



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“EMPLOYEE EXPERIENCE Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO  
LABORAL EN UNA EMPRESA METALMECÁNICA DEL DISTRITO DE  
COMAS, 2018”**

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

**AUTORA**

**GABRIELA SERAFIN CACHA**

**ASESOR**

**Dr. PEDRO CONSTANTE COSTILLA CASTILLO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**GESTIÓN DE ORGANIZACIONES**

**LIMA - PERÚ**

**2018**

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña) GABRIELA SERAFIN CACHA cuyo título es: "EMPLOYEE EXPERIENCE Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA METALMECÁNICA DEL DISTRITO DE COMAS ,2018"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 18 (número) DIECIOCHO (letras).

Lima 28, de noviembre del 2018



.....  
**Dr. Vásquez Espinoza, Juan Manuel**

**PRESIDENTE**



.....  
**Mgtr. Domínguez Rosales, Edith**

**SECRETARIA**



.....  
**Dr. Costilla Castillo, Pedro Constante**

**VOCAL**

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

## **DEDICATORIA**

A Dios por guiar mi camino y por la familia que me ha dado.

A mis padres por hacer de mí una mujer con muchos anhelos y aspiraciones.

A mi abuelita Octavia por estar conmigo siempre, por sus consejos, y lo más importante por confiar en mí.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por bendecir mi camino y acompañarme en todos los días de mi vida, por darme fuerzas para seguir adelante ante todo los obstáculos.

Agradezco a todas las personas que confiaron en mí, a mi familia por su apoyo incondicional por estar conmigo en las buenas y malas, por sus palabras de aliento, a mis asesores Jorge Luis Baldárrago por ser mi sombra en el primer avance de mi tesis, a Pedro Costilla Castillo por su apoyo y a mis amigos (as) por su sincera amistad además por compartir sus conocimientos y experiencias.

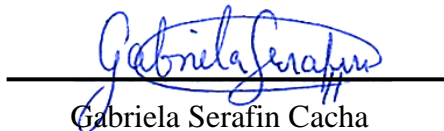
## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Gabriela Serafin Cacha con DNI N.º 47092289, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Lima 28, de noviembre del 2018



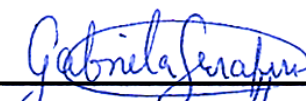
Gabriela Serafin Cacha

DNI N.º 47092289

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Employee Experience y su influencia en el desempeño laboral en una empresa metalmeccánica del Distrito de Comas, 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.



Gabriela Serafin Cacha

DNI N.º 47092289

## ÍNDICE

<b>PÁGINA DEL JURADO</b>	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>iv</b>
<b>DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD</b>	<b>v</b>
<b>PRESENTACIÓN</b>	<b>vi</b>
<b>ÍNDICE</b>	<b>vii</b>
<b>LISTA DE TABLAS</b>	<b>ix</b>
<b>LISTA DE FIGURAS</b>	<b>x</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>xi</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
1.1. Realidad Problemática	1
1.2. Trabajos previos	4
1.3. Teorías relacionadas al tema	6
1.4. Formulación del problema	15
1.5. Justificación del estudio	16
1.6. Hipótesis	17
1.7. Objetivos	18
<b>II. MÉTODO</b>	<b>19</b>
2.1. Diseño de investigación	19
2.2. Variables, Operacionalización	20
2.3. Población y muestra	22
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	22
2.5. Métodos de análisis de datos	24
2.6. Aspectos éticos	25

<b>III. RESULTADOS</b>	<b>26</b>
3.1. Estadística descriptiva	26
3.2. Estadística inferencial	36
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>42</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>45</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>47</b>
<b>VII. REFERENCIAS</b>	<b>48</b>
<b>VIII. ANEXOS</b>	<b>52</b>
8.1. Anexo 1: Matriz de consistencia	52
8.2. Anexo 2: Instrumento de recolección de datos	53
8.3. Anexo 3: Validación por criterio de expertos	54
8.4. Anexo 4: Cuestionario	57
8.5. Anexo 5: Vista de datos	58
8.6. Anexo 6: Recursos y presupuesto	59
8.7. Anexo 7: Cronograma de ejecución	61



## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Variables de investigación	20
Tabla 2. Matriz de operacionalización de variables	21
Tabla 3. Jueces expertos	23
Tabla 4. Baremos para interpretación de Alfa de Cronbach	24
Tabla 5. Confiabilidad del instrumento	24
Tabla 6. Medidas descriptivas de las variables	26
Tabla 7. Variable Medida de Employee Experience	27
Tabla 8. Dimensión espacial	28
Tabla 9. Dimensión Social	29
Tabla 10. Dimensión Personal	30
Tabla 11. Variable medida de Desempeño laboral	31
Tabla 12. Dimensión rasgos de personalidad	32
Tabla 13. Dimensión competencias	33
Tabla 14. Dimensión logro de metas	34
Tabla 15. Dimensión potencial de mejoramiento	35
Tabla 16. Cuadro de coeficientes de correlación de Rho de Spearman	36
Tabla 17. Correlación entre la variable Employee Experience y desempeño laboral	37
Tabla 18. Correlación entre la variable Employee Experience y Rasgos de personalidad	38
Tabla 19. Correlación entre la variable Employee Experience y la dimensión Competencias	39
Tabla 20. Correlación entre la variable Employee Experience y la dimensión logro de metas	40
Tabla 21. Correlación entre la variable Employee Experience y la dimensión Potencial de mejoramiento	41
Tabla 22. Recursos necesarios por actividades del Proyecto	59
Tabla 23. Presupuesto del Proyecto de Investigación	60
Tabla 24. Cronograma de ejecución del Proyecto de Investigación	61

## LISTA DE FIGURAS

Fig. 1. Evolución de los distintos subsectores en el mercado español.	1
Fig. 2. Índice y variaciones interanuales del sector construcción entre enero 2016 - febrero 2018.	2
Fig. 3. Volumen ventas quincenales de enero, febrero y marzo.	3
Fig. 4. Gráfica de barras de Employee Experience	27
Fig. 5. Gráfica de barras de la dimensión Espacial	28
Fig. 6. Gráfica de barras de la dimensión Social	29
Fig. 7. Gráfica de barras de la dimensión Personal	30
Fig. 8. Gráfica de barras de la variable Desempeño Laboral	31
Fig. 9. Gráfica de barras de la dimensión rasgos de personalidad	32
Fig. 10. Gráfica de barras de la dimensión Competencias	33
Fig. 11. Gráfica de barras de la dimensión logro de metas	34
Fig. 12. Gráfica de barras de la dimensión potencial de mejoramiento	35

## **RESUMEN**

La presente investigación lleva por título “Employee Experience y su influencia en el desempeño laboral en una empresa metalmeccánica del Distrito de Comas, 2018”. El objetivo principal fue demostrar la influencia del Employee Experience en el desempeño laboral en una empresa metalmeccánica del distrito de Comas, 2018. La muestra estuvo representada por 35 colaboradores. El muestreo fue censal puesto que se tomó a toda la población para realizar el estudio. La metodología utilizada fue hipotético-deductivo, tipo de investigación aplicada con diseño no experimental-transversal; además el nivel de investigación que se utilizó fue el explicativo-causal, ya que se trabajó con variables independientes y dependientes. Se usó el cuestionario como instrumento de recolección de datos y se aplicó como técnica la encuesta con 14 preguntas por cada variable sobre la muestra. Los datos fueron procesados utilizando el programa del SPSS Statistics v.22 y analizados por el método estadístico descriptivo e inferencial, se obtuvo como resultado que Employee Experience influye en el desempeño laboral en una empresa metalmeccánica del distrito de comas, 2018.

**PALABRAS CLAVES:** Employee Experience, Desempeño Laboral

## **ABSTRACT**

The present research is entitled "Employee experience and its influence on job performance in a metalworking company of the District of Comas, 2018." The main objective was to demonstrate the influence of the experience of the employee in the work performance in a metalworking company of the district of Comas, 2018. The sample was represented by 35 employees. The sampling was censored. Type of applied research with no experimental-transversal design; In addition, the level of research has become explanatory-causal, we have worked with independent and dependent variables. The questionnaire was used as a data collection instrument and the survey was applied as a technique with 14 questions for each variable on the sample. The data were processed using the SPSS Statistics v.22 program and analyzed by the descriptive and inferential statistical method, as a result of which Employee Experience influences job performance in a metalworking company of the district of comas, 2018.

**KEY WORDS:** Employee experience, Work performance

# I. INTRODUCCIÓN

## 1.1. Realidad Problemática

### 1.1.1. Contexto internacional

El rubro de la construcción en Europa se encuentra en expansión, sin embargo, hay existe un crecimiento lento en los últimos años. El informe anual<sup>1</sup> del Grupo ACS<sup>2</sup> (2015) informa, que, en Europa, el rubro de la construcción ha crecido un 1,6% en el año 2015 siendo el segundo año consecutivo y para el año 2016 se previó un crecimiento de 3% y para el 2017 un 2,7%.

En 2015, en el área de la edificación residencial creció un 2,2 % y para los años posteriores se previó un incremento de 6,1 % para el 2016 y de 4,1% para el 2017. La edificación no residencial decreció en 0,6% en el año 2015, pero para 2016 se esperaba crecimiento del 3,8%. En el área de ingeniería civil, se produjo un crecimiento de 3,3% en el 2015 a diferencia de las demás áreas y para el 2016 y 2018 se pronosticó un crecimiento medio del 3,2%.

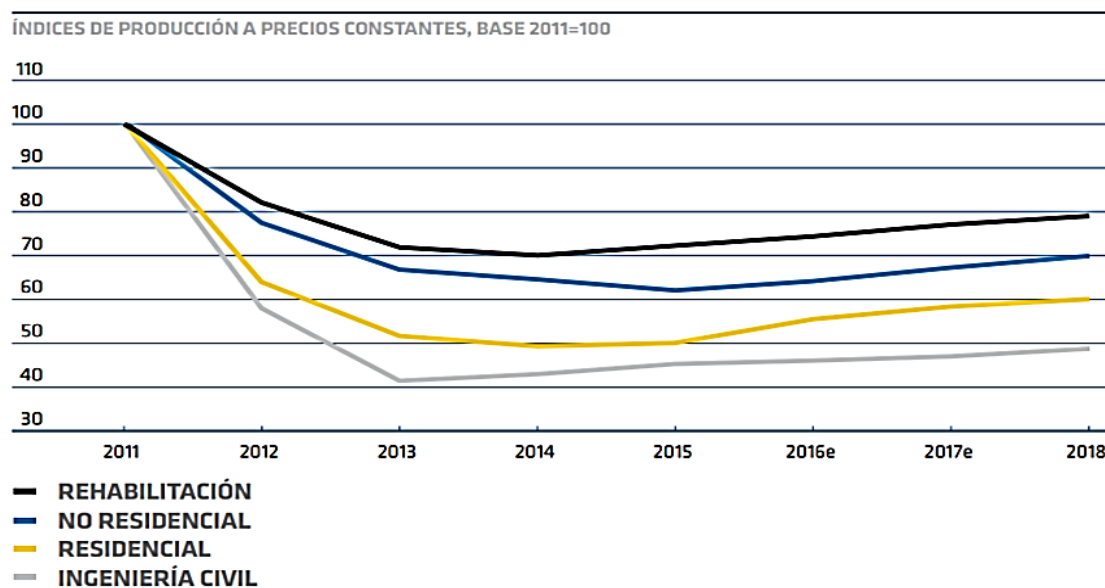


Fig. 1. Evolución de los distintos subsectores en el mercado español.

Fuente: Informe anual Grupo ACS (2015), extraído de ITeC - Euroconstruct, diciembre 2015.

<sup>1</sup> Informe basado en datos proporcionados por Euroconstruct.

<sup>2</sup> Grupo ASC: El Grupo ACS es una referencia mundial en la industria de la construcción y del desarrollo de infraestructuras, tanto civiles como industriales.

El progreso del rubro en los distintos países de Europa fue desigual, al mismo tiempo los países de Irlanda, Polonia y España mostraban un crecimiento significativo del sector de la construcción, en los demás países como Reino Unido y Alemania obtuvieron un incremento medido del 2%. Pero, aun así, las expectativas para todos los países fueron positivas (promedio). En España, se diagnosticó un crecimiento del 4,4% (frente al 2,4% de 2015), para los años 2017 y 2018, se esperaba que el sector de la construcción pueda mantener el incremento, con una tasa de +4% en 2017 y +3,3% en 2018.

### 1.1.2. Contexto nacional

En el informe técnico que realizó el INEI, en el mes de abril del 2018, informa:

En febrero del presente año, la producción del rubro de la construcción se incrementó en un 7,92%, debido al avance en obras de infraestructura. El sector se enfocó en proyectos de infraestructura vial, arreglo de pistas y veredas, carreteras, también en obras de prevención de riesgos; y en construcción de edificios, sobresalieron los hospitales, colegios, instalaciones pesqueras, entre otros.

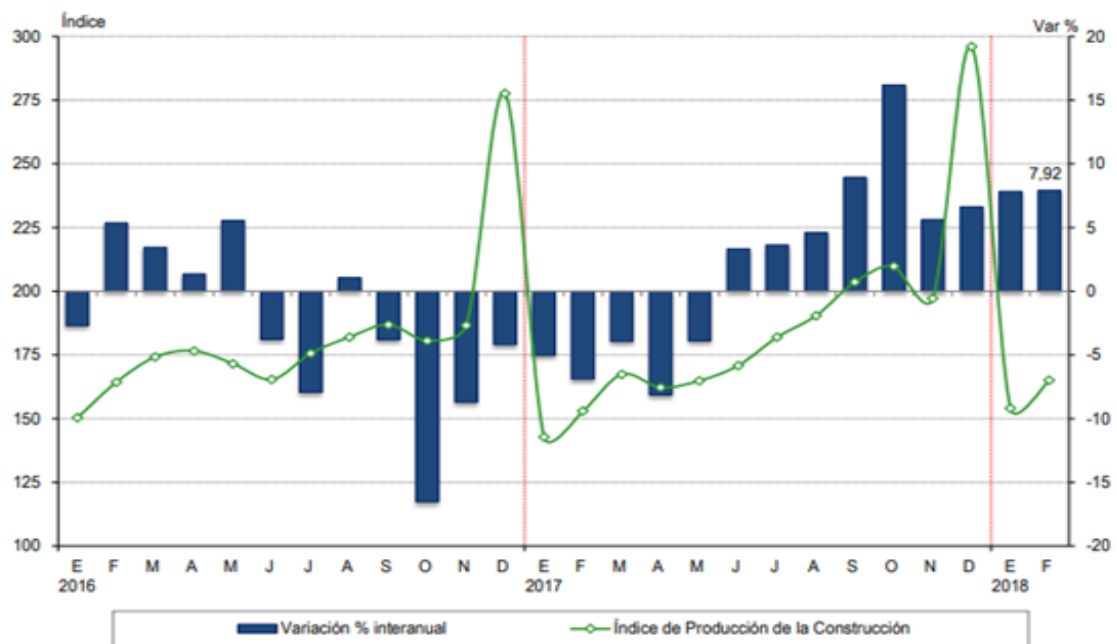


Fig. 2. Índice y variaciones interanuales del sector construcción entre enero 2016 - febrero 2018.

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e informática

### 1.1.3. Contexto local

La empresa cuenta con 35 colaboradores, entre ellos personal administrativo, producción y de ventas. La problemática en la empresa es el desempeño de los colaboradores, que se evidencia en el rendimiento de las tareas designadas, no sólo en volumen sino en calidad. Para ilustrar el problema se analizó el volumen de las ventas obtenidas en los últimos 3 meses (enero, febrero y marzo).

