

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
BENEDICTO XVI
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO



**EMPLOYEE EXPERIENCE Y FELICIDAD LABORAL DE LOS
COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE JAÉN 2023**

Tesis para obtener el grado académico de:
**MAESTRO EN GESTIÓN DEL TALENTO
HUMANO**

AUTORES

Br. Sheylla Elizabeth Cruz Cruz
Br. Patricia del Carmen Cruzado Paredes

ASESORA

Mg. Genara Antonia Castillo Contreras
<https://orcid.org/0000-0003-1934-6784>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

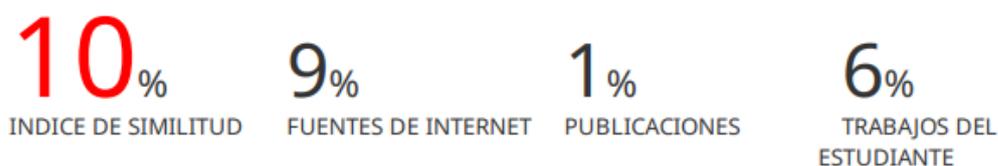
Gestión de desarrollo organizacional y talento humano

TRUJILLO - PERÚ

2023

EMPLOYEE EXPERIENCE Y FELICIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE JAÉN 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Catolica de Trujillo Trabajo del estudiante	2%
4	www.scielo.br Fuente de Internet	1%

Excluir citas Activo
Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 1%

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Exemo Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, O.F.M.

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Fundador y Gran Canciller de la Universidad

Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dr. Luis Orlando Miranda Díaz

Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dra. Mariana Geraldine Silva Balarezo

Vicerrectora académica

Dr. Winston Rolando Reaño Portal

Director de la Escuela de Posgrado

Dra. Ena Cecilia Obando Peralta

Vicerrectora de Investigación (e)

Dra. Teresa Sofía Reategui Marin

Secretaria General

CONFORMIDAD DEL ASESOR

Yo, Mg. Genara Antonia Castillo Contreras DNI N° 42910142 en mi calidad de asesor de la Tesis de Maestría titulado: EMPLOYEE EXPERIENCE Y FELICIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE JAÉN 2023, de las maestrandas Br. Sheylla Elizabeth Cruz Cruz con DNI N° 71738232 y Patricia del Carmen Cruzado Paredes con DNI N° 70986881, informo lo siguiente:

En cumplimiento de las normas establecidas en el Reglamento de la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, en mi calidad de asesor, me permito conceptuar que la tesis reúne los requisitos técnicos, metodológicos y científicos de investigación exigidos por la Escuela de Posgrado.

Por lo tanto, el presente trabajo de investigación se encuentra en condiciones para su presentación y defensa ante un jurado.

Trujillo, 10 de octubre de 2023



.....
Mg. Genara Antonia Castillo Contreras
ORCID: 0000-0003-1934-6784
Asesor

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a mis padres y hermano, porque son mi mayor motivación para seguir adelante en mi camino profesional.

A mi compañero de vida, por darme el empuje para continuar en las situaciones difíciles, además de su apoyo y compañía en todo este tiempo.

A mi compañera de tesis, por ser una gran amiga y mamá.

A mí misma, por nunca rendirme y demostrarme que soy capaz de lograr lo que me proponga.

Sheylla Cruz

A mis padres, Andrés y Isabel, por ser mi mayor apoyo y ejemplo siempre.

A mi hija Zoe, porque es mi mayor motivación para lograr todos mis objetivos y no rendirme.

A mi compañera, Sheylla, por su amistad y apoyo constante.

Patricia Cruzado

AGRADECIMIENTO

Inicialmente agradecemos a Dios, por todas las bendiciones regaladas y por permitirnos avanzar día a día en nuestras metas.

A nuestros padres, por acompañarnos en cada etapa profesional y por impulsarnos a continuar alcanzando nuestros sueños.

A la Universidad, por la calidad de enseñanza que imparte a sus alumnos y por la búsqueda constante del crecimiento profesional.

A la empresa que nos permitió realizar nuestra investigación, por haber mostrado disposición desde el primer contacto hasta el término del estudio.

A nuestra asesora, Antonia Castillo, porque siempre mostró disposición cuando lo requerimos y por compartir con nosotros valiosa información para llevar a cabo nuestra tesis.

Las autoras

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Nosotras, Sheylla Elizabeth Cruz Cruz con DNI 71738232 y Patricia del Carmen Cruzado Paredes con DNI 70986881, egresadas de la Maestría en Gestión de Talento Humano de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, damos fe que hemos seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Escuela de Posgrado de la citada Universidad para la elaboración y sustentación de la tesis titulada: EMPLOYEE EXPERIENCE Y FELICIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE JAÉN 2023, la que consta de un total de 95 páginas, en las que se incluye 7 tablas y 43 páginas en apéndices.

Dejamos constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaramos bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento corresponde a nuestra autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizamos que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de nuestra entera responsabilidad.

Se declara también que el porcentaje de similitud o coincidencia es de 10%, el cual es aceptado por la Universidad Católica de Trujillo.

Los autores



Br. Sheylla Elizabeth Cruz Cruz
DNI: 71738232



Br. Patricia del Carmen Cruzado Paredes
DNI: 70986881

ÍNDICE

Informe de originalidad	ii
Autoridades universitarias	iii
Conformidad del asesor	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento	vi
Declaratoria de autenticidad	vii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
II. METODOLOGÍA	28
2.1. Enfoque, tipo.....	28
2.2. Diseño de investigación	28
2.3. Población, muestra y muestreo	28
2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos	29
2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de la información	30
2.6. Aspectos éticos en investigación	31
III. RESULTADOS	33
IV. DISCUSIÓN.....	37
V. CONCLUSIONES	42
VI. RECOMENDACIONES	43
VII. REFERENCIAS.....	45
ANEXOS	53
ANEXO 1: Instrumentos de recolección de la información.....	53
ANEXO 2: Ficha técnica.....	56
ANEXO 3: Operacionalización de variables.....	58
ANEXO 4: Carta de presentación	60
ANEXO 5: Carta de autorización emitida por la entidad que faculta el recojo de datos	61
ANEXO 6: Consentimiento informado	62
ANEXO 7: Matriz de consistencia	64
ANEXO 8: Validación de instrumentos	67
ANEXO 9: Otros	95

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Características de los colaboradores de una empresa de Jaén.....	29
Tabla 2: Relación entre Employee experience y la felicidad laboral en los colaboradores de una empresa de Jaén.	33
Tabla 3: Nivel de Employee experience de los colaboradores de una empresa de Jaén 2023	34
Tabla 4: Nivel de Employee experience de los colaboradores de una empresa de Jaén 2023	34
Tabla 5: Relación entre el factor espacial de Employee experience y la felicidad laboral en los colaboradores de una empresa de Jaén	35
Tabla 6: Relación entre el factor social de Employee experience y la felicidad laboral en los colaboradores de una empresa de Jaén	35
Tabla 7: Relación entre el factor personal de Employee experience y la felicidad laboral en los colaboradores de una empresa de Jaén	36

RESUMEN

El propósito del estudio fue determinar la relación de *employee experience* y felicidad laboral de los colaboradores de una empresa de Jaén 2023, por lo que se empleó la línea metodológica de carácter descriptiva de tipo correlacional. Para la población se tomó en cuenta a 81 trabajadores de una organización de Jaén, a los cuales se administró dos cuestionarios que anteriormente fueron validados: Cuestionario de *Employee experience* y Cuestionario de Felicidad en el Trabajo, para la recolección de datos. Posterior al proceso estadístico de los datos, se determinó que las variables *Employee experience* y Felicidad Laboral se relacionan de manera positiva con un grado de significancia alta, de acuerdo con el coeficiente de correlación de Spearman ($Rho = .77$). Por consiguiente, se infiere que los trabajadores en ocasiones experimentan experiencias agradables relacionadas a su entorno físico, tecnológico y social dentro de la organización, lo que conlleva a que tiendan a sentir felicidad dentro de su trabajo.

Palabras clave: Felicidad, felicidad laboral, *employee experience*.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the relationship between employee experience and happiness at work of the collaborators of a company in Jaén 2023, for which a descriptive methodological line of correlational type was used. The sample consisted of 81 employees of a company in Jaén to whom two previously validated questionnaires were applied: the Employee Experience Questionnaire and the Happiness at Work Questionnaire, for data collection. After the statistical processing of the data, it was determined that the Employee experience and Happiness at Work variables are positively related with a high degree of significance, according to Spearman's correlation coefficient ($Rho = .77$). Therefore, it is evident that workers sometimes experience pleasant experiences related to their physical, technological and social environment within the organization, which leads to a tendency to feel happiness in their work.

Keyword: Happiness, happiness at work, employee experience

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto laboral actual han surgido algunos cambios, esto se evidencia porque anteriormente los trabajadores permanecían en su centro de labores durante largos períodos debido a que priorizaban su estabilidad laboral y colocaban en segundo plano otros factores tales como desarrollo profesional, salud mental y reconocimiento; a diferencia de la población actual, quienes se caracterizan por buscar integrarse en organizaciones donde se sientan cómodos, vivan experiencias agradables y se sientan felices. Esto ha motivado a las empresas a desarrollar nuevas prácticas, las que están orientadas a gestionar, desarrollar y retener al talento humano.

Un ejemplo de ello es el *employee experience*, estrategia que consiste en brindarle al trabajador una experiencia enriquecedora y grata desde su incorporación hasta su cese, trabajando en relación a las necesidades detectadas de cada uno de los integrantes de la organización y a su vez cumpliendo con sus expectativas (Trujillo, 2018). El centro de este constructo es el talento humano, por lo que busca formas de agregar y generar valor en las vivencias que experimenta el trabajador (Méndez y Calleja, 2018). En el mismo sentido, Sánchez (2018) refiere que cuando los colaboradores perciben estructuras flexibles, participan en la toma de decisiones, son reconocidos a través de la celebración de sus logros, trabajan en equipo, existe buena comunicación, cuidan el talento humano y priorizan aspectos motivacionales y de compensación con un salario justo experimentan felicidad laboral.

En el estudio Global Trends, donde se tomó en cuenta a distintas organizaciones a nivel mundial, se demostró que el 80% de ejecutivos consideran que existe una estrategia que marca un antes y un después en el mundo laboral, conocida como *employee experience*, la cual se centra en brindar una experiencia placida al trabajador durante su estadía en una organización, y que además impacta de manera positiva en su accionar (Deloitte Insights, 2019). Dicho indicador está alineado con las buenas prácticas que promueve la Organización Internacional del Trabajo (OIT), quien busca fomentar el empleo decente dentro de las organizaciones, es decir, condiciones óptimas para laborar, tales como percibir una remuneración justa, desarrollo profesional, libertad para expresar sus ideas, priorizar la salud física y mental de los mismos (OIT, 2019).

En algunos países latinoamericanos, las personas son menos felices en el trabajo porque perciben escasas de oportunidades de desarrollo y aprendizaje. Sin embargo, en Perú,

Panamá, Chile, Colombia y México se evidenció que el 63% de trabajadores se encuentran felices dentro de las organizaciones, pero con apertura a acceder a nuevas ofertas laborales. Siendo la excepción el país de Costa Rica, donde se identificó que los trabajadores tienden a ser más leales, lo que implica mayor permanencia en su centro de labores (Molero, Arias y Venegas, 2021).

Tomando en cuenta nuestra realidad, en el contexto nacional, se identifica que anualmente, el 18% de empleados migra a otra organización (Westfalia, 2020). O como menciona (DI, 2019) que el 82% de jóvenes peruanos con edades comprendidas entre 18 y 35 años, abandonan progresivamente sus centros de trabajo. Esto se debe a que aún existen organizaciones que no se preocupan por adaptarse a las nuevas exigencias del mercado laboral. Ante esta problemática, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) en su guía sobre buenas prácticas en las organizaciones e instituciones, presenta lineamientos para orientar la gestión de personas y mejorar las condiciones laborales relacionadas al equilibrio entre la vida personal y familiar, productividad, tasa de ausentismo, rotación y enfermedades, con el fin de generar y aumentar la motivación, satisfacción y felicidad laboral (MTP, 2021).

Considerando lo anterior, en el ranking World Happiness Report, el cual pretende conocer cuáles son los países más felices en el mundo, se obtuvo que Perú ocupa el puesto 74; este resultado conduce a implementar políticas y/o estrategias para promover la felicidad a nivel personal y dentro del ámbito laboral (El Peruano, 2022). De acuerdo con el Instituto Great Place To Work (GTPW), de 200 empresas evaluadas para obtener la certificación como mejor lugar para trabajar, solo el 30% de ellas obtuvieron dicha certificación debido a que los trabajadores perciben que en sus centros de trabajo se les brinda las condiciones necesarias para tener una experiencia grata, generando en el trabajador un sentimiento de bienestar y felicidad (GTPW, 2023).

Según el MTPE (2023) existen 5 424 empresas en la región Cajamarca, de las cuales se espera que un gran porcentaje de ellas, prioricen la gestión y administración del talento de los trabajadores, dado que es de vital importancia brindarle al trabajador una experiencia positiva que le genere felicidad y bienestar. En relación a ello, Chávez (2018), desarrolló un programa en una universidad privada de Cajamarca, con el propósito de gestionar el talento humano, tomando en cuenta los factores: desarrollo profesional, capacitación, evaluación de desempeño, salud y seguridad. Posterior a la aplicación de estrategias y actividades

administradas en el programa, logró aumentar el 44% del desempeño laboral, asimismo, concluyó que es fundamental la aplicación de buenas prácticas en las organizaciones.

En similitud de la realidad del contexto actual, dentro de una empresa encargada de la exportación de café de la ciudad de Jaén, se percibe que algunos de los colaboradores no demuestran motivación, compromiso o satisfacción con el desarrollo de sus tareas y/o funciones, asimismo, no consideran estrategias para la incorporación, retención y desvinculación del personal, lo que ha alertado a los gestores del Talento Humano, la necesidad de indagar sobre el estado actual de sus trabajadores con respecto a las variables felicidad laboral y *employee experience*, e implementar más herramientas o estrategias orientadas a gestionar y trabajar con el talento humano con el fin de que ellos experimenten una sensación de bienestar, reconocidos y perciban una mejor experiencia dentro la organización. Para sintetizar lo expuesto anteriormente, surgió la necesidad de realizar una investigación para conocer la correlación entre la variable *employee experience* y felicidad laboral en una empresa de la ciudad de Jaén.

Ante ello, de acuerdo con el contexto encontrado dentro de la organización, surgió la problemática ¿Cuál es la relación entre *employee experience* y felicidad laboral de los colaboradores de una empresa de Jaén 2023?, y a la vez se buscó conocer ¿cuál es el nivel de *employee experience* de los colaboradores de una empresa de Jaén 2023?, ¿cuál es el nivel de felicidad laboral de los colaboradores de una empresa de Jaén 2023?, ¿cuál es relación entre el factor espacial de *employee experience* y Felicidad laboral de los colaboradores de una empresa de Jaén 2023?, ¿cuál es la relación entre el factor social de *employee experience* y Felicidad laboral de los colaboradores de una empresa de Jaén 2023? y ¿cuál es la relación entre el factor personal de *employee experience* y Felicidad laboral de los colaboradores de una empresa de Jaén 2023?

El presente estudio es importante y se justifica por las siguientes razones:

Relevancia y pertinencia porque será de ayuda para que los trabajadores cuenten con un lugar de trabajo que les aporte crecimiento profesional, estabilidad laboral y donde se cuiden su salud mental, a través de buenas prácticas.

Teórica se basa en que se centra fundamentalmente en esclarecer la correlación existente de *Employee experience* y Felicidad Laboral dentro de la entidad, por lo que se ha considerado teorías de diferentes autores, tal es el caso de Seligman con su teoría sobre Psicología Positiva y Herzberg quien presenta su teoría de los dos factores; las cuales hacen referencia al comportamiento humano frente al contexto laboral, siendo estas las bases que

respaldan nuestra investigación. También, porque las teorías consideradas, facultan una variedad de conocimientos y permiten ampliar el panorama y generar nuevos conceptos.

Práctica, puesto que, según los hallazgos, se proponen estrategias multidisciplinares gestionadas por el área de Talento Humano, las cuales están enfocadas en aumentar la productividad laboral, gestionar el desempeño y fidelizar al talento humano. Asimismo, porque dichas estrategias son de utilidad para los trabajadores de la organización.

Metodológica, reside en que se utilizó los instrumentos: Cuestionario de Employee Experience y Cuestionario de Felicidad Laboral, los cuales pasaron un proceso de validación, que permitió la obtención de resultados válidos y confiables. Y a través de dichos resultados, las variables puedan ser estudiadas frente a otras variables y otros contextos, con el fin de que sean reconocidas por su importancia dentro de las organizaciones. Y por último, implicancia social porque dado que permite visibilizar temas importantes dentro del ámbito organizacional, como *Employee experience* y Felicidad Laboral, los cuales están orientados en optimizar el entorno laboral de los trabajadores y como consecuencia lograr el bienestar de los mismos.

