



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Felicidad y compromiso organizacional de los trabajadores
administrativos de Serpost sede central, Lima – 2018**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión del Talento Humano

AUTORA:

Br. Dominica Luzmila Milla Palmadera

ASESOR:

Mg. Pedro Félix Novoa Castillo

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Cultura y comportamiento organizacional

LIMA - PERÚ

2018

Página de Jurado



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **MILLA PALMADERA, DOMINICA LUZMILA**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión del Talento Humano*, ha sustentado la tesis titulada:

FELICIDAD Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE SERPOST SEDE CENTRAL, LIMA - 2018

Fecha: 30 de enero de 2019

Hora: 12:30 m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Chantal Juan Jara Aguirre

Firma:

SECRETARIO: Dra. Nancy Cuenca Robles

Firma:

VOCAL: Mg. Pedro Félix Novoa Castillo

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Calificado por mayoría*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

DEDICATORIA

A Dios, por darme amor, a mi madre María Palmadera Ramos por brindarme la mejor educación. Asimismo, a mi compañero ideal Juan Carlos por el soporte emocional y apoyo incondicional en todo momento. Además, a mi admirable abuelo Prudencio Palmadera Barrios por enseñarme que todas las cosas hay que valorarlas, trabajarlas y luchar para lograr los objetivos de la vida.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a Dios por planificar e iluminar mi camino y ponerme el puente de partida para poder llegar a la cima; a mis seres amados Juan Carlos y mi ángel que me guía desde el cielo Prudencio. A mi colega Patrik Toledo que me oriento en este trabajo de investigación de manera incondicional.

Declaración de Autoría

Yo Dominica Luzmila Milla Palmadera, identificada con DNI N 48282518, estudiantes del Programa de Maestría en Gestión del Talento Humano de la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo con la tesis “Felicidad y compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de Serpost sede central, Lima - 2018”, en 104 folios para la obtención del grado académico de Maestro(a) en Gestión del Talento Humano, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 29 de Enero de 2019

Dominica Luzmila Milla Palmadera

48282518

Presentación

Señores miembros del Jurado,

Presento a ustedes mi tesis titulada

“Felicidad y compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de Serpost sede central, Lima – 2018”, cuyo objetivo fue Establecer la relación entre la felicidad y el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de Serpost sede central, Lima-2018, en cumplimiento del Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magíster.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos y un anexo: El capítulo uno: Introducción, contiene los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, el problema, los objetivos y la hipótesis. El segundo capítulo: Marco metodológico, contiene las variables, la metodología empleada, y aspectos éticos. El tercer capítulo: Resultados se presentan resultados obtenidos. El cuarto capítulo: Discusión, se formula la discusión de los resultados. En el quinto capítulo, se presentan las conclusiones. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones. En el séptimo capítulo, se presentan las referencias bibliográficas, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación.

Por la cual, espero cumplir con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

Dominica Luzmila Milla Palmadera

48282518

Índice

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
Declaración de Autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Trabajos previos	16
1.3 Teorías relacionadas al tema	18
1.3.1 Variable de la felicidad	19
1.3.2 Variable de Compromiso organizacional	25
1.4 Justificación	30
1.5 Hipótesis	31
1.6 Objetivos	32
II. MÉTODO	33
2.1 Diseño de la Investigación	34
2.2 Variables, operacionalización	35
2.3 Población	37
2.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos	37
2.5 Método de análisis de datos	41
2.6 Aspectos éticos	42
III. RESULTADOS	44
3.1 Resultados descriptivos de la investigación	45
3.2 Contrastación de hipótesis	53
IV. DISCUSIÓN	57
V. CONCLUSIONES	61
VI. RECOMENDACIONES	63
VII. FUENTES BIBLIOGRAFICAS	65
ANEXOS	70
Anexo 1: Artículo científico	71
Anexo 2: Matriz de consistencia interna.....	81

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos	83
Anexo 4: Certificados de validación de instrumentos	85
Anexo 5: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ	91
Anexo 6: Base de datos.....	92
Anexo 7: Resultados de las pruebas.....	93
Anexo 8: Otras evidencias.....	94

Índice de tablas

Tabla 1.Operalización de la variable Felicidad	36
Tabla 2.Operalización de la variable de Compromiso Organizacional	36
Tabla 3.Trabajadores administrativos de Serpost sede central	37
Tabla 4.Validez del instrumento de felicidad	39
Tabla 5.Estadístico de fiabilidad de felicidad-Alfa de Cronbach	39
Tabla 6.Validez del Instrumento compromiso organizacional	40
Tabla 8.Estadístico de fiabilidad de compromiso organizacional-Alfa de Cronbach	40
Tabla 9.Estadístico de fiabilidad de felicidad-Alfa de Cronbach	41
Tabla 10. Niveles de confiabilidad	41
Tabla 11.Niveles de Felicidad de los trabajadores de la parte Administrativa de Serpost sede central, 2018	45
Tabla 12.Descripción de las dimensiones de la Felicidad.....	46
Tabla 13.Descripción de las dimensiones del compromiso organizacional.....	48
Tabla 14.La Felicidad y el compromiso organizacional.....	49
Tabla 15.La Felicidad y el Compromiso afectivo	50
Tabla 16.La Felicidad y el Compromiso de continuidad.....	51
Tabla 17.La Felicidad y el Compromiso normativo	52
Tabla 18.Coeficiente de correlación entre la felicidad y compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de Serpost sede central, 2018.....	53
Tabla 19.Coeficiente de correlación entre la felicidad y compromiso afectivo de los trabajadores administrativos de Serpost sede central, 2018.	54
Tabla 20.Coeficiente de correlación entre la felicidad y compromiso de continuidad de los trabajadores administrativos de Serpost sede central, 2018.....	55
Tabla 21.Coeficiente de correlación entre la felicidad y compromiso normativo de los trabajadores administrativos de Serpost sede central, 2018.	56

Índice de figuras

Figura 1: Niveles de felicidad en los trabajadores administrativos de Serpost sede central ,2018.....	45
Figura 2: Dimensiones de la Felicidad	46
Figura 3:Niveles de compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de Serpost sede central ,2018	47
Figura 4: Dimensiones del compromiso organizacional	48
Figura 5: La felicidad y el Compromiso organizacional	49
Figura 6.La felicidad y el Compromiso Afectivo.....	50
Figura 7: La Felicidad y el compromiso de continuidad	51
Figura 8: La felicidad y el Compromiso normativo.....	52
Figura 9: Niveles de felicidad en los trabajadores administrativos de Serpost sede central ,2018.....	76
Figura 10:Niveles de compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de Serpost sede central ,2018	77

Resumen

La presente investigación titulada, “Felicidad y compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de Serpost sede central, Lima – 2018”, tuvo como objetivo Establecer la relación entre la felicidad y el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de Serpost sede central, Lima-2018”, para mejorar la satisfacción y el bienestar de los trabajadores.

La investigación se realizó bajo el enfoque cuantitativo y método hipotético deductivo, con un tipo de investigación básica. El diseño de investigación fue no experimental. Se realizó un censo de 116 trabajadores administrativos. Se usó la técnica de encuesta, como instrumentos fueron dos cuestionarios tipo prueba, que se aplicó a los trabajadores administrativos de Servicios Postales del Perú. El instrumento de recolección de datos fue validado por medio del juicio de expertos con un resultado de opinión de aplicabilidad y su confiabilidad mediante la alpha de crombach, cuyos valores fueron de 0,713 y 0,835.

Cuyos resultados de la investigación fue establecer la correlación entre las variables. Siendo el resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman del presente estudio indica 0,704, por lo tanto, existe una relación positiva entre las variables, además se encuentra en el nivel de correlación positiva alta y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000$.

Palabras claves: Felicidad, compromiso organizacional, servicios postales.

Abstract

The present research entitled, "Happiness and organizational commitment of the administrative workers of Serpost headquarters, Lima - 2018", aimed to establish the relationship between happiness and organizational commitment of the administrative workers of Serpost headquarters, Lima-2018 “, to improve the satisfaction and well-being of the workers.

The research was carried out under the quantitative approach and hypothetical deductive method, with a type of basic research. The research design was non-experimental. A census of 116 administrative workers was carried out. The survey technique was used, as instruments were two test type questionnaires, which was applied to administrative workers of Postal Services of Peru. The data collection instrument was validated through expert judgment with an opinion on applicability and its reliability through the test, whose values were 0.713 and 0.835.

Whose results of the investigation was to establish the correlation between the variables. Being the result of the Rho Spearman correlation coefficient of the present study indicates 0.704, therefore there is a positive relationship between the variables, it is also found in the high positive correlation level and the level of bilateral significance is $p = 0.000$.

Keywords: Happiness, organizational commitment, postal services.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

En estos tiempos, las organizaciones están creando una visión más amplia de las personas que laboran, es decir, ya no son tomados como empleados sino como colaboradores, dándoles un rol más participativo en el proceso del desarrollo organizacional, es por ello que generan un ambiente agradable y favorecedor al colaborador.

Reichheld (1996) indica, los trabajos investigativos hallaron que trabajadores con un elevado nivel de compromiso son menos proclives a abandonar su centro de labores o ausentarse (p.25). Es importante el compromiso en una organización, ya que las organizaciones necesitan generar espacios en donde se promueva las emociones de manera positivas, la consolidación de vínculos colectivos y la creación de significado superior en el trabajo (Vijayaraghavan, 2006, citado por López y Ulloa, 2015, p.206).

También Zambrano (2014) indica que las compañías están entendiendo que cuando hacen esfuerzos por el bienestar de los colaboradores su ocupación es superior y la compañía se favorece extraordinariamente y la felicidad laboral es posible conseguirla, ese es el gran desafío de la GTH (p.11).

