



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

**Felicidad organizacional para la retención del personal de  
mantenimiento en una empresa de transportes, Trujillo.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestro en Administración de Negocios - MBA**

**AUTOR:**

Ortiz Vilela, Miguel Rigoberto (orcid.org/ 0000-0002-4045-7967)

**ASESORES:**

Dr. Huiman Tarrillo, Hugo Enrique (orcid.org/ 0000-0002-8152-7570)

Dr. Castro Balcazar, Rolando Mario (orcid.org/ 0000-0002-8622-2135)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelos y Herramientas Gerenciales

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2023

## DEDICATORIA

Quiero dedicar el presente trabajo de investigación a mi esposa Maribel, a mis hijos Ángelo y Gianpiero por siempre ser el soporte constante y la motivación permanente para el logro de mis objetivos. A mis padres Rigoberto y Nelly por brindarme la vida, los cuidados, la formación en valores que son el pilar importante de mi vida.

Miguel

## **AGRADECIMIENTO**

Al Todo poderoso, que siempre ilumina mi sendero, a mis familiares por ser los promotores principales de mis sueños y aspiraciones.

A todos los profesores y asesores, de la Universidad “César Vallejo”, que a lo largo de estos ciclos del Programa de Maestría me brindaron sus conocimientos y recomendaciones para el logro de este nuevo reto.

Miguel

# DECLARATORIA DE AUTENCIDAD DEL ASESOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

## **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, HUIMAN TARRILLO HUGO ENRIQUE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Felicidad organizacional para la retención del personal de mantenimiento en una empresa de transportes, Trujillo.", cuyo autor es ORTIZ VILELA MIGUEL RIGOBERTO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, 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 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.

CHICLAYO, 29 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
HUIMAN TARRILLO HUGO ENRIQUE <b>DNI:</b> 16418702 <b>ORCID:</b> 0000-0002-8152-7570	Firmado electrónicamente por: HTARRILLOH el 02- 08-2023 10:31:47

Código documento Trilce: TRI - 0626429



## DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

### Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ORTIZ VILELA MIGUEL RIGOBERTO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Felicidad organizacional para la retención del personal de mantenimiento en una empresa de transportes, Trujillo.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He 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 asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
ORTIZ VILELA MIGUEL RIGOBERTO DNI: 03886308 ORCID: 0000-002-4045-7967	Firmado electrónicamente por: MORTIZVIL el 09-08- 2023 22:52:45

Código documento Trilce: INV - 1274679

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARATULA .....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENCIDAD DEL ASESOR .....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR .....	v
Índice de Contenidos.....	vi
Índice de Tablas .....	vii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	13
3.2. Variables y Operacionalización .....	14
3.3. Población y muestra.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos .....	18
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos .....	19
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES .....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
VIII. PROPUESTA.....	31
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS .....	38

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Validez de instrumento por expertos .....	17
Tabla 2	<i>Alfa de Cronbach</i> .....	17
Tabla 3	<i>Nivel actual de la retención de personal</i> .....	20
Tabla 4	<i>Nivel actual - dimensión Higiene, seguridad y calidad de vida</i> .....	21
Tabla 5	<i>Nivel mostrado - dimensión relación (empleados-programa de ayuda)</i> .....	22
Tabla 6	<i>Nivel del indicador Disciplina y administración de conflictos</i> .....	23
Tabla 7	<i>Dimensión de las expectativas</i> .....	36
Tabla 8	<i>Dimensión de la Realidad</i> .....	38
Tabla 9	<i>Dimensión Cultura y Rotación</i> .....	39
Tabla 10	<i>Dimensiones - Presupuesto</i> .....	41
Tabla 11	<i>Gasto generado por cada puesto renunciante</i> .....	44
Tabla 12	<i>Matriz de marco lógico</i> .....	46

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1 <i>Esquema de Propuesta</i> .....	32
--	----

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general Proponer un programa de felicidad organizacional para mejorar la retención del personal en mantenimiento de una empresa de transportes en Trujillo. Se utilizó la metodología básica con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y propositivo con diseño no experimental. En función a ello se trabajó con una muestra de 20 colaboradores del área de mantenimientos, utilizando la técnica de la encuesta cuyo instrumento se basó en un cuestionario que fue validado por expertos en la materia, permitiendo obtener repuestas a la problemáticos en términos descriptivos como de vinculación de variables. Para garantizar la confiabilidad del instrumento se utilizó el programa SPSS V.25 obteniendo una Alfa de Cronbach de 0,862 que significó ser confiable su aplicación. Analizados los resultados se evidenció que el nivel de retención de personal es bajo y regular, representado con un 35% respectivamente y bueno con un valor del 30%. Con los datos recabados se diseñó el Programa de felicidad organizacional, documento que contempla una serie de acciones y estrategias enfocadas a mejorar las condiciones de bienestar laboral con el fin de retener al personal.

**Palabras Clave:** Programa de felicidad organizacional, retención de personal, rotación de personal

## **ABSTRACT**

The present research work had the general objective of proposing an organizational happiness program to improve the retention of maintenance personnel of a transport company in Trujillo. The basic methodology was used with a quantitative approach, descriptive and purposeful level with a non-experimental design. Based on this, we worked with a sample of 20 employees from the maintenance area, using the survey technique whose instrument was based on a questionnaire that was validated by experts in the field, allowing to obtain answers to the problem in descriptive terms such as variable binding. To guarantee the reliability of the instrument, the SPSS V.25 program was used, obtaining a Cronbach's Alpha of 0.862, which meant that its application was reliable. Analyzing the results, it was evidenced that the level of personnel retention is low and regular, represented with 35% respectively and good with a value of 30%. With the data collected, the Organizational Happiness Program was designed, a document that includes a series of actions and strategies focused on improving labor well-being conditions in order to retain staff.

**Keywords:** Organizational happiness program, staff retention, staff turnover

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad muchas organizaciones se enfocaron en los resultados y sus clientes externos, despreocupándose de su principal cliente interno, ocasionando problemas de retención de personal. Ravina, et al. (2022) Hace referencia que en los últimos años a raíz del brote del COVID-19 la pandemia afectó los mercados mundiales, nacionales y organizacionales por la afección emocional de los trabajadores que deterioró su percepción de felicidad, afectando la gestión de retención de personal en las empresas. Castro y Díaz (2020) en su investigación realizada al personal de 82 empresas españolas, señaló que la problemática de retención de personal tuvo relación con la felicidad laboral, debido a que cada empresa implementó su propio programa, normas, estándares y valores que mejor se adecuaron a sus necesidades.

Ruparel, et al. (2022) en el trabajo de investigación en la india indicó que una forma de mejorar la retención de personal empezó con la implementación de prácticas de felicidad organizacional hacia los gerentes líderes de la generación Millennials con la intención de generar ambientes de trabajo positivos con enfoque a la fortaleza mental, que fue uno de los elementos importantes para mejorar la retención del personal guiándolos hacia un alto sentido de pertenencia con mayor compromiso y propósito. En Latinoamérica, Bonilla (2018) en su investigación realizada en Bogotá Colombia nos indicó que al fidelizar al personal de las empresas se tuvo un doble efecto positivo; generó ambientes de trabajo agradables y nuevos clientes externos potenciales, recomendados por nuestro propio personal fidelizado. Siendo importante e indispensable conocer a nuestro personal; conocer sus expectativas, su propósito de vida, su relación familiar, sueños, metas para trabajar estrategias de hacer realidad la felicidad organizacional para construir fidelización y retención sostenible.

En Perú, Coronel y Medina (2020) realizaron la investigación relacionando la retención laboral y la felicidad de la fuerza laboral peruana durante la pandemia COVID19. Nos indicó que la infelicidad laboral generó altos índices de rotación de personal. En otra investigación realizada por Allcahuaman y Chaquere (2019) Llamada “Salario emocional y retención del personal de la compañía

TCINGE SAC Rímac 2019” concluyó que el aplicar nuevas estrategias de reconocimiento emocional, implementó oportunidades de desarrollo, programas de equilibrio de vida, bienestar psicológico, y adecuado entorno laboral generan fidelización y retención de personal aceptable.

En Piura, Téllez (2021) en su estudio realizado con el objetivo de medir el horizonte de felicidad organizacional de los recursos humanos con el objetivo de mejorar la retención de personal mediante la fidelización, concluyó que la remuneración no necesariamente es el factor principal para lograr retener al personal. Moreno, et al. (2016) indicó que el personal actualmente buscó empleadores que brinden beneficios complementarios al económico; en este estudio lo llaman salario emocional que pudo ser intrínsecos o extrínsecos con el objetivo de generar un entorno laboral agradable con el fin de reducir la rotación del talento y retener al personal.

En Chiclayo, Sánchez y Sánchez (2019) en la investigación realizada en la empresa Ferronor confirmó lo mencionado anteriormente respecto a la definición de un ideal y agradable clima de trabajo; que para el personal, pudo ser vivencias positivas y valoración en el desarrollo de sus labores; para el empresario, podría ser considerado como la productividad de su fuerza laboral y posiblemente para el entorno social podría ser una cultura de prevención de riesgos y accidentes, considerando que la vida humana prevaleció por sobre todos los procesos productivos.

Como podemos darnos cuenta, todavía no se brinda atención a una propuesta de valor llamada felicidad organizacional que permita lograr el objetivo de retención del personal. En ese contexto, en el área de mantenimiento de la empresa de transportes en Trujillo, líder del transporte pesado, con 20 técnicos de mantenimiento; presenta índices de alta rotación de personal con altos costos en los procesos de reclutamiento, baja productividad, reducción de disponibilidad de la flota, reduciendo los márgenes de producción, falta de identificación, pobre iniciativa de creatividad e innovación y un clima laboral no muy agradable.

Por lo que para la investigación se formuló una principal interrogante ¿Influye la felicidad organizacional en la retención del personal de mantenimiento en una empresa de transportes en Trujillo? Ante lo que se planteó las siguientes

preguntas adicionales: ¿Cuáles serán las necesidades de felicidad organizacional, para mejorar la retención del personal de mantenimiento? ¿Qué necesita la propuesta para ser fiable y aplicable a la empresa de transportes? ¿Cuál será el costo beneficio de la implementación?

La investigación realizada es de valiosa escala porque ante los hechos de alta rotación de personal en las empresas, que en algunos casos genera falta de productividad, resta competitividad y genera altos costos de reclutamiento, resulta de especial importancia conocer cuáles son las posibles causas de falta de retención de personal en las empresas, y a partir de ahí, adoptar las medidas que permiten generar sentido de pertenencia para prevenir la alta rotación de personal. La actual investigación nace de la obligación de estudiar la retención del personal de las empresas, basado en un programa de felicidad organizacional que agregue valor y sentido de pertenencia; planteando propuestas innovadoras y soluciones a la problemática de retención, agrega valor emocional y genera un impacto positivo en los trabajadores. Debido a que no se cuenta con suficientes estudios sobre los programas de felicidad organizacional, el presente trabajo es conveniente para generar un mayor conocimiento, proponer nuevas estrategias de retención de personal direccionado por un Chief happiness Officer.

El objetivo general de estudio es: Proponer un programa de felicidad organizacional para mejorar la retención del personal en mantenimiento de una empresa de transportes en Trujillo. Y como objetivos específicos: a) Analizar la actual gestión de retención de personal de mantenimiento en una empresa de transportes en Trujillo; b) Diseñar un Programa de felicidad organizacional para mejorar la retención del personal de mantenimiento en una empresa de transportes en Trujillo; y, c) Validar el programa de felicidad organizacional que permiten mejorar la retención de personal de mantenimiento en una empresa de transportes en Trujillo. Para trabajar aspectos importantes como Salario emocional, humanización de la empresa, retribución, Oportunidad de desarrollo y programa de formación. Se planteó la hipótesis: Con el diseño de un programa de felicidad organizacional contribuirá a mejorar la retención del personal de mantenimiento en la empresa de transportes en Trujillo.

## II. MARCO TEÓRICO

Con la finalidad de investigar científicamente y generar un aporte importante para las empresas privadas, públicas, nacionales e internacionales se recurre a fuentes fiables en la Web, tesis de maestrías y doctorados de diferentes universidades, bases de datos como Scopus, Ebsco, Alicia y Scielo.

Arya (2022) en la India, con la intención de analizar si los centros de labores con buenas prácticas de felicidad organizacional y espiritualidad marcan una diferencia efectiva con respecto a la retención de su personal realizó un estudio científico descriptivo, con datos recopilados a 251 trabajadores utilizando el software ADANCO y AMOS; concluyendo que las buenas prácticas basadas en la integridad, coherencia, valores y bondad son generadores de un buen clima laboral positivo que mejora la fidelización y retención de los colaboradores.

Castro y Díaz (2020), en España, con el objetivo de estudiar la forma en que se estructura la gestión de felicidad y el bienestar en las empresas españolas, tomando una muestra de 82 empresas, basándose en un diseño metodológico mixto mediante un cuestionario de tipo cualitativo y cuantitativo por vía digital con 28 preguntas de respuestas abiertas, cerradas y dicotómicas; obteniendo como resultados que el 96% indica que es evidente la vinculación entre la gestión de la comunicación interna y el nivel de satisfacción en las organizaciones. Respecto a la dirección de felicidad organizacional el 70.7% indica conocerlo porque lo relaciona con el jefe de recursos humanos, 29.3% lo desconoce. Concluyendo que la implementación de un programa estructurado de gestión de felicidad genera mejor desempeño, fidelización, identificación, incremento de motivación, mayor productividad, mejora de imagen y retención del personal. Así también Meneses (2020) en la ciudad de La Paz Bolivia, realizó un estudio comparativo de la felicidad organizacional entre el personal de la empresa líder y no líder, con un prototipo de 222 trabajadores de la empresa líder CBN y 9 trabajadores de la empresa no líder IBISA, aplicando una investigación descriptiva, explicativa mediante encuesta para obtener información respecto a la percepción del personal de ambas empresas; dividiendo el instrumento en 3 aspectos como: satisfacción con la vida, satisfacción en el trabajo y variables de calidad de vida en el centro de labores; obteniendo como resultado que en la ciudad de la Paz, no necesariamente la

empresa líder cuenta con su personal más feliz. Recomendando brindar la ocasión de desarrollo propio y profesional al personal, desarrollar estrategias de comunicación fluida, flexibilidad en los horarios de trabajo, reconocimiento por resultados para lograr fidelizar y retener al personal.

En el Perú, Alberca, et al. (2023) buscaron definir la relación entre el compromiso organizacional y el trabajo en equipo de un municipio del Perú. Fue de orientación cuantitativo, aplicado, no experimental, descriptivo y correlacional. La población de 94 trabajadores, se aplicó una encuesta. Lo desenlaces mostraron que el compromiso organizacional es deficiente (73%) y el trabajo en equipo es deficiente (78%); así mismo, la  $p=0,000 < 0,05$ , indicando que las variables mantienen una correlación elocuente.

En Lima Guillen, et al. (2022) determinaron la relación entre las habilidades directivas y la toma de decisiones en los colaboradores de la empresa de transporte Marvisur Lima. Fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo correlacional. La población de 120 empleados de tipo probabilístico. Los instrumentos validados conformados por 27 y 30 ítems con escala Likert. Los resultados para la percepción de habilidades directivas, el nivel alto lo tiene el 776% de los encuestados, lo mismo que en cada de sus dimensiones.