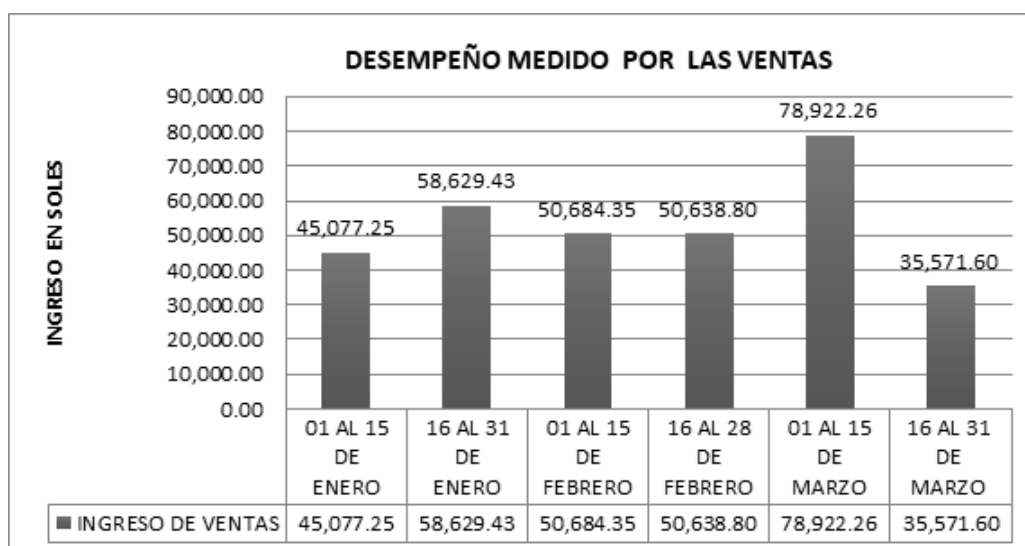


Fig. 3. Volumen ventas quincenales de enero, febrero y marzo.

Fuente: Elaboración propia, con datos extraídos de las ventas quincenales de los meses de enero a marzo del año 2018.

En la figura 3 se puede apreciar que del 1 al 15 de marzo las ventas se incrementaron en S/. 78 922.26, esto quiere decir al menos las quincenas anteriores no se ha logrado potenciar la producción, el cual se debe al bajo rendimiento de los colaboradores. Pero analizando mensualmente las ventas se mantienen en un promedio de S/.106 507.90 y lo que toda empresa quiere es crecer, es por ello que se propone demostrar la influencia de Employee Experience en el desempeño laboral en una empresa metalmecánica del distrito de Comas, 2018, a través del reforzamiento del compromiso de los colaboradores con la empresa.

## **1.2. Trabajos previos**

### **1.2.1. Trabajos previos internacionales**

Mérida (2014), en su averiguación tuvo como propósito determinar si el programa de capacitación de coaching mejorará la capacidad del personal en la fuerza de ventas. Se realizó el estudio a una muestra de 16 colaboradores, el instrumento fue el formato de evaluación de desempeño (DRH-ED-02). Se obtuvo como principal resultado un cambio entre el nivel de desempeño del jefe y los supervisores, de manera que antes de realizar el programa de capacitación de coaching empresarial, se encontraba en 64.82% considerado como bueno, pero se logró mejorar y alcanzar un rendimiento de 76.12% un resultado de desempeño muy bueno después de la capacitación de coaching empresarial. Esta investigación fue de tipo aplicado, enfoque cuantitativo, nivel explicativo y de diseño Cuasi experimental de tipo pre-test – pos-test.

Onofre (2014), en su tesis propuso determinar la incidencia del ambiente laboral y la satisfacción en el rendimiento. La población de estudio fue de 53 colaboradores, como instrumento se determinó el cuestionario y como técnica se llevó a cabo la encuesta. El principal resultado fue que el clima organizacional influye en el rendimiento en un 47% en los colaboradores. El estudio fue de tipo aplicado, enfoque cuantitativo, nivel explicativo y de diseño no experimental.

Coello (2014), en su investigación propuso identificar los factores que influyen en la rentabilidad de los colaboradores y que conlleva en la ineficiencia. La población fue de 20 colaboradores, Los instrumentos fueron el cuestionario, entrevista semiestructurada y grupo focal, la técnica fue la encuesta. Se obtuvo como principal resultado, el ámbito externo es estrechamente satisfactorio para los asesores de la compañía, resultando un valioso nivel de Complacencia y desechando por consiguiente que este influya directamente en el rendimiento inferior de los asesores. La investigación fue de tipo aplicado, de enfoque cuantitativo, nivel explicativo y diseño no experimental.

Zans (2016), en su investigación tuvo como interés analizar el clima organizacional y su incidencia en el beneficio Laboral. La muestra fue de 59 colaboradores, el instrumento fue el cuestionario y la técnica fue la encuesta. Se consiguió como resultado, que el clima organizacional es excelente en una considerable proporción, de satisfacción y admiración,

así como desafecto y alejamiento en pequeña magnitud, del cual se consideró los resultados favorables y desfavorables, de modo que, si se mejora el ambiente laboral, también mejorarán su rendimiento el mejoramiento. El estudio fue de tipo aplicado, de enfoque cuantitativo, nivel explicativo.

### **1.2.2. Trabajos previos nacionales**

Caruajulca y Monzón (2016), en el estudio propusieron como objetivo de determinar si al aplicar coaching organizacional se perfeccionará positivamente el rendimiento laboral. La población de estudio fue de 100 colaboradores, el instrumento fue el cuestionario y la técnica. Se obtuvo como principal resultado que al aplicar coaching el desempeño de los colaboradores mejoró de manera positiva en un 58%. Este estudio fue de tipo aplicado, enfoque cuantitativo, nivel explicativo y de diseño Cuasi experimental.

Rosales y Blácido (2015), en el estudio propusieron determinar si el coaching gerencial influye en el desempeño del personal de la Municipalidad. La población de estudio fue de 18 colaboradores, el instrumento se fundamentó en el cuestionario y la técnica en la encuesta. Se determinó como principal resultado que el coaching gerencial influye directamente en el desempeño laboral en un 77.8% en los colaboradores. Este estudio fue de tipo aplicado, enfoque cuantitativo, nivel explicativo y de diseño no experimental.

Maldonado (2013), tuvo como finalidad de investigación determinar si coaching influye en el desarrollo de las competencias. Se realizó dos mediciones en la primera se realizó el estudio a 9 trabajadores, y en la segunda a 81 trabajadores, el instrumento fue el cuestionario y la técnica la encuesta. Se obtuvo como principal resultado una mejora del 10% en las competencias. Este estudio fue de tipo aplicado, enfoque cuantitativo, nivel explicativo y de diseño experimental de tipo pre experimental.

Ramírez (2016), en su tesis tuvo como finalidad de determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral. La población de estudio fue de 120 colaboradores, con una muestra de 75 colaboradores, el instrumento fue el cuestionario, con 90 preguntas. Se obtuvo como principal resultado que se ha podido comprobar que el nivel de desempeño de los trabajadores se ubica en un nivel medio con un 61.8% esto demuestra que no todos los trabajadores cumplen a cabalidad sus funciones porque no hay un nivel alto de desempeño laboral 17.1%, además el 21.1% afirma tener un bajo nivel de desempeño en la



empresa. Este estudio fue de tipo aplicado, enfoque cuantitativo, nivel explicativo y de diseño experimental.

Alvites (2015), en su estudio tuvo como finalidad determinar la incidencia del clima laboral en el rendimiento de los trabajadores, Las técnicas fueron la observación directa, entrevista y la encuesta y la herramienta fue la libreta de campo, registro de observación y registro de entrevista. La muestra fue de 180 trabajadores. Se obtuvo como principal resultado que las relaciones entre personas son muy importantes, pero no es solo ello, también debe existir un trato amable, que se sientan seguros, motivados, pero lo más importante, que la organización tenga preocupación en su talento. Este estudio fue de tipo aplicado y de nivel explicativa-Causal.

Jacobi (2015), en su investigación tuvo como objetivo proponer un modelo para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores. Las técnicas fueron la aplicación de encuestas, entrevistas y la observación. La muestra fue de 50 personas. Se obtuvo como principal resultado que al rediseñar la estructura organizacional permitió mejorar en un porcentaje alto el desempeño de su talento humano. El estudio fue de tipo aplicado, enfoque cuantitativo, nivel explicativo y diseño experimental.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Teorías relacionadas a Employee Experience**

##### **A. Teoría de los dos factores**

La motivación para desempeñar de manera correcta las labores depende de dos factores, Chiavenato (2014), con respecto a la teoría de los factores citó a Herzberg (1959) en lo cual indicó que los **factores higiénicos** se posicionan en contexto de los individuos y engloban las situaciones en las que ellos realizan sus funciones. De tal modo que la compañía analiza y dirige lo propuesto, por lo cual los colaboradores no tienen poder sobre este factor. Dentro de estos factores se encuentra la remuneración, el ambiente laboral, las normas, los protocolos internos, el comportamiento entre la empresa y los empleados, entre otros (p. 242).

Los Factores **de motivación** se refieren al contenido del puesto y además con la naturaleza relacionada a las labores que cada trabajador realiza. El personal puede controlar

este factor, al mismo tiempo es referido a lo que desempeña en cada labor, por otro lado, implica el desarrollo personal, la satisfacción competente y la realización propia por lo cual dependen las labores que cada uno desempeña en su respectiva área (p. 244).

La teoría afirma que contar con colaboradores competentes y motivados implica que éstos puedan realizar su trabajo, seguros y con capacidad de manejar buenas relaciones en el ámbito laboral. De igual forma, Employee Experience direcciona a los trabajadores a realizar sus tareas con mejores resultados con alto grado de satisfacción para perfeccionar su experiencia dentro de la organización, y esto puede reflejarse en la motivación y satisfacción del trabajo, obteniendo resultados favorables para la empresa (p.242,244).

## **B. Teoría de las necesidades**

En la teoría de las necesidades McClelland (1989), se enfocó en tres necesidades, la **necesidad de logro** se mide de acuerdo a las cantidades producidas según el objetivo que se propone cada persona trabajadora (p. 245), en cuanto a la **necesidad de poder**, los autores identificaron que el ser humano es reconocido por el deseo de dominio y poder sobre lo que puedan controlar (p.289). En cuanto a la necesidad de **afiliación** refiere al ámbito social, ya sea interpersonales o personales, se basa en compartir alegrías, unión, emociones con los mismos (p.357).

De acuerdo a esta teoría, la experiencia del colaborador se puede perfeccionar optimizando estos tres factores: el de logro, que se refiere a los objetivos conseguidos; el de poder, en que el colaborador pueda desempeñar como líder; y el de afiliación, que es el de socializar con todas las personas que están involucradas dentro de su vida laboral (p. 245, 289,357).

## **C. Conceptualización de Employee Experience**

La 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 & Arensburg (2017), mencionaron 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), mencionó que Employee Experience se refiere a las relaciones que se da entre la compañía y los colaboradores, y esto desde el primer proceso de selección hasta el cese de la misma, todo ello encaminado con los momentos importantes, especiales en el día a día como la alimentación, los recursos que se les brinda para realizar sus labores (p. 2).

Méndez & Callega (2018), indicaron que es una reciente perspectiva que sugiere la puesta en marcha de quienes pertenecen a la entidad, por lo tanto, ello permitirá conocer que tan satisfechos se encuentran quienes forman parte de la organización, de modo que Employee Experience ayudará a observar desde los ojos de los colaboradores y crear modelos que impondrán la diferencia en los individuos y la compañía. Generalmente los competidores ponen primero a los dueños, después a los accionistas, seguido a sus compradores y por último a su talento humano, pero hoy en día eso está cambiando con esta nueva técnica siendo en primer lugar el empleado y ellos serán los que se encargarán de los clientes y por siguiente reportarán a los accionistas los resultados (p. 58).

Morgan (2015), definió:

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 & 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 la experiencia es lo que se percibe desde fuera (p. 7).

## **D. Dimensiones e indicadores de la variable Employee Experience**

### **a) Dimensión espacial**

Aguado & 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).

Aguado & Arensburg (2017), La dimensión espacial se evaluará de acuerdo a los próximos indicadores:

### **Comunicación**

Newstrom (2011), mencionó que la comunicación es la transmisión del mensaje y la capacidad de entenderse entre los individuos, de manera que es la forma en el que se puede transmitir sentimientos, pensamientos e ideas, actitudes entre ellos. (p. 4).

### **Herramientas tecnológicas**

Newstrom (2011), mencionó que la tecnología busca que las personas desarrollen las labores de forma correcta, de modo que los resultados serán muy satisfactorios, pero en ocasiones cuando la tecnología deficiente puede limitar a su correcto desarrollo de las labores (p. 5).

### **Comodidad**

Chiavenato (2009), indicó que la comodidad se refiere a la relación que se tiene dentro de un círculo, que este sea placentero y amistoso (p. (475).

### **b) Dimensión Social**

Aguado & 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 evaluará de acuerdo a los próximos indicadores:

### **Actividades**

Las actividades están relacionadas con las funciones que se otorga cada colaborador que cumplan con sus de sus objetivos y fines en de la organización.

## **Relaciones interpersonales**

Chiavenato (2011), indicó que se refiere a la relación que existe entre las personas, de modo que se fundamenta en la seguridad que existe entre ellos para interactuar y perfeccionar sus relaciones (p. 92).

### **c) Dimensión personal:**

Aguado & Arensburg (2017), mencionaron que:

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 evaluará de acuerdo a los próximos indicadores:

### **Desarrollo personal**

Chiavenato (2011), mencionó que [...] las ideas modernas de formación son importante para tener capacidades de retención e innovación, lo que asegura el crecimiento, y por ende el incremento de del buen desempeño, seguido de la complacencia, de la elasticidad, de los cambios y subsistencia (p. 30).

### **Retroalimentación**

Robbins & Coulter (2010), indicaron que es la forma en el cual el empleador brinda una información clara y concisa al trabajador, cuando considere que se requiera capacitar, las veces que sean necesarias, para lograr resultados agradables en su desempeño. (p. 349).

## **1.3.2. Teorías relacionadas a desempeño laboral**

### **A. Teoría de establecimiento de metas**

Robbins & Judge (2013), con respecto a la teoría de establecimiento de metas, el autor citó a Edwin Locke (1960) en lo cual menciona que la finalidad de laborar en una meta conlleva a desarrollarse con motivación. Esto es que el colaborador se proponga objetivos para obtener un resultado apropiado. Los resultados proponen que las metas fáciles darán

resultados satisfactorios, pero las metas difíciles darán resultados excelentes cuando el trabajador se proponga y trabaje en ello al 100 % y más aún si es que ellos notan preocupación del empleador hacia los mismos (p. 212).

Esta teoría está tiene relación con la problemática de la presente tesis de manera que el planteamiento de metas a los trabajadores es una forma de motivación extrínseca, como bien menciona el autor cuanto más claras sean las metas, mejores resultados de desempeño se obtendrá, y en caso de que éstas no estén definidas se tendrá que retroalimentar al personal para lograr un buen desempeño (p.212).

La técnica contribuye en la mejora del rendimiento de los colaboradores a través de la identificación y compromiso con la empresa, lo que favorece y facilita la ejecución de las metas establecidas por la organización obteniendo resultados favorables que sean sostenibles para el desarrollo y crecimiento, en tanto el propósito de aplicar la técnica atribuye obtener mejores resultados a través del desempeño de trabajadores motivados e identificados (p.212).

## **B. Teoría de las expectativas**

Robbins & Coulter (2010), con respecto a la teoría de las expectativas citó a Víctor Vroom quien explica que las expectativas afirman que una persona tiende a proceder de alguna condición en fundamentada a la posibilidad de que el suceso estará incluido en una trascendencia dada y en lo sugestivo que pueda implicar para el personaje esa secuela (p. 351).

En esta teoría se incluyen tres variables que se definen a continuación: 1) La expectativa, es la perspectiva observada por una persona el cual desempeña una suma dada de esfuerzos el cual dará como efecto un efectivo grado de rendimiento; 2) Los medios, son el valor al cual un personaje considera que interactúa a un horizonte en respectivo es el núcleo para alcanzar la deducción deseada; 3) La valencia, es la escala que una persona da como consecuencia o al estímulo permisible se pueda lograr en el centro labora. La valencia estima las finalidades y las necesidades de las personas (p. 351).