Igualmente, Alarcón (2015) señala que el recorrido de la alegría a menudo está con dificultades externas que escapan al control personal (enfermedades, incidentes, rechazo, distinción social); otras causas dependen de uno mismo: carencia de estimación propia, falta de constancia, carente de motivación, bajo optimismo; conceptuada la felicidad como un modelo activo, lo recomendable para prevenir el fracaso es fijarse progresivamente metas alcanzables (p.9).

En el Perú el 51% de los peruanos menciona que disfruta de su ocupación, mientras que el 49% indicó lo opuesto, como motivo para sentirse feliz, el 30% ha podido desenvolverse profesionalmente, el 20% se debe a que puede equilibrar su labor y su vida personal, 15% indica que hay un buen

ambiente laboral, 10% oportunidades para ascender, 5% su trabajo le permite viajar y conocer nuevos lugares, sin embargo el 29% de colaboradores que se encuentran descontentos asimismo culpan a que no tienen un buen sueldo, 17% no tienen oportunidades para ascender, 17% no ha podido desarrollarse laboralmente, 17% indica tener un mal ambiente laboral Gestión (2017).

Según un estudio IOponer Institute de Oxford, citado por Cañas (2018) indica que los empleados satisfechos persisten mayor duración realizando sus funciones cuentan con un 65% más de energía y su vínculo con la empresa es mayor. En esta línea, la última encuesta realizada por el grupo Adecco revelaba que un buen ambiente laboral basado en relaciones fluidas y compañerismo junto a medidas de conciliación (flexibilidad horaria) y contar con un jefe empático son aspectos fundamentales para poder alcanzar la felicidad en el entorno de trabajo.

Por lo tanto, es necesario que los colaboradores de organizaciones privadas y estatales se sientan felices, comprometidos y orgullosos de pertenecer como trabajador de dicha organización. En la mayoría de las veces hemos escuchado quejas de los trabajadores del sector público sobre sus remuneraciones, el clima, atraso de los pagos, el estancamiento que llegan a tener y etc.

Servicios Postales del Perú, más conocido como Serpost S.A., tiene a cargo varias sucursales en nuestro país que se encuentran ubicadas en diferentes distritos y departamentos. En cada uno de ellos encontramos diferentes profesionales que se encargan de dirigir y administrar todo el proceso de correspondencia. La mayoría de veces encontramos al personal administrativo poco comprometido con las actividades que realiza. Asimismo, se puede percibir que no se sienten satisfechos con el servicio que brindan y con los beneficios que reciben. Es por ello que se busca analizar acerca del compromiso y felicidad en los trabajadores administrativos de Serpost sede central.

1.2 Trabajos previos

Trabajos previos internacionales

Saín (2017) en su investigación titulada *felicidad y optimismo en el trabajo hallazgo de investigaciones científicas - 2017*, cuyo objetivo es validar y estandarizar las propiedades psicométricas de la escala de felicidad y establecer relación entre felicidad y optimismo en el trabajo, por consiguiente se utiliza una muestra es de 802 trabajadores colombianos, por lo tanto los cuestionarios aplicados para los variables son las siguientes: la escala de felicidad de authentic happiness inventory (AHÍ) y para medir el optimismo la escala de LOT-R, se obtuvieron como resultado de los propiedades psicométricos de la escala de felicidad (AHÍ) Y sus dimensiones que nos indican un Alpha de Cronbach de consistencia interna es superior a lo indicado .926, sus dimensiones: pleasant life .854, engagement life .820 y meaningful life .749, por ultimo como resultado de la investigación se obtuvo que existe una relación significativa mayor a 0,50 con respecto a la correlación de ambas variables.

Gasia (2015) elaboró una investigación titulada *El compromiso organizacional y su incidencia en el desempeño de los trabajadores del sector alimenticio de la zona industrial de Cagua-Edo Aragua*. El presente trabajo de investigación tiene como finalidad determinar la relación existente del compromiso organizacional e influencia en el desempeño de los trabajadores, el patrón de análisis es correlacional, se sabe que su aplicación fue realizada en una muestra de 30 personas. Se empleó la escala de compromiso organizacional de Allen y Meyer (ECO). Por lo tanto, el desenlace demuestra que existe una relación positiva entre compromiso organizacional y desempeño así mismo las dimensiones de la primera variable inciden de manera positiva y permanente en la segunda variable. Se puede afirmar que los trabajadores se encuentran comprometidos con la organización en la cual pertenecen.

Lasso (2015) en su investigación titulada *Estudio comparativo del engagement y el compromiso laboral de las generaciones X e Y el caso de una empresa de servicios profesionales*. Tiene como objetivo determinar el nivel de engagement y compromiso laboral diferenciándose, a través de las generaciones X e Y, se efectuó un análisis exploratorio, cuantitativo inferencial y transversal; administrándose los cuestionarios de encuesta - Bienestar y trabajo (UWES), que consta de 17 ítems y el cuestionario TCM de 18 ítems, la muestra estuvo formada por 150 colaboradores. En definitiva, se llegó a demostrar que sí existe una relación positiva, en las dimensiones del engagement (vigor, dedicación, absorción) y la segunda variable (afectiva, de continuidad y normativa).

Aldana (2013) en su investigación titulada *Compromiso laboral de los trabajadores del área central de una institución bancaria que opera en la ciudad de Guatémala, según sexo*, su finalidad es diagnosticar la nivelación de compromiso laboral, el tipo de diseño que se utilizó fue descriptivo- cuantitativa, la muestra estuvo conformada por 70 miembros de la institución. Se utilizó el cuestionario encargado de calificar el valor de compromiso (Ceballos 2008 citado por Fernández, 2012), compuesto por 32 ítems. Mediante las conclusiones se evidenció que el compromiso en los hombres es muy alto con una valoración de 119.341, aunque las mujeres observan su compromiso hacia la organización es alto con una puntuación de 116.94.

Vargas (2010) tesis titulada *Estudio de los conceptos cotidianos de happiness y felicidad desde un enfoque probabilístico – Madrid*, la presente investigación propone un concepto más amplio acerca de la felicidad. La muestra está compuesta por 120 estudiantes pregrado de Manhattan College, Boston College y Oklahoma State University y 120 estudiantes de la Universidad Autónoma de Madrid, el grupo atareó comprende entre las edades de 18 y 30 años. El cuestionario fue de elección forzada para poder hallar una relevancia entre las características de las dos variables. Como resultado se evidencia la existencia de una relación significativa entre los dos variables y sus dimensiones.

Trabajos previos nacionales

1.3 Teorías relacionadas al tema

Oblitas (2017) en su investigación titulada *Relación entre la escala de felicidad y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad de Paucarpata, 2016*, tuvo como objetivo establecer una correlación entre la escala de felicidad y el compromiso organizacional, pertenece a una investigación de enfoque cuantitativo, diseño transversal y tipo de investigación correlacional, para obtener la muestra que está compuesta por 203 servidores, se tuvo que utilizar la formula. Se utilizaron los instrumentos de felicidad y compromiso organizacional, los resultados determinaron la existe de relación significativa entre los variables con un grado de 0.820.

Sánchez (2017) en su investigación titulada *Asertividad y compromiso organizacional del personal de salud del Centro de Salud Materno Infantil Magdalena-Lima, 2017*, cuyo objetivo es dar a conocer la relación entre la asertividad y compromiso organizacional, el tipo de estudio es correlacional, la aplicación fue realizada en una muestra de 85 personas que laboran en el Centro de Salud Materno Infantil Magdalena, se realiza la aplicación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1997). Como resultado se llega a la conclusión que existe una relación directa entre el asertividad y el compromiso organizacional, obteniéndose un alto coeficiente de correlación Rho de Spearman=0.933, con un $p=0.000$ ($p<0.05$), por consiguiente, se determina una correlación alta entre las variables.

Portella (2017) en su investigación titulada *Compromiso organizacional y tiempo de servicio en los trabajadores administrativos de la gerencia central de ESSALUD*, tiene como objetivo establecer una correlación entre compromiso organizacional y tiempo de servicio existente, la muestra probabilística está compuesta por 331 colaboradores de dicha institución, para la recaudación de la información se aplicó los siguientes instrumentos; para la primera variable escala de Compromiso Organizacional de Allen y Meyer y para la segunda variable la Escala continua. En conclusión, el estudio realizado nos revela de la existe de una relación significativa entre la primera variable y tiempo de

servicio, representa una alta correlación de Rho de Spearman de 0.855 entre las variables mencionadas.

Morales (2017) en su trabajo de investigación titulado *Felicidad laboral de los trabajadores en la Dirección de Educación Primaria del Ministerio de Educación, 2017*, llega al siguiente desenlace; tiene como propósito principal concretar la nivelación de felicidad laboral, según género, edad y grado académico, este tipo de análisis pertenece al grupo básico, el diseño que se utiliza es la exploración descriptivo y enfoque cuantitativo, a continuación se empleó la aplicación del cuestionario para medir la felicidad (adaptado de Salas, 2013), consistiendo en 31 preguntas y con una fiabilidad de 0,953 correspondiéndose a una muestra de 123 colaboradores; finalmente las conclusiones arrojan que el 48,0% (59) expone un nivel moderado, seguida de un nivel alto en 34.1% (42) y el restante señala nivel bajo de felicidad laboral.

Ríos (2018) en su trabajo de investigación titulado *Compromiso laboral y motivación del personal de la oficina de tesorería del Ministerio de Educación, 2018*, cuyo objetivo primordial es determinar la relación existe entre ambas variables, la exploración fue de exposición cuantitativo, con diseño no experimental-correlacional, se empleó el muestreo de hipotético deductivo. Se utilizó en esta ocasión el instrumento estandarizado de modelo de Compromiso de AON (Mehech, Cordero, Gómez, 2016) la cual se entra compuesto por 23 preguntas y con una fiabilidad de 8,52; correspondiéndose a 51 colaboradores. Por último, los resultados obtenidos indica que el 72.5% de los evaluados está en rango bueno, asimismo el 23.5% (12) se ubica en el rango regular y el restante indica malo el nivel de compromiso.