Por otro lado, con el fin de reflejar de manera clara el propósito del estudio, se estableció el objetivo principal el siguiente: determinar la relación entre *employee experience* y felicidad laboral de los colaboradores de una empresa de Jaén 2023. Y, como objetivos específicos se buscó determinar cuál es el nivel de *employee experience* y felicidad laboral de los colaboradores de una empresa de Jaén 2023, identificar la relación entre el factor espacial de *employee experience* y Felicidad laboral de los colaboradores de una empresa de Jaén 2023, identificar la relación entre el factor social de *employee experience* y Felicidad laboral de los colaboradores de una empresa de Jaén 2023, e identificar la relación entre el factor personal de *employee experience* y Felicidad laboral de los colaboradores de una empresa de Jaén 2023.

Dichos objetivos permitieron y fueron claves para validar la hipótesis alterna (H_a) la cual fue: *Employee experience* se relaciona de manera positiva con la felicidad laboral de los colaboradores de una empresa de Jaén 2023, además las hipótesis específicas, el factor espacial, social y personal de *Employee experience* se relaciona de manera positiva con la Felicidad Laboral.

En línea lo anteriormente mencionado, se puede indicar que la investigación pretende y se orienta a conocer cómo la experiencia que perciben a diario en su centro de labores guarda relación con el sentimiento de bienestar o satisfacción personal. Por consiguiente,

para la elaboración del estudio se tomó en cuenta a diversas investigaciones que sirvieron como guía y se consideran antecedentes de la presente tesis, cabe resaltar que debido a la carencia de investigaciones donde se estudie ambas variables, se presenta a continuación estudios que guardan relación con el tema a tratar.

A continuación, se presentan los estudios internacionales de la variable *Employee Experience*:

Jiménez, Pérez, Corredor y Lora (2021), desarrollaron una investigación sobre felicidad laboral en medianas y pequeñas empresas de Santa Marta, Colombia. El tipo de estudio fue descriptivo simple y para la obtención de resultados diseñaron y aplicaron un cuestionario a una muestra de 365 colaboradores, donde determinó que el 67% de trabajadores poseía un nivel entre medio y bajo de felicidad laboral, y llegó a la conclusión que la felicidad organizacional es importante para optimizar las condiciones emocionales de los trabajadores de las empresas.

Montejo y Gonzáles (2021), realizaron una investigación correlacional en una empresa de Colombia basado en las experiencias del Capital Humano y en la influencia de la Motivación a través de la estrategia de *Employee experience*, tuvieron la finalidad de conocer la percepción que poseen los trabajadores sobre la organización, aplicaron una encuesta sobre la teoría de necesidades, a 50 de sus colaboradores. Con ello, determinaron que existe inconformidad en aspectos relacionados al entorno físico y social de la empresa, demostrando que no se ha realizado *employee experience* adecuado.

Pozo (2019), al realizar la investigación, *Employee experience: estrategia de modelo* en la administración del Talento Humanos dentro del contexto VUCA en la ciudad de Argentina; dicha investigación fue de tipo exploratorio y su instrumento de medición fueron diversos indicadores de información de la empresa. Después del análisis, encontró que la empresa posee un nivel promedio sobre la experiencia del empleado a comparación de otras grandes empresas multinacionales, donde toma en cuenta factores fundamentales, como: desarrollo tecnológico, comunicación y liderazgo.

Ramírez, García y Del Junco (2019), en el estudio plantearon como objetivo principal, validar la escala de Felicidad en el trabajo, para ello tuvieron una población de 262 empresas de Sevilla en España. A nivel teórico, determinaron que la felicidad laboral puede estudiarse a través de dos dimensiones; una de ellas relacionada a los puestos de trabajo y la otra dimensión relacionada al colaborador. Por otro lado, a nivel práctico, hallaron que, del total de ítems (15), solo 11 eran válidos y fiables para tomar en cuenta en

la aplicación del instrumento, teniendo un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0,88 de confiabilidad.

Ramírez (2019), realizó una investigación de cómo y por qué implementar la Felicidad Laboral en la empresa Palmares Open Mall – Argentina, donde aspiraba comprobar que mediante administración de la cultura organizacional basada en felicidad, es posible incorporar y aumentar valor a la organización. Su tipo de investigación fue descriptiva y utilizó instrumentos como encuesta y entrevistas a los trabajadores. Finalmente, concluyó que la Felicidad organizacional fomenta y aporta valor en las organizaciones, siempre y cuando se implemente una gestión enfocada en ello.

De la misma forma, se encontró antecedentes nacionales, los cuales se presentan a continuación:

Piña (2022), investigó a cerca de *employee experience* y productividad en colaboradores de una empresa en el año 2021, esta tuvo la finalidad de identificar si ambas variables se correlacionan. Para ello, tomó como población a 37 trabajadores de la Industria Maderera El Huayruro SAC de Piura a quienes se les aplicó dos cuestionarios. Al finalizar el estudio, se halló que el *employee experience* influye significativa y positivamente, con un coeficiente (Rho de Spearman = 0, 801); además hallaron que casi la mitad de los trabajadores posee nivel medio de *Employee experience* y de productividad.

Cruz y Cruzado (2021), desarrollaron la tesis Felicidad laboral de una empresa de Trujillo en tiempos de pandemia, tenían como objetivo identificar el nivel de Felicidad laboral. La investigación fue descriptiva simple y como instrumento utilizaron el cuestionario de Felicidad en el Trabajo. Después del análisis y procesamiento de datos, identificaron que, durante los meses de pandemia, la felicidad laboral de una empresa de Trujillo se encontraba en un nivel alto, demostrando que la mayoría de los colaboradores presentan un estado de bienestar y felicidad.

Cubas (2021), realizó una investigación sobre Felicidad Organizacional en un instituto de inglés de la ciudad de Piura, donde pretendía establecer el nivel de felicidad organizacional. La investigación fue de tipo descriptivo y aplicó el cuestionario de felicidad laboral a 44 trabajadores. Sus resultados tuvieron confiabilidad de alfa de Cronbach de 0,8054. Halló que el nivel promedio de la felicidad organizacional fue media alta; el promedio de felicidad de los profesores fue muy por debajo de la mitad; y, el de los administrativos fue nivel promedio.

Arbayza y Mamani (2020), investigaron sobre *Employee experience* y su relación con el desempeño laboral en la Empresa Chan Chan S.A. de la ciudad de Trujillo. La aplicación del cuestionario de *employee experience* fue a 54 trabajadores. Posterior al análisis de los datos, determinaron que sí hay correlación negativa baja entre las variables estudiadas, con un coeficiente de correlación de Spearman de -0,303. Además, encontraron que el 61,1% de la población tiene nivel alto de *Employee experience* y el 59,3% presenta un nivel medio de Desempeño Laboral.

Bromley (2020), analizó la validez del Cuestionario de felicidad laboral, para ello realizó previamente una evaluación piloto con diez profesores de San Juan de Lurigancho y criterio de jueces, por la cual obtuvo que la escala posee confiabilidad buena ($\alpha = 0,845$) y es apta para ser aplicada. Además, estudió la influencia de la felicidad laboral y el engagement en los docentes; llegando a la conclusión que la variable sí repercute en el engagement de los mismos.

Echavarría y Munarriz (2020), realizaron la tesis de “*Employee experience*” en consultores de crédito de 11 empresas financieras de Tarma; dicho estudio estuvo orientado a evaluar la experiencia del empleado bajo tres factores: ambiente físico, cultura organizacional y entorno tecnológico. Para la realización del estudio, aplicaron el cuestionario de *employee experience* a una muestra de 61 trabajadores. Finalmente, encontraron que los asesores se encuentran conformes con los factores evaluados del *Employee experience*, puesto que ofrecen una buena experiencia a sus trabajadores.

Méndez, Iván y Grados (2020), realizaron un estudio sobre la gestión del talento con el fin de propiciar la felicidad en el trabajo en una empresa de Piura. Su investigación fue de tipo descriptivo – explicativo, además aplicaron un cuestionario a una muestra de 21 trabajadores, para conocer si son felices o no. Sus resultados muestran, que el 45% de sus trabajadores perciben ser totalmente felices en el trabajo, y uno de los principales factores es la práctica de equilibrio familia - trabajo.

López y Perales (2019), realizaron la investigación sobre *Employee experience* y Desempeño Laboral, donde buscaron conocer la relación de estas variables dentro de la Municipalidad del Distrito de Laredo, Trujillo. Aplicaron dos instrumentos válidos y confiables sobre las variables estudiadas, los cuales eran válidos y confiables, a una muestra de 255 trabajadores de la municipalidad. Concluyeron que existe relación significativa y moderada entre *Employee experience* y Desempeño Laboral (nivel de correlación Alfa de

Cronbach de 0.626) y entre todas las dimensiones de las variables fue positiva y altamente significativa.

Serafin (2018), estudió *employee experience* y su impacto en el desempeño Laboral de una empresa del Distrito de Comas – Lima, donde su muestra estuvo conformada por 35 trabajadores. Después de la aplicación de los instrumentos sobre *employee experience* y desempeño laboral, encontró que existe una correlación positiva moderada (coeficiente de relación de Rho Spearman de 0,669), demostrando que la variable *Employee experience* sí influye en los trabajadores, en el factor Desempeño Laboral.

De acuerdo con lo que se conoció gracias a los antecedentes y sumado a ello, el análisis del contexto actual se observó que en la actualidad hay mayor grupo de trabajadores que se orientan y buscan pertenecer a empresas que reflejan poseer características agradables dentro de sus instalaciones y grupos de trabajo. Esto ha conllevado a las empresas en mejorar las experiencias de sus colaboradores, es así como ahora se habla de una nueva tendencia: *Employee experience*.

El *Employee experience*, es el cúmulo de experiencias dentro de una organización, que se orientan a impactar en la percepción de los trabajadores centrándose en el aspecto físico, tecnológico y cultural de la organización (Morgan, 2017). Por su parte, Polino (2019) refiere que consiste en la percepción general que tiene el empleado sobre su experiencia laboral, a partir de las experiencias, vivencias e interacciones dentro de la organización.

Romero (2021), menciona que *employee experience* representa el conjunto de lo que el trabajador siente, observa y vive desde su primera interacción hasta el último contacto con la organización. Por ello, Soler (2018) manifiesta que este constructo se orienta en brindarle al trabajador una experiencia óptima que proporcione el desarrollo y cumplimiento de los objetivos con motivación y compromiso.

De acuerdo con las definiciones, es notable que el *Employee experience* es una herramienta que orilla a las organizaciones a que se preocupen por brindar a los empleados una experiencia positiva y un entorno armonioso que proporcione bienestar y retenga el talento; teniendo muy en cuenta los valores que practica la empresa y construyendo escenarios favorables para el clima y cultura organizacional, además del desarrollo de los equipos de trabajo a través de confianza, respeto, retroalimentación, reconocimiento y liderazgo (Pereira y Terci, 2022).

Pese a que, actualmente las organizaciones están apostando por la práctica de esta nueva estrategia, el concepto de *Employee experience* se desarrolló a lo largo de los años

para llegar a lo que conocemos actualmente, tal como lo menciona Morgan (2017), quien identifica 4 etapas en la evolución de este:

La primera es la utilidad, en la cual las empresas estaban centradas en conseguir que sus trabajadores sean útiles, por lo que se orientaban solo en brindar las herramientas necesarias para cumplir con los objetivos. Los conceptos sobre cultura no estaban presentes. Después de ello, continuaron con la etapa de Productividad y las empresas enfocaron sus recursos en cumplir sus metas en poco tiempo; es decir, se preocuparon por los procesos, pero no por los trabajadores.

Con el transcurrir del tiempo, nace un concepto que incluye a algunas dimensiones como compromiso, trabajo, esfuerzo; el Engagement. Es aquí, donde las empresas inician con la búsqueda de ideas y propuestas para brindar un buen servicio o producto a sus clientes. Morgan (2017), considera que en esta etapa se visualiza la fidelización con la organización.

Por último, surge la etapa de la Experiencia; las empresas buscaban fidelizar y mantener felices a sus trabajadores mediante regalos o retribuciones económicas; sin embargo, observaron que no era viable y ni sostenible económicamente.

Es así como, surge el *Employee experience*, el cual se orienta en el entendimiento de las necesidades de los trabajadores (Lee, 2019). Y en el tiempo ha demostrado tener un valor fundamental dentro de las empresas.

Para Hinojosa y Osorio (2019), el *employee experience* brinda una propuesta de valor con grandes estrategias orientadas al empleado, lo que consigue que este se comprometa, se sienta identificado y se involucre en los procesos, aumentando su desempeño y participación dentro de la organización. Así mismo, Illari (2018) asegura que esta tendencia retiene al talento dentro de las empresas y a su vez crea colaboradores con un nivel alto de compromiso, lo que conlleva a conseguir empleos duraderos y con un mejor desempeño.

Mejorar la experiencia del empleado encamina a la organización a alcanzar un mejor desarrollo en los procesos y lograr una adaptación más rápida ante los cambios del entorno (Olis, 2022); además hace posible conseguir los objetivos establecidos y por consiguiente reducir los costos en contratación de colaboradores (Piedras y Segura, 2019).

En concordancia a lo anterior, Krishna, Rao, Ganiya y Krishna (2022) refieren que el éxito de la empresa es gracias a la participación de los trabajadores y el *employee experience* es una estrategia que impulsa a mejorar el desempeño y productividad.

La información que se ha tomado en cuenta en párrafos anteriores hace notorio que la aplicación del *Employee experience* busca mejorar la experiencia de los trabajadores y

lograr sensaciones positivas dentro de la organización a la que pertenecen. Por ende, con la finalidad de sustentar la investigación, se ha tomado en cuenta los siguientes modelos teóricos, los cuales explican y fundamentan las variables utilizadas.

La teoría humanista presentada por Maslow, surgió a mediados del siglo XX, a causa de distintos conflictos que se habían presentado a raíz de las guerras y la sociedad era testigo de múltiples cambios culturales. En este contexto, es que nace la teoría humanista, con el objetivo de presentar una ideología que les permitiera a las personas visibilizar y usar sus recursos positivos y sabiduría adquirida para vivir en una sociedad plena. Esta teoría se centra en investigar los fenómenos positivos de la persona, tales como: capacidad de decisión, creatividad, autenticidad, comunicación y creatividad, con el objetivo de fomentar el desarrollo del potencial humano en búsqueda de la plenitud (Riveros, 2014).

Herzberg (1959), después de un amplio estudio concluyó con una Teoría, la cual buscaba explicar el comportamiento del individuo en un contexto laboral: Teoría de los dos factores. Según con esta teoría, Herzberg explica que existen dos factores que pueden influir en los trabajadores: los factores motivaciones e higiénicos.

Los factores Higiénicos, son elementos que se encuentran en el entorno de los trabajadores, las condiciones físicas en donde se desenvuelven de manera cotidiana, tales como: salario, clima laboral, compañeros, liderazgo, incentivos, premios, etc. Estos factores, según Herzberg, vendrían a ser elementos extrínsecos, dado que están fuera del individuo. Por el contrario, los factores Motivacionales, son aquellos elementos relacionados directamente al trabajador, aquí tenemos al crecimiento profesional, sentido de responsabilidad, reconocimiento del trabajo (Herzberg, 1959).

Cabe mencionar que ambos factores están desligados con respecto a la satisfacción e insatisfacción de la persona frente a su lugar de trabajo. Puesto que los factores higiénicos se relacionan a la insatisfacción, los factores motivacionales se relacionan a la satisfacción. Herzberg en su enfoque hace hincapié en los componentes motivacionales usuales, sin embargo, las organizaciones ya no toman en cuenta estos componentes debido a que priorizan el desempeño y satisfacción de los colaboradores.

Algunos autores han planteado distintas dimensiones, factores o categorías del *Employee experience*, tal como es el caso de Mes y Peper (2018) quienes consideraron tres dimensiones del *Employee experience*: espacial, las cuales se relacionan a la Cultura organizacional, entorno físico y tecnológico, que determinan el desarrollo de sus tareas. Social, aquellos factores que relacionan al trabajador con su entorno durante su jornada

laboral, tiempos libres y actividades que se desarrollen en la organización. Por último, personal que son los factores orientados al desenvolvimiento del trabajador.

Malinosvki y Krstevski (2020), determinaron tres factores que influyen en el *Employee experience*: procesos y procedimientos claros, condiciones del trabajo y la personalidad de cada trabajador.

Por el contrario, Maylett, Patterson y Wride (2017) manifiestan que el *Employee experience* está compuesto por 5 categorías: categoría de autonomía (realización de tareas de manera independiente), categoría de crecimiento (identificar entre los trabajadores posibles talentos para brindarles oportunidad de desarrollo profesional), categoría de conexión (grado de pertenencia del trabajador frente a su organización, lo que permite formar una cultura organizacional sólida), categoría de significado (nivel de motivación que experimenta el trabajador con respeto a su trabajo, lo que le permite lograr sus objetivos personales) y categoría de impacto (impresión que causa la organización en el trabajador, debido al interés que demuestra por el bienestar emocional de los miembros de la organización).