Esta teoría enfoca aspectos muy importantes que se debe tomar en cuenta al momento de brindar cierta motivación al colaborador, si el empleador cumple con los tres factores que menciona el autor, al fijar las metas, se logrará que el trabajador desempeñe de manera correcta su labor. Por tanto, podemos decir que los trabajadores realizan su labor con

expectativas de retribuciones, el compromiso dependerá de la satisfacción y la motivación, que será reflejado en el desempeño de sus tareas y en los resultados de rendimiento logrando el alcance de los fines establecidos por la entidad (p. 351).

### **C. Teoría de la equidad**

La teoría de la equidad de citado por Robbins & Coulter (2010), fue analizada por Stacey Adams quien propuso que el personal compara lo que logran por su responsabilidad en reciprocidad con lo que contribuyen en él y en aquel momento se compara esa dependencia entre insumos y los resultados con los de otros trabajadores. De modo que, si un personal aprecia que son semejantes, no habrá problemas. Pero, si la coincidencia no aprecia igualdad, el trabajador asumirá que su estímulo no es suficiente o mucho. De forma que cuando existe estos casos, los personales querrán hacer algo en relación. El efecto podrá ser una producción más alta o por otro lado más baja, los resultados de eficacia mejorarán o reducirá, incrementará en el ausentismo o cese voluntario (p. 350).

De manera que para Adams es importante que los resultados, beneficios o compensaciones que obtenga el colaborador sean equitativos respecto al resto del equipo, esto enfocando al problema de investigación, va hacer que el trabajador mejore su desempeño laboral y por ende incremente la productividad. De acuerdo a la teoría de la equidad de Adams, es necesario provocar una sensación de justicia en la retribución recibida por su trabajo, entonces para perfeccionar el desempeño se deben establecer sistemas de retribución justos para que el colaborador sienta un reconocimiento acorde al esfuerzo desplegado (p.350).

### **D. Conceptualización de la variable dependiente**

El desempeño de cada colaborador se ve reflejado en los resultados, de manera que, si los resultados favorecen a la organización, quiere decir que el rendimiento del empleado está siendo óptimo.

Mondy & Wayne (2010), mencionaron que la gestión del rendimiento es un desarrollo encaminado a los logros y orientado al fortalecimiento de que los procedimientos de la entidad se realicen de forma oportuna para incrementar el rendimiento de los individuos, de la maquinaria y, en última petición, de la compañía (p.238).

Mondy & Wayne (2010), indicaron que las formas más iguales de valoración son los rasgos de personalidad, [...] las competencias, el logro de objetivos y la potencia de mejoramiento (p. 243).

Según Chiavenato (2009), la apreciación del rendimiento es una evaluación, automática, de la acción de cada individuo en situación de las tareas que realiza, los objetivos y resultados que debe alcanzar, las competencias que propone y su capacidad de progreso (p. 245).

Según el Cuerpo general administrativo de la administración general del estado (2018), El desempeño de una persona es igual a su rendimiento en las labores asignadas por el empleador. La valoración del rendimiento es la manera mediante el cual se determina y valora el comportamiento profesional y el rendimiento o el fin de resultados (p. 501).

Para Robbins y Judge (2013), el desempeño de la labor se refiere al acatamiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la obtención de un bien o servicio, o a la ejecución de las gestiones administrativas (p. 555).

## **E. Dimensiones e indicadores de la variable dependiente**

### **a) Rasgos de personalidad**

Según Mondy & Wayne (2010), los rasgos de personalidad son “ciertos rasgos [...] de los empleados, como las actitudes, la apariencia y la iniciativa, son la base para algunas evaluaciones” (p. 243).

Para Mondy & Wayne (2010), los rasgos de personalidad se miden a través de los siguientes indicadores:

#### **Actitudes**

Para Robbins & Judge (2013), “Las actitudes son enunciados de evaluación – favorables o desfavorables – acerca de objetos, individuos o eventos. Reflejan cómo se siente alguien con respecto a algo” (p.70).

#### **Apoyo organizacional percibido**

Robbins & Judge (2013), mencionaron que “es el grado en que los empleados creen que la organización valora su contribución y se ocupa de su bienestar” [...] (p.76).



## **Compromiso del empleado**

Robbins & Judge (2013), indicaron que “se define como el involucramiento, la satisfacción y el entusiasmo que un individuo muestra hacia el trabajo que realiza” (p.77).

### **b) Competencias**

Mondy & Wayne (2010), indicaron que Las competencias incorporan una extensa categoría de cognición, habilidades, rasgos de personalidad y formas de conducta que pueden ser de ambiente práctica, los cuales están conectados con las aptitudes entre personas o que se orientan hacia los negocios (p. 244).

Para Mondy & Wayne (2010), Las competencias se medirán a través de los siguientes indicadores:

#### **Habilidades Humanas**

Robbins & Judge (2013), indicaron que se refiere a “lo que sirve para entender, motivar, apoyar y comunicarse con otras personas” (p. 8).

#### **Capacidades individuales**

Chiavenato (2007), mencionó que son “las habilidades y especializaciones de los individuos dentro de una organización. Comprende la habilidad del individuo de analizar críticamente y evaluar la situación” [...] (p. 99).

### **c) Logro de metas**

Según Mondy & Wayne (2010), se refirieron a que, si las entidades analizan que los fines son más importantes que los medios, los resultados finales en cuanto al lucro de las metas se convierten en un agente oportuno que debe estimarse (p. 244).

Para Mondy & Wayne (2010), el logro de metas se evaluará de acuerdo a los próximos indicadores:

#### **Consideración**

Robbins & Judge (2013), describieron como la calidad en que las relaciones laborales de una persona se caracterizan por la confianza mutua, la tolerancia hacia las opiniones del personal y del cuidado a sus sensaciones (p. 371).

## **Recompensa laboral**

Castillo (2006), indicó que está constituido por un incorporado de servicios que propone la entidad con la intención de expandir la comodidad de su talento humano y su procedencia (p. 242).

### **d) potencial de mejoramiento**

Mondy & Wayne (2010), indicaron que el potencial de mejoramiento se refiere a que las empresas deben colocar énfasis en el futuro de sus empleados, abarcando los actos y los resultados necesarios para explayar al empleado y, en el transcurso ganar las metas planteadas por la organización (p. 245).

Para Mondy & Wayne (2010), el potencial de mejoramiento se medirá a través de los siguientes indicadores:

### **Resultados**

Robbins & Judge (2013), mencionaron que los especialistas han analizado los resultados a grado individual como las actitudes y el bienestar, el desempeño de la labor, la conducta de procedencia y la costumbre del espacio (p. 25).

### **Satisfacción en el trabajo**

Robbins & Judge (2013), indicaron que se especifica una impresión real acerca de un sitio de operación que surge de la valoración de sus características (p. 74).

## **1.4. Formulación del problema**

### **1.4.1. Problema general de investigación**

¿Cómo influye el Employee Experience sobre el desempeño laboral en una empresa metalmeccánica del distrito de Comas, 2018?

### **1.4.2. Problemas específicos de investigación**

¿Cuál es la influencia de Employee Experience sobre los rasgos de personalidad en una empresa metalmeccánica del distrito de Comas, 2018?

¿Cuál es la influencia de Employee Experience sobre las competencias del colaborador en una empresa metalmeccánica del distrito de Comas, 2018?

¿Cuál es la influencia de Employee Experience sobre el logro de metas en una empresa metalmeccánica del distrito de Comas, 2018?

¿Cuál es la influencia de Employee Experience sobre el potencial de mejoramiento de los colaboradores en una empresa metalmeccánica del distrito de Comas, 2018?

## **1.5. Justificación del estudio**

### **1.5.1. Teórica**

El aporte teórico del estudio se basó en la reflexión y discusión de teorías para el estudio de cada una de las variables. En el caso de la variable independiente, Employee Experience, se analizó la teoría de los dos factores propuesta por Herzberg (1959), la teoría de necesidades de McClelland (1989). Para la variable dependiente, desempeño laboral se basó en Edwin Locke en su teoría de establecimiento de metas, Victor Vroom con la teoría de las expectativas y Stacey Adams en la teoría de la equidad.

### **1.5.2. Práctica**

Se buscó demostrar la influencia del Employee Experience en el desempeño laboral en una empresa metalmeccánica para lo cual el autor Wilde (2016), mencionó que 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. Como toda experiencia, se configura a partir del recuerdo de momentos especialmente importantes, pero también a partir de factores más inefables del día a día: la configuración del espacio, la comida, la tecnología que se emplea, etc. (p.2).

### **1.5.3. Metodológica**

Para lograr los objetivos de estudio, se formularon instrumentos de medición tanto para la variable independiente Employee Experience y su influencia en la variable dependiente, desempeño laboral. Estos instrumentos fueron formulados y antes de su aplicación fueron evaluados para su validación por 3 expertos, y se garantizó su confiabilidad mediante el cálculo del alfa de Cronbach.

#### **1.5.4. Económica**

Esta investigación propone evaluar la influencia Employee Experience en el desempeño laboral, de manera que si se demuestra que los trabajadores se encuentran comprometidos con la empresa, se lograrán buenos resultados económicos que serán satisfactorios para todos los que forman parte de la organización, para el autor Morgan (2015) la experiencia del empleado debe propulsar 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.

En la empresa se cambiará en primera instancia la forma de gestionar al talento humano, enfocándose en su bienestar, motivación y todo ello dará como resultado un buen desempeño del mismo modo una amplificación en el rendimiento y por último la empresa obtendrán mayores utilidades.

#### **1.6. Hipótesis**

##### **1.6.1. Hipótesis general de investigación**

Ha. Employee Experience influye significativamente en el desempeño laboral en una empresa metalmecánica del distrito de Comas, 2018.

Ho. Employee Experience no influye en el desempeño laboral en una empresa metalmecánica del distrito de Comas, 2018.

##### **1.6.2. Hipótesis específicas de investigación**

Ha. Employee Experience influye significativamente en los rasgos de personalidad en una empresa metalmecánica del distrito de Comas, 2018.

Ho. Employee Experience no influye en los rasgos de personalidad en una empresa metalmecánica del distrito de Comas, 2018.

Ha. Employee Experience influye significativamente en las competencias del colaborador en una empresa metalmecánica del distrito de Comas, 2018.

Ho. Employee Experience no influye en las competencias del colaborador en una empresa metalmecánica del distrito de Comas, 2018.

Ha. Employee Experience influye significativamente en el logro de metas en una empresa metalmecánica del distrito de Comas, 2018.

Ho. Employee Experience no influye en el logro de metas en una empresa metalmecánica del distrito de Comas, 2018.

Ha. Employee Experience influye significativamente en el potencial de mejoramiento de los colaboradores en una empresa metalmecánica del distrito de Comas, 2018.

Ho. Employee Experience no influye en el potencial de mejoramiento de los colaboradores en una empresa metalmecánica del distrito de Comas, 2018.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general de investigación**

Demostrar la influencia del Employee Experience en el desempeño laboral en una empresa metalmecánica del distrito de Comas, 2018.

### **1.7.2. Objetivos específicos de investigación**

Demostrar la influencia del Employee Experience en los rasgos de personalidad en una empresa metalmecánica del distrito de Comas, 2018.

Demostrar la influencia del Employee Experience en las competencias del colaborador en una empresa metalmecánica del distrito de Comas, 2018.

Demostrar la influencia del Employee Experience en el logro de metas en una empresa metalmecánica del distrito de Comas, 2018.

Demostrar la influencia del Employee Experience en el potencial de mejoramiento de los colaboradores en una empresa metalmecánica del distrito de Comas, 2018.

## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue **no experimental**, puesto que no se ha manipulado la variable independiente (Employee Experience) para ver sus efectos en la variable dependiente (Desempeño Laboral).

Hernández, Fernández & Baptista (2014), mencionaron que en los estudios no experimentales no se manipulan ninguna de las variables, se toman los datos tal cual se encuentren. De modo que no se puede influir en ellas por lo que ya han sucedido (p. 152).

El diseño es **transeccional o transversal**, porque se recolectaron los datos en un solo momento.

El **enfoque** es **cuantitativo** porque se ha recolectado datos midiendo las variables de estudio que son Employee Experience para poder evaluar la influencia del desempeño laboral.

El **enfoque cuantitativo**, Hernández et al. (2014), mencionaron que [...] es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica (p. 4).

El **tipo de investigación** que se utilizó en este proyecto fue **aplicado**, porque se aplicaron teorías existentes para poder solucionar el problema que se ha planteado. Según Rodríguez (2005), indicó que se aplica a problemas determinados, de modo que no se desarrollan teorías, más bien se trabajan con ellas (p. 23). De manera que para la investigación se va a realizar aplicando las teorías existentes para la variable independiente, Employee Experience como para la variable dependiente, desempeño laboral.

El **nivel** de investigación fue **explicativo causal**, ya que se buscó conocer la naturaleza de la relación de las variables de estudio, en donde se espera que Employee Experience sea la causa del desempeño laboral en la empresa metalmeccánica. Hernández et al. (2014), indicaron que en las investigaciones explicativas no solo se describen los

conceptos o lo que sucede en un determinado ambiente; de modo que se dirige a analizar la causa de lo que está sucediendo (p. 95).

La presente investigación ha sido realizada mediante el método **hipotético deductivo** debido a que se partió de las observaciones en la empresa metalmecánica de del distrito de comas para concretar la hipótesis de trabajo para el desempeño laboral de la organización, además de verificar la verdad mediante la comparación de la experiencia mediante la reflexión teórica.

## **2.2. Variables, Operacionalización**

### **2.2.1. Variables**

En la Tabla 1 se clasifican las variables que se estudiarán en la investigación:

**Tabla 1.** *Variables de investigación*

<b>Variables de investigación</b>	<b>Tipo</b>
Employee Experience	Variable independiente
Desempeño Laboral	Variable dependiente

Fuente: Elaboración propia

## 2.2.2. Operacionalización de variables

**Tabla 2.** *Matriz de operacionalización de variables*

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Escala de medición
<b>Employee Experience</b>	Aguado & Arensburg (2017) mencionaron que: La “experiencia del 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).	Las dimensiones que propone Aguado & Arensburg (2017) proponen, la dimensión espacial, social y personal.	Espacial	Comunicación	Cuestionario	Ordinal
				Comodidad		
				Herramientas Tecnológicas		
			Social	Actividades		
				Relaciones interpersonales		
				Desarrollo personal		
Personal	Retroalimentación					
<b>Desempeño laboral</b>	Mondy & Wayne (2010), mencionaron que la gestión del rendimiento es un desarrollo encaminado a los logros y orientado al fortalecimiento de que los procedimientos de la entidad se realicen de forma oportuna para incrementar el rendimiento de los individuos, de la maquinaria y, en última petición, de la compañía (p.238).	Los criterios más comunes de evaluación son los rasgos de personalidad, las competencias, el logro de metas y el potencial de mejoramiento (Mondy & Wayne, 2010, p. 243).	Rasgos de personalidad	Actitud	Cuestionario	Ordinal
				Apoyo organizativo percibido		
				Compromiso del empleado		
			Competencias	Habilidades humanas		
				Capacidades individuales		
				Comportamiento		
			Logro de metas	Consideración		
			Potencial de mejoramiento	Recompensa laboral		
				Resultados		

Fuente: Elaboración propia



## **2.3. Población y muestra**

### **2.3.1. Población**

Tamayo (2004), Mencionó que la **población** se representa por el grupo de personas que forman en nuestro caso la organización la cual será el objeto de estudio. La **población** es definida como el total de trabajadores, aquellos que se realizará el estudio de forma cuantitativa (p. 173).

La población de estudio está conformada los 35 trabajadores de la empresa.

### **2.3.2. Muestra**

Hernández et al. (2014), indicaron que la **muestra** es el grupo al cual se realizará el estudio, De manera que, es una parte de la población de estudio de los cual se realizará el estudio, de manera que se tiene que delimitar y definir de modo que sea característico (p. 173).

El tipo de **muestra** será **censal**, ya que se estudió el 100% de colaboradores de la empresa. Hernández et al. (2014), mencionaron que en el momento que se trata de realizar preguntas a toda la población, se determina como un censo para que los resultados sean más fiables (p. 172).