1.3.1 Variable de la felicidad

Definición

De la Iglesia (2014): La felicidad es un desenlace natural, el hombre que va actuar según el deber moral conseguirá la felicidad, por consiguiente, se

espera que el hombre que obra bien también vivirá en abundancia felicidad (pp.85-86).

En la mayoría de veces en nuestra actividad que se realiza día a día percibimos nuestra realidad de manera negativa (vemos en todo momento de manera erótica). La mayoría de los resultados de los estudios realizados demuestran que siempre va a predominar nuestra percepción en mirar las cosas de manera negativa (Seligman y Csikszentmihalyi, 2000, p.7), si trabajamos más emotividad positiva, seguiremos extendiendo buenas amistades, más amor, mayores logros en nuestros objetivos, extender nuestras relaciones intrapersonales (Seligman, 2003, p. 21).

Lyubomirsky, Sheldon y Schkade (2005) hace mención de tres causas fundamentales de la felicidad; base hereditario para el bienestar subjetivo, causas circunstanciales que son sobresalientes para obtener la felicidad y acciones que generan la práctica de estimular emociones positivas. Se sabe que está determinado que alrededor de la mitad de la población están predispuestos genéticamente a ser felices.

En esta oportunidad se va considerar la teoría de Alarcón (2006): Señala que es un estado de gozo de duración en tiempos no tan extendidos que el individuo experimente de manera subjetiva en tenencia de una posesión anhelada. Es considerado como un estado de la conducta y no como un rasgo, sabemos que la felicidad es temporal, se puede llegar a adquirir mediante la práctica que va obtenido con el pasar de los años. Cuando se llega a obtener el bien anhelado obtenemos la satisfacción y alegría (p.135-137).

Historia de la felicidad

Los grandes filósofos como Aristóteles y Platón se enfocaban en definir la felicidad como la actualización de la virtud del ser humano, proveniente del alma como; la ética y phronesis (Lisi, 2014, p. 98)

- **Felicidad en la Ética o Nicómaco:** Hace referencia a la sabiduría, la virtud del buen hombre en tomar una decisión y actuar de manera correcta, el

buen ciudadano comparte varios aspectos de la virtud, realiza la división del alma en dos partes una la razón y el otro la capacidad de obedecer. La sabiduría produce felicidad.

- **Felicidad en la Ética a Eudemo:** Basadas en la posición de bienes materiales y corporales; considerado como el más bello y placentero, promueve la contemplación hacia Dios, existe la jerarquización entre los estados y virtudes.

- **Eudaimonia en la Política:** La facilidad es un aspecto hecho y un gobierno libre. La paz que deben entablar tanto el individuo y la sociedad para llegar al resultado deseado.

- **La Felicidad en la vida práctica y teórica:** El buen ciudadano va llegar a establecer una relación de justicia y felicidad absoluta de manera positiva para la comunidad.

La mayoría de los filósofos coincidían con los conceptos planteados acerca de la felicidad, Platón en su República (citado en Alarcón, 2009, p. 233) amonestaba a que la felicidad sea un bien universal, un bien que adquiriera toda la población, este es un objetivo ético, una responsabilidad social. Por otro lado, Alarcón (2009) fundamenta sus conceptos bajo los postulados que definen la felicidad, se hallaron los conceptos para sus componentes, es decir, los componentes de su escala también comienzan del propósito antiguo, así como la primera dimensión que pertenece a la falta de sufrimientos profundos (Epicuro 341 – 270 a.C.), el segunda componente refiere sobre la satisfacción con la vida: es la “obtención del bien deseado” (Platón, 1962; Aristóteles, 2001; Epicuro, 2001), el tercer componente de la escala realización personal: es la “liberación de toda inquietud generada por el deseo de obtener cosas externa” (Aristóteles 2001) y para la última y cuarta dimensión que corresponde a la alegría de vivir: está relacionado en lo “sensorial y espiritual” sin separaciones (Epicuro), (citados en Alarcón 2009, p. 146).

Teorías de la felicidad

Psicología Positiva

Se sabe que surge con más de diez años desde su constitución, el efecto que se han obtenido desde sus inicios se mantiene.

Lupano y Castro (2010): Señalaron que antes de la primera guerra mundial, los investigadores habían iniciado la preocupación por el bienestar e integridad de los cuidados, se tomó una decisión muy importante después de la segunda guerra mundial, de no estudiar las patologías de los seres humanos, también enfocarnos a las fortalezas y virtudes (p.4). Cuando se comienza a indagar acerca del surgimiento de la psicología positiva, tenemos que enfocarnos en los psicólogos humanistas como: Rogers, Maslow, Jahoda, Erikson, Vaillant, Deci y Ryan y Ryff y Singer. En sus distintas teorías nos relatan un amplio hallazgo de información. Por otro lado, se revela un escenario funesto después de la guerra; como resultado se salda que había personas que sin necesidad de asentar por la comunidad (culto, intelectual, con cargos), lograban acceso de bienestar. Es así como se inicia el interés por el análisis de los aspectos psicológicos positivos del hombre (Seligman y Csikszentmihalyi, 2000, p. 6).

Se crea una percepción al término de psicología positiva se pretende a fomentar como la corriente de filosofía espiritual o un procedimiento prodigioso de protección de los tantos que impregnan el mercado. Tampoco se debe considerar como uno de los campos de la psicología, son basadas en las características y cualidades del ser humano, por ende, se debe considerar estudio científico y no una rama (Vera, 2006, p.2). Al percibir al ser humano como un sujeto pasivo que tiende a reactivarse con el impulso del entorno, se enfoca en tratar las debilidades de las personas y la consecuencia de las secuelas de los factores estresores (Vera, 2006, p.4).

Para el futuro se proyecta en crear instrumentos que evalúen netamente las fortalezas de las personas, para así poder potenciar las fortalezas e incrementar las habilidades. En lo tradicional la población se sesga solo en realizar estudios en los factores negativos de los individuos (Vera, 2006, p.6). Mientras más estudios acerca de las emociones positivas, se aumenta el nivel de las expectativas positivas y buenas percepciones para el futuro. Asimismo, el humor y la creatividad aumentarán el nivel de producción, de originalidad en

resolver problemas de manera asertiva, por consiguiente, se estimula a generar el desarrollo personal y progreso social (Vera, 2006, p.7-10).

Los atributos de la psicología positiva en el análisis de la conducta del individuo predominan e influyen de dos formas en su entorno: influye de manera positiva en la educación de la población y genera comportamientos de convivencia armónica (Corral, 2012, p.28-29). Se ha podido encontrar resultados de los estudios acerca del impacto que vienen realizando la psicología positiva en promover crecimiento personal y bienestar. Incluso los eventos negativos se pueden fortalecer en aspectos positivos para generar el cambio pertinente, va depender de la capacidad de resiliencia y crecimiento postraumático del afectado (Corral.2012, p.32).

Dimensiones de la felicidad

Dimensión 1: Sentido positivo de la vida

Generar pensamientos positivos que nos ayuden a descubrir a las actividades que realizamos. “Los ítems de ese componente indican profundo desnivel, frustración y decaimiento. La réplica de repudio a los que se refieren los ítems señala niveles de felicidad (Alarcón, 2006, p. 104).

Dimensión 2: Satisfacción con la vida

Anclar a adquirir el bien anhelado que buscamos a llegar. “Los ítems del constructo reflejan el gozo alcanzado y el individuo se siente merecedor del logro obtenido ya que se halla próximo a llegar al ideal. Expresiones como el estilo de vida que lleva, el confort que obtiene y lo merecido que se siente por todo lo adquirido (Alarcón, 2006, p. 104).

Dimensión 3: Realización personal

Es la sensación de propósito que está obteniendo en sus proyecciones. El ítem número uno: Me considero una persona realizada, cuaja el fondo de este factor, sus ítems revelan a lo que denominamos felicidad plena. Los ítems señalan tranquilidad emocional y suficientes condiciones para seguir siendo feliz (Alarcón, 2006, p. 104)

Dimensión 4: Alegría de vivir

Saber vivir los acontecimientos positivos de la vida. “Los ítems de este factor explica lo fantástico que se trata vivir y todas las experiencias reales que nos fomenten sensación de agrado en la vida “(Alarcón, 2006, p. 104).

Felicidad en la actualidad

Cuando se enfoca en definir el concepto de la felicidad, existe diferentes maneras de definir; uno de ellos es cuando generas el vínculo afectivo o lazo afectivo con el cliente (fidelizar con estrategias innovadoras a los clientes), los grandes potencias mundiales se enfocan en la satisfacción y bienestar económica y sobre todo salud de sus consumidores (Seligman, 2017, p.9), a raíz de las variaciones de estrategias innovadoras se genera una revolución de comportamientos y del imaginario consumista (como home consumericus, una tercera generación) ellos suelen experimentar sensaciones positivas, calidad de vida y salud (Seligman ,2017, p.11). Cuando interactuamos con individuos que han optado por esa clase de vida, en la mayoría observamos el confort que buscan en cada actividad que realicen.

La felicidad está relacionada con acontecimientos experimentados que se va obteniendo a lo largo de nuestra estadía en el universo. Cuando uno elige en el lugar que va residir la mayoría de veces se busca que encaje con nuestra manera de ver la vida (Florida, 2009, p.17). Está concebida en disponer de una vida social activa, salud física y mental de la persona. La belleza física del lugar, cultura del lugar y servicio son los principales factores que ayuda a optar por el lugar idóneo y encontrar la satisfacción (Florida, 2009, p.30).