Por otro lado, Morgan (2017) toma en cuenta a los siguientes factores: entorno físico, hace referencia al ambiente en el que se desenvuelven los trabajadores: la infraestructura, decoración, lugar cómodo para trabajar, flexibilidad, espacios adecuados para trabajar y realizar sus actividades. Entorno tecnológico, este incluye las herramientas que se les brinda para la resolución de sus tareas, el uso de software, plataformas o aplicativos que puedan realizar con el fin de agilizar sus procesos. Y entorno cultural, refleja el ambiente de la organización y es el resultado de los procesos, políticas, valores y propósito.

Para sintetizar, la estrategia de employee experience busca brindar una experiencia cálida, acogedora, humana y positiva a los colaboradores; es decir, mejorar las condiciones laborales de cada una de las personas que son parte de la organización. Dentro del enfoque normativo, en Perú, dentro de la Constitución Política se encuentran artículos que promueven buenas prácticas el trabajo: artículo 22° el trabajo es un deber y a la vez, un derecho, artículo 23° las relaciones laborales no pueden limitar el ejercicio de los derechos constitucionales, artículo 24° derecho a equidad en la remuneración, artículo 25° jornada de trabajo de ocho horas y artículo 26° igualdad de oportunidades en el trabajo (Constitución Política del Perú, 1993).

En el marco de la investigación, se presenta la información que fue compilada con relación a la variable Felicidad Laboral, la cual se puede definir como el estado de bienestar

que abarca múltiples factores dentro de la vida de las personas. Es así, que en la última década, este constructo se está estudiando e investigando a profundidad dentro del ámbito organizacional (Cruz y Cruzado, 2021).

Según los autores, Muriel, García e Ibáñez (2022), la Felicidad dentro del ámbito organizacional se conoce como el estado de bienestar que experimenta el trabajador dentro de su centro de labores. Y ello repercute en la productividad del Talento Humano. Collazos y Blandón (2019) precisan que la felicidad laboral no solo es una emoción, sino que son los valores que practican los responsables de una organización y esto se evidencia con el bienestar general de los trabajadores, los cuales experimentan sentimientos positivos.

Por otro parte, Del Junco, Espasandin, Dutschke y Palacios (2013), indican que la felicidad laboral, hace mención a que el trabajador debe laborar en un ambiente adecuado, crecer profesionalmente, percibir un salario justo y se le debe oportunidad de presentar proyectos de interés dentro de la organización.

La felicidad laboral se construye mediante las emociones y comportamientos organizacionales. En las organizaciones felices, las jefaturas y los trabajadores evidencian una conexión con la organización y esto lo confirman mediante actitudes positivas hacia su trabajo, las cuales son respetadas y compartidas por el capital humano (Baker, Greenberg y Hemingway, 2006). Bajo la misma perspectiva, León (2021) refiere que la Felicidad laboral consiste en lograr la comodidad del trabajador, buscando un equilibrio entre su motivación personal y su motivación relacionada al ámbito laboral.

Con el objeto de sustentar la variable Felicidad laboral, se han realizado investigaciones sobre la felicidad laboral, por lo que algunos autores han expuesto sus teorías relacionadas a este término.

Desde la antigüedad, filósofos destacados como Aristóteles y Platón daban a conocer sus perspectivas sobre felicidad. Para Platón, la felicidad estaba ligada a la virtud, debido a que esto representaba belleza y verdad. Sostenía que son felices las personas que poseen bondad, descartando la idea de que la felicidad está relacionada al placer. Por otra parte, para Aristóteles, la felicidad estaba relacionada a la forma de vivir plácidamente y obrar bien; sin embargo, para lograr aquello, la persona debe analizar las virtudes que posee para trabajar en ellas y vivir la vida que uno anhela de acuerdo a su naturaleza, puesto que los seres humanos deseamos alcanzar el verdadero sentido de la felicidad (Beytía y Calvo, 2021).

Seligman (2014) al relacionar la psicología positiva con el ámbito organizacional, muestra el modelo propone su teoría PERMA, donde da a conocer cinco pasos para lograr

la felicidad laboral. El primer paso, Positive Emotions (Emociones positivas), que es el número de palabras y emociones buenas que experimenta el trabajador durante el día. Si experimentó más emociones positivas que negativas durante el día, mayor será su bienestar. Segundo paso, Engagement (Involucramiento), los trabajadores hacen uso de un nivel alto de atención y concentración, usan sus fortalezas y talentos cuando relizan una sola actividad, lo cual genera en ellos bienestar debido a que no deben estar pendientes de distintas actividades al mismo tiempo.

Tercer paso, relationships (Relaciones), orientado a mantener relaciones positivas con los demás trabajadores. Demostrar interés, confianza y transmitir compañerismo. Cuarto paso, meaning (Significado), generar un propósito, un valor a lo que se realiza diariamente, lo cual denota motivación. Y el quinto paso, accomplishment (Logros), examinar lo que desea cumplir y trabajar en ello hasta lograrlo, lo que genera que la experiencia sea satisfactoria (Seligman, 2014).

Claver (2018), hace referencia a su Teoría Felicidad 2.0 para explicar a la Felicidad Laboral, en ella expone que, para obtener un entorno feliz dentro de las organizaciones, primero se debe gestionar la felicidad individual de cada colaborador, siendo este 1 dimensión, y después la Felicidad Corporativa, siendo está 1 dimensión particular, pero entre ambas hace la suma de 2. Por ello nace la Felicidad 2.0.

También Gutiérrez (2014), por su parte muestra un modelo integral sobre la cultura de felicidad, en donde resalta como factor principal al capital humano de la organización. Por ello, plantea que los trabajadores deben sentirse a gusto realizando sus actividades y de ese modo percibir a su entorno laboral como un lugar positivo.

González, Ochoa y Cardona (2018), al indagar en diversas fuentes teóricas optaron por elaborar su teoría sobre La gerencia de la Felicidad laboral, estableciendo que esta gestión debe tener un encargado de velar por la felicidad de los trabajadores y debe centrarse en el individuo desde su dimensión como ser humano y como trabajador dentro de la organización. A partir de ello, promover un modelo, buscando la articulación de distintas áreas de una empresa: gerencia administrativa (seguimiento de indicadores), gerencia del Talento humano (elaborar planes de beneficios y velar por las condiciones adecuadas dentro del trabajo), gerencia financiera (soporte en costear planes de beneficios y condiciones ofrecidas por la organización), gerencia de mercadeo (medición de felicidad de los clientes externos) y gerencia de operaciones (flexibilidad en el desarrollo de las funciones y determinando la autonomía de cada cargo).

Collazos y Blandón (2019), presentan la Teoría de la Felicidad Ocupacional, esta está compuesta por tres elementos principales y cada uno cumple una función. En primer el mentor, que ocupa la posición de líder y/o guía, quien demuestra apertura para escuchar, motiva a los otros, actúa en los momentos adecuados y potencia las habilidades del Talento Humano; en segunda instancia el Talento Humano, que hace referencia al trabajador que labora en una organización; y por último, el ambiente laboral, que comprende el espacio físico y la jornada laboral.

Complementando las teorías que sustentan la Felicidad Laboral, se tomó en cuenta la variedad de factores o dimensiones que sugieren los siguientes autores.

Del Junco, Espasandín, Dutschke y Palacios (2013), en su teoría consideran a los siguientes factores: Del individuo (cualidades innatas del trabajador) y del entorno (escenarios donde se desenvuelve el trabajador). Por su parte, Sánchez (2018) ha indagado sobre Felicidad Laboral e identificó los siguientes factores: Preocupación de los altos mandos por el bienestar, estructuras flexibles, participación en la toma de decisiones, celebración de logros, trabajo con ética, trabajo en equipo, innovación, comunicación, cuidado del talento humano, aspectos motivacionales y de compensación.

Claver (2018) propone dos factores de la Felicidad laboral. Felicidad intrínseca: Refiere a las emociones propias, propósito de vida y atributos individuales (conocimientos, habilidades, forma de pensar) y Felicidad extrínseca: Abarca salario, bonos, recursos, ambiente.

Concluyendo con el marco conceptual, se resalta la importancia que posee la Felicidad Laboral según diversos autores. Collazos y Blandón (2019), sustentan que la importancia de la Felicidad laboral radica en que el trabajador debe presentar un alto porcentaje relacionado a la Felicidad intrínseca, es decir emociones propias, propósito, así como Felicidad extrínseca, que abarca salarios, reconocimientos y bonificaciones.

Por su parte, Jiménez, Ortiz, Monsalve y Gómez (2020), explican que es primordial gestionar la Felicidad laboral en las organizaciones, es decir, satisfacer las necesidades del Talento Humano, puesto que mostrarán un comportamiento positivo, el cual repercute en los resultados la organización. Además, Erazo y Riaño (2021) exponen que la Felicidad laboral está asociada a mayor éxito profesional, alto desempeño laboral, lo que indica que genera beneficios para los trabajadores como para la organización.

En cuanto al marco normativo de la presente investigación, se presenta al Instituto Great Place to Work, el cual brinda una certificación a las empresas sobre El mejor lugar

para trabajar; para obtener esta certificación, las empresas pasan por un riguroso proceso donde se evalúa cinco dimensiones: credibilidad, imparcialidad, orgullo, respeto y camaradería; con el apoyo de herramientas estandarizadas, se lleva a cabo el proceso con todos los colaboradores de las organizaciones que postulan a la certificación (GPTW, 2022).

A continuación, se presentan los conceptos utilizados en la investigación.

- Employee experience, cúmulo de experiencias dentro de una organización, que se orientan a impactar en la percepción de los trabajadores centrándose en el aspecto físico, tecnológico y cultural de la organización (Morgan, 2017).
- Felicidad, bienestar subjetivo e impulso que permite a los seres humanos alcanzar lo que desean y obtener satisfacción (Deschamps, Garrafa, Macías y Fuentes, 2020).
- Felicidad laboral, estado de bienestar que experimenta el trabajador dentro de su centro de labores, el cual está determinado a ciertos factores como: cultura, clima, valores, entre otros (Muriel, García e Ibáñez, 2022).
- Trabajo, fuente de ingreso, crecimiento y experiencia para el ser humano (Sabastizagal, Astete y Benavides, 2020).
- Trabajador, persona que brinda servicios remunerados a una organización bajo determinadas condiciones, creando el vínculo empleador-empleado (Sabastizagal, Astete y Benavides, 2020).
- Bienestar, hace referencia a la sensación de seguridad y tranquilidad personal que experimentan las personas cuando gozan de buena salud, llevan una vida digna, conservan buenas relaciones sociales, poseen libertad para opinar y actuar, pertenecen a una organización que les ofrece desarrollo profesional (Espinoza, Méndez, Rivera y Calderón, 2021).
- Psicología positiva, se enfoca en las fortalezas, virtudes humanas y aspectos positivos de las personas como: inteligencia emocional, resiliencia, creatividad, con la finalidad de desarrollarlas (Rojas y Rodríguez, 2022).
- Talento humano, factor humano considerado como elemento estratégico que influye o aporta en el éxito de las organizaciones (Jara, Asmat, Alberca y Medina, 2018).
- Condiciones laborales, particularidades de la organización relacionadas al trabajo, tales como: espacios, herramientas de trabajo, remuneración, desarrollo profesional, entre otros (Sabastizagal, Astete y Benavides, 2020).

- Experiencia del empleado, acciones significativas que acontecen durante el ciclo de vida del trabajador, abarca lo que aprende, siente y vivencia (Alcoba, Mora, Barroeta, Forés, Vázquez, Monserrate, Poza, Gómez, Herrera y Serrano, 2022).

II. METODOLOGÍA

2.1. Enfoque, tipo

La investigación se despliega según el enfoque cuantitativo; consiste en medir y calcular las variables a investigar en un determinado contexto. Se enfoca en el análisis y procesamiento de datos bajo modelos estadísticos (Escudero y Cortez, 2018).

El tipo de investigación es básica, este se caracteriza porque se centra la utilización de un marco fundamentalmente teórico, con la finalidad de que la investigación posea un sustento científico sin que exista la necesidad de contrastarlo con un aspecto práctico (Escudero y Cortez, 2018).

Con respecto a nivel de profundidad, es descriptivo, debido a que detalla, puntualiza las cualidades de la variable de estudio, ya personas, objetos o grupos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

2.2. Diseño de investigación

El diseño del estudio es de tipo correlacional, de acuerdo con Álvarez (2020) este tipo de investigación busca conocer el grado en que se asocian o relacionan las variables entre sí, además de poder establecer predicciones frente a los fenómenos.

Método de investigación Hipotético - Deductivo, según Zarzar (2015) este tipo de método parte de un razonamiento general a un razonamiento concreto, donde se tiene en cuenta una hipótesis sobre los fenómenos a investigar. Asimismo, es una investigación no experimental con corte transversal, dado que se obtendrá datos en un tiempo determinado (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

2.3. Población, muestra y muestreo

Para Hernández, Fernandez y Baptista (2014), la población es un grupo definido, que tienen en común determinadas características y forman parte de un estudio. Para la presente investigación, se tomó como población a 81 colaboradores de una empresa exportadora de café de la ciudad de Jaén, de los cuales 38 son mujeres y 43 son varones.

Tabla 1
Características de los colaboradores de una empresa de Jaén

	f	%
Género		
Mujer	38	46.9
Hombre	43	53.1
Rango de edad		
Entre 18 a 30 años	32	39.5
Entre 31 a 45 años	42	51.9
Entre 45 a 60 años	7	8.6
Total	81	100

Nota. Planilla según los datos de la empresa.

En la investigación no se requirió una muestra, debido a que el total de trabajadores fue tomado como población, esto indica que se utilizó población censal. Ramírez (2012) refiere que en este tipo de muestra son tomadas en cuenta todas las unidades de estudio. Así mismo, Hernández, Fernández y Baptista (2014), expresan que la población censal brinda más soporte a la validación del instrumento que se pretende adaptar y es de beneficio para la generalización de resultados para las unidades investigadas.

2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos

La técnica para usar será la encuesta; según, Bernal (2010) esta técnica hace referencia al conjunto de preguntas sobre un tema en particular y tiene el objetivo de recopilar información de la variable en estudio. Asimismo, para Casas, Repullo y Donado (2003), la encuesta tiene el propósito de estudiar, detallar y predecir una serie de particularidades.

El primer instrumento utilizado fue el Cuestionario sobre Felicidad Laboral, de los autores Del Junco, Espasandin, Dutchke y Palacios (2013), está compuesto por 15 ítems que brinda opciones en escala de Likert, siendo 1 (nunca) el valor más bajo y 7 (siempre), el valor más alto. La administración puede ser colectiva o individual, teniendo una duración aproximada de 20 min.

Se compone de 2 dimensiones: Factores del individuo y factores del entorno, para las cuales existe un puntaje diferenciado.

El cuestionario de Felicidad en el Trabajo fue validado por las autoras del presente estudio, a través del juicio de expertos, para este proceso se hizo entrega de carpetas de evaluación a cuatro expertos las cuales contenían cuadro de las variables, el instrumento y por último la ficha de opinión. Asimismo, el instrumento presente confiabilidad buena, de acuerdo al método Alpha de Crombach ($\alpha = 0,845$).

Como segundo instrumento, se utilizó el Cuestionario sobre *Employee experience*, de los autores Arbayza y Mamani (2020). Dicho instrumento, se compone de 17 ítems y se califica según una escala de Likert del 1 al 5, donde 1 es totalmente en desacuerdo y 5 es totalmente de acuerdo. Su forma de aplicación es colectiva o individual, y toma un tiempo aproximado de 15 minutos para responderla.

Para la validación del cuestionario de Employee Experience, se realizó mediante juicio de expertos; quienes, de acuerdo con su experiencia y conocimiento, evaluaron el cuestionario de la variable en estudio. La confiabilidad del instrumento se realizó a través de una prueba piloto, donde se analizó por el método de Crombach, el cual dio como resultado 0,953; por ello posee un nivel excelente de confiabilidad.

2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de la información

En primera instancia, se requirió el permiso pertinente a la empresa en donde se llevó a cabo la investigación, para lo cual se agendó una reunión con la encargada de Recursos Humanos con el fin de explicar sobre la investigación a realizarse y para que nos comparta el contexto en el que se desenvuelven los trabajadores. Posterior a ello, se realizó la recolección de datos, para lo cual se aplicarán los instrumentos de *Employee experience* y Felicidad Laboral, los cuales serán enviados a través de un formulario en línea a los trabajadores de la empresa de la ciudad de Jaén.

Para ejecutar el procesamiento y análisis de datos, se pasó por tres etapas. La primera de ellas fue el análisis descriptivo, el cual para Hernández, Fernández y Baptista (2014), ayuda a detallar las características y/o propiedades del fenómeno en estudio. Posterior a ello, los datos hallados pasaron por un análisis estadístico en el programa SPS V25, se realizó la prueba *Kolmogorov-Smirnov*, la cual permitió conocer la distribución de los datos, dando por resultado una distribución no normal. Por otro lado, para conocer la correlación de las variables se utilizó Rho Spearman.

