



Universidad César Vallejo

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

Factores relevantes de la satisfacción laboral en los colaboradores de
la empresa Econsi S.A. Huaraz, 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Genebrozo Jara, Edith (orcid.org/0000-0002-5409-8088)

Gomero Oncoy, Alexander Miguel (orcid.org/0000-0003-2955-3496)

ASESOR:

Dr. Suarez Sanchez, Juan de Dios (orcid.org/0000-0002-5204-7412)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

HUARAZ – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis queridos padres, quienes me apoyaron y confiaron en mi persona. Por sus enseñanzas, consejos y esfuerzo que me brindaron día a día para lograr mi objetivo y culminar de forma exitosa la carrera de Administración. Además, dedico al regalo más grande que la vida pudo regalarme a mi hija Daphne Juliette Cueva Genebrozo que me dio fuerzas y motivos para salir adelante. Por ella y para ella todo mi esfuerzo y dedicación.

EDITH GENEPROZO JARA

Quiero dedicar este trabajo a mis padres, por su amor incondicional, apoyo constante y sacrificio para brindarme las oportunidades que me han permitido llegar hasta aquí. A mis profesores, por su sabiduría, guía y paciencia que han sido fundamentales en mi formación. A todos aquellos que han sido parte de este viaje, gracias por ser mi fuente de inspiración y motivación constante.

ALEXANDER MIGUEL GOMERO ONCOY

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud a Dios por otorgarme la fortaleza y las bendiciones que me permitieron alcanzar mis metas establecidas. También, deseo agradecer a mis padres Efraín Genebroso Zorrilla y Aydee Jara Meza, por su constante motivación y apoyo incondicional a lo largo de cada paso en la culminación de mi carrera en Administración. Asimismo, al Dr. Juan de Dios Suárez Sánchez por brindar la oportunidad de acceder su capacidad y amplio conocimiento científico.

EDITH GENEbrozo JARA

Quiero expresar mi profundo agradecimiento a mi madre Mercedes Oncoy Quijano y a mi abuela Teodora ONCOY Sifuentes, por todo su apoyo incondicional, además al Dr. Juan de Dios Suárez Sánchez por su dedicación a lo largo de este proceso. Sus conocimientos, paciencia y perspectivas han sido fundamentales para el desarrollo y la culminación de esta tesis.

ALEXANDER MIGUEL GOMERO ONCOY



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SUAREZ SANCHEZ JUAN DE DIOS, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - HUARAZ, asesor de Tesis Completa titulada: "Factores relevantes de la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Econsi S.A. Huaraz, 2023", cuyos autores son GOMERO ONCOY ALEXANDER MIGUEL, GENEPROZO JARA EDITH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

HUARAZ, 13 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SUAREZ SANCHEZ JUAN DE DIOS DNI: 31661351 ORCID: 0000-0002-5204-7412	Firmado electrónicamente por: JSUAREZSA02 el 13- 12-2023 18:51:23

Código documento Trilce: TRI - 0695428



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, GENEbrozo JARA EDITH, GOMERO ONCOY ALEXANDER MIGUEL estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - HUARAZ, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Factores relevantes de la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Econsi S.A. Huaraz, 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
GOMERO ONCOY ALEXANDER MIGUEL DNI: 72353915 ORCID: 0000-0003-2955-3496	Firmado electrónicamente por: AGOMEROON el 13-12-2023 12:56:40
GENEBROZO JARA EDITH DNI: 71974978 ORCID: 0000-0002-5409-8088	Firmado electrónicamente por: EGENEBROZOJ el 13-12-2023 13:04:49

Código documento Trilce: INV - 1502879

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LOS AUTORES	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
INDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	11
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2 Variables y operacionalización	12
3.3 Población, muestra y muestreo	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5. Procedimientos	14
3.6. Método de análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS.....	16
V.DISCUSIÓN.....	22
VI. CONCLUSIONES.....	25
VII. RECOMENDACIONES	26
REFERENCIAS	27
ANEXOS	34

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1	16
ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD	16
TABLA 2	16
ESTADÍSTICOS DE CONSISTENCIA INTERNA DEL CUESTIONARIO SI SE ELIMINA UNA PREGUNTA.....	16
TABLA 3	19
DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL	19
TABLA 4	20
DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE LA DIMENSIÓN CONDICIONES DE TRABAJO	20
TABLA 5	20
DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE LA DIMENSIÓN RECONOCIMIENTO	20
TABLA 6	21
DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE LA DIMENSIÓN BENEFICIOS ECONÓMICOS	21

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo describir qué factores son determinantes para la satisfacción laboral de los empleados en la Empresa Econsi S.A, Huaraz 2023. Se empleó el muestreo por conveniencia, involucrando a 21 trabajadores de la empresa. Este estudio fue de tipo aplicado, con un diseño no experimental de corte transversal, describiendo los aspectos y empleando un enfoque cuantitativo. La herramienta principal fue una encuesta cuyos resultados, procesados con el programa SPSS 26, revelaron que el 71.4% de los encuestados estaban de acuerdo. Estos resultados indican que aspectos como las condiciones laborales, el reconocimiento y los beneficios económicos son fundamentales para la satisfacción del colaborador en su entorno laboral, mostrando una fiabilidad del 0.898, dentro del rango aceptable. En conclusión, se evidencia que las condiciones laborales, el reconocimiento y los beneficios económicos juegan un papel determinante en la satisfacción del colaborador dentro de la organización.

Palabras clave: Reconocimiento, ambiente laboral, beneficios económicos, satisfacción laboral.

ABSTRACT

The objective of the research was to describe which factors are determinants for the job satisfaction of employees at Empresa Econsi S.A, Huaraz 2023. Convenience sampling was used, involving 21 company workers. This study was of an applied type, with a non-experimental cross-sectional design, describing the aspects and using a quantitative approach. The main tool was a survey whose results, processed with the SPSS 26 program, revealed that 71.4% of respondents agreed. These results indicate that aspects such as working conditions, recognition and economic benefits are essential for employee satisfaction in their work environment, showing a reliability of 0.898, within the acceptable range. In conclusion, it is evident that working conditions, recognition and economic benefits play a determining role in employee satisfaction within the organization.

Keywords: Recognition, work environment, economic benefits, job satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

Según Gutiérrez et al. (2022) en el mundo entero diferentes organizaciones se vienen adaptando a los cambios que se producen en el tiempo con el objetivo de seguir existiendo, por ello van reconociendo el valor del talento humano y valorando su labor por medio de un beneficio monetario y completo a cada colaborador. Así mismo Govea y Zúñiga (2020) sostienen que la trascendencia de la satisfacción laboral del recurso humano es importante en las empresas y muestran la necesidad de ofrecer mejores ambientes laborales, reconocimiento y beneficios económicos mediante estrategias de retención de personal. Por otro lado, en Colombia se realizó un estudio de meta análisis respecto a cómo se desarrolla la vida laboral de los colaboradores de diferentes empresas en países latinoamericanos. Al respecto Caicedo (2019) indica que el 45% de los encuestados califica como satisfechos en su vida laboral, mientras que un 55% calificó medio y bajo su satisfacción laboral, debido a las falencias en la motivación de forma individual y por bajas oportunidades de promoción. Lo que conlleva a que la calidad de los colaboradores no sea lo ideal.

De igual manera para Navines et al. (2021) en las revisiones sistemáticas investigadas sobre el síndrome de burnout en Norteamérica y Asia, se encontraron una equivalencia media de burnout del 51,0% utilizando el cuestionario de Maslachnaire (IC 95%: 45,0%–57,0%). Evidenciando en el inicio de la pandemia COVID-19, su impacto en los colaboradores es mayor y un amplio rango de prevalencia, entre 26% y 76%. Desde España los autores muestran lo insatisfechos que se encuentran en sus centros de labores sobre todo en el sector salud debido a la emergencia epidemiológica que se vivió, mostrando en las estadísticas al estrés laboral crónico que estaban sometidos diferentes colaboradores ya sea de forma física o mental. Del mismo modo Mendoza et al. (2022) sostiene en su investigación acerca de la satisfacción laboral en el Perú, puesto que obtuvo resultados negativos respecto a la satisfacción laboral, sobre todo por la emergencia sanitaria explicando que un 28.7% se siente insatisfecho en su ambiente laboral y puede deberse a diferentes factores como reconocimiento, beneficios económicos y condiciones de trabajo. Es por ello que las diferentes organizaciones deben priorizar su capital humano creando estrategias con la finalidad de que sus colaboradores se sientan

satisfechos y brinden un servicio de calidad a la empresa. Así mismo Treviño & López (2022) sostienen que los factores relevantes juegan un papel importante dentro de la organización, así como contar con un buen clima laboral de igual forma brindándole incentivos, reconocimiento, premios. Por lo que conllevan a que el trabajador emocionalmente sea motivado, y así tenga un mejor desenvolvimiento en su labor. A la vez Montesdeoca (2022) refiere que la satisfacción laboral se entiende como los conjuntos de actitudes que tienen los colaboradores hacia su centro de trabajo, siendo así que las condiciones de trabajo son importantes para que una empresa cumpla con sus objetivos trazados.

Por su parte, De la Cruz (2020) considera que es indispensable implementar acciones de mejora como proporcionar un ambiente de trabajo seguro y garantizar que los empleados tengan condiciones laborales seguras, saludables y cómodas. Esto implica cumplir con las normas de seguridad, mantener una buena calidad de aire, ofrecer ergonomía adecuada y promover prácticas de bienestar en el lugar de trabajo, también proporcionar oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional es fundamental para mantener a los empleados satisfechos y comprometidos. Esto puede incluir programas de capacitación, mentorías, asignación de proyectos desafiantes y planes de carrera claros. Además, garantizar una compensación justa y competitiva, así como beneficios que satisfagan las necesidades de los empleados, esto implica revisar regularmente las estructuras salariales, ofrecer incentivos y beneficios adicionales que sean valorados por los empleados.

A nivel local la Empresa Constructora y Servicios San Isidro - ECONSI S.A, fue constituida en el año 2003, cuenta con 20 años de experiencia. Además, es una organización líder en el sector de gestión ambiental y construcción, Saneamiento Ambiental, Gestión integral de Residuos y Saneamiento Ambiental Alquiler de vehículos livianos, semipesados y pesados. Su compromiso es brindar soluciones que generen valor, lo cual impulsa a mantenerse siempre en la vanguardia. Se observó distintos problemas, vinculados con la satisfacción laboral dentro de la organización, problemas como: Los beneficios económicos; las remuneraciones que se ofrecen a los empleados de la empresa no son suficientes y no están con el

valor del trabajo que realizan, ya que, esto puede generar insatisfacción y desmotivación, condiciones de trabajo; algunos empleados de la empresa que trabajan en mina sienten que su labor no es seguro y no se cumplen ciertas normas de seguridad, están expuestos constantemente a riesgos y peligros para su salud y bienestar físico, además de la falta de recursos adecuados como máquinas de escritorio ya que la empresa no tiene equipos de última generación para el correcto desempeño de los empleados, el reconocimiento del personal; se ve en la organización el problema más común es la falta de reconocimiento o apreciación por el trabajo realizado por parte de los empleados. Si los logros, esfuerzos y contribuciones de los empleados no se reconocen o se pasan por alto, puede generar desmotivación, descontento y disminución de la satisfacción laboral, de persistir ante esta situación en la empresa pues todos estos factores puedan influir en su satisfacción de los trabajadores es por eso que hay un índice elevado de rotación de personal, las horas largas de trabajo, poca remuneración que perciben, la mayoría de los trabajadores que están en campo, sienten que su trabajo no es bien recompensado y de continuar en ese ámbito laboral, los trabajadores pueden renunciar incluso exista huelgas por parte de los trabajadores.

A partir de lo anteriormente expuesto, se plantea los siguientes problemas de la investigación, empezando por el problema general: ¿Cuáles son los factores determinantes para la satisfacción laboral en los empleados de la Empresa Econsi S.A, Huaraz 2023?, y los problemas específicos, ¿El factor condiciones de trabajo es determinante para la satisfacción laboral en los empleados de la Empresa Econsi S.A, Huaraz 2023?, ¿El factor reconocimiento es determinante para la satisfacción laboral en los empleados de la Empresa Econsi S.A, Huaraz 2023?, ¿El factor beneficios económicos es determinante para la satisfacción laboral en los empleados de la Empresa Econsi S.A, Huaraz 2023?.

