



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Employee experience y su relación con el desempeño laboral
de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo - 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Arbayza Moreno, César Orlando (ORCID: 0000-0003-1866-0632)

Mamani Sanchez, Leslie Solange (ORCID: 0000-0003-4732-2368)

ASESORA:

Dra. Aguilar Aragón, Nancy Deifilia (ORCID: 0000-0002-1536-3109)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

TRUJILLO - PERÚ

2020

Dedicatoria

A mis abuelos Alejandro y María por todas sus enseñanzas, consejos y valores. A mi madre Rosa Moreno por su apoyo incondicional, A mis tíos Oscar Moreno y Carlos Moreno que me enseñaron que con esfuerzo se puede lograr todo en la vida esto me ha servido para comenzar este largo camino en la universidad y así poder desarrollarme como profesional y ser la persona que soy hoy.

César Orlando Arbayza Moreno

A Dios por ser mi guía y darme siempre fuerzas en todo este proceso académico. A mi padre Roger Mamani, sobre todo a mi madre Lidia Sanchez por su apoyo incondicional, por inculcarme el respeto, perseverancia de superación y optimismo, a mi hermano Uriel por su amor, paciencia y comprensión. A mis amigos y familiares, porque durante este proceso de estudios demostraron que siempre pude contar con su apoyo.

Leslie Solange Mamani Sanchez

Agradecimiento

En primer lugar, a Dios, a mi hermosa familia Arbayza Tuanama y a mi Papá Lucho que siempre estuvo conmigo en todo momento, apoyándome en las buenas y en las malas, por sus palabras de aliento y el cariño que siempre tiene hacia mí, a mi asesora, Dra. Aguilar Aragón Nancy Deifilia por ser mi guía y apoyarme en la presente investigación.

César Orlando Arbayza Moreno

A Dios, por darme fortaleza, salud y dedicación para desarrollar esta investigación, a la Universidad César Vallejo por la oportunidad brindada para ser parte de esta institución, a mi asesora, Dra. Aguilar Aragón, Nancy Deifilia por ser un gran profesional y mi guía en el desarrollo de esta investigación.

Leslie Solange Mamani Sanchez

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	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis. 18	
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de <i>employee experience</i> de los trabajadores de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020.....	22
Tabla 2. Nivel de <i>employee experience</i> por dimensiones de los trabajadores de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020.....	23
Tabla 3. Nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020.....	24
Tabla 4. Nivel de desempeño laboral por dimensiones de los trabajadores de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020.....	25
Tabla 5. Relación entre la dimensión espacial del <i>employee experience</i> con el desempeño laboral de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020.	26
Tabla 6. Relación entre la dimensión social del <i>employee experience</i> con el desempeño laboral de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020.	27
Tabla 7. Relación entre la dimensión personal del <i>employee experience</i> con el desempeño laboral de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020.	28
Tabla 8. Relación entre las variables <i>employee experience</i> y desempeño laboral de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020.....	29
Tabla 9. Prueba Rho Spearman de las variables <i>employee experience</i> y desempeño laboral de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020.	30
Tabla 10. Baremos de confiabilidad de Alfa de Cronbach.....	90
Tabla 11. Estadísticas de fiabilidad.....	91

Índice de figuras

Figura 1. Nivel de <i>employee experience</i> de los trabajadores de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020.....	80
Figura 2. Nivel de <i>employee experience</i> por dimensiones de los trabajadores de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020.....	81
Figura 3. Nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020.....	82
Figura 4. Nivel de desempeño laboral por dimensiones de los trabajadores de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020.....	83
Figura 5. Nivel de desempeño laboral por dimensiones de los trabajadores de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020.....	84
Figura 6. Diagrama de dispersión para la variable <i>employee experience</i> de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020.....	85
Figura 7. Diagrama de dispersión para la dimensión espacial del <i>employee experience</i> con el desempeño laboral de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020.	86
Figura 8. Diagrama de dispersión para la dimensión social del <i>employee experience</i> con el desempeño laboral de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020.....	87
Figura 9. Diagrama de dispersión para la dimensión personal del <i>employee experience</i> con el desempeño laboral de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020.	88
Figura 10. Diagrama de dispersión para las variables <i>employee experience</i> y desempeño laboral de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020.	89

Resumen

La investigación titulada Employee experience y su relación con el desempeño laboral de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020, tuvo como objetivo general determinar de qué manera el employee experience se relaciona con el desempeño laboral de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020. La investigación es del tipo aplicada, de diseño no experimental, correlacional, descriptiva y de corte transversal. La técnica utilizada para la recolección de datos de la variable 1 employee experience fue la encuesta para los colaboradores y para la variable 2 desempeño laboral fue una matriz de evaluación para dirigida a los jefes inmediatos. Aplicada a una muestra de 54 trabajadores de la empresa. Se obtuvo como resultado que el 61.1% de los colaboradores tienen un nivel de employee experience alto; además que el 59.3% de los colaboradores de la empresa tienen un desempeño laboral de nivel medio. Se concluye que existe una relación positivamente baja entre las variables employee experience y desempeño laboral, debido al cálculo con el coeficiente de correlación de Rho Spearman cuyo valor de $-0,303$ y un valor de significancia de 0.026 menor al nivel 0.05 .

Palabras clave: employee experience, desempeño laboral, trabajadores.

Abstract

The research entitled Employee experience and its relationship with the work performance of Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo - 2020, its general objective was to determine how the employee experience is related to the work performance of the Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo - 2020. The research is of the applied type, of non-experimental, correlational, descriptive and cross-sectional design. The technique used to collect data for variable 1, employee experience, was the employee survey and for variable 2, work performance was an evaluation matrix for immediate bosses. Applied to a sample of 54 company workers. It was obtained as a result that 61.1% of the collaborators have a high level of employee experience; In addition, 59.3% of the company's employees have a medium-level job performance. It is concluded that there is a positively low relationship between the variables employee experience and job performance, due to the calculation with the Rho Spearman correlation coefficient whose value of - .303 and a significance value of 0.026 less than the 0.05 level.

Keywords: employee experience, job performance, workers.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día nuestra sociedad ha ido evolucionando de tal manera que los empleados tienen una relación muy estrecha con la empresa, dado que ellos forman parte del crecimiento para el cumplimiento de los objetivos y el desarrollo de la empresa. El employee experience o también llamado experiencia del empleado debería adecuarse al mejoramiento de la productividad, ya que así los trabajadores desempeñarían sus labores adecuadamente.

Las empresas deberían enfocarse en el employee experience o en la experiencia del empleado adaptando cada trabajo a la persona, ello permitiría que desarrollen un buen servicio teniendo más experiencia en su campo donde van a desempeñar sus labores, sumándole a que se les brinde las buenas condiciones de trabajo y así se puedan sentirse cómodos desarrollando sus actividades y estén más comprometidos con el logro de los objetivos añadiéndole a ello algunas recompensas, consideraciones entre otros para así demostrar que son empleados importantes para la organización.

A nivel internacional, la manager de Morgan Philips Talent Consulting señaló que:

Las organizaciones deben trabajar en la experiencia del empleado para así consolidar el compromiso de ellos. Asimismo, señala que los empleados deben sentir que son parte de la organización, recibiendo apoyo de tal manera que ellos demuestren que son felices y están satisfechos para así lograr que la organización se mantenga en pie (Ramírez, 2019).

En el rubro de transporte en el Perú el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2019) señaló:

Un crecimiento del 4,6% en el transporte terrestre el cual se incluye el traslado de encomiendas por carretera y mudanzas, bajo este contexto y sabiendo que hay un crecimiento en este sector se debe poner énfasis al ambiente de trabajo, así como al trato que puedan recibir los trabajadores.

Para un adecuado desempeño de los colaboradores se debe llevar a cabo:

Reuniones de integración donde participen los colaboradores, jefes y superiores de diversas áreas de la empresa para así mejorar la relación entre los miembros de la organización, ya que ello permitiría a los empleados que se desarrollen con mayor efectividad en un adecuado ambiente laboral (Inglessi y Mimbela, 2017).

La experiencia del empleado está referida a la percepción del trabajador dentro de la organización desde su ingreso hasta el término de su labor de tal manera que ellos demuestran su interacción con la organización.

El desempeño del colaborador está referida a su esfuerzo y rendimiento que presenta cada trabajador al realizar sus actividades que se le asignaron manifestando su actitud, valor, experiencia, habilidad entre otros aspectos.

Los trabajadores de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. refirieron que parte de la organización no tiene en claro los objetivos ni estrategias, dado que no les brindaron información cuando formaron parte de ella, además no se sienten identificados con la organización, pues ellos creen que no existe una buena organización de las tareas y de los horarios. La mala organización conlleva a que ellos sientan que realizan un trabajo precipitado y que no puedan desempeñarse adecuadamente en sus labores. Señalan, que no cuentan con apoyo por parte de la empresa y que solo están interesados en generar más ingresos. Asimismo, que en algunas ocasiones se han implementado nuevas herramientas de trabajo y que muchos de ellos no tenían conocimiento de cómo hacer uso el cual retrasaba sus labores. También señalan que no reciben ningún reconocimiento ni recompensa por parte de la empresa.

La experiencia del empleado está relacionada con el desempeño laboral puesto a que es una fortaleza para la organización.

Para lograr mantener una conexión del empleado con la empresa ya sea en el servicio de carga corporativa, en traslado de mercadería o envíos, en mudanza o courier se debe poner mayor énfasis en todos los colaboradores de la organización para que así puedan sentirse involucrados y puedan brindar un buen servicio a los

clientes desempeñando sus labores correctamente sintiéndose motivados y comprometidos.

Luego de haber detallado el contexto de estudio se formuló el siguiente problema:
¿De qué manera el employee experience se relaciona con el desempeño laboral de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020?

Hernández et al. (2010) nos dicen que la justificación indica las razones del porqué se da la investigación o estudio y que a través de ella se debe dar énfasis si es necesario e importante.

Esta investigación se justificó bajo los criterios de estos autores:

Tiene justificación por conveniencia, porque es de vital importancia dar a conocer sobre la experiencia que posee cada trabajador en la empresa, así como el desempeño que ellos muestran al realizar sus actividades, de tal manera que se pueda determinar el estado en el que se encuentran los trabajadores.

Tiene justificación social, dado que es un tema que puede ser utilizado por algunos estudiantes para posteriores estudios, ya que esta investigación pretende dar a conocer el desempeño laboral a través de la capacidad que tiene el trabajador para realizar las tareas asignadas en base a su experiencia teniendo en cuenta el comportamiento de este.

Es práctica porque mediante el estudio se identificó la experiencia y desempeño que tiene cada trabajador y si la empresa los tiene en cuenta o no, para así brindar una propuesta de mejora para la organización.

Es teórica, ya que mediante esta investigación se obtuvo una variedad de conocimientos sobre el employee experience y el desempeño laboral de tal manera que se pueda identificar cuál de ellos se adecua al desarrollo de nuestra investigación y se pueda aplicar diversas estrategias que nos permitan desarrollar una propuesta para la organización.

Es metodológica, ya que, para poder determinar los resultados de la investigación, teniendo en cuenta los objetivos se hizo uso de un cuestionario como herramienta de tal manera que nos permita recolectar datos, así como identificar el estado en el

que se encuentran los trabajadores en base a su experiencia y desempeño laboral para así poder medir las dimensiones proyectadas en la investigación y tener un resultado más concreto.

En esta investigación se planteó como objetivo general determinar de qué manera el employee experience se relaciona con el desempeño laboral de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020.

Los objetivos específicos planteados en esta investigación son: Medir el nivel de employee experience de los trabajadores de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020. Evaluar el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020. Determinar la relación que existe entre la dimensión espacial del employee experience con el desempeño laboral de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020. Determinar la relación que existe entre la dimensión social del employee experience con el desempeño laboral de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020 y determinar la relación que existe entre la dimensión personal del employee experience con el desempeño laboral de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020.

La hipótesis de investigación se planteó así: Hi. El employee experience se relaciona directamente con el desempeño laboral de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Para esta investigación se tomó en cuenta los siguientes antecedentes internacionales, nacionales y locales.

Hinojosa y Osorio (2019), en su trabajo de investigación “Nuevas tendencias de la gestión del talento humano: employee experience en los procesos de reclutamiento y selección” realizado en Guayaquil, plante el siguiente objetivo:

Determinar el aporte del employee experience en la estrategia del negocio, mediante la aplicación del employee journey map en el proceso de contratación del empleado. Este trabajo fue de tipo aplicada, bajo un enfoque cualitativo y de nivel exploratorio, asimismo la población fue 57 empresas, además los instrumentos fueron el cuestionario, grupo focal y la técnica fue la encuesta. Concluye que las estrategias que se realizan en las empresas ecuatorianas con respecto al employee experience no son muy conocidas.