En Chimbote Clement, et al. (2021) con el objetivo de identificar si existe influencia significativa entre felicidad organizacional y el desempeño laboral realizó una investigación de tipo no experimental, con un diseño descriptivo correlacional en una muestra de 22 trabajadores, aplicando un cuestionario; para comprobar la hipótesis utilizó la prueba estadística de Pearson, siendo el resultado un valor crítico de 26.2962 y el valor calculado chi cuadrado de 38.323; como el valor hallado es mayor que el valor crítico se concluye que si existe una influencia significativa entre felicidad organizacional y desempeño laboral.

En Piura Méndez (2020) en su estudio para determinar de qué manera la gestión de personas puede generar felicidad laboral en las organizaciones, la investigación fue de tipo experimental con enfoque mixto, cualitativo y cuantitativo; diseño descriptivo explicativo; con técnicas como la entrevista, usando instrumentos guía temática y encuesta a 21 trabajadores; Concluye que solo el 45% de los trabajadores se encuentran totalmente felices, el 35% del

personal siente que las relaciones interpersonales son totalmente positivas y el 65% restante como poco o medianamente positivas; lo cual no es lo más conveniente para la empresa ya que es necesario que el personal trabaje en equilibrio, armonía y sintonizado; aspectos que se logran mediante la implementación de un programa de felicidad organizacional. Por ello, Vera (2019) en Otuzco, con el objetivo de determinar la relación entre felicidad y satisfacción laboral del personal, aplica un enfoque cuantitativo, transversal, no experimental y según su alcance descriptiva correlacional a 21 trabajadores, utilizando software y programas estadísticos como el SPSS versión 22; aplicando la encuesta Escala de Felicidad de Lima EFL los resultados obtenidos arrojan que el 80.95% del personal tiene un nivel muy alto de felicidad y el 19.5% tiene un nivel alto de felicidad, el 66.67 tiene un nivel de satisfacción laboral medio y un 33.33% un nivel alto, en la dimensión de beneficios y remuneración el 100% indica tener un nivel medio; obteniendo coeficiente de correlación positiva alta con significancia bilateral entre la felicidad y la satisfacción laboral, existe una relación positiva entre felicidad y las condiciones físicas, existe relación entre felicidad y beneficios laborales remunerativos, existe relación entre felicidad y desarrollo personal. Por lo que es importante desarrollar un programa de felicidad organizacional para fidelizar y retener al personal.

En Chiclayo, Rivas (2020) con el objetivo de estudiar la influencia del clima organizacional respecto a la rotación de personal, realiza una investigación de tipo correlacional cuantitativa, de diseño no experimental, utilizando una muestra de 20 trabajadores; aplicando cuestionarios estructurado en la escala de Likert; obteniendo como resultado  $r$  de Pearson  $-0.754$  convenciendo que existe correlación negativa entre clima organizacional y rotación de personal; concluyendo que es muy positivo para las empresas cuidar el vínculo entre clima organizacional y rotación del personal ya que los efectos impactan en la retención del personal. Con la intención de conocer un poco más al respecto Villareal (2020) en su estudio respecto a la propuesta de un programa de gestión de felicidad en la empresa a través del modelo PERMA, presentó una investigación de un enfoque cuantitativo descriptivo, no experimental, transversal; mediante encuestas a una población de 350 trabajadores ,

encontrando la dimensión de felicidad en el trabajo con un promedio bajo y las relaciones positivas muy bajo, que refleja ausencia de compañerismo laboral, falta de satisfacción e identificación con la empresa; por lo que propone un sistema de gestión de felicidad laboral denominado PERMA con el objetivo de tener nuevas herramientas que generen felicidad laboral, compañerismo, mejor ambiente de trabajo y consecuentemente fidelización con la empresa; es necesario contar con líderes propositivos, altruistas que inspiren confianza, amabilidad, integridad, coherencia y estrategias de retención de persona. Cabada (2019) en su trabajo de investigación cuyo objetivo es plantear un programa de motivación laboral que contribuya en la mejora del clima organizacional, aplicó un diseño no experimental, de tipo descriptivo propositivo, aplicado a una población total de 27 trabajadores, utilizando la técnica de la encuesta cuya herramienta de cálculo fue “Escala de clima organizacional CO- SPC”; Los resultados indican un clima organizacional en un nivel desfavorable y recomienda un programa de motivación en el trabajo considerando dimensiones como la comunicación, la supervisión y la autorrealización con la finalidad de mejorar el clima organizacional, generar fidelización y retención del personal. Por lo que complementamos con Hernández (2021) que nos indica que la diferencia entre la retención y el compromiso se encuentra en el estar alineado con la misión y valores de la organización. El personal fidelizado responde a los objetivos diseñados por la empresa, que están relacionados con el salario emocional. Valorar al talento humano de la organización es un indicador de distinción de tu marca. Es clave trabajar en la retención del personal, genera sinergias que contribuyen a mejorar la productividad de la empresa.

La primera variable de estudio es felicidad Organizacional, Ospina (2021) en su artículo científico respecto al éxito de medir la felicidad en las organizaciones menciona 2 factores importantes como: El salario emocional y la humanización de las empresas con una serie de herramientas y estrategias estudiadas, analizadas y aplicadas para la satisfacción de los colaboradores. Es decir, la importancia de gestionar el talento humano desde la implementación de un programa integrado de felicidad organizacional, de manera sistemática y estratégica; interesándonos primero en el sentir, la necesidad de los

trabajadores, haciéndoles principales co-creadores de este proceso de transformación organizacional.

Diana Ospina junto con Oscar Lemus son creadores de una herramienta científica de medición del grado de felicidad de los trabajadores en una organización; esta herramienta llamada BhiPRO que significa Business Happiness Index Program. El modelo BhiPRO colaboradores está clasificado en 7 dimensiones con 54 indicadores y una matriz de sueños con lo que se puede lograr tener un panorama amplio de la felicidad organizacional en las empresas; Las dimensiones clasificadas como: 1) Medición de las expectativas, 2) Medición de la realidad, 3) Identificación del sentir de sus Beneficios, 4) Medición del Agrado, 5) Medición del compromiso la lealtad con la empresa 6) Medición de la Cultura y Rotación, 7) Medición del índice de felicidad organizacional, complementariamente este programa trabaja un matriz de sueños con la finalidad de encontrar específicamente los sueños de los colaboradores para iniciar trabajando los puntos de dolor que sirven como apalancamiento para este proceso transformacional de una cultura de felicidad organizacional que inicia con un plan integral, conociendo la realidad.

En el 2020 en pleno proceso de la pandemia del COVID-19 se realizó una medición internacional de la felicidad organizacional utilizando el modelo BhiPRO, en empresas de 27 países con casi un poco más de 2,000 colaboradores voluntarios. Enfocándose en la dimensión “Felicidad Organizacional”, obteniendo como resultados en una escala de 0 a 100, 55 puntos, reflejando que hay infelicidad por parte de los colaboradores y es necesario realizar un análisis profundo de cada indicador para encontrar los puntos de dolor que será necesario trabajar para mejorar, también se logró identificar que los colaboradores se apoyan en aspectos como: El trabajo propositivo y en equipo, la existencia de un plan de reconocimientos, la mentalidad positiva de jefes y compañeros, la existencia de programas de apoyo al proyecto de vida personal, sueños, metas, familia.

Para el presente trabajo de investigación trabajaremos 3 dimensiones: 1) Medición de las expectativas, con sus indicadores: a) Cumplir metas y sueños; basados en el recuerdo del trabajador cuando ingreso a laborar, qué tanto confiaba en que cumpliría sus sueños y metas en la empresa. b) Expectativas

cumplidas; percepción del trabajador respecto a que si sería posible cumplir sus expectativas de realización personal y familiar en la empresa. c) Imagen de la empresa; respecto a qué imagen negativa o positiva tenía de la empresa el trabajador, respecto a lo escuchado por terceras personas. d) Ser feliz; referente a la visualización del trabajador al momento que se le contrata en la empresa y es generada no necesariamente por lo que escuchó antes de la empresa, sino por el trato y la primera pericia en el proceso de clasificación y contratación. 2) Medición de la realidad, con sus indicadores: a) Cumplimiento de las expectativas; que es la evaluación de la realidad actual de sus labores desde su contratación, comparada con las expectativas generadas antes de ingresar contratado. b) Empresa ideal; es la comparación del trabajador respecto a su trabajo actual, respecto al trabajo ideal (soñado). c) Expresar emociones; qué tanto se le permite expresar abiertamente sus emociones ante temas cotidianos, sin censuras de los líderes. d) Herramientas cumplir metas; permite evaluar en qué medida la empresa brinda las herramientas necesarias con el objetivo de que el trabajador pueda cumplir sus objetivos personales y familiares. e) Ser feliz; basada en la comparación de la expectativa que tenía el trabajador que sería feliz antes de ser contratado, respecto a la realidad de sus vivencias después de ser contratado. 3) Cultura y rotación, con sus indicadores: a) Ausencias o incapacidades; es referente a los datos reales respecto a las inasistencias de los trabajadores al trabajo a causa de enfermedades, estrés. Complementariamente las razones por las que sus compañeros o ellos mismos se ausentan del trabajo. b) Renuncias y retiros; que es la percepción del trabajador respecto a la rotación que se presenta en la empresa y las razones por las que sus compañeros renuncian. Para ubicar la felicidad organizacional en contexto, es útil saber que se basa en la psicología positiva. En este sentido, es otro aspecto de la psicología que contrasta con la terapia, que ha tratado durante mucho tiempo su patrocinador Seligman, según refiere Contreras y Esguerra (2006). La psicología positiva examina científicamente las fortalezas y virtudes humanas que contribuyen al desarrollo del potencial humano, la motivación y la capacidad.

La segunda variable de estudio básicamente es la retención del personal, antes, se menciona a Frederick Herzberg, en su aporte logra identificar dos

puntos importantes para poder explicar el comportamiento de los trabajadores durante el trabajo. la insatisfacción y la forma en que desempeña su trabajo, los contextos de trabajo y los componentes motivadores o intrínsecos relacionados con la satisfacción con su puesto y todas las operaciones formadas en el marco de su trabajo. Entonces estos factores están presentes en el individuo, lo que hace y cómo lo hace. Thomas Davenport refiere cuando hay muchos trabajos en demanda, las personas se vuelven dueñas de talento, ocupan una posición dominante en el mercado sin actuar como un activo, actúan como un sueño de un activo importante y lo traen con mucho cuidado. el centro de negocios renuncia al costo, el factor de producción o la creación de bienes, pero se convierte en inversionista dentro de la empresa, con la esperanza de beneficiarse de estos recursos humanos (Funes, 2019). Según Vallejo (2015), La contención o supresión de individuos significa que se abordan varias razones para enfatizar los proyectos de limpieza y monitoreo del trabajo que documentan las clases organizacionales, las correlaciones entre los empleados y la calidad de vida dentro de una unidad. El propósito de mantener a las personas satisfechas es satisfacer a todos los contribuyentes, alentarlos a probar el mismo entorno tangible, psicológico o colectivo, estimular su deseo de permanecer en el centro de negocios y en cierta medida se trata de asumir la responsabilidad y decidir hacerlo. ponte una camiseta. Cada uno de los procesos descritos en esta parte tiene como objetivo crear un entorno específico, tangible, psicológico y colectivo de trabajo atractivo y duradero y, además, la relación laboral que caracteriza la relación laboral. amistad y colaboración. Porque se refiere a los puntos específicos y de gran relevancia que limitan la permanencia de las personas en los centros de negocios y, lo que es más importante, a los incentivos que se crean para que las personas trabajen en conjunto para alcanzar los objetivos empresariales. La retención de empleados se convierte en una dimensión afectada por las condiciones de trabajo. Aquí es donde los empleados necesitan sentirse cómodos con respecto a su trabajo. Esta variable consta de dos dimensiones: la higiene, seguridad y calidad de vida y relaciones con los empleados

Primera dimensión higiene, seguridad y calidad de vida, todas las dimensiones son importantes ya que afectan el progreso organizacional e individual. Sobre

esta base, Chiavenato et al. (2015) señalaron que el personal del centro casi siempre está en el lugar. La misma que constituye no sólo su realidad tangible y básica, sino su realidad mental y colectiva. Por esta razón, es importante que los empleados prosperen en un entorno saludable para lograr un mejor desempeño. Esta dimensión presenta dos pilares: higiene y calidad de vida en el trabajo y seguridad. 1) Higiene y calidad de vida en el trabajo, en esta parte, el hecho de que se asegure la salud de los trabajadores y se mantenga limpio el ambiente de trabajo limita el conjunto de normas y todas las medidas que buscan mantener la salud física y mental del sujeto, protegiendo a todos del peligro en materia de salud. Considerando el propósito de mantener un ambiente sano y limpio, el estado de un trabajador debe estar en buenas condiciones físicas y cognitivas para que él o ella pueda trabajar. Así, el ambiente sagrado incluye todos los momentos situacionales en los que todos los sentidos humanos están en funcionamiento: los sentidos que nos permiten ver, oír, tocar, oler y gustar (Chiavenato, et al., 2015), dado el aspecto de la salud de los trabajadores, el medio ambiente afecta directamente las actitudes de los empleados. Cuando platicamos de calidad de vida nos reseñamos al hecho de que los funcionarios hacen bien al desempeñarse mejor, sirve como prueba del comportamiento y satisfacción de las personas en su trabajo. Los contextos en las que reside la muchedumbre implican un inmenso respeto por los demás. Porque un centro sólo puede alcanzar altos niveles de calidad y rendimiento si cuenta con personal disponible y motivado y cada aportación, aumenta su capacidad para utilizar adecuadamente sus instalaciones. Las cualidades y los logros son inevitablemente transmitidos por las condiciones de vida de los empleados (Chiavenato, et al., 2015). Dentro de esta dimensión, las condiciones de vida que se brindan a los trabajadores de los centros de negocios, lo que influye en la mejora de su desarrollo. 2) Seguridad, nos permite garantizar de todas las formas posibles que todos los empleados estén seguros en el trabajo. Se presenta como un conjunto de toda índole, jerárquico, técnico, educativo, clínico, psicológico, etc., buscando evitar accidentes. Abandono de situaciones de vibración propias del entorno. Instruir o ejercer en los individuos para que capten medidas de precaución. De esta manera, la inmunidad de la organización se convierte en un ambiente organizacional de métodos concretos

y sensatos para las personas, la inmunidad que desea ejercer una adecuada prevención de todos los incidentes, y que está disponible para hacer frente a todas las ocupaciones. Peligro, enfócate siempre en la prevención, anticiparse siempre a los riesgos futuros y evitar tantos riesgos como sea posible (Vallejo, 2015).

Segunda dimensión relaciones con los empleados, nos referimos al buen trato de empleado a empleado. Un gran desafío en un centro de negocios es dar una posición importante y fundamental a los hechos de la gestión de recursos humanos, pero trabajar en un centro de negocios requiere una variedad de habilidades. En resumen, trabajan, interactúan entre colegas y supervisor, cuidan a sus clientes, se enfocan en las aspiraciones e intereses que están tratando de lograr y observan las reglas de la empresa y observan todas las costumbres. aumento. Por ello requiere mucha adaptación y compromiso con el entorno del centro, la distribución, las costumbres, todos los temperamentos que lo habitan y el estilo de servicio. Cada empresa tiene un modelo de gestión específico que la diferencia de las demás (Vallejo, 2015).

Además del bienestar o la felicidad en el trabajo, la motivación laboral, entendida como una forma de incentivo o impulso personal resultante de factores internos y externos, tiene como objetivo reforzar nuestro comportamiento. Una teoría que sugiere que las causas de la motivación en los sujetos se encuentran en diferentes lugares.