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

### **2.4.1. Técnica de recolección de datos**

En este estudio se ha optado utilizar como técnica de recolección de datos, la encuesta, con ello se obtendrá información relevante para su debido análisis. Para Bernal (2010), La encuesta es una de las técnicas que se utilizan más para estos tipos de estudios. La encuesta es fundamentada en un grupo de preguntas con el fin de recabar información de acuerdo a la escala el cual se esté trabajando (p. 194).

### **2.4.2. Instrumento de recolección de datos**

El instrumento de recolección de datos fue el cuestionario, se elaboraron 2 cuestionarios con 14 preguntas para Employee Experience y 14 preguntas para desempeño laboral mediante la escala de Likert de 5 alternativas para ambas variables.

Bernal (2010), indicó al respecto que el cuestionario es una agrupación de preguntas formuladas para obtener los datos precisos, con el fin de lograr los planificado en la

investigación. Se busca planificar los medios para obtener la información de acuerdo al estudio y al problema de investigación (p. 250).

#### **A. Validez del instrumento**

1) **Validez:** Para llevar a cabo este proyecto de investigación se validó los instrumentos de recolección de datos por medio 3 jueces expertos.

Hernández *et al.* (2014), mencionan al respecto que se refiere al nivel en que el instrumento es accesible para poder medir, de modo que se pueda obtener resultados verdaderamente válidos para su respectivo análisis, de modo que se mida el desempeño de los trabajadores y no el de la organización (p. 200).

2) **El juicio de expertos:** Los jueces analizaron detalladamente cada una de las preguntas teniendo en cuenta la variable, las dimensiones con cada uno de los indicadores y calificaron de acuerdo a su criterio.

Valderrama & León (2009), mencionaron al respecto que el juicio de expertos es la agrupación de ideas que ofrecen las profesionales en la materia o tema de estudio. Estas estimaciones se refieren consisten en las observaciones y modificaciones que puede realizar el profesional, con el fin de que cada pregunta pueda ser coherente y entendido por la población estudiada, además tiene que tener relación con los indicadores (p. 149).

**Tabla 3. Jueces expertos**

<b>N.º</b>	<b>Experto</b>	
01	Dr. Costilla Castillo Pedro	aplicable
02	Dr. Tantalean Tapia Iván	aplicable
03	Dr. Alva Arce Rosel Cesar	aplicable

Fuente: Elaboración propia

En el Anexo 3 se manifiestan los resultados de la evaluación del instrumento por los jueces expertos.

#### **B. Confiabilidad del instrumento**

Hernández *et al.* (2014), La veracidad de un instrumento se explica como el nivel en el que al aplicar el cuestionario pueda conferir la cantidad de veces una persona pueda responder resultados semejantes (p. 200).

Para precisar el nivel de confiabilidad del instrumento se utilizó el estadístico de fiabilidad alfa de Cronbach en el programa SPSS V.21, de manera que los resultados de analizaron de acuerdo a la siguiente tabla:

**Tabla 4.** *Baremos para interpretación de Alfa de Cronbach*

<b>Baremos de confiabilidad</b>	
$\alpha > 0.9$	Es excelente
$\alpha > 0.8$	Es Bueno
$\alpha > 0.7$	Es aceptable
$\alpha > 0.6$	Es cuestionable
$\alpha > 0.5$	Es pobre
$\alpha < 0.5$	Es Inaceptable

Fuente: George, D., & Mallery, P. (2016). *IBM SPSS Statistics 23 Step by Step a simple guide and reference* (4<sup>th</sup> ed.). New York: Routledge. (p. 240).

Para contrastar la confiabilidad del instrumento se aplicó una encuesta piloto a 10 colaboradores de la empresa metalmecánica, para Employee Experience y desempeño laboral, se presenta en la tabla 5 el resultado del Alfa de Cronbach.

**Tabla 5.** *Confiabilidad del instrumento*

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,927	28

Fuente: Elaboración propia

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

## 2.5. Métodos de análisis de datos

En cuanto al análisis de los datos recolectados se aplicó la **estadística descriptiva** para explicar las cualidades de las variables y de sus dimensiones, presentándose la distribución de frecuencias de las mismas. Posada (2016), indicó que “La **estadística descriptiva** está se orienta en la descripción de datos por medio de tablas y gráficos, de modo que servirá para analizar el proceder de ello, sin que sea necesarios inferir por lo que se obtendrá analizando la muestra” (p. 40).

También se hará uso de un nivel de análisis inferencial. Walpole, Myers & Myers (2012), indicaron que la **inferencia estadística** son un conjunto de métodos por lo cual se realizan inferencias y se muestran resultados sobre una muestra (p. 265).

## **2.6. Aspectos éticos**

La **Transparencia** para Cortés & Iglesias (2004), “refiere en traspasar los resultados en otros entornos. De manera que se tiene que brindar una información solida que facilite al leyente entender la información y facilite su comprensión, además de ello pueda este realizar comparaciones y transmitir una idea clara de los resultados (p. 44).

Por respeto de la **propiedad intelectual**, se utilizaron citas al estilo APA y también referencias para respetar los derechos de los autores.

Según Fayos (2016), indicó al respecto que la propiedad intelectual es proteger el intelecto de los autores y cuidar sus intereses en cuanto a sus escrituras, investigaciones científicas, ante algún tipo de fraude, o mal uso de su propiedad, con el objetivo de proteger el legítimo beneficio de ello (p.18).

### **Consentimiento informado**

Para realizar la encuesta se informó a los participantes el objetivo de la investigación, además de ello no se pidió nombres de los colaboradores. Ballesteros (2017), indicó que es el momento en el cual que se tiene con los participantes al momento de realizar la investigación, interactuar, y sobre todo ellos deben conocer el objetivo de lo que se está buscando.

### **Observación participante**

En el momento de realizar la encuesta se tomó en cuenta en no influenciar al trabajador que marque una alternativa que este no requiera, por lo tanto, se visualiza de manera prudente. La observación participante es para Sáez (2017), “En la que el investigador interviene activamente en las actividades objeto de estudio. Se destacan ciertas características, como subjetividad, empatía y comprensión, que puede ser ventaja o desventaja por las circunstancias de subjetividad y empatía”.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Estadística descriptiva

##### 3.1.1. Estadígrafos

Al finalizar la recolección de datos que se aplicaron a los 35 trabajadores de la empresa metalmecánica del distrito de comas, se presenta a continuación los resultados:

**Tabla 6.** *Medidas descriptivas de las variables*

		Estadísticos	
		Employee Experience	Desempeño Laboral
N	Válidos	35	35
	Perdidos	0	0
	Media	3,89	4,00
	Mediana	4,00	4,00
	Moda	4	4
	Desviación estándar	,758	,642
	Varianza	,575	,412
	Rango	3	2
	Mínimo	2	3
	Máximo	5	5

Fuente: SPSS V.22

**Interpretación:** En la Tabla N°6 se visualiza que las variables Employee Experience y Desempeño laboral coinciden con el valor de la mediana (4,00), el máximo (2) y la moda (4). En la media se obtuvo para la variable Employee Experience (3,89) y para la variable desempeño laboral (4,00). Por otra parte, se aprecia que la desviación estándar de Employee Experience tiene un valor de ,758; al mismo tiempo es mayor en comparación a la variable desempeño laboral (0,758>0,642). Por último, la variable Employee Experience tiene un valor mínimo (2), rango (3); y varianza (,575) y la variable desempeño laboral tiene un valor mínimo (3), rango (2); y varianza (,412).

### 3.1.2. Tablas de frecuencias

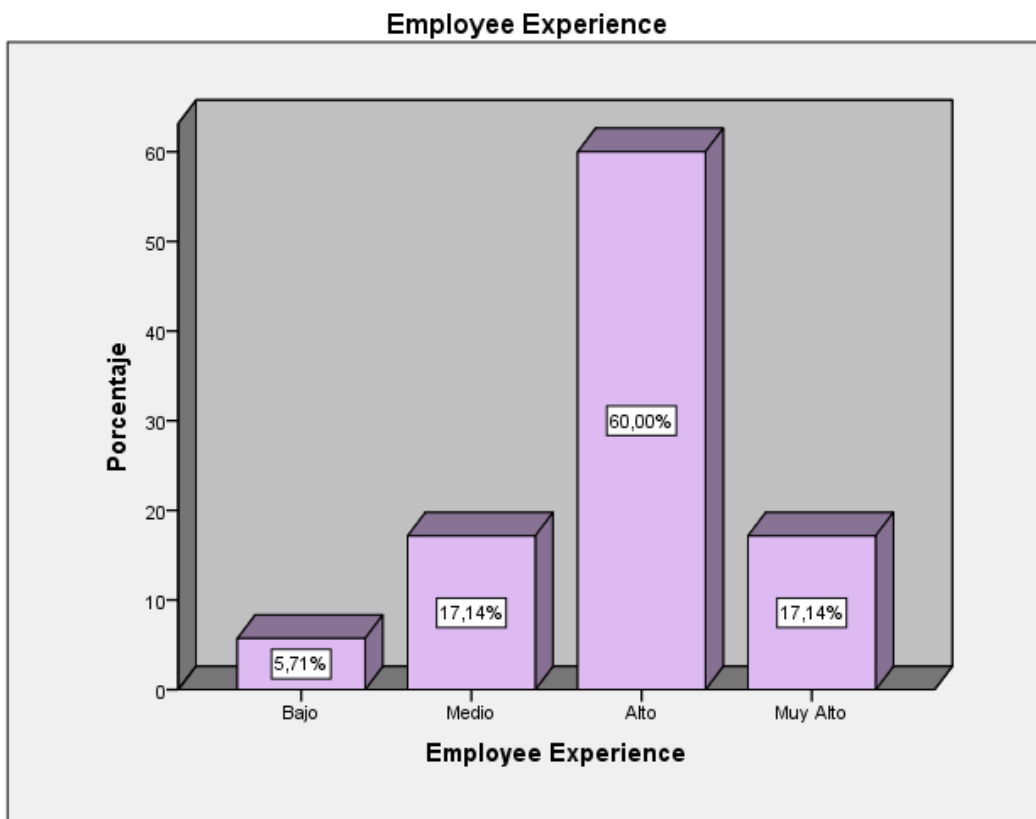
A continuación, se presentan la distribución de los datos adquiridos de las encuestas a los 35 trabajadores de la empresa metalmecánica del distrito de comas.

#### 3.1.2.1. Variable 1: Employee Experience

**Tabla 7.** Variable Medida de Employee Experience

		Employee Experience			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	2	5,7	5,7	5,7
	Medio	6	17,1	17,1	22,9
	Alto	21	60,0	60,0	82,9
	Muy Alto	6	17,1	17,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V.22



*Fig. 4.* Gráfica de barras de Employee Experience

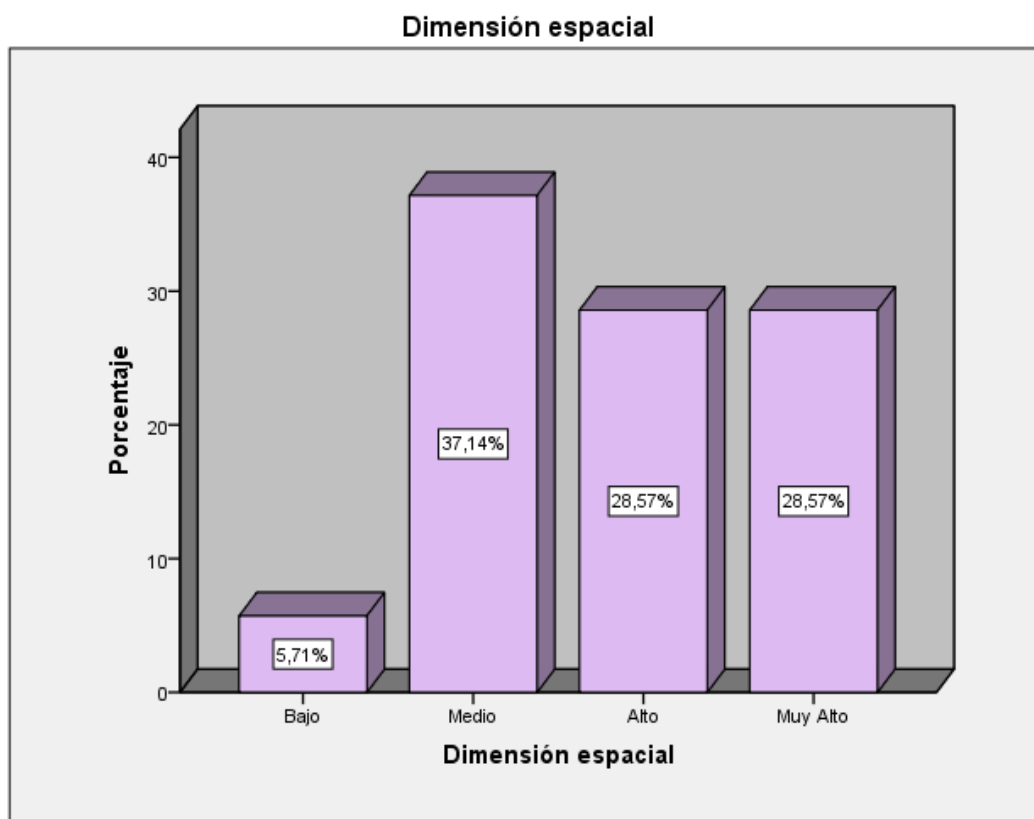
Fuente: SPSS V.22

**Interpretación:** En la tabla N°07 y en la figura N°04 se aprecia el resultado de la evaluación de la variable Employee Experience desde la perspectiva de los encuestados de la empresa metalmeccánica del distrito de comas, del 100% de encuestados el, Employee Experience se encuentra con el 60% en un nivel **Alto** y con 5,71% en un nivel **Bajo**.

**Tabla 8. Dimensión espacial**

Dimensión espacial				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Bajo	2	5,7	5,7
	Medio	13	37,1	42,9
Válidos	Alto	10	28,6	71,4
	Muy Alto	10	28,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0

Fuente: S PSS V.22



*Fig. 5. Gráfica de barras de la dimensión Espacial*

Fuente: SPSS V.22

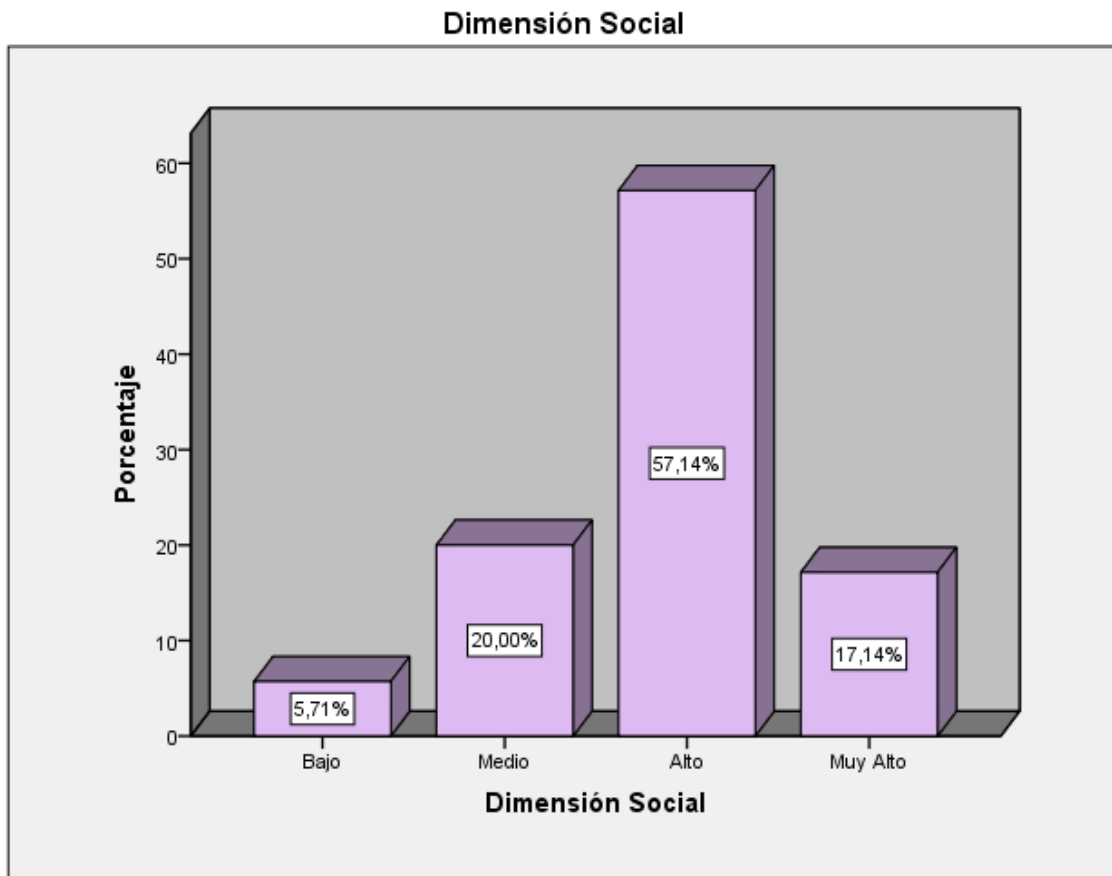
**Interpretación:** En la tabla N°08 y en la figura N°05 se percibe el resultado de la evaluación de la dimensión Espacial desde la perspectiva de los encuestados de la empresa metalmecánica del distrito de comas, del 100% de encuestados la dimensión espacial se encuentra en un nivel **Medio** con 37,14%, y nivel **Bajo** con 5,71%.