Trujillo (2018), en su proyecto de investigación “Employee experience y su impacto en el desempeño laboral en el sector textil de la provincia de Tungurahua” en Ecuador, donde tuvo como objetivo principal:

Determinar el employee experience y su impacto en el desempeño laboral en el sector textil de la provincia de Tungurahua, Ecuador. Además, el estudio fue de tipo descriptiva, de enfoque cuantitativo y de nivel explicativo, el cual fue realizado a 278 trabajadores, asimismo su instrumento fue el cuestionario y entrevista cuya técnica fue la encuesta. Donde se concluyó la necesidad de realizar un modelo de employee experience para la organización donde se promueve un mejor desempeño laboral con sus trabajadores y con todo el personal en general.

Remache (2019), en su tesis “Diseño de estrategias de employee experience para mejorar la productividad en la empresa Vaz Clothes” estudio realizado en Ambato, Ecuador; cuyo objetivo fue:

Diseñar estrategias de employee experience para mejorar la productividad en la empresa dedicada a la confección de ropa deportiva Vaz Clothes. Este estudio fue de tipo descriptiva, de enfoque cualitativo y de método inductivo - deductivo, el estudio fue realizado a 65 trabajadores, además su instrumento fue el cuestionario y entrevista, la técnica fue la encuesta. Se concluye que se debe prestar una mayor atención al talento humano en la empresa debido que ello permitirá que el empleado tenga un crecimiento personal, además de un mejor desarrollo y rendimiento en la empresa, así también como consecuencia el cumplimiento de los objetivos, los niveles de crecimiento y las mejoras que busca crear la empresa.

De la Cruz (2019), en su investigación “Employee experience para mejorar el clima organizacional en un hospital nacional de Lima – 2019”, el estudio tuvo como objetivo:

Determinar el clima organizacional en el área de farmacia de un hospital nacional de Lima – 2019. La investigación fue de tipo proyectivo, de enfoque inductivo y deductivo, con nivel explicativo, tuvo como población a 70 personas y su instrumento fue el cuestionario y la entrevista, la técnica fue la encuesta. Se concluyó que el hospital nacional tiene problemas motivacionales, los cuales la organización no brinda incentivos a sus colaboradores, en cómo se tiene que evaluar a los trabajadores y las escasas oportunidades que la empresa brinda para que el colaborador logre alcanzar un desarrollo profesional, por lo tanto, se planteó que el employee experience fortalece e incrementa la motivación de los colaboradores del área de farmacia.

Serafin (2018), en su tesis “Employee experience y su influencia en el desempeño laboral en una empresa metalmecánica del distrito de Comas, 2018” en Lima, tuvo como objetivo:

Demostrar la influencia del employee experience en el desempeño laboral en una empresa metalmecánica del distrito de Comas, 2018. El estudio fue de tipo aplicada, bajo un enfoque cuantitativo, nivel explicativo causal y diseño no experimental, asimismo tuvo como estudio a 35 trabajadores y el

instrumento usado fue el cuestionario y la técnica la encuesta. En el cual se concluye que se debe considerar el ambiente laboral, la satisfacción, la motivación al personal en general y sobre todo tener en cuenta las capacitaciones para potenciar el desempeño en los colaboradores como un factor de mejora dentro del employee experience en los trabajadores de la empresa y así contribuir con el crecimiento de la organización.

Tacza (2018), en su investigación “Motivación y desempeño laboral en la empresa Distribuidora Industrial Líder S.A.C., San Juan de Lurigancho, 2018” en Lima. El objetivo de esta investigación fue:

Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Distribuidora Industrial Líder S.A.C., San Juan de Lurigancho, 2018, El estudio fue de tipo aplicativo, nivel descriptivo - correlacional, con diseño no experimental, este estudio se realizó a 21 personas pertenecientes a la empresa, el instrumento fue el cuestionario y la técnica la encuesta. Se obtuvo que hay una relación altamente significativa bilateral del 62,5% entre la motivación y el desempeño laboral, también, las de necesidad de poder y afiliación con un 69,7% y 70,9%, correspondientemente; se indicó que no tiene una relación entre las necesidades de logro y el desempeño laboral.

Zelada (2016), en su investigación “Satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local 02 - La Esperanza de la provincia de Trujillo, año 2016”, el objetivo fue:

Identificar la relación existente entre satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local 02 - La Esperanza de la provincia de Trujillo, año 2016. Asimismo, este estudio fue del tipo correlacional, con un diseño no experimental de estudio transversal, realizado a 36 trabajadores; su instrumento fue el cuestionario y la técnica la encuesta. Se concluyó la existencia de una relación directa entre satisfacción laboral, ambiente físico, oportunidades de desarrollarse, remuneración y reconocimiento con el desempeño dentro del ámbito laboral de los colaboradores.

Pajares (2018), en su tesis “Inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores de Ripley S.A. en la ciudad de Trujillo en el año 2018”, tuvo como objetivo:

Especificar la relación entre intelecto emotivo y ejecución profesional de los colaboradores de Ripley S.A. en la ciudad de Trujillo en el año 2018. Este estudio es de diseño no experimental, transversal de tipo correlacional, fue realizado a 250 colaboradores, donde se hizo uso del instrumento que fue el cuestionario y la técnica la encuesta. En la cual tuvo como resultado en la variable inteligencia emocional y desempeño laboral tienen un nivel promedio en sus trabajadores, siempre y cuando la empresa tenga un nivel de entendimiento alto en emotividad, favorecerá a sus trabajadores.

Livias (2017), en su tesis “Relación entre la motivación y el desempeño laboral de los operarios del área logística de la empresa Guzmán Distribuciones S.A.C de la ciudad de Trujillo, 2017”, esta investigación tuvo como objetivo:

Medir la relación que ejerce el nivel de motivación en el desempeño laboral de los operarios del área logística de la empresa Guzmán Distribuciones S.A.C de Trujillo – 2017. El estudio fue de tipo no experimental, con diseño correlacional transversal – causal, su población fue de 40 trabajadores, el instrumento fue el cuestionario y la técnica la encuesta. Donde se concluyó que hay una relación significativa entre las dimensiones motivación laboral y desempeño laboral, también se demostró que en la motivación laboral viene a ser algo indispensable para lograr un buen nivel de desempeño adecuado a los colaboradores.

En esta investigación los autores que sustentan al employee experience son:

Morgan (2014) señala:

La experiencia del empleado como una organización que crea un lugar donde las personas quieren aparecer en lugar de asumir que las personas necesitan aparecer. Este cambio de "necesidad" a "querer" es el cambio

fundamental que las organizaciones de todo el mundo están empezando a experimentar.

Asimismo, Méndez y Calleja (2018) refiere:

Que el employee experience es una estrategia que tiene como centro la importancia de las personas y no en lo que requiere una nueva forma de administrar donde podemos encontrar experiencias que marcan una diferencia para el empleador y para las empresas poner en valor en área de talento humano, el empleador con experiencia nos muestra las fases por lo que pasan las personas con profesión nos ayudan a conocer momentos de verdad para generar una buena relación que va más allá de lo normal anticipando los momentos críticos.

Además, Aguado y Jiménez (2017) nos dice que:

Es el valor que una organización le da al empleado a través de atributos como la promesa, la motivación y la atracción de las capacidades de los trabajadores.

Para Bersin et al. (2017) menciona que:

El empleado tiene otra visión de la situación empezando con un reclutamiento potencial, y que deben confrontar con lo que pasa en su centro trabajo como una experiencia que impacte en su vida y que le sirva para más adelante ya sea dentro y fuera el cual implica temas personales, económicos y emocionales.

Avanzini (2019) argumenta que para los trabajadores la experiencia del empleado es la realidad del puesto en el cual se encuentran laborando.

Los colaboradores analizan su futuro en los empleadores desde que empieza su experiencia en la empresa y posteriormente hacen sus conclusiones rápidas sobre lo que será su vida en la compañía, insinuando cómo se ven dentro de la empresa durante el ciclo de reclutamiento.

Ello conlleva a los empleados a exigir una experiencia global desde su inicio hasta su término, sin importar el tipo de contrato que puedan tener.

Plaskoff (2017) señala que las organizaciones reconocen la necesidad de cambio y luchan por involucrar a los empleados.

Las herramientas para formar una mejor experiencia con los trabajadores son: la producción, cooperación, responsabilidad, retroalimentación y bienestar del colaborador.

Según Wilde (2016) unos de los momentos críticos en la experiencia del empleado son las entrevistas de evaluación del desempeño, entrevistas de desarrollo y la fijación de objetivos individuales o de área.

Morgan (2017) dice que las organizaciones de todo el mundo están invirtiendo recursos considerables en cosas como programas de cultura corporativa, iniciativas de participación de los empleados y estrategias de bienestar.

Mes y Peper (2017) indicaron que la experiencia del empleado es la perspectiva que tiene un colaborador desde el proceso de reclutamiento hasta que termina de laborar en dicha empresa, también la experiencia es lo que se percibe desde fuera.

Dimensión 1: Espacial, la experiencia se ve reflejado en la practicidad y los conocimientos al momento de realizar su trabajo, conociendo cada aspecto dentro de la organización y así poder llegar al objetivo que le propongan, los indicadores son:

Cultura organizacional: proviene de los valores, actitudes y prácticas en la organización.

Entorno físico: se refiere al adecuado espacio de trabajo, en el que podemos sentir con nuestros sentidos.

El entorno tecnológico: se refiere a las herramientas que los empleados utilizan para realizar su trabajo esto incluye todo, desde la red social interna que su empresa podría utilizar, hasta los equipos móviles o maquinaria que esté a su alcance.

Dimensión 2: Social, está referida a la interacción del trabajador con toda la organización, ya sea en los tiempos libres, en horas de trabajo, en la planeación de actividades, etc. Los indicadores son:

Actividades: el trabajador se relaciona y participa con toda la organización de tal manera que se comprometa al cumplimiento de los objetivos.

Apoyo: los trabajadores se comprometen a desenvolverse y apoyar a sus demás compañeros de tal manera que se pueda lograr un mejor desempeño.

Relaciones interpersonales: está referida la manera de vincularse con los demás trabajadores interactuando y buscando ser mejor cada día.

Dimensión 3: Personal, está enmarcado a la visión del trabajador e integración con la empresa.

Retroalimentación: consiste en que el trabajador busca ser capacitado si así lo requiere a través de sus propios medios o con ayuda de la empresa.

Autoconocimiento: el trabajador demuestra que conoce y tiene en claro los propósitos de la empresa.

Si las organizaciones trabajan en la mejora de la experiencia del empleado ellos tendrán un impacto directamente en el cliente, ya que por cuestión propia estos tendrán un mejor resultado y serán más productivos y felices.

Por lo tanto, si la organización cuida de los empleados, mejora su experiencia y logra que ellos se pongan la camiseta de la empresa, ellos mismos cuidaran de los clientes de tal manera que será más beneficioso para la empresa, puesto que un empleado feliz es más productivo, creativo y sobre todo comprometido.

Los autores que contemplan al desempeño laboral son:

Stoner (1994), refiere que el desempeño laboral “es la forma como los integrantes de la organización desarrollan su trabajo competentemente, para así alcanzar las metas propuestas teniendo en cuenta las reglas básicas establecidas”. (p. 510)

Chiavenato (2001), define que el desempeño de los trabajadores está basado en el comportamiento de este, para el logro de los objetivos fijados. Ya que constituyen una estrategia personal para lograr los objetivos trazados. (p. 359)

Pedraza et al. (2010), refieren que el desempeño es un comportamiento observado en los empleados ya que son los principales para los objetivos de la organización, que puede ser medido como competencia o por niveles.

Rodríguez y Lechuga (2019) señalan que el desempeño se refiere al rendimiento de un conjunto de individuos en base a unas metas específicas.

Benavides (2002) señala que:

Se relaciona al desempeño con competencia, ello refiere al comportamiento que tiene la persona hacia el cumplimiento de sus responsabilidades de tal manera que sea visible y satisfactoria, puesto a que si el trabajador mejora sus competencias pues tendrá un mejor desempeño.

Además, Palaci (2005) nos dice que:

Hay elementos en el desempeño laboral que reinciden con un bajo o alto desempeño, los cuales son las retribuciones económicas y no económicas, la satisfacción de las tareas asignadas, las aptitudes y habilidades al desempeñar sus labores, el desarrollo constante de capacitación para los empleados, el clima y la cultura organizacional, las perspectivas del empleado y los factores de motivación.

Robbins (2004), señala que el desempeño laboral requiere motivación de tal manera que el trabajador perciba que su esfuerzo trae recompensa además de sentirse apreciados.

Los autores, Stoner et al. (1996), refieren que:

Para mejorar el desempeño laboral se debe realizar un plan de acción, donde el trabajador debe pasar por un proceso de tal manera que se tomen medidas alcanzables cuyas expectativas sean claras, además que, si esto en un cierto tiempo no funciona, dicho trabajador deberá ser despedido o comprometerse a mejorar y cambiar.