El fundamento teórico de la retención del personal para el actual estudio está sobre la base de la Teoría de la motivación que señala que es un impulso que concibe que el personal se direcciones en su ocupación de un método más comprometido debido a que aguarda la motivación (Bongekile et al, 2021; Louffat, 2015).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1 Tipo de Investigación

Se trató de una investigación teórica o pura conocida como una investigación básica. Escudero y Cortez (2017) en su investigación mencionó a Baena (2014), quien indicó que la investigación pura está destinada a la búsqueda del conocimiento como respuesta a un problema; y que su finalidad fue plantear conocimientos nuevos o cambiar principios teóricos existentes.

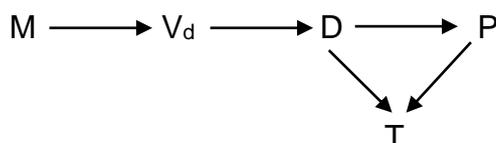
Mediante un enfoque Cuantitativo de nivel descriptivo y propositivo. Alvarez (2020), se enfocó en recopilar, cuantificar y analizar las respuestas obtenidas de la investigación y el nexo entre las dos variables indagadas como es la felicidad organizacional y retención de personal.

Alvarez (2020) descriptivo porque se especificaron propiedades de las variables, se definieron, midieron las variables, se cuantificaron y mostraron las dimensiones. Propositivo, se presentó un programa o una propuesta de mejora basada en la felicidad organizacional para mejorar la retención de personal.

##### 3.1.2 Diseño de Investigación

Se empleó el bosquejo no experimental Transeccional. Alvarez (2020), significó que el investigador no influyó en los resultados y menos trató de cambiar alguna de las variables; ya que el fin principal fue obtener conclusiones basadas en los datos recogidos. Fue transeccional porque se registraron los datos en un momento único en el tiempo y con esa información se realizó el análisis.

El esquema del diseño es:



Donde:

M: Muestra

V<sub>d</sub>: Variable dependiente: Retención de personal.

D: Diagnóstico

P: Propuesta: Felicidad organizacional.

T: Teoría

### 3.2. Variables y Operacionalización

Variable independiente: Felicidad organizacional

- **Definición conceptual**

Es la facultad del consorcio para ofrecer y facilitar escenarios y transformaciones de trabajo a sus empleados que les admitan utilizar sus posiciones propias y grupales, para encaminar el ejercicio hacia metas organizacionales tolerables y sostenibles, para crear un activo organizacional imperceptible difícil de imitar (Fernández, 2022).

- **Definición Operacional**

Se desarrolló sobre la medición de las expectativas, medición de la realidad; y, la cultura y rotación.

- **Indicadores**

Se mencionó: cumplir metas y sueños; expectativas cumplidas; imagen de la empresa; ser feliz; cumplimiento de expectativas; empresa ideal; expresar emociones; herramientas cumplir metas; ausencias o incapacidades; y, renuncias y retiros.

- **Escala de medición**

Ordinal.

Variable dependiente: Retención de personal

- **Definición conceptual**

La capacidad de la empresa para retener a los empleados. Las empresas con baja rotación de empleados tienden a utilizar estrategias de retención para incentivar a los miembros del equipo a permanecer en la empresa a largo plazo (Álvarez, 2019).

- **Definición Operacional**

Se descifraron sobre la higiene, seguridad y calidad de vida; y, las relaciones con los empleados.

- **Indicadores**

Se enunciaron: higiene y calidad de vida en el trabajo; seguridad; y, buen trato de empleado a empleado.

- **Escala de medición**

Ordinal

En adjunto se evidencia la matriz de operacionalización

### **3.3. Población y muestra**

#### **3.3.1 Población**

Arias, et al. (2016) Una urbe es un cúmulo de casos preciso, restringido y disponible que formó la referencia para la selección de la muestra y que cumple con un conjunto de formalidades anticipados. También se pudo definir como el grupo de personas o cosas pertenecientes a una determinada investigación, que requirió ser analizado o descubrir su posición problemática. La población del estudio realizado quedó en 20 personas del área de mantenimiento de la empresa de transportes.

**Criterios de Inclusión:**

Personal permanente y contratado, ubicados en todos los espacios operativos, de mantenimiento, administrativas y gerenciales de la empresa de transportes.

**Criterios de exclusión:**

Trabajadores en la condición permanente y contratados, situados en las áreas operativas, administrativas y gerenciales de la empresa de transportes.

### **3.3.2 Muestra**

Bernal (2010) es importante determinarse el número específico de integrantes necesario y considerado para llegar a obtener los objetivos planteados desde el inicio. A este número se le denominó tamaño de muestra, que se calculó o estimó mediante fórmulas matemáticas o datos estadísticos. La investigación optó en ocupar el total de la población del personal de mantenimiento de la empresa de transportes.

### **3.3.3 Unidad de análisis**

Los trabajadores del área de mantenimiento de la empresa de transportes.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para la vigente investigación se trabajó con una encuesta, habilidad aplicada con el fin de recabar información mediante el instrumento que fue el cuestionario. Jiménez (2020) menciona a Tamayo y Tamayo (2003 p.32) quien indicó que la encuesta es una técnica que permitió obtener respuestas a la problemática en procesos característicos como de vinculación de variables, tras la recolección sistémica de los datos, de acuerdo al diseño preestablecido que garantizó el rigor de la información obtenida. También podemos decir que estuvo compuesta por un conjunto de preguntas. Katz, et al. (2019). Indicó que es un acopio de interrogantes orientadas en el fondo del estudio, del cual se pretendió acumular reseñas selectas, tales como comentarios, conductas o cualidades respecto a un explícito componente.

Para la actual investigación se monopolizó 1 instrumento conocido como cuestionario: Identificó la variable independiente llamado cuestionario de retención del personal que constó de 22 preguntas. Ambos con 5 alternativas de respuestas con valoraciones como 1- Totalmente en desacuerdo, 2- En desacuerdo, 3- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4- De acuerdo, 5 totalmente de acuerdo.

## Validez

La eficacia se definió como el enlace en que un instrumento midió realmente la variable que se pretendió calcular (Hernández, et al., 2014). La validez de los cuestionarios se ejecutó a través de juicio de 03 expertos, quiénes certificaron su contenido en la aplicación de los instrumentos en la muestra seleccionada.

**Tabla 1**

*Validez de instrumento por expertos*

Apellidos y nombres	Grado	Calificación
Jiménez Boggio, Danna Johana	Magister en Administración de Negocios - MBA	Alto nivel
Bustamante Coronel, Wilhelm	Magister en Administración Estratégica de Empresas	Alto nivel
Uzátegui Ramírez, Rafael	Maestro en Administración y Marketing	Alto nivel

## Confiabilidad

Hernández, et al. (2014) el nivel en que la herramienta proporciona efectos sólidos y congruentes. Para la investigación presente se comprobó la confiabilidad por firmeza interna a través del sistema de Alfa de Cronbach.

**Tabla 2**

*Alfa de Cronbach*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,862	22

*Nota.* Lo reflejado revela que el instrumento presenta una confiabilidad elevada, lo que significa que es confiable para su aplicación

### **3.5. Procedimientos**

Finalmente se reunió información bibliográfica referente a las variables de felicidad organizacional y retención de personal, con la finalidad de tener información final que sustente la investigación. Posteriormente, se desarrolló el trabajo de campo; se dialogó con el representante legal de la empresa, a la vez se solicitó autorización para trasladar encuesta a las personas seleccionadas según la muestra a dirigida con la intención de coleccionar referencia respecto a las variables.

En la etapa final, se procedió al análisis de la información emanada, se manejó las respuestas de la encuesta con el software Excel y exportó los datos al software SPSS V.25 realizando pruebas de normalidad basadas en el comportamiento de los datos. Culminado el proceso de la información obtenida, se discutió para obtener las conclusiones relevantes y planteó el programa propuesto según lo establecido en el objetivo general de la investigación.

### **3.6. Método de análisis de datos**

En una reunión de 20 minutos aproximadamente, se aplicó el instrumento estudiado empleando la escala de Likert, con el propósito de recoger el testimonio acerca de la variable y dimensiones correspondientes.

Los testimonios recopilados en su momento para los desenlaces del vigente sondeo se acordaron haciendo uso de los programas Excel y S.P.S.S. versión 25.

Se operó la estadística descriptiva con tablas, de la base de datos obtenida del cuestionario sobre retención de personal.

### **3.7. Aspectos éticos**

Para el desarrollo de la investigación se empleó el manual APA 7ma ed. Con el objetivo de citar el origen de la información y redacción de los diferentes recursos bibliográficos de diversos autores, destacando la originalidad. Así también, se desarrolló enmarcado con el cumplimiento del código de ética descrito en la resolución de consejo universitario 126-2017/UCV de la universidad Cesar Vallejo con el objetivo de brindar mayor credibilidad.

Los datos fueron confidenciales, tratados como datos estadísticos anónimos y se tuvo en cuenta los aspectos normativos pertinentes; trabajándolos en correlación a la firmeza, claridad, imparcialidad, vigor y relevancia entre otras medidas destacadas como la justicia, cuyo propósito fue hallar un beneficio mutuo y concreto.

Mediante la aplicación de encuestas, se cuidó la parte ética del investigador, se adecuó la información obtenida e investigada.

#### IV. RESULTADOS

a. Resultado descriptivo de la variable retención de personal

**Tabla 3**

*Nivel actual de la retención de personal*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	BAJO	7	35,0	35,0	35,0
	REGULAR	7	35,0	35,0	70,0
	BUENO	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

*Nota.* El resultado mostrado en la tabla 3, se evidencia que el nivel actual de la retención del personal de mantenimiento en una empresa de transportes en Trujillo es bajo y regular, el porcentaje obtenido de acuerdo al análisis en las respuestas de los encuestados es de un 35% respectivamente, el 30% restante lo califica que es bueno.

- b. Resultado descriptivo de la dimensión Higiene, seguridad y calidad de vida y sus indicadores

**Tabla 4**

*Nivel actual - dimensión Higiene, seguridad y calidad de vida*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	BAJO	8	40,0	40,0	40,0
	REGULAR	6	30,0	30,0	70,0
	BUENO	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

*Nota.* En la tabla 4, se advierte que el horizonte actual de la dimensión higiene, seguridad y calidad de vida de la variable retención del personal del área de mantenimiento en una empresa de transportes en Trujillo, muestra un valor del 40% que los encuestados lo califican como bajo, el 30% lo identifican como regular y el otro 30% bueno respectivamente.

- c. Resultado descriptivo de la dimensión Relación de los empleados y sus indicadores

**Tabla 5**

*Nivel mostrado - dimensión relación (empleados-programa de ayuda)*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	BAJO	8	40,0	40,0	40,0
	REGULAR	6	30,0	30,0	70,0
	BUENO	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

*Nota.* Las deducciones mostradas en la tabla 6, de acuerdo al análisis de las respuestas de las búsquedas elaboradas, se subraya que el nivel de la dimensión relación de los empleados y programa de ayuda en el área de mantenimiento una empresa de transportes en Trujillo, es bajo con una estimación del 40%; así mismo, los encuestados lo califican de regular 30% y bueno con un nivel del 30%.

**Tabla 6***Nivel del indicador Disciplina y administración de conflictos*

		<b>Frecuenci</b>	<b>Porcentaj</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje</b>
		<b>a</b>	<b>e</b>	<b>válido</b>	<b>acumulado</b>
Válido	BAJO	10	50,0	50,0	50,0
	REGULAR	6	30,0	30,0	80,0
	BUENO	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

*Nota.* Se observa que el nivel del indicador de disciplina y administración de conflictos de la dimensión relación de los empleados en el área de mantenimiento en una empresa de transporte en Trujillo es bajo con el 50%, un 30% lo considera como regular y el 20% restante estima que es bueno.

## V. DISCUSIÓN

Es un hecho importante que el talento humano es el recurso elemental de toda organización, por lo que su cuidado determina el crecimiento sistémico de la cultura organizacional y el provecho de los propósitos valiosos de la empresa. En la actualidad las organizaciones que marcan la diferencia en el mercado tienen diseñadas estrategias de humanización empresarial; es decir, enfocadas en primer lugar en el ser, luego en el hacer y el obtener.

Las formas de feedback laboral enfocadas en la suficiencia del trabajador y en la visión de que si la corporación considera que el trabajador cumple las expectativas para el puesto, se complementan con obtener información importantísima respecto a las expectativas que tiene el trabajador al momento de iniciar el vínculo laboral y la realidad con la que se encuentra en los primeros meses de contratación; ya que de no encontrarse satisfecho será un trabajador desmotivado, con falta de identidad, compromiso con la empresa y un candidato fijo a presentar su renuncia a la organización, generando sobrecostos en la fase de incorporación de la empresa.

Por ello, en este capítulo se analiza la actual gestión de retención de personal del mantenimiento en una empresa de transportes en Trujillo, que equivale al primer objetivo estratégico del estudio y de acuerdo a lo obtenido se expresa que el nivel de retención de personal es bajo en un 35% y regular en un 35%, para el 30% restante lo califican como bueno (Tabla 3). En relación a la dimensión higiene, seguridad y calidad de vida, según la tabla 4, nos muestra que el mismo es bajo con el 40% según lo vertido por los encuestados; sin embargo, el 30% final lo cataloga en un nivel regular y también en 30% en un nivel de bueno. En la siguiente dimensión relación de los empleados, se observa que las respuestas del personal encuestados indicando que perciben un nivel bajo con el 40%, 30% como regular y bueno con el 30% (tabla 5). Para complementar lo descrito, se establece que según lo vertido por Arya (2022), es importante que las buenas prácticas basadas en la integridad, coherencia, valores y bondad son generadores de un buen clima laboral

positivo que mejora la fidelización y retención de los colaboradores, esto no se refleja en el momento que son incorporados a la organización, ya que estos empleados no desarrollan buenas relaciones con sus superiores ni con sus compañeros, perciben limitaciones en su desarrollo de carrera, estos son los mismos resultados que los revelados durante la investigación en la que el personal de mantenimiento de la empresa de transportes en Trujillo.

Hay que tener en cuenta lo vertido por Castro y Díaz (2020), en cuanto a la dirección de felicidad de la organización, el 70,7% dijo saber porque está relacionado con el jefe de recursos humanos, el 29,3% no sabe. La conclusión es que la implementación de un programa estructurado de gestión de la felicidad organizacional que muy pocos trabajadores lo reconocen, contribuye a una mayor productividad, lealtad, consistencia, mayor motivación, mayor productividad, mejor imagen y retención de empleados. Por otro lado, si mencionamos a Rivas (2020), se divulga que concurre correlación negativa entre clima organizacional y rotación de personal; concluyendo que es muy positivo para las empresas cuidar el vínculo entre clima organizacional y rotación de personal ya que los efectos impactan en la retención del personal; de igual forma con lo investigado por Villarreal (2020) encontrando la dimensión de felicidad en el trabajo con un promedio bajo y las relaciones positivas muy bajo, que refleja ausencia de compañerismo laboral, falta de satisfacción e identificación con la empresa; por lo que propone un sistema de gestión de felicidad laboral denominado PERMA con el objetivo de tener nuevas herramientas que generen felicidad laboral, compañerismo, mejor ambiente de trabajo y consecuentemente fidelización con la empresa; complementando que también es necesario contar con líderes propositivos, altruistas que inspiren confianza, amabilidad gratitud, integridad, coherencia y estrategias de retención de persona.

La organización de la felicidad es un concepto integral y estratégico de la gestión de recursos humanos. Por lo tanto, entender el programa de felicidad organizacional como una herramienta con elementos y objetivos estratégicos

basados en el ser, es un valor agregado disruptivo importante de la cultura organizacional. El autor Georg Dutschke define una organización feliz como aquella en la que los elementos en todos los espacios del rango tienen corduras, perseveran en equipos hacia un destino normal, consiguen complacencia al desplegar nuevas transacciones o servicios y, a menudo, afectan positivamente la vida de los demás.