**Tabla 9. Dimensión Social**

Dimensión Social				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	2	5,7	5,7
	Medio	7	20,0	25,7
	Alto	20	57,1	82,9
	Muy Alto	6	17,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0

Fuente: SPSS

V.22



*Fig. 6. Gráfica de barras de la dimensión Social*

Fuente: SPSS V.22

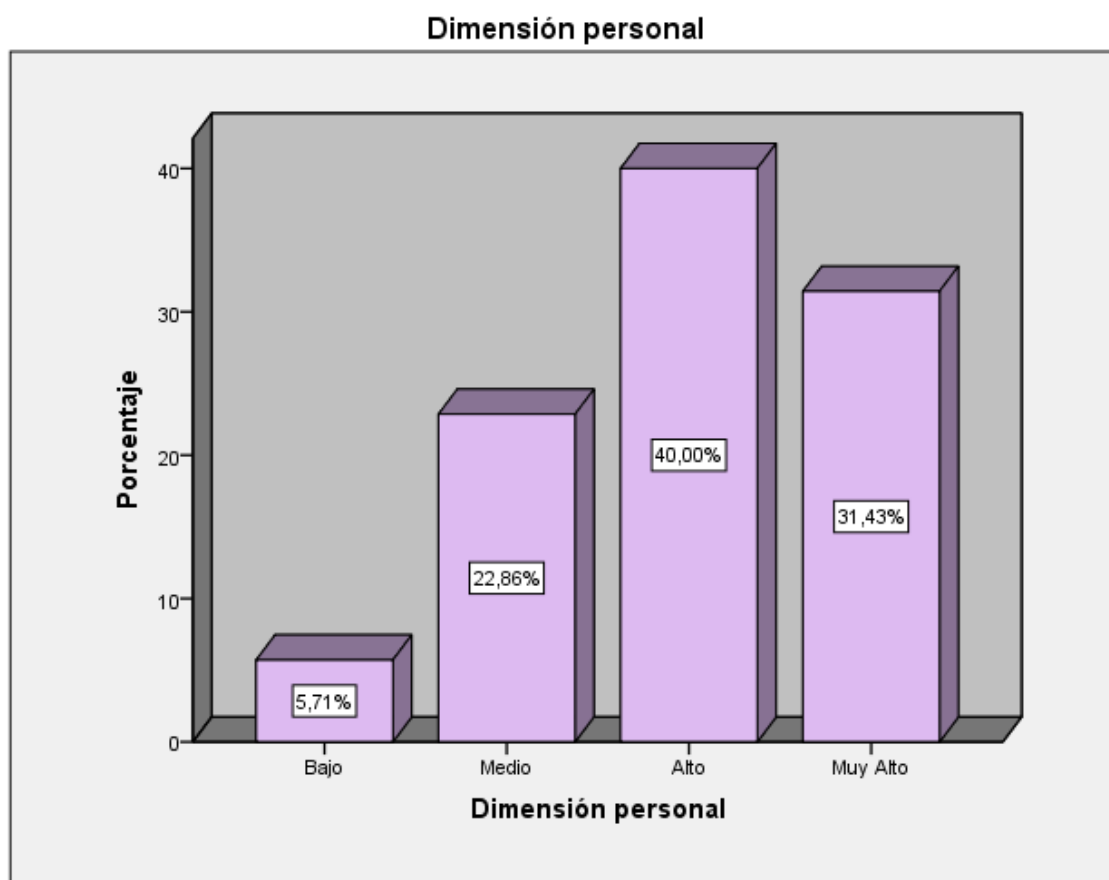


**Interpretación:** En la tabla N°09 y en la figura N°06 se percibe el resultado de la evaluación de la dimensión Social desde la perceptiva de los encuestados de la empresa metalmeccánica del distrito de comas, del 100% de encuestados, un nivel **Alto** de la dimensión social con 57,14% y nivel **Bajo** con 5,71%.

**Tabla 10. Dimensión Personal**

Dimensión personal				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
	Bajo	2	5,7	5,7
	Medio	8	22,9	28,6
	Alto	14	40,0	68,6
	Muy Alto	11	31,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0

Fuente: SPSS V.22



*Fig. 7. Gráfica de barras de la dimensión Personal*

Fuente: SPSS V.22

**Interpretación:** En la tabla 10 y en la figura 07 se percibe el resultado de la evaluación de la dimensión Personal desde la perspectiva de los encuestados de la empresa metalmeccánica del distrito de comas, del 100% de encuestados, un nivel **Alto** la dimensión personal con 40% y nivel **Bajo** con 5,71%.

### 3.1.2.2. Variable 2: Desempeño Laboral

**Tabla 11.** Variable medida de Desempeño laboral

		Desempeño Laboral			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Medio	7	20,0	20,0	20,0
	Alto	21	60,0	60,0	80,0
	Muy Alto	7	20,0	20,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V.22

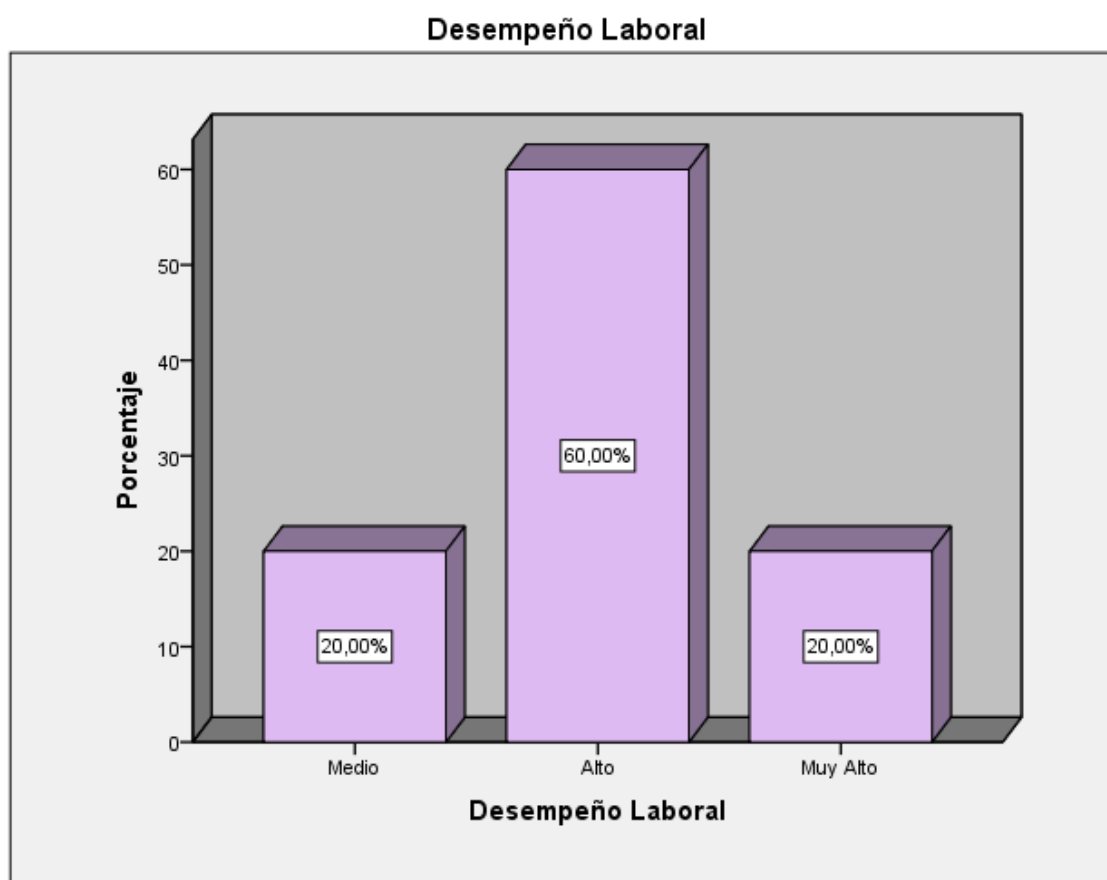


Fig. 8. Gráfica de barras de la variable Desempeño Laboral

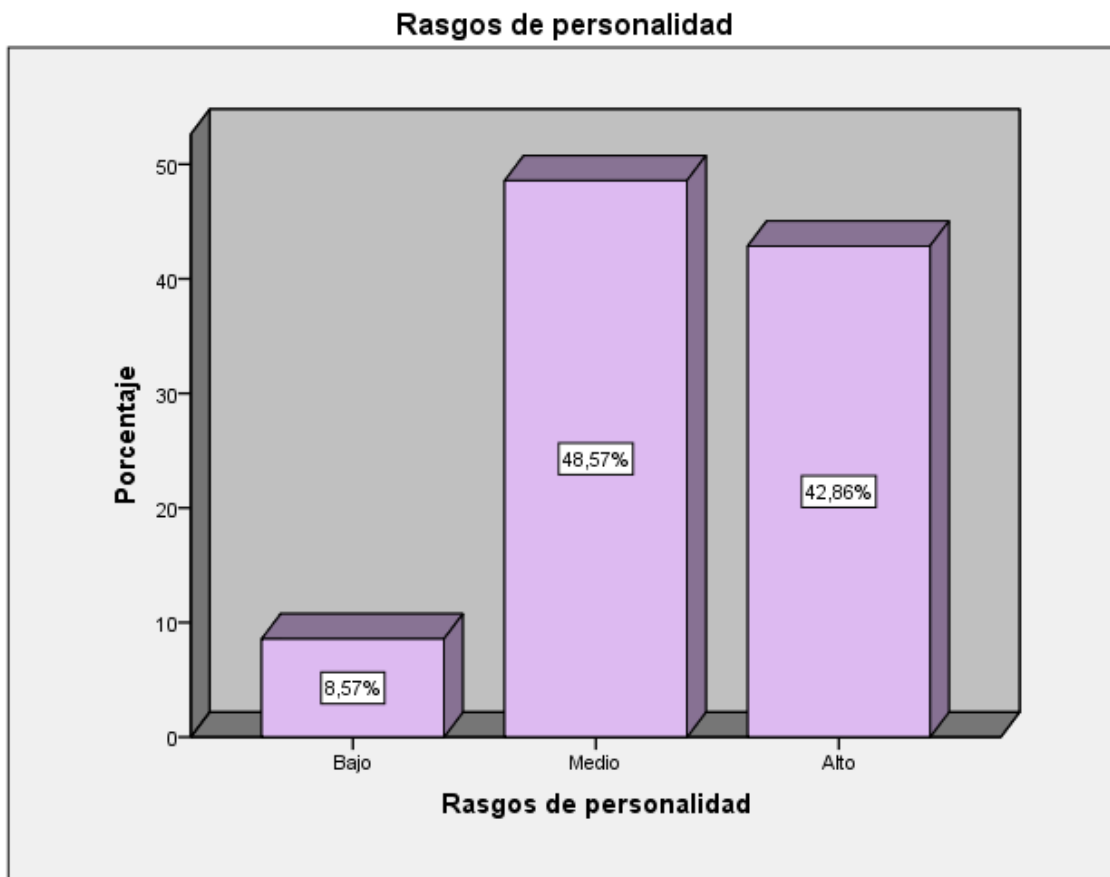
Fuente: SPSS V.22

**Interpretación:** En la tabla N°11 y en la figura N°08, se analizó los resultados de la evaluación de la variable desempeño laboral Personal desde la perspectiva de los encuestados de la empresa metalmecánica del distrito de comas, del 100% de encuestados el 60% mantiene un nivel **Alto** el desempeño laboral y el 20% un nivel **Muy alto** y nivel **Medio**.

**Tabla 12.** *Dimensión rasgos de personalidad*

		<b>Rasgos de personalidad</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	3	8,6	8,6	8,6
	Medio	17	48,6	48,6	57,1
	Alto	15	42,9	42,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V.22



*Fig. 9. Gráfica de barras de la dimensión rasgos de personalidad*

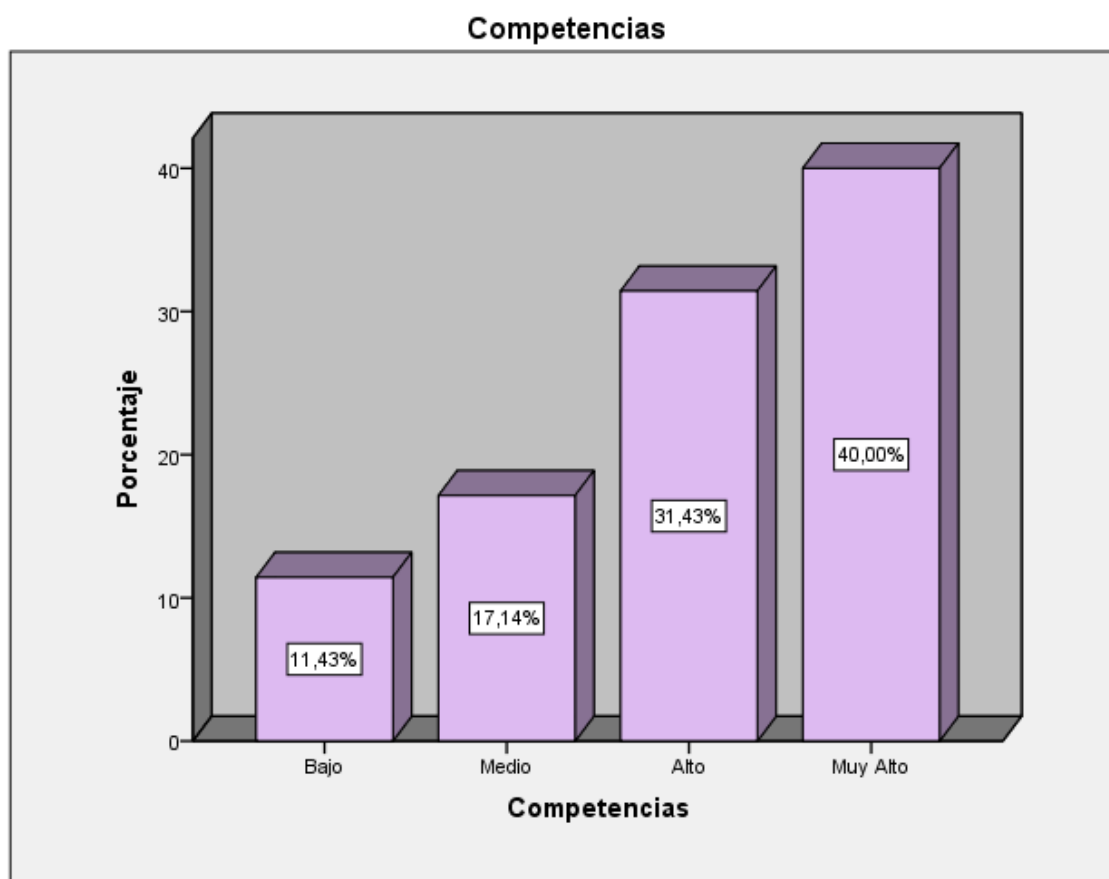
Fuente: SPSS V.22

**Interpretación:** En la Tabla N°12 y en la figura N°09 se analizó el resultado de la evaluación de la dimensión rasgos de personalidad desde la perspectiva de los trabajadores de la empresa metalmecánica del distrito de comas, del 100% de encuestados con un 48.57% los rasgos de personalidad se encuentran en un nivel **Medio** y 8,57% en un nivel **Bajo**.

