



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Relación entre el employee experience y desempeño laboral
de trabajadores de la Constructora Corporación Wilson
Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORES:

Palacios Uriol, Ginny Ganina (ORCID:0000-0002-7929-5344)
Yupanqui Huaman, Alexandra Denisse (ORCID:0000-0001-6339-1289)

ASESORA:

Mg. Alva Morales, Jenny (ORCID:0000-0002-2598-1912)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

TRUJILLO - PERÚ

2020

Dedicatoria

Palacios Uriol, Ginny Ganina

Dedico este trabajo de investigación en primer lugar a Dios, por darme la vida.

A mis padres Fredy y Magaly, y a mi Hermana Maricielo y Jasmit por brindarme su apoyo incondicional durante esta etapa académica que culmina.

Gracias a ellos por el gran sacrificio que hicieron. y por estar conmigo siempre, por sus consejos, y por confiar en mí.

Yupanqui Huaman, Alexandra Denisse

El presente trabajo está dedicado a mi familia por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria y a lo largo de mi vida. A todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación tanto profesional y como ser humano.

Agradecimiento

Palacios Uriol, Ginny Ganina

Agradezco a Dios por bendecirme en mi camino y acompañarme en todos los días de mi vida; también a mi casa de estudios, La Universidad Cesar Vallejo, que me acogió, enseñó y brindó las oportunidades de crecer profesionalmente,

Agradezco a todas las personas que confiaron en mí, a mi primo Carlos E., a mi familia por su apoyo, por sus palabras de aliento, a mi Asesora Jenny Alva por ayudarme y apoyarme, a mis amigos (as) por su sincera amistad además por compartir sus conocimientos y experiencia.

Yupanqui Huaman, Alexandra Denisse

A mi familia, por haberme dado la oportunidad de formarme en esta prestigiosa universidad y haber sido mi apoyo durante todo este tiempo.

De manera especial a mi tutor de tesis, por haberme guiado, no solo en la elaboración de este trabajo de titulación, sino a lo largo de mi carrera universitaria y haberme brindado el apoyo para desarrollarme profesionalmente y seguir cultivando mis valores.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES.....	27
VII. RECOMENDACIONES	29
VIII. PROPUESTA	30
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS:.....	44

Índice de tablas

Tabla 3. 1 : Matriz de operacionalización de variables	44
Tabla 3. 2 :Fiabilidad del cuestionario sobre Employee Experience	47
Tabla 3. 3 :Fiabilidad de la matriz de evaluación sobre Desempeño Laboral	47
Tabla 4. 1 : Correlación entre la variable Employee Experience y Desempeño Laboral de trabajadores de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019	18
Tabla 4. 2: Employee Experience de los trabajadores de Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019.....	20
Tabla 4. 3: Desempeño laboral de los trabajadores de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019.	21
Tabla 4. 4: Correlación del Employee Experience y Criterio General del Desempeño Laboral de los trabajadores de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019.....	22
Tabla 4. 5: Correlación del Employee Experience y Criterios Específicos del Desempeño Laboral de trabajadores de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019.....	23
Tabla 4. 6: Prueba de normalidad de las variables Employee Experience y Desempeño laboral	48
Tabla 4. 7 : Cuadro de Coeficientes de correlación de Rho de Spearman.....	49
Tabla 4. 8: Medidas descriptivas de las variables	50
Tabla 4. 9: Puntuación en base a escala de Likert (puntuación del 1 al 5)	51
Tabla 4. 10: Intervalo de puntuación para determinar los niveles de desempeño laboral	51
Tabla 4. 11 :Puntuación en base a escala de Likert (puntuación del 1 al 5)	52
Tabla 4. 12 :Intervalo de puntuación para determinar los niveles de employee experience.....	52

Índice de figuras

Figura 3. 1 : Diagrama del diseño de investigación.....	13
Figura 4. 1 :Correlación entre la variable Employee Experience y el Desempeño Laboral de trabajadores de Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019.....	60
Figura 4. 2 :Employee Experience de los trabajadores de Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019	61
Figura 4. 3 :Desempeño laboral de trabajadores de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL,Trujillo-2019	62
Figura 4. 4 :Correlación del Employee Experience y Competencias Generales del Desempeño Laboral de los trabajadores de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL,Trujillo-2019	63
Figura 4. 5 :Correlación del Employee Experience y Competencias Específicas del Desempeño Laboral de los trabajadores de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019	64
Figura 4. 6:Nivel de las Competencias Generales de trabajadores de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019.....	65
Figura 4. 7 :Nivel de las Competencias Generales de trabajadores de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019.....	66
Figura 4. 8 :Dimensión Espacial del Employee Experience de trabajadores de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019	67
Figura 4. 9 :Dimensión Social del Employee Experience de trabajadores de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019	68
Figura 4. 10 :Dimensión Personal del Employee Experience de trabajadores de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019	69

Resumen

Está presente tesis Analiza la Relación entre el Employee Experience y Desempeño laboral de trabajadores de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019.

En la actualidad, el Employee experience es una nueva tendencia que ha surgido en el mundo empresarial, ya que anteriormente no se tomaba en cuenta lo que el empleado pensaba o sentía pues, se centraba en la obtención de resultados ante cualquier otra cosa. En la actualidad las empresas están trabajando para emplear esto que no siempre es considerado dentro de las prioridades corporativas, lo que puede ser causa de inconvenientes profesionales como falta de motivación o constante rotación de los elementos. Se trabajó una investigación cuantitativa con un diseño no experimental de tipo correlacional. Esta investigación se realizó considerando las opiniones de los trabajadores de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL. La muestra estuvo representada por 30 colaboradores. Ambas variables fueron ejecutadas utilizando una encuesta como instrumento bajo la medición Likert, la variable employee experience tiene 14 ítems y la variable desempeño laboral cuenta con 10 ítems. La confiabilidad fue validada a través del coeficiente Alpha de Cronbach. Asimismo, se utilizó el programa SPSS versión 25 para demostrar el nivel de correlación entre las variables employee experience y desempeño laboral.

Palabras clave: Employee Experience, Desempeño Laboral, Clima Laboral

Abstract

This thesis analyze the Relationship between the Employee Experience and the Work Performance of workers of the Constructora Corporation Wilson Vallejos BSP EIRL works, Trujillo-2019.

Currently, the employee experience is a new trend that has emerged in the business world, since previously what the employee thought or felt was not taken into account, therefore, it was focused on obtaining results before anything else. Companies are currently working to use this, which is not always considered within corporate priorities, which can be caused by professional inconveniences such as lack of motivation or constant rotation of the elements. A quantitative investigation with a non-experimental correlational type design was carried out. This investigation was carried out considering the opinions of the workers of the Constructora Corporation Wilson Vallejos BSP EIRL works. The sample was represented by 30 collaborators. Both variables were executed using a survey as an instrument under the Likert measurement, the variable employee experience has 14 items and the variable work performance has 10 items. Reliability was validity through Cronbach's Alpha coefficient. Likewise, the SPSS version 25 program was used to demonstrate the level of correlation between the variables employee experience and work performance.

Keywords: Employee Experience, Work Performance, Working Climate.

I. INTRODUCCIÓN

En una era dactilar con creciente transparencia y la creciente influencia de los Millennials, los empleados esperan una experiencia laboral productiva, atractiva y agradable. En lugar de enfocarse estrechamente en el compromiso y la cultura de los empleados, las organizaciones están desarrollando un enfoque integrado en toda la experiencia del empleado, que reúne todas las prácticas laborales, de recursos humanos y de gestión que impactan a las personas en el trabajo.

Las empresas necesitan un nuevo enfoque que debe basarse en la cultura y el compromiso, y en un enfoque integral en la experiencia de los empleados. Todos los contribuyentes deben considerar la satisfacción de los empleados, el compromiso, el bienestar y la coherencia.

La experiencia del empleado ha devenido en un eje de gestión del ciclo laboral en recursos humanos en las organizaciones interesadas en fidelizar el talento (Michaels & cols., 2003; Plaskoff, 2017).

El rubro de la construcción en el Perú, se ha incrementado en un 4,9% en el mes de julio del año 2019, sin embargo, debido al avance de obras de infraestructura. el sector se enfoca en proyectos de arreglos de pistas y veredas, carreteras. También, en obras de prevención de riesgo, construcción de edificios, hospitales, entre otros, (informe técnico INEI,2019).

A nivel internacional, un estudio realizado por la (OIT), concluye que aproximadamente veintitrés millones de personas desempleadas, donde América latina representa el nueve punto tres por ciento .Este problema se da como consecuencia de la falta de capacidades y habilidades que tienen las personas al momento de realizar su trabajo ,por eso países como Brasil, Chile ,México y Colombia ,han decidido implementar sistemas de gestión más eficientes; por otro lado el Perú cuenta con sistemas de evaluaciones deficientes, trayendo como consecuencia que su desempeño no sea el esperado por la empresa y no se desarrollen.(Cruz, 2018).

De acuerdo al informe de Sunat se tiene conocimiento que en el distrito de Trujillo están situadas 36 empresas constructoras. (Sunat,2015).

La principal arma de las empresas son sus trabajadores, los cuales deben desarrollar nuevas competencias y habilidades con los que puedan ser competitivos en el ámbito laboral, por lo general estas no se centran en generar una buena experiencia en sus trabajadores, solo están enfocadas a la obtención de resultados que se tiene.

El crecimiento de las organizaciones es resultado de qué tan comprometidos se sientan los trabajadores para el cumplimiento de sus labores diarias creando un valor agregado. Sin embargo, las empresas en la actualidad no están tomando en cuenta el Employee Experience de su talento humano.

Los trabajadores de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019 no están contentos con la experiencia de su trabajo que tienen en la constructora, por ello no están motivados a desempeñar sus labores eficientemente ya que estos creen que la empresa solo está enfocada en tener buenas utilidades sin importarles cómo se sientan sus trabajadores. Al analizar la problemática planteada la cual es la escasa desvalorización del Employee Experience en la empresa Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, ya que por lo general esta no se centra en generar una buena experiencia en sus trabajadores, solo está enfocada a la obtención de resultados. El desempeño de los trabajadores es muy deficiente; ya que hay retrasos en las obras, irresponsabilidad en el horario de trabajo, ausentismo, accidentes laborales, etc. La ineficiencia en gestión del personal en la de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019, ocasiona un malestar general del talento humano impidiéndoles de esta manera lograr un óptimo desempeño, de no dar solución a esta problemática planteada podría desencadenar efectos negativos para las empresas del sector construcción tales como : Intención de renuncia por parte del personal , bajo compromiso con la empresa por parte del talento humano , un personal desmotivado , todo esos aspectos , se verían

afectados en termino de productividad obligándolos a cerrar provocando el desempleo de sus trabajadores.

Luego de haber descrito la realidad problemática, se formula la siguiente pregunta: ¿De qué manera se relaciona Employee Experience con el desempeño laboral de los trabajadores de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019?

De tal manera, la presente investigación se justifica bajo criterios de Hernández, Fernández y Baptista (2006): Por conveniencia: Este estudio verificará el grado de correlación entre las dos variables e inferirá las actividades y procedimientos apropiados. Debemos realizar las actividades y procedimientos apropiados para obtener el desempeño profesional incomparable establecido en una experiencia satisfactoria de los empleados. Se debe a la relevancia social: los resultados de la información actual permitirán que el sindicato de la empresa demuestre la importancia de implementar la experiencia apropiada de los empleados, lo que tiene un impacto significativo en el desempeño laboral de los trabajadores., según su Valor teórico: La indagación se realizó tomando teorías actualmente existentes en cuanto a las variables de tesis.