Finalmente, el análisis inferencial que permitió comprobar la hipótesis de la investigación.

2.6. Aspectos éticos en investigación

Para desarrollar la investigación se solicitó el permiso pertinente a una empresa de la ciudad de Jaén, a fin de que se permita la aplicación de los instrumentos en los colaboradores, haciendo ahínco que el objetivo de dicha recolección de datos es con fin investigativo.

Asimismo, la investigación fue ejecutada tomando en consideración el estatus del Colegio de Psicólogos, con énfasis en los artículos 79°, 81°, 83°, 85° y 87°.

En el artículo 79° se declara que, al realizar una investigación, el psicólogo debe cumplir el compromiso de aplicar una evaluación que cumpla con los criterios éticos. Con respecto al artículo 81°, este indica que el evaluador debe brindar la información necesaria y correspondiente de la investigación al evaluado, con el fin de que decida sobre su participación o declinación en la investigación, tal se expresa en el artículo 83°.

Según el artículo 85°, una vez recogido los datos, el evaluador tiene la responsabilidad de proporcionarle al evaluado la información relacionada a la naturaleza de la investigación, con el objetivo de absolver alguna duda que pueda surgir. Y en el artículo 87°, se establece que la información recolectada sobre los evaluados debe ser confidencial, a menos que se disponga lo contrario previo acuerdo. En caso algún tercero desee acceder a la información, esto debe ser comunicado al evaluador para que sea quien autorice o niegue su consentimiento.

Sumado a lo ya mencionado, se tomó en cuenta dos documentos importantes, el primero de ellos, la Guía metodológica de investigación de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, la cual brinda los lineamientos para una correcta redacción y para cumplir los criterios establecidos de las investigaciones. Y, el manual de Normas APA 7° edición, el cual tiene como objetivo estandarizar las investigaciones y sirvió de guía para el uso de citas y referencias de las investigaciones utilizadas en el presente estudio, con el fin de respetar las autorías

Por otro lado, la Real Academia Española (RAE), fue una guía para la redacción y uso correcto de la lengua española. Finalmente, se compartió el consentimiento informado a cada uno de los trabajadores que fueron parte del estudio,

donde se resaltó los propósitos del estudio, además de reservar su información dado que será anónima.

III. RESULTADOS

Al realizar el análisis de los datos, se determinaron los resultados que se detallan a continuación:

Tabla 2

Relación entre Employee experience y la felicidad laboral en los colaboradores de una empresa de Jaén

		<i>Employee experience</i>	Felicidad laboral
<i>Employee experience</i>	Rho	—	
	p	—	
Felicidad laboral	Rho	0.77***	—
	p	< .001	—

Nota. H_a es correlación positiva, * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$, a una cola, Rho: coeficiente de correlación de Spearman

En la tabla 2 se muestra que el coeficiente de correlación refleja magnitud grande (Rho = .77), y es estadísticamente significativa y positiva. Sumado a ello, se observa que la significancia fue $.001 < .05$; en consecuencia, la hipótesis nula (H_0) se rechaza; mientras que se acepta la hipótesis alterna (H_a). Demostrando con ello que, *employee experience* se relaciona de manera positiva con la felicidad laboral de los colaboradores de una empresa de Jaén 2023.

De acuerdo a los resultados antes descritos, se puede inferir que si al trabajador se le brinda una experiencia agradable desde su incorporación a su centro de trabajo estos evidenciarán un estado de felicidad; por el contrario, si no se aplican estrategias para atraer y mantener al talento humano, ellos demostrarán sentimientos y/o emociones negativas.

Tabla 3*Nivel de employee experience de colaboradores de una empresa de Jaén 2023*

<i>Employee experience</i>	Nº	%
Alto	24	29.6
Medio	53	65.5
Bajo	4	4.9
Total	81	100.0

Nota: Niveles de Employee experience

De acuerdo con lo detallado en la Tabla 3, refleja un nivel medio de *employee experience* en los colaboradores de la empresa de Jaén, según como indica el 65.5% de los trabajadores; esto demuestra que perciben una grata experiencia dentro de su centro de labores experimentando vivencias positivas. Sin embargo, el 29.6% evidencia un nivel alto y el 4.9% indica un nivel bajo.

Tabla 4*Nivel de felicidad Laboral de colaboradores de una empresa de Jaén 2023*

Felicidad Laboral	Nº	%
Alto	35	43.2
Medio	43	53.1
Bajo	3	3.7
Total	81	100.0

Nota: Niveles de Felicidad Laboral

Según lo indicado en la tabla 4, evidencia un nivel medio de Felicidad Laboral en los colaboradores de la empresa de Jaén, tal como lo expresa el 53.1% de los trabajadores; esto indica que más de la mitad de los trabajadores son felices en las ocasiones que perciben a su centro de labores como un lugar adecuado para el desarrollo de sus tareas diarias. Por su parte, el 43.2% refleja un nivel alto de felicidad laboral y el 3.7% demuestra un nivel bajo de Felicidad Laboral.

Tabla 5

Relación entre factor espacial de Employee experience y la felicidad laboral de colaboradores de una empresa de Jaén 2023

		Factor Espacial	Felicidad laboral
Espacial	Rho	—	
	p	—	
Felicidad laboral	Rho	0.69***	—
	p	< .001	—

Nota. H_a es correlación positiva, * p < .05, ** p < .01, *** p < .001, a una cola, Rho: coeficiente de correlación de Spearman

Según la tabla 5, se observa que el factor espacial de la variable *Employee experience* se relaciona significativa y positivamente con la Felicidad Laboral de acuerdo con el coeficiente de correlación (Rho = .69) alcanzado. Esto quiere decir que, los trabajadores al contar con los recursos físicos y tecnológicos necesarios para el desarrollo de sus tareas diarias demuestran felicidad dentro de su organización.

Tabla 6

Relación entre factor social de Employee experience y la felicidad laboral de colaboradores de una empresa de Jaén 2023

		Social	Felicidad laboral
Social	Rho	—	
	p	—	
Felicidad laboral	Rho	0.68***	—
	p	< .001	—

Nota. H_a es correlación positiva, * p < .05, ** p < .01, *** p < .001, a una cola, Rho: coeficiente de correlación de Spearman

En cuanto a los resultados de la Tabla 6, evidencia que el factor social de *Employee experience* se relaciona con la felicidad laboral de manera significativa y con un sentido positivo, según el coeficiente de correlación (Rho = .68). Dicho resultado demuestra que, si los colaboradores disfrutan de buenas relaciones interpersonales, además perciben apoyo de

su entorno en el desarrollo de sus tareas diarias y participan de actividades de integración y reconocimiento, reflejarán felicidad en su trabajo.

Tabla 7

Relación entre factor personal de employee experience y la felicidad laboral de colaboradores de una empresa de Jaén 2023

		Personal	Felicidad laboral
Personal	Rho	—	
	p	—	
Felicidad laboral	Rho	0.59***	—
	p	< .001	—

Nota. H_a es correlación positiva, * p < .05, ** p < .01, *** p < .001, a una cola, Rho: coeficiente de correlación de Spearman

Del mismo modo, la tabla 7 evidencia que el factor personal de *Employee experience* alcanzó relación positiva y estadísticamente significativa con Felicidad laboral (Rho = .59). Estos datos revelan que los colaboradores al demostrar un correcto desenvolvimiento personal, es decir, muestran compromiso, participación y hacen uso de sus habilidades tienden a mostrarse felices en su trabajo.

IV. DISCUSIÓN

El estudio estableció como objetivo principal determinar la relación entre *employee experience* y felicidad laboral de los colaboradores de una empresa de Jaén, deseando conocer si la variable *employee experience* guarda relación en la felicidad laboral de aquellos que trabajan dentro de la compañía.

De los datos obtenidos se desprende que las variables de estudio se mueven conjuntamente, es decir si una de ellas se encuentra en un determinado nivel, la otra variable se encontrará en el mismo. En el contexto de la presente investigación se halló que *Employee experience* y Felicidad Laboral de los colaboradores de una empresa de Jaén, se relacionan positiva, fuerte y significativamente reflejando que en ocasiones perciben que existe una buena experiencia del trabajador dentro de la empresa, lo que genera en ellos sentimiento de felicidad laboral a un nivel medio.

Dichos resultados coinciden con los de Piña (2018) quien en su investigación halló un nivel medio de *employee experience* dado que la población de estudio refirió que no reciben motivación que impulse su trabajo ni se les brinda confianza para el desarrollo de sus funciones. Con ello, se puede inferir que no ejecutan de manera total la estrategia de *employee experience*, la cual es importante dentro de las organizaciones. Tal como lo sustentan Méndez y Callejas (2018), quienes refieren que la estrategia de *employee experience* busca administrar el talento humano, centrándose en su bienestar.

Asimismo, Pereira y Terci (2022), aseguran que es notable que el *Employee experience* es una estrategia que orienta a las empresas a brindar una experiencia positiva y un entorno óptimo con relación a los valores, cultura, clima, retroalimentación y reconocimiento, con el fin de generar sentimientos positivos y como consecuencia retener el talento.

Esto también lo ratifica Ramos (2021), quien menciona que *Employee experience* es todo aquello que el trabajador siente y vive dentro de la organización, desde la primera interacción hasta el momento de su desvinculación, lo cual influye directamente en sus sentimiento y actitudes. Y también considera que, para originar felicidad en el trabajo, se debe intervenir en determinados aspectos que hagan feliz a los trabajadores dentro de su experiencia en la empresa como, por ejemplo: flexibilidad en el horario, mejoras salariales, desarrollo profesional, beneficios, reconocimiento, cultura y clima adecuado, entre otros.

Además, los resultados del presente estudio guardan relación con los de Salazar (2020), quien en su investigación sobre Felicidad laboral identificó que los trabajadores de la ciudad de Chimbote poseen felicidad en el trabajo con tendencia a un nivel medio; lo que evidencia que aquellos trabajadores suelen percibir un entorno adecuado para la realización de su trabajo.

Ante ello, Guerra (2018) hace referencia a que las empresas no deben enfocarse solo en pequeños momentos para gestionar felicidad en el trabajo, sino por el contrario, deben implementar y practicar estrategias durante todo el periodo del vínculo laboral, apuntando a desarrollar iniciativas transversales dentro de la empresa relacionadas al *employee experience* con el objetivo de fomentar felicidad laboral.

Con relación al primer objetivo específico, se identificó que el nivel de *employee experience* se dispone hacia un nivel medio lo que evidencia que en ocasiones los trabajadores perciben estrategias que mejoran su estadía dentro de la organización a la que pertenecen, puesto que los resultados señalaron que en usualmente no son reconocidos por sus logros o cumplimiento de tareas ni se gestiona actividades donde puedan integrarse entre trabajadores. Del mismo modo, Piña (2018) en su investigación halló un nivel medio de *employee experience* dado que la población de estudio refirió que no reciben motivación que impulse su trabajo ni se les brinda confianza para el desarrollo de sus funciones.

De acuerdo con lo anteriormente mencionado, Rasca (2018) exhorta a las organizaciones a que se esfuercen por generar experiencias positivas y no solo utilizar a los empleados para su beneficio y/o utilidad.

Por el contrario, los resultados hallados en la tesis son distintos a los encontrado por Arbayza y Mamani (2020) quienes en su investigación obtuvieron un nivel alto de *Employee experience*, evidenciando que la organización proporciona a los trabajadores una experiencia de gran valor, y a los resultados de Serafin (2018) quien concluyó que el *Employee experience* se sitúa en un nivel alto, afirmando que les prestan atención a las experiencias de los trabajadores. Estos resultados sirven de sustento para que las empresas consideren que la estrategia de *employee experience* trae consigo múltiples beneficios.

Tal como mencionan Hinojosa y Osorio (2019), el *employee experience* brinda una propuesta de valor con grandes estrategias orientadas al empleado, lo que consigue que este se comprometa, se sienta identificado y se involucre en los procesos, aumentando su desempeño y participación dentro de la organización. Así mismo, Illari (2018) asegura que esta tendencia retiene al talento dentro de las empresas y a su vez crea colaboradores con un

nivel alto de compromiso, lo que conlleva a fidelizar el Talento Humano y generar un buen desempeño.

Siguiendo la misma línea, el segundo objetivo específico reconoció que el nivel de felicidad laboral se orienta en un nivel medio, puesto que los trabajadores ocasionalmente perciben que los responsables de la organización practican valores orientados a lograr el bienestar general de los mismos, lo que les permite experimentar sentimientos positivos. Es el mismo caso que Cruz y Cruzado (2021), quienes hallaron en su estudio sobre Felicidad laboral en una empresa de Trujillo, un nivel alto; puesto que los trabajadores consideran que pueden desenvolverse en un ambiente óptimo de trabajo, son reconocidos por sus logros, tienen oportunidad de desarrollo profesional, y hacen uso de sus recursos personales para poseer Felicidad Laboral.

Jiménez, Ortiz, Monsalve y Gómez (2020), explican que es primordial gestionar la Felicidad laboral en las organizaciones, es decir, satisfacer las necesidades del Talento Humano, puesto que mostrarán un comportamiento positivo que repercute en los resultados de la organización. Asimismo, Collazos y Blandón (2019), sustentan que la es importante la administración de la Felicidad laboral de manera que el colaborador presente un alto porcentaje relacionado a la Felicidad intrínseca, es decir emociones propias, propósito, así como Felicidad extrínseca, que abarca salarios, reconocimientos y bonificaciones.

En cuanto al tercer objetivo específico, se determinó que existe relación entre el factor espacial de *employee experience* y felicidad laboral, y estos se relacionan de manera altamente significativa y positiva; evidenciando que la organización muestra interés en brindar a los colaboradores un adecuado espacio de trabajo, maquinaria, equipos y promover una adecuada cultura a través de la práctica de valores que identifica a la compañía, lo que conlleva a que los trabajadores experimenten una sensación de bienestar la mayor parte de tiempo de su jornada laboral.

A partir de la literatura revisada, se confirma que es primordial vincular al *employee experience* con la cultura laboral y los valores de la misma, buscando reflejarlos a través de diversas maneras tales como, los espacios de trabajo, los equipos que se les proporciona (López y Perales, 2019). Puesto que el desarrollar una experiencia óptima y positiva para los trabajadores, busca mejorar la cultura, entorno tecnológico, físico entre otros, los cuales son fundamentales en las experiencias (France y Lepofsky, 2019).

Todos estos elementos dentro de la experiencia del empleado, genera que los colaboradores perciban felicidad laboral; esto lo respalda Galindo (2019), quien expresa que para

generar felicidad organizacional en los colaboradores es necesario enfocarse en algunos aspectos como: los valores, ambientes saludables, políticas y buenas prácticas. En el mismo contexto, Paz y Espinoza (2017), mencionan que la actitud y felicidad laboral de los trabajadores está supeditada en gran parte a la cultura que la organización práctica, al ambiente donde el trabajador desarrolla sus funciones y otros recursos que se le brinden.

Referente al cuarto objetivo específico, se pretendió encontrar la relación entre factor social de *employee experience* y felicidad laboral. De los datos hallados se determinó que existe una relación altamente significativa y positiva entre ellos, lo que indica que las variables se afectan mutuamente. En este contexto, si los colaboradores no aprecian totalmente que la organización realice actividades de integración o no acostumbre a reconocerlos en caso de algún logro mientras permanezca en la organización, desencadenará que ellos sientan felicidad laboral en un nivel medio.

Es el caso de Miranda y Pacheco (2022), quienes en su disertación expresaron que la felicidad laboral de su población de estudio se ubicó en un nivel medio a consecuencia de la escasa práctica de reconocimiento y entrega de incentivos, los cuales son parte fundamental dentro de la experiencia del trabajador.

No obstante, Mendez (2020), en su estudio, obtuvo que los trabajadores poseen nivel alto de felicidad laboral, evidenciando la importancia de brindar reconocimientos no monetarios (vacaciones adicionales, permisos, felicitaciones por logros, premios), genera en ellos un sentimiento óptimo y felicidad en el trabajo. Adicional a lo mencionado, Araya, Rojas y Varas (2021), hacen hincapié sobre las relaciones interpersonales, dado que en su investigación halló que es un factor clave para generar felicidad laboral, por lo que incentiva que se considere en la vivencia del trabajador en su centro de labores, implementando espacios donde se promueva la integración entre compañeros.

Por último, a cerca del quinto objetivo específico, se encontró que la relación entre factor personal de *employee experience* y felicidad laboral es altamente significativa y positiva, reflejando que ambos se muestran en un mismo nivel. Ello hace referencia a que los colaboradores captan que dentro de la organización hace falta enfatizar la práctica de brindar retroalimentación o no se genera, con frecuencia, espacios donde puedan aplicar sus conocimientos y/o habilidades lo que conlleva a que no sientan plenamente felicidad en su centro de labores.

Dichos resultados, se asemejan a los encontrados por Remache (2019), quien en su estudio concluyó que se deben realizar retroalimentaciones periódicas sobre el desempeño

como herramienta del *employee experience*, para mejorar el desenvolvimiento y crecimiento personal, y a la vez tomar en cuenta las características individuales de cada trabajador demostrando con ello mayor importancia al capital humano de la organización.