Además, se formulan las siguientes justificaciones, teórica, práctica, social y metodológica. Respecto a la justificación teórica, va a permitir ampliar nuestro conocimiento teórico acerca de la satisfacción laboral en las empresas, comprender cómo los colaboradores se sienten en su lugar de trabajo y cómo contribuyen al

desarrollo de sus tareas diarias, así como a su crecimiento tanto personal como profesional. Mientras en la justificación práctica: en la investigación se podrá identificar problemas de insatisfacción laboral que puedan afectar la productividad de los trabajadores y dar respectivas soluciones para el bienestar de los empleados. Y en la justificación social, dicha información producto de la investigación aportará a la empresa y se podrá conocer qué factores pueden influir en el trabajador y permitirá saber cómo mejorar sus condiciones laborales y que los trabajadores se sientan satisfechos en sus actividades que realizan y por último en la justificación metodológica, se justifica puesto la presente investigación cumple rigurosamente con las principales herramientas que debe tener la investigación científica, así como es uso del cuestionario que va poder permitir recopilar información cierta y confiable.

Al identificar estos aspectos, las empresas pueden determinar áreas de mejora y dar condiciones laborales para que sus colaboradores estén conformes en su labor. Por ende, nos llevan a plantear el siguiente objetivo general: Describir qué factores son determinantes para la satisfacción laboral de los empleados en la Empresa Econsi S.A, Huaraz 2023. Y los objetivos específicos: Describir el factor condiciones de trabajo para la satisfacción laboral de los empleados en la Empresa Econsi S.A, Huaraz 2023, Describir el factor reconocimiento para la satisfacción laboral de los empleados en la Empresa Econsi S.A, Huaraz 2023, Describir el factor beneficios económicos para la satisfacción laboral de los empleados en la Empresa Econsi S.A, Huaraz 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En México, Álvarez et al. (2023) en su investigación tuvo como objetivo conocer el grado de satisfacción por parte de los empleados en las pequeñas y medianas empresas. Su metodología está basada en la teoría de motivación de Herzberg. Tuvo como confiabilidad 0.863, además, un alfa de Cronbach de 0,906. Los resultados obtenidos permitieron darnos una perspectiva poco positiva, mostrando un 6% que estaban indecisos sobre las condiciones laborales, el 26% de los encuestados estaban de acuerdo y el 72% estaban inconformes, puesto que se sentían insatisfechos con las condiciones laborales. Concluyendo que deberían darle prioridad al tema de las condiciones de trabajo mejorando la productividad, promoviendo estrategias de mejora tanto legales como internas por parte las empresas obteniendo una óptima satisfacción laboral.

En Ecuador, Álvarez et al. (2019) en su investigación tuvo como objetivo descubrir los puntos más relevantes de la satisfacción en el trabajo de los colaboradores de una entidad encargada de producir artículos de aseo personal en la ciudad de Bahía. Utilizaron el diseño investigativo no experimental de tipo transversal, de instrumento el cuestionario para examinar la satisfacción laboral, mostrando un nivel de alfa de Cronbach alta de 0.907, la encuesta se aplicó a 201 colaboradores. Los resultados mostraron que las condiciones laborales internas son problemas de inconformidad y que según los encuestados el 65% están en desacuerdo y solo el 25% estaban conformes pues sienten que sus condiciones de trabajo no eran las adecuadas. Concluyeron que las condiciones laborales deben mejorar en la empresa y así la producción de cada uno de los colaboradores sea óptima y se logre los objetivos de la empresa.

En Guayaquil, Paredes y Bustamante (2021) en su artículo tuvo como objetivo fue establecer si existe una conexión entre las variables. Su metodología fue cuantitativa de método inferencial y de diseño descriptivo - correlacional, se utilizó el cuestionario con la escala de Likert, se utilizó el software SSPS 26, así también su muestra estuvo conformada por 370 empleados. Donde sus resultados fueron 0.911 de Alfa de Cronbach y 0.900 de coeficiente de correlación por una prueba de

KMO y Barlett. Se concluyó en el estudio que si existe una conexión entre las variables de investigación.

En Colombia, Ramos et al. (2020) en su artículo tuvo como fin demostrar si existe una relación entre la satisfacción en el trabajo y la salud mental de los empleados en el área de administración en una empresa privada del sector educativo superior. Su metodología consta de una investigación de tipo aplicada, con un diseño no experimental, transversal y correlacional, y se utilizó la escala de medición de Ryff para adultos con el objetivo de medir el bienestar psicológico, teniendo como muestra una cantidad de 147 trabajadores, se realizó un muestreo aleatorio estratificado realizado a hombres y mujeres dentro de la entidad. Como resultado se obtuvo un 0,92 de Rho de Spearman donde se evidenció la existencia de una conexión entre las variables estudiadas, por lo tanto, concluyeron que a mayor grado de bienestar psicológico se sentirán más satisfechos con la labor que realizan.

Díaz et al. (2023) mencionan que su investigación fue realizada en la provincia de Arequipa estudiando el nivel de satisfacción de los colaboradores del sector textil. El objetivo de este estudio fue describir qué tan satisfechos se encontraba cada uno de los colaboradores. En la metodología se utilizó el enfoque cuantitativo experimental de tipo descriptivo, el cuestionario se aplicó a diferentes empresas del mismo sector. Las evidencias de la investigación mencionan que los 47% se sienten en desacuerdo en sus puestos de trabajo y que el factor más determinante es el reconocimiento. Según los encuestados solo el 15% están en de acuerdo, el 85% estaban totalmente en desacuerdo puesto que el reconocimiento que recibían no era adecuado por parte de los empleados mostrando un déficit de rendimiento, mostrando la falta de interés por parte de los líderes empresariales con respecto al recurso humano. En conclusión, la empresa debería implementar estrategias que deben aplicar y fortalecer para el beneficio de los colaboradores.

Paz et al. (2020) en su artículo denominado “Endomarketing, compromiso organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una asociación educativa” tuvo como finalidad conocer si hay una relación entre el endomarketing, la

satisfacción laboral en el trabajo y el compromiso empresarial en el sector educativo privado. La metodología utilizada fue de tipo aplicada, correlacional, de diseño transversal, su muestra fue conformada por 125 empleados en las regiones de la sierra y selva del Perú. Sus resultados obtenidos fueron de 0,939 de alfa de Cronbach y 0,929 de Rho de Spearman e indican que hay una conexión positiva entre las variables investigadas. Se concluyó que a mayor uso del endomarketing mayor será el compromiso de los colaboradores con la institución, por la tanto una mayor satisfacción laboral.

Faya et al. (2018) en su artículo tuvo como fin describir si hay una relación entre la autonomía laboral y la satisfacción en el trabajo de los empleados en el área de administración de una entidad de educación superior en el Perú. Se utilizó el método hipotético deductivo y con el diseño no experimental transversal, se utilizó el cuestionario y se aplicó a 122 colaboradores. Donde obtuvieron un resultado de 0.92 de Rho de Spearman lo que indica que existe una conexión directa entre las variables estudiadas y que afectan de manera directa una hacia la otra. Se concluyó que hay un nivel medio alto de satisfacción laboral de cada uno de los trabajadores.

Valero et al. (2021) en su artículo tuvo como objetivo determinar si existe una relación entre las variables. El trabajo se estableció bajo el enfoque cuantitativo de diseño no experimental correlacional. Su muestra estuvo conformada por 19 docentes y se utilizó el SPSS 22. Sus resultados obtuvieron a través de la prueba Chi -cuadrado un valor de 23.841 y un p valor de 0.0 siendo menor a $p < 0,05$ lo cual significa que hay una relación estrecha entre las variables. Y se concluyó que si existe una relación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral en los profesores de la institución Tupac Amaru.

El tema satisfacción laboral tiene teorías relacionadas una de ellas es de factores de Herzberg (1959) no dice que la satisfacción laboral puede ser positiva como negativa según su relación que tengan con la organización. Su teoría está basada en una investigación por 200 profesionales de ingeniería y contabilidad, contando su experiencia en sus labores de trabajo. Una investigación que respalda

a la satisfacción con una relación directa con el ambiente laboral y la motivación que les da a los colaboradores.

La Teoría Motivadora de Higiene (1950)

Factores higiénicos: estos factores están relacionados con el entorno de trabajo y las condiciones contextuales que rodean al empleado. Incluyen aspectos como el salario, las políticas organizacionales, las relaciones laborales, aspectos físicos relacionados al trabajo y protección laboral. Según Herzberg (1950) afirma que estos factores no generan satisfacción laboral en sí mismos, pero su ausencia o deficiencia puede causar insatisfacción.

Factores de motivación: Están asociados con el trabajo en sí y las oportunidades que ofrece para el crecimiento, el logro y el desarrollo personal. Incluyen aspectos como la autonomía, la responsabilidad, el reconocimiento, la posibilidad de crecimiento y desarrollo profesional, y el sentido de logro. Según Herzberg, estos factores son los que realmente generan satisfacción laboral y motivación intrínseca.

Pues la satisfacción del trabajador se alcanza cuando los factores motivacionales están presentes y se perciben como positivos, mientras que la insatisfacción se da por la insuficiencia de los factores higiénicos. Además, Herzberg sostiene que estos dos conjuntos de factores operan de manera independiente: la mejora de los factores higiénicos no genera satisfacción, pero puede prevenir la insatisfacción, mientras que la mejora de los factores motivacionales es esencial para lograr una satisfacción en los empleados y sea duradera.

Así mismo Locke (1969) en su teoría de la discrepancia, sostiene que la satisfacción laboral depende de los valores laborales que se perciben como importantes y que se reconocen a través del propio trabajo, siendo crucial que dichos valores estén en consonancia con las necesidades. En términos más simples, la satisfacción se origina cuando el trabajador evalúa entre sus necesidades y la jerarquía de valores, y contrasta esta evaluación con la percepción

de lo que el trabajo le brinda en diferentes aspectos y lo que implica alcanzar estos aspectos.

La forma en que se describen las diferentes facetas o aspectos del trabajo, junto con los valores que se le asignan, son elementos que determinan los criterios de satisfacción. Por lo tanto, la insatisfacción puede surgir de la siguiente manera: La discrepancia entre la faceta laboral que el individuo experimenta y lo que desearía tener, el nivel de importancia personal o valor que el empleado atribuye a cada aspecto del trabajo y que contrasta con su experiencia.

Sobre los enfoques conceptuales de la variable satisfacción laboral tiene subcategorías que son Condiciones de trabajo, Reconocimiento y Beneficios económicos, con sus respectivos indicadores.

Según Alvarado (2021) menciona que la satisfacción laboral se alcanzará eliminando ciertas insatisfacciones, mejorando su desempeño. Permitiendo a cada colaborador se sienta mejor en su lugar de trabajo cumpliendo de manera óptima sus actividades, buscando también su desarrollo personal como profesional. Las organizaciones deben buscar satisfacer tanto sus intereses como los de sus empleados logrando un buen clima laboral. Con la finalidad de potenciar el desempeño de cada colaborador y logrando los resultados esperados por la organización. Así mismo Carrión et al. (2022) describe que la satisfacción laboral depende del impacto que tengan en la vida del colaborador en el ámbito profesional, autoestima y desarrollo personal, convirtiéndose en un factor importante para un efectivo desempeño y un trabajo de calidad. Brindando lo mencionado el colaborador mostrará su satisfacción. Los autores dan a conocer la importancia de brindar estrategias para que los colaboradores se sientan satisfechos realizando sus labores, reconocen que los trabajadores deben realizar sus labores de forma efectiva.

Así también, Usman et al. (2018) destacan la notable influencia de los aspectos internos de la satisfacción laboral. El estudio se centra en examinar cómo los factores de reconocimiento inciden en la satisfacción laboral en empresas mineras, y se determinó que variables como educación y reconocimiento

autodidacta es considerable en dicha variable. Así mismo, Soledispa et al. (2022) mencionan sobre nuestra variable satisfacción laboral que es donde el colaborador siente bienestar y felicidad al desempeñar sus actividades, su ambiente laboral es un factor a considerar, para obtener excelentes resultados y el buen desarrollo de la empresa.

Como primera dimensión tenemos condiciones de trabajo donde Sánchez y Vergara (2020) mencionan que las condiciones de trabajo abarcan una amplia gama de situaciones, circunstancias y relaciones que pueden surgir entre los empleadores y los trabajadores durante el transcurso de su relación laboral. Tiene como indicadores comodidad en el trabajo, distribución física de ambiente, relación con el jefe.