Para la variable independiente, Employee Experience, se analizó la teoría de los dos factores propuesta por Herzberg (1959), la teoría de Seligma (2016). Para la variable dependiente, desempeño laboral se basó en Víctor Vroom con la teoría de las expectativas y Stacey Adams en la teoría de la equidad, debido a Implicancias prácticas: El proyecto fomentará la creación de una propuesta de employee experience y que este, sirva como herramienta de gestión para las entidades con la finalidad de conservar a sus trabajadores contentos y trabajar con ellos para poder potenciarlos laboralmente., presenta fundamentación Metodológica: La investigación se realizó con la propósito de solucionar los objetivos planteados en el estudio, se procedió a la realización de instrumentos de valoración, las cuales permita conseguir datos oportunos y asertivos y por ende resultados verídicos.

Por consiguiente, se planteó como objetivo general Analizar de qué manera se relaciona el Employee Experience y el desempeño laboral de los trabajadores de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019, cuyos objetivos específicos son: Identificar el nivel de Employee Experience de los trabajadores de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019, Determinar el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019, Analizar la relación del Employee Experience con las dimensiones del desempeño laboral de los trabajadores de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019, para mejorar el Employee Experience de los colaboradores se ha creído conveniente implementar capacitaciones dentro de la constructora para enseñar cómo se puede mejorar el desempeño.

La investigación plantea la siguiente hipótesis como respuesta a la pregunta, el employee experience se relacionada de manera directa con el desempeño laboral en la empresa Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019.

II. MARCO TEÓRICO

Partiendo de la información mencionada, se ha creído conveniente considerar los siguientes antecedentes internacionales, nacionales y locales, los que se detallan a continuación:

Coello (2014), en su investigación “Condiciones laborales que afectan el Desempeño Laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes”, Compañía prestadora de servicios a Claro. La población fue 20 colaboradores, Los instrumentos fueron el cuestionario, entrevista semiestructurada y grupo focal. Obteniendo como resultado un valioso nivel de Complacencia y desechando por consiguiente que este influya de directamente en el rendimiento inferior de los asesores.

Zans (2016), en su Investigación “Clima Organizacional y su Incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa”. La muestra fue de 59 colaboradores, el instrumento utilizado fue el cuestionario y la técnica 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.

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.

Carmona (2016), en su tesis «Competencias Laborales para el Personal empleado de una Empresa Manufacturera a través de la Evaluación de 360 grados». Su propósito es determinar la capacidad laboral de los empleados en empresas

manufactureras a través de una evaluación de 360 grados, trabajo con una población de 66 colaboradores, el estudio fue tipo descriptiva. Se utilizó un instrumento automatizado como formulario de Evaluación de Desempeño 360° el cual contiene las 10 competencias genéricas observadas 100% por todos los empleados, calificadas mediante una escala de 8 Likert del 1 al 5 tomando criterios generales como insatisfactorio necesita mejorar, cumple, rebasa y sobresale, todo esto bajo el sustento teórico de la autora Martha Alles, que consiste en que cada empleado realiza su propia autoevaluación para posteriormente ser evaluado por el jefe inmediato, un subordinado, cliente y un colateral . Se concluyó que los resultados obtenidos de esta investigación indican de manera general que tienen que fortalecer las competencias de liderazgo y desarrollo de colaboradores, ya que fueron las puntuaciones más bajas.

Serafín, G (2018), en su tesis “EMPLOYEE EXPERIENCE Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA METALMECÁNICA DEL DISTRITO DE COMAS, 2018”, demostró la influencia del Employee Experience en el desempeño laboral en una empresa metalmecánica del distrito de Comas, 2018; de manera que se demostró una correlación positiva alta de 66,9% y Sig. 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.

Reyes (2014) en la tesis “Relación entre identificación laboral y desempeño laboral en un grupo de trabajadores del área operativa de una empresa de abarrotes”, el propósito es determinar si existe una relación estadísticamente significativa entre la identificación del trabajo y el desempeño del trabajo para un grupo de trabajadores dentro del alcance operativo de la compañía. Se encontró que este estudio mostró que no había una relación estadísticamente significativa entre la identificación del trabajo y el desempeño laboral. Los resultados obtenidos muestran que los trabajadores en el área de trabajo tienen un mayor nivel de reconocimiento laboral, ya que el valor promedio encontrado es 98.06.

Ramírez (2016), en su tesis “Clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Taurus Group Lima-Peru”, el propósito es determinar el impacto del clima organizacional en el desempeño laboral. La población de estudio fue de 120 colaboradores, y la muestra fue de 75 colaboradores. El principal resultado obtenido es que es posible verificar si el nivel de desempeño del trabajador está en un nivel moderado de 61.8%, lo que indica que no todos los trabajadores pueden realizar sus tareas adecuadamente, porque el nivel de desempeño del trabajo no es alto 17.1%, y el otro 21.1% confirma el desempeño de la compañía no está bien.

Campos y Cabrera (2018) en su tesis “Competencias Laborales y Satisfacción Laboral de los Analistas de Créditos de una Entidad Financiera del Distrito de Virú año 2018”, tuvo como objetivo analizar cuan relacionadas están las variables de estudio. El estudio se realizó con una población de 28 trabajadores, El estudio es de tipo no experimental y relevante. Para obtener información, se utilizó una encuesta y se diseñaron cuestionarios para cada variable y sus dimensiones. A través de la prueba estadística Rho de Spearman, el coeficiente de correlación es 0.495, lo que significa una correlación positiva, lo que significa que hay una tendencia de cambio entre las variables. Finalmente, se concluye que existe una correlación positiva media entre las variables de investigación mencionadas anteriormente.

Caruajulca y Monzón (2016), en su estudio “Aplicación del coaching organizacional para el mejoramiento del desempeño laboral de los empleados de la gerencia de desarrollo económico de la municipalidad Provincial Hualgayoc, en la ciudad de Bambamarca”. La población fue de 100 colaboradores. Como resultado principal al aplicar coaching, el desempeño de los colaboradores mejoró positivamente en un 58%.

Nalli Aca (2018) en su artículo, refiere sobre los beneficios del Employee Experience del empleado. El objetivo fue determinar la fidelización en los trabajadores, las propuestas de valor para cada uno de ellos, bajo los indicios de la roturación y ausentismo, efecto domino en la organización, engagement laboral y mejora tu marca como empleador o Employer Branding que permita identificar alternativas para la mejora del reclutamiento del personal. En tanto que las dimensiones de satisfacción

lleguen a lograr un buen desempeño, labor de equipo, logros laborales y crecimiento personal. (p12).

Tabitha Durai (2018) en su artículo, menciona que el Employee Experience es una tendencia que está ganando importancia en el campo de recursos humanos, lo más resaltante de esto es la experiencia de los trabajadores, independientemente de todo el esfuerzo realizados por las empresas, ya que depende que los empleados perciban y reaccionen a las intenciones detrás de las actividades diseñadas por la organización. Además, para poder brindar un buen servicio no hace falta solo cortesía y amabilidad, sino experiencia en el campo vienen a ser importantes en la atención al cliente. (p276).

Meja (2012). Su propósito es determinar la importancia de la evaluación del desempeño, enfocándose en las habilidades laborales de los agentes del servicio telefónico. El objeto de investigación es 123 agentes de servicio telefónico, que representan el 68% del número total de personal masculino y femenino. Este estudio es descriptivo. Para obtener datos, además de la información recopilada a través de encuestas de opinión para identificar la percepción de la evaluación del desempeño del agente del servicio telefónico, también se utilizó la evaluación del desempeño de la capacidad establecida por el centro de atención telefónica. La conclusión es que la evaluación de la capacidad laboral es muy importante para determinar el grado de productividad del agente del servicio telefónico en el lugar de trabajo, ya que puede complementar y acelerar las acciones que cambian o motivan en función de los resultados del desempeño.

Cesar Montoya (2009) en su artículo "Evaluación del desempeño como herramienta para el análisis del capital humano ", menciona las funciones principales de las empresas para el recurso humano comprometido, y capaz de brindar sus conocimientos y habilidades, para lograr excelentes resultados, y desarrollar un mecanismo de trabajo capaz de orientar a cualquier empleado, logrando una evaluación de un buen desempeño (pag15).

Antonia Mamani y Ana María Uribe (2016) en su artículo científico mencionaron los componentes del alivio del estrés y sus razones para el desempeño laboral, que afectan a los diferentes tipos de empleados y las funciones que desempeñan. Con equipos multidisciplinarios.

Werther y Davis (2004) señala mediante un artículo que la evaluación de desempeño contribuye, afectando así el desempeño general de los empleados. A través de la evaluación, produce un buen desempeño laboral, lo que indica las funciones básicas de cualquier organización moderna " (p. 231).

En el estudio contempla las siguientes teorías relacionadas al Employee Experience, las cuales son:

Teoría de los dos factores, indica que 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).

En 2016, un estudio de felicidad realizado por la Universidad de Warwick (Teoría de la felicidad o Modelo Seligman) mostró que el 12% de los empleados eran más eficientes y el 10% de los empleados que mostraban indiferencia por su trabajo. mayor eficiencia La productividad se reduce en un%. Shawn Achor, el autor de "Happiness Advantage" también confirmó esta teoría y dijo: "Cuando una persona se siente feliz, el cerebro mejora". Achor dijo: "Esta es una tendencia de las personas Cuando eres más creativo, resuelve problemas más rápido y coopera mejor para trabajar sin conflictos ". (Oswald, A., Proto, E & Sgroi, D.,2016)

Por otro lado, las teorías que sustentan la variable desempeño laboral son:

Teoría de las expectativas, Robbins & Coulter (2010), con respecto a la teoría de las expectativas citó a Víctor Vroom 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).

Teoría de la equidad, 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 podría ser 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).

Costales (2008), en sus teorías sobre el desempeño laboral cita a: El “Modelo de Campbell” orienta a la atención de su investigación psicológica laboral de sus sostenimientos más hondos y enfoca en una teoría del desempeño individual innovador. Campbell expresa que el desempeño es sinónimo de conducta de trabajo, donde abarca los comportamientos ligados con el propósito objetivos de las empresas.

Las variables en esta investigación presentan las siguientes definiciones:

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).

Según Wilde (2016), El 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).

Para Méndez y Calleja (2018), mencionan que el employee experience es una contigüidad que planea de una forma actual un proceso participativo que consiste en observar a los trabajadores mediante la organización, por cómo ven todo desde su punto de vista, elaborando nuevas opciones para las personas y organizaciones.

Por otra parte, para Mondy & Wayne (2010), sostienen 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).

Para Robbins y Judge (2013), el desempeño de la labor menciona al acatamiento de las deberes y obligaciones que contribuyen a la obtención de un bien o servicio, también en la ejecución de asuntos administrativos (p. 555).

El desempeño se define como la herramienta de gestión de los Recursos Humanos, para gerenciar, dirigir y supervisar al empleado. (Alles. M ,2005)

Según Bohórquez (2004), El desempeño laboral la práctica profesional es el grado de ejecución logrado del cooperador en la conquista de propósito y motivaciones dentro de una organización en un plazo establecido.

Robbins (2004): Hace referencia a la crucial creación a los logros proyectando del trabajaren un buen ambiente ameno y un mejor desenvolvimiento en su trabajo.

Chiavenato (2002): Hace referencia al desempeño como la “efectividad del grupo que trabaja en la organización, lo que es necesario para la compañía, operar al individuo con un gran desempeño y satisfacción laboral”.

Según Pernia & carrera (2014) la importancia del desempeño laboral se refiere a implementar nuevas políticas de compensación para mejorar las condiciones. de trabajo, protegiendo así la toma de decisiones o la ubicación, y permitiéndoles decidir si se necesita capacitación para poder encontrar fallas. Tome una posición de diseño y determine si las dificultades laborales pueden dañar el desempeño de los trabajadores en la organización.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

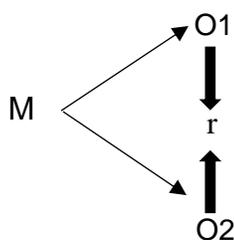
3.1.1. Tipo: correlacional cuantitativa; de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014), explican que la investigación cuantitativa, es aquella que recopila información utilizando estadísticamente muestras grandes, para luego ser cuantificadas y analizadas.