Veenhoven (2006) se basa en los estudios previos de la antropología histórica y comparativo, señala que la sociedad debe ser más equitativo para lograr ser felices, los países más felices del mundo se encuentran ubicados en norte de Europa (Finlandia, Suecia, Islandia) ellos practican la equidad en todo momento, no son considerados ricos. Por otro lado, podemos encontrar los

países más infelices que se encuentran en Cuba (Zimbawwe y Tanzania) cuyos índices de inequidad y pobreza son los más altos.

Mientras tanto De Botton (2005) nos indica que en nuestra realidad se percibir que la gran parte de la población se dedica al consumismo para aliviar ese vacío o proceso depresivo en se encuentran (compensar fracasos o malos ratos en la vida) o denominadas como “ansiedad de estatus” es la necesidad que incita obedecer al miedo a no ser exitoso en la vida o no ser más que otras personas. En nuestra sociedad que existe la inequidad suele pasar siempre. Jackson (2008) son personas que se encuentra encerrados en círculo vicioso, en la totalidad de los sucesos es inevitable darse cuenta hasta llegar a los niveles extremos de consumismo, al no producir felicidad llegan a tener sentimientos de frustración y desdicha.

Se plantea como estrategias de prevención estimular el bienestar individual y colectivo, los seres humanos acceden a la fricción que llevan a estados psicológicos positivos como; generar pensamientos positivos sin necesidad de llegar al consumismo, animando a que terminen sus metas que se han establecido e introducir acciones razonables. Las presiones del entorno promueven la variación en los moldeamientos de conducta (Villant, 20017).

1.3.2 Variable de Compromiso organizacional

Definición

Recio, Gómez, López y Martínez (2012): refiere que es considerado como el grado de lazo afectivo que puede tener un individuo en la compañía que pertenece, es generado desde el proceso de reclutamiento y selección, mientras va avanzando al proceso de inducción y finalmente desde que se incorpora a la organización (p.74).

Una de las funciones fundamentales del compromiso es transmitir una información de calidad al personal de parte de los altos mandos asimismo mismo fomentar el efecto follow me, dirección y la percepción de las actitudes,

se sabe que las organizaciones que cumplen con los mencionado son los que avanzan más rápido en el mundo de los negocios (Bayon, 2002, p.493-497).

Amorós (2007): A menudo las personas que las personas van adquiriendo nuevos conocimientos y experiencias, moldeando sus actitudes hacia las personas, organizaciones, ideas o agrupaciones.

En esta oportunidad se utilizará esta teoría, la cual nos precisa el compromiso organización como talante psicológico que deslinda el enlace entre el trabajador y la organización. La cual tendrá como finalidad decidir la permanencia del individuo. (Meyer y Allen, 1997, p.64)

Historia de compromiso organizacional

Arciniega y Gonzales (2006) Nos refiere que se sabe que existe gran cantidad de investigaciones acerca de compromiso organizacional, la gran parte está en inglés. De todas aquellas investigaciones realizadas la más resaltante es la teoría de Allen y Meyer la cual existe una escala que mide los niveles de compromiso organizacional y asimismo han sido validada y estandarizada en México y España (p.25)

En nuestro país, se sabe que existen pocas investigaciones relacionados a compromiso organizacional, la mayoría de los casos lo que se hace es citar a los mismos autores que son comunes.

Arciniega (2001) Nos hace presente que la escala de compromiso organizacional de Allen y Meyer en los últimos años ha pasado por muchos cambios y también se sabe que en las últimas décadas ha sido la escala más utilizada ya que posee una buena validación y confiabilidad (p.38).

En un inicio, Meyer y Allen (1984) solo había desarrollado dos dimensiones: compromiso afectivo y continuidad, recién después de unos años se amplió y se agregó una dimensión llamado compromiso normativo que fue en el año 1990. Se sabe que al inicio la escala contaba con 24 ítems, luego fue

estructurado a 21 ítems. Después de las revisiones de Meyer (1993) se reduce a 18 ítems, pero siempre se mantuvo las bases teóricas y la estructuración.

Arciniega y Gonzales (2006) realizaron la traducción de dicha escala por recomendación del autor las cuales fueron transformados los ítems negativos a positivos, la cual se tomó la edición de Allen y Meyer del año 1997.

Teorías del compromiso organizacional

Vargas (2007) Nos refiere que para establecer la relación entre el trabajador y la empresa se debe de llevar a cabo factores que le permita al trabajador desempeñarse laboralmente de manera adecuada, estos pueden ser por medio de un adecuado clima laboral, una relación favorable con sus superiores o simplemente que los pagos se adecuen a sus expectativas (p.120).

Amoros (2007) realizó la definición de 3 componentes de las actitudes a base su complejidad (p.15-16).

- **Componente cognoscitivo:** Se orienta en las creencias y opiniones que cada persona puede tener conocimiento acerca de un concepto en general o específico.
- **Componente afectivo:** Es la relación afectiva que un individuo pueda sentir hacia una persona que estima o aprecia en cierto en el ámbito laboral.
- **Componente del comportamiento:** Se basa en diferentes modos de comportarse en distintos acontecimientos que pueda tener el individuo, la forma de reaccionar y actuar.

Podemos concluir que las actitudes siempre van a predecir el comportamiento de los individuos de manera positiva en diferentes situaciones. Por lo general se busca que haya consistencia para reaccionar de manera razonable.

Dimensiones de compromiso organizacional

Dimensión 1: Compromiso Afectivo

Es la conexión afectiva de un individuo que surge cuando la organización satisface sus necesidades a plenitud (Meyer y Allen, 1997, p.65). Asimismo, se considera como una relación emocional que se coloca entre el trabajador y la organización, que se puede establecer entre algún miembro de la empresa, lo cual puede darse entre subordinado y supervisor, esto puede deberse al trato que mantengan.

Dimensión 2: Compromiso de Continuidad

Incluso considerado como la dimensión calculada; basada en costos y necesidad del individuo por el tiempo invertido en la organización (Meyer y Allen, 1997, p.65). Se percibe que las organizaciones gestionan planes tales como las líneas de carrera para sus trabajadores lo cual les permite trabajar y a su vez estudiar, estos beneficios permiten a los trabajadores establecer mayores características que continuidad en la empresa.

Dimensión 3: Compromiso Normativo

Es la estima moral que la persona va adquiriendo y desarrollando al ser recompensado en todo momento de su crecimiento (Meyer y Allen, 1997, p.65). Basada en la creencia de la fidelidad y gratitud a la organización en correspondencia a ciertos beneficios obtenidos durante la estadía del colaborar

Tipos de actitudes

Asimismo, tenemos a Bayón (2002) que nos define y también menciona la satisfacción que sienten los colaboradores después de realizar cierta actividad designada (p.56).

- **Satisfacción en el trabajo:** Es la actitud general de las personas con destino a la organización que pertenecen, están en constante relación entre sus pares y personas de rangos mayores. Están en constante búsqueda de crecimiento, recompensas justas, condiciones favorables y el apoyo de los compañeros.

- **Compromiso con el trabajo:** Es como el trabajador se identifica con su organización en la cual pertenece, participa de manera activa en cumplimiento de los objetivos y su desempeño va a ser favorable. Los empleados que poseen alto grado de compromiso tienden a tener menos ausentismo y rotación.

- **Compromiso organizacional:** Se refiere cuando el empleado se compromete a plenitud con las metas establecidas y objetivos de la organización. Por lo general la mayoría de los empleados se pone la camiseta y en todo momento permanece con su organización.

La psicología organizacional en nuestro país encuentra varios desafíos, para poder seguir formándose y poder hablar en el mismo idioma con un administrador, se necesitaba llevar especializaciones y maestría para poder ser competitivos y posicionarse, es por eso que la psicología organizacional no es un campo tan reconocido (León, 2013, p.15)

Por lo tanto, la organización es el ente responsable de generar el compromiso en sus colaboradores de manera continua y fortalecer la permanencia de su estadía de manera continua (Ibáñez, 2015, p.86)

El compromiso es considerado como una obligación contraída y palabra dada de parte del empleado hacia su empleador o cargos delegados a una persona para asumir una responsabilidad para ocupar un cargo (RAE, 2018, setiembre 20).

Formulación del problema

General

- ¿Existe relación entre la felicidad y el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de Serpost sede central, Lima-2018?

Específicos

- ¿Existe relación entre la felicidad y el compromiso afectivo de los trabajadores administrativos de Serpost sede central, Lima-2018?
- ¿Existe relación entre la felicidad y el compromiso de continuidad de los

trabajadores administrativos de Serpost sede central, Lima-2018?

- ¿Existe relación entre la felicidad y el compromiso normativo de los trabajadores administrativos de Serpost sede central, Lima-2018?

1.4 Justificación

Teórica

La presente investigación se justifica en que permitirá originar raciocinio y controversia académico sobre el entendimiento existente, comparar una teoría, resaltar resultados o hacer teoría del conocimiento actual (Martinez y Céspedes 2008, p.107).

Con esta investigación se busca determinar el nivel de felicidad y compromiso que poseen los trabajadores de parte administrativa de las entidades tanto en contexto profesional y personal. También podrá ser considerada como antecedentes para subsiguientes investigaciones. Asimismo, será útil en los sectores institucionales públicos de la salud mental. Es por ello las instituciones del estado son: Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Ministerio de Cultura y Ministerio Público.

Por ello, estos resultados podrán ser considerados como antecedentes para posterioridades investigaciones. Habría que mencionar también que con esta investigación se contribuirá acrecentar a la maestría de Gestión del talento humano.

Practica

Explica cuando su desarrollo del proceso coopera a perfeccionar un problema o, por lo tanto, propone tácticas que al emplearse aportaran a perfeccionar (Martinez y Céspedes 2008, p.107).