Además, tenemos como segunda dimensión reconocimiento personal y/o social, Prada (2019) menciona que el reconocimiento recae en la empresa y que este reconocimiento es obligatorio para el trabajador. Además, se establece que los empleados son valorados y se les otorgan recompensas basadas en sus esfuerzos y dedicación por el trabajo que realiza.

Y como tercera dimensión benéficos económicos, según Robbnis (2018) sostiene que los beneficios económicos suelen estar relacionados con aspectos como los ingresos, las ganancias netas, el aumento del patrimonio, la rentabilidad de las inversiones o cualquier otro aspecto que genere un impacto positivo en la situación económica y financiera.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

La investigación fue de tipo aplicada por ello Álvarez (2020) sostiene que la investigación aplicada tiene como fin aumentar el conocimiento a los lectores de manera real y sistemática permitiendo solucionar los problemas encontrados, con resultados estadísticos y científicos que sustentan las investigaciones. Así mismo Hernández (2018) define que la investigación aplicada incide en obtener conocimientos a través de una investigación, en la solución de un problema social o empresarial.

3.1.2 Diseño de investigación

El estudio tuvo como diseño de investigación no experimental de corte transversal, descriptivo y de enfoque cuantitativo.

Arias (2021) menciona que el tipo de diseño no experimental no muestra estímulos ni condiciones experimentales a las que podrían ser sometidas las variables de la investigación, tampoco serán manipuladas, donde los objetos de estudio serán evaluados en un ambiente natural sin modificar o alterar ninguna condición.

La investigación fue de corte transversal por ello Arias (2021) nos dice que este diseño recoge los datos en una sola vez y en un momento determinado. Es como capturar un momento en una imagen con el fin de describir la situación para investigación o estudios.

Arteaga (2020) menciona que el enfoque cuantitativo muestra un análisis numérico y mediante una base de datos se obtiene un resultado estadístico. Con la finalidad de explicar un fenómeno mediante resultados de un estudio determinado.

3.2 Variables y operacionalización

- **Definición conceptual:**

Pujol y Dabos (2018) enfatizan que la satisfacción laboral es como se siente el colaborador en su trabajo, que involucra el ambiente y clima laboral, así como las emociones que involucra y los procesos cognitivos. Puede tener un efecto tanto positivo como negativo en los empleados, generando un resultado de productividad en sus labores.

- **Definición operacional:**

La investigación tuvo como variable la satisfacción laboral y las siguientes dimensiones: condiciones de trabajo, reconocimiento y beneficios económicos, con sus respectivos indicadores.

- **Indicadores:**

La variable satisfacción se desglosa en diferentes aspectos que incluyen las siguientes dimensiones: Condiciones de trabajo, Reconocimiento y Beneficios económicos. Cada dimensión tiene 3 indicadores de las cuales son: A) La dimensión de Condiciones de trabajo incluye los siguientes indicadores: Comodidad del ambiente, Distribución física del ambiente y Relación con el jefe. B) La dimensión de Reconocimiento comprende los siguientes indicadores: Relación interpersonal, Reconocimiento laboral y Tareas realizadas. C) La dimensión de Beneficios económicos se compone de los siguientes indicadores: Remuneraciones, Incentivos y Expectativas económicas. En los anexos se encuentra la matriz de operacionalización de variable, que proporciona la definición conceptual y operativa de cada dimensión e indicador, así como la escala de medición ordinal utilizada (Escala de Likert).

- **Escala de medición:**

Para el proyecto de investigación se utilizó la escala de medición ordinal (Escala de Likert) donde Valdez (2018) indica que, en la escala ordinal las respuestas se clasifican en categorías o niveles, y se les asigna un número o símbolo que indica su posición relativa.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población: De acuerdo con Castellano (2020) menciona que la población es un objeto, persona, o medidas que tienen ciertas particularidades en un territorio e instante estipulado. De igual forma Ojeda (2020) define que la población son elementos que forman parte de un universo con los que se desarrolla un estudio.

3.3.2 Muestra: Aquino (2020) afirma que la muestra se refiere a un subconjunto seleccionado de una población más grande. De igual manera López (2019) define que la muestra es un subconjunto extraído del universo las cuales van a servir para realizar una investigación.

En este sentido tanto la población y muestra para la investigación está compuesta por colaboradores de la empresa Econsi S.A.

3.3.3 Muestreo: Se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia, según Álvarez (2019) este tipo de muestreo los participantes son seleccionados basándose en su accesibilidad y disponibilidad para el investigador. De igual forma Otzen y Manterola (2017) nos dicen que es el proceso en las que son elegidos como muestra para realizar un determinado estudio.

3.3.4 Unidad de análisis: Según Bustamante (2020) afirma que la unidad de análisis se refiere al elemento o entidad específica que se estudia en una investigación o estudio. Por lo que es la unidad básica a la cual se aplican las mediciones, observaciones o análisis en el proceso de investigación En este sentido para la investigación serán las personas que laboran en la empresa ECONSI S.A.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la investigación se aplicó la técnica de la encuesta, utilizando el cuestionario como herramienta; por ello Pérez (2020) sostiene que esta técnica de la encuesta es conseguir información del objeto de estudio y que está relacionada con cualidades o apreciaciones.

Como instrumento un cuestionario Según Bustamante (2020) es un medio que utiliza la encuesta para obtener los datos, más no estandarizado, sino que el investigador redacta las preguntas en cuestión.

3.5. Procedimientos

Como primer punto se identificó la problemática sobre qué factores son determinantes para la satisfacción laboral en los empleados de la Empresa Econsi S.A, Huaraz 2023.

Como segundo punto, se operacionalizó la variable en 3 dimensiones con sus respectivos indicadores, y se planteó el problema de la investigación además de los objetivos específicos

Tercer punto, se aplicó un cuestionario como instrumento para recopilar los datos, mientras que la técnica utilizada será la encuesta. Para llevar a cabo el estudio, se construyó el instrumento a partir de la definición conceptual que sirvió como base para determinar las dimensiones e indicadores, así como para formular los ítems correspondientes. Además, para la aplicación del cuestionario se realizó coordinaciones para tener la autorización y se convocó a los 21 trabajadores de la empresa en estudio que estaban dispuestas a responder las preguntas formuladas.

Cuarto punto, después haber recolectado los datos, se tabulará y en tablas de frecuencia y representados en figuras, por tanto, se utilizará el programa Excel 2019 para analizarlo

3.6. Método de análisis de datos

El método utilizado para este estudio fue el descriptivo por ello Moromi (2022) menciona que se utiliza para explicar un fenómeno que ocurre a un determinado grupo de personas, es un proceso el cual permite describir un acontecimiento o problema por medio de un análisis de datos existentes o nuevos hechos.

Proaño (2020) menciona que la estadística inferencial se basó en métodos con el fin de conocer características de una determinada muestra o población. También menciono que la estadística descriptiva sintetiza información para presentar datos de forma organizada.

3.7. Aspectos éticos

Los principios éticos que se consideró durante la investigación están definidos en el código de ética de investigación de la Universidad César Vallejo, aprobado mediante la Resolución N°062-2023-VI-UCV, de fecha 16 de marzo del 2023-Trujillo.

Principio de autonomía:

Se dio respuesta a todas las preguntas necesarias para aclarar las dudas antes de decidir si desea participar o no

Principio de No maleficencia:

Se cumplió con este principio ya que, en la investigación no hubo riesgo ni daño. No obstante, si hay preguntas que puedan incomodar al investigador, tendrá la libertad de decidir si desea responderlas o no.

Principio de beneficencia

Al finalizar la investigación, se entregaron los resultados a la institución correspondiente. No se otorgará ningún tipo de beneficio económico u otro tipo de beneficio personal. Si bien el estudio no tendrá impacto directo en la salud individual de la persona, los resultados obtenidos contribuyen en beneficio de la empresa.

Principio de justicia

Se cumplió con este principio, ya que, los datos que se obtendrá durante la investigación serán anónimos y no se va permitir la identificación de los participantes. Nos comprometimos a garantizar que la información recopilada en la encuesta confidencial y no se utilizó para ningún otro propósito que no sea el de la investigación. Los datos fueron custodiados por el investigador principal y, después de un tiempo determinado, fueron eliminados de manera apropiada.

IV. RESULTADOS

Este análisis descriptivo se realizó con una muestra de 21 encuestados, realizando el alfa de Cronbach obteniendo como resultado un 0.898 de fiabilidad de los datos, con un total de 27 preguntas. Como resultado se obtuvo las siguientes tablas de frecuencia de la estadística descriptiva.

Tabla 1

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,898	27

Fuente: Obtenido del SPSS 26

Interpretación: En la tabla 1 se puede observar que el alfa de Cronbach para describir el nivel de los factores relevantes de la satisfacción laboral de los empleados en la Empresa Econsi S.A, Huaraz 2023, es de 0.898 el cual está dentro del rango permitido.

Tabla 2

Estadísticos de consistencia interna del cuestionario si se elimina una pregunta

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Las instalaciones físicas y el ambiente de trabajo son adecuados?	99,57	92,957	,762	,887
¿Se siente cómodo/a y a gusto en su ambiente de trabajo?	99,48	98,062	,643	,891
¿La organización y limpieza de su entorno laboral son adecuadas?	99,52	101,762	,364	,897

¿Los espacios comunes, como salas de reuniones o áreas de descanso, están bien ubicados y equipados?	99,67	95,633	,623	,891
¿El diseño y la disposición de los espacios de trabajo facilitan la realización de las tareas?	99,57	100,357	,566	,893
¿La distribución de los equipos y materiales en el área de trabajo es eficiente y organizada?	99,67	100,333	,370	,897
¿Su jefe le brinda oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional?	99,86	97,829	,561	,893
¿Se siente cómodo/a comunicándose con su jefe sobre sus inquietudes y necesidades laborales?	99,67	99,233	,542	,893
¿Su superior valora sus ideas y opiniones?	99,81	101,462	,439	,895
¿Se lleva bien y tiene buenas relaciones con sus compañeros de trabajo?	99,57	102,757	,348	,897
¿Las relaciones con sus superiores son respetuosas y cordiales?	99,29	102,014	,464	,895
¿Se siente apoyado/a y respaldado/a por sus compañeros y superiores?	99,52	102,262	,464	,895
¿Siente que su trabajo y esfuerzo son valorados por sus superiores y compañeros?	99,76	98,790	,632	,892
¿Recibe el reconocimiento y la retroalimentación adecuada por sus logros y contribuciones en el trabajo?	100,62	102,548	,281	,898

¿Sientes que el reconocimiento laboral que recibes tiene un impacto positivo en su motivación y satisfacción en el trabajo?	100,10	99,690	,401	,896
¿Las tareas que realiza son acordes a sus habilidades y capacidades?	99,95	94,148	,701	,889
¿Se siente satisfecho/a con la variedad y el nivel de desafío de las tareas que realiza?	99,90	101,590	,328	,898
¿Considera que las tareas que realiza son significativas y aportan valor a la organización?	99,76	106,790	-,005	,902
¿Considera que su salario es justo en relación con las responsabilidades y el esfuerzo requerido en su trabajo?	100,33	93,333	,573	,893
¿Las prestaciones y beneficios que recibe como parte de su remuneración son adecuados?	100,57	98,157	,588	,892
¿Siente que su remuneración es competitiva en comparación con el mercado laboral?	100,29	101,114	,462	,895
¿Los incentivos ofrecidos en su trabajo son acordes a sus logros y contribuciones?	99,81	98,662	,685	,891
¿Los incentivos que recibe en su organización tienen un impacto positivo en su motivación y compromiso?	99,76	102,790	,304	,898
¿Existe un sistema de incentivos que motiva y recompensa el desempeño sobresaliente?	101,43	101,857	,399	,896

¿Siente que su trabajo tiene el potencial de brindarle estabilidad financiera a largo plazo?	100,86	93,129	,601	,892
¿Es optimista respecto a sus perspectivas económicas en su trabajo actual?	100,38	98,048	,516	,894
¿Considera que las oportunidades de crecimiento económico en su trabajo son prometedoras?	101,57	104,857	,113	,902

Fuente: Obtenido del Software SPSS 26

Interpretación: Se puede ver en la tabla que el Alfa de Cronbach para cada uno de las preguntas, si un elemento es suprimido con el afán de mejorar dicho coeficiente de 0.898 de la primera tabla, en este sentido si se elimina la pregunta 27 subiría el Alfa de Cronbach y pues se decide continuar con el cuestionario y el total de las preguntas.