3.1.2. Diseño: no experimental, de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014) la investigación es no experimental, se desarrolla sin manejar o alterar las variables, con la finalidad de ser analizados.

3.1.2.1. Transversal: Hernández, Fernández y Baptista (2014) explican que la investigación transversal, es cuando la variable de estudio se analiza en un momento determinado por el investigador.

3.1.2.2. Descriptiva: Hernández, Fernández y Baptista (2014), afirman que el diseño descriptivo tiene como finalidad investigar referente a la variable en una población determinada. El proceso consiste en estudiar la variable en un espacio o persona y en base a ello, describir la realidad de los hechos para luego ser analizados y analizar su comportamiento.

Figura 3.1 Diagrama del diseño de investigación



Dónde:

M = 30 trabajadores de la Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL

O1 = Employee Experience

O2 = Desempeño Laboral

r = relación

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Variable independiente: Employee Experience

- Definición conceptual: Aguado & Arensburg (2017) opinan que el Employee Experience refleja las formas que el empleado tiene de estar en contacto con la realidad, implicados aspectos tales como la tecnología, la comunicación entre equipos globales a través de herramientas tecnológicas.
- Definición operacional: Se operalizó a través de la aplicación de un cuestionario que medirá la utilización del employee experience en la empresa constructora BSP a través de las siguientes dimensiones: espacial, personal y social. Utilizando el instrumento de estudio de Aguado & Arensburg (2017)
- Indicadores:
 - Dimensión Espacial:
Comunicación, Comodidad y Herramientas Tecnológicas
 - Dimensión Social:
Actividades y Relaciones interpersonales
 - Dimensión personal:
Desarrollo Personal y Retroalimentación
- Escala de medición: Ordinal

Se puede apreciar la matriz de operacionalización de variables en el Anexo 1.

3.2.2. Variable dependiente: Desempeño Laboral

- Definición conceptual: Alles. M (2005). define al desempeño se define como la herramienta de gestión de los Recursos Humanos, para gerenciar, dirigir y supervisar al empleado.

- Definición operacional: Se aplicó una matriz de evaluación para medir el nivel de desempeño laboral a través de competencias generales y específicas. Para el cual se utilizó una matriz de evaluación adaptado del libro “DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS Evaluación de 360°” de Alles. M (2005).
- Indicadores:
 - Competencias generales
 - Trabajo en equipo, Responsabilidad, Ética y Puntualidad.
 - Competencias específicas
 - Iniciativa, Cumplimiento de su labor y Tareas de cada puesto de trabajo.
- Escala de medición: Ordinal

Se puede apreciar la matriz de operacionalización de variables en el Anexo 1.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

- 3.3.1. Población, La población objetivo del presente estudio estuvo conformada por los 30 trabajadores de la empresa Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL.
- 3.3.2. Muestreo, Al ser la población relativamente pequeña se trabajará con el mismo número de trabajadores. Por lo tanto, se considera como muestra la misma cantidad de trabajadores esto implica haber usado la técnica de muestreo no probabilístico del tipo por conveniencia, John W. Creswell (2008) lo definió como un muestreo cuantitativo, y los investigadores eligieron a los participantes porque estaban dispuestos y podían aceptar la investigación.
- 3.3.3. Unidad de análisis, Los trabajadores de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- 3.4.1. Técnica: Para la indagación del Employee Experience se utilizó una encuesta y para el desempeño laboral una ficha de evaluación, donde registramos los datos necesarios para nuestra investigación.
- 3.4.2. Instrumento: La herramienta de recolección de datos es un cuestionario para la variable Employee Experience y una matriz de evaluación para el desempeño laboral.
- 3.4.3. Validez: Hernández, Fernández y Baptista (2014), describe que el instrumento es accesible para poder medir, de modo que se pueda obtener Los resultados reales y efectivos del análisis respectivo para que midan el desempeño de los empleados en lugar de la organización. (p. 200). Las personas que participaron fueron los trabajadores de la constructora. (Ver anexo 12 y 13).
- 3.4.4. Confiabilidad, Para obtener la fiabilidad del instrumento de la variable employee experience se analizó y proceso el instrumento mediante el programa estadístico SPSS para los 14 ítems, obteniendo un alfa de Cronbach que indica una confiabilidad de 0,780 de igual manera para la variable desempeño laboral con 10 ítems, obteniendo un alfa de Cronbach que indica una confiabilidad de 0,710. (Ver anexo 4)

3.5. Procedimientos

Para la indagación se solicitó el permiso y autorización a la Gerente y Accionista mayoritaria de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL de la ciudad de Trujillo, quienes permitieron realizar las encuestas a los trabajadores. Una vez concertada la cita con cada trabajador se ha procedido a aplicar la encuesta.

3.6. Método de análisis de datos

Una vez establecida la base de datos, las tablas y los números de estadísticas descriptivas se utilizan para organizar la información, y luego las estadísticas inferenciales se utilizan para verificar la hipótesis de la investigación.

3.7. Aspectos éticos

En esta investigación, la confidencialidad de la información se tuvo en cuenta al recopilar datos. Del mismo modo, en el procesamiento de datos, se deben seguir los métodos y procedimientos estadísticos para garantizar el verdadero procesamiento de los datos recopilados. Así pudiendo realizar comparaciones y transmitir una idea clara de nuestros objetivos. También que 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 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”

Por respeto de la propiedad intelectual, se utilizó el estilo APA para citar y también referencias. 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).

IV. RESULTADOS

Según el Objetivo General: Analizar de qué manera se relaciona el Employee Experience y el Desempeño Laboral de trabajadores de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019.

Para interpretar la correlación entre las variables se utilizó el Cuadro de Coeficientes de Rho de Spearman. (Ver el anexo 6)

Tabla 4. 1 :

Correlación entre la variable Employee Experience y Desempeño Laboral de trabajadores de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019.

			Employee Experience	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Employee Experience	Coeficiente de correlación	1,000	,632**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,632**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Nota: Los datos fueron procesados con el paquete estadístico SPSS V.25

Hi: El employee experience se relacionada de manera directa con el desempeño laboral en la empresa Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019.

Para constatar las hipótesis, se utilizó la correlación de Rho. Spearman, puesto que previamente se realizó la prueba de normalidad de datos, dicha prueba indicó que los datos seguían una distribución anormal (Ver anexo 5)

Según la Tabla 4.1, demuestra que el valor de Sig. es menor a 0.05, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis de investigación, esto indica que el employee experience ha influido positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019.

En la Tabla N° 4.1 se visualiza que la variable Employee Experience muestra una correlación de 0.632 con el desempeño laboral; de acuerdo al Coeficiente de Correlación de Rho Spearman, existe una correlación positiva alta. Por ello, se aprecia que la significancia fue ($0.000 < 0,05$). En consecuencia, se acepta la hipótesis Alternativa (H_a), indicando que el Employee Experience influye en un 63.2% en el Desempeño aboral en la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL en el Distrito de Trujillo.

Según el objetivo específico N°1: Identificar el nivel de Employee Experience de los trabajadores de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019.

Tabla 4. 2:

Nivel de Employee Experience de los trabajadores de Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019.

Nivel	N° Trabajadores	%
Bajo	21	70
Medio	9	30
Total	30	100

Nota: Los datos fueron procesados con el paquete estadístico SPSS V.25

En la Tabla N°4.2 muestra el nivel de la variable Employee Experience de los encuestados de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP Obras EIR, Trujillo-2019; donde un 70% tiene un nivel bajo, finalmente un 30 % un nivel medio, esto significa que la empresa no se preocupa lo suficiente por la experiencia que tienen sus colaboradores al realizar sus labores y así poder llegar a la eficiencia esperada.

Según el Objetivo Específico 2: Determinar el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019.

Tabla 4. 3:

Desempeño laboral de los trabajadores de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019.

Nivel	N° Trabajadores	%
Bajo	15	50
Medio	15	50
Total	30	100

Nota: Los datos fueron procesados con el paquete estadístico SPSS V.25

En la Tabla N°4.3 muestra el nivel de desempeño que existe en los trabajadores de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP Obras EIR -Trujillo, donde un 50% de los trabajadores tiene un nivel medio y un 50% tienen un nivel bajo; esto significa que el desempeño no es el esperado para los dueños y estaría afectando en la productividad que se espera alcanzar.

Según Objetivo Específico N°3: Analizar la relación del Employee Experience con las dimensiones del desempeño laboral de los trabajadores de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019.

Employee Experience vs D1: Competencias generales

Tabla 4. 4:

Correlación del Employee Experience y Competencias Generales del Desempeño Laboral de los trabajadores de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019.

			Employee Experience	Competencias Generales
Rho de Spearman	Employee Experience	Coeficiente de correlación	1,000	,488**
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	30	30
	Competencias Generales	Coeficiente de correlación	,488**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	30	30

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

En la Tabla N° 4.4 se visualiza que Employee Experience tiene una correlación positiva moderada de 0,488 con las competencias generales como dimensión del desempeño laboral de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo. Analizando la significancia de la prueba se acepta la hipótesis Alternativa (Ha), de manera que Employee Experience influye en un 48.8 % en el Competencias Generales de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL- Trujillo.

Employee Experience vs D2: Competencias Específicas

Tabla 4. 5:

Correlación del Employee Experience y Competencias Específicas del Desempeño Laboral de trabajadores de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019.

			Employee Experience	Competencias Específicas
Rho de Spearman	Employee Experience	Coeficiente de correlación	1,000	,576**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	30	30
	Competencias Específicas	Coeficiente de correlación	,576**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	30	30

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

En la tabla N°4.5 se aprecia que el Employee Experience tiene una correlación positiva moderada de 0,576 con las Competencias Específicas como dimensión del desempeño laboral de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo. Analizando la significancia de la prueba se acepta la hipótesis Alternativa (Ha), de manera que Employee Experience influye en un 57.6% sobre las Competencias Específicas de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL- Trujillo.

V. DISCUSIÓN

5.1. Según el objetivo general: Analizar de qué manera se relaciona el Employee Experience y el Desempeño Laboral de trabajadores de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019, se determinó que existe una relación altamente significativa entre las variables con un coeficiente de correlación de Spearman de 63.2% lo que significa que hay una correlación directa, positiva y además fuerte entre la variable Employee Experience y Desempeño Laboral (ver tabla 4.1), esto es corroborado por Serafín, G (2018), demostró la influencia del Employee Experience en el desempeño laboral en una empresa metalmecánica del distrito de Comas, 2018; de manera que se demostró una correlación positiva alta de 66,9% y Sig. 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.

Asimismo, se refutan con la investigación de Reyes (2014) en la tesis “Relación entre identificación laboral y desempeño laboral en un grupo de trabajadores del área operativa de una empresa de abarrotes”, el propósito es determinar si existe una relación estadísticamente significativa entre la identificación del trabajo y el desempeño del trabajo para un grupo de trabajadores dentro del alcance operativo de la compañía. Se encontró que este estudio mostró que no había una relación estadísticamente significativa entre la identificación del trabajo y el desempeño laboral. Los resultados obtenidos muestran que los trabajadores en el área de trabajo tienen un mayor nivel de reconocimiento laboral, ya que el valor promedio encontrado es 98.06, por lo que se recomienda continuar con la evaluación del desempeño para que los empleados conozcan los resultados obtenidos.

