción de los Ítems			x	
Claridad y precisión			x	
Pertinencia			x	

En Trujillo, a los 07 días del mes de JUNIO del
2019



Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, José A. Guerrero Rosendo, titular del DNI. N° 80396738, de profesión licenciado, ejerciendo actualmente como coordinador de Adu. en la

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Luis G. Quiroz Sobz, titular del DNI. N° 17806730, de profesión ingeniero industrial, ejerciendo actualmente como docente, en la Institución Universidad César Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (Ficha de Evaluación), a los efectos de su aplicación al personal que labora en

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

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

En Trujillo, a los 7 días del mes de junio del 2019



Firma

Cuestionario
Employee Experience y su Influencia en el Desempeño Laboral en una Empresa Metalmeccánica del
Distrito de Comas, 2018

Instrumento de Medición

Mis saludos cordiales Sr. Trabajador, el presente cuestionario servirán para elaborar una tesis acerca de “Employee experience y su influencia en el desempeño laboral en una empresa metalmeccánica del Distrito de Comas, 2018”

Quisiera pedirle en forma muy especial su colaboración para que conteste las preguntas, que no llevarán mucho tiempo, cabe precisar que sus respuestas serán confidenciales. Las opiniones de todos los encuestados serán el sustento de la tesis para optar el “Título de Licenciado en administración”, pero nunca se comunicarán datos individuales.

Le pido que conteste con la mayor claridad posible respecto al tema, cabe precisar que no hay respuesta correcta ni incorrecta. Muchas gracias por su colaboración.

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
N	CN	AV	CS	S

VARIABLES, DIMENSIONES E ITEMS		VALORACIÓN				
VARIABLEZ, DIMENSIONES E ITEMS		N	CN	AV	CS	S
V1: Employee experience						
D1: Espacial						
1	Existen una comunicación directa entre usted y su jefe					
2	La comunicación dentro de la empresa es buena					
3	Se siente cómodo con el puesto que le han asignado					
4	Siente comodidad con la experiencia que se le brindan en el centro de trabajo					
5	Tiene facilidad para utilizar la tecnología de la empresa					
6	Dispone de tecnología operativa al alcance para desarrollar adecuadamente sus actividades					
D2: Social						
7	Las actividades que realiza aportan al crecimiento de la empresa					
8	En la empresa se realizan actividades motivacionales para mejorar su desempeño					
9	9.- Le agrada a usted trabajar en equipo					
10	La empresa programa reuniones de integración					
D3: Personal						
11	La organización promueve el aprendizaje para la mejora de su desempeño					
12	Mantiene buenas relaciones laborales para la realización de sus actividades					
13	Las actividades que realiza le permiten conseguir los objetivos planteados					
14	La organización brinda la información clara y concisa para desarrollar sus actividades					

Nota: Adaptado por los Autores

Anexo N° 07 Ficha de Evaluación de Desempeño Laboral

Puntaje Total de Evaluación:

Código: _____

1.- Grupo Ocupacional:

Directivo ()

Profesional ()

Técnico ()

Ficha de Evaluación de Desempeño Laboral

2.- Dependencia: _____

3.- Periodo de Evaluación: _____

Recomendaciones al Evaluador:

- Teniendo en cuenta la gran responsabilidad del que califica, es necesario LEER las instrucciones antes de llenar el formulario.

- Sea Justo y Objetivo.

- No se Precipite, Califique con Tranquilidad e Imparcialidad.

- Recuerde que Ud. está Evaluando el Rendimiento Laboral.

Rubro I.- Datos Generales del Evaluado

4.- Apellido Paterno: _____

5.- Apellido Materno: _____

6.- Nombres: _____

7.- Condiciones del Trabajador:

Permanente () Locador ()

Contratado ()

8.- Cargo que Desempeña en la Entidad: _____

9.- Tiempo de Servicio en la Institución: _____

10.- Tiempo que Trabaja bajo sus Órdenes: Años _____ Meses

INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO

El presente formulario contendrá información sobre los trabajadores, evaluados en orden de méritos para cada grupo de evaluación.