Sobre la base de lo anterior, se puede concluir que la felicidad organizacional es una medida que brindan las organizaciones con el objetivo de asegurar la felicidad de sus empleados en el ambiente en el que realizan su trabajo diario, para incrementar la productividad. Invertir en Bienestar Organizacional en una empresa equivale a asegurar una ventaja competitiva en el mercado laboral.

Para el segundo objetivo específico, como responsable de la exploración y de acuerdo a las impresiones obtenidas se procedió con diseñar un programa de felicidad organizacional para mejorar la retención del personal de mantenimiento en una empresa de transportes en Trujillo, esto debido a como disertan los investigadores como Méndez (2020) quién expresa y demostró que solo el 45% de los trabajadores se encuentran totalmente felices; el 35% del personal siente que las relaciones interpersonales son totalmente positivas y el 65% restante como poco o medianamente positivas; probablemente porque los trabajadores tuvieron ciertas expectativas al momento de ser contratados y se encontraron con una realidad diferente, que no cumple sus expectativas, lo cual no es lo más conveniente para la empresa ya que es necesario que el personal trabaje en equilibrio, armonía, motivado y sintonizado; aspectos que se logran mediante la implementación de un programa de felicidad organizacional; finalmente, Meneses (2020) obtuvo como resultado que, en la ciudad de la Paz, no necesariamente la empresa líder cuenta con su personal más feliz. Es decir que es necesario realizar un estudio y sondeo respecto a las insuficiencias y esperanzas del personal de la empresa. Recomendando brindar la coyuntura de progresión propia y competitiva al personal, desarrollar estrategias de comunicación fluida,

flexibilidad en los horarios de trabajo, reconocimiento por resultados para lograr fidelizar y retener al personal.

El desarrollo de esta herramienta contribuirá a comprender los beneficios que puede traer a la calidad de vida de los trabajadores, ya que su propósito es motivar, enriquecer el Autoliderazgo, promover la felicidad y la salud mental, creando así un ambiente positivo que mejora la productividad de los empleados en su trabajo diario.

La creación de este tipo de estrategias contribuye a una mejor calidad de vida laboral con un impacto positivo en las demás apariencias de la vida personal como la familia y el entorno social de los trabajadores; siendo un aspecto importante la flexibilidad laboral que buscan los empleados de las nuevas generaciones que son muy proactivos y de mentalidad abierta que valoran con agrado su tiempo.

Cabe señalar que no se trata solo de atribuir responsabilidad a la empresa, sino también de determinar o mejor dicho, qué pueden aportar los empleados para enriquecer el ambiente de trabajo de la organización. Porque el bienestar organizacional es una responsabilidad compartida con resultados positivos, en este caso la relación entre empresas y empleados.

Por último, mencionar que el programa de felicidad organizacional que permiten mejorar la retención de personal de mantenimiento en una empresa de transportes en Trujillo fue validado por expertos en la materia, documentos probatorios que son mostrados en los Anexos adjuntos al presente estudio desarrollado por el suscrito.

El bienestar laboral como estrategia se refleja en sus programas y actividades que le permiten tener éxito en un mercado laboral dinámico y competitivo con una fuerza laboral saludable y productiva, más feliz y menos estresada, por lo que decide permanecer en el trabajo y cumplir tus necesidades, objetivos de la empresa mediante la retención del talento. La felicidad hace que los

empleados se sientan motivados, felices y considerando la creación de este tipo de iniciativas no debe ser una opción, al contrario, debe verse como una inversión a largo plazo para lograr objetivos a través de sus empleados.

Por otra parte, las empresas se esfuerzan por lograr ganancias y exigen una mayor productividad, pero si sus empleados no perciben un ambiente de trabajo sostenible para la felicidad, entonces es posible que las expectativas de los empleados no se cumplan y decidan dejar la empresa. Aquí es donde se hace evidente el papel crítico de las organizaciones. Cuando un empleado se siente satisfecho con los beneficios económicos que recibe, siente una agradable relación laboral con su jefe y las condiciones de trabajo; es decir, la felicidad organizacional que siente, puede llevarlo a valorar asertivamente su puesto de trabajo, restando la posibilidad de evaluar alternativas laborales que se le ofrecen en el mercado y así reducir las posibilidades de abandono laboral, generando retención y fidelización del personal.

Dicho todo esto, el fundamento teórico de la retención del personal para el actual estudio está sobre la base de la Teoría de la motivación que señala que es un impulso que concibe que el personal se dirija en su ocupación de un método más comprometido debido a que aguarda la motivación (Bongekile et al, 2021; Louffat, 2015)

## VI. CONCLUSIONES

1. De acuerdo a los resultados obtenidos, de manera general se concluye que es necesario implementar un programa de felicidad organizacional para mejorar la retención del personal de mantenimiento en una empresa de transportes en Trujillo, para trabajar aspectos importantes como el salario emocional, humanización de la empresa, retribución, Oportunidad de desarrollo y programa de formación.
2. Para el primer objetivo específico, la actual gestión de retención de personal de mantenimiento en una empresa de transportes en Trujillo, se concluye afirmando que existe un nivel bajo y regular cuyo valor corresponde al 35% para ambos casos y el 30% restante optó por calificarlo como bueno.
3. Para el segundo objetivo específico, diseñar un Programa de felicidad organizacional para optimizar la retención del personal de mantenimiento en una empresa de transportes en Trujillo, el programa se elaboró y mantiene como apoyo la hipótesis expuesta del actual hallazgo.
4. El tercer objetivo específico, validar el programa de felicidad organizacional que permite mejorar la retención de personal de mantenimiento en una empresa de transportes en Trujillo, se realizó la evaluación a través de expertos en la materia que afirmaron su validez según la metodología del trabajo realizado.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. A la alta gerencia de la empresa de transportes en Trujillo se le recomienda brindar todas las facilidades al jefe del departamento de recursos humanos para desarrollar la implementación del programa de felicidad organizacional teniendo muy en cuenta todos los compendios que este concede, de manera que las trascendencias sean providenciales para todos los trabajadores.
2. Al jefe del departamento de recursos humanos de la empresa de transportes en Trujillo se le recomienda optar por dirigir el programa con un Chief happiness Officer y una psicóloga organizacional con la finalidad de realizar el desarrollo, control, seguimiento y resultados para contribuir con la retención de los trabajadores talentosos y efectivos en la empresa.
3. Al jefe del departamento de mantenimiento se le recomienda continuar con el desarrollo operativo desde un enfoque más humanista y flexible; valorando, reconociendo cada uno de los logros obtenidos individualmente y del equipo de trabajo. Teniendo como principio fundamental el estado del ser para luego hacer y tener.
4. A futuros investigadores que desean desarrollar investigación de la felicidad organizacional, teniendo como referencia el presente estudio que ha sido validado por un equipo de expertos brindando la credibilidad y factibilidad de lo propuesto.

## **VIII. PROPUESTA**

**Título:** PROGRAMA DE FELICIDAD ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR LA RETENCIÓN DEL PERSONAL DE MANTENIMIENTO EN UNA EMPRESA DE TRANSPORTES EN TRUJILLO

### **I. DESCRIPCIÓN**

Muchas organizaciones se están dando cuenta que tienen dificultades para retener el talento. Esto se debe a que las organizaciones primero deben identificar la causa raíz de la partida de estos empleados. Es importante comprender que las salidas de los trabajadores no son solo económicas, sino que también están relacionadas con las condiciones laborales internas, como el reconocimiento y el desarrollo profesional.

Otro aspecto que las organizaciones deben tener en cuenta para retener el talento es el equilibrio entre la vida profesional y particular. Se ha demostrado que cuando un empleado tiene problemas personales sin resolver, su velocidad de trabajo baja; por lo tanto, la productividad disminuye.

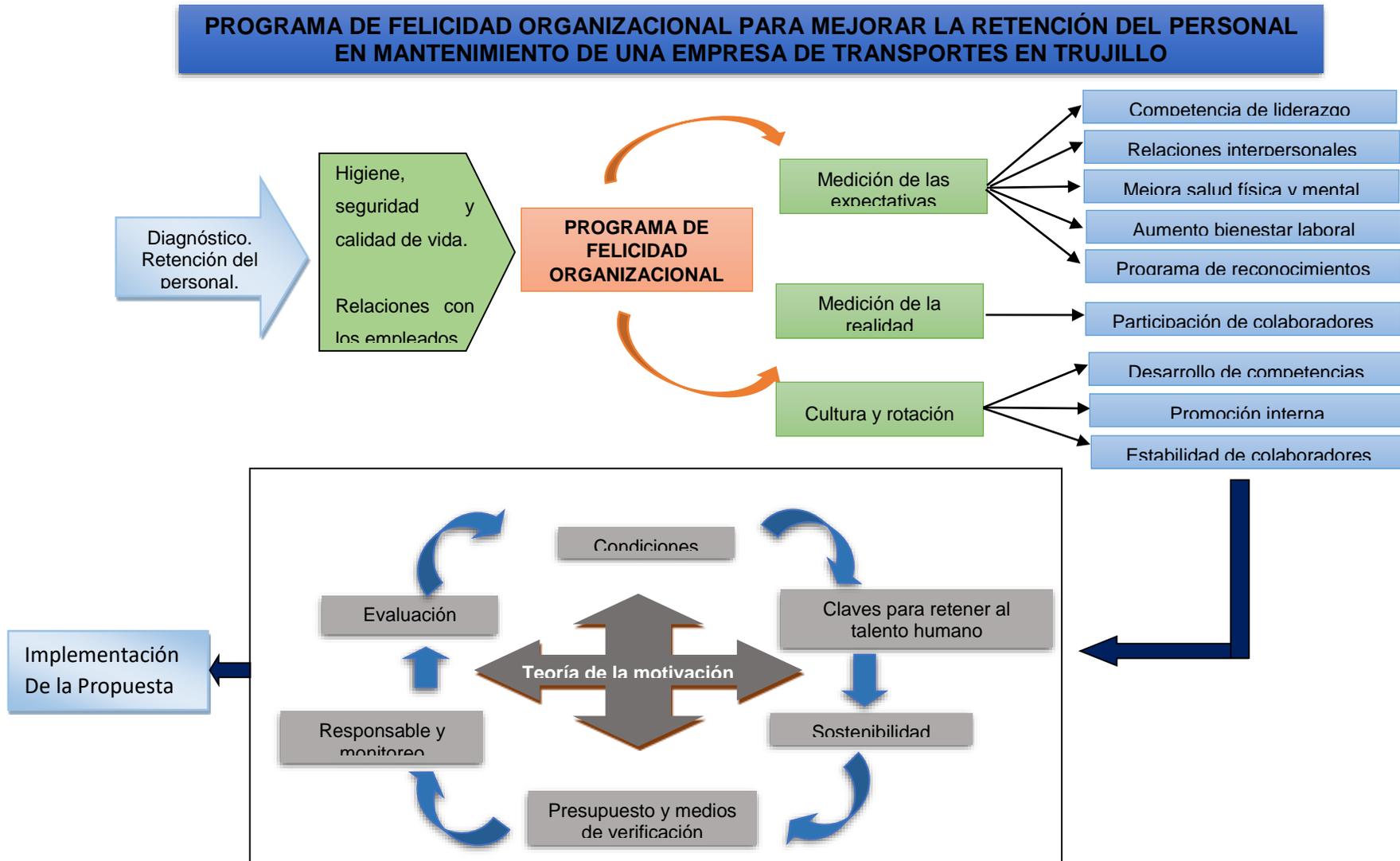
Como resultado de la retención de talento humano, las organizaciones se beneficiarán de empleados talentosos y comprometidos que les permitirán tener brillo en un ambiente cada vez más completo y responder al cambio constante con una visión abierta y flexible.

La presentación se soporta en la presunción de la retención de empleados para la investigación actual, apoyada en la proposición de la motivación, que muestra que, en el camino hacia la comprensión, los empleados están más comprometidos con sus trabajos, como se espera de la motivación.

Finalmente, se presenta una matriz de procedimientos, encomendando a cada proceso acordar vincularse y actuar para concretar los objetivos previstos y así lograr los resultados del programa propuesto en la empresa de transporte con sede en la ciudad de Trujillo.

El diagrama de la propuesta, se establece de la siguiente manera:

**Figura 1**  
*Esquema de Propuesta*



## REFERENCIAS

- Alberca, E., Rodríguez, H., & Escalante, R. (2023). Relación del compromiso organizacional con el trabajo en equipo en un municipio. *Revista internacional de revisión comercial profesional*.
- Allcchahuaman Quillahuaman, P., & Chaquere Coronación, M. (2019). Salario emocional y retención del personal en la empresa TCINGE. Lima.
- Alvarez Risco, A. (2020). Clasificación de las investigaciones . Universidad de Lima , Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12724/10818>
- Álvarez, L. (2019). Retención de personal o talento humano: Definición e importancia. *Bussines Notification system*, 12-18.
- Arias Gomez, J., Villasis Keever, M., & Miranda Novales, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alegría México*, 63. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755023011>
- Arya, V. (2022). Does employee retention depend on spiritual work environment and organisational internal branding? – A study in the context of emerging market. *World Review of Science, Technology and Sustainable Development*, 239 - 261.
- Awada, N. I., & Ismail, F. (2019). Happiness in the workplace. *International Journal of Innovative Technology and Exploring Engineering*, Pages 1496 - 1500.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Bogotá: PEARSON.
- Bongekile, Y., Andile, C., & Biyela, B. (2021). Examining Talent Management as a Strategy Employed by the Zululand District Municipality in Improving Service Delivery. *Journal of Public Administration*.
- Bonilla Caro, A. (2018). *Felicidad Organizacional*. Bogota.
- Cabada Silva, D. (2019). Propuesta de un programa de motivación laboral para mejorar el clima organizacional de la empresa de fabricaciones metálicas FAMETAL SAC. Chiclayo 2019. Chiclayo.
- Carbajal Garro, J. Z. (2020). Factores personales asociados a la felicidad en el trabajo en colaboradores de empresas de Lima, 2020. Lima.
- Castellano, M. I., Caridad Faría, M., Moreno Freites, Z., & Ziritt Trejo, G. (2019). *Felicidad organizacional como estrategia para la resolución de conflictos*.

- Revista de ciencias humanas y sociales , Universidad de Zulia, Barranquilla.
- Castro Martínez, A., & Díaz Morilla, P. (2020). Internal communication and happiness and wellbeing. *Profesional de la Información*, 1 - 13.
- Chiavenato, I., Guzmán, M., & Rodríguez, J. (2015). *Gestión del Talento Humano*. México: Mc Graw Hill.
- Clement Neyra, D. M., Ramos Baca, V. A., & Salazar Llanos, J. F. (2021). Felicidad organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SaidCorp Chimbote 2021. Chimbote.
- Contreras, F., & Esguerra, G. (2006). *Psicología positiva: Una nueva perspectiva en psicología*. Bogotá: Scielo.
- Coronel Gonzales, C. M., & Medina Castillo, J. P. (2020). Felicidad y satisfacción laboral en una muestra de trabajadores peruanos, en el contexto del COVID-19. Lima.
- Diaz Pincheira, F. J., & Carrasco Garcés, M. E. (2017). Efectos del clima organizacional y los riesgos psicosociales sobre la felicidad en el trabajo. Universidad de concepción Chile, Los Ángeles.
- Escudero Sánchez, C. L., & Cortez Suárez, L. A. (2017). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*. Machala, Ecuador: UTMACH. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14207/1/Cap.1-Introducci%C3%B3n%20a%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica.pdf>
- Fernández, I. (2022). Qué es Felicidad Organizacional. *Nide la Felicidad*, 1-2.
- Frey, B. S. (2018). *Economics of Happiness*, 55-58.
- Funes, Y. (2019). El trabajador como inversor, una nueva metáfora para la medición del capital humano. Monterrey: Red Académica de Ciencias Económicas Administrativas .
- Guillén, D., Tejada, A., Cárdenas, A., Prado, M., & Manrique, J. (2022). Habilidades gerenciales y toma de decisiones en un empresa de transparte en Perú. *Revista Ibérica de Sistemas y Tecnologías de Informática*, 281-292.