Tabla 3

Distribución de frecuencias de la variable Satisfacción Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	1	4,8	4,8	4,8
	De acuerdo	15	71,4	71,4	76,2
	Totalmente de acuerdo	5	23,8	23,8	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración creado por los autores.

Interpretación: Los resultados indican que la mayoría de los trabajadores encuestadas el 71.4% están "De acuerdo" con su satisfacción laboral en la empresa, mientras que un porcentaje menor que es el 23.8% está "Totalmente de acuerdo", y solo un pequeño porcentaje de 4.8% se encuentra "Indeciso". Y siente que la satisfacción laboral en la empresa no es la adecuada.

Tabla 4***Distribución de frecuencias de la dimensión Condiciones de trabajo***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	1	4.76%	4.8	4.8
	De acuerdo	7	33.33%	33.3	38.1
	Totalmente de acuerdo	13	61.90%	61.9	100.0
	Total	21	100%	100.0	

Fuente: Elaboración creado por los autores.

Interpretación: Los colaboradores indicaron que estaban "Totalmente de acuerdo" que representa un 61.90% con las condiciones de trabajo, seguidos por aquellos que estaban "De acuerdo" que era un 33.33%, y una minoría estaba "Indecisa" que es un 4.76% y que piensan que las condiciones de trabajo no son las adecuadas.

Tabla 5***Distribución de frecuencias de la dimensión Reconocimiento***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	10	47.62%	47.6	47.6
	Totalmente de acuerdo	11	52.38%	52.4	100.0
	Total	21	100%	100.0	

Fuente: Elaboración creado por los autores.

Interpretación: La mayoría de los colaboradores que representa un 52.38% indicaron que están "Totalmente de acuerdo" con la dimensión del reconocimiento, mientras que un porcentaje ligeramente menor al 47.62% indicó estar "De acuerdo". Y sienten que el reconocimiento que reciben son las adecuadas.

Tabla 6

Distribución de frecuencias de la dimensión Beneficios económicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	4	19.05%	19.0	19.0
	De acuerdo	15	71.43%	71.4	90.5
	Totalmente de acuerdo	2	9.52%	9.5	100.0
	Total	21	100%	100.0	

Fuente: Elaboración creado por los autores.

Interpretación: La mayoría de los colaboradores que representa un 71.43% indicaron que estaban "De acuerdo" con los beneficios económicos, seguidos por aquellos que estaban "Indecisos" que representan un 19.05%, y una minoría estaba "Totalmente de acuerdo" que solo representa el 9.52%. En este sentido los colaboradores sienten que los beneficios económicos que reciben por parte de la empresa son los adecuados.

V. DISCUSIÓN

Con respecto al objetivo general describir que factores son determinantes para la satisfacción laboral de los empleados en la Empresa Econsi S. A, Huaraz 2023, de acuerdo a la tabla 3 arroja un 71.4% que está de acuerdo donde los colaboradores mencionan que los factores: condiciones de trabajo, reconocimiento y beneficios económicos son determinantes para que el colaborador este satisfecho en su centro de labores. Estos mismos resultados coinciden con el estudio de Faya et al. (2018) quienes mencionan que, un 50.12% indican que los factores son determinantes para que un colaborador se sienta cómodo en su centro de labor. Así mismo Según Alvarado (2021) menciona que la satisfacción laboral se alcanzará eliminando ciertas insatisfacciones, mejorando su desempeño. Permitted a que cada colaborador se sienta mejor en su lugar de trabajo cumpliendo de manera óptima sus actividades, buscando también su desarrollo personal como profesional. Por otro lado, la metodología aplicada en la investigación se fue optima, así como para la obtención de los datos de porcentaje en los resultados y por último el presente estudio va permitir brindar información relevante y un aporte teórico para las futuras investigaciones.

Con respecto al primer objetivo específico describir el factor condiciones de trabajo para la satisfacción laboral de los empleados en la Empresa Econsi S. A, Huaraz 2023, de acuerdo a la tabla 4 arroja un 61.90% que están totalmente de acuerdo en su centro de labor. Así mismo Sánchez & Vergara (2020) afirman que el factor condiciones de trabajo son determinantes para que el colaborador este satisfecho en su centro de labor. Estos mismos resultados coinciden con el estudio de Álvarez et.al (2020) mencionan que un 72% indican que el factor condiciones de trabajo son importantes para que un colaborador se sienta cómodo condiciones de trabajo abarcan una amplia gama de situaciones, circunstancias y relaciones que pueden surgir entre los empleadores y los trabajadores. Por otro lado, la metodología aplicada en la investigación se fue optima, así como para la obtención de los datos de porcentaje en los resultados y por último el presente estudio va permitir brindar información relevante y un aporte teórico para las futuras investigaciones.

En lo que respecta al segundo objetivo específico describir el factor reconocimiento para la satisfacción laboral de los empleados en la Empresa Econsi S. A, Huaraz 2023, de acuerdo a la tabla 5 arroja un 52.38% que están totalmente de acuerdo donde los colaboradores mencionan que el factor reconocimiento son adecuadas para que el colaborador se sienta reconocido en su centro de labor. Estos mismos resultados coinciden con el estudio de Diaz et.al (2023) mencionan que un 85% indican que el factor reconocimiento son favorables para que el colaborador se sienta reconocido en su centro de trabajo. Así mismo Prada (2019) afirma que el factor reconocimiento recae en la empresa y que es obligatorio para el trabajador. Por otro lado, la metodología aplicada en la investigación se fue optima, así como para la obtención de los datos de porcentaje en los resultados y por último el presente estudio va permitir brindar información relevante y un aporte teórico para las futuras investigaciones.

Finalmente, en lo que respecta al tercer objetivo específico describir el factor beneficios económicos para la satisfacción laboral de los empleados en la Empresa Econsi S. A, Huaraz 2023. De acuerdo a la tabla 6 arroja un 71.43% que están de acuerdo donde los colaboradores mencionan que el factor beneficios económicos que brinda la empresa son adecuadas. Estos mismos resultados coinciden con el estudio de Paz et.al (2023) mencionan que un 70.12%% indican que el factor beneficios económicos son favorables para que el colaborador se sienta beneficiado económicamente en su centro de trabajo. Así mismo Alvarado (2021) afirma que los beneficios económicos suelen estar relacionados con aspectos como los ingresos, las ganancias netas y cualquier otro aspecto que genere un impacto positivo en la situación económica y financiera del trabajador. Por otro lado, la metodología aplicada en la investigación se fue optima, así como para la obtención de los datos de porcentaje en los resultados y por último el presente estudio va permitir brindar información relevante y un aporte teórico para las futuras investigaciones.

Sin embargo, la teoría de Herzberg ha sido objeto de debate y críticas. Algunos críticos argumentan que la distinción rígida entre factores higiénicos y motivacionales puede ser demasiado simplista, ya que la satisfacción en el trabajo

es un fenómeno complejo que puede estar influenciado por múltiples variables simultáneamente. Además, las investigaciones posteriores no han logrado confirmar de manera consistente la distinción clara entre estos dos conjuntos de factores.

Otra crítica importante acerca de esta teoría, puede no ser aplicable universalmente a todos los tipos de trabajadores o contextos laborales. Las preferencias individuales, las culturas organizacionales y las expectativas personales pueden variar considerablemente. Puesto que, ha tenido una influencia significativa en la gestión de recursos humanos al resaltar la importancia de factores más allá del salario para motivar a los empleados y mejorar su satisfacción en el trabajo. Aunque su aplicación práctica puede ser limitada en algunos casos, ha contribuido a fomentar una comprensión más amplia de las complejidades que rodean la motivación y la satisfacción laboral.

VI. CONCLUSIONES

Primero: En cuanto al objetivo general describir que factores son determinantes para la satisfacción laboral de los empleados en la empresa Econsi S.A, Huaraz 2023. Pues los factores condiciones de trabajo, reconocimiento y beneficios económicos han sido determinantes para que el colaborador se sienta satisfecho en la empresa Econsi S.A. Por lo tanto, dado los resultados del presente estudio a la empresa le va permitir realizar mejoras para darles mejores condiciones laborales.

Segundo: En cuanto al primer objetivo específico describir el factor condiciones de trabajo para la satisfacción laboral de los empleados en la Empresa Econsi S.A, Huaraz 2023. De los 21 encuestados se obtuvo un 61.90% lo que significa que las condiciones de trabajo son óptimas en la empresa. Por lo tanto, el colaborador va ser más productivo en la empresa.

Tercero: En cuanto al segundo objetivo específico describir el factor reconocimiento para la satisfacción laboral de los empleados en la Empresa Econsi S.A, Huaraz 2023. De los 21 encuestados se obtuvo un 52.38% lo que significa que el reconocimiento que reciben en la Empresa Econsi S.A, es la adecuada. En este sentido el reconocimiento que reciben los personales va hacer de gran mejora, lo que conlleva a que los colaboradores estén más comprometidos con la empresa.

Cuarto: En cuanto al tercer objetivo específico describir el factor beneficios económicos para la satisfacción laboral de los empleados en la Empresa Econsi S.A, Huaraz 2023. De los 21 encuestados se obtuvo un 71.43% lo que significa que el beneficio económico que reciben los colaboradores por sus actividades son óptimas. Por ende, la empresa no va tener inconvenientes en cuanto a renuncias de trabajo por parte de sus colaboradores.

VII. RECOMENDACIONES

En relación al objetivo general. Se recomienda a la empresa Econsi S.A, priorizar los factores, tales como: condiciones de trabajo, reconocimiento y benéficos económicos que determinan la satisfacción laboral y que puedan influir en su desenvolvimiento de los colaboradores es sus labores encomendadas, así mismo la empresa pueda desarrollar estrategias de mejora para que colaboradores se sientan comprometidos con la organización.

Se recomienda mejorar las condiciones de trabajo, esto hará que el colaborador esté más motivado, ser más productivo, es por ello que la empresa Econsi S.A, deberá enfatizar en un ambiente saludable, espacio limpio y que se promueva la higiene en el lugar de trabajo. Esto hará que de alguna manera influya en la satisfacción y retención del personal.

La empresa Econsi S.A, deberá establecer un programa de reconocimiento bien diseñado, que sea equitativo y se llegue a aplicar de manera coherente para que todos los colaboradores tengan la oportunidad de poder ser reconocidos por sus contribuciones y actividades que realizan en su centro de trabajo, para así fortalecer la moral, aumentar su motivación. Puesto que ayudará a retenerlos y estén comprometidos con la organización.

Por último, la empresa Econsi S.A, deberá realizar una revisión periódica de los beneficios económicos que se le da a los colaboradores, ya sea su salario, gratificaciones, seguro de vida que estén de acuerdo a los estándares del mercado y sean competitivos. Esto hará que se sientan motivados para así desempeñarse al máximo en su centro de trabajo.