**Tabla 13.** *Dimensión competencias*

		Competencias			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	4	11,4	11,4	11,4
	Medio	6	17,1	17,1	28,6
	Alto	11	31,4	31,4	60,0
	Muy Alto	14	40,0	40,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V.22



*Fig. 10. Gráfica de barras de la dimensión Competencias*

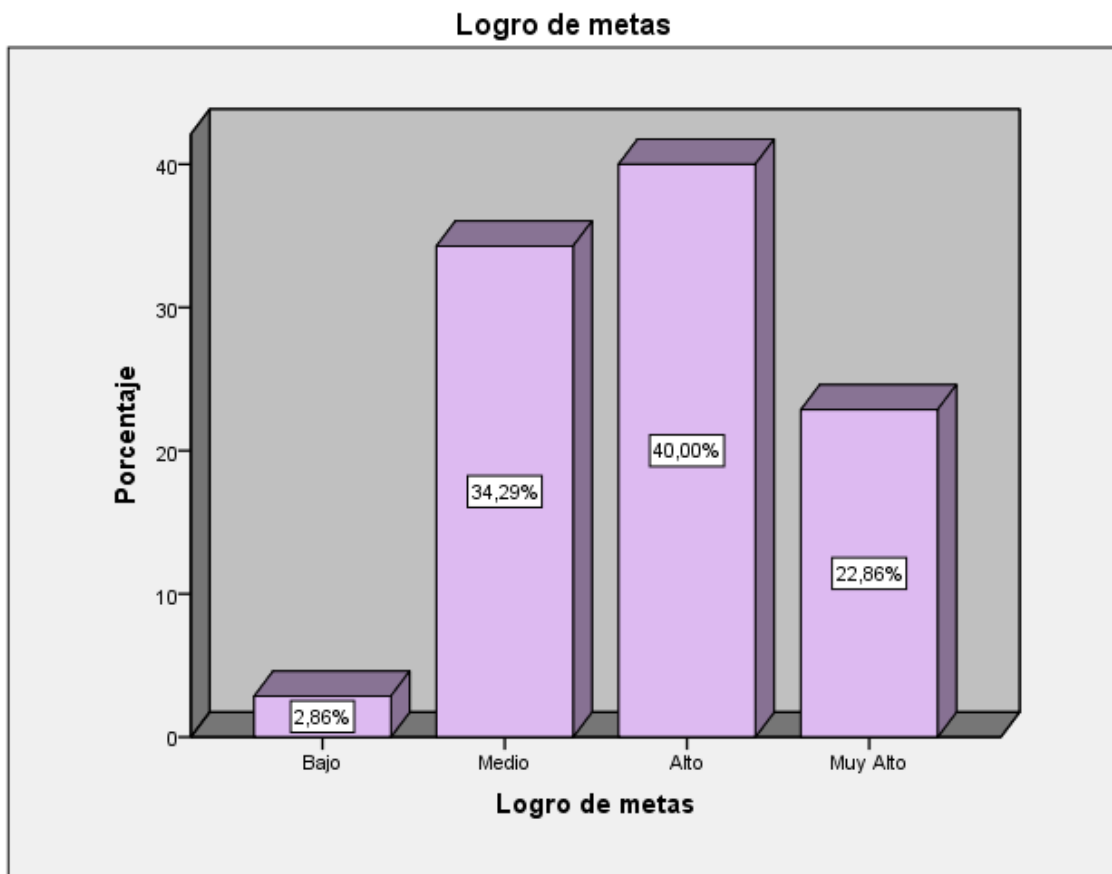
Fuente: SPSS V.22

**Interpretación:** En la Tabla N°13 y en la figura N°10 Se analizó el resultado de la evaluación de la dimensión rasgos de personalidad desde la perceptiva de los encuestados de la empresa metalmeccánica del distrito de comas, del 100% de encuestados las competencias de los colaboradores con el 40% se encuentra en un nivel **Muy alto** y con un 11,43% en un nivel **Bajo**.

**Tabla 14. Dimensión logro de metas**

Logro de metas				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	1	2,9	2,9	2,9
Medio	12	34,3	34,3	37,1
Válidos Alto	14	40,0	40,0	77,1
Muy Alto	8	22,9	22,9	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V.22



*Fig. 11. Gráfica de barras de la dimensión logro de metas*

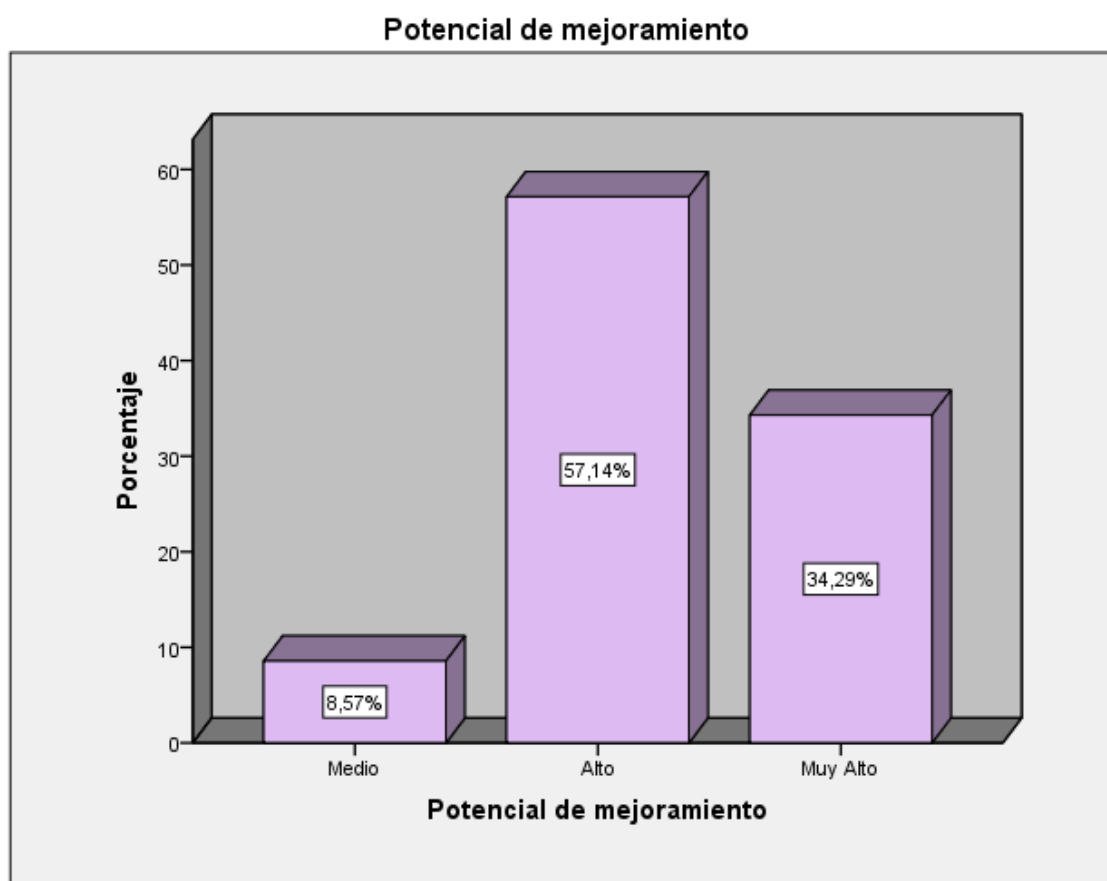
Fuente: SPSS V.22

**Interpretación:** En la Tabla N°14 y en la figura N°11 se analiza el resultado de la evaluación de la dimensión logro de metas desde la perspectiva de los encuestados de la empresa metalmecánica del distrito de comas, del 100% de encuestados el 40% muestra un nivel **Alto** de logro de metas y un nivel **Bajo** de 2,86% un.

**Tabla 15.** *Dimensión potencial de mejoramiento*

		Potencial de mejoramiento			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Medio	3	8,6	8,6	8,6
	Alto	20	57,1	57,1	65,7
	Muy Alto	12	34,3	34,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V.22



*Fig. 12. Gráfica de barras de la dimensión potencial de mejoramiento*

Fuente: SPSS V.22

**Interpretación:** En la Tabla N°15 y en la figura N°12 Se examina el resultado de la evaluación de la dimensión potencial de mejoramiento desde la perceptiva de los encuestados de la empresa metalmecánica del distrito de comas, del 100% de encuestados el 57.14% está en un nivel **Alto** potencial de mejoramiento es y el 8,57% en un nivel **Medio**.

### 3.2. Estadística inferencial

#### 3.2.1. Prueba de Hipótesis

##### Regla de decisión:

sig. = 0.05 (95%, Z = +/- 1.96)

$p < 0.05 \rightarrow$  Se rechaza  $H_0$

$p > 0.05 \rightarrow$  Se acepta  $H_0$

**Tabla 16.** Cuadro de coeficientes de correlación de Rho de Spearman

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

Fuente: Martínez (2009)

#### Hipótesis General

Hg: Employee Experience influye significativamente en el desempeño laboral en una empresa metalmecánica del distrito de Comas, 2018.

Ho: Employee Experience no influye en el desempeño laboral en una empresa metalmecánica del distrito de Comas, 2018.

Ha: Employee Experience influye significativamente en el desempeño laboral en una empresa metalmecánica del distrito de Comas, 2018.

**Tabla 17.** *Correlación entre la variable Employee Experience y desempeño laboral*

			<b>Correlaciones</b>	
			Employee Experience	Desempeño Laboral
Rho de	Employee	Coefficiente de correlación	1,000	,669**
Spearman	Experience	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Desempeño	Coefficiente de correlación	,669**	1,000
	Laboral	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

### **Interpretación:**

En la Tabla N°17 se visualiza que la variable Employee Experience se muestra una correlación de 0.669 en el Desempeño laboral; de acuerdo al Coeficiente de Correlación de Rho Spearman (tabla N°16) existe una correlación positiva moderada. Por otro lado, se aprecia que la significancia fue ( $0.000 < 0,05$ ). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis Nula ( $H_0$ ) y por consiguiente se acepta la hipótesis Alternativa ( $H_a$ ), Indicando de esa manera que Employee Experience influye en un 66.9% en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa metalmecánica - Comas.

### **Hipótesis Especifica 1:**

**Hg: Employee Experience influye significativamente en los rasgos de personalidad en una empresa metalmecánica del distrito de Comas, 2018.**

Ho: Employee Experience no influye en los rasgos de personalidad en una empresa metalmecánica del distrito de Comas, 2018.



Ha: Employee Experience influye significativamente en los rasgos de personalidad en una empresa metalmeccánica del distrito de Comas, 2018.

**Tabla 18.** *Correlación entre la variable Employee Experience y Rasgos de personalidad*

<b>Correlaciones</b>			Employee Experience	Rasgos de personalidad
Rho de Spearman	Employee Experience	Coefficiente de correlación	1,000	,615**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Rasgos de personalidad	Coefficiente de correlación	,615**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: SPSS V.22

### **Interpretación:**

En la tabla N°18 se aprecia que la variable Employee Experience tiene una correlación positiva moderada de 0,615 con los rasgos de personalidad. Analizando la significancia de la prueba ( $p= 0,000 < 0,05$ ) se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) por consiguiente se acepta la hipótesis Alternativa ( $H_a$ ). De modo que, Employee Experience influye en 61,5% en los rasgos de personalidad de la empresa metalmeccánica - comas.

### **Hipótesis Especifica 2:**

**Hg: Employee Experience influye significativamente en las competencias del colaborador en una empresa metalmeccánica del distrito de Comas, 2018.**

Ho: Employee Experience no influye en las competencias del colaborador en una empresa metalmeccánica del distrito de Comas, 2018.

Ha: Employee Experience influye significativamente en las competencias del colaborador en una empresa metalmeccánica del distrito de Comas, 2018.

**Tabla 19.** *Correlación entre la variable Employee Experience y la dimensión Competencias*

<b>Correlaciones</b>			Employee	
			Experience	Competencias
Rho de	Employee	Coefficiente de correlación	1,000	,577**
Spearman	Experience	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Competencias	Coefficiente de correlación	,577**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: SPSS V.22

### **Interpretación:**

En la tabla N°19 se aprecia que la Employee Experience tiene una correlación positiva moderada de 0,577 sobre las competencias. Analizando la significancia de la prueba ( $p=0,000 < 0,05$ ) se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) por consiguiente se acepta la hipótesis Alternativa ( $H_a$ ). De modo que Employee Experience influye en un 57,7% en las competencias de los colaboradores de la empresa metalmecánica - comas.

### **Hipótesis Especifica 3:**

**Hg: Employee Experience influye significativamente en el logro de metas en una empresa metalmecánica del distrito de Comas, 2018.**

Ho: Employee Experience no influye en el logro de metas en una empresa metalmecánica del distrito de Comas, 2018.

Ha: Employee Experience influye significativamente en el logro de metas en una empresa metalmecánica del distrito de Comas, 2018.

**Tabla 20.** *Correlación entre la variable Employee Experience y la dimensión logro de metas*

<b>Correlaciones</b>			Employee	
			Experience	Logro de metas
Rho de	Employee	Coefficiente de correlación	1,000	,536**
Spearman	Experience	Sig. (bilateral)	.	,001
		N	35	35
	Logro de metas	Coefficiente de correlación	,536**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	35	35

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: SPSS V.22

### **Interpretación:**

En la tabla N°20 se aprecia que Employee Experience tiene una correlación positiva moderada de 0,536 sobre el logro de metas. Analizando la significancia de la prueba ( $p=0,001 < 0,05$ ) se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis Alternativa ( $H_a$ ). por consiguiente, Employee Experience influye en un 53% en el logro de metas en la empresa metalmecánica - comas.

### **Hipótesis Especifica 4:**

**Hg: Employee Experience influye significativamente en el potencial de mejoramiento de los colaboradores en una empresa metalmecánica del distrito de Comas, 2018.**

Ho: Employee Experience no influye en el potencial de mejoramiento de los colaboradores en una empresa metalmecánica del distrito de Comas, 2018.

Ha: Employee Experience influye significativamente en el potencial de mejoramiento de los colaboradores en una empresa metalmecánica del distrito de Comas, 2018.

**Tabla 21.** *Correlación entre la variable Employee Experience y la dimensión Potencial de mejoramiento*

Correlaciones			Employee Experience	Potencial de mejoramiento
Rho de Spearman	Employee Experience	Coefficiente de correlación	1,000	,490**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	35	35
	Potencial de mejoramientos	Coefficiente de correlación	,490**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	35	35

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: SPSS V.22

**Interpretación:** En la tabla N°21 se visualiza que Employee Experience tiene una correlación positiva moderada de 0,490 con el potencial de mejoramiento. Analizando la significancia de la prueba ( $p= 0,003 < 0,05$ ) se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis Alternativa ( $H_a$ ). De manera que Employee Experience influye en un 49% en el logro de metas de los colaboradores en la empresa metalmecánica – Comas.

## **IV. DISCUSIÓN**

### **4.1. Discusión por objetivos**

La principal finalidad de la tesis fue demostrar la influencia del Employee Experience en el desempeño laboral en una empresa metalmecánica - comas, 2018. Además, se tenía como objetivos específicos demostrar la influencia del Employee Experience en los rasgos de personalidad, en las competencias, en el logro de metas y en el potencial de mejoramiento del colaborador en la organización.