- Hernández, R. (23 de marzo de 2021). Planes de fidelización de los empleados para conseguir un talento estable. Obtenido de <https://empresas.infoempleo.com/hrtrends/planes-de-fidelizacion-talento-estable/>
- Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill.
- Isa, K., Tenah, S. S., Atim, A., & Jam, N. A. (2019). Leading happiness: Leadership and happiness at a workplace. *International Journal of Recent Technology and Engineering*, 6551 - 6553.
- Jiménez Gonzáles, L. L. (Marzo - Agosto de 2020). Impacto de la investigación cuantitativa en la actualidad. *Revista científica Convergence Tech*, 4(1,59 - 68). Obtenido de <https://orcid.org/0000-0001-8743-1206>
- Khandelwal, A., & Shekhawat, N. (2018). Role of Talent Retention in Reducing Employee Turnover (Vol. 08). *Journal of Modern Management & Entrepreneurship*.
- Louffat, E. (2015). Administración: Fundamentos del proceso administrativo. Buenos Aires: Cengage Learning.
- Méndez Gastañadui, A. N. (2020). Gestión de personas para propiciar la felicidad laboral, en la empresa Arenera Jaén, de Piura, año 2019. Trujillo.
- Meneses Siles, G. (2020). Felicidad organizacional de la empresa líder y una no líder en la ciudad de la Paz. Tesis, Universidad mayor de San Andrés, La Paz.
- Moreno Zevallos, L., Paredes Torres, S., & Seminario Contreras, F. (2016). Salario Emocional: Diseño de Lineamientos de Fidelización del Talento Humano en el sector retail, caso supervisores de tienda por departamento Ripley. Universidad ESAN, Lima, IIMA.
- Ospina Campuzano, D. (Diciembre de 2021). Empresario Mide la Felicidad en tu organización y avanza al siguiente nivel. *Miradas internacional*(21), 14-16.
- Pincheira, F. J., & Garcés, M. E. (2018). Efectos del clima organizacional y los riesgos psicosociales sobre la felicidad en el trabajo. Ciudad de los Angeles, Chile.
- Prieto, P. (2013). Modelo de gestión del talento humano como estrategia para retención del personal. Medellín, Colombia: Universidad de Medellín.

- Quintero Arango, L., & Betancur Arias, J. (2018). Modelo de salario emocional para la fidelización de los colaboradores en la búsqueda de una organización competitiva. *Espacios*, 39(41), 8.
- Ramirez, P. M. (2019). Felicidad organizacional ¿Cómo implementarla y Por qué? Trabajo de investigación, Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza.
- Ravina Ripoll, R., Romero-Rodríguez, L. M., & Ahumada-Tello, E. (2022). Happiness management: key factors for sustainability and organizational. *Gobierno Corporativo (Bingley)*, 449-457.
- Rivas Reinoso, A. A. (2020). Clima organizacional y su influencia en la rotación de personal de la empresa Cajé Forest SAC sede Chiclayo 2020. Chiclayo.
- Rodríguez Rojas, Y. L. (2019). Estrategias de atracción y retención del talento humano para disminuir la rotación de personal. Artículo de investigación, Universidad Militar Nueva Granada, Bogota Colombia.
- RPP. (09 de Mayo de 2019). Solo el 35% de los peruanos está feliz con su trabajo. (R. RPP, Ed.) Empresas que transforman. Obtenido de <https://rpp.pe/economia/economia/solo-el-35-de-los-peruanos-esta-feliz-con-su-trabajo-noticia-951114>
- Ruparel, N., Choubisa, R., & Seth, H. (2022). Imagining positive workplaces: extrapolating relationships between job crafting, mental toughness and authentic happiness in millennial employees. *Management Research Review*, 599 - 618.
- Sánchez Vásquez, K. (2020). Influencia de la calidad de vida laboral en el compromiso organizacional en los trabajadores de la empresa Ferronor - Chiclayo. Chiclayo.
- Sánchez Vázquez, J., & Sánchez Ordóñez, R. (2019). Happiness Management: Review of scientific literature in the framework of happiness at work. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 250 - 260.
- Setiawan, R., Eliyana, A., Suryani, T., & Handojo, A. (2020). Maximizing happiness at work: The best practices of transformational leadership at food and beverage start-up business in Indonesia. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 1265 - 1271.

- Téllez Maldonado, M. A. (2021). Factores condicionantes de la felicidad organizacional en una empresa agoexportadora del norte del Perú. Universidad de Piura, Piura.
- Vallejos, L. (2015). Gestión del talento humano. Public.
- Vera Aguirre, S. M. (2019). Felicidad y satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Mental comunitario "Renacer" Otuzco 2019. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo Perú.
- Villareal Fernández, J. (2020). Propuesta de gestión de la felicidad en la empresa el Águila SRL. Chiclayo 2020. Chiclayo.

## ANEXOS

### ANEXO 01

#### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Felicidad Organizacional	Es la capacidad de la organización para ofrecer y facilitar condiciones y procesos de trabajo a sus empleados que les permitan utilizar sus fortalezas individuales y grupales, para encaminar el desempeño hacia metas organizacionales sustentables y sostenibles, para crear un activo organizacional intangible difícil de imitar (Fernández, 2022).	Se desenvuelve sobre la medición de las expectativas, medición de la realidad; y, la cultura y rotación.	Medición de las expectativas.  Medición de la realidad.  Cultura y rotación	- Cumplir metas y sueños. - Expectativas cumplidas. - Imagen de la empresa.  - Cumplimiento de expectativas. - Empresa ideal. - Expresar emociones. - Herramientas, cumplir metas.  - Ausencias o incapacidades. - Renuncias y retiros.	Propuesta
Retención de Personal	La capacidad de la empresa para retener a los empleados. Las empresas con baja rotación de empleados tienden a utilizar estrategias de retención para incentivar a los miembros del equipo a permanecer en la empresa a largo plazo (Álvarez, 2019).	Se descifra sobre la medición de la higiene, seguridad y calidad de vida; y, las relaciones con los empleados.	Higiene, seguridad y calidad de vida  Relaciones con los empleados	- Higiene y calidad de vida en el trabajo. - Seguridad.  - Relaciones con los empleados. - Programa de ayuda al colaborador. - Disciplina. - Administración de conflictos	Ordinal

## ANEXO 02

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	MUESTRA	DISEÑO	INSTRUMENTO
<p>¿Influye la felicidad organizacional en la retención del personal de mantenimiento en una empresa de transportes en Trujillo?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Proponer un programa de felicidad organizacional para mejorar la retención del personal de mantenimiento en una empresa de transportes en Trujillo</p>	<p>Con el diseño de un programa de felicidad organizacional contribuirá a mejorar la retención del personal de mantenimiento en la empresa de transportes en Trujillo</p>	<p><b>Variable Independiente</b> Felicidad organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medición de las expectativas</li> <li>• Medición de la realidad</li> <li>• Cultura y rotación</li> </ul>	<p><b>Población</b> Trabajadores que representa el universo de la empresa de transportes</p>	<p><b>Tipo de Investigación</b> Básica, Cuantitativa, descriptiva, propositiva</p>	<p>Propuesta</p>
	<p><b>Objetivos Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar la actual gestión de retención del personal de mantenimiento en una empresa de transportes en Trujillo</li> <li>• Diseñar un Programa de felicidad organizacional para mejorar la retención del personal de mantenimiento en una empresa de transportes en Trujillo</li> <li>• Validar el programa de felicidad organizacional que permiten mejorar la retención del personal de mantenimiento en una empresa de transportes en Trujillo</li> </ul>		<p><b>Variable Dependiente</b> Retención de personal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Higiene, seguridad, calidad de vida</li> <li>• Relaciones con los empleados</li> </ul>	<p><b>Muestra</b> 20 trabajadores del área de mantenimiento de la empresa de transporte</p>	<p><b>Diseño de Investigación</b> No experimental transeccional</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     M --&gt; Vd     Vd --&gt; D     D --&gt; P     D --&gt; T     P --&gt; T             </pre> </div>	

### ANEXO 03

#### CUESTIONARIO DE RETENCIÓN DE PERSONAL

Responde marcando con una (X) la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

La encuesta tomará un máximo de 20 minutos.

DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Higiene, seguridad y calidad de vida</b>					
Indicador: Higiene y calidad de vida en el trabajo					
1. ¿Tienes suficiente luz y la temperatura es adecuada en su lugar de trabajo?					
2. ¿El nivel de ruido es tolerable?					
3. ¿Los servicios higiénicos se encuentran limpios?					
4. ¿Existen puntos de hidratación adecuados, como dispensadores de agua?					
5. ¿Las condiciones ergonómicas que le brinda la empresa son acordes a sus expectativas?					
6. ¿La ventilación es suficiente en su puesto de trabajo?					
7. ¿La empresa brinda alternativas de flexibilidad laboral?					
8. ¿La limpieza en el lugar donde labora es constante?					
9. ¿La empresa brinda espacios de pausas activas dentro de la jornada laboral?					
Indicador: Seguridad					
10. ¿Cuenta con el equipo necesario para realizar su trabajo?					
11. ¿La empresa realiza chequeos médicos preventivos a sus colaboradores?					
12. ¿La empresa le proporciona oportunamente sus equipos de protección personal de acuerdo a los riesgos de su trabajo?					

13. ¿Sabe usted si sus equipos eléctricos con los que trabaja cuentan con las revisiones preventivas?					
<b>Dimensión: Relación de los empleados</b>					
Indicador: Relación con los empleados					
14. ¿Las relaciones interpersonales son cordiales y abiertas entre los miembros de su equipo de trabajo?					
15. ¿Es cordial el trato con sus jefaturas?					
Indicador: Programa de ayuda al colaborador					
16. ¿La empresa propicia espacios de integración para fortalecer los lazos de compañerismo?					
17. ¿La empresa otorga reconocimientos e incentivos al trabajador destacado?					
18. ¿La empresa le brinda un plan de desarrollo personal y/o profesional?					
19. ¿La empresa le hizo conocer cuales era sus funciones y obligaciones oportunamente?					
Indicador: Disciplina					
20. ¿La empresa le brindó alguna capacitación de ordenamiento financiero personal?					
Indicador: Administración de conflictos					
21. ¿Los problemas personales tienen respuesta negativa en su desenvolvimiento laboral?					
22. ¿Ante situaciones de conflictos internos, su jefatura se involucra en escuchar y generar alternativas de solución oportunas?					

¡Gracias por su valioso apoyo!

## ANEXO 04

### VALIDACION DE INSTRUMENTO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

#### FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**TÍTULO DE LA TESIS:** FELICIDAD ORGANIZACIONAL PARA LA RETENCIÓN DEL PERSONAL DE MANTENIMIENTO EN UNA EMPRESA DE TRANSPORTES, TRUJILLO

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
RETENCIÓN DE PERSONAL	Higiene, seguridad y calidad de vida	Higiene y calidad de vida en el trabajo	Tienes suficiente luz y la temperatura es adecuada en su lugar de trabajo	X		X		X		X		
			El nivel de ruido es tolerable	X		X		X		X		
			Los servicios higiénicos se encuentran limpios	X		X		X		X		
			Existen puntos de hidratación adecuados. Dispensadores de agua	X		X		X		X		
			Las condiciones ergonómicas que le brinda la empresa son acordes a sus expectativas	X		X		X		X		
			La ventilación es suficiente en su puesto de trabajo	X		X		X		X		
			La empresa brinda alternativas de flexibilidad laboral	X		X		X		X		
			La limpieza en el lugar donde labora es constante	X		X		X		X		
			La empresa brinda espacios de pausas activas dentro de la jornada laboral	X		X		X		X		
			Seguridad	Cuenta con el equipo necesario para realizar su trabajo	Cuenta con el equipo necesario para realizar su trabajo	X		X		X		X
	La empresa realiza chequeos médicos preventivos a sus colaboradores	X				X		X		X		
	La empresa le proporciona oportunamente sus equipos de protección personal de acuerdo a los riesgos de su trabajo	X				X		X		X		
	Sabe usted si sus equipos eléctricos con los que trabaja cuentan con las revisiones preventivas	X				X		X		X		
	Relación de los empleadores	Relación con los empleados	Las relaciones interpersonales son cordiales y abiertas entre los miembros de su equipo de trabajo	X		X		X		X		
			Es cordial el trato con sus jefaturas	X		X		X		X		
		Programa de ayuda al colaborador	La empresa propicia espacios de integración para fortalecer los lazos de compañerismo	X		X		X		X		
			La empresa otorga reconocimientos e incentivos al trabajador destacado	X		X		X		X		
			La empresa le brinda un plan de desarrollo personal y/o profesional	X		X		X		X		
			La empresa le hizo conocer cuales era sus funciones y obligaciones oportunamente	X		X		X		X		
	Disciplina	La empresa le brindó alguna capacitación de ordenamiento financiero personal	La empresa le brindó alguna capacitación de ordenamiento financiero personal	X		X		X		X		
Los problemas personales tienen respuesta negativa en su desenvolvimiento laboral			X		X		X		X			
Administración de conflictos	Ante situaciones de conflictos internos, su jefatura se involucra en escuchar y generar alternativas de solución oportunas	Ante situaciones de conflictos internos, su jefatura se involucra en escuchar y generar alternativas de solución oportunas	X		X		X		X			
			X		X		X		X			



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

*Grado y Nombre del Experto: MBA Magister Business Administración*

*Firma del experto:*

EXPERTO EVALUADOR



**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

FELICIDAD ORGANIZACIONAL PARA LA RETENCIÓN DEL PERSONAL DE MANTENIMIENTO EN UNA EMPRESA DE TRANSPORTES, TRUJILLO

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

RETENCIÓN DE PERSONAL

**3. TESISISTA:**

Br. Ortiz Vilela, Miguel Rigoberto

**4. DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 22 de mayo de 2023

 <hr/> <p>Firma/DNI EXPERTO</p>	 <p>HUELLA N° de registro Sunedu: 0561-2015-UCV</p>
---	--



## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **JIMENEZ BOGGIO**  
Nombres **DANNA JOHANA**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **43463735**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**  
Rector **MIRO QUESADA RADA FRANCISCO JOSÉ**  
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**  
Director **MORENO RODRIGUEZ ROSA YSABEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS - MBA**  
Fecha de Expedición **28/06/15**  
Resolución/Acta **0061-2015-UCV**  
Diploma **UCV16909**  
Fecha Matricula **Sin información (\*\*\*\*)**  
Fecha Egreso **Sin información (\*\*\*\*)**

Fecha de emisión de la constancia:  
23 de Mayo de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001300506

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
EJECUTIVO  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Finalizado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria  
Módulo: Servicio de Apoyo automatizado.  
Fecha: 23/05/2023 10:42:40-8566

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lector de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27268 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(\*\*\*\*) La falta de información de este campo, no implica por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarse a nuestra central telefónica: 01 500 2000, de lunes a viernes, de 09:30 a.m. a 4:30 p.m.