1. Grupo de Evaluación. - Solo para efecto de la evaluación se indicará según corresponda “Directivo”, “Profesional”, “Técnico” y/o “Auxiliar”, ubicando al personal obrero como auxiliar, teniendo en consideración el tipo de funciones desarrolladas por los evaluados.

El grupo DIRECTIVO, solo se considera a los trabajadores de carrera que se encuentren designados en cargos de confianza o responsabilidad Directiva, siempre que ejerzan mando sobre un Unidad Orgánica debidamente estructurada en el Cuadro para Asignación de Personal (CAP) y considerado en el Presupuesto Analítico de Personal (PAP).

2. Grupo Ocupacional. - Indicar el grupo ocupacional de la carrera al cual está incorporado el evaluado: Profesional, Técnico o Auxiliar.

3. Orden de Mérito. - Se indicará un orden correlativo del número uno (01) en adelante, en caso de empate se consignará el mismo orden de méritos.

4. Apellidos y Nombres. - Registrar apellidos y nombres completos de los evaluados.

5. Cargo. - Indicar el cargo funcional.

6. Evaluación. - Indicar según corresponda el nivel valorativo de MUY BUENO, BUENO, REGULAR o DEFICIENTE y el puntaje total obtenido por el evaluado.

7. Acciones que se Recomiendan. - Considera las sugerencias efectuadas por el evaluador en la ficha.

Grupo De Evaluación	Directivo				
Factores	A	B	C	D	E
13.1 - Conocimiento de Funciones	20 _ 17	16 _ 12	11_ 8	7_4	3_ 0
14.2 - Espíritu de Superación	20 _ 17	16 _ 12	11_ 8	7_4	3_ 0
13.3 - Identificación con La Institución	20 _ 17	16 _ 12	11_ 8	7_4	3_ 0
13.4 - Iniciativa	20 _ 17	16 _ 12	11_ 8	7_4	3_ 0
13.5 - Responsabilidad Administrativa	20 _ 17	16 _ 12	11_ 8	7_4	3_ 0
13.6 - Relaciones Interpersonales	20 _ 17	16 _ 12	11_ 8	7_4	3_ 0
13.7 - Responsabilidad Funcional	20 _ 17	16 _ 12	11_ 8	7_4	3_ 0
13.8 - Asesoría	20 _ 17	16 _ 12	11_ 8	7_4	3_ 0
13.9 - Calidad de Trabajo	20 _ 17	16 _ 12	11_ 8	7_4	3_ 0
13.10 - Cantidad de Trabajo	20 _ 17	16 _ 12	11_ 8	7_4	3_ 0
13.11 - Capacidad de Investigación	20 _ 17	16 _ 12	11_ 8	7_4	3_ 0
13.12 - Coordinación	20 _ 17	16 _ 12	11_ 8	7_4	3_ 0
13.13 - Dirección	20 _ 17	16 _ 12	11_ 8	7_4	3_ 0
13.14 - Empleo del Tiempo	20 _ 17	16 _ 12	11_ 8	7_4	3_ 0
13.15 - Manejo de Instrumentos	20 _ 17	16 _ 12	11_ 8	7_4	3_ 0

13.16 - Planeamiento Organizacional	20_17	16_12	11_8	7_4	3_0
13.17 -Supervisión	20_17	16_12	11_8	7_4	3_0

Puntuación de Criterios de Evaluación				
A	B	C	D	E
20_17	16_12	11_8	7_4	3_0
Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo

Grupo De Evaluación	Profesionales				
Factores	A	B	C	D	E
13.1 - Conocimiento de Funciones	20 _ 17	16 _ 12	11_ 8	7_4	3_ 0
14.2 - Espíritu de Superación	20 _ 17	16 _ 12	11_ 8	7_4	3_ 0
13.3 - Identificación con La Institución	20 _ 17	16 _ 12	11_ 8	7_4	3_ 0
13.4 - Iniciativa	20 _ 17	16 _ 12	11_ 8	7_4	3_ 0
13.5 - Responsabilidad Administrativa	20 _ 17	16 _ 12	11_ 8	7_4	3_ 0
13.6 - Relaciones Interpersonales	20 _ 17	16 _ 12	11_ 8	7_4	3_ 0
13.7 - Responsabilidad Funcional	20 _ 17	16 _ 12	11_ 8	7_4	3_ 0
13.8 - Asesoría	20 _ 17	16 _ 12	11_ 8	7_4	3_ 0
13.9 - Calidad de Trabajo	20 _ 17	16 _ 12	11_ 8	7_4	3_ 0
13.10 - Cantidad de Trabajo	20 _ 17	16 _ 12	11_ 8	7_4	3_ 0
13.11 - Capacidad de Investigación	20 _ 17	16 _ 12	11_ 8	7_4	3_ 0
13.12 - Coordinación	20 _ 17	16 _ 12	11_ 8	7_4	3_ 0
13.13 - Dirección	20 _ 17	16 _ 12	11_ 8	7_4	3_ 0
13.14 - Empleo del Tiempo	20 _ 17	16 _ 12	11_ 8	7_4	3_ 0
13.15 - Manejo de Instrumentos	20 _ 17	16 _ 12	11_ 8	7_4	3_ 0
13.16 - Planeamiento Organizacional	20 _ 17	16 _ 12	11_ 8	7_4	3_ 0

13.17 -Supervisión	20_ 17	16_12	11_ 8	7_4	3_ 0
--------------------	-----------	-------	----------	-----	---------

Puntuación de Criterios de Evaluación				
A	B	C	D	E
20_17	16_ 12	11_8	7_4	3_0
Muy Bueno	Buen o	Regul ar	Mal o	Muy Malo

Grupo De Evaluación	Técnicos				
Factores	A	B	C	D	E
13.1 - Conocimiento de Funciones	20_17	16_12	11_8	7_4	3_0
14.2 - Espíritu de Superación	20_17	16_12	11_8	7_4	3_0
13.3 - Identificación con la Institución	20_17	16_12	11_8	7_4	3_0
13.4 - Iniciativa	20_17	16_12	11_8	7_4	3_0
13.5 - Responsabilidad Administrativa	20_17	16_12	11_8	7_4	3_0
13.6 - Relaciones Interpersonales	20_17	16_12	11_8	7_4	3_0
13.7 - Responsabilidad Funcional	20_17	16_12	11_8	7_4	3_0
13.8 - Asesoría	20_17	16_12	11_8	7_4	3_0
13.9 - Calidad de Trabajo	20_17	16_12	11_8	7_4	3_0
13.10 - Cantidad de Trabajo	20_17	16_12	11_8	7_4	3_0
13.11 - Capacidad de Investigación	20_17	16_12	11_8	7_4	3_0
13.12 - Coordinación	20_17	16_12	11_8	7_4	3_0
13.13 - Dirección	20_17	16_12	11_8	7_4	3_0
13.14 - Empleo del Tiempo	20_17	16_12	11_8	7_4	3_0
13.15 - Manejo de Instrumentos	20_17	16_12	11_8	7_4	3_0
13.16 - Planeamiento Organizacional	20_17	16_12	11_8	7_4	3_0

13.17 -Supervisión	20 _ 17	16 _ 12	11_ 8	7_4	3_ 0
--------------------	------------	---------	----------	-----	---------

Puntuación de Criterios de Evaluación				
A	B	C	D	E
20 _ 17	16 _ 12	11_8	7_4	3_0
Muy Bueno	Buen o	Regul ar	Mal o	Muy Malo