Además, nos indican que hay dos maneras de evaluar el desempeño laboral:

La evaluación informal del desempeño, expresan que es el proceso en el cual se brinda la información a los trabajadores sobre cómo se están desempeñando en la empresa, donde el subordinado o encargado del área hace un comentario directamente al trabajador señalando si está realizando bien o mal su trabajo.

La evaluación formal sistemática es realizada normalmente mensual, semestral o anual, según como sea proyectado por los encargados, esta debe tener 4 objetivos:

Los trabajadores deben tener conocimiento sobre la calificación que merece su desempeño.

Se debe tener en cuenta que trabajadores están aptos para alguna retribución a cambio de su buen desempeño.

Se debe identificar que trabajadores requieren de capacitación, para así tener un mejor desempeño de ellos.

Además, se debe tener en cuenta que trabajadores están aptos para ser ascendidos.

Para Chiavenato (2000) la evaluación del desempeño varía de:

Una empresa a otra, esto se debe a que cada empresa evalúa bajo un propio sistema. Asimismo, nos menciona los métodos habitualmente usados de evaluación de desempeño:

Método de las escalas gráficas, es el más sencillo y mayormente utilizado por las empresas, asimismo este método ayuda a medir el desempeño de los trabajadores con factores específicos y graduados, para ello se utiliza un cuestionario con dos entradas el cual consta de líneas horizontales que representan los elementos de evaluación de desempeño y las columnas representan los grados de variación de los factores.

Método de elección forzada, proporciona un resultado de confiable, y es simple de realizar, lleva frases descriptivas con determinadas alternativas, tiene un bloque de dos, cuatro o más frases donde el estimador deberá escoger solo el que más se aplica en el desempeño del empleado, a esta se le llama elección forzosa.

Método de investigación de campo, requiere de un especialista o persona encargada de la evaluación previa capacitación a los supervisores o jefes, ya que son quienes realizarán la evaluación, este método ayuda a determinar algunas capacidades, conocimientos y habilidades de la persona evaluada.

Método de incidentes críticos, se fundamenta en la conducta humana, puesto a que los supervisores o jefes registraran hechos buenos y malos sobre el desempeño de sus subordinados.

Método de comparación por pares, consiste en la comparación de dos empleados con respecto a un factor de la evaluación, de tal manera que se determine quién es el mejor.

Métodos de frases descriptivas, el evaluador elige que frases identifican el desempeño la persona evaluada, así como las que manifiestan lo contrario a su desempeño.

Método de autoevaluación, se solicita al trabajador que realice un estudio de su desempeño.

Método de evaluación de resultados, permite identificar las debilidades y fortalezas del evaluador, y también qué medidas se deben tener en cuenta para la próxima evaluación, esta suele ser comparada periódicamente con los resultados asignados y alcanzados.

Métodos mixtos: aquí se puede hacer uso de varios métodos al mismo tiempo.

Chiavenato (2011) refiere que la evaluación del desempeño “es una apreciación sistemática de cómo una persona se desempeña en su puesto y da todo de sí para su desarrollo” (p.202).

Farndale y Kelliher (2013) refieren que los gerentes son quienes desempeñan un papel importante como implementadores de la evaluación del desempeño, promulgando procedimientos diseñados por la función de recursos humanos.

Asimismo, Chiavenato (2007) señala que:

Hay que tener en cuenta algunos indicadores, que permitan obtener una mejor evaluación del desempeño de los trabajadores con indicadores de

desempeño global que refiera a la empresa, desempeño grupal al equipo y desempeño individual de cada persona.

Dimensión 1: desempeño en la función, referido involucramiento y desenvolvimiento del trabajador en base a sus actividades y/o tareas asignadas dentro de la empresa. Sus indicadores son:

Cualidad: aquí interviene la actitud del trabajador en cuanto a la atención, cumplimiento y orden del trabajo.

Conocimiento del trabajo: es el grado de conocimiento que tiene el trabajador con respecto a sus tareas y a las diversas áreas de la empresa.

Cooperación: es la actitud del trabajador hacia la empresa, los jefes y los colegas demostrando compañerismo y solidaridad.

Dimensión 2: características individuales, es la actitud, desenvolvimiento que caracteriza al trabajador en cuanto a sus cualidades personales con el entorno que le rodea en la organización. Sus indicadores son:

Comprensión de las situaciones: es la capacidad que tiene el trabajador para enfrentarse ante algún conflicto, impase o situación que se pueda presentar en la empresa buscando la manera de resolverlos.

Creatividad: es la capacidad que tiene el trabajador para efectuar ideas productivas y aprovechar los recursos que tenga a su disposición con los diversos integrantes de la empresa.

Capacidad de realización: es el valor que tiene el trabajador para superarse y demostrar que puede realizar tareas difíciles y desafiantes apoyando a sus demás compañeros.

Para Wayne (2010) la evaluación del desempeño ayuda a mejorar la actuación de los individuos, de los equipos y de la totalidad de la organización, así como también la toma de decisiones.

El desempeño laboral es un mecanismo que nos permite conocer a cada persona que forma parte de la organización durante el proceso de permanencia, para poder

medir dicho desempeño este necesita ser evaluado, ya que es algo indispensable para la empresa dado que estas plasman objetivos y metas ya sea a corto, mediano o largo plazo.

Estas definiciones evidencian que si la empresa tiene definido los objetivos se llegaran a concretar las metas propuestas en la empresa de manera satisfactoria.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: La investigación es aplicada.

Behar (2008) argumenta que este tipo de investigación aplicada se concentra en buscar la utilización o aplicación de los conocimientos que se adquieren.

Diseño de investigación: Fue de diseño no experimental.

Behar (2008) manifiesta que los estudios no experimentales “el investigador observa el panorama tal y como ocurren de manera natural, sin afectar el desarrollo” (p.19).

Fue correlacional puesto a que se determinó la relación entre las dos variables. De corte transversal, porque se analizó las variables en un período de tiempo mediante una población muestra.

Hernández et al. (2010) refieren que este diseño se encarga de recolectar los datos en un solo momento único. Además, su intención es describir las variables y analizar su acontecimiento e interrelación en un momento dado. (p. 151)

Descriptiva, porque se describió el comportamiento de las variables, según Hernández et al. (2010) explican que buscan puntualizar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. (p. 80)

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Employee experience (Ver anexo 1)

- **Definición conceptual:** Es la experiencia que viven los empleados, pero que muchas veces depende del tiempo que lleven trabajando en la empresa, de las personas con las que se relacionen y de las funciones que desarrollen (Sánchez, 2018).
- **Definición operacional:** Se aplicó un cuestionario, el cual permitió medir el employee experience en los trabajadores de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A.

Las dimensiones de esta variable son espacial, social y personal.

- **Indicadores:** Para la dimensión espacial los indicadores son cultura organizacional, entorno físico y entorno tecnológico; mientras que para la dimensión social los indicadores son actividades, apoyo y relaciones interpersonales; para la dimensión personal son retroalimentación y autoconocimiento.
- **Escala de medición:** Ordinal

Variable 2: Desempeño laboral (Ver anexo 1)

- **Definición conceptual:** Es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro (Chiavenato, 2007).
- **Definición operacional:** Se realizó mediante una matriz de evaluación donde se usó el método de escalas gráficas discontinuas el cual permitió evaluar el desempeño laboral en la Empresa de Servicios Chan Chan S.A.

Las dimensiones de esta variable son desempeño en la función y características individuales.

- **Indicadores:** Para la dimensión desempeño en la función los indicadores fueron cualidad, conocimiento del trabajo y cooperación; mientras que para la dimensión características individuales los indicadores son comprensión de las situaciones, creatividad y capacidad de realización.
- **Escala de medición:** Ordinal

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.

Población: Para esta investigación se tomó en cuenta a todos los trabajadores de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020.

Según Arias et al. (2016) refieren que la población de estudio es un grupo de casos, definidos, limitados y accesibles, que será alusico para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios definidos.

- **Criterios de inclusión:** Se incluyó en la muestra a los trabajadores que se encontraban laborando dentro de la empresa, y que tenían como mínimo 2 años, y que su contrato fue por un período mínimo de 6 meses.
- **Criterios de exclusión:** Se excluyó de la muestra a los trabajadores que se encontraban con suspensión perfecta de labores, vacaciones ó delicados de salud, además que tenían un tiempo de labores menor a 2 años y que se encontraban sin contrato o en un contrato de periodo de prueba.

Muestra: La muestra estuvo conformada por los 54 trabajadores de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo - 2020 que son quienes cumplían con todos los requerimientos en los criterios de inclusión.

Según López (2004) refiere que la muestra es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación.

Muestreo: Se realizó el muestreo no probabilístico por conveniencia, ya que hubo mayor accesibilidad y disponibilidad para que los trabajadores ingresen en nuestro estudio, donde se aplicó el cuestionario y la matriz de evaluación.

Según Otzen y Manterola (2017) señalan que realizar el muestreo por conveniencia es aquel que permite elegir aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos.

Unidad de análisis: Un trabajador de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas: Para determinar el employee experience que poseen los colaboradores de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo - 2020, se aplicó una encuesta. Asimismo, para los jefes inmediatos se utilizó el método de escalas gráficas discontinuas para así evaluar el desempeño laboral de los trabajadores.

Instrumentos: Se utilizó para el análisis del employee experience y su relación con el desempeño laboral de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020, un cuestionario para los trabajadores y una matriz de evaluación para los jefes inmediatos en donde se utilizó la escala de likert con sus respectivos rangos. (Ver anexo 2)

Validez: Para la validación del instrumento de dicha investigación se recurrió a expertos, de tal manera que determinen en su juicio, el conocimiento a lo planteado en los instrumentos. (Ver anexo 5)

Confiabilidad: Para poder medir el nivel de confiabilidad se utilizó el alfa de Cronbach como lo afirma George y Mallery (2016) este análisis trata de determinar el grado en el que están relacionados recíprocamente los ítems. Por lo tanto, con este coeficiente podremos saber la consistencia de la medida de los resultados. Por ello se precisó el nivel de confiabilidad del instrumento con el estadístico de fiabilidad alfa de Cronbach en el programa SPSS. Asimismo, para contrastar la confiabilidad del instrumento se aplicó una encuesta piloto a 10 colaboradores de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020. (Ver anexo 7)

3.5. Procedimientos

Para poder aplicar nuestros instrumentos de recolección de datos se tuvo que considerar las siguientes etapas:

Preparación: Se definió claramente quienes son los trabajadores y jefes inmediatos, ya que cada uno tiene un cuestionario diferente, además medimos el tiempo que nos tomó realizar cada evaluación para cada trabajador.

Sensibilización: Los trabajadores que se evaluaron comprenden que dicho estudio permitirá obtener beneficios, el cual sirvió como mejora para la organización y para ellos mismo.

Evaluación: Se procedió a evaluar a cada trabajador de acuerdo a su área y puesto de trabajo.

Recolección de datos: Después de aplicar la evaluación se procedió a recopilar, procesar y analizar todos los datos obtenidos.

El reporte: Se determinó, interpretó y sintetizó los datos obtenidos como resultado para luego ser revelados mediante cuadros estadísticos el cual nos permitió observar mejor los resultados obtenidos y brindar las mejoras necesarias.

3.6. Método de análisis de datos

Para analizar los datos de esta investigación se realizó a través del uso de la estadística descriptiva a través de cuadros de frecuencia y porcentajes para el logro de los resultados con figuras, tablas, gráficos e interpretaciones mediante el estadístico de Excel y el programa Spss, los cuales nos sirvió para interpretar los resultados obtenidos y de esa manera generar conclusiones y brindar recomendaciones para la investigación. Además, hicimos uso de algunas escalas de medición para así jerarquizar de acuerdo a los rangos lo cual se estableció mediante escala ordinal para que así exista un orden entre los valores obtenidos. También, se utilizó la estadística Rho de Spearman, manipulando el programa estadístico Spss el cual nos ayudó a determinar el nivel de relación de acuerdo al grado de significancia de dicha correlación, y se pudo demostrar la relación entre las dos variables.

3.7. Aspectos éticos

Confidencialidad: Toda la información que brindó la empresa está bien protegida y sólo se utilizó para poder desarrollar la investigación. (Ver anexo 11)

Objetividad: Los resultados que se obtuvo de la empresa se analizaron y se compararon bajo la información recibida con criterios de manera neutral.

Originalidad: Toda la información que está en la investigación estuvo citada bibliográficamente según las normas APA, con el fin de descartar que haya existido plagio en la investigación.

Veracidad: Toda la información que tiene esta investigación es verdadera, además se estuvo cuidando la confidencialidad que tiene esta.

IV. RESULTADOS

Con relación al primer objetivo específico se midió el nivel de employee experience de los trabajadores de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020, con los resultados siguientes.

Tabla 1.