Los favorecidos del presente trabajo de investigación serán los trabajadores administrativos de entidades del estado, los docentes y la comunidad; los resultados obtenidos permitirán desarrollar y manjar el nivel de compromiso, las mismas que en sus distintos contextos de sus actividades

encontraran la satisfacción.

Permitirá mejorar las relaciones entre compañeros y asimismo a realizar las actividades de manera comprometida a los profesionales que laboran en Servicios Postales del Perú, para que prioricen acciones de prevención.

Metodológica

Tomando en cuenta Martínez y Céspedes, 2008 mencionan que el proyecto que se va a ejecutarse propone un nuevo procedimiento o una nueva estrategia para generar saber valido y fiable (p107).

Con esta investigación se accedió a la aplicación del método científico durante todo el avance de la investigación. De la misma manera se empleó el estudio cuantitativo para decretar el vínculo de ambas variables para las finalizaciones objetivas del fenómeno de estudio, se utilizó instrumentos estandarizado al contexto, las cuales servirán de aporte para subsiguientes aplicaciones para otras investigaciones.

También retroalimentar al entendimiento de esta problemática y contribuir conocimientos acerca de las causas que interpone en su origen, las características de la felicidad y compromiso organizacional.

1.5 Hipótesis

General

- Existe relación entre la felicidad y el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de Serpost sede central, Lima-2018.

Especifica

- Existe relación entre la felicidad y el compromiso afectivo de los trabajadores administrativos de Serpost sede central, Lima-2018.
- Existe relación entre la felicidad y el compromiso de continuidad de los trabajadores administrativos de Serpost sede central, Lima-2018.

- Existe relación entre la felicidad y el compromiso normativo de los trabajadores administrativos de Serpost sede central, Lima-2018

1.6 Objetivos

General

- Establecer la relación entre la felicidad y el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de Serpost sede central, Lima-2018.

Específico

- Establecer la relación entre la felicidad y el compromiso afectivo de los trabajadores administrativos de Serpost sede central, Lima-2018.
- Establecer la relación entre la felicidad y el compromiso de continuidad de los trabajadores administrativos de Serpost sede central, Lima-2018.
- Establecer la relación entre la felicidad y el compromiso normativo de los trabajadores administrativos de Serpost sede central, Lima-2018.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de la Investigación

Método

El método utilizado en la investigación fue hipotético- deductivo. Según Cegarra (2012) señala que es la vía más prudente para averiguar el desenlace a las dificultades que se nos viene pasando en el proceso. Este procedimiento se basa en la confrontación de los hechos, formación de nuevas definiciones y sobre todo la parte que nos interesa en conciliación de hipótesis con las teorías (p.82).

Enfoque

El enfoque de la investigación fue cuantitativo. Esta exploración elige emplear el planteamiento cuantitativo, considerado como acopio de información relevante para poder afirmar la hipótesis con el principio de cálculo número y estudio estadístico para iniciar estudio del comportamiento y afirmar teorías (Hernández et al, 2006, p.5).

Tipo

Hernández, Fernández y Baptista (2010), indica que una investigación básica, ya que se enfoca en el estudio de análisis de la teoría en contraste con la realidad” (p. 85), lo cual basa en las suposiciones que son determinados desde las definiciones enfocados en los principios y leyes de un nivel de comportamiento humano, sin indagar comentarios acerca de las variables de felicidad y compromiso organizacional.

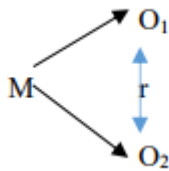
Nivel

Según Hernández *et al* (2014). Señalo que las investigaciones correlacionales nos ayudan a analizar el cómo es de un fenómeno y sus componentes y a la vez son explicativas. Es de nivel correlacional simple, puesto que buscará establecer la relación entre las variables de felicidad y compromiso organizacional, para así concluir el nivel de correlación existente.

Diseño de la Investigación

La investigación es considerado no experimental; el diseño es considerado transversal los análisis de la investigación se desarrollarán en un instante definido, compuesto por un grupo de sujetos (Hernández et al, 2006, p.6). Se sintetiza de la siguiente forma:

Esquema:



En donde:

M= Muestra

O1= Escala de Felicidad

O2= Escala de compromiso organizacional

R= La relación existente

2.2 Variables, operalización

Definición conceptual

Variable Felicidad

La felicidad es un estado de gozo de duración en tiempos no tan extendidos que el individuo experimente de manera subjetiva en tenencia de una posesión anhelada. (Alarcón 2006p.135-137).

Variable Compromiso Organizacional

Se precisa como el talante psicológico que deslinda el enlace entre el trabajador y la organización. La cual tendrá como finalidad decidir la permanencia del individuo (Meyer y Allen, 1997, p.64)

Operalización de variables

Tabla 1. Operalización de la variable Felicidad

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles
Sentido positivo de la Vida	Ideal Excelencia Gozo	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10 y 11	1=Totalmente en desacuerdo	
Satisfacción con la vida	Personal Profesional Asistencial	12,13,14,15,16 y 17	2=En desacuerdo 3= Ni de acuerdo, ni	Alto: 27-62
Realización personal	Alegría Justicia Éxito	18,19,20,21,22 y 23 24,25,26 y 27	desacuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo	Medio: 63-98 Bajo: 99-135
Alegría de vivir	Alegría Vocación Placer			

Fuente: Escala de Alarcón

Tabla 2. Operalización de la variable de Compromiso Organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Valor o Rangos
Compromiso Afectivo	Adhesión Emocional Identificación Psicológica	1,2,3,4,5 y 6 7,8,9,10,11 y 12	1= Totalmente en desacuerdo 2=Moderadamente desacuerdo 3=Débilmente desacuerdo	
Compromiso Continuidad	Inversión de Esfuerzo Autorrealización	13,14,15,16,17 y 18	4=Ni de acuerdo, ni desacuerdo 5=Débilmente de acuerdo	Alto:92-126 Medio:55-91 Bajo:18-54
Compromiso Normativo	Autosuficiente Euforia		6=Moderadamente desacuerdo 7=Totalmente de acuerdo	

Fuente: Escala de Allen y Meyer

2.3 Población

Vargas (1995) indica que el grupo de individuos se comprende como un grupo de ser o pieza, durante la indagación se examinará. La población es el análisis del estudio que se realiza en cualquier ámbito que elija.

En esta ocasión se toma en cuenta toda la población, la cual será considerada como una población censal, por lo tanto, se tomará como grupo de estudio a la población completa de 116 trabajadores administrativos de Servicios Postales del Perú de la sede central que se encuentra ubicado en la Av. Tomas Valle S/N, Los Olivos, Lima.

Tabla 3. Trabajadores administrativos de Serpost sede central

	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	57	49,1%
Masculino	59	50,9%
Total	116	100,0%

2.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos

Técnicas

En esta ocasión se utilizo como técnico de la encuesta. Arias (2012) nos señala que la técnica que tiene mayor uso es la encuesta, la cual nos sirve para recaudar información, asimismo nos ayuda poder conocer acerca del grupo o sujeto de investigación, los procedimientos aplicados son estandarizados (p.73).

Instrumentos

Los instrumentos utilizados son cuestionarios estandarizados. Arias (2012), considerados como un grupo de preguntas, también son conocidos como escalas o test la cual se encuentra estandarizada y son de tipo likert. Las preguntas son estructuradas, el sujeto o grupo estudia a través del cuestionario responde las preguntas establecidas para que el evaluador pueda obtener información (p.76)

Instrumento 1

Mediante la aplicación del cuestionario se obtendrá la información requerido a un determinado número de personas.

Ficha técnica: Felicidad

Nombre del instrumento	: Escala de Felicidad de Lima
Autor	: Reynaldo Alarcón Napurí
Lugar	: Universidad Ricardo Palma Año: 2006
Validez según el autor	: 0.966 de alpha de crombach
Validez y confiabilidad propia	: 0.713 de alpha de crombach
Aplicación	: Jóvenes y adultos
Objetivo	: Determinar los niveles de felicidad
Administrado	: Individual y colectivo
Tiempo	: 15 a 20 minutos
Estructura	: Evalúa 4 factores de la felicidad
Variables que evalúa	: Sentido Positivo de la vida, satisfacción con la vida, realización personal, alegría de vivir

Validez del Instrumento en el contexto de investigación

Validez

En esta investigación serán validados a través de juicio de expertos, se considera la validez de contenido, criterio y constructo. El instrumento utilizado para esta investigación fue validado mediante juicio de expertos, con un resultado de aplicabilidad alta.

Tabla 4. Validez del instrumento de felicidad

Expertos	Especialidad	Aspectos de Validación		
		claridad	pertinencia	relevancia
1.-Mg.Ommero Trinidad Vargas	Teórico	Si	Si	Si
2.-Mg. Pedro Novoa Castillo	Metodólogo	Si	Si	Si
3.- Dr. Ángel Salvatierra Melgar	Estadístico	Si	Si	Si
4.- Dr. Juan Kaneko Aguilar	Especialista	Si	Si	Si

Nota: Certificado de validez

Confiabilidad

Tabla 5. Estadístico de fiabilidad de felicidad-Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
,713	27

Se utilizó la prueba piloto con 50 trabajadores administrativos de Servicios Postales del Perú, la cual se obtuvo un 0.713 de alfa de cronbach, lo cual indica una moderada confiabilidad.

Instrumento 2

Ficha técnica: Compromiso organizacional

Nombre del instrumento	: Compromiso Organizacional
Autor	: Meyer y Allen 1997
Lugar de procedencia	: Estados Unidos
Validez según el autor	: 0.830 de alpha de crombach
Validez y confiabilidad propia	: 0.835 de alpha de crombach
Aplicación	: Jóvenes y adultos
Objetivo	: Determinar tipos de compromiso.
Administrado	: Individual y colectivo

Tiempo	: 15 a 20 minutos
Estructura	: Evalúa 3 tipos de compromiso organizacional
Variables que evalúa	: Compromiso afectivo, normativo y continuidad

Validez del Instrumento en el contexto de investigación

Validez

En esta investigación serán validados a base juicio de expertos, se considera la validez de contenido, criterio y constructo.