- 5.2. Según el objetivo específico 1, que fue Identificar el Employee Experience de los trabajadores de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019, el cual se encuentra en un nivel bajo con un 70% (ver tabla 4.2), esto significa que la empresa no se preocupa lo suficiente por la experiencia que tienen sus colaboradores al realizar sus labores. Este resultado es revalidado por Onofre (2014), quien en su tesis “El clima organizacional y la satisfacción como factores influyentes en el desempeño” logró determinar 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.
- 5.3. Respecto al objetivo específica 2: Determinar el nivel del desempeño laboral de trabajadores de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019; se determinó que existe un nivel medio con un 50% (ver tabla 4.3); ello significa que el desempeño no es el esperado y estaría afectando en la productividad que se desea. Lo que es respaldado por el estudio realizado por Ramírez (2016), en su tesis tuvo la finalidad determinar el impacto del desempeño organizacional en el desempeño laboral. La muestra fue de 75 colaboradores. El principal resultado obtenido es que es posible verificar si el nivel de desempeño del trabajador está en un nivel moderado de 61.8%, lo que indica que no todos los trabajadores pueden realizar sus tareas adecuadamente, porque el nivel de desempeño del trabajo no es alto 17.1%, y el otro 21.1% confirma el desempeño de la compañía no está bien.

5.4. Por último, el objetivo 3: Analizar la relación del Employee Experience con las dimensiones del desempeño laboral de trabajadores de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019, se estableció que Employee Experience influye en 48.8 % en las competencias Generales (ver tabla 4.4) y en un 57.6% sobre las Competencias Específicas (ver tabla 4.5) de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL-Trujillo. Esto se ratifica con la investigación Mejía (2012). Su propósito es determinar la importancia de la evaluación del desempeño, enfocándose en las habilidades laborales de los agentes del servicio telefónico. El objeto de investigación es 123 agentes de servicio telefónico, que representan el 68% del número total de personal masculino y femenino. Este estudio es descriptivo. Para obtener los datos, además de la información recopilada a través de la encuesta de opinión para identificar la percepción de la evaluación del desempeño del agente del servicio telefónico, también se utilizó la evaluación del desempeño de la capacidad establecida por el centro de atención telefónica. Se concluyó que la evaluación de la capacidad laboral es muy importante para determinar el grado de productividad del agente del servicio telefónico en el lugar de trabajo, que puede complementar y acelerar las acciones que cambian o incentivan en función de los resultados de desempeño.

Los resultados en esta parte de la investigación también se corroboran con la investigación de Campos y Cabrera (2018) en su tesis titulada “Competencias Laborales y Satisfacción Laboral de los Analistas de Créditos de una Entidad Financiera del Distrito de Virú año 2018”, tuvo como objetivo analizar cuan relacionadas están las variables de estudio. El estudio se realizó con una población de 28 trabajadores, El estudio es de tipo no experimental y relevante. A través de la prueba estadística Rho de Spearman, el coeficiente de correlación es 0.495, lo que significa una correlación positiva, lo que significa que hay una tendencia a cambiar entre las variables.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Se logró cumplir con la finalidad de estudio, el cual fue Analizar la Relación entre el Employee Experience y Desempeño laboral de trabajadores de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019; de manera que se demostró Usando el coeficiente de correlación de Spearman, la alta correlación positiva es 63.2%, y la significancia estadística de la prueba es 0.000 <0.05; estos resultados señalaron que la hipótesis general es verdadera, al mismo tiempo se evidenció que existe Relación entre el Employee Experience y Desempeño laboral de trabajadores de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019. Debido a que los trabajadores se sienten identificados con la empresa y desarrollan sus actividades.

- 6.2. Según el objetivo específico 1: Identificar el nivel de Employee Experience de los trabajadores de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019; se concluye que al identificar el employee experience de los trabajadores el cual ha sido de un nivel bajo con un 70%, gracias a que la empresa no mejora su calidad de vida ni tampoco ayuda a cada individuo a disfrutar realmente de su trabajo. Si se enfocaran en resolver esto podría mejorar la experiencia del consumidor generando un vínculo más fuerte con la marca y lo mismo con los empleados de una empresa.

- 6.3. Según el objetivo específico 2: Determinar el nivel del desempeño laboral de trabajadores de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019. La conclusión de este trabajo es que, al determinar el nivel de desempeño de los trabajadores, el cual se obtuvo que es regular en 50%; esto a causa de una insuficiente motivación de los empleados, los problemas organizacionales o una atmósfera de trabajo rara no solo

obstaculizarán la felicidad y el bienestar de los empleados, sino que también afectarán directamente el desempeño de la empresa y reducirán la rentabilidad y la productividad.

- 6.4. Según el objetivo específico 3: Analizar la relación del Employee Experience con las dimensiones del desempeño laboral de los trabajadores de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019. El cual se analizó por medio del coeficiente de correlación de Spearman; demostrando que el employee influye en las dimensiones del desempeño laboral de los trabajadores; en consecuencia, si cuenta con un employee alto o bien establecido, el desempeño será cada vez mejor llegando a la eficiencia. Como resultado, el desempeño laboral de los trabajadores mejorará considerablemente.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Se sugiere a la entidad de estudio aplicar Employee Experience en su personal para perfeccionar el desempeño laboral y lograr un resultado considerable para el beneficio de los mismos colaboradores y la empresa.
- 7.2. Al gerente de RR. HH se recomienda motivar tanto al personal administrativo, técnicos y operarios en cada logro de sus metas para obtener cada vez mejores resultados.
- 7.3. Al jefe superior de obra se recomienda potenciar el desempeño de los colaboradores con capacitaciones sobre el manejo de tecnología, trabajo en equipo, toma de decisiones que optimicen los tiempos, tomen mejores decisiones y sobre todo a fin de que exista armonía y los colaboradores perciban una buena experiencia.
- 7.4. Se recomienda al gerente general emplear una capacitación en el área de RR. HH sobre el employee experience para los trabajadores para que estos mejoren su desempeño laboral.
- 7.5. Se recomienda a futuros investigadores realizar trabajos pre experimentales que permitan ver cómo mejorar las competencias laborales de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019.

VIII. PROPUESTA

8.1. Título

Propuesta de capacitación para reforzar el employee experience para los trabajadores de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019

8.2. Fundamento

La problemática que se observa en la investigación es la escasa desvalorización del Employee Experience obteniendo como consecuencia que el desempeño de los trabajadores sea muy deficiente; que hay retrasos en las obras, irresponsabilidad en el horario de trabajo, ausentismo, accidentes laborales, etc.

8.3. Objetivo General de la Propuesta

Mejorar el employee experience de los trabajadores de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019

8.4. Objetivos Específicos.

O1: Analizar la satisfacción de los empleados para conseguir un mayor compromiso en la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019.

O2: Determinar el engagement de los trabajadores para mejorar el compromiso con la organización, alinearse con la cultura y extender el ciclo de vida en el tiempo de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019

O3: Determinar el desempeño laboral de los trabajadores de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019

8.5. Estrategias:

- Capacitación del employee experience en la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019
- Charlas informativas en la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019

- Capacitación de inteligencia emocional para empleados; mejore su desempeño laboral en Promociones en la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019

8.6. Metas

- Lograr que el 50% de los trabajadores tengan conocimiento sobre el employee experience en la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019.
- Lograr que el 50% de los trabajadores se sientan identificados con la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019.
- Conseguir un 30 % más de satisfacción de los trabajadores de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019.

ESTRATEGIA 1 :
Capacitación del employee experience a los trabajadores de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019.
ÁREA:
Recursos Humanos
OBJETIVO
Determinar el engagement de los trabajadores para un mayor compromiso con la organización, alineación con la cultura y un ciclo de vida más largo en el tiempo de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019
JUSTIFICACIÓN
Lograr que el 50% de los trabajadores tengan conocimiento sobre el employee experience en la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019.
EJECUCIÓN
Julio - Septiembre 2020
RESPONSABLE
Especialista en Recursos Humanos

Actividades	TRIMESTRES			Recursos a utilizar
	Julio	Agosto	Septiembre	
Convocar a capacitación de Trabajo en Equipo.	X			Hojas de papel, lapiceros, sillas. proyector Diapositivas
Capacitación de Trabajo en equipo		x		
Evaluar el desempeño laboral en equipos de trabajo.		x	x	

Descripción	Cantidad	Costo Unitario (s/)	Total (s/)
Capacitador: Recursos Humanos	1	500	500
Materiales			
lapiceros	31	0.5	15.5
Papel bond	1 millar	11	11
Proyector Multimedia	1	900	900
Impresiones	1 millar	0.1	100
sillas	30	25	750
Total			s/ 2,276.50

ESTRATEGIA 2 :
Charlas informativas en la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019.
ÁREA:
Recursos Humanos
OBJETIVO
Analizar la satisfacción de los empleados para conseguir un mayor compromiso en la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019.

.			
JUSTIFICACIÓN			
Obtenga mayor lealtad y atraiga la atención de los empleados potenciales.			
PLAZO DE EJECUCIÓN			
Septiembre – Octubre 2020			
RESPONSABLE			
Especialista en Recursos Humanos			
Actividades	BIMESTRES		Materiales
	Septiembre	Octubre	
Convocar a los trabajadores a la capacitación de competencias profesionales	X		Hojas de papel, lapiceros salón. proyector, folders, impresiones
Capacitar a los colaboradores en capacitación de competencias profesionales		x	
Fomentar las habilidades adquiridas por la capacitación		x	

Descripción	Cantidad	Costo Unitario (s/)	Total (s/)
Capacitador: Recursos Humanos	1	500	500
Materiales			
lapiceros	31	0.5	15.5
Papel bond	1 millar	11	11
Proyector Multimedia	1	900	900
Impresiones	1 millar	0.1	100

folders	31	0.5	15.5
sillas	30	25	750
Total			s/ 2,292.00

ESTRATEGIA 3 :			
Capacitación en inteligencia emocional al personal; para mejorar su desempeño laboral en Promociones en la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019.			
ÁREA:			
Recursos Humanos			
OBJETIVO			
Determinar el desempeño laboral de los trabajadores de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019			
JUSTIFICACIÓN			
Lograr que el 50% de los trabajadores se sientan identificados con la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019.			
PLAZO DE EJECUCIÓN			
Noviembre - Diciembre 2020			
RESPONSIBLE			
Especialista en Inteligencia emocional			
Actividades	BIMESTRES		Herramientas
	Noviembre	Diciembre	
Realizar charlas de inteligencia emocional a los trabajadores RR.HH	X		Hojas de papel, lapiceros, salón,
Involucrar a todo el personal en las metas del área.	x		proyector, impresiones, sillas

Realizar las actividades laborales orientadas a resultados.		X	
Incentivar a cooperar con su equipo aportando soluciones creativas.		X	

Descripción	Cantidad	Costo Unitario (s/)	Total (s/)
Capacitador: Inteligencia emocional	1	600	600
Materiales			
lapiceros	31	0.5	15.5
Papel bond	1 millar	11	11
Proyector Multimedia	1	900	900
Impresiones	1 millar	0.1	100
sillas	30	25	750
Total			s/ 2,376.50

Cronograma de capacitación para reforzar el employee experience para los trabajadores de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	CIERRE	RECURSOS	RESPONSABLE
Capacitación del employee experience a los trabajadores de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019.	<ul style="list-style-type: none"> • Convocar a capacitación de Trabajo en Equipo. • Capacitación de Trabajo en equipo. • Evaluar el desempeño laboral en equipos de trabajo. 	Se hará una reunión de 2 horas antes de la hora del inicio normal de las labores desde el mes de Julio hasta Septiembre.	Para el cierre se realizará una simulación entre los jefes y los trabajadores .	Hojas de papel, lapiceros, sillas. proyector Diapositivas	Especialista en Recursos Humanos
RECESO					

<p>Charlas informativas en la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Convocar a los trabajadores a la capacitación de competencias profesionales. • Capacitar a los colaboradores en capacitación de competencias profesionales. • Fomentar las habilidades adquiridas por la capacitación 	<p>Lectura complementaria en grupos.</p> <p>Duración: en los meses de Septiembre y Octubre</p>	<p>Elaboración de reporte de lectura y socialización</p>	<p>Hojas de papel, lapiceros salón. proyector, folders, impresiones</p>	<p>Especialista en Recursos Humanos</p>
<p>Capacitación en inteligencia emocional al personal; para mejorar su desempeño</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar charlas de inteligencia emocional a los trabajadores RR.HH. 	<p>Se hará una reunión 2 horas antes de la hora del inicio normal de las labores</p>		<p>Hojas de papel, lapiceros, salón, proyector, impresiones, sillas</p>	<p>Especialista en Inteligencia emocional</p>