De acuerdo con lo expuesto, los criterios anteriormente mencionados impulsarían a la felicidad laboral. Dado que, como menciona León (2021) la Felicidad laboral se logra cuando la organización se preocupa por hallar un equilibrio entre el aspecto personal el aspecto laboral de sus colaboradores. De la misma forma, Claver (2018) avala que para que se alcance Felicidad laboral, es necesario tener en cuenta las características intrínsecas del colaborador, tales como las emociones propias, propósito de vida, pensamientos, conocimiento y habilidades.

V. CONCLUSIONES

Después del análisis de los datos obtenidos y de acuerdo con los objetivos planteados, se llegó a las siguientes conclusiones:

Se determinó que *employee experience* y felicidad laboral de los colaboradores de una empresa de Jaén en el año 2023, se relacionan de manera positiva y significativa; en tal sentido ambas variables se afectan de la misma forma. En el contexto de esta investigación, los trabajadores en ocasiones experimentan experiencias agradables relacionadas a su entorno físico, tecnológico y social dentro de la organización, lo que conlleva a que tiendan a sentir felicidad dentro de su trabajo.

Se identificó que el factor espacial de *employee experience* se relaciona positiva y significativamente con la felicidad laboral de los colaboradores de una empresa de Jaén en el año 2023, lo cual indica que, si los trabajadores perciben una cultura organizacional adecuada y se les proporciona las herramientas y espacios necesarios para el desarrollo de sus labores, se mostrarán felices en su organizacional.

Se identificó que el factor social de *employee experience* se relaciona positiva y significativamente con la felicidad laboral de los colaboradores de una empresa de Jaén en el año 2023, evidenciando que los trabajadores pueden sentir felicidad laboral si es que la organización realiza actividades que les permita interactuar, relacionarse y por ende apoyarse entre ellos.

Se identificó que el factor personal de *employee experience* se relaciona positiva y significativamente con la felicidad laboral de los colaboradores de una empresa de Jaén en el año 2023, mostrando que, si los trabajadores comprenden los propósitos de la organización, reciben retroalimentación relacionado a su desempeño, notan preocupación por brindar una grata experiencia, evidenciarán felicidad laboral.

VI. RECOMENDACIONES

En función de los resultados obtenidos y teniendo en cuenta que las variables se relacionan, se plantea lo siguiente:

El área de Recursos Humanos considere y aplique el *Employee experience* como estrategia para gestionar al Talento Humano, ejecutándolo desde la incorporación del trabajador hasta su cese, con la finalidad de brindar experiencias gratas que motiven, fidelicen y retengan al talento humano.

El área de Recursos Humanos diseñe y ejecute un plan de Cultura Organizacional donde se planifique las estrategias y actividades a desarrollar de manera anual dentro de la compañía, con el fin de continuar reforzando el conocimiento y práctica de la misión, visión, valores y objetivos en los trabajadores.

El área de Recursos Humanos, a través de una encuesta, recoja información relacionada a la implementación de nuevos ambientes en la organización, como, por ejemplo: espacios lúdicos, rincón del café, zona de descanso, zona kitchen, entre otros, con la finalidad de brindarles espacios que les permitan percibir una mejor experiencia durante su tiempo de trabajo en la compañía.

El área de Recursos Humanos considere e implemente un Plan de motivación donde se detalle actividades orientadas a la integración entre los trabajadores, tales como: aniversario corporativo, celebración de cumpleaños y fechas festivas, así como el reconocimiento de los mismos, en los siguientes casos: cumplimiento por cada año de servicio, ascenso, cumplimiento de tareas, obtención de logro académico profesional.

Los jefes de cada área identifiquen las necesidades de capacitación dentro de su equipo, con el objetivo de que el área de Recursos Humanos gestione de manera interna o externa, capacitaciones o talleres dirigidos a adquirir conocimientos y/o potenciar habilidades.

Los jefes de cada área realicen feedback al personal a cargo de manera mensual o después de culminar algún proyecto del área, previamente habiendo recibido una capacitación donde se aborde cómo brindar retroalimentación a un equipo de trabajo, con el objetivo de que en el espacio de retroalimentación se comunique de manera asertiva y ordenada los puntos a tratar.

Los trabajadores demuestren compromiso para el cumplimiento de cada una de las recomendaciones proporcionadas debido a que esto facilitará el desarrollo de las estrategias y/o actividades para lograr la felicidad laboral de los mismos.

La gerencia tome en cuenta la importancia de *Employee experience* y Felicidad Laboral a través de los resultados hallados en el presente estudio y permita que el área de Recursos Humanos considere la evaluación ambas variables de manera anual con la finalidad de reconocer oportunidades de mejora y continuar reforzando los aspectos positivos.

Se continúe con la práctica de investigación sobre *Employee experience* y felicidad laboral, de manera independiente o en conjunto en diversos rubros con el objetivo de generar antecedentes de estudio para futuras investigaciones y a su vez dar a conocer nuevas estrategias enfocadas en el trabajador dentro del ámbito organizacional.

VII. REFERENCIAS

- Alcoba, J., Mora, L., Barroeta, D., Forés, S., Vázquez, A., Monserrate, C., Poza, E., Gómez, A., Herrera, A. y Serrano, J. (2022). *Cómo construir la experiencia del empleado*. LID Editorial.
https://books.google.es/books?id=JnVIEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Álvarez, A. (2020). *Clasificación de las investigaciones*. Universidad de Lima.
<https://hdl.handle.net/20.500.12724/10818>
- Araya, P., Rojas, L. y Varas, C. (2021). ¿Qué hace feliz a los millennials en el trabajo? Evidencias desde el sector del entretenimiento en el norte de Chile. *Revista Academia & Negocios*. 7 (1), 64 – 80. <https://doi.org/10.29393/RAN6-7QHSA30007>
- Arbayza, C. y Mamani, L. (2020). *Employee experience y su relación con el desempeño laboral de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo – 2020* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio digital institucional.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/53254>
- Baker, D., Greenberg, C. y Hemingway, C. (2006): What Happy Companies Know, *Revista de Estudios Empresariales*, 1(1), 21 – 43. Dialnet-FactoresCondicionantesDeFelicidadOrganizacional-5089645%20(1).pdf
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3a ed.). Pearson.
- Beytía, P., y Calvo, E. (2011). ¿Cómo medir la felicidad? *Claves para Políticas Públicas*, 1 (4), 1-10. https://www.esteban-calvo.com/wp-content/uploads/2015/02/Beytia_Calvo_2011_medir_felicidad_cpp_IPP.pdf
- Bromley, Y. (2020). *Habilidades directivas y felicidad laboral en el engagement docente de la RED N° 04, S.J.L. 2020* [Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo]. Repositorio digital institucional.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46645>
- Casas, J., Repullo, J. y Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Aten Primaria* 2003, 31(8), 143 – 162. <https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>

- Claver (2018). *Felicidad y Emprendimiento*. <http://pabloclaver.com/>
- Chávez, L. (2018). Efecto de las prácticas del recurso humano en el desempeño organizacional, en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo de Cajamarca. *Revistas UPAGU*, 21 (1). <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/904>
- Collazos, C. y Blandón, G. (2019). Superior occupational Happiness Theory for Businessmen and Latin American's CEO. *Revista Dictamen Libre*. 13 (25), 17 - 27. <https://doi.org/10.18041/2619-4244/dl.25.5685>
- Constitución Política del Perú [Const]. Art. 24° (29 de diciembre de 1993)
- Cruz, S. y Cruzado, P. (2021). *Felicidad laboral de una empresa de Trujillo en tiempos de pandemia 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI].
- Cubas, V. (2021). *Estudio de la felicidad organizacional en un instituto de enseñanza del idioma inglés en la ciudad de Piura - 2021*. [Tesis de Licenciatura, Universidad de Piura]. https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5539/AE_2203.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Del Junco, J., Espasandin, F., Dutschke, G. y Palacios, B. (2013). An Approach to the Design of a Scale for Measuring Happiness at Work of Iberian Companies. *Atiner I*(1), 1 – 18. <https://www.atiner.gr/papers/SME2013-0855.pdf>
- Deloitte Insights. (28 February 2019). *The Employee experience: Culture, engagement, and beyond*. <https://www2.deloitte.com/us/en/insights/focus/human-capital-trends/2017/improving-the-employee-experience-culture-engagement.html>
- Deschamps, A. Garrafa, M. Macías, L. y Fuentes, P. (2020). Felicidad y Salud: evidencias científicas. Revisión bibliográfica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 29 (4), 374 - 385. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552020000400374
- Echavarría, K. y Munarriz, K. (2020). *Caracterización de la "Employee experience" en asesores de crédito de las Instituciones Financieras en la ciudad de Tarma – 2019* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio Institucional – UNCP. <http://hdl.handle.net/20.500.12894/6023>
- El Peruano (2022). *En búsqueda de la felicidad organizacional*. <https://elperuano.pe/noticia/193979-en-busca-de-la-felicidad-organizacional>

- Erazo, P. y Riaño, M. (2021). Relación entre felicidad en el trabajo y desempeño laboral: análisis bibliométrico, evolución y tendencias. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*. 64 (1), 241 – 280. <https://doi.org/10.35575/rvucn.n64a10>
- Escudero, C. y Cortez, L. (2018). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*. Editorial UTMACH. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14207/1/Cap.1-Introducción%20a%20la%20investigación%20cient%ADfca.pdf>
- Espinoza, A., Méndez, A., Rivera, M. y Calderón, J. (2021). Bienestar laboral en época de pandemia. *Revista CNEIP*, 3(2), 239 - 248. <https://www.revistacneip.org/index.php/cneip/article/view/200>
- France, N., & Lepofsky, A. (2019). *Employee experience and Customer Experience: Two Halves of the Whole Equation*. *Constellation research*, 3 – 19. https://netstorage.ringcentral.com/documents/constellation_whitepaper.pdf
- Galindo, D. (2019). *La Felicidad laboral factor clave en las empresas para retener el Talento Humano* [Trabajo de especialización, Fundación Universidad de América]. Repositorio Institucional Lumieres. <http://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/7476/1/725871-2019-II-GTH.pdf.pdf>
- González, J., Ochoa, E. y Cardona D. (2018). Conceptual Modelo f Management of Happiness. *Scientific e-journal of Human Sciences*, 41 (14), 17 – 32. <http://www.revistaorbis.org.ve/>
- Great Place to Work (2022). *Un Mundo híbrido y más sostenible*. *Revista GPTW*, 20 (1), 4 – 5. <https://s3.amazonaws.com/media.greatplacetowork.com/peru/best-workplaces-in-peru/2022/Revista+GPTW+2021-2022.pdf>
- Great Place to Work (2023). *Los Mejores Lugares para Trabajar Equidad, Diversidad e Inclusión™ en Perú 2023*. <https://www.greatplacetowork.com.pe/mejores-lugares-para-trabajar/los-mejores-lugares-para-trabajar-en-per%C3%BA/2023>
- Guerra, J. (2018). *More Companies in Latin America Are Allocating Budgets to Maximise Employee Engagement growth*. <https://www.prweb.com/pdfdownload/15479521.pdf>
- Gutiérrez, V. (2014). *Principios de la felicidad organizacional*. México D.F., México: Ediciones Granica.

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Editorial McGRAW-HILL. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Herzberg, F. (1959). *The Motivation to Work*. (2nd ed). John Wiley & Sons, Inc
- Hinojosa, M. y Osorio, E. (2019). *Nuevas Tendencias de la Gestión del Talento Humano: Employee experience en los procesos de Reclutamiento y Selección* [Trabajo de Pregrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Digital UCSG. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13507>
- Illari, E. (2018). La experiencia del empleado como motor de innovación. *Employee experience, conquista a tu empleado y engañarás a tu cliente*, 93(18), 30 - 32. https://files.epeldano.com/publications/pdf/70/contact-center_70_93.pdf
- Jara, A., Asmat, N., Alberca, N. y Medina, J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Redalyc*, 23(83), 740 – 758. <https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/29058775014.pdf>
- Jiménez, D., Ortiz, M., Monsalve, M. y Gómez, M. (2020). Felicidad” asociada al bienestar laboral: categorización de variables. *Revista Venezolana de Gerencia*, 90 (25), p.462 - 476. <https://www.redalyc.org/journal/290/29063559004/html/>
- Jiménez, D., Pérez, L., Corredor, M., Lora, M. (2021). Índice de felicidad laboral en las pequeñas y medianas empresas de Santa Marta, Colombia. *Clío América*, 15(30), 719-727. <http://dx.doi.org/>
- Krishna, C., Rao, K., Ganiya, R. y Krishna, V. (2022). Artificial Intelligence Methods to understand and improve Employee Experience. *Journal of Positive School Psychology*, 6(4), 646 – 654. <http://journalppw.com/>
- Lee, D. (2019). Design Your *Employee experience* as Thoughtfully as You Design Your Customer Experience. *Harvard Business Review*. <https://hbr.org/2016/12/design-your-employee-experience-as-thoughtfully-as-you-design-your-customer-experience>
- León, D. (2021). *Felicidad en el trabajo y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Marco Marketing Consultant S.A.C.* [Tesis de pregrado, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio Digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/9564>

- López, E. y Perales, W. (2019). *El Employee experience y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Laredo – Trujillo, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/45996>
- Malinosvki, T. y Krstevski D. (2020). Factors Influencing Employees' Experience after Business Process Redesign. *International Journal of Management and Enterprise Development*, 19(1), 74 – 88. <https://dx.doi.org/10.1504/IJMED.2020.104185>
- Maylett, T. Patterson, K. & Wride, M. (2017). *The Employee experience: How to Attract Talent, Retain Top Performers*. Decision Wise, LLC.
- Méndez, A. (2020). *Gestión de personas para propiciar la felicidad laboral, en la empresa Arenera Jaén, de Piura* [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42825/M%c3%a9ndez_GAN.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Méndez, A., Iván, V., y Grados, M. (2020). Gestión de personas para propiciar la felicidad laboral, en la empresa “Arenera Jaén” de Piura, Perú. *SCIÉENDO*, 23(1), 39-43. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2020.006>
- Méndez, E., y Calleja, R. (2018). Employee experience: un viaje con los zapatos de nuestros empleados. *Observatorio de Recursos Humanos y relaciones laborales*, 130 (1), 52-58. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6257749>
- Mes, H., y Peper , G. (2018). *The five factors of a great employee experience*. Colophon.
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2021). *Guía de buenas prácticas en materia de conciliación del trabajo y la vida familiar y persona*. https://www2.trabajo.gob.pe/archivos/comunicados/carrusel/2018/guia_bp_2018.pdf
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2023). *Encuesta Nacional Cajamarca 2023*. https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=https%3A%2F%2Fcdn.www.gob.pe%2Fuploads%2Fdocument%2Ffile%2F4416910%2FCAJAMARCA_Marzo-2023.xls%3Fv%3D1681231040&wdOrigin=BROWSELINK
- Miranda, L. y Pacheco, R. (2022). *Felicidad laboral y su relación con el entorno familiar de los trabajadores de Aviporc S.A.C Trujillo 2022* [Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/109507>

- Molero Suarez, L., Arias Vera, J. y Venegas Camargo, A. (2021). Perspectiva de la Felicidad laboral en el Contexto Latinoamericano. *Mundo FESC*, 11(S5), 226- 235. <https://www.fesc.edu.co/Revistas/OJS/index.php/mundofesc/article/view/1025>
- Montejo, E. y Gonzáles, I. (2021). *Experiencias en el Talento Humano de la organización y su impacto sobre la motivación, mediante la tendencia del Employee experience en la empresa Mota-Engil Colombia* [Trabajo de grado, Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano]. Repositorio Utadeo. <http://hdl.handle.net/20.500.12010/20772>
- Morgan, J. (2017). *The Employee experience Advantage*. Jonh Wiley & Sons, Inc.
- Muriel, C., García, J. e Ibáñez, E. (2022). Revisión sistemática de la felicidad en el ámbito laboral de las organizaciones Iberoamericanas. *Revista Academia & Negocios*, 8(2), 261–278. <https://www.redalyc.org/journal/5608/560872306013/html/>
- Olis, M. (2022). Transformación digital en las organizaciones. Editorial Universidad del Rosario. (1° Ed.), *La gestión del talento humano: clave en la transformación digital empresarial* (pp. 167-186).
- Organización Internacional del Trabajo (2019). *Condiciones de trabajo*. <https://www.ilo.org/global/topics/working-conditions/lang--es/index.htm>
- Paz, K. y Espinoza, M. (2017). *Influencia de la felicidad organizacional en la Productividad de los colaboradores en los centros de atención al cliente de la Empresa América Movil – Claro, Arequipa, 2016 – 2017* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica de San Pablo] Repositorio Digital Universidad Católica de San Pablo. https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15468/2/PAZ_CAYA_KAR_FEL.pdf
- Pereira, M. y Terci, G. (2022). Cultura organizacional, gestão de pessoas e *employee experience*: estudo de caso da aquisição do grupo Netshoes. *Revista. Dito Efeito*, 13 (21), p. 31 – 48. <http://dx.doi.org/10.3895/rde.v13n21.15197>
- Piedras, A. y Segura, O. (2019) *La experiencia del empleado en la empresa digital*. KPMG. <https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/pa/delineandoestrategias/DE-La-experiencia-empleado-empresa-digital-SECURED.pdf>
- Piña, M. (2022). *Employee experience y la productividad de los colaboradores de la Industria Maderera El Huayruro SAC, Piura 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/85370>