13. Factores Generales		14. Grados Valorativos					15. Puntaje	
Factores a considerar por grupos Ocupacionales	Directivos	13.1 - Conocimiento de Funciones	A	B	C	D	E	
		13.2 - Espíritu de Superación	A	B	C	D	E	
		13.3 - Identificación con la Institución	A	B	C	D	E	
		13.4 - Iniciativa	A	B	C	D	E	
		13.5 - Responsabilidad Administrativa	A	B	C	D	E	
		13.6 - Relaciones Interpersonales	A	B	C	D	E	
		13.7 - Responsabilidad Funcional	A	B	C	D	E	
		13.8 Coordinación	A	B	C	D	E	
	16. Factores Específicos		17. Grados Valorativos					18. Puntaje
	16.1 - Asesoría	A	B	C	D	E		
	16.2 - Dirección	A	B	C	D	E		
	16.3 - Manejo de Instrumentos	A	B	C	D	E		
	16.4 -Supervisión	A	B	C	D	E		
	Nivel valorativo					Puntaje total		

13. Factores Generales		14. Grados Valorativos					15. Puntaje	
Factores a considerar por grupos Ocupacionales	Profesionales	13.1 - Conocimiento de Funciones	A	B	C	D	E	
		14.2 - Espíritu de Superación	A	B	C	D	E	
		13.3 - Identificación con la Institución	A	B	C	D	E	
		13.4 - Iniciativa	A	B	C	D	E	
		13.5 - Responsabilidad Administrativa	A	B	C	D	E	
		13.6 - Relaciones Interpersonales	A	B	C	D	E	
		13.7 - Responsabilidad Funcional	A	B	C	D	E	
		13.8 Coordinación	A	B	C	D	E	
	16. Factores Específicos		17. Grados Valorativos					18. Puntaje
	16.1 - Asesoría	A	B	C	D	E		
	16.2 - Calidad de Trabajo	A	B	C	D	E		
	16.3 - Capacidad de Investigación	A	B	C	D	E		
	16.4 - Manejo de Instrumentos	A	B	C	D	E		
	Nivel Valorativo			Puntaje Total				

13. Factores Generales		14. Grados Valorativos					15. Puntaje	
Factores a considerar por grupos Ocupacionales	Técnicos	13.1 - Conocimiento de Funciones	A	B	C	D	E	
		14.2 - Espíritu de Superación	A	B	C	D	E	
		13.3 - Identificación con la Institución	A	B	C	D	E	
		13.4 - Iniciativa	A	B	C	D	E	
		13.5 - Responsabilidad Administrativa	A	B	C	D	E	
		13.6 - Relaciones Interpersonales	A	B	C	D	E	
		13.7 - Responsabilidad Funcional	A	B	C	D	E	
		13.8 Coordinación	A	B	C	D	E	
	16. Factores Específicos		17. Grados Valorativos					18. Puntaje
	16.1 - Calidad de Trabajo	A	B	C	D	E		
	16.2 - Cantidad de Trabajo	A	B	C	D	E		
	16.4 - Empleo del Tiempo	A	B	C	D	E		
	16.5 -Planeamiento Organizacional	A	B	C	D	E		
	Nivel Valorativo			Puntaje Total				

Anexo N° 08

Confiabilidad de la Escala de Employee Experience mediante Alfa de Cronbach

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido		
	Excluido ^a		
	Total		

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos

Fuente: Serafín (2018)

Anexo N° 9

Escala de valoración del Alfa de Cronbach

Valor Alfa de Cronbach	Apreciación
[0,95 a + >	Muy elevada o Excelente
[0,90-0,95>	Elevada
[0,85-0,90>	Muy buena
[0,80-0,85>	Buena
[0,75-0,80>	Muy respetable
[0,70-0,75>	Respetable
[0,65-0,70>	Mínimamente aceptable
[0,40-0,65>	Moderada
[0,00-0,40>	Inaceptable