<p>laboral en Promociones en la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Involucrar a todo el personal en las metas del área. • Realizar las actividades laborales orientadas a resultados. • Incentivar a cooperar con su equipo aportando soluciones creativas. 	<p>Duración: en los meses de Septiembre y Octubre</p>			
---	--	---	--	--	--

8.7. Financiamiento

Implementación de Capacitaciones Laborales para los trabajadores de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019	
Estrategias	Costos
Capacitación del employee experience en la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019	s/ 2,276.50
Charlas informativas en la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019	s/ 2,292.00
Capacitación de inteligencia emocional para empleados; mejore su desempeño laboral en Promociones en la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019	s/ 2,376.50
Total	S/6,945.00

REFERENCIAS

- Aca, N (2018), Revista Merca2.0 “Shopper Experience: Employee Experience and Customer Experience on the Good End.
- Aguado, M., & Arensburg, I. (2017). Gestión del talento. Capital Humano, 35.
- Alles, M. (2005). Desempeño por Competencias: Evaluación de 360°.Edición Granica, Buenos Aires.
- Mamani, A & Uribe A (2016). Revista Peruana de Administración (Vol.12). Lima.
- Ballesteros, V. (2017). Taller de investigación cualitativa. Madrid: UNED.
- Berenson, M. L.& Levine, D. M. (1982). Estadística para administración y economía: Conceptos y aplicaciones. México: Interamericana.
- Bohórquez, B. (2004). Comunicación Organizacional y Desempeño Laboral en Centros de Información y Archivo de Institutos Universitarios. (Tesis inéditas). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.
- 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.
- Carmona, A. (2016). “Competencias Laborales para el Personal empleado de una Empresa Manufacturera a través de la Evaluación de 360 grados”. (Tesis de licenciatura). Universidad Autónoma del Estado de México.
- Chiavenato, I. (2014). Introducción a la teoría general de la administración. (8.a ed.). México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2002). Gestión del Talento Humano. Primera Edición. México: Editorial 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.
- Costales (2008), en sus teorías sobre desempeño laboral cita a: El “Modelo de Campbell”
- Campbell (1980) y sus colaboradores mencionan que el desempeño puede ser pronosticado desde los elementos que lo conforman
- Cruz, S. (27 de mayo de 2018). Prevén un descenso del desempleo en Latinoamérica. El Deber. Recuperado de: <https://www.eldeber.com.bo/economia/Preven-un-descenso-del-%20desempleo-en-Latinoamerica-20180526-0033.html>.
- Durai, Tabitha & King, Rachel. (2018). Employee Experience and its Influence on Employee Engagement - with Reference to Innovative Tech Companies in Chennai.
- Davis, Keith; Newstrom, John W. (2000). “Comportamiento Humano en el Trabajo”. 10ª Edición. México: Editorial McGraw Hill.
- Fayos, A. (2016). Propiedad intelectual en la era digital. Madrid: DYKINSON.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). Metodología de la investigación: Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio (4a. ed. --.). México D.F.: Mc Graw - Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. (6.a ed.). México: McGraw-Hill.

- Herzberg, F. (1959). Teorías de la Motivación en el trabajo de Frederick Herzberg y sus teorías de motivación en el trabajo. Recuperado de: <http://www.emprendices.co/irving-frederick-herzberg-y-sus-teorias-de-motivacion-en-el-trabajo/>
- INEI (2019). Producción Nacional. Informe técnico. Lima.
- John W. Creswell (2008). "Investigación cualitativa y diseño investigativo". SAGE. Publications.
- Méndez, E., & Calleja, R. (2018). Employee Experience, un viaje con los zapatos de nuestros empleados. Employer Branding, 58.
- Mondy, J., & Wayne, R. (2010). Administración de recursos humanos (11.a 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-environmentsthat-create-every-employee-experience/#29c2ae4d66c6>
- Montoya, C (2009), en su Revista Científica "Visión Futura, Evaluación del desempeño como herramienta para el análisis del capital humano ". Argentina: Universidad Nacional de Misiones. España.
- Newstrom, J. (2011). Comportamiento humano en el trabajo (13.a ed.). México: Mc Graw Hill.
- Oswald, Andrew J., Proto, Eugenio and SgROI, Daniel. (2015) Happiness and productivity. Journal of Labor Economics, 33 (4). pp. 789-822.
- Posada, H. (2016). Elementos básicos de estadística descriptiva para el análisis de datos. Colombia: FULAM.
- Pernía, K. Y Carrera, M. (2014). Correlación entre las competencias y el desempeño laboral: Observarás como se vinculan las competencias y el desempeño laboral, utilizando la técnica del AC sociopsicodramático. (1° Ed). México: EAE

- Robbins, S.; & Coulter, M. (2010). Administración. (10.a ed.). México: Pearson.
- Robbins, S.; & Judge, T. (2013). Comportamiento Organizacional. (15.a ed.). México: Pearson.
- Robbins, Stephen P. (2004). "Comportamiento Organizacional". 10ª Edición. México: Editorial Pearson Prentice Hall.
- Sáez, J. (2017). Investigación educativa. Fundamentos teóricos, procesos y elementos prácticos. Madrid: UNED.
- Serafín, G. (2018). "Employee Experience y su Influencia en el Desempeño Laboral en una Empresa Metalmeccánica del Distrito de Comas, 2018" (Tesis para obtener el título de Licenciada en Administración). Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Administración, Lima.
- Sunat (2015). Base de datos. Oficinas zonales. Trujillo
- Wilde, O. (2016). Experiencia del empleado. Fundación factor humano, 8.
- Werther, W. y Davis, K. (2004)." Administración de personal y recurso humano". McGraw-Hill: México. p. 299.
- 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.

ANEXOS:

ANEXO 1

Tabla 3. 1 : MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable de Estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Escala de Medición
Employee Experience	Employee Experience refleja las formas que el empleado tiene de estar en contacto con la realidad, implicado aspectos tales como la tecnología, la comunicación entre equipos globales a través de herramientas tecnológicas (Aguado & Arensburg ,2017)	Se operalizó a través de la aplicación de un cuestionario que medirá la utilización del employee experience en la empresa constructora BSP a través de las siguientes dimensiones: espacial, social y personal. (Aguado & Arensburg ,2017)	Espacial Social Personal	Comunicación Comodidad Herramientas Tecnológicas Actividades Relaciones Interpersonales Desarrollo Personal Retroalimentación	Cuestionario	Ordinal
Desempeño Laboral	El desempeño se define como la herramienta de gestión de los Recursos Humanos, para gerenciar, dirigir y supervisar al empleado. (Alles. M ,2005).	Se aplicará una matriz para medir el nivel de desempeño laboral a través de competencias generales y específicas. (Alles. M ,2005).	Competencias Generales Competencias específicas	Trabajo en equipo Responsabilidad Ética Puntualidad Iniciativa Cumplimiento de su labor Tareas de cada puesto de trabajo	Matriz de evaluación	Ordinal

Nota. las definiciones conceptuales, dimensiones de las variables fueron adaptadas del libro " Gestión del talento. Capital humano. Aguado & Arensburg ,2017 y "Desempeño por Competencias: Evaluación de 360". de Alles. M ,2005 respectivamente.

**CUESTIONARIO**

Mis cordiales saludos, Sr Trabajador, el presente cuestionario servirán para elaborar un Proyecto de Investigación. Quisiera pedirle en forma muy especial su colaboración, cabe precisar que sus respuestas serán confidenciales. Se precisa que no hay respuesta correcta ni incorrecta Muchas gracias por su colaboración.

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
-------	---------------	---------	-----------------	---------

EMPLOYEE EXPERIENCE		VALORACIÓN				
		N	CN	AV	CS	S
1	Existe una comunicación directa entre usted y su jefe inmediato.					
2	La comunicación dentro de la empresa constructora es buena.					
3	Se siente cómodo en el puesto que lo han asignado.					
4	Siente comodidad con la experiencia que se brinda en la constructora.					
5	Tiene facilidad para utilizar la tecnología de la empresa.					
6	Dispone de tecnología operativa al alcance para desarrollar adecuadamente su actividad.					
7	Las actividades que realiza aportan al crecimiento de la empresa					
8	En la empresa se realizan actividades motivacionales para mejorar su desempeño.					
9	Le agrada a usted trabajo en equipo.					
10	La empresa programa reuniones de integración.					
11	La organización promueve el aprendizaje para 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 las actividades.					

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL (Operarios)

DATOS DEL EVALUADO

Nombres y Apellidos-----
 Puesto Actual -----

DATOS DE EVALUADOR

Nombres y Apellidos-----
 Puesto Actual -----

EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS

A continuación, califique el grado de desarrollo de las competencias definidas para el puesto del evaluado, marcando con una “x” el casillero que corresponda. Además, marque con una “x” la frecuencia con la que se observan los comportamientos asociados a esa competencia.

1	No alcanzó el objetivo (0%)	Nunca
2	Estuvo cerca de alcanzar el objetivo (25%)	Casi nunca
3	Alcanzó el objetivo (50%)	A veces
4	Supera el cumplimiento del objetivo definido (75%)	Casi siempre
5	Supera ampliamente el cumplimiento del objetivo definido (100%)	Siempre

Competencias	Grado A 100 %	Grado B 75 %	Grado C 50%	Grado D 25 %	Grado E 0%
Criterios Generales					
Trabajo en equipo					
Responsabilidad					
Ética					
Puntualidad					
Criterios Especificas					
Cumple con las normas sobre seguridad y prevención de accidentes.					
Recibe capacitaciones para el manejo de materiales					
Colabora cuando se le solicite en labores de distintas a lo que realiza , etc.					
Coteja el material recibido con la lista de pedidos.					
Lleva un control de los materiales					
Ejecuta la obra de acuerdo con las especificaciones técnicas, tiempos y calidad acordada con la constructora.					

Anexo 4

Fiabilidad de los instrumentos utilizando alfa de Cronbach

Tabla 3. 2 :Fiabilidad del cuestionario sobre Employee Experience

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,780	14

Nota: Los datos fueron procesados con el paquete estadístico SPSS V.25

Para obtener la fiabilidad del instrumento de la variable employee experience se analizó y proceso el instrumento mediante el programa estadístico SPSS para los 14 ítems, obteniendo un alfa de Cronbach que indica una confiabilidad de 0,780

Tabla 3. 3 :Fiabilidad de la matriz de evaluación sobre Desempeño Laboral

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.710	10

Nota: Los datos fueron procesados con el paquete estadístico SPSS V.25

Para obtener la fiabilidad del instrumento de la variable desempeño laboral se analizó y proceso el instrumento mediante el programa estadístico SPSS para los 10 ítems, obteniendo un alfa de Cronbach que indica una confiabilidad de 0,710.

Anexo 5: Prueba de Normalidad

Regla de decisión:

Tabla 4. 6:

Pruebas de normalidad de las variables Employee Experience y Desempeño laboral

Variables	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Employee Experience	,900	30	,008
Desempeño Laboral	,929	30	,047

Nota: Los datos fueron procesados con el paquete estadístico SPSS V.25

La tabla 4.6, Muestra los resultados de la prueba de normalidad con el estadístico Shapiro – Wilk ($N < 50$) teniendo un resultado para la variable Employee Experience con un valor Sig. de 0,008. Mientras que la variable Desempeño Laboral tiene una Sig. De 0,047 y al ser menor a 0,05 en ambas variables se puede decir que no siguen una distribución normal; por lo que demuestra que se debe usar el estadístico Rho de Spearman.