- Polino, C. (2019). *Employee experience: Una constelación experiencial empresa, jefe, cliente*. Dirección Regional de Educación del Callao – 2019 [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Digital Institucional. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46693/Polino_OCB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pozo, M. (2019). *La Experiencia del empleado como estrategia del modelo de gestión de Recursos Humanos en un contexto VUCA, Caso: Herbalife Nutrition* [Tesis de maestría, Universidad de Buenos Aires]. Biblioteca Digital FCE. http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/econ/collection/tpos/document/1502-1517_PozoLunaML
- Ramírez, C., García, J. y Del Junco, J. (2019). La felicidad en el trabajo: Validación de una escala de medida. *RAE: Revista de administración de empresas*, 59 (5), 327–340. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7152354>
- Ramírez, P. (2019). *Felicidad organizacional ¿Cómo implementarla y por qué?* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Cuyo]. Biblioteca Digital UNCUIYO. https://tesisfcp.bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/14113/ramirez-fce.pdf
- Ramos, M. (2021). *Happy Employee experience: Cómo Hacer Empleados Felices y Conseguir Resultados Extraordinarios*. Editorial Empresa Activa: España.
- Rasca, L. (2018). *Employee experience – an answer to the deficit of talents, in the fourth industrial revolution*, *Quality-Access to Success*, 19(1), 9 – 14. https://www.srac.ro/calitatea/en/arhiva/supliment/2018/Q-asContents_Vol.19_S3_October-2018.pdf
- Remache J. (2019). *Diseño de estrategias de Employee experience para mejorar la productividad en la empresa Vaz Clothes* [Tesis de pregrado, Pontificie Universidad católica del Ecuador].
- Riveros, E. (2014). La psicología humanista: sus orígenes y su significado en el mundo de la psicoterapia a medio siglo de existencia. *Redalyc*, 12(2), 135–186. <https://www.redalyc.org/pdf/4615/461545458006.pdf>
- Rojas, G. y Rodríguez, I. (2022). Coincidencias y controversias entre la psicología positiva y la psicología de la salud. *Revista Scielo*, 22(3), 704-728. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-81202022000300704&script=sci_arttext

- Romero, M. (2021). *Happy Employee experience. Como hacer empleados felices y conseguir resultados extraordinarios*. Urano.
- Salazar, J. (2020). *Felicidad en el trabajo: factores y efectos en el desempeño del trabajador chimbotano, 2019*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/54685>
- Sánchez, J. (2018). El significado vital en las organizaciones: aportaciones de la economía de la felicidad. *Cauriensia*, 13, 143 – 156. <https://doi.org/10.17398/2340-4256.13.143>
- Sebastizagal, I., Astete, J. y Benavides F. (2020). Condiciones de trabajo, seguridad y salud en la población económicamente activa y ocupada en áreas urbanas del Perú. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*, 37(1), 32-41.
- Seligman, M. (2014). *Florecer: La nueva psicología positiva y la búsqueda del bienestar*. Océano Express.
- Serafin, G. (2018). *Employee experience y su influencia en el desempeño laboral en una empresa metalmeccánica del distrito de Comas, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/25227>
- Soler, L. (06 de junio de 2018). *El Employee experience, la nueva tendencia y el futuro de los esfuerzos de RRHH*. HRTRENDS. <https://empresas.infoempleo.com/hrtrends/employee-experience-nueva-tendencia-futuro-esfuerzos-rrhh>
- Trujillo, L. (2018). *Employee experience y su impacto en el desempeño laboral en el sector textil de la provincia de Tungurahua* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Digital. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27759/1/471%20O.E..pdf>
- Westfalia, R. (2020). *La relación entre la rotación de personal y el clima laboral del personal operativo en una empresa retail, Lima 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://hdl.handle.net/20.500.14005/10412>
- Zarzar, C. (2015). *Métodos y Pensamiento Crítico 1*. Grupo Editorial Patria.

ANEXOS

ANEXO 1: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

CUESTIONARIO DE EMPLOYEE EXPERIENCE

Estimado colaborador, el siguiente cuestionario pretende medir el nivel de las experiencias del trabajador dentro de la empresa donde te desempeñas.

Instrucciones: Para que no se invalide sus respuestas, revise responder a todos los ítems de acuerdo con la escala que representan su opinión.

ÍTEMS	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
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					
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.					
8. Tiene la facilidad para utilizar los recursos, materiales, equipo y maquinaria necesarios para el cumplimiento efectivo de su labor.					
9. La empresa realiza actividades motivacionales y de integración que mejora el clima laboral.					
10. Participa en las actividades que realiza la empresa.					
11. Ayuda a sus compañeros cuando alguien requiere de su apoyo.					
12. La empresa reconoce el esfuerzo extra que realiza.					
13. Trabaja en equipo para llevar a cabo las tareas de la empresa.					

14. Mantiene una buena comunicación con sus demás compañeros.					
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.					
17. Aplica los conocimientos adquiridos para mejorar su experiencia en la empresa.					

CUESTIONARIO DE FELICIDAD EN EL TRABAJO

Instrucción: Lee las afirmaciones y marque según se identifique, teniendo en cuenta que 1=totalmente infeliz y 7=totalmente feliz.

ÍTEMS	1	2	3	4	5	6	7
1. Disfruto con mi trabajo.							
2. La familia me aporta felicidad.							
3. Tengo buena salud.							
4. En mi vida el amor ocupa un lugar importante.							
5. Tengo estabilidad interior.							
6. Tengo bienestar objetivo.							
7. Tengo estabilidad profesional.							
8. En el trabajo obtengo las justas recompensas.							
9. El clima organizacional de la empresa es bueno.							
10. Los jefes dirigen bien.							
11. Disfruto haciendo mi trabajo.							
12. El clima organizacional en mi unidad de trabajo es bueno.							
13. La motivación interna de mi puesto es alta.							
14. Mis tareas en la empresa están bien diseñadas.							
15. Soy extrovertido.							

ANEXO 2: FICHA TÉCNICA

CUESTIONARIO DE *EMPLOYEE EXPERIENCE*

Instrumento:	
Nombre	Cuestionario de <i>Employee experience</i>
Autor	Cesar Arbayza Moreno y Leslie Mamani Sánchez
Año de creación	2020
Lugar	Trujillo - Perú
Edad de aplicación	Mayores de 18 años
Tiempo de aplicación	5 minutos
Finalidad	Conocer nivel de <i>Employee experience</i>
Número de ítems	Consta de 17 ítems
Forma de los ítems	Escala de Likert (del 1 al 5).
Niveles	Alto, medio, bajo.
Factores a considerar	Espacial, social y personal
Puntuación	Categorías según intervalos

CUESTIONARIO DE FELICIDAD EN EL TRABAJO

Instrumento:	
Nombre	Cuestionario de Felicidad en el trabajo
Autor	Julio Del Junco, Francisco Espasandin, Georg Dutschke y Beatriz Palacios.
Año de creación	2013
Lugar	España
Adaptado para Trujillo	Bromley (2020)
Edad de aplicación	Mayores de 18 años
Tiempo de aplicación	Aproximadamente 15 minutos
Finalidad	Evaluar la felicidad en el trabajo
Número de ítems	Consta de 15 ítems
Forma de los ítems	Ítems multitónicas (desde “totalmente infeliz a “totalmente feliz”)
Niveles	Alto, medio, bajo.
Factores a considerar	Del individuo, del entorno.
Puntuación	Existen niveles de establecimiento de las percepciones

ANEXO 3: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTOS	ESCALA DE MEDICIÓN
<i>Employee experience</i>	Es la estrategia que utilizan las organizaciones para generar una experiencia en el trabajador, la cual abarca desde el reclutamiento hasta su desvinculación laboral, influyendo en la perspectiva del trabajador (Mes y Peper, 2018).	El <i>employee experience</i> se puede medir mediante los factores: espacial, personal y social.	Espacial	Cultura Organizacional	1, 2, 3 y 4	Cuestionario de <i>Employee experience</i>	Nominal
				Entorno físico	5, 6 y 7		
				Entorno tecnológico	8		
			Social	Actividades	9, 10		
				Apoyo	11, 12		
				Relaciones Interpersonales	13, 14		
			Personal	Retroalimentación	15, 16		

				Autoconocimiento	17		
Felicidad Laboral	Estado óptimo donde se pretende lograr la comodidad del trabajador, buscando un equilibrio entre su motivación personal y su motivación relacionada al ámbito laboral (León, 2021).	La felicidad laboral se puede determinar según factores del entorno y factores del individuo.	Factores del entorno	Familia	2	Cuestionario de Felicidad Laboral	Nominal
				Estabilidad laboral	7		
				Salario	8		
				Clima organizacional	9, 12 y 14		
				Calidad de liderazgo	10		
			Factores del individuo	Sentimientos saludables	1, 3, 6		
				Estabilidad Emocional	4 y 5		
				Automotivación	11 y 13		
				Personalidad	15		

ANEXO 4: CARTA DE PRESENTACIÓN



“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

Trujillo, 17 de julio de 2023

CARTA DE PRESENTACION N° 0213-2023/UCT-EPG-D

Javier Cahuapasa Mamani:

GERENTE GENERAL A LA COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES CENFROCAFÉ PERÚ

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo en nombre de la Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI” y, a la vez, presentarle a **Sheylla Elizabeth Cruz Cruz**, identificada con DNI N° **71738232**, y a **Carmen Cruzado Paredes**, identificada con DNI N° **70986881**, alumnas del Programa de Maestría en Gestión del Talento Humano, de nuestra casa superior de estudios, quienes vienen desarrollando su proyecto de investigación titulado: **EMPLOYEE EXPERIENCE Y FELICIDAD LABORAL EN LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE JAÉN 2023**.

Presento a usted a las mencionadas maestrandas para que puedan realizar la investigación de dicho proyecto con la finalidad de viabilizar la aplicación del instrumento de investigación en su entidad.

En espera de su atención a la presente, me despido reiterándole los sentimientos de mi mayor consideración y estima personal.



[Firma manuscrita]
Dr. Winston Rolando Reaño Portal
Director de la Escuela de Posgrado
Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”

DISTRIBUCIÓN
Interesados, archivo EPG
WRRP/maj

ANEXO 5: CARTA DE AUTORIZACIÓN EMITIDA POR LA ENTIDAD QUE FACULTA EL RECOJO DE DATOS

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo, Javier Ronald Cahuapaza Mamani, identificada con DNI 40408190, en mi calidad de Gerente General, del área de Gerencia General, de la empresa **COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES CENFROCAFE PERÚ**, con R.U.C N° 20438297775, ubicada en la ciudad de Jaén.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A las srts. Sheylla Elizabeth Cruz Cruz y Patricia del Carmen Cruzado Paredes, identificadas con DNI N° 71738232 y 70986881, respectivamente; egresadas del Programa de Maestría en Gestión de Talento Humano, para que utilicen la siguiente información de la empresa:

- Respuestas de cuestionarios realizados por los trabajadores sobre Employee Experience y Felicidad Laboral.
- Contexto actual sobre la empresa en relación con las variables de estudio.

con la finalidad de que pueda desarrollar su Informe estadístico, Trabajo de Investigación, Tesis para optar el grado académico de Maestro.

Publique los resultados de la investigación en el repositorio institucional de la UCT.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o

Mencionar el nombre de la empresa.


Javier R. Cahuapaza Mamani
Javier R. Cahuapaza Mamani
GERENTE GENERAL

Firma y sello del Representante Legal

DNI: 40408190

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Sheylla E. Cruz Cruz

Firma del Estudiante

DNI: 71738232

Patricia del Carmen Cruzado Paredes

Firma del Estudiante

DNI: 70986881

ANEXO 6: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Consentimiento informado

La finalidad de los Cuestionarios de Employee Experience y Felicidad en el Trabajo, es conocer tu experiencia como colaborador y tu grado de felicidad en la empresa donde laboras.

Ten en cuenta que los datos que indiques serán registrados de manera anónima y solo se utilizarán para fines de investigación.

1. Acepto voluntariamente participar de este estudio, debido a que he sido informado que el objetivo de la recolección de datos es con fines de investigación. *

Acepto

	Acepto voluntariamente	Indica tu edad	Indica tu sexo	Estado Civil
1	Acepto	Entre 18 a 30 años	Femenino	Soltero
2	Acepto	Entre 18 a 30 años	Masculino	Soltero
3	Acepto	Entre 18 a 30 años	Masculino	Soltero
4	Acepto	Entre 18 a 30 años	Femenino	Soltero
5	Acepto	Entre 31 a 45 años	Femenino	Soltero
6	Acepto	Entre 18 a 30 años	Femenino	Soltero
7	Acepto	Entre 31 a 45 años	Femenino	Conviviente
8	Acepto	Entre 31 a 45 años	Masculino	Casado
9	Acepto	Entre 18 a 30 años	Femenino	Soltero
10	Acepto	Entre 31 a 45 años	Femenino	Soltero
11	Acepto	Entre 45 a 60 años	Masculino	Conviviente
12	Acepto	Entre 18 a 30 años	Masculino	Soltero
13	Acepto	Entre 18 a 30 años	Femenino	Conviviente
14	Acepto	Entre 18 a 30 años	Masculino	Conviviente
15	Acepto	Entre 18 a 30 años	Masculino	Soltero
16	Acepto	Entre 45 a 60 años	Masculino	Conviviente
17	Acepto	Entre 31 a 45 años	Masculino	Conviviente
18	Acepto	Entre 31 a 45 años	Masculino	Soltero
19	Acepto	Entre 31 a 45 años	Masculino	Soltero
20	Acepto	Entre 18 a 30 años	Femenino	Soltero
21	Acepto	Entre 45 a 60 años	Masculino	Casado
22	Acepto	Entre 18 a 30 años	Femenino	Soltero
23	Acepto	Entre 18 a 30 años	Masculino	Soltero
24	Acepto	Entre 31 a 45 años	Masculino	Conviviente
25	Acepto	Entre 18 a 30 años	Masculino	Conviviente
26	Acepto	Entre 31 a 45 años	Masculino	Casado
27	Acepto	Entre 31 a 45 años	Masculino	Conviviente
28	Acepto	Entre 31 a 45 años	Masculino	Conviviente
29	Acepto	Entre 31 a 45 años	Masculino	Conviviente
30	Acepto	Entre 31 a 45 años	Masculino	Soltero
31	Acepto	Entre 31 a 45 años	Masculino	Soltero
32	Acepto	Entre 18 a 30 años	Femenino	Soltero
33	Acepto	Entre 18 a 30 años	Femenino	Soltero
34	Acepto	Entre 18 a 30 años	Masculino	Soltero
35	Acepto	Entre 31 a 45 años	Masculino	Casado
36	Acepto	Entre 18 a 30 años	Masculino	Conviviente
37	Acepto	Entre 18 a 30 años	Masculino	Soltero
38	Acepto	Entre 31 a 45 años	Masculino	Casado
39	Acepto	Entre 18 a 30 años	Femenino	Conviviente
40	Acepto	Entre 31 a 45 años	Femenino	Conviviente
41	Acepto	Entre 18 a 30 años	Femenino	Conviviente
42	Acepto	Entre 31 a 45 años	Masculino	Casado
43	Acepto	Entre 31 a 45 años	Masculino	Conviviente
44	Acepto	Entre 18 a 30 años	Femenino	Soltero
45	Acepto	Entre 31 a 45 años	Masculino	Casado
46	Acepto	Entre 31 a 45 años	Masculino	Divorciado
47	Acepto	Entre 18 a 30 años	Femenino	Soltero
48	Acepto	Entre 31 a 45 años	Masculino	Conviviente
49	Acepto	Entre 45 a 60 años	Femenino	Casado
50	Acepto	Entre 31 a 45 años	Femenino	Soltero
51	Acepto	Entre 31 a 45 años	Femenino	Casado
52	Acepto	Entre 18 a 30 años	Femenino	Soltero
53	Acepto	Entre 45 a 60 años	Masculino	Casado
54	Acepto	Entre 18 a 30 años	Masculino	Soltero
55	Acepto	Entre 18 a 30 años	Masculino	Soltero
56	Acepto	Entre 31 a 45 años	Masculino	Soltero
57	Acepto	Entre 18 a 30 años	Femenino	Casado
58	Acepto	Entre 31 a 45 años	Femenino	Soltero
59	Acepto	Entre 31 a 45 años	Masculino	Conviviente
60	Acepto	Entre 18 a 30 años	Femenino	Soltero
61	Acepto	Entre 31 a 45 años	Femenino	Soltero
62	Acepto	Entre 31 a 45 años	Masculino	Conviviente
63	Acepto	Entre 18 a 30 años	Femenino	Soltero
64	Acepto	Entre 31 a 45 años	Femenino	Casado
65	Acepto	Entre 31 a 45 años	Femenino	Soltero
66	Acepto	Entre 18 a 30 años	Femenino	Soltero
67	Acepto	Entre 31 a 45 años	Femenino	Soltero
68	Acepto	Entre 31 a 45 años	Masculino	Casado
69	Acepto	Entre 31 a 45 años	Femenino	Soltero
70	Acepto	Entre 31 a 45 años	Femenino	Soltero
71	Acepto	Entre 18 a 30 años	Masculino	Soltero
72	Acepto	Entre 31 a 45 años	Femenino	Casado
73	Acepto	Entre 31 a 45 años	Femenino	Soltero
74	Acepto	Entre 45 a 60 años	Masculino	Casado
75	Acepto	Entre 31 a 45 años	Femenino	Soltero
76	Acepto	Entre 31 a 45 años	Masculino	Casado
77	Acepto	Entre 31 a 45 años	Femenino	Soltero
78	Acepto	Entre 31 a 45 años	Femenino	Casado
79	Acepto	Entre 31 a 45 años	Femenino	Casado
80	Acepto	Entre 18 a 30 años	Masculino	Soltero
81	Acepto	Entre 45 a 60 años	Masculino	Casado