Nivel de employee experience de los trabajadores de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020.

Employee Experience			
	Frecuencia	Porcentaje	
Bajo	0	0	%
Medio	21	38.9	%
Alto	33	61.1	%
Total	54	100.0	%

La tabla 1 se evidencia el nivel completo de la variable employee experience, en donde se señala que el 61.1% de los trabajadores de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. tienen un nivel de employee experience alto, esto nos muestra que los trabajadores cuentan con una gran experiencia y que son de gran valor para la empresa.

Tabla 2.

Nivel de employee experience por dimensiones de los trabajadores de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020.

Employee experience				
Dimensión	Escala	Frecuencia	Porcentaje	
Espacial	Bajo	0	0.0	%
	Medio	21	38.9	%
	Alto	33	61.1	%
Social	Bajo	19	35.2	%
	Medio	6	11.1	%
	Alto	29	53.7	%
Personal	Bajo	0	0.0	%
	Medio	23	42.6	%
	Alto	31	57.4	%
Total		54	100	%

La tabla 2 se evidencia las dimensiones de la variable employee experience, referente a la dimensión espacial el 61.1 % de encuestados muestra que su experiencia en la empresa está reflejada en la practicidad, conocimientos al momento de realizar sus labores para cumplir con lo propuesto; en la dimensión social el 53.7 % señala que interactúan con los demás miembros de la organización ya sea en sus tiempos libres o en horas de trabajo; y con respecto a la dimensión personal el 57.4% de los trabajadores se integran con la organización de manera que puedan cumplir con los propósitos buscando ser mejor cada día ya sea por sus propios medios o con ayuda de ellos.

Respecto al segundo objetivo específico se evaluó el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020, con los resultados siguientes:

Tabla 3.

Nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020.

Desempeño laboral			
	Frecuencia	Porcentaje	
Bajo	13	24.1	%
Medio	32	59.3	%
Alto	9	16.7	%
Total	54	100.0	%

La tabla 3 indica que el 59.3% de los trabajadores de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. tienen un desempeño laboral considerado como un nivel medio, puesto a que los trabajadores no demuestran su potencial de experiencia mediante su comportamiento hacia el cumplimiento de sus responsabilidades para el logro de los objetivos fijados de manera visible y satisfactoria; sin embargo, el 24.1% tiene un nivel bajo.

Tabla 4.

Nivel de desempeño laboral por dimensiones de los trabajadores de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020.

Desempeño Laboral				
Dimensión	Escala	Frecuencia	Porcentaje	
Desempeño en la función	Bajo	14	25.9	%
	Medio	30	55.6	%
	Alto	10	18.5	%
Características individuales	Bajo	13	24.1	%
	Medio	31	57.4	%
	Alto	10	18.5	%
Total		54	100	%

La tabla 4 se evidencia que en promedio un 55.6 % de evaluados, muestra un desempeño en la función medio esto quiere decir que no todos cumplen con sus tareas, y no cumplen con las indicaciones establecidas, por ende no reflejan una buena actitud, además que muy pocos están dispuestos para trabajar en equipo; asimismo, el 57.4% demuestra una característica individual media esto quiere decir que no todos se desenvuelven de manera adecuada frente algunas observaciones o que muy poco aportan con nuevas ideas y que muy pocos buscan superarse.

Respecto al tercer objetivo específico se determinó la relación que existe entre la dimensión espacial del employee experience con el desempeño laboral de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020., con los resultados siguientes:

Tabla 5.

Relación entre la dimensión espacial del employee experience con el desempeño laboral de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020.

			Employee experience (Dimensión espacial)	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Employee experience (Dimensión espacial)	Coeficiente de correlación	1.000	-,376**
		Sig. (bilateral)		0.005
		N	54	54
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-,376**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.005	
		N	54	54

Nota. Reporte del programa estadístico SPSS versión 25.

La tabla 5 podemos observar que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de -,376 demuestra que existe una relación positivamente baja entre la dimensión espacial del employee experience con el desempeño laboral de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020.

Respecto al cuarto objetivo específico se determinó la relación que existe entre la dimensión social del employee experience con el desempeño laboral de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020., con los resultados siguientes:

Tabla 6.

Relación entre la dimensión social del employee experience con el desempeño laboral de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020.

		Employee experience (Dimensión social)	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Employee experience (Dimensión social)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000 -0.249 0.070
	Desempeño laboral	N	54 54
		Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	-0.249 1.000 0.070
		N	54 54

Nota. Reporte del programa estadístico SPSS versión 25.

La tabla 6 podemos observar que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de -,249 demuestra que existe una relación negativamente baja entre la dimensión social del employee experience con el desempeño laboral de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020.

Respecto al quinto objetivo específico se determinó la relación que existe entre la dimensión personal del employee experience con el desempeño laboral de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020., con los resultados siguientes:

Tabla 7.

Relación entre la dimensión personal del employee experience con el desempeño laboral de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020.

		Employee experience (Dimensión personal)		
		Desempeño laboral		
Rho de Spearman	Employee experience (Dimensión personal)	Coeficiente de correlación	1.000	-,290*
		Sig. (bilateral)		0.033
		N	54	54
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-,290*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.033	
		N	54	54

Nota. Reporte del programa estadístico SPSS versión 25.

La tabla 7 podemos observar que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de -,290 demuestra que existe una relación positivamente baja entre la dimensión personal del employee experience con el desempeño laboral de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020.

Respecto al objetivo general determinar de qué manera el employee experience se relaciona con el desempeño laboral de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020, con los resultados siguientes:

Tabla 8

Relación entre las variables employee experience y desempeño laboral de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020.

			Employee experience	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Employee experience	Coeficiente de correlación	1,000	-,303*
		Sig. (bilateral)	.	,026
		N	54	54
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-,303*	1,000
		Sig. (bilateral)	,026	.
		N	54	54

Nota. Reporte del programa estadístico SPSS versión 25.

La tabla 8 podemos observar que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de -,303 demuestra que existe una relación positivamente baja entre las variables employee experience y desempeño laboral de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020.

Para la contrastación de la hipótesis: el employee experience se relaciona directamente con el desempeño laboral de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020, se calculó con la prueba de Rho Spearman con el resultado siguiente:

Tabla 9.

Prueba Rho Spearman de las variables employee experience y desempeño laboral de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020.

			Employee experience	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Employee experience	Coeficiente de correlación	1,000	-,303*
		Sig. (bilateral)	.	,026
		N	54	54
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-,303*	1,000
		Sig. (bilateral)	,026	.
		N	54	54

Nota. Reporte del programa estadístico SPSS versión 25.

La tabla 9 se observa que la prueba de hipótesis de acuerdo al Rho Spearman se obtuvo el valor de 0,026 lo cual al ser menor al nivel de significancia 0.05 ello nos permite aceptar la hipótesis donde el employee experience se relaciona directamente con el desempeño laboral de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020.

V. DISCUSIÓN

En la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020, existen trabajadores con gran experiencia, pero que no se demuestran en el buen desempeño de sus actividades. Por ello, la presente investigación determinó de qué manera el employee experience se relaciona con el desempeño laboral. En el transcurso de la recolección de los datos se presentaron algunas limitaciones, una de estas fue la poca disponibilidad de los trabajadores por precaución y seguridad, por los problemas de la pandemia. Luego de dar a entender la importancia del estudio se pudo obtener los datos de forma veraz y confiable.

En la tabla 1 y 2 se muestran los resultados obtenidos para el primer objetivo específico, medir el nivel de employee experience de los trabajadores de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020, en donde el 61.1% de los trabajadores tienen un nivel de employee experience alto, esto quiere decir que cuentan con experiencia y que son de gran valor para la empresa. Lo cuál se corrobora con Serafin (2018), en su tesis “Employee experience y su influencia en el desempeño laboral en una empresa metalmeccánica del distrito de Comas, 2018” en Lima, quien llegó a la conclusión que el employee experience se encuentra con el 60% en un nivel alto y con 5,71% en un nivel bajo. Con ello se puede afirmar que al poner mayor atención a las experiencias de los trabajadores, mejorarían su entorno con respecto a la relación laboral que los rodea y desarrollarían mejor sus funciones.

En la tabla 3 se muestran los resultados obtenidos para el segundo objetivo específico, evaluar el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020, en donde el 59.3% de los trabajadores de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. tienen un desempeño laboral considerado como un nivel medio, puesto a que los trabajadores no demuestran su potencial de experiencia mediante su comportamiento hacia el cumplimiento de sus responsabilidades para el logro de los objetivos fijados de manera visible y satisfactoria; sin embargo, el 24.1% tiene un nivel bajo. Esto se corrobora con Tacza (2018), en su investigación “Motivación y desempeño laboral en la empresa Distribuidora Industrial Líder S.A.C., San Juan de Lurigancho, 2018” donde se concluyó, que el desempeño laboral es alto en 38,1% siempre y cuando surja la

motivación al personal por ello para potenciar el desempeño en los colaboradores y para que estén dispuestos a cumplir las indicaciones y las tareas asignadas fijando el cumplimiento de los objetivos se deben realizar ciertas capacitaciones para inferir en el trabajador. Por lo tanto, se debe tener en cuenta algunas estrategias que le permitan obtener una evaluación al desempeño de los trabajadores de manera grupal e individual.

En la tabla 5 se muestran los resultados obtenidos para el tercer objetivo específico, determinar la relación que existe entre la dimensión espacial del employee experience con el desempeño laboral de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020, para el cual se hizo uso del coeficiente de correlación Rho de Spearman donde resultó $-,376$ demuestra que existe una relación positivamente baja. Estos resultados se corrobora con lo firmado por Zelada (2016), en su investigación “Satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local 02 - La Esperanza de la provincia de Trujillo, año 2016”, donde se obtuvo una correlación positiva significativa de 0.238 de grado bajo entre la dimensión ambiente físico y desempeño laboral en donde el ambiente físico tiene una relación significativa, alta y positiva con el desempeño. Esto quiere decir que el trabajador al momento de realizar su trabajo tomará en cuenta su espacio de trabajo, las herramientas que se le brinden, los valores y prácticas de la empresa para el desarrollo de sus actividades.

En la tabla 6 se muestran los resultados obtenidos para el cuarto objetivo específico, determinar la relación que existe entre la dimensión social del employee experience con el desempeño laboral de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020, para el cual se hizo uso del coeficiente de correlación Rho Spearman donde resultó $-,249$ demuestra que existe una relación negativamente baja. Estos resultados se refutan con Pajares (2018), en su tesis “Inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores de Ripley S.A. en la ciudad de Trujillo en el año 2018” donde se obtuvo una correlación positiva significativa de 0.173 entre la variable desempeño laboral y dimensión interpersonal. Es por ello que el trabajador tiene que relacionarse y participar en las actividades que realiza la empresa apoyando a sus compañeros para que puedan cumplir los objetivos, se debe tomar en cuenta algunos indicadores que mejoran la interacción entre

trabajadores tales como: Producción, cooperación, trabajo en equipo, responsabilidad y bienestar.

En la tabla 7 se muestran los resultados obtenidos para el quinto objetivo específico, determinar la relación que existe entre la dimensión personal con el desempeño laboral de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020, para el cual se hizo uso del coeficiente de correlación de Rho Spearman donde resultó $-0,290$ indica que existe una relación positivamente baja. Lo cual se corrobora con Livias (2017), en su tesis “Relación entre la motivación y el desempeño laboral de los operarios del área logística de la empresa Guzmán Distribuciones S.A.C de la ciudad de Trujillo, 2017”, quien concluye que la relación de la dimensión retroalimentación sobre su desempeño y el desempeño laboral con un nivel de significancia 0.014 . Por lo tanto, para mantener el compromiso con el trabajo y estimular su contribución con la empresa se debe incitar a mejorar su desempeño laboral teniendo en cuenta que recibirán un reconocimiento necesario luego de haber obtenido buenos resultados.

En la tabla 8 para el objetivo general donde se requiere determinar de qué manera el employee experience se relaciona con el desempeño laboral de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020, se obtuvo con el coeficiente de correlación de Rho Spearman donde muestra la existencia de una relación positivamente baja entre las variables employee experience y desempeño laboral, mostrando un valor de $-0,303$. El cual se corrobora con Serafin (2018), en su tesis “Employee experience y su influencia en el desempeño laboral en una empresa metalmecánica del distrito de Comas, 2018” en Lima, quien llega a la conclusión que la variable employee experience se muestra una correlación de 0.669 en el desempeño laboral; de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho Spearman existe una correlación positiva moderada. Por lo tanto, se debe informar, motivar y evaluar al trabajador para que tenga conocimiento de los objetivos y metas de la empresa, demostrando una adecuada organización de las tareas y los horarios de los trabajadores, con una capacitación constante en la búsqueda del incremento del employee experience ya que esto repercutirá en el desempeño laboral dentro de sus organizaciones.