Anexo 6: Valores de Coeficientes de correlación de Rho de Spearman

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

p < 0.05 → Se rechaza H0

p > 0.05 → Se acepta H0

Tabla 4. 7 :

Valores de los 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)

Prueba de hipótesis

H₀: El Employee Experience no se relaciona con el Desempeño Laboral de la Constructora Wilson Vallejos Obras IRL, Trujillo-2019.

H₁: El Employee Experience se relaciona con el Desempeño Laboral de la Constructora Wilson Vallejos Obras IRL, Trujillo-2019.

Anexo 7 : Medidas descriptivas de las variables

Tabla 4. 8:

Medidas descriptivas de las variables

		Employee Experience	Desempeño laboral
N	Válido	30	30
	Perdidos	0	0
Media		26,46	21,80
Error estándar de la media		1,374	1,146
Mediana		23,00	22,50
Moda		23,00	23,00
Desviación estándar		7,52	6,277
Varianza		56,67	39,40
Rango		28,00	23,00
Mínimo		16,00	13,00
Máximo		44,00	36,00
Suma		794,00	654,00

Fuente: SPSS V.25

En la Tabla N°4.8 Se observa que las variables Employee Experience y el Desempeño Laboral es igual al valor de la mediana (22,50), el máximo (36,00) y la moda (23,00). En la media se obtuvo en la variable Employee Experience (23,00) y para la variable Desempeño Laboral (22,50). también se aprecia que la desviación estándar de Employee Experience tiene un valor de ,752; al mismo tiempo es mayor en comparación a la variable desempeño laboral (0,752>0,627). Por conclusión, la variable Employee Experience tiene un valor mínimo (16), rango (28); y varianza (,566) y el Desempeño Laboral tiene un valor mínimo (13), rango (23); y varianza (,394).

Anexo 8: Niveles de desempeño laboral

Para encontrar los niveles de desempeño laboral según la puntuación obtenida del cuestionario realizado a los trabajadores de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019, se procedió a realizar los siguientes pasos:

Tabla 4. 9:

Puntuación en base a escala de Likert (puntuación del 1 al 5)

Puntuación mínima obtenida	10
Puntuación máxima obtenida	50

Fuente: Encuesta aplicada

Nota: Elaborada por las autoras

Cantidad de preguntas del cuestionario sobre el desempeño laboral: 10

Puntuación máxima obtenida: $10 * 5$

Puntuación mínima obtenida: $10 * 1$

$P. \text{ máx.} - P. \text{ mín.} = 50 - 10 = 40$

Intervalo de puntuación = $40 / 3 = 13$

Tabla 4. 10: Intervalo de puntuación para determinar los niveles de desempeño laboral

Niveles de Desempeño Laboral	Intervalo de Puntuaciones	
Bajo	10	23
Medio	23	37
Alto	37	50

Fuente: Encuesta aplicada

Nota: Elaborada por las autoras

Los colaboradores que tienen una puntuación menor o igual de 23 tendrán un nivel de desempeño muy bajo, los que tienen una puntuación menor o igual 37 y mayor que 23 tendrán un nivel de desempeño medio, y los que tienen una puntuación menor o igual de 50 y mayor de 37 tendrá un nivel de desempeño laboral alto.

Anexo 9: Niveles de Employee Experience

Para hallar los niveles de Employee Experience según la puntuación obtenida del cuestionario realizado a los trabajadores de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019, se procedió a realizar los siguientes pasos:

Tabla 4. 11 :Puntuación en base a escala de Likert (puntuación del 1 al 5)

Puntuación mínima obtenida	14
Puntuación máxima obtenida	70

Fuente: Encuesta aplicada

Nota: Elaborada por las autoras

Cantidad de preguntas del cuestionario sobre el desempeño laboral: 14

Puntuación máxima obtenida: $14 * 5$

Puntuación mínima obtenida: $14 * 1$

Tabla 4. 12 :Intervalo de puntuación para determinar los niveles de employee experience

Niveles de Employee Experience	Intervalo de Puntuaciones	
Bajo	14	29
Medio	29	47
Alto	47	66

Fuente: Encuesta aplicada

Nota: Elaborada por las autoras

Los colaboradores que tienen una puntuación menor o igual den 29 tendrán un nivel de employee experience bajo, los que tienen una puntuación menor o igual 47 y mayor que 29 tendrán un nivel medio, y los que tienen una puntuación menor o igual de 66 y mayor de 47 tendrá un nivel employee experience alto.

Anexo 10

Base de datos de la variable Desempeño Laboral

	NºT RABAJADORES	CRITERIOS GENERALES				TOTAL	CRITERIOS ESPECÍFICOS						TOTAL	Total de variables
		P1	P2	P3	P4		P5	P6	P7	P8	P9	P10		
	1	2	1	1	1	5	1	1	2	2	1	1	8	13
	2	2	1	1	2	6	2	1	3	2	1	1	10	16
	3	3	2	2	1	8	3	3	2	3	1	4	16	24
	4	4	1	3	2	10	1	1	1	2	1	2	8	18
	5	3	2	2	3	10	1	2	2	1	1	1	8	18
	6	2	3	3	3	11	1	4	4	1	4	1	15	26
	7	2	1	1	2	6	1	1	2	2	1	2	9	15
	8	1	2	1	1	5	1	2	1	1	2	2	9	14
	9	3	1	3	1	8	2	1	3	2	1	1	10	18
	10	1	2	1	3	7	1	1	2	1	2	2	9	16
	11	3	3	3	2	11	1	2	2	1	1	1	8	19
	12	2	4	2	2	10	1	2	1	2	1	2	9	19
	13	3	1	2	1	7	1	1	1	1	2	2	8	15
	14	3	4	1	3	11	1	2	2	2	1	2	10	21
	15	3	4	1	4	12	2	1	2	3	2	1	11	23
	16	2	5	3	3	13	2	3	1	1	1	1	9	22
	17	1	4	2	4	11	1	2	4	1	1	3	12	23
	18	2	5	1	4	12	2	1	1	3	2	2	11	23
	19	1	2	1	1	5	2	1	2	2	1	1	9	14
	20	3	3	1	4	11	2	1	2	2	3	3	13	24
	21	2	3	1	2	8	2	3	2	4	1	3	15	23
	22	2	3	2	3	10	4	2	4	2	2	3	17	27
	23	3	4	2	1	10	3	4	1	3	3	1	15	25
	24	3	5	2	5	15	3	4	5	1	1	1	15	30
	25	2	4	4	3	13	3	4	4	5	4	3	23	36
	26	2	2	4	3	11	3	2	1	2	1	3	12	23
	27	3	5	5	4	17	2	5	3	2	3	1	16	33
	28	3	5	3	2	13	1	3	3	1	2	2	12	25
	29	3	1	2	1	7	1	1	1	1	1	3	8	15
	30	3	5	4	3	15	3	4	4	3	4	3	21	36

Base de datos de la variable Employee Experience

	D1: Espacial						Total D1	D2: Social				Total D2	D3: Personal				Total D3	Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6		P7	P8	P9	P10		P11	P12	P13	P14		
Trabajador 1	1	3	1	1	1	1	8	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	17
Trabajador 2	2	2	1	1	2	2	10	1	3	4	1	9	1	3	2	1	7	26
Trabajador 3	3	1	2	1	3	1	11	2	2	3	3	10	1	1	1	1	4	25
Trabajador 4	3	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	4	1	2	3	1	7	19
Trabajador 5	3	3	1	1	2	2	12	3	2	1	1	7	1	3	1	1	6	25
Trabajador 6	2	3	3	4	3	5	20	2	4	2	1	9	3	1	3	4	11	40
Trabajador 7	1	2	1	2	3	1	10	2	3	1	1	7	1	1	1	1	4	21
Trabajador 8	1	1	1	1	1	1	6	2	2	1	1	6	1	3	3	2	9	21
Trabajador 9	5	2	1	3	5	2	18	1	1	2	3	7	1	1	2	1	5	30
Trabajador 10	3	2	1	2	1	1	10	1	1	1	1	4	3	2	1	2	8	22
Trabajador 11	3	3	1	5	2	2	16	1	3	2	3	9	1	3	2	3	9	34
Trabajador 12	2	2	2	3	1	3	13	1	1	1	1	4	3	1	1	1	6	23
Trabajador 13	3	1	1	2	1	2	10	1	1	2	1	5	1	2	1	1	5	20
Trabajador 14	3	3	2	4	3	5	20	1	3	1	3	8	1	1	3	1	6	34
Trabajador 15	1	1	1	1	2	1	7	1	1	2	1	5	1	1	1	1	4	16
Trabajador 16	3	2	1	2	1	1	10	1	1	1	1	4	3	2	1	1	7	21
Trabajador 17	3	4	2	3	2	5	19	1	4	3	1	9	1	3	2	1	7	35
Trabajador 18	2	2	1	2	1	1	9	3	1	1	3	8	1	1	3	1	6	23
Trabajador 19	1	1	1	2	1	1	7	1	3	3	1	8	2	1	1	1	5	20
Trabajador 20	2	3	3	1	2	5	16	1	3	2	1	7	3	3	1	4	11	34
Trabajador 21	3	3	1	3	1	1	12	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	20
Trabajador 22	4	1	1	1	5	3	15	3	5	1	3	12	1	3	3	3	10	37
Trabajador 23	3	2	3	1	3	2	14	1	1	2	1	5	2	2	2	1	7	26
Trabajador 24	3	2	3	2	5	3	18	1	2	1	3	7	1	2	4	2	9	34
Trabajador 25	2	1	2	1	3	1	10	1	2	1	1	5	1	4	2	1	8	23
Trabajador 26	1	1	1	1	1	4	9	2	3	2	1	8	2	1	1	2	6	23
Trabajador 27	2	4	1	4	4	5	20	1	4	1	3	9	1	3	2	3	9	38
Trabajador 28	3	1	1	2	2	2	11	3	1	2	1	7	2	1	1	1	5	23
Trabajador 29	2	2	1	1	2	2	10	2	1	1	1	5	1	1	2	1	5	20
Trabajador 30	3	1	4	3	5	5	21	1	2	3	1	7	2	5	4	5	16	44