Tabla 6. Validez del Instrumento compromiso organizacional

	Expertos	Especialidad	Aspectos de Validación		
			claridad	pertinencia	relevancia
1.-Mg.Ommero Trinidad Vargas		Teórico	Si	Si	Si
2.-Mg. Pedro Novoa Castillo		Metodólogo	Si	Si	Si
3.- Dr. Ángel Salvatierra Melgar		Estadístico	Si	Si	Si

Los jueces determinaron en conjunto la validez del instrumento indicando que existe claridad, pertinencia y relevancia de los ítems, considerando que es aplicable.

Validez y Confiabilidad

Ruiz (2002) refiere que es sugerente saber si conciernen las perspectivas de las personas en la adjudicación en las puntuaciones alcanzados con relación a las posiciones que representa la variable validez de contenido.

Tabla 7. Estadístico de fiabilidad de compromiso organizacional-Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
,733	18

El alfa obtenida es de 0.733, lo cual indica una moderada confiabilidad, lo que nos indica que hay una buena consistencia interna.

Tabla 8. Estadístico de fiabilidad de felicidad-Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
,838	27

El alfa obtenida es de 0.838, podemos inferir que hay una alta confiabilidad. Por lo tanto afirmamos que posee una buena consistencia interna.

Tabla 9. Niveles de confiabilidad

Rango	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
Alta 0,61 a 0,80	Moderada
0,41 a 0,60	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Fuente: Ruíz (2007).

2.5 Método de análisis de datos

Análisis descriptivo

En la presente investigación realizada se optó por la técnica estadístico descriptivo lo cual se demostrará los resultados obtenidos a través de gráficos de barra y tablas de frecuencia

Análisis inferencial

Para confirmar el resultado de la prueba de hipótesis se empleó la correlación de Rho de Spearman, puesto que los rangos y reactivos de los intervalos, se requirió de un estadígrafo no paramétrico. Para probar la prueba de hipótesis se basó: En generalizar los resultados obtenidos de la población.

Para la contrastación de hipótesis, se puso a prueba la hipótesis a nivel poblacional, para ello usamos el coeficiente de correlación de Spearman, el nivel de significancia o probabilidad para aceptar la hipótesis se representó con la letra p.

2.6 Aspectos éticos

(Hogan 2003, pp.452-453): señala que existen documentos, normas y declaraciones que instauran el albor ético, al momento que se realice en la aplicación de las pruebas psicológicas e investigaciones.

- **Competencia:** emplear las evidencias de manera sensata e idónea al momento de manejar conceptos iniciales y la metodología correspondiente de evaluación.
- **Consentimiento informado:** el individuo tiene que aceptar de manera voluntario y dar su visto bueno al momento de la evaluación sin ningún tipo de obligación. El profesional a cargo de la investigación es la que anuncia en todo momento sobre la naturaleza y finalidad de la evaluación que se está realizando, sin trasgiversal la información, comunicando de una manera clara y en lenguaje que puedan entender todos los individuos.
- **Informar resultados:** Al momento de dar a conocer la conclusión obtenida los resultados de la investigación al individuo y deberá decir en un idioma fácil y entendible. Después de las mencionadas líneas arriba, se hará la entrega de la información a la organización correspondiente.
- **Confidencialidad:** los resultados obtenidos de la organización se manejarán de forma reservada en todo momento, siempre tener en cuenta el propósito de la información para su uso adecuado.

- Seguridad de la prueba: las pruebas psicológicas se mantendrán en todo momento bajo la responsabilidad de la autora de la investigación realizada y así mismo la corrección debe ser de manera correcta como lo indica el manual de la dicha escala.

III. RESULTADOS

3.1 Resultados descriptivos de la investigación

De la variable de Felicidad

Tabla 10. Niveles de Felicidad de los trabajadores de la parte Administrativa de Serpost sede central, 2018

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	19	16,4	16,4	16,4
	Medio	76	65,5	65,5	81,9
	Alto	21	18,1	18,1	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

Fuente. Cuestionario tabulado con el SPSS

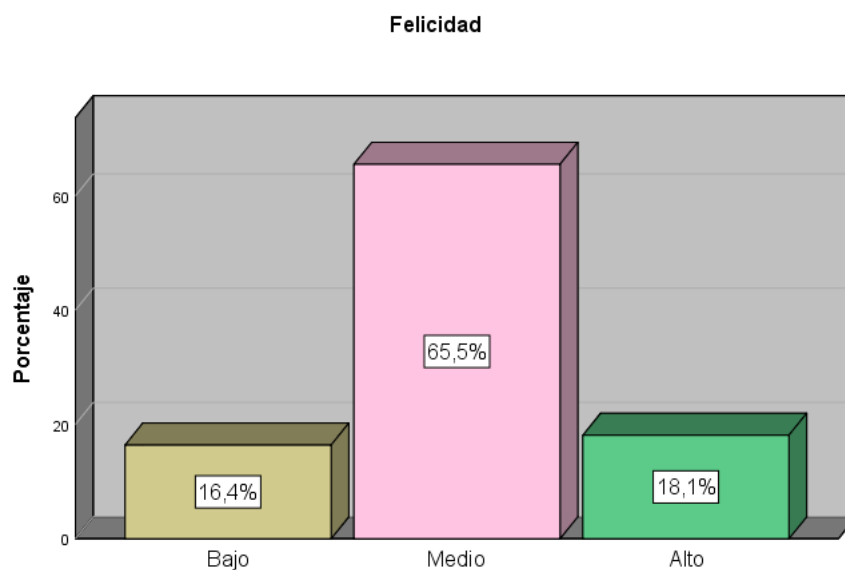


Figura 1: Niveles de felicidad en los trabajadores administrativos de Serpost sede central, 2018.

En la tabla 11, figura 1 se puede apreciar que 19 trabajadores se encuentran en un nivel bajo, lo que representa un 16,4%; 76 trabajadores se encuentran en un nivel medio, lo que representan un 66,5%; por último 21 trabajadores se encuentran en un nivel alto, lo que representa un 18,1%, en general la muestra de estudio se encuentra en un rango medio, los trabajadores de la parte administrativa de Serpost sede central, 2018.

Tabla 11.Descripción de las dimensiones de la Felicidad.

La felicidad	Bajo		Medio		Alto	
	n	%	n	%	n	%
Sentido positivo por la vida	24	20.7	64	55.2	28	24.1
Satisfacción por la vida	21	18.1	67	57.8	28	24.1
Realización personal	19	16.4	87	75.0	10	8.6
Alegría de vivir	14	12.1	69	59.5	33	28.4

Fuente. Cuestionario tabulado con el SPSS

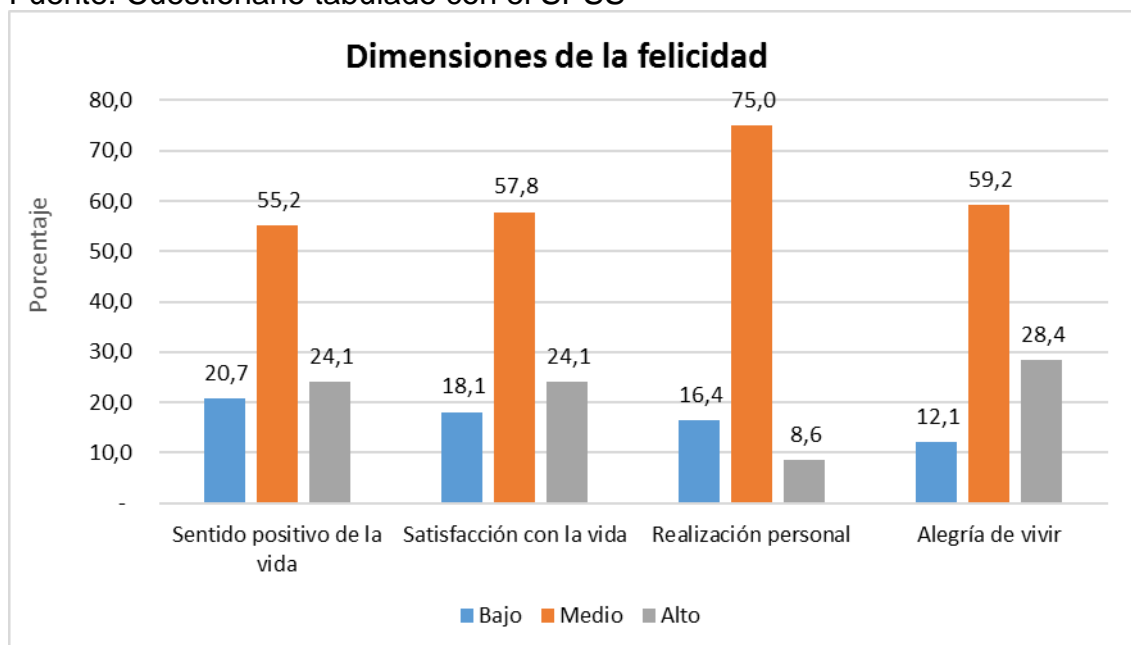


Figura 2: Dimensiones de la Felicidad

En la tabla 12, figura 2 se asecha en la dimensión Sentido positivo por la vida, presentan un nivel bajo (24 trabajadores = 20,7%), nivel medio (64 trabajadores = 55,2%), nivel alto (28 trabajadores = 24,1%); en la dimensión satisfacción con la vida, presentan un nivel bajo (21 trabajadores = 18,1%), nivel medio (67 trabajadores = 57,8%), en un nivel alto (28 trabajadores = 24,1%); en la dimensión realización personal, presentan un nivel bajo (19 trabajadores = 16,4%), nivel medio (87 trabajadores = 75,0%), nivel alto (10 trabajadores = 8,6%); en la dimensión Alegría de vivir, presentan un nivel bajo (14 trabajadores = 12,1%), nivel medio (69 trabajadores = 59,5%) nivel alto (33 trabajadores = 28,4%) ; en general la muestra de estudio se encuentra en un nivel medio.