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TITULO DE LA TESIS: FELICIDAD ORGANIZACIONAL PARA LA RETENCIÓN DEL PERSONAL DE MANTENIMIENTO EN UNA EMPRESA DE TRANSPORTES, TRUJILLO

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
RETENCIÓN DE PERSONAL	Higiene, seguridad y calidad de vida	Higiene y calidad de vida en el trabajo	Tienes suficiente luz y la temperatura es adecuada en su lugar de trabajo	X		X		X		X		
			El nivel de ruido es tolerable	X		X		X		X		
			Los servicios higiénicos se encuentran limpios	X		X		X		X		
			Existen puntos de hidratación adecuados. Dispensadores de agua	X		X		X		X		
			Las condiciones ergonómicas que le brinda la empresa son acordes a sus expectativas	X		X		X		X		
			La ventilación es suficiente en su puesto de trabajo	X		X		X		X		
			La empresa brinda alternativas de flexibilidad laboral	X		X		X		X		
			La limpieza en el lugar donde labora es constante	X		X		X		X		
			La empresa brinda espacios de pausas activas dentro de la jornada laboral	X		X		X		X		
			La empresa brinda espacios de pausas activas dentro de la jornada laboral	X		X		X		X		
	Seguridad	Cuenta con el equipo necesario para realizar su trabajo	X		X		X		X			
		La empresa realiza chequeos médicos preventivos a sus colaboradores	X		X		X		X			
		La empresa le proporciona oportunamente sus equipos de protección personal de acuerdo los riesgos de su trabajo	X		X		X		X			
		Sabe usted si sus equipos eléctricos con los que trabaja cuentan con las revisiones preventivas	X		X		X		X			
	Relación con los empleados	Las relaciones interpersonales son cordiales y abiertas entre los miembros de su equipo de trabajo	X		X		X		X			
		Es cordial el trato con sus jefaturas	X		X		X		X			
	Relación de los empleadores	Programa de ayuda al colaborador	La empresa propicia espacios de integración para fortalecer los lazos de compañerismo	X		X		X		X		
		La empresa otorga reconocimientos e incentivos al trabajador destacado	X		X		X		X			
		La empresa le brinda un plan de desarrollo personal y/o profesional	X		X		X		X			
		La empresa le hizo conocer cuales era sus funciones y obligaciones oportunamente	X		X		X		X			
Disciplina	La empresa le brindó alguna capacitación de ordenamiento financiero personal	X		X		X		X				
Administración de conflictos	Los problemas personales tienen respuesta negativa en su desenvolvimiento laboral	X		X		X		X				
	Ante situaciones de conflictos internos, su jefatura se involucra en escuchar y generar alternativas de solución oportunas	X		X		X		X				



*Grado y Nombre del Experto: Mag. Administración Estratégica de Empresas*

*Firma del experto:*



EXPERTO EVALUADOR



**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

FELICIDAD ORGANIZACIONAL PARA LA RETENCIÓN DEL PERSONAL DE MANTENIMIENTO EN UNA EMPRESA DE TRANSPORTES, TRUJILLO

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

RETENCIÓN DE PERSONAL

**3. TESISISTA:**

Br. Ortiz Vilela, Miguel Rigoberto

**4. DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 22 de mayo de 2023

 <hr/> <p>Firma/DNI EXPERTO</p>	 <p>HUELLA N° de registro Sunedu: 82816</p>
---	--



### CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

#### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellido	<b>BUSTAMANTE CORONEL</b>
Nombre	<b>WILHELM</b>
Tipo de Documento de Identidad	<b>DNI</b>
Numero de Documento de Identidad	<b>41022757</b>

#### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	<b>PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ</b>
Rector	<b>RUBIO CORREA, MARCIAL ANTONIO</b>
Secretario General	<b>ORTIZ CABALLERO, RENE ELMER MARTIN</b>
Decano	<b>MARTINEZ URIBE, PATRICIA</b>

#### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	<b>MAESTRO</b>
Denominación	<b>MAGISTER EN ADMINISTRACION ESTRATEGICA DE EMPRESAS</b>
Fecha de Expedición	<b>19/03/2014</b>
Resolución/Acta	<b>82816</b>
Diploma	<b>PUCP-82816</b>
Fecha Matricula	<b>Sin información (****)</b>
Fecha Egreso	<b>Sin información (****)</b>

Fecha de emisión de la constancia:  
23 de Mayo de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001360593

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
EJECUTIVO  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria  
Módulo: Servidor de Agente automatizado  
Fecha: 23/05/2023 10:30:12 0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular contactando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27268 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052 2009 PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(\*\*\*\*) La falta de información de este campo, no implica por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3030, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: FELICIDAD ORGANIZACIONAL PARA LA RETENCIÓN DEL PERSONAL DE MANTENIMIENTO EN UNA EMPRESA DE TRANSPORTES, TRUJILLO

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
RETENCIÓN DE PERSONAL	Higiene, seguridad y calidad de vida	Higiene y calidad de vida en el trabajo	Tiene suficiente luz y la temperatura es adecuada en su lugar de trabajo	X		X		X		X		
			El nivel de ruido es tolerable	X		X		X		X		
			Los servicios higiénicos se encuentran limpios	X		X		X		X		
			Existen puntos de hidratación adecuados. Dispensadores de agua	X		X		X		X		
			Las condiciones ergonómicas que le brinda la empresa son acordes a sus expectativas	X		X		X		X		
			La ventilación es suficiente en su puesto de trabajo	X		X		X		X		
			La empresa brinda alternativas de flexibilidad laboral	X		X		X		X		
			La limpieza en el lugar donde labora es constante	X		X		X		X		
		La empresa brinda espacios de pausas activas dentro de la jornada laboral	X		X		X		X			
		Seguridad	Cuenta con el equipo necesario para realizar su trabajo	X		X		X		X		
	La empresa realiza chequeos médicos preventivos a sus colaboradores		X		X		X		X			
	La empresa le proporciona oportunamente sus equipos de protección personal de acuerdo a los riesgos de su trabajo		X		X		X		X			
	Sabe usted si sus equipos eléctricos con los que trabaja cuentan con las revisiones preventivas		X		X		X		X			
	Relación de los empleados	Relación con los empleados	Las relaciones interpersonales son cordiales y abiertas entre los miembros de su equipo de trabajo	X		X		X		X		
			Es cordial el trato con sus jefaturas	X		X		X		X		
		Programa de ayuda al colaborador	La empresa propicia espacios de integración para fortalecer los lazos de compañerismo	X		X		X		X		
			La empresa otorga reconocimientos e incentivos al trabajador destacado	X		X		X		X		
			La empresa le brinda un plan de desarrollo personal y/o profesional	X		X		X		X		
			La empresa le hizo conocer cuales era sus funciones y obligaciones oportunamente	X		X		X		X		
		Disciplina	La empresa le brindó alguna capacitación de ordenamiento financiero personal	X		X		X		X		
Administración de conflictos		Los problemas personales tienen respuesta negativa en su desenvolvimiento laboral.	X		X		X		X			
	Ante situaciones de conflictos internos, su jefatura se involucra en escuchar y generar alternativas de solución oportunas	X		X		X		X				



*Grado y Nombre del Experto: Mag. Rafael Uzategui Ramirez*

*Firma del experto:*



EXPERTO EVALUADOR



**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

FELICIDAD ORGANIZACIONAL PARA LA RETENCIÓN DEL PERSONAL DE MANTENIMIENTO EN UNA EMPRESA DE TRANSPORTES, TRUJILLO

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

RETENCIÓN DE PERSONAL

**3. TESISISTA:**

Br. Ortiz Vilela, Miguel Rigoberto

**4. DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 22 de mayo de 2023

 <hr/> <p>Firma/DNI EXPERTO</p>	 <p>HUELLA N° de registro Sunedu: USS04661</p>
--	---



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **UZATEGUI RAMIREZ**  
Nombres **RAFAEL**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **46173287**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C.**  
Rector **DR. HUBER EZEQUIEL RODRIGUEZ NOMURA**  
Secretario General **MG. JOSE LAZARO LIZA SANCHEZ**  
Director De La Escuela De Posgrado **MG. JULIO AUGUSTO VALDIVIA RÍOS**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING**  
Fecha de Expedición **15/12/22**  
Resolución/Acta **R.R. N° 231-2022/USS**  
Diploma **USS04661**  
Fecha Matrícula **15/01/2014**  
Fecha Egreso **30/03/2015**

Fecha de emisión de la constancia:  
30 de Mayo de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001387919

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
EJECUTIVO  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria  
Motivo: Servicio de Agente automatizado.  
Fecha: 30/05/2023 09:18:11-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

**ANEXO 05**  
**DOCUMENTO DE AUTORIZACIÓN**



**DIVISION MAQUINARIA**  
**DIVISION TRANSPORTE**  
**DIVISION ALMACENES**

Trujillo, 12 de Junio del 2023

Señor:

**Juan Pablo Muro Moreno**  
**JEFE DE LA UNIDAD DE POSTGRADO**  
**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

**ASUNTO: Respuesta a Solicitud de Autorización para Realizar Investigación.**

De nuestra consideración,

Sirva la presente para hacerle llegar nuestro cordial saludo y a la vez manifestar nuestra autorización con respecto a su solicitud de investigación del Sr. MIGUEL RIGOBERTO ORTIZ VILELA, como parte de su programa de estudios de Post Grado.

Sin más que agregar quedamos de Ud.

Atentamente,

Elio Alexander Vigo Sargano  
Jefe de Gestión del Talento Humano  
GRUPO TRANSPESA S.A.C.

Oficina Trujillo : Paredón Industrial U.C 4808 | Ex Fondo Larma - Trujillo 01 | T/F (044) 233488 - 232895  
Oficina Lima : Calle El Mito, C. Loto 7-0 | Urbanización Bocanegra - Calle 03 | T/F (01) 884 4548 - 484 4848  
Trujillo Almacén 1: Carretera Vía de Ytalamiento s/n - La Encalada | Teléfono: (044)200049  
Trujillo Almacén 2: Ex Fondo Larma A/s - La Encalada | Teléfono: (044)508992

## **ANEXO 06**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Título de la investigación: Felicidad organizacional para la retención del personal de mantenimiento en una empresa de transportes, Trujillo.

Investigador es: Miguel Rigoberto Ortiz Vilela

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada: “Felicidad organizacional para la retención del personal de mantenimiento en una empresa de transportes, Trujillo”, cuyo objetivo es proponer un programa de felicidad organizacional para mejorar la retención del personal de mantenimiento en una empresa de transportes en Trujillo. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado del Programa de Maestría en Administración de Negocios – MBA, de la Universidad César Vallejo del Campus Chiclayo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la empresa de transportes con sede en la ciudad de Trujillo, en ese contexto, en el área de mantenimiento de la empresa de transportes en Trujillo, líder del transporte pesado, con 20 técnicos de mantenimiento; presenta índices de alta rotación de personal con altos costos en los procesos de reclutamiento, baja productividad, reducción de disponibilidad de la flota, reduciendo los márgenes de producción, falta de identificación, pobre iniciativa de creatividad e innovación y un clima laboral no muy agradable.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada “Felicidad organizacional para la retención del personal de mantenimiento en una empresa de transportes, Trujillo”
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de veinte minutos y se realizará en el ambiente de mantenimiento de la empresa de transportes. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

#### **Participación voluntaria:**

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:**

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:**

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:**

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.

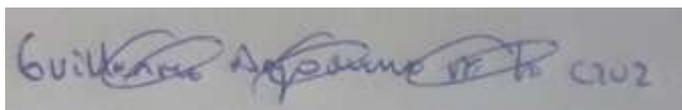
**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador Ortiz Vilela, Miguel Rigoberto, email: [mortizvil@ucvvirtual.edu.pe](mailto:mortizvil@ucvvirtual.edu.pe) y docente asesor Dr. Huiman Tarrillo, Hugo Enrique, email: [htarrilloh@ucvvirtual.edu.pe](mailto:htarrilloh@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento:**

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

Nombres y apellidos: Guillermo Argomedo De La Cruz.

A rectangular box containing a handwritten signature in blue ink. The signature appears to read "Guillermo Argomedo De La Cruz".

Fecha y hora: 13 de junio del 2023, 08:025 am.

## **ANEXO 07**

### **PROPUESTA**

#### **Título:**

PROGRAMA DE FELICIDAD ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR LA RETENCIÓN DEL PERSONAL DE MANTENIMIENTO EN UNA EMPRESA DE TRANSPORTES EN TRUJILLO

#### **I. INTRODUCCIÓN**

La presente propuesta se elaboró a partir de los resultados obtenidos y de acuerdo con los instrumentos aplicados, en los cuales se pudo identificar los aspectos preventivos y correctivos a tomar en cuenta en el plan de retención enfocado en el bienestar laboral de los trabajadores.

La propuesta presenta acciones y actividades que contribuyen a reducir el índice de rotación por salidas voluntarias en la organización y de esta forma retener y fidelizar al talento humano de la empresa.

#### **II. OBJETIVO**

Disminuir el índice de rotación de personal en el área de mantenimiento de la empresa de transportes en Trujillo, basado en la implementación de un plan estructurado de retención de personal.

#### **III. BENEFICIARIOS**

El programa de felicidad organizacional para mejorar la retención de personal, estará dirigido a los trabajadores del área de mantenimiento de la empresa de transportes con sede en la ciudad de Trujillo.

#### IV. PLAN DE RETENCIÓN

Se identificó factores con acciones preventivas y correctivas, basado en el cumplimiento del objetivo general de la investigación, incluye acciones específicas para su cumplimiento, los recursos y materiales necesarios, presupuesto, indicadores y responsables de su cumplimiento.

#### V. MATRIZ DE ESTRATEGIA DE LA PROPUESTA.

La propuesta del programa de felicidad organizacional se desarrolla en una matriz de estrategia que está relacionada con las dimensiones e indicadores de la variable independiente clasificados en las expectativas, la realidad y la cultura y rotación; El Objetivo describe las acciones a tomar con su indicador y descripción, el tiempo a tomar en cuenta para el desarrollo del objetivo, los insumos a necesitar del indicador para medir los avances relacionados al plan de acción.

**Tabla 7**

*Dimensión de las expectativas*

DIMENSIÓN: DE LAS EXPECTATIVAS				
DESCRIPCIÓN	OBJETIVO	TIEMPO	INSUMOS	INDICADOR
Realizar capacitaciones para la Alta Gerencia mediante dinámicas grupales para desarrollar sus habilidades de liderazgo y cohesión grupal.	Desarrollar la competencia de liderazgo en la Alta Gerencia para liderar su grupo de trabajo y contribuir a su perfil profesional.	Cuatrimestral	Recurso humano, computador, PPT con temario estructurado.	Número de sesiones realizadas. Porcentaje de funcionarios capacitados.
Programar actividades de esparcimiento como campeonatos internos de deportes, salidas de campo, día de la familia, etc.	Aumentar la interacción y las relaciones interpersonales entre los trabajadores.	Anual	Materiales de logística, registro de asistencias, indumentaria.	Número de actividades de esparcimiento extra laborales realizados.