REFERENCIAS

- Andrade, A., Omar, A., & Salessi, S. (2020). Generic Job Satisfaction Scale: Psychometric Qualities of the Version Adapted to Portuguese. [Escala de Satisfacción Laboral Genérica: Cualidades Psicométricas de la Versión Portuguesa Adaptada. Escala de Satisfação Laboral Geral: Qualidades Psicométricas da Versão Adaptada ao Português] Avaliação Psicológica, 19(4), 361-370. <https://doi.org/10.15689/ap.2020.1904.15804.02>
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T., Vasquez, M. (2022). Metodología de la investigación: El método ARIAS para realizar un proyecto de tesis. DOI: <https://doi.org/10.35622/inudi.b.016>
- Arias, J. (2021). Diseño y metodología de la investigación. Recuperado de: <https://www.researchgate.net/publication/352157132>
- Arteaga, G. (2020). Enfoque cuantitativo: métodos, fortalezas y debilidades. Recuperado de: <https://www.testsiteforme.com/enfoque-cuantitativo/>
- Álvarez, E., Vargas, A., & Martínez, C. (2023). Job satisfaction measurement scale. HUMAN REVIEW. International Humanities Review / Revista Internacional De Humanidades, 17(3), 1–11. <https://doi.org/10.37467/revhuman.v12.4730>
- Alvarez, L., López, L., & Silva, N. (2019). Satisfacción laboral en una organización human care de la Bahía de Guayaquil. PODIUM, (35), 87–96. <https://doi.org/10.31095/podium.2019.35.6>
- Alvarado, A. (2021). Factores que contribuyen a la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Beauty & Books del distrito de Huancayo [Tesis de grado, Universidad continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8549/4/IV_PG_MBA_TE_Alvarado_Maldonado_2021.pdf

- Bargsted, M., Ramírez, R., & Yeves, J. (2019). Professional Self-efficacy and Job Satisfaction: The Mediator Role of Work Design. [Autoeficacia profesional y satisfacción laboral: el rol mediador del diseño del trabajo] *Revista De Psicología Del Trabajo y De Las Organizaciones*, 35(3), 157-163. <https://doi.org/10.5093/jwop2019a18>
- Bustamante, G., Carvajal, G., Díaz, C., Vásquez, J., & Ramírez, R. (2020). Metodología e investigación: Una discusión a propósito de la teoría de campo. Universidad Pedagógica Nacional. <https://www.digitaliapublishing.com/a/68192>
- Caicedo, H. (2019). Calidad de vida laboral en trabajadores de la salud en países latinoamericanos: Meta-análisis. *SIGNOS - Investigación en sistemas de gestión*, 11(2), 41-62. <https://doi.org/10.15332/24631140.5081>
- Chiang Vega, M., & Candia Romero, F. (2021). Beliefs affect organizational commitment and job satisfaction. A model of structural equations. doi:<https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.01.014>
- Camila de la Cruz Portilla, A. (2020). Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8083728>.
- Carrión, F., Forero, D., & Morales, C. (2022). Resource use during systematic review production varies widely: a scoping review: response to Nussbaumer-Streit et al. *Journal of Clinical Epidemiology*, 142, 319–320. <https://doi.org/10.1016/j.jclinepi.2021.10.008>
- Castellano, M., Bittar, O., Castellano, N., & Silva, H. (2020). Incursionando en el mundo de la investigación: Orientaciones básicas. Ediciones Unimagdalena. <https://www.digitaliapublishing.com/a/83010>
- Condori Ojeda, P. (2020). Universo, población y muestra. [PDF]. Obtenido de <https://www.aacademica.org/cporfirio/18>

- D'Aquino, M., & Barrón, V. (2020). *Proyectos y metodología de la investigación*. Editorial Maipue. <https://www.digitaliapublishing.com/a/80797>
- Díaz, J., Ledesma, M., Tito, J., & Carranza, L. (2023). Satisfacción laboral: algunas consideraciones. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(101), 158-170. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.11>
- Duche, A., & Galdos, G. (2019). Job satisfaction and happiness in Peruvian nurses. [Satisfacción laboral y felicidad en enfermeras peruanas] *Enfermería Global*, 18(2), 364-373. <https://doi.org/10.6018/eglobal.18.2.334741>
- Faya, A., Venturo, C., Herrera, M., & Hernández, R. (2018). Autonomía del trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una universidad peruana. *Apuntes Universitarios*, 8(3), 43–56. <https://doi.org/10.17162/au.v8i3.330>
- Govea Andrade, K., & Zuñiga Briones, D. (2020). El clima organizacional como factor en la satisfacción laboral. *Investigación y Negocios*. doi:<https://doi.org/10.38147/inv&neg.v13i21.80>
- Gutiérrez, A., Olivera, E., Bastida, E., & Castillo, M. (2022). Factores de satisfacción laboral en tiempos de crisis económica. Una revisión sistemática. *Vision de futuro*, 26(26, No 2 - 2022), 1–21. <https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2022.26.02.001.es>
- Hernández Sampieri, R. (2018). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/METODOLOG%C3%8DA_DE_LA_INVESTIGACI%C3%93N/5A2QDwAAQBAJ?hl=es-419
- Herzberg, F. (1950). *The motivation to work*. Taylor & Francis. https://kupdf.net/download/la-motivacion-para-el-trabajofrederick-herzbergpdf_5c874401e2b6f50c045bfa1b_pdf

- Álvarez, A., & Romero, V. (2019). MUESTREO: Muestra, población, muestreo, tipos de muestreo. In Enseñanza y aprendizaje de la estadística y la probabilidad (1st ed., p. 137–). Universidad Pedagógica Nacional. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=e000xww&AN=2256105&lang=es&site=ehost-live>
- Locke, E. (1969). What is job satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance* 4, 309–336.. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(69\)90013-0](https://doi.org/10.1016/0030-5073(69)90013-0)
- Luis López, P. (2021). POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO. *Punto Cero*.
Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012#:~:text=La%20muestra%20y%20el%20muestreo,a\)%20Poblaci%C3%B3n.](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012#:~:text=La%20muestra%20y%20el%20muestreo,a)%20Poblaci%C3%B3n.)
- Llorente, M., & Topa, G. (2019). Individual Crafting, Collaborative Crafting, and Job Satisfaction: The Mediator Role of Engagement. [Job crafting y satisfacción laboral: el papel mediador del engagement] *Revista De Psicología Del Trabajo y De Las Organizaciones*, 35(3), 217-226. <https://doi.org/10.5093/jwop2019a23>
- Mendoza, E., Guerrero, M., Carhuanchó, I., Nolazco, F., & Silva, D. (2021). Determinantes de la satisfacción laboral en un establecimiento de salud durante el estado de emergencia sanitaria, Perú. *Apuntes Universitarios*, 12(1), 122–134. <https://doi.org/10.17162/au.v11i5.919>
- Montesdeoca Cajape, A. J. (2022). *ESTUDIO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS*. Obtenido de <https://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/1731>
- Moromi, H., Villavicencio, J., Martínez, E., Ortiz, L., Orihuela, J., Arce, F., & Rojas, M. (2022). Análisis descriptivo y tendencias de las tesis de pregrado en Facultades de Odontología peruanas. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 16(2), e1569. <https://dx.doi.org/10.19083/ridu.2022.1569>

- Navinés, R., Olivé, V., Fonseca, F., & Martín, R. (2021). Work stress and resident burnout, before and during the COVID-19 pandemia: An up-date. *Estrés laboral y burnout en los médicos residentes, antes y durante la pandemia por COVID-19: una puesta al día. Medicina clinica*, 157(3), 130–140. <https://doi.org/10.1016/j.medcli.2021.04.003>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Revista Internacional de Morfología*. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Paz, J., Huamán, S., & Tarrillo, J. (2020). Endomarketing, compromiso organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una asociación educativa. *Apuntes Universitarios*, 10(4), 108–125. <https://doi.org/10.17162/au.v10i4.495>
- Pérez, M., Gázquez, J., Molero, M., Oropesa, N., & Martos, Á. (2021). Violence and Job Satisfaction of Nurses: Importance of a Support Network in Healthcare. [La violencia y la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería: importancia de la red de apoyo en el ámbito sanitario] *The European Journal of Psychology Applied to Legal Context*, 13(1), 21-28. <https://doi.org/10.5093/ejpalc2021a3>
- Pedraza Melo, N. (2020). Job Satisfaction and Organizational Commitment of Human Capital in Performance in Higher Education Institutions. doi:<https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.595>
- Perez, R., Seca, M., & Perez, L. (2020). Metodología de la investigación científica. Editorial Maipue. <https://www.digitaliapublishing.com/a/80790>
- Rossana Paredes Floril, P., & Bustamante Villegas, J. (2021). Gestión de talento humano y satisfacción laboral en bancos de Guayaquil. doi:<https://doi.org/10.47058/joa5.4>
- Prada, M. (2019). Reconocimiento mutuo como trabajo de traducción. *Civilizar*, 19(36), 13-24. <https://doi.org/10.22518/usergioa/jour/ccsh/2019.1/a01>

- Proaño, W. (2020). Estadística descriptiva e inferencial. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/346734226_Estadistica_descriptiva_e_inferencial DOI10.33324/ceuzuay.127](https://www.researchgate.net/publication/346734226_Estadistica_descriptiva_e_inferencial_DOI10.33324/ceuzuay.127)
- Ramos, A., Coral, J., Villota, K., Cabrera, C., Herrera, J., & Rivera D. (2020). Salud laboral en administrativos de Educación Superior: Relación entre bienestar psicológico y satisfacción laboral. AVFT – Archivos Venezolanos De Farmacología Y Terapéutica, 39(2). Retrieved from http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_aavft/article/view/19440
- Ramos, P. (2018). Psicología empresarial y comunicación. Editorial ICB. <https://www.digitaliapublishing.com/a/109605>
- Rodriguez, X. (2022). Job satisfaction and performance of the employees of the limited company Walter Landeta «Buseta» banana importer. 7(32). <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/582/1018>
- Sánchez, D., & Vergara, H. (2020). The Working Conditions and Collective Bargaining of Public Employees in Colombia. Revista de Derecho Uninorte, 53, 208-234. <https://doi.org/10.14482/dere.53.348.6>
- Sureda, E., Mancho, J., & Sesé, A. (2019). Psychosocial risk factors, organizational conflict and job satisfaction in Health professionals: A SEM model. [Factores de riesgo psicosocial, conflicto organizacional y satisfacción laboral: Un modelo de ecuaciones estructurales.] Anales De Psicología, 35(1), 106-115. <https://doi.org/10.6018/analesps.35.1.297711>
- Treviño Reyes, R., & López Pérez, J. (2022). Factores críticos en la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y el agotamiento laboral (burnout) en docentes de México. *Informacion tecnologica*. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000200259>
- Usman, M., Katsoyiannis, I., Mitrakas, M., Zouboulis, A., & Ernst, M. (2020). Correction: Usman, M., et al. Performance Evaluation of Small Sized Powdered Ferric Hydroxide as Arsenic Adsorbent. Water 2018, 10, 957. Water (Basel), 12(5), 1430–. <https://doi.org/10.3390/w12051430>

Valdés, T., & Ross, S. (2018). Introducción a la estadística. Editorial Reverte.
<https://www.digitaliapublishing.com/a/67905>

Valero, Ancco, V., Vilca Maman, G., & Coapaza Maman, M. (2021). CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN DOCENTES DE ESPINAR: <https://doi.org/10.37073/puriq.4.1.190>

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistencia

Título: Factores relevantes de la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Econsi S.A. Huaraz, 2023

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOLOGIA
Problema General: ¿Cuáles son los factores determinantes para la satisfacción laboral en los empleados de la Empresa Econsi S.A. Huaraz 2023?	Objetivo General: Describir qué factores son determinantes para la satisfacción laboral en los empleados de la Empresa Econsi S.A, Huaraz 2023		Tipo de investigación: Investigación aplicada Diseño de investigación: El estudio tendrá como diseño de investigación no experimental de corte transversal, descriptivo y de enfoque cuantitativo.
Problemas Específicos: 1. ¿El factor condiciones de trabajo es determinante para la satisfacción laboral en los empleados de la Empresa Econsi S.A. Huaraz 2023? 2. ¿El factor reconocimiento es determinante para la satisfacción laboral en los empleados de la Empresa Econsi S.A. Huaraz 2023? 3. ¿El factor beneficios económicos es determinante para la satisfacción laboral en los empleados de la Empresa Econsi S.A. Huaraz 2023?	Objetivos Específicos: 1. Describir el factor condiciones de trabajo para la satisfacción laboral de los empleados en la Empresa Econsi S.A, Huaraz 2023 2. Describir el factor reconocimiento para la satisfacción laboral de los empleados en la Empresa Econsi S.A, Huaraz 2023 3. Describir el factor beneficios económicos para la satisfacción laboral de los empleados en la Empresa Econsi S.A, Huaraz 2023	No cuenta con hipótesis, puesto que es un estudio descriptivo	Población y muestra: Población: 21 trabajadores de la empresa ECONSÍ S.A. Muestra: 21 trabajadores de la empresa ECONSÍ S.A.

ANEXO 2: Tabla de Operacionalización de variables

OPERACIONALIZACION DE VARIABLE					
VARIABLE	DEIFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
SATISFACCIÓN LABORAL	Pujol y Dabos (2018) mencionan que la satisfacción laboral involucra el ambiente y clima laboral, así como las emociones que involucra y los procesos cognitivos. Puede tener un efecto tanto positivo como negativo en los empleados, generando un resultado de productividad en sus labores.	La presente investigación tiene como variable la satisfacción laboral y las siguientes dimensiones: condiciones de trabajo, reconocimiento y beneficios económicos, con sus respectivos indicadores.	Condiciones de trabajo	Comodidad de ambiente	Total, acuerdo De acuerdo Indeciso En desacuerdo Total, desacuerdo
				Distribución física de ambiente	
				Relación con el jefe	
			Reconocimiento	Relación interpersonal	
				Reconocimiento laboral	
				Tareas realizadas	
			Beneficios económicos	Remuneraciones	
				Incentivos	
				Expectativas económicas	

ANEXO 3: Instrumentos de recolección de datos

Factores relevantes de la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Econsi S.A. Huaraz, 2023

Estimado colaborador:

A continuación, le presentamos una serie de opiniones. Agradeceríamos que respondiera sinceramente marcando con una "X" la alternativa que consideres que expresa mejor tu punto de vista. Recuerda que tus respuestas son anónimas y no hay respuestas correctas o incorrectas, ya que se trata solo de opiniones.