Finalmente, para la contrastación de la hipótesis en la tabla 9 se observa un valor de significancia de 0.026, siendo menor al nivel de significancia 0.05 por lo tanto, se acepta la hipótesis, por ello, se establece que existe una relación directa entre las variables de investigación. Se corrobora con López y Perales (2019), en su tesis “El Employee Experience y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Laredo – Trujillo, año 2019”, quienes llegan a la conclusión que si existe una relación positiva entre las variables employee experience y desempeño laboral el cual empleó la correlación de Pearson donde obtuvo un valor de significativa (p-valor $0.01 < 0.05$).

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. En la investigación se identificó que el 61.1% de los colaboradores de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020, tienen un nivel de employee experience alto, contemplando una amplia experiencia para el desarrollo de sus actividades ya que son importantes para la empresa y el empleado.
- 6.2. Se identificó que el 59.3% de los colaboradores de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020, tienen un desempeño laboral de nivel medio, debido a que no demuestran la experiencia ganada en su comportamiento hacia el cumplimiento de los objetivos de manera satisfactoria, debido principalmente al sistema de compensaciones, capacitación, clima y cultura organizacional, las perspectivas del empleado y los factores de motivación, entre otros. (Tabla 3 y 4)
- 6.3. Se identificó utilizando el coeficiente de correlación de Rho Spearman, que existe una relación positivamente baja entre la dimensión espacial del employee experience con el desempeño laboral con un resultado de $-0,376$, que demuestra que los trabajadores al momento de realizar sus labores tomarán en cuenta su espacio de trabajo, ya sea las herramientas que se le brinden, los valores y prácticas de la empresa para el desarrollo de sus actividades, sin embargo su desempeño no está siendo el adecuado. (Tabla 5)
- 6.4. Se identificó utilizando el coeficiente de correlación de Rho Spearman, que existe una relación negativamente baja entre la dimensión social de la variable employee experience con el desempeño laboral, cuyo resultado es de $-0,249$ demuestra que el trabajador participa y se relaciona con las actividades que realiza la empresa, pero no se desempeña como debe ser. (Tabla 6)
- 6.5. Se identificó utilizando el coeficiente de correlación de Rho Spearman que existe una relación positivamente baja entre la dimensión personal de la variable employee experience con el desempeño laboral, cuyo resultado fue $-0,290$ lo cual demuestra que tiene que mantener compromiso con el trabajo y contribuir con la empresa para mejorar su desempeño laboral, tomando en cuenta que va a recibir un reconocimiento si obtiene buenos resultados en su trabajo. (Tabla 7)
- 6.6. Se identificó utilizando el coeficiente de correlación de Rho Spearman para el objetivo general, el cual determinó que existe una relación positivamente baja

entre las variables employee experience y desempeño laboral, donde se obtuvo un valor de $-0,303$ por lo tanto, se debe informar, motivar y evaluar al trabajador para que tenga conocimiento de los objetivos y metas de la empresa, demostrando una adecuada organización de las tareas y los horarios de los trabajadores, con una capacitación constante ya que esto repercutirá en el desempeño laboral dentro de sus organizaciones. (Tabla 8)

6.7. Se identificó para la prueba de hipótesis utilizando Rho Spearman el valor de significancia $0,026$ lo cual al ser menor a 0.05 nos permite aceptar la hipótesis, eso quiere decir que la variable employee experience si se relaciona directamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo 2020. (Tabla 9)

VII. RECOMENDACIONES

Se le recomienda al Administrador de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo, dotar de herramientas de trabajo adecuadas y desarrollar habilidades sociales en sus colaboradores como cooperación, responsabilidad. Asimismo debe retroalimentar y preocuparse por su bienestar y dotar de oportunidad para una mejor experiencia con los trabajadores en las diversas áreas de la empresa.

A los jefes de cada área de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo, se les recomienda aplicar evaluaciones de desempeño laboral a los colaboradores de la empresa, para medir el nivel en el que se encuentra cada trabajador, de tal manera que se pueda determinar si requieren de una mejora continua en el ejercicio de sus labores.

Se recomienda al Administrador y a los diversos jefes de cada área de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo, a desarrollar ciertas actividades de tal manera que les permita integrar a todos los colaboradores de la empresa, ya sea implementando talleres donde se realicen dinámicas grupales o en donde se pueda lograr una interacción con todos los colaboradores, mejorando el ambiente de trabajo para una mejor comunicación con los trabajadores, para que así ellos sientan que son parte importante de la organización y puedan desempeñar de manera adecuada sus actividades.

REFERENCIAS

- Aguado, M., y Jiménez, A. (2017). *Empresas que dejan huella, Employer Branding en una sociedad conectada*. Almuzara.
- Arias, J., Villasís, M., y Miranda, M. (2016). Metodología de la investigación. *Revista Alergia México*, 63(2), 200-206.
- Avanzini Antón, P. (2019). *Experiencia del cliente y experiencia del empleado: un caso en el sector textil* (Trabajo de fin de grado, Universidad Pontificia Comillas).
<https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/27577/TFG%20-%20Avanzini%20AntAn,%20Paloma.pdf?sequence=1>
- Behar Rivero, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Ediciones Shalom.
- Benavides Espíndola, O. (2002). *Competencias y competitividad: Diseño para organizaciones latinoamericanas*. McGraw-Hill.
- Bersin, J., Flynn, J., Mazor, A., y Melián, V. (2017). Reescribiendo las reglas para la era digital, *Tendencias Globales en Capital Humano 2017*. *Deloitte University Press*, 51-60.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (3.^a ed.). McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos El capital humano de las organizaciones* (9.^a ed.). McGraw-Gill.
- De la Cruz, C. (2019). *Employee experience para mejorar el clima organizacional en un hospital nacional de Lima – 2019* (Tesis de Licenciatura, Pontificia Universidad Norbert Wiener).
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3543>
- Farndale, E., y Kelliher, C. (2013). *Implementing Performance Appraisal: Exploring the Employee Experience*. Wiley Online Library.
<https://doi.org/10.1002/hrm.21575>
- George, D., y Mallery, P. (2016). *IBM SPSS Statistics 23 Step by Step a simple guide and reference* (14.^a ed.). Routledge.

- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. (5.ª ed.). McGraw-Hill.
- Hinojosa, M., y Osorio, E. (2019). *Nuevas tendencias de la gestión del talento humano: employee experience en los procesos de reclutamiento y selección* (Tesis de Licenciatura, Universidad Católica De Santiago De Guayaquil). <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13507>
- Livias, E. (2016). *Relación entre la motivación y el desempeño laboral de los operarios del área logística de la empresa Guzmán Distribuciones S.A.C de la ciudad de Trujillo, 2017* (Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Del Norte). <http://hdl.handle.net/11537/11648>
- López, P. (2004). Población muestra y muestreo. *Punto Cero*, 09(08), 69-74.
- López, E., y Perales, W. (2019). *El Employee Experience y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Laredo – Trujillo, año 2019*. (Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/45996>
- Méndez, E., y Calleja, R. (2018). Employee Experience: un viaje con los zapatos de nuestros empleados. *Observatorio de Recursos Humanos*, 52-58.
- Mertens, L. (1996). *Competencia laboral: sistemas, surgimiento y modelos*. Cinterfor.
- Mes, H., y Peper, G. (2017). *The five factors of a great employee experience*. Colophon.
- Morgan, J. (2014). *The Future of Work: Attract New Talent, Build Better Leaders, and Create a Competitive Organization*. Wiley.
- Morgan, J. (2017). *The Employee Experience Advantage: How to Win the War for Talent by Giving Employees the workspaces they want, the tools they need, and a culture they can celebrate*. Wiley.
- Otzen, T. y Manterola C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232.

- Pajares, V. (2018). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores de Ripley S.A. en la ciudad de Trujillo en el año 2018* (Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo).
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/24041>
- Palací, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Pearson Prentice Hall.
- Plaskoff, J. (2017). Employee experience: the new human resource management approach. *Emerald Publishing Limited*, 16(3), 136-141.
- Pedraza, E., Amaya, G., y Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3), 493-505.
- Ramírez, R. (05 de Julio del 2019). Mejorar la experiencia del empleado, clave en Morgan Philips Hudson. *RRHH Digital*.
http://www.rrhhdigital.com/secciones/actualidad/137462/Mejorar-la-experiencia-del-empleado-clave-en-Morgan-Philips-Hudson?target=_self
- Remache, J. (2019). *Diseño de estrategias de employee experience para mejorar la productividad en la empresa Vaz Clothes* (Tesis de Ingeniero, Pontificia Universidad Católica del Ecuador).
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2891>
- Rodríguez K. y Lechuga P. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (87), 79-101.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional* (10.^a ed.). Pearson Educación.
- Sánchez, J. (2018). *Employee experience, Conquista a tu empleado y engancharás a tu cliente*. Edita Peldaño.
- Serafin, G. (2018). *Employee experience y su influencia en el desempeño laboral en una empresa metalmecánica del distrito de Comas, 2018*. (Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo).
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/25227>

- Stoner, J. (1994). *Administración* (5.^a ed.). Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Stoner, A., Freeman, E., y Gilbert, D. (1996). *Administración* (6.^a ed.). Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Tacza, J. (2018). *Motivación y desempeño laboral en la empresa Distribuidora Industrial Líder S.A.C., San Juan de Lurigancho, 2018* (Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo).
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/19745>
- Trujillo, L. (2018). *Employee experience y su impacto en el desempeño laboral en el sector textil de la provincia de Tungurahua* (Tesis de Ingeniería, Universidad Técnica De Ambato, Ecuador).
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/27759>
- Wayne, R. (2010). *Administración de recursos humanos*. (11.^a ed.). Pearson educación.
- Werther, B., y Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos, El capital humano en las empresas*. (6.^a ed.). McGraw-Hill.
- Wilde, O. (05 Octubre 2016). Experiencia del empleado. *Fundació factor humá*.
<https://factorhumana.org/es/unidades-de-conocimiento-blog/12599-experiencia-del-empleado>
- Zelada, M. (2016). *Satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local 02 - La Esperanza de la provincia de Trujillo, año 2016* (Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo).
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/463>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Employee experience	Es la experiencia que viven los empleados, pero que muchas veces depende del tiempo que lleven trabajando en la empresa, de las personas con las que se relacionen y de las funciones que desarrollen (Sánchez, 2018).	Se aplicó un cuestionario el cual permitió medir el employee experience en los trabajadores de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A.	Espacial	<ul style="list-style-type: none"> • Cultura organizacional • Entorno físico • Entorno tecnológico 	Ordinal
			Social	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades • Apoyo • Relaciones interpersonales 	
			Personal	<ul style="list-style-type: none"> • Retroalimentación • Autoconocimiento 	
Desempeño laboral	Es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro (Chiavenato, 2007).	Se midió mediante una matriz de evaluación donde se usó el método de escalas gráficas discontinuas el cual permitió evaluar el desempeño laboral en la Empresa de Servicios Chan Chan S.A.	Desempeño en la función	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad • Conocimiento del trabajo • Cooperación 	
			Características individuales	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión de las situaciones • Creatividad • Capacidad de realización 	

1 Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario						
La presente investigación tiene como objetivo determinar de qué manera el employee experience se relaciona con el desempeño laboral de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020, agradezco de antemano su apoyo.						
Instrucciones: Marcar con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente. Se le solicita responder con la mayor sinceridad posible.						
Código del trabajador:		Fecha:		/ /		
N°	Ítem	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
		5	4	3	2	1
Espacial						
Cultura organizacional						
1	Se identifica con la misión y visión de la empresa.					
2	Tiene conocimiento de los objetivos de su puesto de trabajo.					
3	Conoce los valores de la empresa.					
4	El ambiente en el que trabaja le permite cumplir con sus funciones.					
Entorno físico						
5	Se siente cómodo con el lugar asignado en su puesto de trabajo.					
6	Se siente seguro con las instalaciones de la empresa.					
7	Se le brinda los recursos materiales necesarios para el buen rendimiento de sus funciones.					
Entorno tecnológico						
8	Tiene facilidad para utilizar los recursos materiales, equipo y maquinaria, necesarios para el cumplimiento efectivo de su labor.					
Social						
Actividades						
9	La empresa realiza actividades motivacionales y de integración que mejora el clima laboral.					
10	Participa en las actividades que realiza la empresa.					
Apoyo						
11	Ayuda a sus compañeros cuando alguien requiere de su apoyo.					
12	La empresa reconoce el esfuerzo extra que realiza.					
Relaciones interpersonales						
13	Trabaja en equipo para llevar a cabo las tareas de la empresa.					
14	Mantiene una buena comunicación con sus demás compañeros.					

Personal						
Retroalimentación						
15	Su jefe corrige los procedimientos inadecuados, instruyendo como corresponde.					
16	La organización brinda información clara para desarrollar sus actividades, reiterando en caso de ser necesario.					
Autoconocimiento						
17	Aplica los conocimientos adquiridos para mejorar su experiencia en la empresa.					