De la variable de compromiso organizacional

Tabla 13. Niveles de Compromiso organizacional de los trabajadores de la parte Administrado de Serpost sede central, 2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	32	27,6	27,6	27,6
	Medio	69	59,5	59,5	87,1
	Alto	15	12,9	12,9	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

Fuente. Cuestionario tabulado con el SPSS

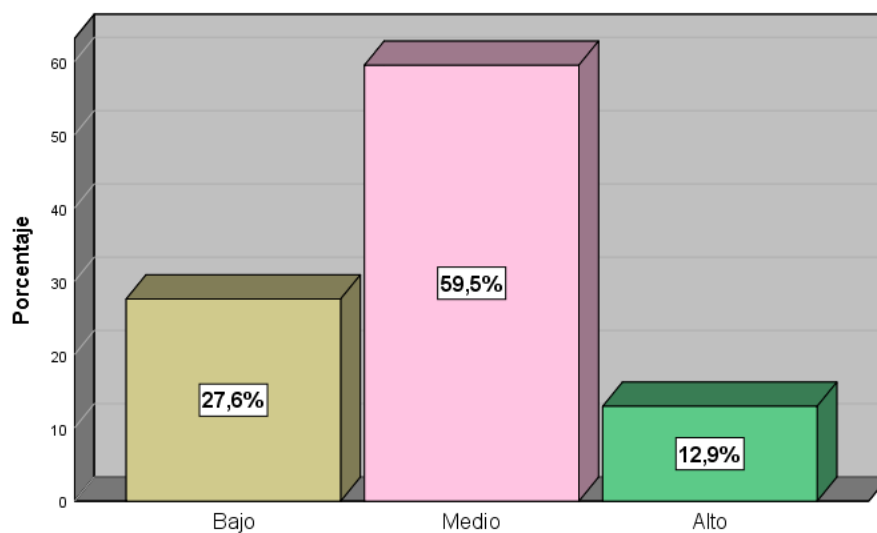


Figura 3: Niveles de compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de Serpost sede central, 2018

En la tabla 13, figura 3 se nota que 32 trabajadores se encuentran en un nivel bajo, lo que representa un 27,6%; 69 trabajadores se encuentran en un nivel medio, lo que representan un 59,5%; por último 15 trabajadores se encuentran en un nivel alto, lo que representa un 12,9%, en general la muestra de estudio se encuentra en un nivel medio de compromiso, los trabajadores de la parte administrativa de Serpost sede central, 2018.

Tabla 12. Descripción de las dimensiones del compromiso organizacional

Compromiso organizacional	Bajo		Medio		Alto	
	n	%	n	%	N	%
Compromiso Afectivo	30	25.9	71	61.2	15	12.9
Compromiso de continuidad	47	40.5	53	45.7	16	13.8
Compromiso normativo	36	31.0	64	55.2	16	13.8

Fuente. Cuestionario tabulado con el SPSS

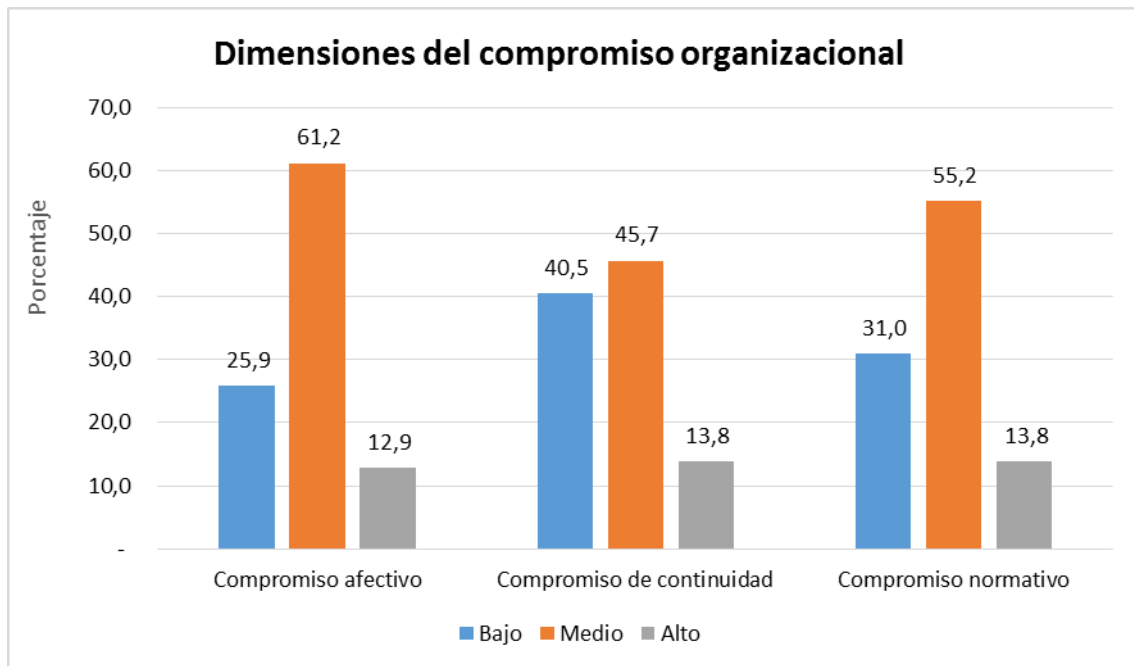


Figura 4: Dimensiones del compromiso organizacional

En la tabla 14, figura 4 se puede mirar en la dimensión Compromiso afectivo, presentan un nivel bajo (30 trabajadores = 25,9%), nivel medio (71 trabajadores = 61,2%), nivel alto (15 trabajadores = 12,9%); en la dimensión Compromiso de continuidad, presentan un nivel bajo (47 trabajadores = 40,5%), nivel medio (53 trabajadores = 45,7%), nivel alto (16 trabajadores = 13,8%); en la dimensión Compromiso normativo, presentan un nivel bajo (36 trabajadores = 31,0%), nivel medio (64 trabajadores = 55,2%), nivel alto (16 trabajadores = 13,8%); en general la muestra de estudio se encuentra en un nivel medio.

Tabla 13. La Felicidad y el compromiso organizacional

		Compromiso organizacional			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Felicidad	Bajo	16	3	0	19
		13,8%	2,6%	0,0%	16,4%
	Medio	15	61	0	76
		12,9%	52,6%	0,0%	65,5%
	Alto	1	5	15	21
		0,9%	4,3%	12,9%	18,1%
Total		32	69	15	116
		27,6%	59,5%	12,9%	100,0%

Fuente. Cuestionario tabulado con el SPSS

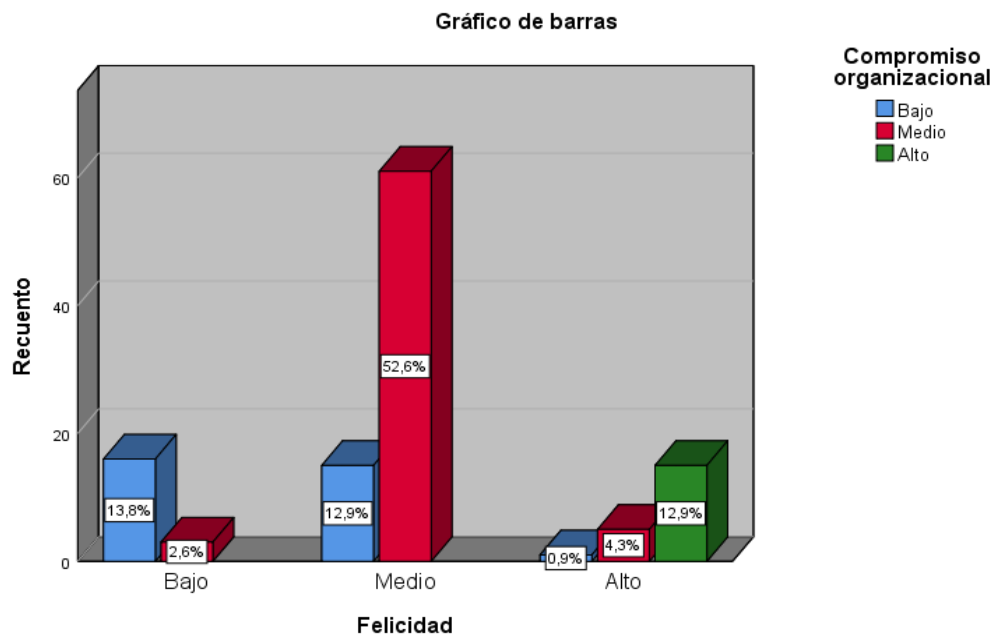


Figura 5: La felicidad y el Compromiso organizacional

Por lo que se ha examinado en la tabla 15 y figura 5; según los niveles de Compromiso organizacional un 13,8% de los encuestados presenta un nivel bajo en su felicidad, por otro lado, se considera que un 52,6% de los encuestados presenta un nivel medio de felicidad y considera un 12,9% de los encuestados un nivel alto de felicidad.