Gracias por su participación.

Total, acuerdo	5
De acuerdo	4
Indeciso	3
En desacuerdo	2
Total, desacuerdo	1

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
CONDICIONES DE TRABAJO						
Comodidad de ambiente						
1	Las instalaciones físicas y el ambiente de trabajo son adecuados					
2	Me siento cómodo/a y a gusto en mi ambiente de trabajo					
3	La organización y limpieza de mi entorno laboral son adecuadas					
Distribución física de ambiente						
4	Los espacios comunes, como salas de reuniones o áreas de descanso, están bien ubicados y equipados					
5	El diseño y la disposición de los espacios de trabajo facilitan la realización de las tareas					
6	La distribución de los equipos y materiales en el área de trabajo es eficiente y organizada					
Relación con el jefe						
7	Mi jefe me brinda oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional					
8	Me siento cómodo/a comunicándome con mi jefe sobre mis inquietudes y necesidades laborales					
9	Mi superior valora mis ideas y opiniones					
RECONOCIMIENTO						
Relación interpersonal						
10	Me llevo bien y tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo					

11	Las relaciones con mis superiores son respetuosas y cordiales					
12	Me siento apoyado/a y respaldado/a por mis compañeros y superiores					
Reconocimiento laboral						
13	Sientes que tu trabajo y esfuerzo son valorados por tus superiores y compañeros					
14	Recibes el reconocimiento y la retroalimentación adecuada por tus logros y contribuciones en el trabajo					
15	Sientes que el reconocimiento laboral que recibes tiene un impacto positivo en tu motivación y satisfacción en el trabajo					
Tareas realizadas						
16	Las tareas que realizo son acordes a mis habilidades y capacidades					
17	Me siento satisfecho/a con la variedad y el nivel de desafío de las tareas que realizo					
18	Considero que las tareas que realizo son significativas y aportan valor a la organización					
BENEFICIOS ECONOMICOS						
Remuneraciones						
19	Considero que mi salario es justo en relación con las responsabilidades y el esfuerzo requerido en mi trabajo					
20	Las prestaciones y beneficios que recibo como parte de mi remuneración son adecuados					
21	Siento que mi remuneración es competitiva en comparación con el mercado laboral.					
Incentivos						
22	Los incentivos ofrecidos en mi trabajo son acordes a mis logros y contribuciones					
23	Los incentivos que recibimos en mi organización tienen un impacto positivo en nuestra motivación y compromiso					
24	Existe un sistema de incentivos que motiva y recompensa el desempeño sobresaliente					
Expectativas económicas						
25	Siento que mi trabajo tiene el potencial de brindarme estabilidad financiera a largo plazo					
26	Estoy optimista respecto a mis perspectivas económicas en mi trabajo actual					

27	Considero que las oportunidades de crecimiento económico en mi trabajo son prometedoras					
----	---	--	--	--	--	--

ANEXO 4: Validación del instrumento por juicio de expertos



Anexo 2

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Factores relevantes de la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Econsi S.A. Huaraz, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	RAFAEL RONALD POMA SOTELO	
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	GESTION PÚBLICA	
Institución donde labora:	CONSULTORIA EN GESTION PÚBLICA	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	



2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para describir qué factores son determinantes para la satisfacción laboral en los empleados de la Empresa Econsi S.A, Huaraz 2023.
Autores:	Genebrozo Jara, Edith Gomero Oncoy, Alexander Miguel
Procedencia:	Elaborado por los investigadores a partir de la variable, dimensiones e indicadores.
Administración:	Presencialmente a la muestra seleccionada siendo los colaboradores de la empresa Econsi S.A de manera directa con los investigadores.
Tiempo de aplicación:	20 minutos aproximadamente.
Ámbito de aplicación:	instalaciones de la empresa Econsi S.A.
Significación:	El cuestionario ha sido construido articulándose con sus indicadores en función a los objetivos de la investigación.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción Laboral	Condiciones de trabajo Reconocimiento Beneficios económicos	Pujol y Dabos (2018) mencionan que la satisfacción laboral involucra el ambiente y clima laboral, así como las emociones que involucra y los procesos cognitivos. Puede tener un efecto tanto positivo como negativo en los empleados, generando un resultado de productividad en sus labores.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para considerar describir qué factores son determinantes para la satisfacción laboral en los empleados de la Empresa Econsi S.A, Huaraz 2023, elaborado por Genebrozo Jara, Edith y Gomero Oncoy, Alexander Miguel en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



Dimensiones del instrumento: Describir qué factores son determinantes para la satisfacción laboral en los empleados de la Empresa Econsi S.A, Huaraz 2023.

- Primera dimensión: Condiciones de trabajo
- Objetivos de la Dimensión: Describir el factor condiciones de trabajo para la satisfacción laboral de los empleados en la Empresa Econsi S.A, Huaraz 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comodidad de ambiente	1.Las instalaciones físicas y el ambiente de trabajo son adecuados.	4	4	4	Se siente cómodo/a y a gusto en su ambiente de trabajo
	2.Me siento cómodo/a y a gusto en mi ambiente de trabajo.				
	3.La organización y limpieza de mi entorno laboral son adecuadas.	4	4	4	La organización y limpieza de su entorno laboral
Distribución física de ambiente	4.Los espacios comunes, como salas de reuniones o áreas de descanso, están bien ubicados y equipados.	3	3	3	
	5.El diseño y la disposición de los espacios de trabajo facilitan la realización de las tareas.	4	4	4	
	6.La distribución de los equipos y materiales en el área de trabajo es eficiente y organizada.	4	4	4	
Relación con el jefe	7.Mi jefe me brinda oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional.	4	4	4	Su jefe le brinda
	8.Me siento cómodo/a comunicándome con mi jefe sobre mis inquietudes y necesidades laborales.	4	4	3	Se siente cómodo/a comunicándole a su jefe sobre sus inquietudes y necesidades laborales.
	9.Mi superior valora mis ideas y opiniones.	3	3	3	Su superior



- Segunda dimensión: Reconocimiento
- Objetivos de la Dimensión: Describir el factor reconocimiento para la satisfacción laboral de los empleados en la Empresa Econsi S.A, Huaraz 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Relación interpersonal	10.Me llevo bien y tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo.	3	3	3	Se lleva bien y tiene buenas relaciones con sus compañeros de trabajo
	11.Recibes el reconocimiento y la retroalimentación adecuada por tus logros y contribuciones en el trabajo.	4	4	4	Recibe el reconocimiento y la retroalimentación adecuada por tus logros y contribuciones en el trabajo
	12.Me siento apoyado/a y respaldado/a por mis compañeros y superiores.				Se siente apoyado/a y respaldado/a por sus compañeros y superiores

Reconocimiento laboral	13. Sientes que tu trabajo y esfuerzo son valorados por tus superiores y compañeros.	4	4	4	Siente que su trabajo y esfuerzo son valorados por tus superiores y compañeros
	14. Recibes el reconocimiento y la retroalimentación adecuada por tus logros y contribuciones en el trabajo.	4	4	4	Recibe el reconocimiento y la retroalimentación adecuada por sus logros y contribuciones en el trabajo
	15. Sientes que el reconocimiento laboral que recibes tiene un impacto positivo en tu motivación y satisfacción en el trabajo.	4	4	4	Siente que el reconocimiento laboral que recibes tiene un impacto positivo en su motivación y satisfacción en el trabajo
Tareas realizadas	16. Las tareas que realizo son acordes a mis habilidades y capacidades.	3	3	3	Realiza
	17. Me siento satisfecho/a con la variedad y el nivel de desafío de las tareas que realizo.	3	3	3	Se siente
	18. Considero que las tareas que realizo son significativas y aportan valor a la organización.	4	4	4	Considera

- Tercera dimensión: Beneficios económicos
- Objetivos de la Dimensión: Describir el factor beneficios económicos para la satisfacción laboral de los empleados en la Empresa Econsi S.A, Huaraz 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Remuneraciones	19. Considero que mi salario es justo en relación con las responsabilidades y el esfuerzo requerido en mi trabajo	4	4	4	Considera que su salario
	20. Las prestaciones y beneficios que recibo como parte de mi remuneración son adecuados	4	4	4	
	21. Siento que mi remuneración es competitiva en comparación con el mercado laboral.	4	4	4	Siente
Incentivos	22. Los incentivos ofrecidos en mi trabajo son acordes a mis logros y contribuciones	3	3	3	En su trabajo
	23. Los incentivos que recibimos en mi organización tienen un impacto positivo en nuestra motivación y compromiso	4	4	3	Los incentivos que recibe
	24. Existe un sistema de incentivos que motiva y recompensa el desempeño sobresaliente	4	4	4	
Expectativas económicas	25. Siento que mi trabajo tiene el potencial de brindarme estabilidad financiera a largo plazo	4	4	4	Siente que su

	26. Estoy optimista respecto a mis perspectivas económicas en mi trabajo actual	3	3	3	Es optimista respecto a sus
	27. Considero que las oportunidades de crecimiento económico en mi trabajo son prometedoras	4	4	3	Considera, en su trabajo