ANEXO 7: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><i>Employee experience</i> y Felicidad laboral de los colaboradores de una empresa de Jaén 2023.</p>	<p>Problema general: ¿Cómo influye el <i>employee experience</i> en la felicidad laboral de los colaboradores de una empresa de Jaén 2023?</p> <p>Problemas específicos: - ¿Cómo influye el factor espacial en los</p>	<p>Objetivo general: Determinar cómo influye el <i>employee experience</i> en la felicidad laboral en los colaboradores de una empresa de Jaén 2023.</p>	<p>Hipótesis General: El <i>Employee experience</i> influye de manera significativa en la Felicidad laboral de los colaboradores de una empresa de Jaén 2023.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p>	<p><i>Employee experience</i></p>	<p>Espacial</p> <p>Personal</p>	<p>Tipo: No experimental. Descriptiva.</p> <p>Método: Enfoque cuantitativo.</p> <p>Diseño: No Experimental transversal</p>

	<p>factores de la felicidad laboral de los colaboradores de una empresa de Jaén 2023?</p> <p>- ¿Cómo influye el factor social en los factores de la felicidad laboral de los colaboradores de una empresa de Jaén 2023?</p> <p>- ¿Cómo influye el factor personal en los factores de la felicidad laboral de los</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>- Identificar cómo influye el factor espacial en los factores de la felicidad laboral de los colaboradores de una empresa de Jaén 2023.</p> <p>- Identificar cómo influye el factor social en los factores de la</p>	<p>- El factor espacial influye de manera significativa en los factores de la felicidad laboral de los colaboradores de una empresa de Jaén 2023.</p> <p>-El factor social influye de manera significativa en los factores de la felicidad laboral de los colaboradores de</p>		<p>Social</p> <p>Factores del entorno</p>	<p>Población y muestra:</p> <p>80 colaboradores.</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos:</p> <p>Encuesta:</p> <p>- Cuestionario de <i>Employee experience</i></p> <p>- Cuestionario de Felicidad Laboral</p>
--	--	--	--	--	---	--

	colaboradores de una empresa de Jaén 2023?	<p>felicidad laboral de los colaboradores de una empresa de Jaén 2023.</p> <p>- Identificar cómo influye el factor espacial en los factores de la felicidad laboral de los colaboradores de una empresa de Jaén 2023.</p>	<p>una empresa de Jaén 2023.</p> <p>-El factor personal influye de manera significativa en los factores de la felicidad laboral de los colaboradores de una empresa de Jaén 2023.</p>		Factores del individuo	<p>Métodos de análisis de investigación.</p> <p>- Análisis estadístico.</p> <p>- SPS V25.</p>
--	--	---	---	--	------------------------	--

ANEXO 8: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



Trujillo, 10 de julio del 2023

Mg. Álex Ávila Díaz
Gerente de IDECCO

Presente.-

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a Ud. para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo presentarle los Instrumentos de recolección de datos que será utilizados por Cruz Cruz Sheylla Elizabeth y Cruzado Paredes Patricia del Carmen, egresadas del Programa de maestría en Gestión de de la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo. El proyecto de investigación tiene como título: EMPLOYEE EXPRIENCE Y FELICIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE JAÉN 2023.

En tal sentido conoedores de su apoyo en el que hacer investigativo y en el campo del ejercicio profesional recurrimos a Ud. para que se sirva colaborar como **Juez experto** de la validación del/los Instrumento (s) que se utilizarán en la presente Investigación.

Agradeciéndole anticipadamente la atención que se sirva brindar a la presente, le reitero mis sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente,

Cruz Cruz Sheylla Elizabeth

Cruzado Paredes Patricia

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del informante: Ávila Díaz Alex
- 1.2 Institución donde labora: Gerente de IDECCO
- 1.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Cuestionario sobre Employee Experience
- 1.4 Autor del instrumento: César Arbayza Moreno y Leslie Mamani Sánchez
- 1.5 Título de la Investigación: Employee Experience y Felicidad Laboral de los colaboradores de una empresa de Jaén 2023

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																			90	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																80				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																				95
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																				95
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				90
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																				95
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																				90
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, índices e indicadores.																	85			
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				95
10. PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.																				100

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Es cuestionario cumple con criterios para ser aplicado.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: **91.5** Lugar y Fecha: Trujillo, 10 de julio de 2023.



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
DNI: 41741167 Teléfono: 959 294 811

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.
En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

Nº Ítems	Alternativas de Evaluación					Observaciones
	E	B	M	X	C	
1. Se identifica con la misión y visión de la empresa.	X					
2. Tiene conocimiento de los objetivos de su puesto de trabajo.	X					
3. Conoce los valores de la empresa.	X					
4. El ambiente en el que trabaja le permite cumplir con sus funciones.	X					
5. Se siente cómodo con el lugar asignado en su puesto de trabajo.	X					
6. Se siente seguro con las instalaciones de la empresa.	X					
7. Se le brinda los recursos materiales necesarios para el buen rendimiento de sus funciones.	X					
8. Tiene la facilidad para utilizar los recursos, materiales, equipo y maquinaria necesarios para el cumplimiento efectivo de su labor.	X					
9. La empresa realiza actividades motivacionales y de integración que mejora el clima laboral.	X					
10. Participa en las actividades que realiza la empresa.	X					
11. Ayuda a sus compañeros cuando alguien requiere de su apoyo.	X					
12. La empresa reconoce el esfuerzo extra que realiza.	X					

13. Trabaja en equipo para llevar a cabo las tareas de la empresa.		X				
14. Mantiene una buena comunicación con sus demás compañeros.	X					
15. Su jefe corrige los procedimientos inadecuados, instruyendo como corresponde.	X					
16. La organización brinda información clara para desarrollar sus actividades, reiterando en caso de ser necesario.	X					
17. Aplica los conocimientos adquiridos para mejorar su experiencia en la empresa.		X				

CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:

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

Evaluado por:

APELLIDOS Y NOMBRES: AVILA DIAZ ALEX
 COLEGIATURA: 16250
 DNI: 41741167



 Firma
 Fecha: 10/07/2023

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.6 Apellidos y nombres del informante: Avila Diaz Alex
 1.7 Institución donde labora: Gerente de IDECO
 1.8 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Cuestionario de Felicidad en el trabajo
 1.9 Autor del instrumento: Julio Del Junco, Francisco Espasandín, Georg Dutschke y Beatriz Palacios.
 1.10 Título de la Investigación: Employee Experience y Felicidad Laboral de los colaboradores de una empresa de Jaén 2023

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		0	6	11	16	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																			90	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																				95
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																				95
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																				95
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				90
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																				90
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																				95
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, índices e indicadores.																				95
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				90
10. PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.																				100

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El cuestionario es apto para ser aplicado

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 93.5 Lugar y Fecha: Trujillo, 10 de julio de 2023



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI: 41741167 Teléfono: 959294811

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO
INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.
 En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

Nº Ítems	Alternativas de Evaluación					Observaciones
	E	B	M	X	C	
1. Disfruto con mi trabajo.		X				
2. La familia me aporta felicidad.		X				
3. Tengo buena salud.		X				
4. En mi vida el amor ocupa un lugar importante.		X				
5. Tengo estabilidad interior.		X				
6. Tengo bienestar objetivo.		X				
7. Tengo estabilidad profesional.	X					
8. En el trabajo obtengo las justas recompensas.	X					
9. El clima organizacional de la empresa es bueno.	X					
10. Los jefes dirigen bien.	X					
11. Disfruto haciendo mi trabajo.	X					
12. El clima organizacional en mi unidad de trabajo es bueno.	X					
13. La motivación interna de mi puesto es alta.	X					
14. Mis tareas en la empresa están bien diseñadas.	X					
15. Soy extrovertido.	X					

CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:

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

Evaluado por:

APELLIDOS Y NOMBRES: AVILA DIAZ ALEX
COLEGIATURA: 16250
DNI: 41741167



Firma

Fecha: 10/07/2023

Trujillo, 10 de julio del 2023

Mg. Cristhian German Pereda Rodriguez

Presente.-

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a Ud. para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo presentarle los Instrumentos de recolección de datos utilizados por Cruz Cruz Sheylla Elizabeth y Cruzado Paredes Patricia del Carmen, egresadas del Programa de maestría en Gestión de de la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo. El proyecto de investigación tiene como título: EMPLOYEE EXPRIENCE Y FELICIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE JAÉN 2023.

En tal sentido conocedores de su apoyo en el que hacer investigativo y en el campo del ejercicio profesional recurrimos a Ud. para que se sirva colaborar como **Juez experto** de la validación del/los Instrumento (s) que se utilizarán en la presente Investigación.

Agradeciéndole anticipadamente la atención que se sirva brindar a la presente, le reitero mis sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente,



Cruz Cruz Sheylla Elizabeth



Cruzado Paredes Patricia

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del informante: CRISTHIAN GERMAN PEREDA RODRIGUEZ
- 1.2 Institución donde labora: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO - MOYOBAMBA
- 1.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Cuestionario sobre Employee Experience
- 1.4 Autor del instrumento: Cesar Arbayza Moreno y Leslie Mamani Sánchez
- 1.5 Título de la Investigación: Employee Experience y Felicidad Laboral de los colaboradores de una empresa de Jaén 2023

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		0	6	11	16	61	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																				X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																				X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																				X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																				X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																				X
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, índices e indicadores.																				X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				X
10. PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.																				X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: INSTRUMENTO ACORDE PARA LOS PROPOSITOS SEÑALADOS

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100 Lugar y Fecha: Trujillo, 10 de julio de 2023.



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
DNI: 41528297 Teléfono: 965999103

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.
En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

Nº Ítems	Alternativas de Evaluación					Observaciones
	E	B	M	X	C	
1. Se identifica con la misión y visión de la empresa.	X					
2. Tiene conocimiento de los objetivos de su puesto de trabajo.	X					
3. Conoce los valores de la empresa.	X					
4. El ambiente en el que trabaja le permite cumplir con sus funciones.	X					
5. Se siente cómodo con el lugar asignado en su puesto de trabajo.	X					
6. Se siente seguro con las instalaciones de la empresa.	X					
7. Se le brinda los recursos materiales necesarios para el buen rendimiento de sus funciones.	X					
8. Tiene la facilidad para utilizar los recursos, materiales, equipo y maquinaria necesarios para el cumplimiento efectivo de su labor.	X					
9. La empresa realiza actividades motivacionales y de integración que mejora el clima laboral.	X					
10. Participa en las actividades que realiza la empresa.	X					
11. Ayuda a sus compañeros cuando alguien requiere de su apoyo.	X					
12. La empresa reconoce el esfuerzo extra que realiza.	X					

13. Trabaja en equipo para llevar a cabo las tareas de la empresa.	X					
14. Mantiene una buena comunicación con sus demás compañeros.	X					
15. Su jefe corrige los procedimientos inadecuados, instruyendo como corresponde.	X					
16. La organización brinda información clara para desarrollar sus actividades, reiterando en caso de ser necesario.	X					
17. Aplica los conocimientos adquiridos para mejorar su experiencia en la empresa.	X					

CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:

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

Evaluado por:

APELLIDOS Y NOMBRES: CRISTHIAN GERMAN PEREDA RODRIGUEZ
COLEGIATURA: 18351
DNI: 41528297



Cristhian G. Pereda Rodriguez
PSICOLOGO
C.P. 18351

Firma

Fecha: 10/07/2023

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.6 Apellidos y nombres del informante: CRISTHIAN GERMAN PEREDA RODRIGUEZ
- 1.7 Institución donde labora: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO – MOYOBAMBA
- 1.8 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Cuestionario de Felicidad en el trabajo
- 1.9 Autor del instrumento: Julio Del Junco, Francisco Espasandín, Georg Dutschke y Beatriz Palacios.
- 1.10 Título de la Investigación: Employee Experience y Felicidad Laboral de los colaboradores de una empresa de Jaén 2023

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		0	6	11	16	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	100
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																				X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																				X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																				X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																				X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																				X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																				X
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, índices e indicadores.																				X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				X
10. PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.																				X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: INSTRUMENTO ACORDE PARA LOS PROPOSITOS SEÑALADOS

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:.....100.....Lugar y Fecha: Trujillo, 10 de julio de 2023



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI ...41528297.....Teléfono...965999103

X

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

Nº Ítems	Alternativas de Evaluación					Observaciones
	E	B	M	X	C	
1. Disfruto con mi trabajo.	X					
2. La familia me aporta felicidad.	X					
3. Tengo buena salud.	X					
4. En mi vida el amor ocupa un lugar importante.	X					
5. Tengo estabilidad interior.	X					
6. Tengo bienestar objetivo.	X					
7. Tengo estabilidad profesional.	X					
8. En el trabajo obtengo las justas recompensas.	X					
9. El clima organizacional de la empresa es bueno.	X					
10. Los jefes dirigen bien.	X					
11. Disfruto haciendo mi trabajo.	X					
12. El clima organizacional en mi unidad de trabajo es bueno.	X					
13. La motivación interna de mi puesto es alta.	X					
14. Mis tareas en la empresa están bien diseñadas.	X					
15. Soy extrovertido.		X				

CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:

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

Evaluado por:

APELLIDOS Y NOMBRES: CRISTHIAN GERMAN PEREDA RODRIGUEZ
COLEGIATURA: 18351
DNI: 41528297



PSICOLOGO
C.P.A.P. 18351
Firma

Fecha: 10/07/2023

Trujillo, 10 de julio del 2023

Mg. Carmen Cárdenas Lara

Presente.-

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a Ud. para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo presentarle los Instrumento de recolección de datos que serán utilizados por Cruz Cruz Sheylla Elizabeth y Cruzado Paredes Patricia del Carmen, egresadas del Programa de maestría en Gestión de de la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo. El proyecto de investigación tiene como título: EMPLOYEE EXPRIENCE Y FELICIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE JAÉN 2023.

En tal sentido conocedores de su apoyo en el que hacer investigativo y en el campo del ejercicio profesional recurrimos a Ud. para que se sirva colaborar como **Juez experto** de la validación del/los Instrumento (s) que se utilizarán en la presente Investigación.

Agradeciéndole anticipadamente la atención que se sirva brindar a la presente, le reitero mis sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente,



Cruz Cruz Sheylla Elizabeth



Cruzado Paredes Patricia

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del informante: Carmen Cárdenas Lara
- 1.2 Institución donde labora: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
- 1.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Cuestionario sobre Employee Experience
- 1.4 Autor del instrumento: César Arbayza Moreno y Leslie Mamani Sánchez
- 1.5 Título de la Investigación: Employee Experience y Felicidad Laboral de los colaboradores de una empresa de Jaén 2023

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA					
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96		
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																				95		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																					95	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																					95	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																					95	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																						100
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																						95
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																						100
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, índices e indicadores.																						95
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																						100
10. PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.																						100

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El cuestionario cumple con los criterios para ser aplicado.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: **97** Lugar y Fecha: Trujillo, 10 de julio de 2023.