Matriz de evaluación del desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo - 2020

Apellidos y Nombres:		Fecha: / /				
Código del trabajador:		Departamento:				
Puesto de trabajo:						
N°	Ítem	Excelente 5	Muy bueno 4	Bueno 3	Regular 2	Malo 1
Desempeño en la función						
Cualidad						
1	Demuestra buena comunicación, atención y empatía con el cliente y compañeros.					
2	Demuestra cambios de humor o incomodidad al momento de realizar sus labores.					
3	Es atento, organizado y ordenado con sus labores.					
Conocimiento del trabajo						
4	Demuestra que sabe lo necesario y no cesa de aumentar sus conocimientos.					
5	Realiza de manera adecuada sus labores mostrando conocimiento, exactitud, presentación y atención al cliente.					
6	Cumple su función de acuerdo a los parámetros e indicaciones asignadas.					
Cooperación						
7	Apoya a sus compañeros para que puedan trabajar en equipo.					
8	Demuestra disposición y colaboración.					
Características individuales						
Comprensión de las situaciones						
9	Actúa de manera apropiada frente a las observaciones.					

10	Se adapta fácilmente a los cambios que se realizan en el trabajo.					
11	Resuelve las situaciones de conflicto de manera adecuada y busca solucionarlos.					
Creatividad						
12	Aporta con nuevas ideas o sugerencias para mejorar el proceso de trabajo.					
13	Demuestra ser proactivo al realizar sus labores.					
14	Tiene capacidad de respuesta para dar información adecuada.					
Capacidad de realización						
15	Toma en cuenta las herramientas necesarias para realizar correctamente su trabajo.					
16	Demuestra capacidad de superación y las pone en práctica sus ideas.					
17	Demuestra superar las metas establecidas.					
Puntaje total						
						Firma del evaluador

Anexo 3: Ficha técnica

Ficha Técnica

Autor: Serafin Cacha, Gabriela

Adaptado por: Arbayza Moreno, César Orlando

Mamani Sanchez, Leslie Solange

Procedencia: Universidad César Vallejo

País: Perú

Año: 2020

Versión: Original en idioma español.

Administración: Individual.

Duración: 15 minutos (aproximadamente).

Objetivo: Determinar de qué manera el employee experience se relaciona con el desempeño laboral de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020

Dimensiones: Contiene:

- Espacial
- Social
- Personal

Ficha Técnica

Autor: Pastor Guillén, Andrea Paola

Adaptado por: Arbayza Moreno, César Orlando

Mamani Sanchez, Leslie Solange

Procedencia: Universidad César Vallejo

País: Perú

Año: 2020

Versión: Original en idioma español.

Administración: Individual.

Duración: 15 minutos (aproximadamente).

Objetivo: Determinar de qué manera el employee experience se relaciona con el desempeño laboral de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020

Dimensiones: Contiene:

- Desempeño en la función
- Características individuales

Anexo 4: Matriz de consistencia

Título	Problema de Investigación	Objetivos	Hipótesis	Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Employee experience y su relación con el desempeño laboral de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo - 2020	¿De qué manera el employee experience se relaciona con el desempeño laboral de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020?	<p>Objetivo general.</p> <p>Determinar de qué manera el employee experience se relaciona con el desempeño laboral de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020.</p> <p>Objetivos específicos.</p> <p>O1: Medir el employee experience de los trabajadores de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020.</p> <p>O2: Evaluar el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020.</p> <p>O3: Determinar la relación que existe entre la dimensión espacial con el desempeño laboral de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020.</p> <p>O4: Determinar la relación que existe entre la dimensión social con el desempeño laboral de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020</p>	<p>Hi: El employee experience se relaciona directamente con el desempeño laboral de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020.</p> <p>Ho: El employee experience no se relaciona directamente con el desempeño laboral de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020.</p>	Employee experience	Según Sánchez (2018) indica que es la experiencia que viven los empleados, pero que muchas veces depende del tiempo que lleven trabajando en la empresa, de las personas con las que se relacionen y de las funciones que desarrollen.	Se aplicó un cuestionario el cual permitió medir el employee experience en los trabajadores de la empresa Chan Chan S.A.	Espacial	Cultura organizacional Entorno físico Entorno tecnológico	1,2,3,4 5,6,7 8	Ordinal
							Social	Actividades Apoyo Relaciones interpersonales	9,10 11,12 13,14	
							Personal	Retroalimentación Autoconocimiento	15,16 17	

		O6: Determinar la relación que existe entre la dimensión personal con el desempeño laboral de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020.			Según Chiavenato (2007) aduce que es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro.	Se midió mediante una matriz de evaluación donde se usó el método de escalas gráficas discontinuas el cual permitió evaluar el desempeño laboral en la empresa Chan Chan S.A.	Desempeño en la función	Cualidad Conocimiento del trabajo Cooperación	1,2,3 4,5,6 7,8	
							Características individuales	Comprensión de las situaciones Creatividad Capacidad de realización	9,10,11 12,13,14 15,16,17	


Características individuales	Comprensión de las situaciones	Actúa de manera apropiada frente a las observaciones.	2.- Regular	B		B		B		B		B		B		B		B
		Se adapta fácilmente a los cambios que se realizan en el trabajo.	1.- Malo	B		B		B		B		B		B		B		B
		Resuelve las situaciones de conflicto de manera adecuada y busca solucionarlos.		B		B		B		B		B		B		B		B
	Creatividad	Aporta con nuevas ideas o sugerencias para mejorar el proceso de trabajo.		B		B		B		B		B		B		B		B
		Demuestra ser proactivo al realizar sus labores.		B		B		B		B		B		B		B		B
		Tiene capacidad de respuesta para dar información adecuada.		B		B		B		B		B		B		B		B
	Capacidad de realización	Toma en cuenta las herramientas necesarias para realizar correctamente su trabajo.		B		B		B		B		B		B		B		B
		Demuestra capacidad de superación y las pone en práctica sus ideas.		B		B		B		B		B		B		B		B
		Demuestra superar las metas establecidas		B		B		B		B		B		B		B		B

Legenda:

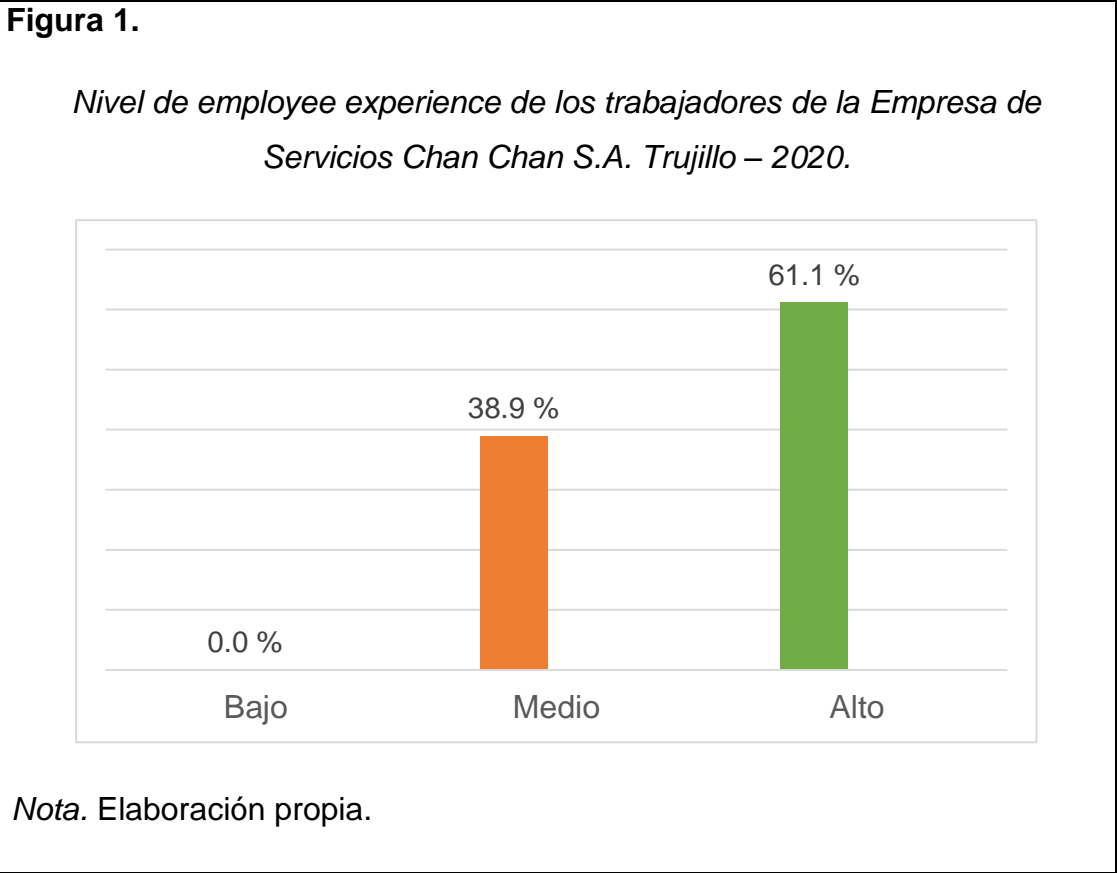
M: Malo R: Regular B: Bueno

B	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Trujillo 22 / 06 / 2020	18115609		949621063
Lugar y fecha	DNI. Nº	Firma y sello del experto	Teléfono

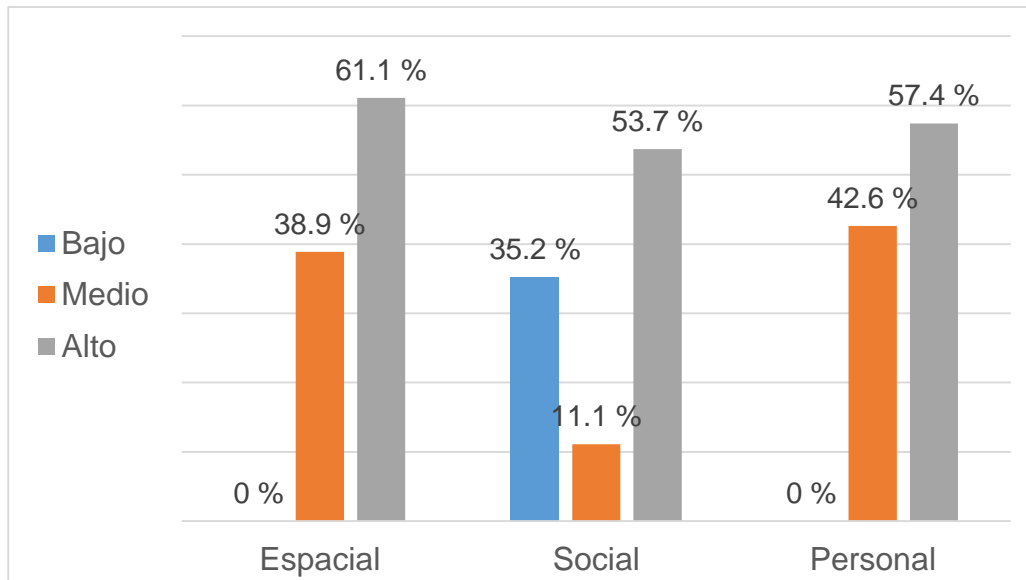
Anexo 6: Figuras



En la figura 1 se evidencia el nivel completo de la variable employee experience, en donde se señala que el 61.1% de los trabajadores de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. tienen un nivel de employee experience alto, esto nos muestra que los trabajadores cuentan con una gran experiencia y que son de gran valor para la empresa.

Figura 2.

Nivel de employee experience por dimensiones de los trabajadores de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020.

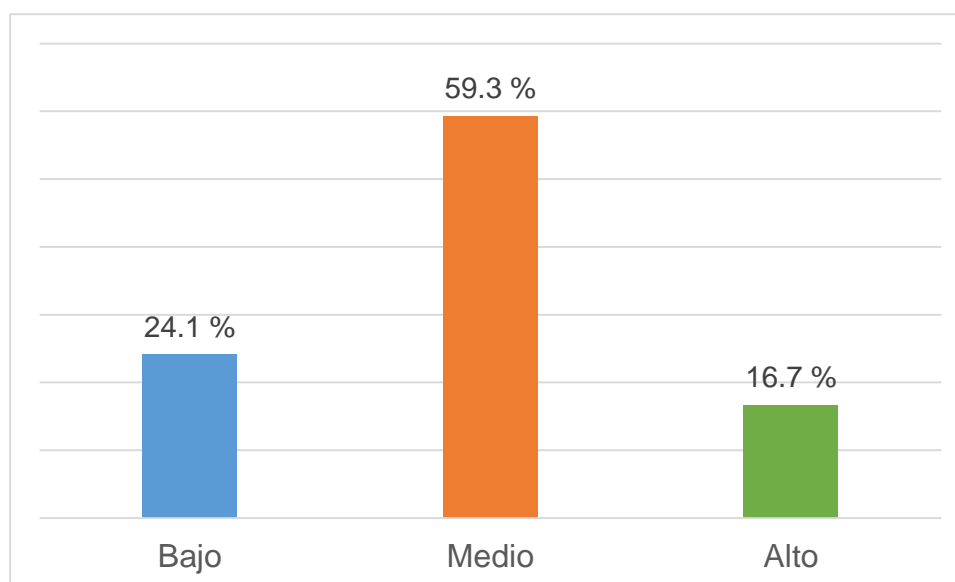


Nota. Elaboración propia.