Se buscó conocer si los colaboradores de la organización tenían facilidades para desempeñar de forma correcta sus labores, si es que era consientes de la necesidad de la empresa, si es que contaban con el conocimiento y las habilidades para desempeñase, si es que reciben una compensación por el logro de las metas y si es que pueden aportar más para la organización.

De los trabajos previos, se consideró la investigación de Zans (2016), el cual estableció como objetivo realizar análisis sobre el ambiente organizacional y su influencia el desempeño laboral. Como se pudo apreciar en relación a la tesis de Zans, la variable Clima Laboral integra a Employee Experience de manera que es determinante e importante.

### **4.2. Discusión por metodología**

El tipo de estudio que se desarrolló en esta tesis fue aplicado de enfoque cuantitativo, el nivel de investigación explicativa-Causal, por lo que se planteó conocer la naturaleza de la relación de las variables de estudio, donde se esperó que Employee Experience sea la causa del desempeño laboral. Se tuvo como objetivo principal demostrar la influencia del Employee Experience en el desempeño laboral en una empresa metalmecánica del distrito de Comas, 2018. Se realizó el diseño de investigación no experimental- Transversal, debido a que no se ha manipulado la variable Employee Experience para ver sus efectos en la variable desempeño laboral. Para fijar la muestra se utilizó el método de muestreo censal, de manera que se estudió al total de colaboradores de la empresa, la muestra estuvo conformada por 35 colaboradores.

De los trabajos previos, la tesis de Mérida (2014) realizó una investigación de tipo aplicada con un nivel explicativo y diseño cuasi experimental, realizando una prueba antes y después del

estudio para conocer el nivel de mejora aplicando coaching para incrementar el desempeño en sus colaboradores del área de ventas. De modo que se pudo apreciar la investigación de Mérida, coinciden con una investigación de nivel explicativo, con una diferencia de que el autor realizó un diseño experimental por lo que manipulo la variable dependiente.

### **4.3. Discusión por resultados**

Conforme a los resultados adquiridos en la hipótesis general se evidenció que Employee Experience influye en el desempeño laboral en una empresa metalmeccánica del distrito de comas, 2018 en un 66,9%, teniendo en consideración que la significancia del estadístico de prueba es de 0,000; al mismo tiempo existe una correlación positiva moderada como se puede apreciar en la tabla 17. Estos resultados coinciden en algún modo con tesis de Caruajulca y Monzón (2016) en cual aplicó Coaching en los trabajadores para mejorar su desempeño. Tuvo como objetivo determinar si es que al aplicar Coaching se mejorará el rendimiento. Se obtuvo como principal resultado que la aplicación del coaching en los trabajadores obtuvo una mejora positiva de 58%.

En cuanto a la hipótesis específica 1 se estableció que Employee Experience influye en los rasgos de personalidad en una empresa metalmeccánica del distrito de comas, 2018 en un 61,5% teniendo en consideración que la significancia del estadístico de prueba es de 0,000; al mismo tiempo existe una correlación positiva moderada, como se aprecia en la tabla 18. De la misma manera este resultado tiene semejanza con el autor Onofre (2014), determinando que para los trabajadores el clima laboral es un factor influyente en 47% en la mejora del desempeño de sus labores. Es por ello que al aplicar Employee Experience se debe considerar el clima laboral como un factor para mejorar los rasgos de personalidad.

Respecto a La hipótesis específica 2 se demostró que Employee Experience influye en las competencias del colaborador en una empresa metalmeccánica del distrito de comas 2018 en un 57.7% teniendo en consideración que la significancia del estadístico de prueba es de 0,000; de manera que se visualiza una correlación positiva moderada, como se aprecia en la tabla 19. Del mismo modo este resultado se asemeja con la investigación del autor Maldonado (2013), el cual utilizó el coaching para incrementar las competencias es su personal, de forma que determinó

que para los directivos las competencias mejoraron en un 10% al aplicar coaching, de manera que Employee Experience tuvo mayor relevancia en los colaboradores.

Respecto a La hipótesis específica 3 se encontró que Employee Experience influye en logro de metas en una empresa metalmeccánica del distrito de comas 2018 en un 53.8% teniendo en consideración que la significancia del estadístico de prueba es de 0,001; de modo que se observa una correlación positiva moderada, como se aprecia en la tabla 20. Del mismo modo este resultado se asemeja con la investigación del autor Ramírez (2016), el cual determinó en un 61,8% que no existe un buen desempeño laboral de los colaboradores, y se evidencia en un. Es por ello que se Employee Experience busca mejorar ello en un buen porcentaje el logro de metas de cada colaborador.

Respecto a La hipótesis específica 4 se encontró que Employee Experience influye en potencial de mejoramiento en una empresa metalmeccánica del distrito de comas 2018 en un 49% teniendo en consideración que la significancia del estadístico de prueba es de 0,003; al mismo tiempo existe una correlación positiva moderada, como se visualiza en la tabla 21. También existe coherencia con los autores Rosales y Blácido (2015), mostrando que el 77,8% de los colaboradores encuestados mejoraron el desempeño después de aplicar Coaching gerencial. En consecuencia, se debe poner mayor énfasis en el desarrollo de Employee Experience para incrementar el potencial de mejoramiento en los colaboradores de la empresa metalmeccánica.

## V. CONCLUSIONES

Se logró cumplir con la finalidad de estudio, el cual fue demostrar la influencia del Employee Experience en el desempeño laboral en una empresa metalmecánica del distrito de Comas, 2018; de manera que se demostró por medio del coeficiente de correlación de Spearman una correlación positiva alta de 66,9% y una significancia del estadístico de prueba de 0,000; estos resultados señalaron que la hipótesis general es verdadera, al mismo tiempo se evidenció que existe influencia del Employee Experience en el desempeño laboral en una empresa metalmecánica del distrito de Comas, 2018.

Conforme al 1<sup>er</sup> objetivo específico, el cual fue demostrar la influencia del Employee Experience en los rasgos de personalidad en una empresa metalmecánica del distrito de Comas, 2018 ; fue interpretado por medio del coeficiente de correlación de Spearman; demostrando que la hipótesis específica es verdadera con una correlación de 61,5% y con un nivel de significancia 0,000; es por ello que se demuestra que Employee Experience se relaciona en los rasgos de personalidad en la empresa metalmecánica del distrito de comas, 2018.

Conforme al 2<sup>do</sup> objetivo específico, el cual se planteó demostrar la influencia del Employee Experience en las competencias del colaborador en una empresa metalmecánica del distrito de Comas, 2018. El cual se resolvió por medio de la prueba de Spearman; demostrando que la hipótesis específica es verdadera con una correlación de 57,7% y con un nivel de significancia de 0,000, es por ello que se demuestra que la variable Employee Experience se relaciona en las competencias del colaborador en la empresa metalmecánica del distrito de comas, 2018.

De acuerdo al 3<sup>er</sup> objetivo específico, el cual se especificó demostrar la influencia del Employee Experience en el logro de metas en una empresa metalmecánica del distrito de Comas, 2018. El cual se analizó por medio del coeficiente de correlación de Spearman; demostrando que la hipótesis específica es verdadera con una correlación de 53,6% y con un nivel de significancia de 0,001, es por ello que se demuestra que la variable Employee Experience tiene relación en el logro de metas en la empresa metalmecánica del distrito de comas, 2018.



Por último, el 4<sup>to</sup> objetivo específico, el cual fue demostrar la influencia del Employee Experience en el potencial de mejoramiento de los colaboradores en una empresa metalmecánica del distrito de Comas, 2018. Ha sido verificada por medio del coeficiente de correlación de Spearman; demostrando que la hipótesis específica es verdadera con una correlación de 49,7% y con un nivel de significancia 0,003, de modo que la variable Employee Experience se relaciona con en el potencial de mejoramiento de los colaboradores en la empresa metalmecánica del distrito de comas, 2018.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Se sugiere a la entidad de estudio continuar aplicando Employee Experience en su personal para perfeccionar el desempeño laboral y lograr un resultado mayor al 66,9%, para el beneficio de los mismos colaboradores y la empresa.

Se recomienda considerar el ambiente laboral y la satisfacción como un factor de mejora dentro de Employee Experience en los trabajadores de la empresa para mejorar los rasgos de personalidad de cada trabajador y contribuir con el crecimiento de la organización.

Se recomienda de alguna manera ofrecer programas de coaching en base al desarrollo de las competencias, al mismo tiempo se evidencia que Employee Experience tiene una influencia de 57,7 % en las competencias, de manera que se busca perfeccionar ello para obtener un buen rendimiento de los colaboradores.

Se recomienda motivar tanto al personal administrativo, producción y de ventas incentivando en cada logro de sus metas para obtener cada vez mejores resultados, además evaluar los resultados de cada colaborador por áreas de trabajo.

Se recomienda potenciar el desempeño de los colaboradores con capacitaciones sobre el manejo de tecnología, trabajo en equipo, toma de decisiones para que se optimicen los tiempos, para que se tomen mejores decisiones y sobre todo para que exista armonía y los colaboradores perciban una buena experiencia.

## VII. REFERENCIAS

- Aguado, M., & Arensburg, I. (2017). *Gestión del talento*. Capital humano, 35.
- Alvites, L. (2015). *Influencia del clima laboral en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Agroindustrias San Jacinto S.A.A.* (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo.
- Ballesteros, V. (2017). *Taller de investigación cualitativa*. Madrid: UNED.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3.<sup>a</sup> Ed.). Colombia. Pearson.
- Zans, A. (2016). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua, Matagalpa.
- Caruajulca, C.; & Monzón, G. (2016). *Aplicación del coaching organizacional para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la gerencia de desarrollo económico de la municipalidad provincial Hualgayoc, en la ciudad de Bambamarca*. (Tesis de licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.
- Castillo, J. (2006). *Administración del personal un enfoque hacia la calidad*. (2.<sup>a</sup> ed.). Colombia: Eco ediciones
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos Humanos*. (8.<sup>a</sup> ed.). México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento Humano*. (3.<sup>a</sup> ed.). México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*. (9.<sup>a</sup> ed.). México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. (8.<sup>a</sup> ed.). México: McGraw-Hill.

- Coello, V. (2014). *Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)*. (Tesis de licenciatura). Universidad de Guayaquil. Ecuador.
- Cortés, M.; Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre metodología de la investigación*. México: Universidad autónoma del Carmen.
- Cuerpo general administrativo de la administración general del estado*. (2018). España: CEP.
- Fayos, A. (2016). *Propiedad intelectual en la era digital*. Madrid: DYKINSON.
- George, D., & Mallery, P. (2016). *IBM SPSS Statistics 23 Step by Step a simple guide and reference*. (4th ed.). New York: Routledge.
- Greene, W. (2003). *Análisis econométrico*. (5.<sup>a</sup> ed.). Newyork: Prentice Hall.
- Grupo ACS. (2015). *Factores relevantes en el entorno actual del sector de las infraestructuras*.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6.<sup>a</sup> ed.). México: McGraw-Hill.
- INEI (2018). *Producción Nacional. Informe técnico*. Lima.
- Jacobi, L. (2015). *Aplicación del modelo de sistemas viables para la mejora del desempeño laboral en la municipalidad distrital de pazos*. (Tesis de Ingeniero). Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo.
- Maldonado, G. (2013). *Influencia del coaching con programación neurolingüística en el desarrollo de competencias en los directivos*. San Martín emprendedor, 4(1), 84.
- Martínez, R., et al. (2009). *El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman caracterización*. Revista habanera de ciencias médicas. Ciudad de la Habana, Cuba.  
Recuperado de:
- McClelland, D. (1989). *Estudio de la motivación humana*. Madrid, España: Narcea.

- Méndez, E., & Calleja, R. (2018). *Employee experience, un viaje con los zapatos de nuestros empleados*. Employer branding, 58.
- Mérida, J. (2014). *Eficacia de un programa de capacitación de coaching empresarial para mejorar el desempeño laboral de los jefes y supervisores de ventas en una empresa distribuidora de bebidas carbonatada*. (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Mes, H; Peper, G. (2017). *The five factors of a great employee experience*. Estonia: Colophon.
- Mondy, J., & Wayne, R. (2010). *Administración de recursos humanos* (11.<sup>a</sup> ed.). México: Pearson educación.
- 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>
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo* (13.<sup>a</sup> ed.). México: Mc Graw Hill.
- Onofre, L. (2014). *El clima organizacional y la satisfacción como factores influyentes en el desempeño*. (Tesis de licenciatura). Universidad central de Ecuador. Quito.
- Posada, H. (2016). *Elementos básicos de estadística descriptiva para el análisis de datos*. Colombia: FULAM.
- Ramírez, D. (2016). *Clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Taurus Group Lima-Perú*. (Tesis de Maestría) Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Perú, Lima.
- Robbins, S.; & Coulter, M. (2010). *Administración*. (10.<sup>a</sup> ed.). México: Pearson.
- Robbins, S.; & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. (15.<sup>a</sup> ed.). México: Pearson.
- Rodríguez, E. (2005). *Metodología de la investigación*. México: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.

- Rosales, J.; & Blácido, J. (2015). *Coaching gerencial y desempeño laboral de la municipalidad distrital de Olleros, Huaraz: propuesta de programa de coaching*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Áncash.
- Sáez, J. (2017). *Investigación educativa. Fundamentos teóricos, procesos y elementos prácticos*. Madrid: UNED.
- Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. (4.<sup>a</sup> ed.). México: Limusa.
- Valderrama, M.; León L (2009). *Técnicas e instrumentos para la obtención de datos en la investigación científica*. Perú: San Marcos.
- Walpole, R.; Myers, R.; & Myers, S. (2012). *Probabilidad y estadística para ingeniería y ciencias*. (9.<sup>a</sup> ed.). México: Pearson.
- Wilde, O. (2016). *Experiencia del empleado. Fundació factor humá*, 8.

## VIII. ANEXOS

### 8.1. Anexo 1: Matriz de consistencia

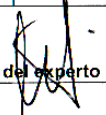
Problemas de investigación	Objetivos de investigación	Hipótesis de investigación	Variables de estudio	Método
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>hipótesis general</b>	<b>independiente</b>	
¿Cómo influye el Employee Experience sobre el desempeño laboral en una empresa metalmeccánica del distrito de Comas, 2018?	Demostrar la influencia del Employee Experience en el desempeño laboral en una empresa metalmeccánica del distrito de Comas, 2018.	Employee Experience influye significativamente en el desempeño laboral en una empresa metalmeccánica del distrito de Comas, 2018.	Employee Experience	Tipo de investigación: Aplicado Enfoque: Cuantitativo
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>hipótesis específicas</b>	<b>Dependiente</b>	
¿Cuál es la influencia de Employee Experience sobre los rasgos de personalidad en una empresa metalmeccánica del distrito de Comas, 2018?	Demostrar la influencia del Employee Experience en los rasgos de personalidad en una empresa metalmeccánica del distrito de Comas, 2018.	Employee Experience influye significativamente en los rasgos de personalidad en una empresa metalmeccánica del distrito de Comas, 2018.	Desempeño laboral	Nivel: Explicativa Diseño no experimental De corte Transversal
¿Cuál es la influencia de Employee Experience sobre las competencias del colaborador en una empresa metalmeccánica del distrito de Comas, 2018?	Demostrar la influencia del Employee Experience en las competencias del colaborador en una empresa metalmeccánica del distrito de Comas, 2018.	Employee Experience influye significativamente en las competencias del colaborador en una empresa metalmeccánica del distrito de Comas, 2018.		Población: 35 colaboradores
¿Cuál es la influencia de Employee Experience sobre el logro de metas en una empresa metalmeccánica del distrito de Comas, 2018?	Demostrar la influencia del Employee Experience en el logro de metas en una empresa metalmeccánica del distrito de Comas, 2018.	Employee Experience influye significativamente en el logro de metas en una empresa metalmeccánica del distrito de Comas, 2018.		Muestra: los 35 colaboradores, Muestra censal
¿Cuál es la influencia de Employee Experience sobre el potencial de mejoramiento de los colaboradores en una empresa metalmeccánica del distrito de Comas, 2018?	Demostrar la influencia del Employee Experience en el potencial de mejoramiento de los colaboradores en una empresa metalmeccánica del distrito de Comas, 2018.	Employee Experience influye significativamente en el potencial de mejoramiento de los colaboradores en una empresa metalmeccánica del distrito de Comas, 2018.		<b>Recolección de datos:</b> Instrumento: Cuestionario
				Técnica: Encuesta

## 8.2. Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición		
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
	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					Habilidades humanas
					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
	Potencial de mejoramiento				Recompensa laboral	26.- Las recompensas sirven de motivación para alcanzar los objetivos establecidos
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			



### 8.3. Anexo 3: Validación por criterio de expertos

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. COSTIYA CASTILLO PEDRO						
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"/>			
		Retroalimentación	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	<input checked="" type="checkbox"/>				
			16.- La empresa valora el desempeño y aporte del trabajador	<input checked="" type="checkbox"/>				
		Apoyo organizacional percibido	17.- Cuenta con el apoyo de sus compañeros para realizar las actividades de apoyo	<input checked="" type="checkbox"/>				
			18.- La labor que realiza usted es importante y significativa	<input checked="" type="checkbox"/>				
		Compromiso del empleado	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"/>				
	Competencias	Habilidades humanas	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"/>				
		Capacidades individuales	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"/>					
	Logro de metas	Consideración	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								
		9-10-18						
		Fecha						

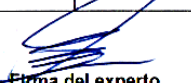
Nota: Se verifica la pertinencia de los indicadores y dimensiones propuestas de acuerdo a la naturaleza de las variables.