 Mg. Carmen L. Cárdenas Lara
 PSICÓLOGA
 C.P. 9069

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
DNI: 40258436 Teléfono: 943 724 120

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.
En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

Nº Ítems	Alternativas de Evaluación					Observaciones
	E	B	M	X	C	
1. Se identifica con la misión y visión de la empresa.	X					
2. Tiene conocimiento de los objetivos de su puesto de trabajo.	X					
3. Conoce los valores de la empresa.	X					
4. El ambiente en el que trabaja le permite cumplir con sus funciones.	X					
5. Se siente cómodo con el lugar asignado en su puesto de trabajo.	X					
6. Se siente seguro con las instalaciones de la empresa.		X				
7. Se le brinda los recursos materiales necesarios para el buen rendimiento de sus funciones.	X					
8. Tiene la facilidad para utilizar los recursos, materiales, equipo y maquinaria necesarios para el cumplimiento efectivo de su labor.		X				
9. La empresa realiza actividades motivacionales y de integración que mejora el clima laboral.	X					
10. Participa en las actividades que realiza la empresa.	X					
11. Ayuda a sus compañeros cuando alguien requiere de su apoyo.	X					
12. La empresa reconoce el esfuerzo extra que realiza.	X					

13. Trabaja en equipo para llevar a cabo las tareas de la empresa.	X					
14. Mantiene una buena comunicación con sus demás compañeros.	X					
15. Su jefe corrige los procedimientos inadecuados, instruyendo como corresponde.	X					
16. La organización brinda información clara para desarrollar sus actividades, reiterando en caso de ser necesario.	X					
17. Aplica los conocimientos adquiridos para mejorar su experiencia en la empresa.	X					

CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:

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

Evaluado por:

APELLIDOS Y NOMBRES: CÁRDENAS LARA CARMEN
 COLEGIATURA: 9868
 DNI: 40258436



Mg. Carmen I. Cárdenas Lara
 PSICÓLOGA
 C.P.S.P. 9868

Firma

Fecha: 10/07/2023

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.6 Apellidos y nombres del informante: Cárdenas Lara Carmen
- 1.7 Institución donde labora: Universidad César Vallejo
- 1.8 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Cuestionario de Felicidad en el trabajo
- 1.9 Autor del instrumento: Julio Del Junco, Francisco Espasandín, Georg Dutschke y Beatriz Palacios.
- 1.10 Título de la Investigación: Employee Experience y Felicidad Laboral de los colaboradores de una empresa de Jaén 2023

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		0	6	11	16	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																				100
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																				95
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																				95
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																				100
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				100
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																				95
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																				100
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, índices e indicadores.																				95
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				100
10. PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.																				100

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El cuestionario cumple con los criterios para ser aplicado.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 98 Lugar y Fecha: Trujillo, 10 de julio de 2023



Mg. Carmen I. Cárdenas Lara
PSICOLOGA
C.Ps.P. 9868

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI: 40258436 Teléfono: 943724120

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO
INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.
 En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

Nº Ítems	Alternativas de Evaluación					Observaciones
	E	B	M	X	C	
1. Disfruto con mi trabajo.	X					
2. La familia me aporta felicidad.	X					
3. Tengo buena salud.	X					
4. En mi vida el amor ocupa un lugar importante.	X					
5. Tengo estabilidad interior.	X					
6. Tengo bienestar objetivo.	X					
7. Tengo estabilidad profesional.	X					
8. En el trabajo obtengo las justas recompensas.	X					
9. El clima organizacional de la empresa es bueno.	X					
10. Los jefes dirigen bien.		X				
11. Disfruto haciendo mi trabajo.	X					
12. El clima organizacional en mi unidad de trabajo es bueno.	X					
13. La motivación interna de mi puesto es alta.		X				
14. Mis tareas en la empresa están bien diseñadas.	X					
15. Soy extrovertido.	X					

CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:

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

Evaluado por:

APELLIDOS Y NOMBRES: CARDENAS LARA CARMEN
COLEGIATURA: 9868
DNI: 40258436



.....
Mg. Carmen I. Cárdenas Lara
PSICOLOGA
C.Ps.F. 9868

Firma

Fecha: 10/07/2023

Trujillo, 10 de julio del 2023

Mg. Rojas Amaya Mayra Yameli

Presente.-

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a Ud. para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo presentarle el Instrumento de recolección de datos elaborado por Cruz Cruz Sheylla Elizabeth y Cruzado Paredes Patricia del Carmen, egresadas del Programa de maestría en Gestión de de la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo. El proyecto de investigación tiene como título: EMPLOYEE EXPRIENCE Y FELICIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE JAÉN 2023.

En tal sentido conocedores de su apoyo en el que hacer investigativo y en el campo del ejercicio profesional recurrimos a Ud. para que se sirva colaborar como **Juez experto** de la validación del/los Instrumento (s) que se utilizarán en la presente Investigación.

Agradeciéndole anticipadamente la atención que se sirva brindar a la presente, le reitero mis sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente,



Cruz Cruz Sheylla Elizabeth



Cruzado Paredes Patricia

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del informante: Rojas Amaya Mayra Yameli
- 1.2 Institución donde labora: Docente de Investigación UCT – Ministerio de la Mujer Poblaciones Vulnerables.
- 1.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Cuestionario sobre Employee Experience
- 1.4 Autor del instrumento: Cesar Arbayza Moreno y Leslie Mamani Sánchez
- 1.5 Título de la Investigación: Employee Experience y Felicidad Laboral de los colaboradores de una empresa de Jaén 2023

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																				X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																				X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																				X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																				X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																				X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																				X
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, índices e indicadores.																				X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				X
10. PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.																				X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento se encuentra a nivel lingüístico correctamente descrito a través de los ítems; todos ellos, demuestran organización, suficiencia, consistencia entre los otros indicadores propuestos.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100%

Lugar y Fecha: Trujillo, 10 de julio de 2023.



MG. MAYRA YAMELI ROJAS AMAYA
PSICOLOGA CONSULTORA

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
DNI: 48015321 Teléfono: 971066692

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO
INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.
 En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

Nº Ítems	Alternativas de Evaluación					Observaciones
	E	B	M	X	C	
1. Se identifica con la misión y visión de la empresa.	X					
2. Tiene conocimiento de los objetivos de su puesto de trabajo.	X					
3. Conoce los valores de la empresa.	X					
4. El ambiente en el que trabaja le permite cumplir con sus funciones.	X					
5. Se siente cómodo con el lugar asignado en su puesto de trabajo.	X					
6. Se siente seguro con las instalaciones de la empresa.	X					
7. Se le brinda los recursos materiales necesarios para el buen rendimiento de sus funciones.	X					
8. Tiene la facilidad para utilizar los recursos, materiales, equipo y maquinaria necesarios para el cumplimiento efectivo de su labor.	X					
9. La empresa realiza actividades motivacionales y de integración que mejora el clima laboral.	X					
10. Participa en las actividades que realiza la empresa.	X					
11. Ayuda a sus compañeros cuando alguien requiere de su apoyo.	X					
12. La empresa reconoce el esfuerzo extra que realiza.	X					

13. Trabaja en equipo para llevar a cabo las tareas de la empresa.	X					
14. Mantiene una buena comunicación con sus demás compañeros.	X					
15. Su jefe corrige los procedimientos inadecuados, instruyendo como corresponde.	X					
16. La organización brinda información clara para desarrollar sus actividades, reiterando en caso de ser necesario.	X					
17. Aplica los conocimientos adquiridos para mejorar su experiencia en la empresa.	X					

CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:

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

Evaluado por:

APELLIDOS Y NOMBRES: ROJAS AMAYA MAYRA YAMELI
 COLEGIATURA: 22079
 DNI: 48015321



MIMP - AURORA
 CDM FLORENCIA DE MORA
 M.G. MAYRA YAMELI ROJAS AMAYA
 Psicóloga Colegiada

Firma

Fecha: 10/07/2023

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.6 Apellidos y nombres del informante: Rojas Amaya Mayra Yameli
- 1.7 Institución donde labora: : Docente de Investigación UCT – Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.
- 1.8 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Cuestionario de Felicidad en el trabajo
- 1.9 Autor del instrumento: Julio Del Junco, Francisco Espasandín, Georg Dutschke y Beatriz Palacios.
- 1.10 Título de la Investigación: Employee Experience y Felicidad Laboral de los colaboradores de una empresa de Jaén 2023

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				
		0	6	11	16	61	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																					X
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, índices e indicadores.																					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																					X
10. PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.																					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento cumple con los indicadores propuesto a nivel de suficiencia, consistencia, coherencia, entre otros.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100%

Lugar y Fecha: Trujillo, 10 de julio de 2023



MIMP - AURORA
CEN FLORENCIA DE AURORA
MG. MAYRA YAMELI ROJAS AMAYA
PSICOLOGA COMUNITARIA

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI: 48015321 Teléfono: 971066692

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.
En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

Nº Ítems	Alternativas de Evaluación					Observaciones
	E	B	M	X	C	
1. Disfruto con mi trabajo.	X					
2. La familia me aporta felicidad.	X					
3. Tengo buena salud.	X					
4. En mi vida el amor ocupa un lugar importante.	X					
5. Tengo estabilidad interior.	X					
6. Tengo bienestar objetivo.	X					
7. Tengo estabilidad profesional.	X					
8. En el trabajo obtengo las justas recompensas.	X					
9. El clima organizacional de la empresa es bueno.	X					
10. Los jefes dirigen bien.	X					
11. Disfruto haciendo mi trabajo.	X					
12. El clima organizacional en mi unidad de trabajo es bueno.	X					
13. La motivación interna de mi puesto es alta.	X					
14. Mis tareas en la empresa están bien diseñadas.	X					
15. Soy extrovertido.	X					

CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:

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

Evaluado por:

APELLIDOS Y NOMBRES: ROJAS AMAYA MAYRA YAMELI
COLEGIATURA: 22079
DNI: 48015321



MIMP - AURORA
CEN FLORENCIA DE MORA
MG. MAYRA YAMELI ROJAS AMAYA
PSICOLOGA COMUNITARIA

Firma

Fecha: 10/07/2023

ANEXO 9: OTROS

RESULTADOS

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R
1	Indica tu edad	Indica tu sexo	Estado Civil	Se identifica c	Tiene conocim	Conoce los val	El ambiente en	Se siente cómo	Se siente segu	Se le brinda lo	Tiene la facilit	La empresa re	Participa en la	Ayuda a sus co	La empresa re	Trabaja en equ	Mantiene tr
2	Entre 18 a 30 años	Femenino	Soltero	5	5	4	4	4	4	3	3	4	5	5	2	4	4
3	Entre 18 a 30 años	Masculino	Soltero	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	3	5	5
4	Entre 18 a 30 años	Masculino	Soltero	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	5
5	Entre 18 a 30 años	Femenino	Soltero	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	1	4	4
6	Entre 31 a 45 años	Femenino	Soltero	5	5	5	4	4	4	4	3	3	5	5	3	5	5
7	Entre 18 a 30 años	Femenino	Soltero	3	2	3	2	2	3	2	3	3	4	5	3	2	2
8	Entre 31 a 45 años	Femenino	Conviviente	5	4	5	3	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4
9	Entre 31 a 45 años	Masculino	Casado	5	5	5	3	1	3	2	2	3	4	2	2	4	4
10	Entre 18 a 30 años	Femenino	Soltero	5	5	5	3	5	3	4	2	5	5	2	5	5	5
11	Entre 31 a 45 años	Femenino	Soltero	4	4	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3
12	Entre 45 a 60 años	Masculino	Conviviente	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
13	Entre 18 a 30 años	Masculino	Soltero	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4
14	Entre 18 a 30 años	Femenino	Conviviente	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4
15	Entre 18 a 30 años	Masculino	Conviviente	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	1	3	3
16	Entre 18 a 30 años	Masculino	Soltero	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
17	Entre 45 a 60 años	Masculino	Conviviente	4	5	5	3	5	4	3	5	3	5	4	2	3	3
18	Entre 31 a 45 años	Masculino	Conviviente	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4
19	Entre 31 a 45 años	Masculino	Soltero	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	2	5	5
20	Entre 31 a 45 años	Masculino	Soltero	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	2	4	4
21	Entre 18 a 30 años	Femenino	Soltero	5	3	4	3	4	3	3	4	3	3	5	3	5	5
22	Entre 45 a 60 años	Masculino	Casado	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5
23	Entre 18 a 30 años	Femenino	Soltero	4	5	4	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	5
24	Entre 18 a 30 años	Masculino	Soltero	3	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
25	Entre 31 a 45 años	Masculino	Conviviente	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	Entre 18 a 30 años	Masculino	Conviviente	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	4	5	3	5
27	Entre 31 a 45 años	Masculino	Casado	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	4	5	3	5
28	Entre 31 a 45 años	Masculino	Conviviente	5	5	5	3	5	3	5	3	1	2	5	1	5	5
29	Entre 31 a 45 años	Masculino	Conviviente	5	5	3	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5
30	Entre 31 a 45 años	Masculino	Conviviente	5	5	5	4	5	4	4	4	3	5	5	3	5	5
31	Entre 31 a 45 años	Masculino	Soltero	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4
32	Entre 31 a 45 años	Masculino	Soltero	5	5	1	4	4	5	5	5	2	5	4	2	5	5
33	Entre 18 a 30 años	Femenino	Soltero	4	5	5	3	5	3	3	4	5	3	5	1	5	5
34	Entre 18 a 30 años	Femenino	Soltero	5	5	5	3	2	2	2	2	2	5	5	2	4	4
35	Entre 18 a 30 años	Masculino	Soltero	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
36	Entre 31 a 45 años	Masculino	Casado	5	5	5	4	4	5	3	4	4	5	5	3	5	5
37	Entre 18 a 30 años	Masculino	Conviviente	5	5	4	3	4	3	2	4	2	3	4	1	3	3
38	Entre 18 a 30 años	Masculino	Soltero	3	5	4	3	2	2	3	3	3	4	4	2	4	4
39	Entre 31 a 45 años	Masculino	Casado	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5
40	Entre 18 a 30 años	Femenino	Conviviente	5	5	5	4	2	4	5	5	3	4	4	1	3	3
41	Entre 18 a 30 años	Femenino	Conviviente	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
42	Entre 18 a 30 años	Femenino	Conviviente	4	5	4	5	4	4	5	4	1	1	5	1	3	3
43	Entre 31 a 45 años	Masculino	Casado	4	5	5	5	5	3	4	3	4	5	3	5	5	5
44	Entre 31 a 45 años	Masculino	Conviviente	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4
45	Entre 18 a 30 años	Femenino	Soltero	4	5	3	4	4	5	4	5	3	5	5	4	4	4
46	Entre 31 a 45 años	Masculino	Casado	4	4	5	4	5	3	5	2	4	4	3	5	4	5
47	Entre 31 a 45 años	Masculino	Divorciado	5	5	5	4	4	4	4	4	2	4	5	3	5	5
48	Entre 18 a 30 años	Femenino	Soltero	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4
49	Entre 31 a 45 años	Masculino	Conviviente	3	4	5	3	3	4	4	3	2	3	4	2	4	4
50	Entre 45 a 60 años	Femenino	Casado	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	5	3	5	5
51	Entre 31 a 45 años	Femenino	Soltero	4	5	3	5	5	5	5	5	3	4	3	5	5	5
52	Entre 31 a 45 años	Femenino	Casado	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5
53	Entre 18 a 30 años	Femenino	Soltero	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	Entre 45 a 60 años	Masculino	Casado	4	4	2	4	4	4	5	2	3	4	4	3	4	4
55	Entre 18 a 30 años	Masculino	Soltero	5	5	2	2	1	1	2	2	3	4	5	1	3	3
56	Entre 18 a 30 años	Masculino	Soltero	5	4	5	4	3	3	5	2	5	3	5	3	4	4
57	Entre 31 a 45 años	Masculino	Soltero	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
58	Entre 18 a 30 años	Femenino	Casado	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4
59	Entre 31 a 45 años	Femenino	Soltero	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4
60	Entre 31 a 45 años	Masculino	Conviviente	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
61	Entre 18 a 30 años	Femenino	Soltero	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4
62	Entre 31 a 45 años	Femenino	Soltero	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3
63	Entre 31 a 45 años	Masculino	Conviviente	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	Entre 18 a 30 años	Femenino	Soltero	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3
65	Entre 31 a 45 años	Femenino	Casado	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
66	Entre 31 a 45 años	Femenino	Soltero	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
67	Entre 18 a 30 años	Femenino	Soltero	5	5	5	3	3	3	3	3	4	4	3	5	4	4
68	Entre 31 a 45 años	Femenino	Soltero	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
69	Entre 31 a 45 años	Masculino	Casado	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3
70	Entre 31 a 45 años	Femenino	Soltero	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
71	Entre 31 a 45 años	Femenino	Soltero	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	Entre 18 a 30 años	Masculino	Soltero	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	Entre 31 a 45 años	Femenino	Casado	3	4	4	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3
74	Entre 31 a 45 años	Femenino	Soltero	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4
75	Entre 45 a 60 años	Masculino	Casado	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	Entre 31 a 45 años	Femenino	Soltero	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5
77	Entre 31 a 45 años	Masculino	Casado	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	4	2	4	4
78	Entre 31 a 45 años	Femenino	Soltero	4	4	2	4	5	4	4	4	3	4	3	4	5	5
79	Entre 31 a 45 años	Femenino	Casado	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4
80	Entre 31 a 45 años	Femenino	Casado	5	4	3	5	5	5	4	4	3	4	5	3	5	5
81	Entre 18 a 30 años	Masculino	Soltero	3	4	4	4	5	4	4	5	3	3	3	2	3	3
82	Entre 45 a 60 años	Masculino	Casado	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	4	4