En la figura 2 se evidencia las dimensiones de la variable employee experience, referente a la dimensión espacial el 61.1 % de evaluados muestra que su experiencia en la empresa está reflejada en la practicidad, conocimientos al momento de realizar sus labores para cumplir con lo propuesto; en la dimensión social el 53.7 % señala que interactúan con los demás miembros de la organización ya sea en sus tiempos libres o en horas de trabajo; y con respecto a la dimensión personal el 57.4% de los trabajadores se integran con la organización de manera que puedan cumplir con los propósitos buscando ser mejor cada día ya sea por sus propios medios o con ayuda de ellos.

Figura 3.

Nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020.

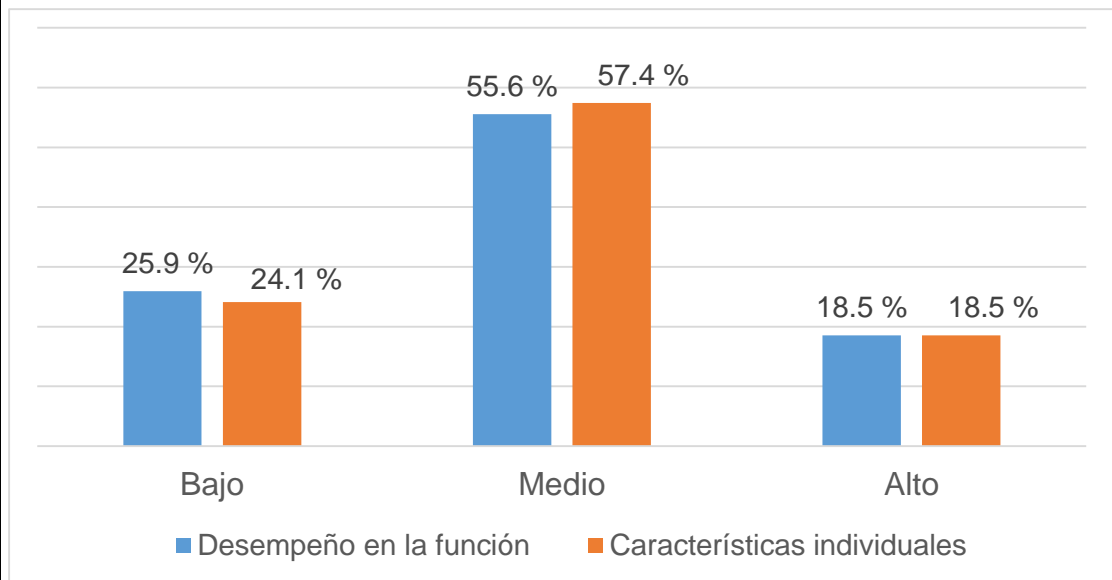


Nota. Elaboración propia.

En la figura 3 indica que el 59.3% de los trabajadores de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. tienen un desempeño laboral considerado como un nivel medio, puesto a que los trabajadores no demuestran su potencial de experiencia mediante su comportamiento hacia el cumplimiento de sus responsabilidades para el logro de los objetivos fijados de manera visible y satisfactoria; sin embargo, el 24.1% tiene un nivel bajo.

Figura 4.

Nivel de desempeño laboral por dimensiones de los trabajadores de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020.

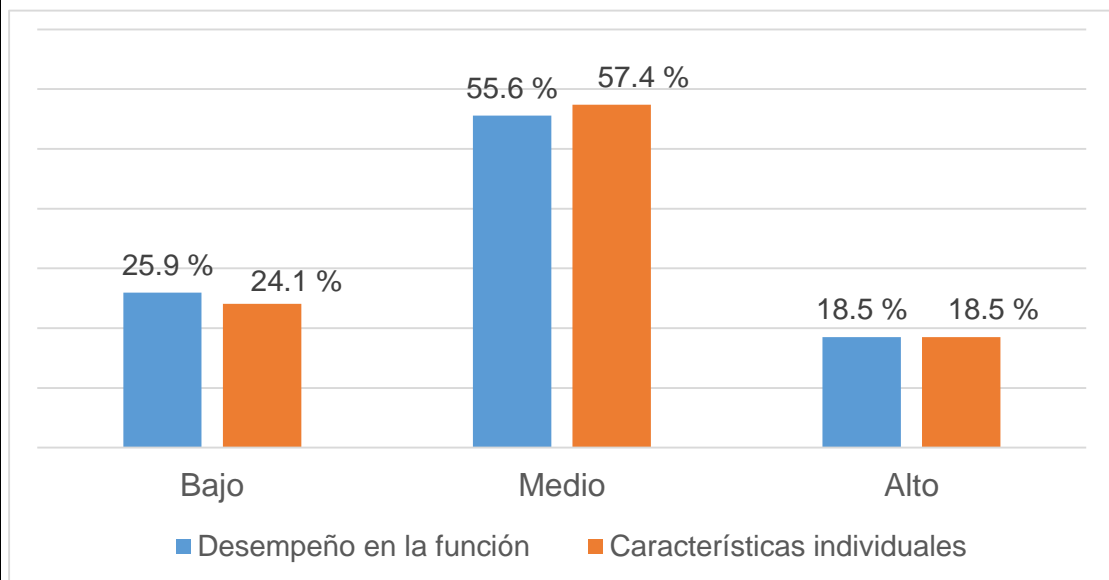


Nota. Elaboración propia.

En la figura 4 se evidencia que en promedio un 55.6 % de evaluados muestra un desempeño en la función medio, esto quiere decir que no todos cumplen con sus tareas y no cumplen con las indicaciones establecidas, por ende no reflejan una buena actitud, además que muy pocos están dispuestos para trabajar en equipo; asimismo, el 57.4% demuestra una característica individual media, esto quiere decir que no todos se desenvuelven de manera adecuada frente algunas observaciones o que muy poco aportan con nuevas ideas y que muy pocos buscan superarse.

Figura 5.

Nivel de desempeño laboral por dimensiones de los trabajadores de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020.

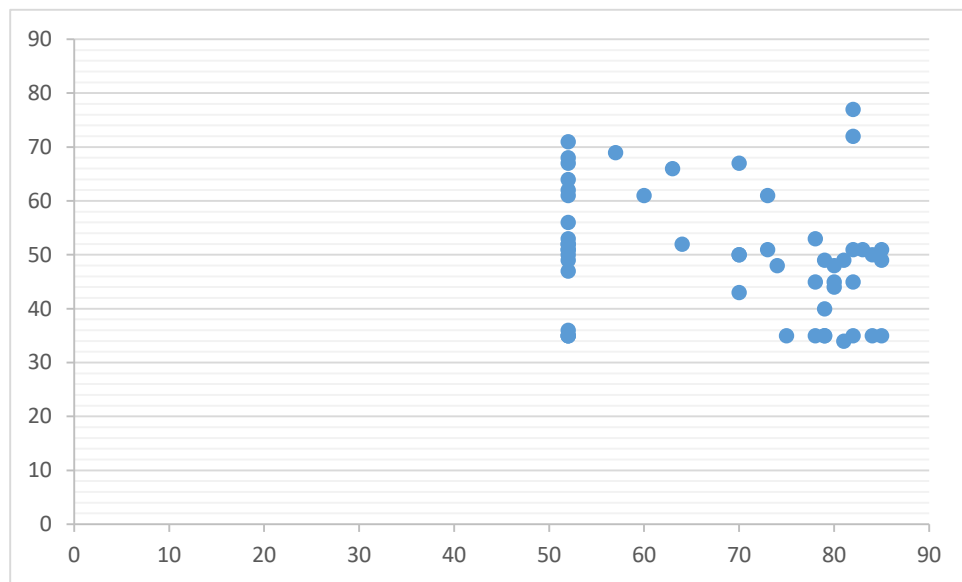


Nota. Elaboración propia.

La figura 5 podemos observar que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de $-0,376$ demuestra que existe una relación positivamente baja entre la dimensión espacial del employee experience con el desempeño laboral de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020.

Figura 6.

Diagrama de dispersión para la variable employee experience de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020.

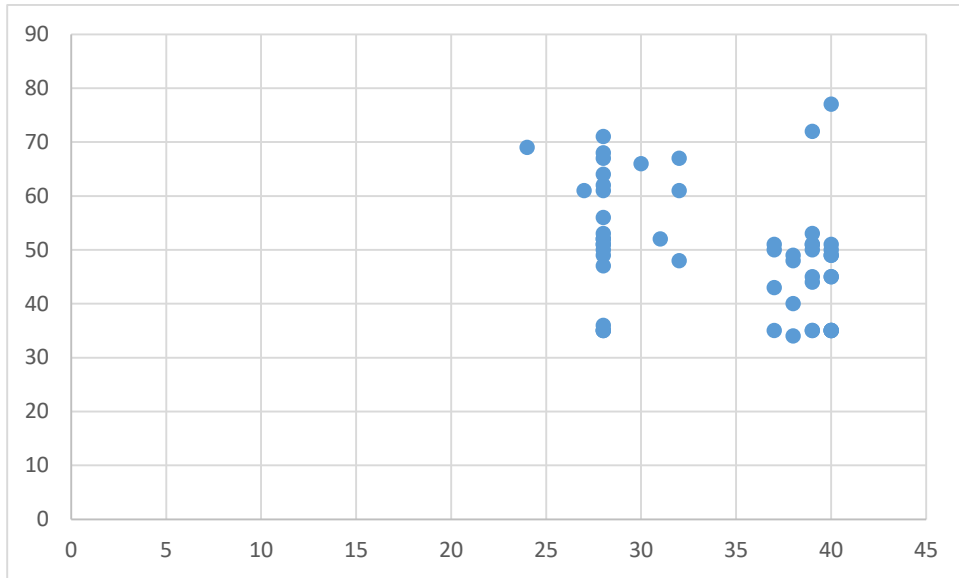


Nota. Elaboración propia.

La figura 6 podemos observar el diagrama de dispersión para la variable employee experience de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020.

Figura 7.

Diagrama de dispersión para la dimensión espacial del employee experience con el desempeño laboral de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020.

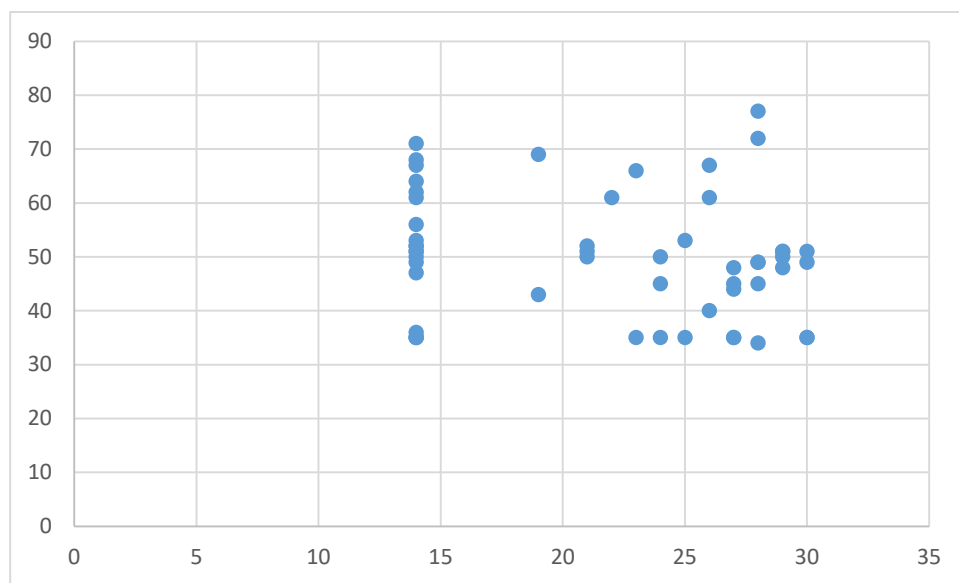


Nota. Elaboración propia.

La figura 7 podemos observar el diagrama de dispersión para la dimensión espacial del employee experience con el desempeño laboral de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020.

Figura 8.

Diagrama de dispersión para la dimensión social del employee experience con el desempeño laboral de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020.