Dotar a todo el personal que se desempeña en el área de mantenimiento de sus EPP.		Semestral	Lista de proveedores, listado de colaboradores.	Número de EPP entregados a los trabajadores.
Habilitar comedor y establecer un cronograma de horario de almuerzo fijo.	Mejorar la salud física y mental laboral de los trabajadores para prevenir alteraciones físicas y psicológicas.	Semana	Listado de colaboradores.	Número de trabajadores que almorzaron a la hora fijada.
Realizar pausas activas con ejercicios de estiramiento por un periodo de 05 minutos en el lugar de trabajo.		Diario	Recurso Humano Infografías.	Número de participantes de la actividad.
Brindar servicio de movilización mediante convenio con la compañía de taxis para movilizar trabajadores de turno nocturno.		Mensual	Convenio con la empresa de taxis.	Número de trabajadores que hacen uso de Boucher de movilización.
Planificar el beneficio del día de trabajo a media jornada, de ser el cumpleaños del trabajador.	Elevar el bienestar laboral mediante la creación de nuevos beneficios.	Mensual	Listado de trabajadores en la nómina de la empresa con sus fechas de nacimiento.	Número de trabajadores que solicitaron el beneficio.
Realizar talleres con temáticas de alimentación saludable y nutritiva, para prevenir trastornos digestivos y de alimentación.		Cuatrimestral	Recurso humano, computador, PPT con temario estructurado.	Número de trabajadores convocados/Número de trabajadores participantes.
Ofrecer salarios competitivos con el mercado nacional y generar mayor satisfacción laboral.		Trimestral	Listado de trabajadores en la nómina de la empresa.	Número de trabajadores que acceden al beneficio.

Enviar artes gráficos por reconocimiento mediante correo electrónico por concepto de mejores trabajadores.	Establecer programas de reconocimientos al colaborador.	Mensual	Reconocimiento con Plantillas institucionales personalizadas, correo electrónico.	Número de reconocimientos enviados
Brindar un día libre adicional a los días de descanso por concepto de mejor trabajador del mes.		Mensual	Listado de trabajadores registrados en nómina actualizada.	Número de trabajadores acreedores del beneficio.

**Tabla 8**

*Dimensión de la Realidad*

DIMENSIÓN: DE LA REALIDAD				
DESCRIPCIÓN	OBJETIVO	TIEMPO	INSUMOS	INDICADOR
Establecer un canal de comunicación mediante, donde los trabajadores expresen sus sugerencias y aportes a la organización. Programar espacios de escucha para conocer las opiniones, quejas, ideas, experiencias y comentarios de los trabajadores.	Fomentar la participación de los trabajadores en las decisiones de la empresa.	Mensual	Formulario Google Forms como buzón de sugerencias, correo institucional.	Número de sugerencias registradas/Número de sugerencias atendidas.
		Bimestral	Recurso humano. Espacio físico.	Número de sesiones realizadas.

**Tabla 9***Dimensión Cultura y Rotación*

DIMENSIÓN: CULTURA Y ROTACIÓN				
DESCRIPCIÓN	OBJETIVO	TIEMPO	INSUMOS	INDICADOR
Implementar capacitaciones que brinde los conocimientos básicos de mantenimiento y asesoramiento de los proveedores. Realizar talleres temáticos de inteligencia emocional, manejo de estrés, impartido por profesionales de salud mental. Diseñar un programa de inducción para el personal nuevo al área de mantenimiento de la empresa.	Desarrollar en los trabajadores las competencias (habilidades, destrezas, conocimientos) para desenvolver eficazmente el desarrollo de sus funciones.	Trimestral	Recurso humano, computador, diapositivas PPT con temario estructurado.	Listado de registro de certificados emitidos por la entidad.
Diseñar un plan de carrera a potenciales talentos en el área de mantenimiento de acuerdo a los intereses y expectativas personales del individuo.	Alinear las expectativas profesionales y personales de crecimiento y promoción interno dentro de la empresa. Encaminado a desarrollar nuevas	Trimestral	Recurso humano, computador, PPT con temario estructurado.	Trabajadores convocados/Número de trabajadores participantes. Número de talleres planificados/Número de talleres realizados.
		Semestral	Recurso humano, computador, diapositivas PPT con temarios.	Número de inducciones diseñadas.
		Anual	Recurso humano. Guía de entrevistas.	Plan de carrera diseñado/Plan de carrera ejecutado.

<p>Programar sesiones de coaching de empoderamiento y desarrollo de competencias a los talentos identificados para asumir nuevos roles en la organización.</p> <p>Programar reuniones para explicar de manera oportuna el motivo de cambio (rotación) anticipado y oportuno en la mejora continua</p>	<p>competencias y asumir nuevos cargos al interior de la organización.</p> <p>Brindar sensación de estabilidad a los trabajadores de la empresa.</p>	<p>Semestral</p>	<p>Computador, diapositivas power point. Dinámicas grupales. Artículos de oficina.</p>	<p>Número de sesiones de coaching realizadas.</p>
		<p>Bimestral</p>	<p>Listado de trabajadores registrados en nóminas.</p>	<p>Número de trabajadores rotados al mes.</p>

## VI. CONDICIONES

La implementación del programa y las acciones propuestas, se determinan las condiciones siguientes:

- a) Contar con el presupuesto para cumplir con las actividades programadas.
- b) Se necesita el apoyo de la alta gerencia y del coordinador de recursos humanos para el desarrollo del programa, sobre la base del cronograma planteado.
- c) Considerar espacios y horarios flexibles para el empoderamiento de las actividades que involucran activamente a los colaboradores.

## VII. PRESUPUESTO Y MEDIOS DE VERIFICACIÓN

Para analizar la viabilidad del proyecto es necesario detallar el costo de inversión necesario para implementar el programa de felicidad organizacional con la finalidad de reducir en índice de rotación del personal de mantenimiento de la empresa de transportes en Trujillo.

**Tabla 10***Dimensiones - Presupuesto*

<b>DIMENSIÓN: DE LAS EXPECTATIVAS</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>PRESUPUESTO S/.</b>	<b>FUENTES DE VERIFICACIÓN</b>
Realizar capacitaciones para la Alta Gerencia mediante dinámicas grupales para desarrollar sus habilidades de liderazgo y cohesión grupal.	Desarrollar la competencia de liderazgo en la Alta Gerencia para liderar su grupo de trabajo y contribuir a su perfil profesional.	1,200.00	Firma de asistencia de sesiones. Informes de sesión por parte del departamento de recursos humanos.
Programar actividades de esparcimiento como campeonatos internos de deportes, salidas de campo, día de la familia, etc.	Aumentar la interacción y las relaciones interpersonales entre los trabajadores.	3,000.00	Registro de asistencia a actividades de esparcimiento. Evidencias fotográficas.
Dotar a todo el personal que se desempeña en el área de mantenimiento de sus EPP.		600.00	Lista de registro de fajas entregadas a los colaboradores.
Habilitar comedor y establecer un cronograma de horario de almuerzo fijo.	Mejorar la salud física y mental laboral de los trabajadores para prevenir alteraciones físicas y psicológicas.	N/A	Registro de horario de almuerzo semanal.
Realizar pausas activas con ejercicios de estiramiento por un periodo de 05 minutos en el lugar de trabajo.		N/A	Planificación e infografías de pausas activas. Memorias fotográficas.
Brindar servicio de movilización mediante convenio con la compañía de taxis para movilizar trabajadores de turno nocturno.	Elevar el bienestar laboral mediante la creación de nuevos beneficios.	728.00	Registro de convenio con compañía de taxis. Informe de vouchers emitido por la compañía de taxis del uso del beneficio.

Planificar el beneficio del día de trabajo a media jornada, de ser el cumpleaños del trabajador.		N/A	Informe de registro de asistencia diaria. Cuadro de cumpleaños mensuales.
Realizar talleres con temáticas de alimentación saludable y nutritiva, para prevenir trastornos digestivos y de alimentación.		1,000.00	Listado de participantes. Listado de temas impartidos.
Ofrecer salarios competitivos con el mercado nacional y generar mayor satisfacción laboral.		N/A	Informe de trabajadores beneficiarios.
Enviar artes gráficos por reconocimiento mediante correo electrónico por concepto de mejores trabajadores.	Establecer programas de reconocimientos al colaborador.	220.00	Correo electrónico institucional.
Brindar un día libre adicional a los días de descanso por concepto de mejor trabajador del mes.		N/A	Informe mensual del departamento de recursos humanos.

**DIMENSIÓN: DE LA REALIDAD**

DESCRIPCIÓN	OBJETIVO	INSUMOS	INDICADOR
Establecer un canal de comunicación mediante, donde los trabajadores expresen sus sugerencias y aportes a la organización.	Fomentar la participación de los trabajadores en las decisiones de la empresa.	N/A	Número de sugerencias registradas en formulario Google Forms.
Programar espacios de escucha para conocer las opiniones, quejas, ideas, experiencias y comentarios de los trabajadores.		N/A	Informe de reunión. Listado de asistentes de la sesión.

**DIMENSIÓN: CULTURA Y ROTACIÓN**

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>INSUMOS</b>	<b>INDICADOR</b>
Implementar capacitaciones que brinde los conocimientos básicos de mantenimiento y asesoramiento de los proveedores. Realizar talleres temáticos de inteligencia emocional, manejo de estrés, impartido por profesionales de salud mental.	Desarrollar en los trabajadores las competencias (habilidades, destrezas, conocimientos) para desenvolver eficazmente el desarrollo de sus funciones.	N/A	Certificado de culminación de capacitación
Diseñar un programa de inducción para el personal nuevo al área de mantenimiento de la empresa.		500.00	Certificado de culminación de inducción.
Diseñar un plan de carrera a potenciales talentos en el área de mantenimiento de acuerdo a los intereses y expectativas personales del individuo.	Alinear las expectativas profesionales y personales de crecimiento y promoción interno dentro de la empresa.	N/A	Informe de entrevistas. Informe de planes de carrera desarrollados.
Programar sesiones de coaching de empoderamiento y desarrollo de competencias a los talentos identificados para asumir nuevos roles en la organización.	Encaminado a desarrollar nuevas competencias y asumir nuevos cargos al interior de la organización.	1,600.00	Informes emitidos por el departamento de recursos humanos.

Programar reuniones para explicar de manera oportuna el motivo de cambio (rotación) anticipado y oportuno en la mejora continua	Brindar sensación de estabilidad a los trabajadores de la empresa.	N/A	Registro de cambios según áreas operativas.
<b>S/ 9,948.00</b>			

### VIII. ANÁLISIS DE COSTO BENEFICIO

Considerando que el índice de rotación del personal de mantenimiento es de Aprox. 50% anual; es decir, 10 técnicos renuncian anualmente; generando gastos ocultos como la sobretasa de las horas extras pagadas para cubrir el puesto; anuncios, proceso de selección evaluación, inducción general y específica, uniforme, equipo de protección personal, seguro complementario de riesgos, pasantía de reconocimiento de procesos y estándares de la empresa.

**Tabla 11**

*Gasto generado por cada puesto renunciante*

Gasto generado por cada puesto renunciante				
	Descripción	Costo Unitario S/.	Total horas	Costo total S/.
1	Sobre costo de horas extras por cobertura del puesto faltante	15.00	320	4800.00
2	Costo de anuncio en redes, radio, etc.	150.00	10	1500.00
3	Costo del proceso de selección	100.00	10	1000.00
4	Evaluación Psicológica, entrevista personal	120.00	10	1200.00
5	Examen médico	195.00	10	1950.00
6	Inducción general, inducción específica	280.00	10	2800.00
7	Uniforme y equipo de protección personal	225.00	10	2250.00
8	SCTR	147.00	10	1470.00
9	Pasantía de reconocimiento de procesos y estándar de trabajo	120.00	10	1200.00
<b>Total General</b>			<b>S/</b>	<b>18170.00</b>

Nota. Si rotan 10 técnicos al año el gasto total generado es de S/18,170; siendo la inversión propuesta del programa de felicidad organizacional para la retención del personal de mantenimiento S/9,948. El beneficio económico sería de S/ 8,222; además, de reducir la rotación de personal, fidelizarlo, hacerlo más innovador, productivo, con sentido de pertenencia y mejora continua.

## **IX. RESPONSABLE Y MONITOREO**

La responsabilidad de la implementación del programa y seguimiento estará a cargo del departamento de recursos humanos de la empresa de transporte con sede en la ciudad de Trujillo.

## **X. SOSTENIBILIDAD**

El programa de felicidad organizacional para mejorar la retención de personal es sostenible, cuenta con la apertura y predisposición de la empresa de transportes, reconociendo la importancia de la investigación para fortalecer su organización, mediante acciones estructuradas sobre retención de los trabajadores, lo cual contribuye a alcanzar sus objetivos organizacionales y manteniendo a sus trabajadores comprometidos con la empresa.

Las actividades propuestas están apegadas a la realidad de la organización y cuentan con fuentes de verificación y seguimiento.

Para que el programa mantenga su continuidad es necesario establecer un sistema que englobe la medición del índice de retención y bienestar laboral.

## **XI. EVALUACIÓN**

En el lapso de 06 meses aproximadamente, desde el inicio de la aplicación del programa, se realizará una nueva aplicación del instrumento usado anteriormente en la investigación para formalizar un análisis comparativo de las respuestas, de igual manera se recabará información del archivo de nómina de la organización para determinar el índice de retención para

medir el impacto de la misma y evidenciar o no la disminución de acción administrativa, después de ejecutadas las acciones establecidas en el programa de felicidad organizacional para mejorar la retención de talento humano del área de mantenimiento de la empresa de transportes con sede en la ciudad de Trujillo.

## XII. MATRIZ DE MARCO LOGICO

En el desarrollo de la matriz de marco lógico se describe los objetivos deseados con los resultados proyectados y los supuestos planteados para mantener el enfoque de la implementación del proyecto de felicidad organizacional.

**Tabla 12**

*Matriz de marco lógico*

OBJETIVOS	DESCRIPCIÓN	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Objetivos de desarrollo	Personal fidelizado y comprometido con la empresa	Disminución de índice de rotación personal	Lista de empleados en nómina, registro de desvinculaciones mensuales	Trabajadores realizan sus funciones de manera responsable y participan de las actividades del plan.
Objetivos de proyecto	Retener talento humanos mediante un plan de acción	Número de actividades implementadas	Revisión de propuesta y cronograma	Contar con presupuesto, participación de RR.HH. para ejecución del plan.
Resultados	Reducción de causas de rotación voluntaria	Número de desvinculaciones voluntarias	Informe comparativo de rotación voluntaria entre periodo 2022-2023	Compromiso de la empresa para la ejecución del plan de retención.
	Mejorar el liderazgo de los gerentes para afianzar	Número de sesiones realizadas enfocadas en el	Ejecución de programa	Los gerentes inspiran y motivan a su equipo de

vínculos de confianza y respeto inspirar y motivar al equipo de trabajo.	de liderazgo y parte de gerentes.	por los		trabajo, trasmitiéndole sus objetivos con buen trato.
Elevar las condiciones de bienestar laboral en el centro laboral.	las de	% de actividades realizadas enfocadas en el bienestar laboral.	Ejecución de las actividades para incrementar el bienestar laboral.	Colaboradores gozan de actividades que fomenten el bienestar laboral.
Proveer de beneficios y reconocimientos	de y	% de actividades realizadas enfocadas en los beneficios y reconocimientos al colaborador.	Puesta en marcha de los beneficios y reconocimientos	Cooperación y compromiso para la ejecución de acciones de beneficios y reconocimientos.
Incrementar el nivel de conocimiento, habilidades y destrezas del personal de mantenimiento.	el de	% de actividades ejecutadas, enfocadas al desarrollo de competencias para la ejecución de funciones de cargo	Ejecución de programa de capacitaciones y talleres	Colaboradores ejercen de manera correcta y oportuna sus funciones asignadas del cargo correspondiente.

### XIII. CLAVES PARA RETENER AL TALENTO HUMANO DE UNA EMPRESA

La retención de talento se trata de una serie de decisiones y acciones, enfocadas en hacer de una empresa, un lugar más atractivo para ingresar y/o permanecer.