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

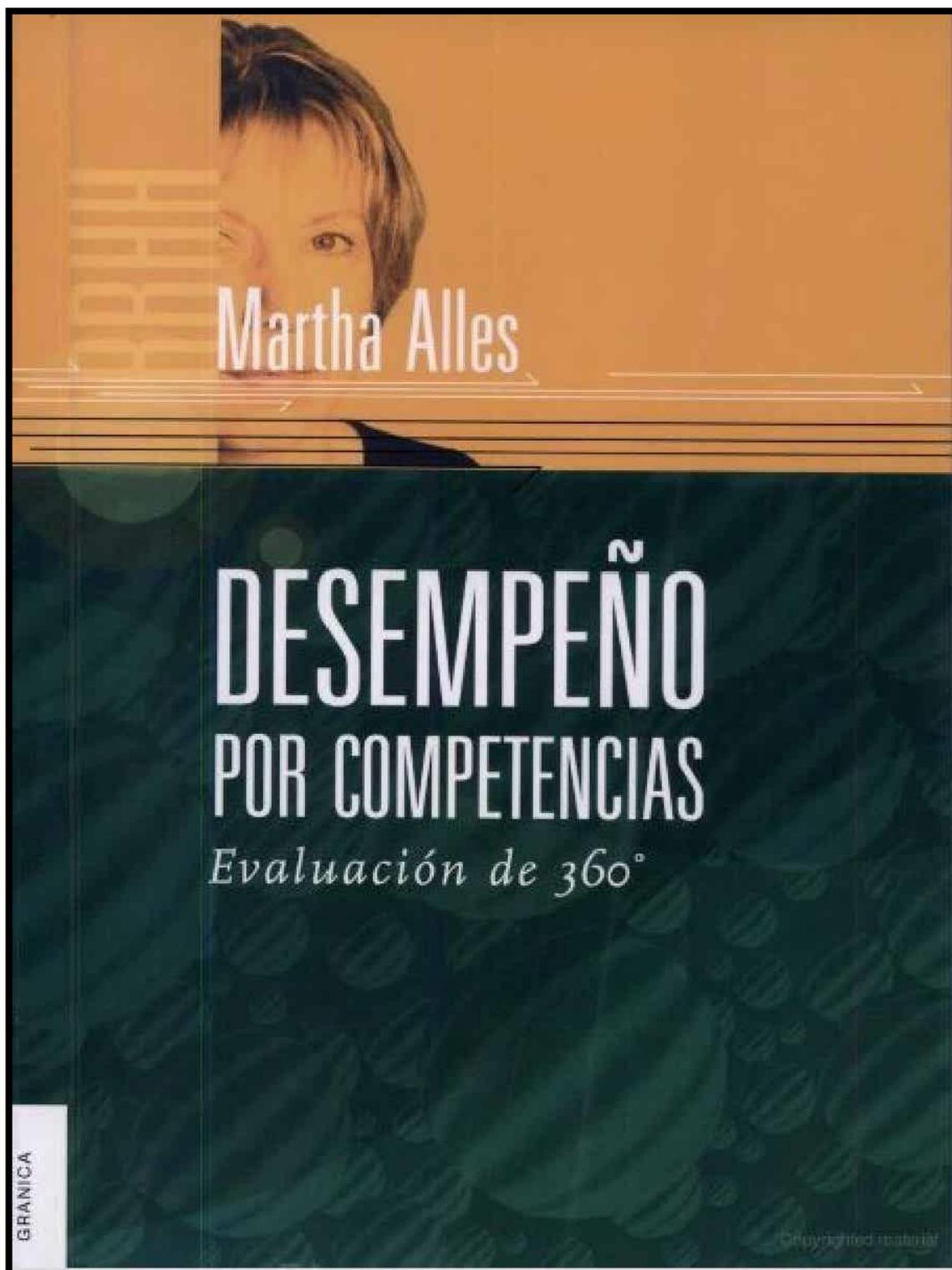
GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA - PERÚ

2018

Matriz de validación de instrumentos

Título de la investigación:		Employee experience y su influencia en el desempeño laboral en una empresa metalmeccánica del Distrito de Comas, 2018.					
Apellidos y Nombres del investigador:		Serafin Cacha Gabriela					
Apellidos y Nombres del experto		Dr. ALVA ARCO, ROSEL CESAR					
Aspectos a evaluar				Criterio del experto			
Variables	Dimensiones	Indicadores	Item	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		/		
		Comodidad	3.- Se siente cómodo con el puesto que le han asignado		/		
			4.- Siente comodidad con la experiencia que se le brindan en el centro de trabajo		/		
		Herramientas tecnológicas	5.- Tiene facilidad para utilizar la tecnología de la empresa		/		
			6.- Dispone de tecnología operativa al alcance para desarrollar adecuadamente sus actividades		/		
	Social	Actividades	7.- Las actividades que realiza aportan al crecimiento de la empresa		/		
			8.- En la empresa se realizan actividades motivacionales para mejorar su desempeño		/		
		Relaciones interpersonales	9.- Le agrada a usted trabajar en equipo		/		
			10.- La empresa programa reuniones de integración		/		
	Personal	Desarrollo personal	11.- La organización promueve el aprendizaje para la mejora de su desempeño		/		
			12.- Mantiene buenas relaciones laborales para la realización de sus actividades		/		
		Retroalimentación	13.- Las actividades que realiza le permiten conseguir los objetivos planteados		/		
			14.- La organización brinda la información clara y concisa para desarrollar sus actividades		/		
Desempeño laboral	Rasgos de personalidad	Actitudes	15.- Usted actúa de manera apropiada frente a las observaciones y recompensas por su labor	/			
			16.- La empresa valora el desempeño y aporte del trabajador	/			
		Apoyo organizacional percibido	17.- Cuenta con el apoyo de sus compañeros para realizar las actividades de apoyo	/			
			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	/			
	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	/				
	Logro de metas	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.	/			
			Satisfacción en el trabajo	28.- El dueño de la empresa considera la libertad y el valor de su trabajo	/		
 -Firma del experto		12/10/2018 Fecha					



RECOMENDACIONES

Enumere los puntos fuertes o fortalezas del desempeño del empleado y a continuación los puntos débiles o a mejorar, proponiendo planes de acción y los plazos en los que se concretarán.

Puntos Fuertes

1-	
2-	
3-	
4-	

Puntos Débiles

Planes de Acción

Fechas / Plazos

1-		
2-		
3-		
4-		

RESULTADOS (A completar por el Consultor)

Evaluación de Objetivos

Objetivos de Gestión	Ponderación	Nivel de Consecución (1 al 5)	Resultado
1-			
2-			
3-			
4-			
5-			
6-			
7-			
8-			
9-			
10-			
	100%		

Evaluación de Competencias

Competencias	Grado	Frecuencia	Resultado
<i>Competencias generales</i>			
Compromiso			
Justicia			
Orientación al Cliente			
Dinamismo - Energía			
Trabajo en Equipo			
<i>Competencias específicas</i>			

Figura 4. 1 :Correlación entre la variable Employee Experience y el Desempeño Laboral de trabajadores de Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019

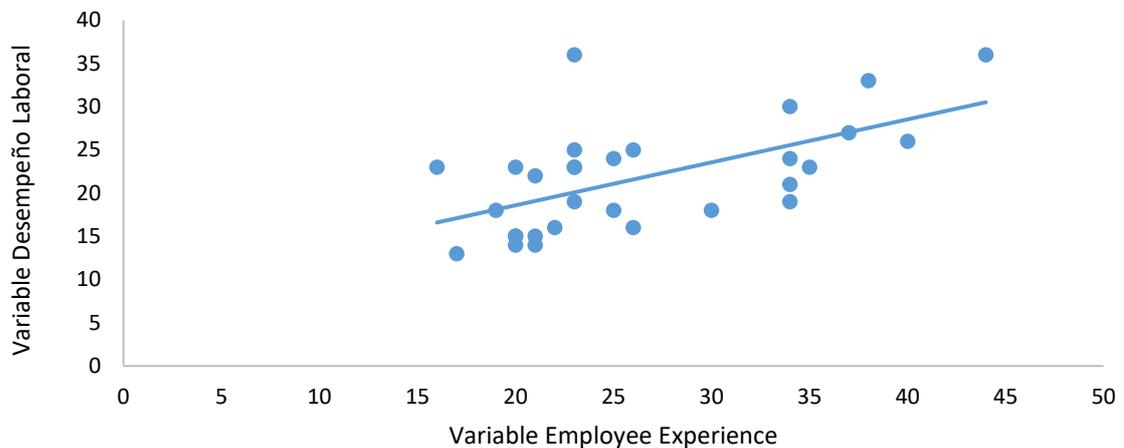


Figura 4.1 Correlación entre la variable Employee Experience y el Desempeño Laboral

En la Figura N° 4.1 se visualiza que la variable Employee Experience muestra una correlación de 0.632 con el desempeño laboral; de acuerdo al Coeficiente de Correlación de Rho Spearman, existe una correlación positiva alta. Por ello, se aprecia que la significancia fue ($0.000 < 0,05$). En consecuencia, se acepta la hipótesis Alternativa (H_a), indicando que el Employee Experience influye en un 63.2% en el Desempeño aboral en la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL en el Distrito de Trujillo.

*Figura 4. 2 :Employee Experience de los trabajadores de Constructora
Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019*

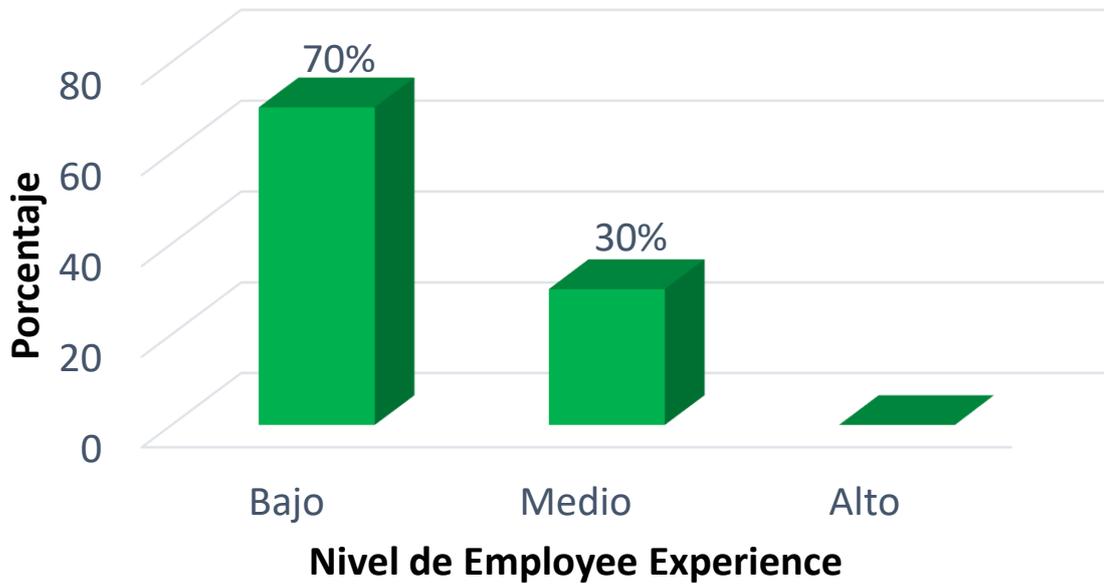


Figura 4.2 Employee Experience de los trabajadores de Constructora

En la Figura N°4.2 muestra el nivel de la variable Employee Experience de los encuestados de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP Obras EIR, Trujillo- 2019; donde un 70% tiene un nivel bajo, finalmente un 30 % un nivel medio, esto significa que la empresa no se preocupa lo suficiente por la experiencia que tienen sus colaboradores al realizar sus labores y así poder llegar a la eficiencia esperada.