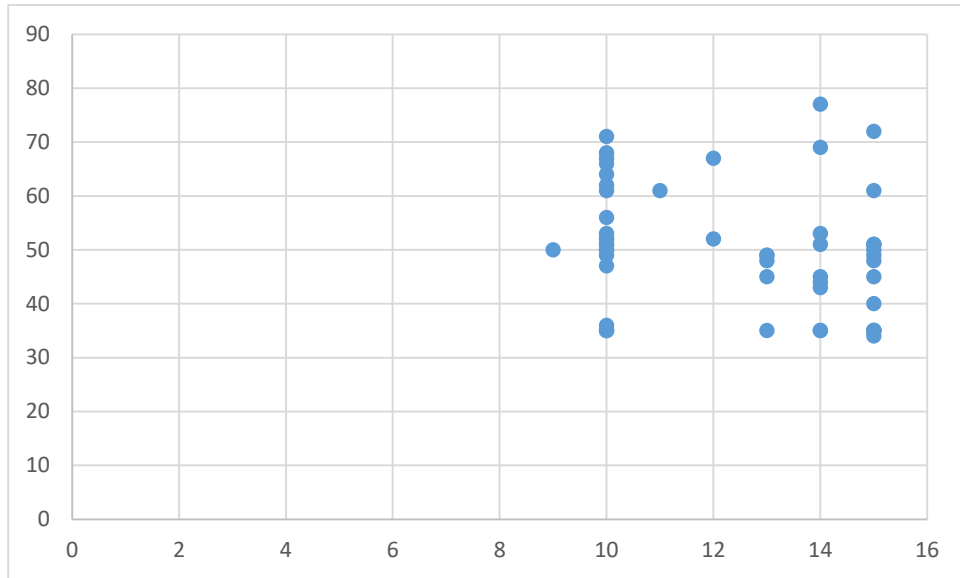


Nota. Elaboración propia.

La figura 8 podemos observar el diagrama de dispersión para la dimensión social del employee experience con el desempeño laboral de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020.

Figura 9.

*Diagrama de dispersión para la dimensión personal del employee experience con el desempeño laboral de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A.
Trujillo – 2020.*

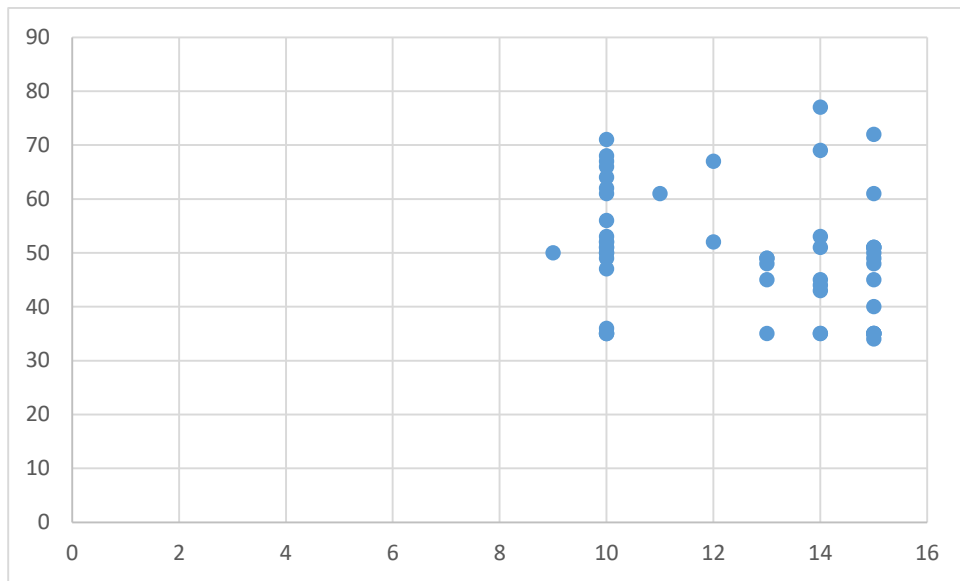


Nota. Elaboración propia.

La figura 9 podemos observar el diagrama de dispersión para la dimensión personal del employee experience con el desempeño laboral de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020.

Figura 10.

Diagrama de dispersión para las variables employee experience y desempeño laboral de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020.



Nota. Elaboración propia.

La figura 10 podemos observar el diagrama de dispersión para las variables employee experience y desempeño laboral de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020.

Anexo 7: Confiabilidad

Tabla 10.

Baremos de confiabilidad de Alfa de Cronbach

Baremos de confiabilidad	
$\alpha > 0.9$	Es excelente
$\alpha > 0.8$	Es bueno
$\alpha > 0.7$	Es aceptable
$\alpha > 0.6$	Es cuestionable
$\alpha > 0.5$	Es pobre
$\alpha < 0.5$	Es inaceptable

Nota. IBM SPSS Statistics 23

Según George & Mallery (2016) este análisis trata de determinar el grado en el que están relacionados recíprocamente los ítems. Por lo tanto, con este coeficiente podremos saber la consistencia de la medida de los resultados según la tabla 10.

Tabla 11.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,953	,961	34

Nota. IBM SPSS Statistics 23

Para comprobar la confiabilidad del instrumento se aplicó una encuesta piloto a 10 colaboradores de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A., para employee Experience y desempeño laboral, se presenta en la tabla 11 el resultado del Alfa de Cronbach en el cual se aprecia que el instrumento para medir la variable 1 y 2 tienen una confiabilidad excelente, pues se consiguió un valor de 0.953 para el alfa de Cronbach.

Anexo 8: Prueba de normalidad de las variables de estudio

Tabla 12.

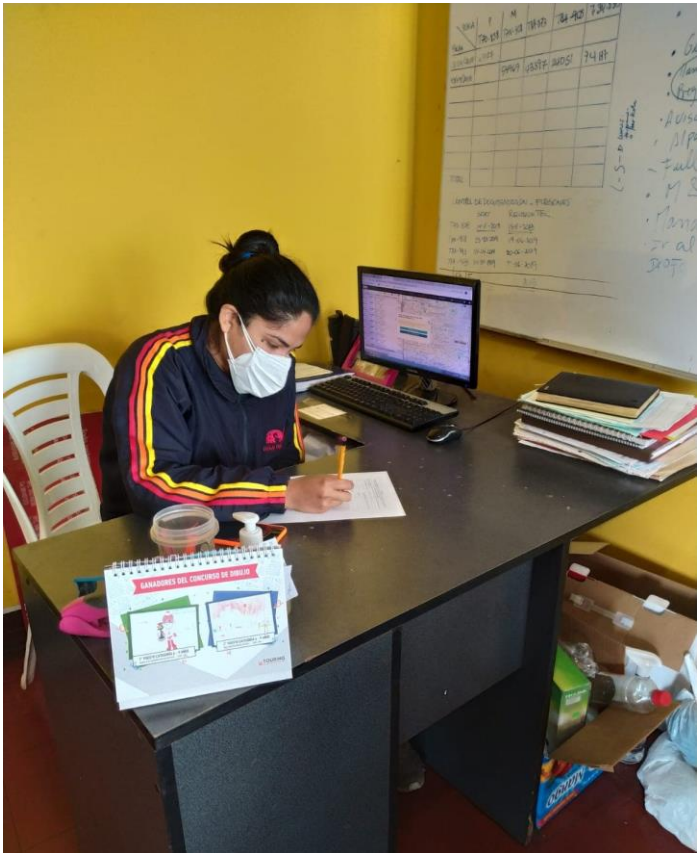
Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Employee experience	Desempeño laboral
N		54	54
Parámetros normales ^{a,b}	Media	68,06	50,20
	Desv. Desviación	13,303	11,434
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,238	,144
	Positivo	,238	,144
	Negativo	-,199	-,078
Estadístico de prueba		,238	,144
Sig. asin. (bilateral) ^c		,000	,007
Sig.		,000	,007
Sig. Monte Carlo (bilateral) ^d	Intervalo de confianza al 99%	Límite inferior	,000
		Límite superior	,009

Nota. Reporte del programa estadístico SPSS versión 25.

En la tabla 4.9 de acuerdo a los resultados obtenidos mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov, se obtuvo que es no paramétrica ya que es <0.05 por el cual se hizo uso de la prueba Rho Spearman.

Anexo 10: Evidencias fotográficas





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

Siendo las 15:00 horas del 18/12/2020, el jurado evaluador se reunió para presenciar el acto de sustentación de Tesis titulada: "EMPLOYEE EXPERIENCE Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA DE SERVICIOS CHAN CHAN S.A. TRUJILLO - 2020", presentado por los autores ARBAYZA MORENO CESAR ORLANDO, MAMANI SANCHEZ LESLIE SOLANGE estudiantes de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN.

Concluido el acto de exposición y defensa de Tesis, el jurado luego de la deliberación sobre la sustentación, dictaminó:

Autor	Dictamen
CESAR ORLANDO ARBAYZA MORENO	Excelencia

Firmado digitalmente por: SEVILLAM
el 27 Dic 2020 12:10:55

MANUEL AMADEO SEVILLA
ANGELATHS
PRESIDENTE

Firmado digitalmente por: MZAVALETA el
23 Dic 2020 18:29:28

MIRIAM ZOBEIDA ZAVALETA CHAVEZ
SECRETARIO

Firmado digitalmente por: NAGUILARA el 20 Dic
2020 18:41:26

NANCY DEIFILIA AGUILAR ARAGON
VOCAL



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

Siendo las 15:00 horas del 18/12/2020, el jurado evaluador se reunió para presenciar el acto de sustentación de Tesis titulada: "EMPLOYEE EXPERIENCE Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA DE SERVICIOS CHAN CHAN S.A. TRUJILLO - 2020", presentado por los autores ARBAYZA MORENO CESAR ORLANDO, MAMANI SANCHEZ LESLIE SOLANGE estudiantes de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN.

Concluido el acto de exposición y defensa de Tesis, el jurado luego de la deliberación sobre la sustentación, dictaminó:

Autor	Dictamen
LESLIE SOLANGE MAMANI SANCHEZ	Excelencia

Firmado digitalmente por: SEVILLAM
el 27 Dic 2020 12:10:55

MANUEL AMADEO SEVILLA
ANGELATHS
PRESIDENTE

Firmado digitalmente por: MZVALETA el
23 Dic 2020 18:29:28

MIRIAM ZOBEIDA ZVALETA CHAVEZ
SECRETARIO

Firmado digitalmente por: NAGUILARA el 20 Dic
2020 18:41:26

NANCY DEIFILIA AGUILAR ARAGON
VOCAL



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Autorización de Publicación en Repositorio Institucional

Nosotros, ARBAYZA MORENO CESAR ORLANDO, MAMANI SANCHEZ LESLIE SOLANGE identificados con DNIs N° 72414616, 46950971, (respectivamente) estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES y de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, autorizamos (X), no autorizamos () la divulgación y comunicación pública de nuestra Tesis: "EMPLOYEE EXPERIENCE Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA DE SERVICIOS CHAN CHAN S.A. TRUJILLO - 2020".

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo, según esta estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de NO autorización:

--

TRUJILLO, 20 de Diciembre del 2020

Apellidos y Nombres del Autor	Firma
MAMANI SANCHEZ LESLIE SOLANGE DNI: 72414616 ORCID 000-00003-4732-2368	Firmado digitalmente por: LMAMANISA el 20-12-2020 08:02:47
ARBAYZA MORENO CESAR ORLANDO DNI: 46950971 ORCID 0000-0003-1866-0632	Firmado digitalmente por: MARBAYZA el 20-12-2020 08:11:56

Código documento Trilce: INV - 0044578



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, AGUILAR ARAGON NANCY DEIFILIA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "EMPLOYEE EXPERIENCE Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA DE SERVICIOS CHAN CHAN S.A. TRUJILLO - 2020", cuyos autores son ARBAYZA MORENO CESAR ORLANDO, MAMANI SANCHEZ LESLIE SOLANGE, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

TRUJILLO, 18 de Diciembre del 2020

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
AGUILAR ARAGON NANCY DEIFILIA DNI: 18172951 ORCID 0000-0002-1536-3109	Firmado digitalmente por: NAGUILARA el 18-12- 2020 18:41:30

Código documento Trilce: TRI - 0086348



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, ARBAYZA MORENO CESAR ORLANDO, MAMANI SANCHEZ LESLIE SOLANGE estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "EMPLOYEE EXPERIENCE Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA DE SERVICIOS CHAN CHAN S.A. TRUJILLO - 2020", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
MAMANI SANCHEZ LESLIE SOLANGE DNI: 72414616 ORCID 000-00003-4732-2368	Firmado digitalmente por: LMAMANISA el 20-12-2020 08:02:51
ARBAYZA MORENO CESAR ORLANDO DNI: 46950971 ORCID 0000-0003-1866-0632	Firmado digitalmente por: MARBAYZA el 20-12-2020 08:12:04

Código documento Trilce: INV - 0044581