Los elementos de estas estrategias para retener al talento pueden consistir desde el fomento de un entorno laboral positivo, hasta proporcionar capacitación y beneficios adicionales al salario, o incluso la posibilidad de crecer dentro de la empresa, con lo que se espera reducir las probabilidades de que los empleados se marchen.

A continuación, se comparte 10 claves para retener al talento y hacer que tus trabajadores estén convencidos de que permanecer en tu empresa es su mejor opción.

## 1. Inicia con un buen proceso de contratación

Sabemos que en ocasiones existen puestos difíciles de cubrir y que quizá el área de reclutamiento y selección, puede llegar a elegir de forma precipitada. Sin embargo, es importante considerar que hay mayores posibilidades de que un trabajador se vaya si no es el adecuado para una posición o para la organización.

Se refiere no sólo a sus competencias profesionales o técnicas, sino también a considerar si podrá integrarse a la cultura de la empresa. Otro indicador es su historial laboral, es decir, si un candidato ha tenido muchos empleos en poco tiempo, puede que tienda a dejar pronto la empresa.

Un consejo adicional, para retener al talento en este punto es ser claro y honesto, pues es más probable que un empleado se vaya rápidamente si las condiciones reales del empleo, son diferentes a las acordadas.

## 2. Haz que su bienvenida sea memorable

Una vez librado el paso anterior, asegúrate de que el nuevo colaborador esté feliz de empezar a trabajar en tu empresa, porque aceptar una posición no siempre es sinónimo de visualizarse en ella a largo plazo.

Trabaja en hacerle sentir acogido desde el primer día. Con pequeñas acciones puedes reafirmar su decisión y facilitar que imagine un futuro en tu empresa. Por ejemplo, diseñar un buen proceso de inducción, cuidar hasta el último detalle, puede ser clave en la estrategia de retención de talento.

### 3. Brinda retroalimentación significativa, útil y oportuna

Un estudio sobre el impacto del reconocimiento en la retención de los trabajadores, arrojó datos muy reveladores sobre la importancia de la retroalimentación que los líderes proporcionan a sus colaboradores:

- 78% afirmó que ser reconocido lo motivó.
- 73% dijo que recibir reconocimiento le hizo sentir más satisfecho.
- 69% señaló que trabajaría más duro si sus esfuerzos fueran mejor reconocidos y apreciados.

Esto nos demuestra que los trabajadores desean saber qué tal va su desempeño, cómo pueden mejorar, cuál es su aporte a la organización y cuáles son sus puntos fuertes.

### 4. Fomenta una cultura organizacional positiva

La cultura organizacional es el conjunto de normas y valores que rigen el comportamiento en una empresa y que, además, es impactada por las percepciones, actitudes, hábitos, tradiciones y formas de interactuar de sus integrantes, así como las estructuras y el tipo de liderazgo.

Tener en cuenta que, si un trabajador está satisfecho con su entorno laboral y se siente respetado, valorado y útil, será menos probable que busque nuevas oportunidades laborales. Considera los siguientes pasos:

- Audita la cultura a través de encuestas y de la observación.
- Identifica y elimina prácticas tóxicas.
- Sé íntegro y coherente, enseña con el ejemplo.
- Implementa acciones que afiancen el sentido de pertenencia y el trabajo en equipo.

### 5. Apoya su formación y crea planes de desarrollo profesional

En el punto 3 se habla del reconocimiento, pero qué mejor forma de reforzarlo, que, ayudándoles para continuar su preparación y al mismo tiempo, beneficiar a la organización con sus nuevos conocimientos.

Además, para retener al talento, recuerda mantener “la puerta abierta” para aspirar a una mejor posición dentro de la empresa.

No permitir que se sientan estancados, porque sin lugar a dudas, empezarán a buscar nuevas oportunidades en las que sí puedan crecer.

## 6. Ofrece una remuneración competitiva

Todas las estrategias encaminadas a generar bienestar en los trabajadores: retroalimentación, planes de carrera y salario emocional, son aspectos muy importantes, pero un sueldo competitivo también.

Se trata de buscar el equilibrio entre lo que desea el colaborador y lo importante que es su labor para la empresa, y sobre todo de ser justos con base en el puesto, la industria y el escenario de la región.

Si un trabajador empieza a dudar sobre cualquier aspecto, empieza a comparar empleos y se da cuenta que está dentro del rango normal, quizá valore todos los demás beneficios y decida quedarse. De lo contrario empezará a sentirse poco valorado.

Para ello es importante identificar los rangos salariales del mercado, revisar sueldos cada tanto y considerar establecer una política de incremento salarial en caso de buen rendimiento o de incrementar su nivel de responsabilidad.

## 7. Brinda beneficios adicionales

Otorgar beneficios laborales, también llamado salario emocional, se refiere a los incentivos adicionales al aspecto económico, que se otorgan por parte de la organización, a fin de hacer más agradable la jornada laboral, mejorar su calidad de vida y la percepción acerca de su relación con la empresa.

Desde flexibilidad horaria, celebraciones especiales, días libres, premios por objetivos, capacitación, lugar de trabajo agradable, son

pequeñas acciones en la medida de sus posibilidades, las empresas utilizan para compensar a sus empleados.

Del mismo modo que mencionamos en el punto anterior, la mezcla exacta entre un sueldo competitivo y una buena estrategia de salario emocional, puede reforzar el compromiso y la retención de los colaboradores.

#### 8. Reconoce la importancia de la salud física y mental

La salud es, de acuerdo con la OMS, una condición de completo bienestar que contempla aspectos sociales, mentales y físicos, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades, y como cualquier anomalía en éstos impacta en todos los aspectos de la vida, las empresas deben considerar acciones encaminadas a asegurar que sus colaboradores estén bien tanto física, como mentalmente.

Además, los padecimientos de tipo mental pueden traer consigo efectos que pueden resultar nocivos para el entorno organizacional, tanto conductuales, como cognitivos.

#### 9. Considera la posibilidad de implementar esquemas laborales flexibles

El teletrabajo y los horarios flexibles, son dos de los beneficios más buscados por los candidatos y más ofrecidos por las empresas. Por ello, y por todos los beneficios organizacionales y sociales de estos esquemas, es importante que las empresas se planteen la posibilidad de implementar alguno de los tipos de esquemas laborales flexibles.

#### 10. Crea y mantén actualizados los canales de comunicación

Son muchas las razones por las que las estrategias de comunicación son beneficiosas para las empresas. En el caso de la retención de talento, funciona para reforzar las relaciones entre los trabajadores, proporcionar información relevante y oportuna, evitar las suposiciones, desorientación o el sentimiento de lejanía.

Más aún si una empresa está experimentando cambios. Desde recursos humanos se debería comunicar cómo estos cambios pueden o no afectar a los trabajadores.

Sabemos que ninguna empresa tiene el 100% de retención de talento o el 0% de rotación, eso es claro. Sin embargo, es fundamental que las empresas trabajen en acciones para mantener a la mayor cantidad de colaboradores dentro, tanto por su know-how de la organización, como por evitar las consecuencias de no hacerlo, como los elevados costos de búsqueda, contratación y formación.

## ANEXO 06

### VALIDACIÓN DE PROPUESTA



#### VALIDACIÓN DE PROPUESTA (JUICIO DE EXPERTOS)

##### FICHA DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE FELICIDAD ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR LA RERENCIÓN DEL PERSONAL EN MANTENIMIENTO DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTES EN TRUJILLO

Yo, Wilhelm Bustamante Coronel, identificado con DNI N° 41022757, con Grado Académico de Magister en Administración Estratégica en la Pontificia Universidad Católica del Perú, con código de inscripción en SUNEDU N° 82816:

Hago constar que he leído y revisado el Programa de Felicidad Organizacional para mejorar la retención del personal en mantenimiento de una Empresa de Transportes en Trujillo, correspondiente a la Tesis de nombre Felicidad organizacional para la retención del personal de mantenimiento en una empresa de transportes, Trujillo, de la Maestría en Administración de Negocios - MBA de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura.....

La propuesta corresponde a la tesis: "Felicidad organizacional para la retención del personal de mantenimiento en una empresa de transportes, Trujillo".

#### a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	X		

#### b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en su aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: Programa de felicidad organizacional para mejorar la retención del personal en mantenimiento de una empresa de transportes en Trujillo.			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
98%	97%	98%	97%

**DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:**

Revisado el contenido de la propuesta y el marco teórico de la Tesis, se da conformidad, documento que debe ser aplicado en la organización elegida por el maestrante Miguel Rigoberto Ortiz Vilela

OBSERVACIONES:.....  
.....

Chiclayo, 08 de Julio del 2023.

Mg. CPC. Wilhelm Bustamante Coronel, Código de registro de Sunedu: 82816  
Centro de labores: OCI – Sede GORE Lambayeque, Cargo: Profesional administrativo



---

Mg. Wilhelm Bustamante Coronel  
DNI 41022757  
**EXPERTO**



### CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

#### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellido	<b>BUSTAMANTE CORONEL</b>
Nombre	<b>WILHELM</b>
Tipo de Documento de Identidad	<b>DNI</b>
Numero de Documento de Identidad	<b>41022757</b>

#### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	<b>PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ</b>
Rector	<b>RUBIO CORREA, MARCIAL ANTONIO</b>
Secretario General	<b>ORTIZ CABALLERO, REINE ELMER MARTIN</b>
Decano	<b>MARTINEZ URIBE, PATRICIA</b>

#### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	<b>MAESTRO</b>
Denominación	<b>MAGISTER EN ADMINISTRACION ESTRATEGICA DE EMPRESAS</b>
Fecha de Expedición	<b>19/03/2014</b>
Resolución/Acta	<b>82816</b>
Diploma	<b>PUCP-82816</b>
Fecha Matricula	<b>Sin información (****)</b>
Fecha Egreso	<b>Sin información (****)</b>

Fecha de emisión de la constancia:  
23 de Mayo de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0091300593



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria  
Módulo: Servidor de Agente automatizado  
Fecha: 23/05/2023 10:50:12 0000

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
EJECUTIVO  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando técnica de código QR o teléfono celular escaneando el código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052 2008 PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(\*\*\*\*) La falta de información de este campo, no implica por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3030, de lunes a viernes, de 06:30 a.m. a 4:30 p.m.



**VALIDACIÓN DE PROPUESTA  
(JUICIO DE EXPERTOS)**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE FELICIDAD ORGANIZACIONAL  
PARA MEJORAR LA RERENCIÓN DEL PERSONAL EN MANTENIMIENTO DE UNA  
EMPRESA DE TRANSPORTES EN TRUJILLO**

Yo, Rafael Uzátegui Ramírez, identificado con DNI N° 46173287, con Grado Académico de Maestro en Administración y Marketing en la Universidad César Vallejo, con código de inscripción en SUNEDU N° USS04664:

Hago constar que he leído y revisado el Programa de Felicidad Organizacional para mejorar la retención del personal en mantenimiento de una Empresa de Transportes en Trujillo, correspondiente a la Tesis de nombre Felicidad organizacional para la retención del personal de mantenimiento en una empresa de transportes, Trujillo, de la Maestría en Administración de Negocios - MBA de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura.....

La propuesta corresponde a la tesis: "Felicidad organizacional para la retención del personal de mantenimiento en una empresa de transportes, Trujillo".

**a. Pertinencia con la investigación**

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	X		

**b. Pertinencia con la aplicación**

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en su aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: Programa de felicidad organizacional para mejorar la retención del personal en mantenimiento de una empresa de transportes en Trujillo.			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
98%	97%	98%	97%

**DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:**

Revisado el contenido de la propuesta y el marco teórico de la Tesis, se da conformidad, documento que debe ser aplicado en la organización elegida por el maestrante Miguel Rigoberto Ortiz Vilela

OBSERVACIONES:.....  
.....

Chiclayo, 08 de Julio del 2023.

Mg. Lic. Rafael Uzátegui Ramírez, Código de registro de Sunedu: USS04661  
Centro de labores: OCI – Sede GORE Lambayeque, Cargo: Profesional administrativo



---

Mg. Rafael Uzátegui Ramírez  
DNI 41022757  
**EXPERTO**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	UZATEGUI RAMIREZ
Nombres	RAFAEL
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	46173287

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C.
Rector	DR. HUBER EZEQUIEL RODRIGUEZ NOMURA
Secretario General	MG. JOSE LAZARO LIZA SANCHEZ
Director De La Escuela De Posgrado	MG. JULIO AUGUSTO VALDIVIA RÍOS

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING
Fecha de Expedición	15/12/22
Resolución/Acta	R.R. N° 231-2022/USU
Diploma	USS04661
Fecha Matricula	15/01/2014
Fecha Egreso	30/03/2015

Fecha de emisión de la constancia:  
30 de Mayo de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001307919

ROLANDO RUIZ LLATANCE  
EJECUTIVO  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Módulo: Servicio de  
Agente Autorizado.  
Fecha: 30/05/2023 09:10:11-0300

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27288 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 002-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.


**VALIDACIÓN DE PROPUESTA  
(JUICIO DE EXPERTOS)**
**FICHA DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE FELICIDAD ORGANIZACIONAL  
PARA MEJORAR LA RERENCIÓN DEL PERSONAL EN MANTENIMIENTO DE UNA  
EMPRESA DE TRANSPORTES EN TRUJILLO**

Yo, Danna Johanna Jiménez Boggio, identificada con DNI N° 43465735, con Grado Académico de Magister en Administración de Negocios en la Universidad César Vallejo, con código de inscripción en SUNEDU N° UCV16909:

Hago constar que he leído y revisado el Programa de Felicidad Organizacional para mejorar la retención del personal en mantenimiento de una Empresa de Transportes en Trujillo, correspondiente a la Tesis de nombre Felicidad organizacional para la retención del personal de mantenimiento en una empresa de transportes, Trujillo, de la Maestría en Administración de Negocios - MBA de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura.....

La propuesta corresponde a la tesis: "Felicidad organizacional para la retención del personal de mantenimiento en una empresa de transportes, Trujillo".

**a. Pertinencia con la investigación**

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	X		

**b. Pertinencia con la aplicación**

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en sus aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: Programa de felicidad organizacional para mejorar la retención del personal en mantenimiento de una empresa de transportes en Trujillo.			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
98%	97%	98%	97%

**DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:**

Revisado el contenido de la propuesta y el marco teórico de la Tesis, se da conformidad, documento que debe ser aplicado en la organización elegida por el maestrante Miguel Rigoberto Ortiz Vilela

OBSERVACIONES:.....  
.....

Chiclayo, 08 de Julio del 2023.

Mg. Lic. Danna Johana Jiménez Boggio, Código de registro de Sunedu: UCV16909  
Centro de labores: Universidad Tecnológica del Perú, Cargo: Docente



Mg. Danna Johanna Jiménez Boggio  
DNI 43465735  
**EXPERTO**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **JIMENEZ BOGGIO**  
Nombres **DANNA JOHANA**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **43465735**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**  
Rector **MIRO QUESADA RADA FRANCISCO JOSE**  
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**  
Director **MORENO RODRIGUEZ ROSA YSABEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS - MBA**  
Fecha de Expedición **28/06/15**  
Resolución/Acta **0561-2015-UCV**  
Diploma **UCV16909**  
Fecha Matriculación **Sin información (\*\*\*\*)**  
Fecha Egreso **Sin información (\*\*\*\*)**

Fecha de emisión de la constancia:  
**23 de Mayo de 2023**



CODIGO VIRTUAL 0001303586

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
EJECUTIVO  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria  
Módulo Servidor de:  
Aplicación Automatizada.  
Fecha: 23/05/2023 10:42:40-8506

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27268 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(\*\*\*\*) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarse a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 09:30 a.m. a 4:30 p.m.