VARIABLE	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE				ESCALA DE MEDICIÓN	
	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES		ITEMS
SATISFACCIÓN LABORAL	<p>Pujol y Dabos (2018) mencionan que la satisfacción laboral involucra el ambiente y clima laboral, así como las siguientes emociones que involucra y los procesos cognitivos. Puede tener un efecto tanto positivo como negativo en los empleados, generando un resultado de productividad en sus labores.</p>	<p>La presente investigación tiene como variable la satisfacción laboral y las siguientes dimensiones: condiciones de trabajo, reconocimiento y beneficios económicos, con sus respectivos indicadores.</p>	Condiciones de trabajo	Comodidad de ambiente	1. Las instalaciones físicas y el ambiente de trabajo son adecuados 2. Me siento cómodo/a y a gusto en mi ambiente de trabajo 3. La organización y limpieza de mi entorno laboral son adecuadas y están bien ubicados y equipados 4. Los espacios comunes, como salas de reuniones o áreas de descanso, están bien ubicados y equipados 5. El diseño y la disposición de los espacios de trabajo facilitan la realización de las tareas 6. La distribución de los equipos y materiales en el área de trabajo es eficiente y organizada 7. Mi jefe me brinda oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional 8. Me siento cómodo/a comunicándome con mi jefe sobre mis inquietudes y necesidades laborales 9. Mi superior valora mis ideas y opiniones 10. Me llevo bien y tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo	Total, acuerdo De acuerdo Indefinido En desacuerdo Total, desacuerdo
				Distribución física de ambiente	11. Recibes el reconocimiento y la retroalimentación adecuada por tus logros y contribuciones en el trabajo 12. Me siento apoyado/a y respaldado/a por mis compañeros y superiores 13. Sientes que tu trabajo y esfuerzo son valorados por tus superiores y compañeros 14. Recibes el reconocimiento y la retroalimentación adecuada por tus logros y contribuciones en el trabajo 15. Sientes que el reconocimiento laboral que recibes tiene un impacto positivo en tu motivación y satisfacción en el trabajo 16. Las tareas que realizo son acordes a mis habilidades y capacidades 17. Me siento satisfecho/a con la variedad y el nivel de desafío de las tareas que realizo 18. Considero que las tareas que realizo son significativas y aportan valor a la organización 19. Considero que mi salario es justo en relación con las responsabilidades y el esfuerzo requerido en mi trabajo 20. Las prestaciones y beneficios que recibo como parte de mi remuneración son adecuados 21. Siento que mi remuneración es competitiva en comparación con el mercado laboral. 22. Los incentivos ofrecidos en mi trabajo son acordes a mis logros y contribuciones	
			Relación con el jefe	Relación interpersonal	11. Recibes el reconocimiento y la retroalimentación adecuada por tus logros y contribuciones en el trabajo 12. Me siento apoyado/a y respaldado/a por mis compañeros y superiores 13. Sientes que tu trabajo y esfuerzo son valorados por tus superiores y compañeros 14. Recibes el reconocimiento y la retroalimentación adecuada por tus logros y contribuciones en el trabajo 15. Sientes que el reconocimiento laboral que recibes tiene un impacto positivo en tu motivación y satisfacción en el trabajo 16. Las tareas que realizo son acordes a mis habilidades y capacidades 17. Me siento satisfecho/a con la variedad y el nivel de desafío de las tareas que realizo 18. Considero que las tareas que realizo son significativas y aportan valor a la organización 19. Considero que mi salario es justo en relación con las responsabilidades y el esfuerzo requerido en mi trabajo 20. Las prestaciones y beneficios que recibo como parte de mi remuneración son adecuados 21. Siento que mi remuneración es competitiva en comparación con el mercado laboral. 22. Los incentivos ofrecidos en mi trabajo son acordes a mis logros y contribuciones	
			Reconocimiento	Reconocimiento o laboral	11. Recibes el reconocimiento y la retroalimentación adecuada por tus logros y contribuciones en el trabajo 12. Me siento apoyado/a y respaldado/a por mis compañeros y superiores 13. Sientes que tu trabajo y esfuerzo son valorados por tus superiores y compañeros 14. Recibes el reconocimiento y la retroalimentación adecuada por tus logros y contribuciones en el trabajo 15. Sientes que el reconocimiento laboral que recibes tiene un impacto positivo en tu motivación y satisfacción en el trabajo 16. Las tareas que realizo son acordes a mis habilidades y capacidades 17. Me siento satisfecho/a con la variedad y el nivel de desafío de las tareas que realizo 18. Considero que las tareas que realizo son significativas y aportan valor a la organización 19. Considero que mi salario es justo en relación con las responsabilidades y el esfuerzo requerido en mi trabajo 20. Las prestaciones y beneficios que recibo como parte de mi remuneración son adecuados 21. Siento que mi remuneración es competitiva en comparación con el mercado laboral. 22. Los incentivos ofrecidos en mi trabajo son acordes a mis logros y contribuciones	
			Beneficios económicos	Remuneración es	11. Recibes el reconocimiento y la retroalimentación adecuada por tus logros y contribuciones en el trabajo 12. Me siento apoyado/a y respaldado/a por mis compañeros y superiores 13. Sientes que tu trabajo y esfuerzo son valorados por tus superiores y compañeros 14. Recibes el reconocimiento y la retroalimentación adecuada por tus logros y contribuciones en el trabajo 15. Sientes que el reconocimiento laboral que recibes tiene un impacto positivo en tu motivación y satisfacción en el trabajo 16. Las tareas que realizo son acordes a mis habilidades y capacidades 17. Me siento satisfecho/a con la variedad y el nivel de desafío de las tareas que realizo 18. Considero que las tareas que realizo son significativas y aportan valor a la organización 19. Considero que mi salario es justo en relación con las responsabilidades y el esfuerzo requerido en mi trabajo 20. Las prestaciones y beneficios que recibo como parte de mi remuneración son adecuados 21. Siento que mi remuneración es competitiva en comparación con el mercado laboral. 22. Los incentivos ofrecidos en mi trabajo son acordes a mis logros y contribuciones	
				Incentivos	11. Recibes el reconocimiento y la retroalimentación adecuada por tus logros y contribuciones en el trabajo 12. Me siento apoyado/a y respaldado/a por mis compañeros y superiores 13. Sientes que tu trabajo y esfuerzo son valorados por tus superiores y compañeros 14. Recibes el reconocimiento y la retroalimentación adecuada por tus logros y contribuciones en el trabajo 15. Sientes que el reconocimiento laboral que recibes tiene un impacto positivo en tu motivación y satisfacción en el trabajo 16. Las tareas que realizo son acordes a mis habilidades y capacidades 17. Me siento satisfecho/a con la variedad y el nivel de desafío de las tareas que realizo 18. Considero que las tareas que realizo son significativas y aportan valor a la organización 19. Considero que mi salario es justo en relación con las responsabilidades y el esfuerzo requerido en mi trabajo 20. Las prestaciones y beneficios que recibo como parte de mi remuneración son adecuados 21. Siento que mi remuneración es competitiva en comparación con el mercado laboral. 22. Los incentivos ofrecidos en mi trabajo son acordes a mis logros y contribuciones	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

					23. Los incentivos que recibimos en mi organización tienen un impacto positivo en nuestra motivación y compromiso
					24. Existe un sistema de incentivos que motiva y recompensa el desempeño sobresaliente
					25. Siento que mi trabajo tiene el potencial de brindarme estabilidad financiera a largo plazo
				Expectativas económicas	26. Estoy optimista respecto a mis perspectivas económicas en mi trabajo actual
					27. Considero que las oportunidades de crecimiento económico en mi trabajo son prometedoras



Firma del evaluador
DNI 31667848

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experiencia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1966) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistasespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 2

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Factores relevantes de la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Econsi S.A. Huaraz, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	ELVIS PONTE QUÍNONES	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa (X)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	DOCENTE DE INVESTIGACIÓN	
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	



2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para describir qué factores son determinantes para la satisfacción laboral en los empleados de la Empresa Econsi S.A, Huaraz 2023.
Autora:	Genebrozo Jara, Edith Gomero Oncoy, Alexander Miguel
Procedencia:	Elaborado por los investigadores a partir de la variable, dimensiones e indicadores.
Administración:	Presencialmente a la muestra seleccionada siendo los colaboradores de la empresa Econsi S.A de manera directa con los investigadores.
Tiempo de aplicación:	20 minutos aproximadamente
Ámbito de aplicación:	Instalaciones de la empresa Econsi S.A.
Significación:	El cuestionario ha sido construido articulándose con sus indicadores en función a los objetivos de la investigación.

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción Laboral	Condiciones de trabajo Reconocimiento Beneficios económicos	Pujol y Dabos (2018) mencionan que la satisfacción laboral involucra el ambiente y clima laboral, así como las emociones que involucra y los procesos cognitivos. Puede tener un efecto tanto positivo como negativo en los empleados, generando un resultado de productividad en sus labores.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para considerar describir qué factores son determinantes para la satisfacción laboral en los empleados de la Empresa Econsi S.A, Huaraz 2023, elaborado por Genebrozo Jara, Edith y Gomero Oncoy, Alexander Miguel en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



Dimensiones del instrumento: Describir qué factores son determinantes para la satisfacción laboral en los empleados de la Empresa Econsi S.A, Huaraz 2023.

- Primera dimensión: Condiciones de trabajo
- Objetivos de la Dimensión: Describir el factor condiciones de trabajo para la satisfacción laboral de los empleados en la Empresa Econsi S.A, Huaraz 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comodidad de ambiente	1.Las instalaciones físicas y el ambiente de trabajo son adecuados.	4	4	4	Se siente
	2.Me siento cómodo/a y a gusto en mi ambiente de trabajo.				
	3.La organización y limpieza de mi entorno laboral son adecuadas.	4	4	4	Su entorno
Distribución física de ambiente	4.Los espacios comunes, como salas de reuniones o áreas de descanso, están bien ubicados y equipados.	4	4	4	
	5.El diseño y la disposición de los espacios de trabajo facilitan la realización de las tareas.	4	4	4	
	6.La distribución de los equipos y materiales en el área de trabajo es eficiente y organizada.	4	4	4	
Relación con el jefe	7.Mi jefe me brinda oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional.	4	4	4	Su jefe
	8.Me siento cómodo/a comunicándome con mi jefe sobre mis inquietudes y necesidades laborales.	4	4	4	Se siente
	9.Mi superior valora mis ideas y opiniones.	4	3	3	Su superior



- Segunda dimensión: Reconocimiento
- Objetivos de la Dimensión: Describir el factor reconocimiento para la satisfacción laboral de los empleados en la Empresa Econsi S.A, Huaraz 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Relación interpersonal	10.Me llevo bien y tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo.	3	4	4	Se lleva
	11.Recibes el reconocimiento y la retroalimentación adecuada por tus logros y contribuciones en el trabajo.	4	4	4	
	12.Me siento apoyado/a y respaldado/a por mis compañeros y superiores.	4	4	4	Se siente
Reconocimiento laboral	13.Sientes que tu trabajo y esfuerzo son valorados por tus superiores y compañeros.	4	4	4	

	14. Recibes el reconocimiento y la retroalimentación adecuada por tus logros y contribuciones en el trabajo.	4	4	4	
	15. Sientes que el reconocimiento laboral que recibes tiene un impacto positivo en tu motivación y satisfacción en el trabajo.	4	4	4	
Tareas realizadas	16. Las tareas que realizo son acordes a mis habilidades y capacidades.	4	4	4	
	17. Me siento satisfecho/a con la variedad y el nivel de desafío de las tareas que realizo.	4	4	4	Se siente
	18. Considero que las tareas que realizo son significativas y aportan valor a la organización.	4	4	3	Considera

- Tercera dimensión: Beneficios económicos
- Objetivos de la Dimensión: Describir el factor beneficios económicos para la satisfacción laboral de los empleados en la Empresa Econsi S.A, Huaraz 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Remuneraciones	19. Considero que mi salario es justo en relación con las responsabilidades y el esfuerzo requerido en mi trabajo	4	4	4	Considera
	20. Las prestaciones y beneficios que recibo como parte de mi remuneración son adecuados	4	4	4	
	21. Siento que mi remuneración es competitiva en comparación con el mercado laboral.	4	4	4	Siente
Incentivos	22. Los incentivos ofrecidos en mi trabajo son acordes a mis logros y contribuciones	4	4	4	
	23. Los incentivos que recibe en su organización tienen un impacto positivo en su motivación y compromiso	4	4	4	
	24. Existe un sistema de incentivos que motiva y recompensa el desempeño sobresaliente	4	4	3	
Expectativas económicas	25. Siento que mi trabajo tiene el potencial de brindarme estabilidad financiera a largo plazo	4	4	4	Siente
	26. Estoy optimista respecto a mis perspectivas económicas en mi trabajo actual	4	4	4	Es
	27. Considero que las oportunidades de crecimiento económico en mi trabajo son prometedoras	4	4	4	Considera



VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE		ESCALA DE MEDICIÓN	
			DIMENSIÓN	INDICADORES		
SATISFACCIÓN LABORAL	Pujol y Dabos (2018) mencionan que la satisfacción laboral involucra el ambiente y el clima laboral, así como las emociones que involucra y los procesos cognitivos. Puede tener un efecto tanto positivo como negativo en los empleados, generando un resultado de productividad en sus labores.	La presente investigación tiene como variable la satisfacción laboral y las siguientes dimensiones: condiciones de trabajo, reconocimiento y beneficios económicos, con sus respectivos indicadores.	Condiciones de trabajo	Comodidad de ambiente	1.Las instalaciones físicas y el ambiente de trabajo son adecuados 2.Me siento cómodo/a y a gusto en mi ambiente de trabajo 3.La organización y limpieza de mi entorno laboral son adecuadas 4.Los espacios comunes, como salas de reuniones o áreas de descanso, están bien ubicados y equipados 5.El diseño y la disposición de los espacios de trabajo facilitan la realización de las tareas 6.La distribución de los equipos y materiales en el área de trabajo es eficiente y organizada 7.Mi jefe me brinda oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional 8.Me siento cómodo/a comunicándome con mi jefe sobre mis inquietudes y necesidades laborales 9.Mi superior valora mis ideas y opiniones 10.Me llevo bien y tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo	Total, acuerdo De acuerdo Índice En desacuerdo Total, desacuerdo
				Relación con el jefe	11.Recibes el reconocimiento y la retroalimentación adecuada por tus logros y contribuciones en el trabajo 12.Me siento apoyado/a y respaldado/a por mis compañeros y superiores 13.Sientes que tu trabajo y esfuerzo son valorados por tus superiores y compañeros 14.Recibes el reconocimiento y la retroalimentación adecuada por tus logros y contribuciones en el trabajo 15.Sientes que el reconocimiento laboral que recibes tiene un impacto positivo en tu motivación y satisfacción en el trabajo 16.Las tareas que realizo son acordes a mis habilidades y capacidades 17.Me siento satisfecho/a con la variedad y el nivel de desafío de las tareas que realizo 18.Considero que las tareas que realizo son significativas y aportan valor a la organización 19.Considero que mi salario es justo en relación con las responsabilidades y el esfuerzo requerido en mi trabajo 20.Las prestaciones y beneficios que recibo como parte de mi remuneración son adecuados 21.Siento que mi remuneración es competitiva en comparación con el mercado laboral. 22.Los incentivos ofrecidos en mi trabajo son acordes a mis logros y contribuciones	
			Reconocimiento	Reconocimiento laboral		
			Tareas realizadas			
			Beneficios económicos	Remuneraciones		
			Incentivos			