*Figura 4. 3 :Desempeño laboral de trabajadores de la Constructora
Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL,Trujillo-2019*

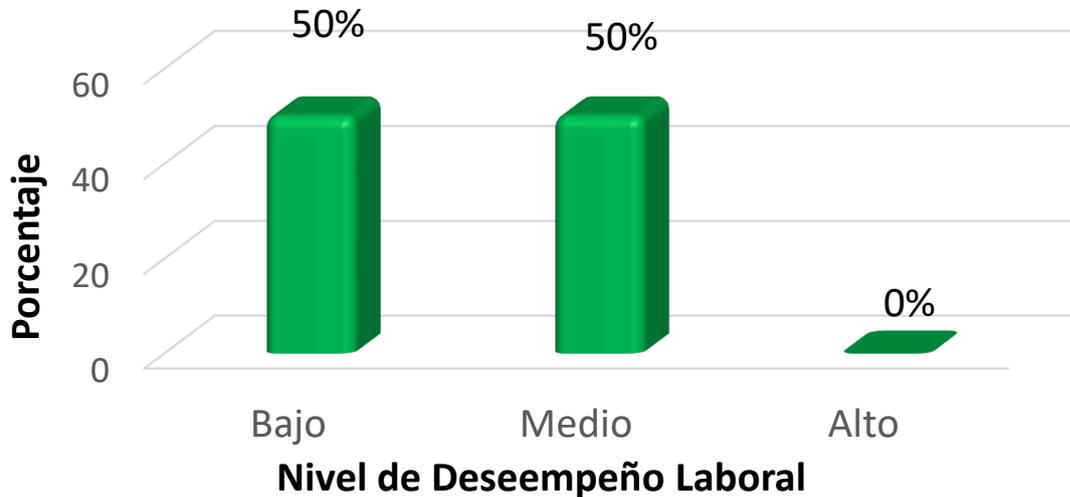


Figura 4.3 Desempeño Laboral de los trabajadores de Constructora

En la Figura N°4.3 muestra el nivel de desempeño que existe en los trabajadores de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP Obras EIR -Trujillo, donde un 50% de los trabajadores tiene un nivel medio y un 50% tienen un nivel bajo; esto significa que el desempeño no es el esperado para los dueños y estaría afectando en la productividad que se espera alcanzar

Figura 4. 4 : Correlación del Employee Experience y Competencias Generales del Desempeño Laboral de los trabajadores de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL,Trujillo-2019

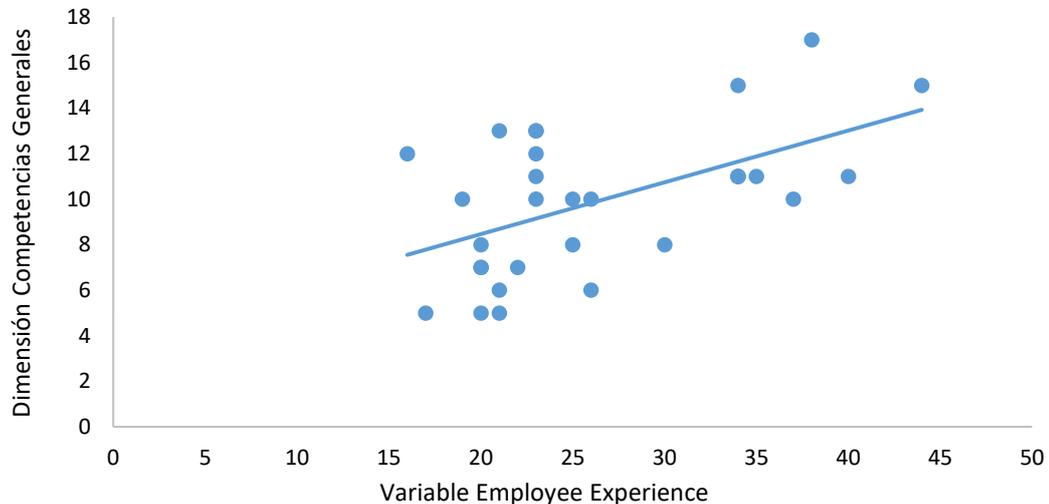


Figura 4.4 Correlación entre la variable Employee Experience y la Dimensión Competencias Generales

En la Figura N° 4.4 se visualiza que Employee Experience tiene una correlación positiva moderada de 0,488 con las competencias generales como dimensión del desempeño laboral de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo. Analizando la significancia de la prueba se acepta la hipótesis Alternativa (Ha), de manera que Employee Experience influye en un 48.8 % en el Competencias Generales de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL- Trujillo.



En la Figura N°4.5 se aprecia que el Employee Experience tiene una correlación positiva moderada de 0,576 con las Competencias Específicas como dimensión del desempeño laboral de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo. Analizando la significancia de la prueba se acepta la hipótesis Alternativa (Ha), de manera que Employee Experience influye en un 57.6% sobre las Competencias Específicas de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL- Trujillo.

Figura 4. 6:Nivel de las Competencias Generales de trabajadores de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019

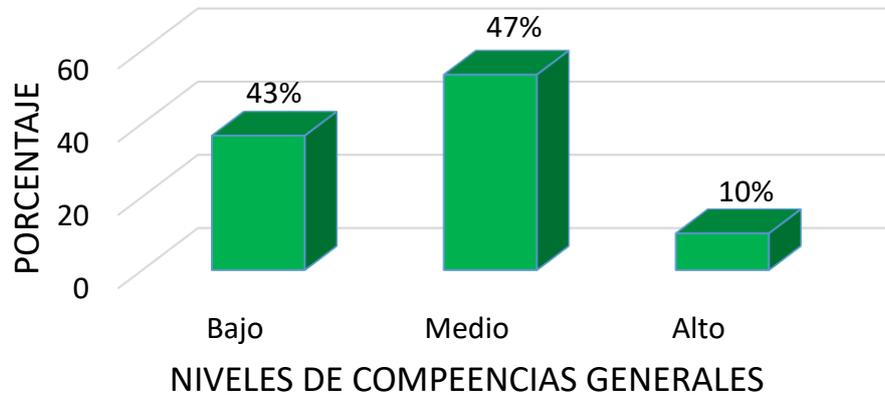


Figura 4.6 Nivel de Competencias Generales de los trabajadores de Constructora

En la Figura N°4.6 muestra el nivel de Competencias Generales que existe en los trabajadores de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP Obras EIR - Trujillo, donde un 43% de los trabajadores tiene un nivel bajo, un 47% tienen un nivel medio y un 10% tiene un nivel alto; esto significa que el nivel de competencias generales no es el esperado para los dueños.

Figura 4. 7 :Nivel de las Competencias Generales de trabajadores de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019

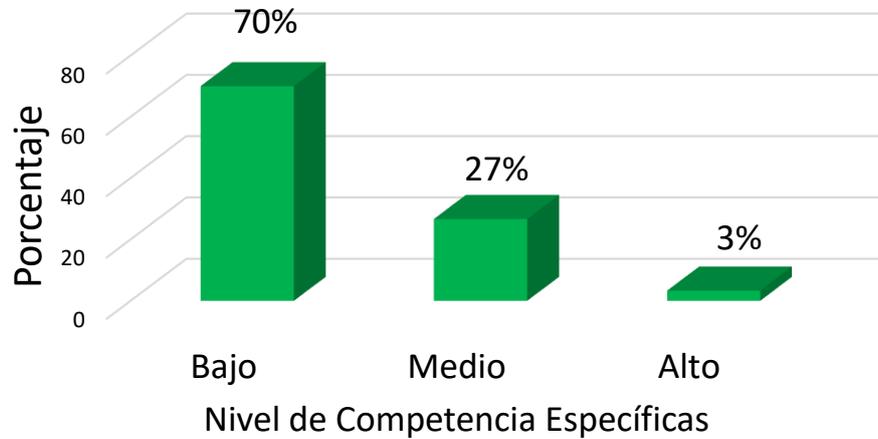


Figura 4.7 Nivel de Competencias Específicas de los trabajadores de Constructora

En la Figura N°4.7 muestra el nivel de Competencias Específicas que existe en los trabajadores de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP Obras EIR - Trujillo, donde un 70% de los trabajadores tiene un nivel bajo, un 27% tienen un nivel medio y un 3% tiene un nivel alto; esto significa que el nivel de competencias Específicas no es el esperado para los dueños y no llega a la eficiencia esperada.

Figura 4. 8 :Dimensión Espacial del Employee Experience de trabajadores de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019

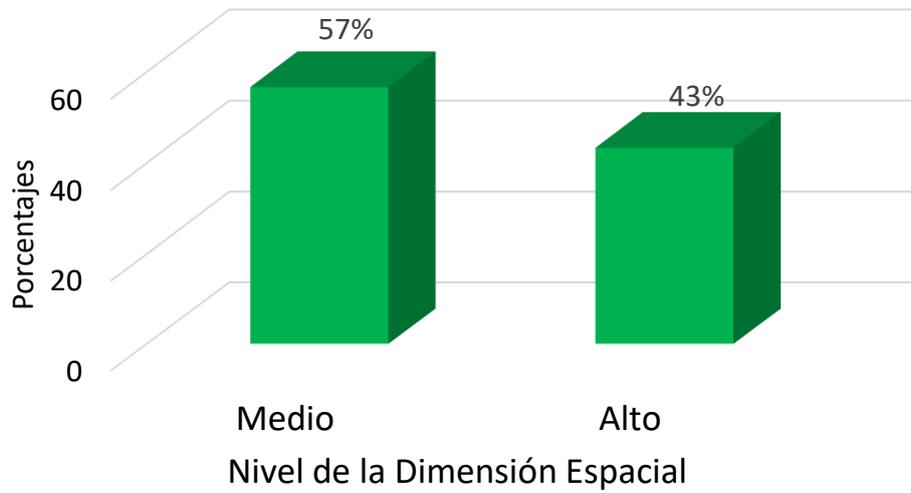


Figura 4.8 Dimensión Espacial de los trabajadores de Constructora

En la Figura N°4.8 muestra el nivel de la Dimensión Espacial que existe en los trabajadores de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP Obras EIR - Trujillo, donde un 57% de los trabajadores tiene un nivel medio, un 43% tienen un nivel alto.

Figura 4. 9 :Dimensión Social del Employee Experience de trabajadores de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019

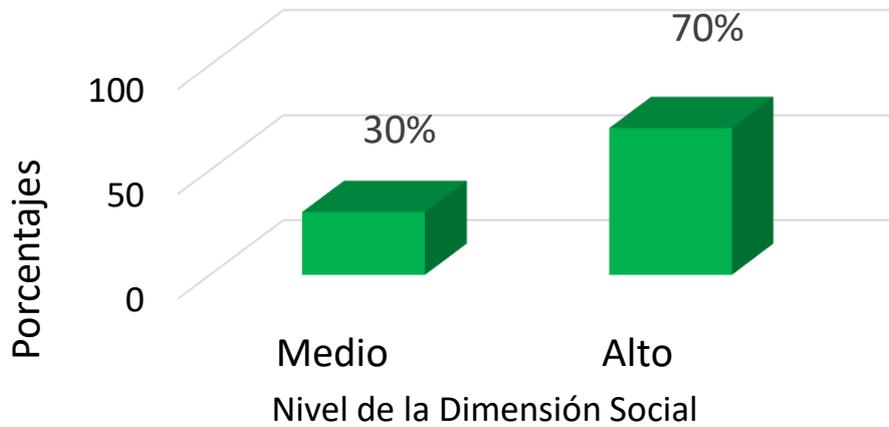


Figura 4.9 Nivel de Dimensión Personal de los trabajadores de Constructora

En la Figura N°4.9 muestra el nivel de la Dimensión Social que existe en los trabajadores de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP Obras EIR - Trujillo, donde un 30% de los trabajadores tiene un nivel medio, un 70% tienen un nivel alto.

Figura 4. 10 :Dimensión Personal del Employee Experience de trabajadores de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019

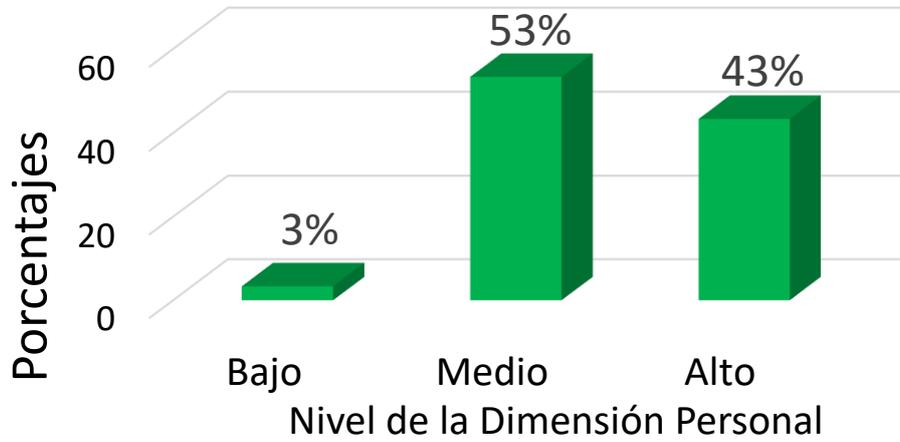


Figura 4.10 Nivel de Dimensión Personal de los trabajadores de Constructora

En la Figura N°4.10 muestra el nivel de la Dimensión Personal que existe en los trabajadores de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP Obras EIR - Trujillo, donde un 3% de los trabajadores tiene un nivel bajo, un 53% tienen un nivel medio y un 43% tienen un nivel alto.