**Matriz de validación de instrumentos**

<b>Título de la investigación:</b>		Employee experience y su influencia en el desempeño laboral en una empresa metalmeccánica del Distrito de Comas, 2018.					
<b>Apellidos y Nombres del investigador:</b>		Serafin Cacha Gabriela					
<b>Apellidos y Nombres del experto</b>		D. Tantakan Tapia Juan					
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"/>		
			2.- La comunicación dentro de la empresa es buena		<input checked="" type="checkbox"/>		
			3.- Se siente cómodo con el puesto que le han asignado		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Comodidad	4.- Siente comodidad con la experiencia que se le brindan en el centro de trabajo		<input checked="" type="checkbox"/>		
			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"/>		
		Retroalimentación	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"/>		
			18.- La labor que realiza usted es importante y significativa	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Competencias	Compromiso del empleado	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"/>			
		Habilidades humanas	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	Capacidades individuales	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"/>			
		Consideración	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**

<b>Título de la investigación:</b>		Employee experience y su influencia en el desempeño laboral en una empresa metalmeccánica del Distrito de Comas, 2018.					
<b>Apellidos y Nombres del investigador:</b>		Serafin Cacha Gabriela					
<b>Apellidos y Nombres del experto</b>		Dr. ALVA ARCE ROSEL CESAR					
<b>Aspectos a evaluar</b>							<b>Criterio del experto</b>
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	/		
			2.- La comunicación dentro de la empresa es buena		/		
			3.- Se siente cómodo con el puesto que le han asignado		/		
		Comodidad	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		/		
	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	3.- A veces	/		
			16.- La empresa valora el desempeño y aporte del trabajador	4.- Casi siempre	/		
		Apoyo organizacional percibido	17.- Cuenta con el apoyo de sus compañeros para realizar las actividades de apoyo	5.- Siempre	/		
			18.- La labor que realiza usted es importante y significativa	/			
	Competencias	Compromiso del empleado	19.- La interacción con sus compañeros de trabajo resulta gratificante para usted	/			
			20.- Cuenta con iniciativa al momento de desarrollar su labor	/			
		Habilidades humanas	21.- Usted motiva a sus compañeros para que puedan trabajar en equipo	/			
			22.- Usted aplica los conocimientos adquiridos en experiencias laborales previas	/			
	Logro de metas	Capacidades individuales	23.- La empresa le permite tomar decisiones para realizar algún cambio	/			
			24.- Se toma en cuenta sus ideas planteadas para el desarrollo de su labor	/			
		Consideración	25.- Usted toma en cuenta las ideas de los demás compañeros para el logro de las metas	/			
			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.	/			
			28.- El dueño de la empresa considera la libertad y el valor de su trabajo	/			
<b>Firma del experto</b>							
<b>Fecha</b>		12.10.2018					

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

## 8.4. Anexo 4: 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				
		N	CN	AV	CS	S
<b>V1: Employee experience</b>						
<b>D1: Espacial</b>						
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					
<b>D2: Social</b>						
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					
<b>D3: Personal</b>						
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					
<b>V2: Desempeño laboral</b>						
<b>D1: Rasgos de personalidad</b>						
15	Usted actúa de manera apropiada frente a las observaciones y recompensas por su labor					
16	La empresa valora el desempeño y aporte del trabajador					
17	Cuenta con el apoyo de sus compañeros para realizar las actividades de apoyo					
18	La labor que realiza usted es importante y significativa					
19	La interacción con sus compañeros de trabajo resulta gratificante para usted					
<b>D2: Competencias</b>						
20	Cuenta con iniciativa al momento de desarrollar su labor					
21	Usted motiva a sus compañeros para que puedan trabajar en equipo					
22	Usted aplica los conocimientos adquiridos en experiencias laborales previas					
23	La empresa le permite tomar decisiones para realizar algún cambio					
<b>D3: Logro de metas</b>						
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					
26	Las recompensas sirven de motivación para alcanzar los objetivos establecidos					
<b>D4: Potencial de mejoramiento</b>						
27	En el caso que se haya realizado incorrectamente un trabajo, asume su responsabilidad.					
28	El dueño de la empresa considera la libertad y el valor de su trabajo					

## 8.5. Anexo 5: Vista de datos

ENCUESTA TABULACIÓN.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

1: P1 3 Visible: 46 de 46 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	
1	3	3	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	1	1	5	1	5	3	
2	4	4	5	5	4	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
3	3	4	4	1	3	5	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	4	5	4	5	
4	2	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	1	2	4	4	3	5	2	
5	3	3	1	5	1	1	3	1	5	1	1	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	4	1	1	4	5	4	3	
6	4	3	2	2	4	3	4	2	2	2	2	3	4	2	3	3	2	4	3	3	2	3	2	3	3	4	4	3	
7	2	4	5	4	2	5	2	5	2	2	5	5	5	5	4	3	2	5	3	5	3	5	2	4	4	4	4	4	
8	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
9	3	4	5	3	5	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	2	2	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
11	3	3	5	4	4	4	5	3	4	3	3	4	5	4	4	3	3	5	3	5	5	5	2	4	4	5	5	3	
12	4	4	4	3	3	3	5	3	5	3	3	4	5	3	4	3	3	5	3	4	4	4	3	3	4	5	5	3	
13	3	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	2	4	4	4	4	2	2	4	5	5	4	4	3	3	4	4	3	
14	3	3	4	4	3	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	5	3	5	4	5	4	4	2	2	3	5	4	2	
15	3	4	5	5	5	5	3	5	4	3	4	5	4	4	4	3	3	5	3	5	4	4	4	4	4	5	5	4	
16	3	4	5	4	5	5	5	3	4	3	3	4	5	4	5	2	3	5	3	4	4	5	3	3	3	5	5	3	
17	3	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	5	4	5	2	3	5	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	
18	4	4	5	4	5	5	5	3	3	4	3	5	4	3	4	3	3	4	4	5	4	5	3	3	3	5	5	4	
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
20	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	5	3	4	5	3	4	5	5	4	3	3	5	5	2	
21	3	3	5	3	3	1	2	5	4	4	3	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	5	2	3	5	5	4	5
22	2	5	5	2	3	2	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	2	3	2	3	3	5	4	2	
23	3	3	2	2	1	1	3	2	5	1	1	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	2	2	4	5	4	3	
24	4	4	2	2	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3	2	3	3	4	4	3	
25	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	3	4	4
26	4	5	5	3	1	1	5	2	5	2	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	3	3	4	5	5	
27	3	2	5	2	4	4	5	3	5	3	3	4	5	3	4	5	5	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	
28	3	2	5	2	4	4	5	2	5	2	2	4	5	3	5	3	4	5	5	5	4	4	2	3	4	5	4	4	
29	4	4	5	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	5	4	5	
30	4	5	2	2	4	2	5	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	5	3	3	5	4	2	3	3	4	3	3	
31	3	4	3	4	2	2	5	2	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	5	3	3	3	4	5	4
32	3	5	3	3	4	3	3	3	4	3	2	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	4	3	4	4	3	
33	3	4	4	4	4	3	3	5	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	2	2	3	3	4	3	
34	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	5	3	4	4	3	4	3	4	2	3	3	5	3	3	
35	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	2	2	4	3	4	4	
36																													

Vista de datos Vista de variables

Fuente: SPSS V.22

## 8.6. Anexo 6: Recursos y presupuesto

Para la determinación de los recursos necesarios, primero se realiza una planificación de las actividades necesarias para la consecución de los objetivos de investigación, el listado de las mismas se presenta en la Tabla 7.

**Tabla 22.** Recursos necesarios por actividades del Proyecto

ACTIVIDADES	Recursos (Humanos, materiales, equipos, servicios)
Objetivo general: Demostrar la influencia de la implementación de Employee Experience en una empresa metalmeccánica del distrito de Comas, 2018.	
<b>Revisión del proyecto de investigación</b>	
Formulación del proyecto en tiempo pasado	Cuaderno, Hojas bond, lapicero, Computadora
<b>Diagnóstico de toda la empresa</b>	
Identificación del problema	Cuaderno, Hojas bond, lapicero, Computadora
<b>Organización</b>	
Reunión de coordinación	Cuaderno, Hojas bond, lapicero, Computadora
<b>Recolección de datos</b>	
Coordinación con el gerente para la aplicación de encuestas	Instrumento, Lapicero, Hojas bond
Aplicación de la encuesta	Instrumento, Lapicero, Hojas bond
Tabulación de la encuesta	Instrumento, Lapicero, Hojas bond
<b>Análisis de datos</b>	
Análisis descriptivo	Computadora, lapicero, Hojas bond
Análisis inferencial	Computadora, lapicero, Hojas bond
<b>Discusión de resultados</b>	
Teórica	Computadora
Metodológica	Computadora
<b>Redacción del informe final</b>	
Elaboración de las conclusiones y recomendaciones	Computadora
Presentación de tesis final	Tesis encuadernada
<b>Sustentación de tesis</b>	
	Computadora, proyector multimedia

Fuente: Elaboración Propia

Así, obtenemos los recursos necesarios para el desarrollo del Proyecto de Investigación, los cuales se consolidan en la Tabla 7.

**Tabla 23. Presupuesto del Proyecto de Investigación**

<b>Código del Clasificador MEF</b>	<b>Descripción</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Total</b>
<b>1. Materiales</b>				
2.3.15.1.2.	500 hojas Bond ATLAS	S/ 15.00	1	S/ 15.00
2.3.1.5.1.2.	Cuaderno de apuntes	S/ 6.00	2	S/ 12.00
2.3.1.5.1.2.	Archivador lomo ancho	S/ 23.00	2	S/ 46.00
2.3.1.5.1.2.	Bolígrafo PILOT wingel bl-wg-5 negro	S/ 6.00	6	S/ 36.00
2.3.1.5.1.2.	Folder A-4 GRAFIPAPEL x25	S/ 7.00	2	S/ 14.00
2.3.1.5.1.2.	Memoria USB 16 Gb TEAM C151 azul	S/ 50.00	2	S/ 100.00
<b>2. Servicios</b>				
2.3.2.1.	Movilidad, Pasajes	S/. 5.00	18	S/ 90.00
2.3.2.2.2.3	Internet	S/. 50.00	4	S/ 200.00
2.3.2.2.4.4.	Impresión de instrumento x 35 unid.	S/ 7.00	1	S/ 20.00
2.3.2.2.4.4.	Impresión de tesis final x 80 hojas	S/ 24.00	3	S/ 72.00
2.3.2.2.4.4.	Encuadernación de la Tesis	S/ 10.00	3	S/ 30.00
<b>RESUMEN</b>				
<b>1</b>	<b>Materiales</b>			<b>S/ 223.00</b>
<b>2</b>	<b>Servicios</b>			<b>S/ 412.00</b>
<b>Total</b>				<b>S/ 635.00</b>

Fuente: Elaboración Propia

### **Financiamiento**

El presupuesto del proyecto de investigación será autofinanciado por el investigador a cargo.

## 8.7. Anexo 7: Cronograma de ejecución

A continuación, se presenta en la Tabla 9 el cronograma de actividades para el desarrollo del proyecto de investigación:

**Tabla 24.** Cronograma de ejecución del Proyecto de Investigación

Actividades	Setiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
<b>Revisión del proyecto de investigación</b>	■	■														
Formulación del proyecto en tiempo pasado		■														
<b>Diagnóstico de toda la empresa</b>			■													
Identificación del problema			■													
<b>Organización</b>				■	■											
Reunión de coordinación				■												
<b>Recolección de datos</b>					■	■	■									
Coordinación con el gerente para la aplicación de encuesta					■											
Aplicación de la encuesta						■										
Tabulación de la encuesta							■									
<b>Análisis de datos</b>									■	■						
Análisis descriptivo									■							
Análisis inferencial										■						
<b>Discusión de resultados</b>										■	■					
Teórica										■						
Metodológica											■					
<b>Redacción del informe final</b>										■	■	■				
Elaboración de las conclusiones y recomendaciones										■	■					
Presentación de tesis final											■	■				
<b>Sustentación final de tesis</b>													■			

Fuente: Elaboración Propia



Feedback Studio - Google Chrome  
https://ev.turmitin.com/app/carta/es?u=1055284503&e=1&ro=103&o=1145070490&lang=es

GABRIELA\_SERAFIN\_CACHA\_Turnitin\_2.docx

feedback studio

Resumen de coincidencias

27 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en Inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universidad...	13 %
2	repositorio.ucv.edu.pe	7 %
3	repositorio.uigv.edu.pe	1 %
4	Entregado a Universidad...	1 %
5	factorhuma.org	1 %
6	Entregado a Universidad...	1 %
7	edoc.pub	<1 %
8	www.scribd.com	<1 %

Text-only Report    High Resolution    Activado


**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“EMPLOYEE EXPERIENCE Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA METALMECÁNICA DEL DISTRITO DE COMAS, 2018”

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

**AUTORA**  
 GABRIELA SERAFIN CACHA

**ASESOR**  
 DE PEDRO CONSTANTE COSTILLA CASTILLO

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**  
 GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

**LIMA - PERÚ**  
 2018



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Yo, **MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX**, docente de la Facultad de **Ciencias Empresariales** y Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo **Filial - Lima Los Olivos**, revisora de la tesis titulada:

**“EMPLOYEE EXPERIENCE Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA METALMECÁNICA DEL DISTRITO DE COMAS, 2018”** de la estudiante **GABRIELA SERAFIN CACHA**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **27%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender **EL INFORME DE INVESTIGACIÓN** cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 25 de junio de 2019



MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX

DNI: 16631152

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE  
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL  
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 1 de 1

Yo GABRIELA SERAFIN CACHA, identificado con DNI N° 47092289.

egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (X). No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "EMPLOYEE EXPERIENCE Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA METALMECÁNICA DEL DISTRITO DE COMAS, 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822. Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

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



Serafin Cacha Gabriela

DNI: 47092289

FECHA: 28 de noviembre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Conste por el presente documento, el visto bueno que otorga la encargada del Área de Investigación de la Escuela Profesional de Administración-Sede Lima Norte, a la versión final de Trabajo de Investigación que presente la estudiante:

**Srta. GABRIELA SERAFIN CACHA**

### Trabajo de Investigación titulado:

"EMPLOYEE EXPERIENCE Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA METALMECÁNICA DEL DISTRITO DE COMAS, 2018"

Para obtener el Grado Académico y/o Título profesional de:

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

---

SUSTENTADO EN FECHA : 28 de noviembre del 2018

NOTA O MENCIÓN : 18 (DIECIOCHO)

Lima, 25 de junio del 2019



MSc. MAIRENA FOX PETRONILA LILIANA  
Coordinadora de Investigación de la EP de Administración