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

					23. Los incentivos que recibimos en mi organización tienen un impacto positivo en nuestra motivación y compromiso
					24. Existe un sistema de incentivos que motiva y recompensa el desempeño sobresaliente
					25. Siento que mi trabajo tiene el potencial de brindarme estabilidad financiera a largo plazo
				Expectativas económicas	26. Estoy optimista respecto a mis perspectivas económicas en mi trabajo actual
					27. Considero que las oportunidades de crecimiento económico en mi trabajo son prometedoras


Elvis Jerson Peña Quiñones
Asesor - Consultor
Estadística y Metodología de la Investigación

Firma del evaluador
DNI 44199834

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experiencia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1983), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Luukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaeapacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 2

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Factores relevantes de la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Econsi S.A. Huaraz, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	DANTE ROLANDO GIL MELGAREJO		
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	(x)
	Educativa ()	Organizacional	(x)
Áreas de experiencia profesional:	GESTION PÚBLICA - MARKETING		
Institución donde labora:	GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X)	Más de 5 años ()	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		



2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para describir qué factores son determinantes para la satisfacción laboral en los empleados de la Empresa Econsi S.A, Huaraz 2023.
Autores:	Genebrozo Jara, Edith Gomero Oncoy, Alexander Miguel
Procedencia:	Elaborado por los investigadores a partir de la variable, dimensiones e indicadores.
Administración:	Presencialmente a la muestra seleccionada siendo los colaboradores de la empresa Econsi S.A de manera directa con los investigadores.
Tiempo de aplicación:	20 minutos aproximadamente.
Ámbito de aplicación:	Instalaciones de la empresa Econsi S.A.
Significación:	El cuestionario ha sido construido articulándose con sus indicadores en función a los objetivos de la investigación.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción Laboral	Condiciones de trabajo Reconocimiento Beneficios económicos	Pujol y Dabos (2018) mencionan que la satisfacción laboral involucra el ambiente y clima laboral, así como las emociones que involucra y los procesos cognitivos. Puede tener un efecto tanto positivo como negativo en los empleados, generando un resultado de productividad en sus labores.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para considerar describir qué factores son determinantes para la satisfacción laboral en los empleados de la Empresa Econsi S.A, Huaraz 2023, elaborado por Genebrozo Jara, Edith y Gomero Oncoy, Alexander Miguel en el año 2023 De acuerdo con lossiguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



Dimensiones del instrumento: Describir qué factores son determinantes para la satisfacción laboral en los empleados de la Empresa Econsi S.A, Huaraz 2023.

- Primera dimensión: Condiciones de trabajo
- Objetivos de la Dimensión: Describir el factor condiciones de trabajo para la satisfacción laboral de los empleados en la Empresa Econsi S.A, Huaraz 2023.



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comodidad de ambiente	1.Las instalaciones físicas y el ambiente de trabajo son adecuados.	4	4	4	Se siente
	2.Me siento cómodo/a y a gusto en mi ambiente de trabajo.				
	3.La organización y limpieza de mi entorno laboral son adecuadas.	4	4	4	De su entorno
Distribución física de ambiente	4.Los espacios comunes, como salas de reuniones o áreas de descanso, están bien ubicados y equipados.	4	4	4	
	5.El diseño y la disposición de los espacios de trabajo facilitan la realización de las tareas.	4	4	4	
	6.La distribución de los equipos y materiales en el área de trabajo es eficiente y organizada.	4	4	4	
Relación con el jefe	7.Mi jefe me brinda oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional.	4	4	4	Su jefe le brinda
	8.Me siento cómodo/a comunicándome con mi jefe sobre mis inquietudes y necesidades laborales.	4	4	4	Se siente, con su jefe, sus inquietudes
	9.Mi superior valora mis ideas y opiniones.	4	4	3	Su superior

- Segunda dimensión: Reconocimiento
- Objetivos de la Dimensión: Describir el factor reconocimiento para la satisfacción laboral de los empleados en la Empresa Econsi S.A, Huaraz 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Relación interpersonal	10.Me llevo bien y tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo.	4	4	4	Se lleva bien, con sus compañeros
	11.Recibes el reconocimiento y la retroalimentación adecuada por tus logros y contribuciones en el trabajo.	4	4	4	Recibe, por sus logros
	12.Me siento apoyado/a y respaldado/a por mis compañeros y superiores.	4	4	4	Se siente, por sus
Reconocimiento laboral	13.Sientes que tu trabajo y esfuerzo son valorados por tus superiores y compañeros.	4	4	4	Siente

	14. Recibes el reconocimiento y la retroalimentación adecuada por tus logros y contribuciones en el trabajo.	4	4	3	Recibe, por sus logros
	15. Sientes que el reconocimiento laboral que recibes tiene un impacto positivo en tu motivación y satisfacción en el trabajo.	4	4	4	Siente, en su motivación
	16. Las tareas que realizo son acordes a mis habilidades y capacidades.	4	4	4	Que realiza, a sus habilidades
Tareas realizadas	17. Me siento satisfecho/a con la variedad y el nivel de desafío de las tareas que realizo.	4	4	4	Se siente
	18. Considero que las tareas que realizo son significativas y aportan valor a la organización.	4	4	4	Considera, que realiza

- Tercera dimensión: Beneficios económicos
- Objetivos de la Dimensión: Describir el factor beneficios económicos para la satisfacción laboral de los empleados en la Empresa Econsi S.A, Huaraz 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Remuneraciones	19. Considero que mi salario es justo en relación con las responsabilidades y el esfuerzo requerido en mi trabajo	4	4	4	Considera que su salario
	20. Las prestaciones y beneficios que recibo como parte de mi remuneración son adecuados	4	4	3	Que recibe, de su remuneración
	21. Siento que mi remuneración es competitiva en comparación con el mercado laboral.	4	4	4	Siente que su
Incentivos	22. Los incentivos ofrecidos en mi trabajo son acordes a mis logros y contribuciones	4	4	4	En su trabajo
	23. Los incentivos que recibimos en mi organización tienen un impacto positivo en nuestra motivación y compromiso	4	4	4	Que recibe en la organización
	24. Existe un sistema de incentivos que motiva y recompensa el desempeño sobresaliente	4	4	4	
Expectativas económicas	25. Siento que mi trabajo tiene el potencial de brindarme estabilidad financiera a largo plazo	4	4	3	Siente que su trabajo
	26. Estoy optimista respecto a mis perspectivas económicas en mi trabajo actual	4	4	4	Es optimista, sus expectativas
	27. Considero que las oportunidades de crecimiento económico en mi trabajo son prometedoras	3	3	3	Considera, en su trabajo



VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE		ESCALA DE MEDICIÓN
			DIMENSIÓN	INDICADORES	
SATISFACCIÓN LABORAL	Pujol y Dabos (2018) mencionan que la satisfacción laboral involucra el ambiente y el clima laboral, así como las emociones que involucra y los procesos cognitivos. Puede tener un efecto tanto positivo como negativo en los empleados, generando un resultado de productividad en sus labores.	La investigación tiene como variable la satisfacción laboral y las siguientes dimensiones de trabajo, reconocimiento y beneficios económicos, con sus respectivos indicadores.	Comodidad de ambiente	ITEMS	Total acuerdo De acuerdo Indeciso En Total desacuerdo desacuerdo
			Condiciones de trabajo	1. Las instalaciones físicas y el ambiente de trabajo son adecuados 2. Me siento cómodo/a y a gusto en mi ambiente de trabajo 3. La organización y limpieza de mi entorno laboral son adecuadas 4. Los espacios comunes, como salas de reuniones o áreas de descanso, están bien ubicados y equipados 5. El diseño y la disposición de los espacios de trabajo facilitan la realización de las tareas 6. La distribución de los equipos y materiales en el área de trabajo es eficiente y organizada 7. Mi jefe me brinda oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional 8. Me siento cómodo/a comunicándome con mi jefe sobre mis inquietudes y necesidades laborales 9. Mi superior valora mis ideas y opiniones 10. Me llevo bien y tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo 11. Recibes el reconocimiento y la retroalimentación adecuada por tus logros y contribuciones en el trabajo 12. Me siento apoyado/a y respaldado/a por mis compañeros y superiores 13. Sientes que tu trabajo y esfuerzo son valorados por tus superiores y compañeros 14. Recibes el reconocimiento y la retroalimentación adecuada por tus logros y contribuciones en el trabajo 15. Sientes que el reconocimiento laboral que recibes tiene un impacto positivo en tu motivación y satisfacción en el trabajo 16. Las tareas que realizo son acordes a mis habilidades y capacidades 17. Me siento satisfecho/a con la variedad y el nivel de desafío de las tareas que realizo 18. Considero que las tareas que realizo son significativas y aportan valor a la organización 19. Considero que mi salario es justo en relación con las responsabilidades y el esfuerzo requerido en mi trabajo 20. Las prestaciones y beneficios que recibo como parte de mi remuneración son adecuados 21. Siento que mi remuneración es competitiva en comparación con el mercado laboral. 22. Los incentivos ofrecidos en mi trabajo son acordes a mis logros y contribuciones	
			Reconocimiento	Reconocimiento o laboral	
			Beneficios económicos	Remuneraciones	
				Incentivos	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

						23. Los incentivos que recibimos en mi organización tienen un impacto positivo en nuestra motivación y compromiso
						24. Existe un sistema de incentivos que motiva y recompensa el desempeño sobresaliente.
						25. Siento que mi trabajo tiene el potencial de brindarme estabilidad financiera a largo plazo
					Expectativas económicas	26. Estoy optimista respecto a mis perspectivas económicas en mi trabajo actual
						27. Considero que las oportunidades de crecimiento económico en mi trabajo son prometedoras



CORAD
R. ADM.
ING. ADM. CARLOS R. G. MARGARETO
C.I.A.C.: 8124

Firma del evaluador

DNI: 71562971

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:
Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarrand et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003)).
Ver : <https://www.revistasespacios.com/cited/2017/cited/2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

ANEXO 5: Confiabilidad del instrumento

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	21	100,0
	Excluido	0	,0
Total		21	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,898	27

Nota: En los respectivos cuadrados, se observa que el cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach resulto 0,898 indicando que el instrumento tiene un nivel excelente para ser aplicado en la muestra investigada.

ANEXO 6: Consentimiento informado

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: “Factores relevantes de la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Econsi S.A. Huaraz, 2023”

Investigador (es): Genebrozo Jara, Edith / Gomero Oncoy Alexander miguel

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Factores relevantes de la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Econsi S.A. Huaraz, 2023”, cuyo objetivo es: Describir qué factores son determinantes para la satisfacción laboral de los empleados en la Empresa Econsi S.A, Huaraz 2023, Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Huaraz, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Econsi S.A. cuyo directivo firmó autorizar su identidad.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se brindará información de alto impacto sobre qué factores son relevantes de la satisfacción laboral de los empleados en la empresa Econsi S.A. Huaraz, 2023”

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada:” Factores relevantes de la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Econsi S.A. Huaraz, 2023”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará “modalidad virtual” Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (es) Genebrozo Jara, Edith / Gomero Oncoy Alexander miguel email: agomeroon@ucvvirtual.edu.pe, egenebrozoz@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Dr. Juan de Dios Suárez Sánchez email: jsuarezsa02@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Carlos Norabuena Vilchez Segundo

Fecha y hora: 30/05/2023 12:45:42 p.m.



EMP CONSTRUCTORA Y SERVICIOS
SAN GERO-ECONS S.A.
Carlos S. Norabuena Chavez
GERENTE

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

ANEXO 7: Autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de la investigación

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°066-2023-VI-UCV

Datos Generales

Nombre de la Organización: ECONSI S.A.	RUC: 20530705316
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: Carlos Norabuena Vílchez Segundo	DNI: 47276748

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 8º, literal “c” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (RCU Nro. 0470-2022/UCV) (*), autorizo [x], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación: Factores relevantes de la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Econsi S.A. Huaraz, 2023	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autores: Nombres y Apellidos: Genebrozo Jara, Edith Gomero Oncoy, Alexander Miguel	DNI: 71974978 72353915

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: 30/05/2023 12:45:18 p.m.



Firma y sello: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 8º, literal “c” Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero sí será necesario describir sus características.