Fuente: De Vellis (1991)

Anexo N° 10

Tablas de Frecuencias

A continuación, se presentan la distribución de los datos obtenidos de las 255 encuestas realizadas a los trabajadores de la municipalidad distrital de Laredo

Evaluación por dimensiones de la Variable Employee Experience

Tabla 3.2.1: *Dimensión Espacial*

DIMENSIÓN ESPACIAL					
		Frecuencias	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Bajo	0	0.0	0.0	0.0
	Medio	109	42.8	42.8	42.8
	Alto	146	57.3	57.3	100
	TOTAL	255	100	100	

Tabla 3.2.2: *Dimensión Social*

DIMENSIÓN SOCIAL					
		Frecuencias	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Bajo	6	2.4	2.4	2.4
	Medio	153	60.0	60	62.4
	Alto	96	37.7	37.7	100
	TOTAL	255	100	100	

Tabla 3.2.3: *Dimensión Personal*

DIMENSIÓN PERSONAL					
		Frecuencias	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Bajo	7	2.7	2.7	2.7
	Medio	131	51.4	51.4	54.1
	Alto	117	45.9	45.9	100.0
	TOTAL	255	100.0	100.0	

Evaluación por indicadores de la dimensión Espacial - Variable Employee Experience

Tabla 3.2.4: *Indicador Comunicación*

DIMENSIÓN ESPACIAL- INDICADOR COMUNICACIÓN					
		Frecuencias	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
	Bajo	10	4.0	4.0	4.0
Válidos	Medio	197	77.3	77.3	81.3
	Alto	48	18.9	18.9	100.2
	TOTAL	255	100	100	

Tabla 3.2.5: *Indicador Comodidad*

DIMENSIÓN ESPACIAL- INDICADOR COMODIDAD					
		Frecuencias	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
	Bajo	34	14.0	14.0	14.0
Válidos	Medio	174	68.0	68.0	82.0
	Alto	47	18.0	18.0	100.0
	TOTAL	255	100	100	

Tabla 3.2.6: *Indicador Herramientas Tecnológicas*

DIMENSIÓN ESPACIAL- HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS					
		Frecuencias	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
	Bajo	25	10.0	10.0	10.0
Válidos	Medio	169	66.0	66.0	76.0
	Alto	61	24.0	24.0	100.0
	TOTAL	255	100	100	

Indicadores de la Dimensión Social - Variable Employee Experience

Tabla 3.2.7: *Indicador Actividades*

DIMENSIÓN SOCIAL- ACTIVIDADES					
		Frecuencias	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
	Bajo	25	10.0	10.0	10.0
Válidos	Medio	177	69.0	69.0	79.0
	Alto	53	21.0	21.0	100.0
	TOTAL	255	100	100	

Tabla 3.2.8: *Indicador Interpersonales*

DIMENSIÓN SOCIAL- INTERPERSONALES					
		Frecuencias	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Bajo	35	14.0	14.0	14.0
	Medio	156	61.0	61.0	75.0
	Alto	64	25.0	25.0	100.0
TOTAL		255	100	100	

Indicadores de la Dimensión Personal -Variable Employee Experience

Tabla 3.2.9: *Indicador Desarrollo Personal*

DIMENSIÓN PERSONAL- DESARROLLO PERSONAL					
		Frecuencias	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Bajo	17	7.0	7.0	7.0
	Medio	177	69.0	69.0	76.0
	Alto	61	24.0	24.0	100.0
TOTAL		255	100	100	

Tabla 3.2.10: *Indicador Retroalimentación*

DIMENSIÓN PERSONAL- RETROALIMENTACIÓN					
		Frecuencias	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Bajo	24	9.0	9.0	9.0
	Medio	161	64.0	64.0	73.0
	Alto	70	27.0	27.0	100.0
TOTAL		255	100	100	

Anexo N° 11: evidencias fotográficas