Tabla 14. La Felicidad y el Compromiso afectivo

		Compromiso Afectivo			
		Bajo	Medio	Alto	Total
Felicidad	Bajo	16 13,8%	3 2,6%	0 0,0%	19 16,4%
	Medio	13 11,2%	63 54,3%	0 0,0%	76 65,5%
	Alto	1 0,9%	5 4,3%	15 12,9%	21 18,1%
Total		30 25,9%	71 61,2%	15 12,9%	116 100,0%

Fuente. Cuestionario tabulado con el SPSS

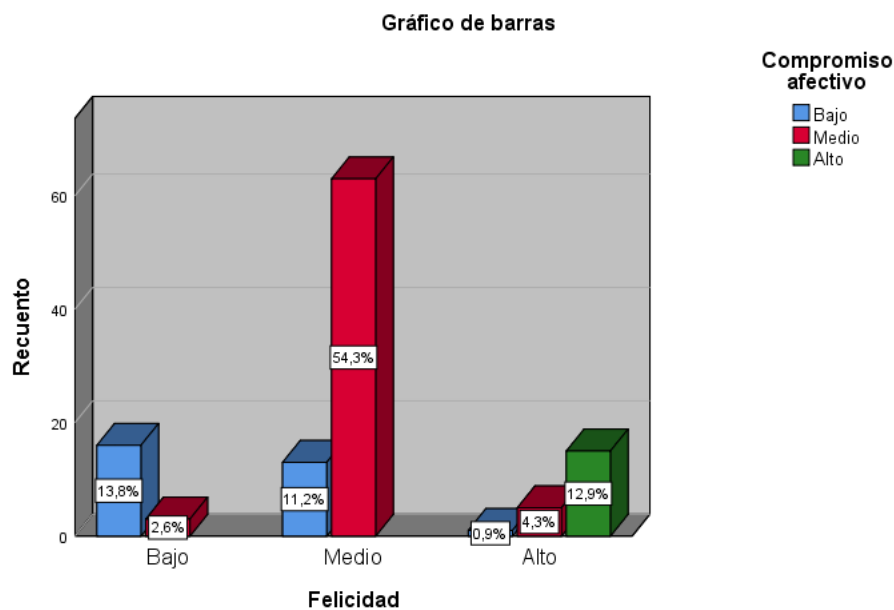


Figura 6. La felicidad y el Compromiso Afectivo

Por lo que se ha analizado en la tabla 16 y figura 6; según la dimensión Compromiso afectivo considera un 13,8% de los encuestados tiene un nivel bajo de felicidad, por consiguiente, se considera que un 54,3% de los encuestados presenta un nivel medio de felicidad y considera un 12,9% de los encuestados un nivel alto de felicidad.

Tabla 15. La Felicidad y el Compromiso de continuidad

		Compromiso de continuidad			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Felicidad	Bajo	16	3	0	19
		13,8%	2,6%	0,0%	16,4%
	Medio	30	46	0	76
		25,9%	39,7%	0,0%	65,5%
Alto	Alto	1	4	16	21
		0,9%	3,4%	13,8%	18,1%
	Total	47	53	16	116
		40,5%	45,7%	13,8%	100,0%

Fuente. Cuestionario tabulado con el SPSS

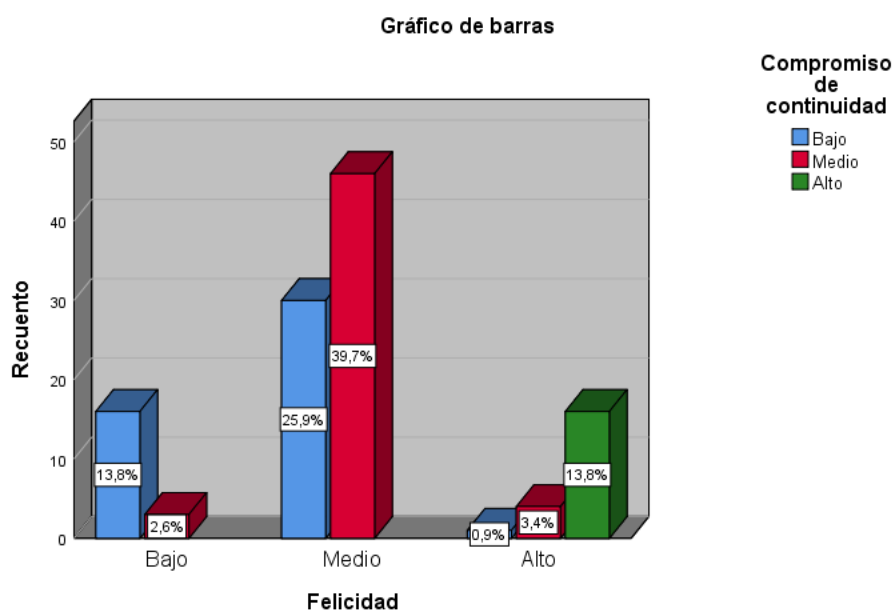


Figura 7: La Felicidad y el compromiso de continuidad

En la lamina 17 y figura 7; según la dimensión Compromiso de continuidad considera un 13,8% de los encuestados presenta un nivel bajo de felicidad, por otro lado, se considera que un 39,7% de los encuestados presenta nivel medio de felicidad y considera un 13,8% de los encuestados un nivel alto de felicidad.

Tabla 16. La Felicidad y el Compromiso normativo

		Compromiso Normativo			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Felicidad	Bajo	16 13,8%	3 2,6%	0 0,0%	19 16,4%
	Medio	19 16,4%	56 48,3%	1 0,9%	76 65,5%
	Alto	1 0,9%	5 4,3%	15 12,9%	21 18,1%
Total		36 31,0%	64 55,2%	16 13,8%	116 100,0%

Fuente. Cuestionario tabulado con el SPSS

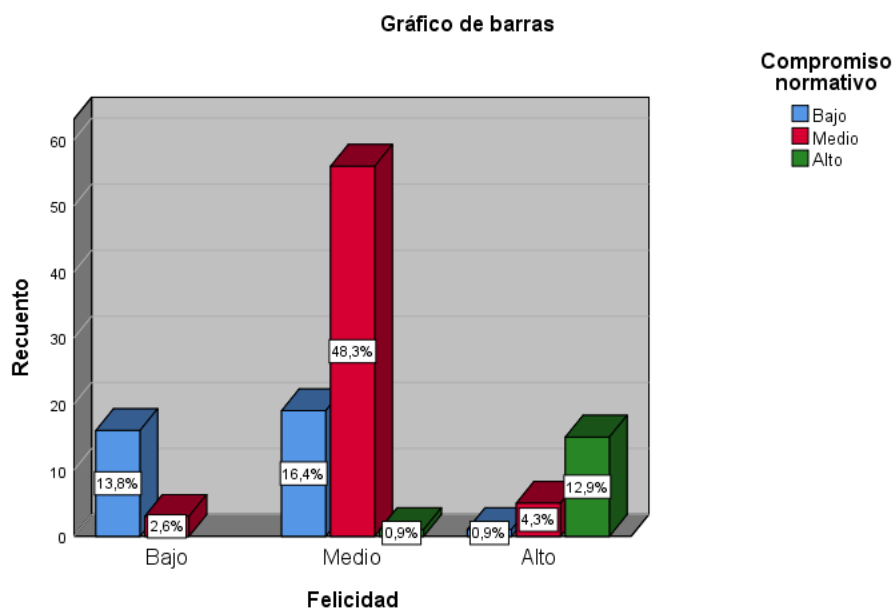


Figura 8: La felicidad y el Compromiso normativo

Por lo observado en la tabla 18 y figura 8; según la dimensión compromiso normativo considera un 13,8% de los encuestados presenta un nivel bajo de felicidad, por otro lado, se considera que un 48,3% de los encuestados presenta un nivel medio de felicidad y considera un 12,9% de los trabajadores tienen un nivel alto de felicidad.

3.2 Contrastación de hipótesis

Hipótesis General

Ho: No existe relación entre la felicidad y el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de Serpost sede central, Lima-2018

Ha: Existe relación entre la felicidad y el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de Serpost sede central, Lima-2018

Tabla 17. Coeficiente de correlación entre la felicidad y compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de Serpost sede central, 2018.

		Correlaciones		
			Felicidad	Compromiso Organizacional
Rho de Spearman	Felicidad	Coeficiente de correlación	1,000	,704**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	116	116
	Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	,704**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	116	116

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

Interpretación

Según la tabla 19 tabuló e indicó 0,704, por consiguiente, hay relación positiva alta según Rho Spearman con significancia bilateral $p=0.000<0.01$. Por lo expuesto se rechaza la hipótesis nula y se admite a la hipótesis alterna; es decir, se concluye que: existe una relación directa entre la Felicidad y el Compromiso organización de los trabajadores administrativos de Serpost sede central, Lima-2018.

Hipótesis Especifico 1

Ho: No existe relación entre la felicidad y el compromiso afectivo de los trabajadores administrativos de Serpost sede central, Lima-2018.

Ha: Existe relación entre la felicidad y el compromiso afectivo de los trabajadores administrativos de Serpost sede central, Lima-2018.

Tabla 18. Coeficiente de correlación entre la felicidad y compromiso afectivo de los trabajadores administrativos de Serpost sede central, 2018.

		Correlaciones		
			Felicidad	Compromiso Afectivo
Rho de Spearman	Felicidad	Coeficiente de correlación	1,000	,717**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	116	116
	Compromiso Afectivo	Coeficiente de correlación	,717**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	116	116

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

Interpretación

Según la tabla 20 tabuló e indicó 0,717, por consiguiente, hay relación positiva alta según Rho Spearman con significancia bilateral $p=0.000 < 0.01$. Por lo expuesto se rechaza la hipótesis nula y se admite a la hipótesis alterna; es decir, se concluye que: existe una relación directa entre la Felicidad y el Compromiso afectivo de los trabajadores administrativos de Serpost sede central, Lima-2018.

Hipótesis Especifico 2

Ho: No existe relación entre la felicidad y el compromiso de continuidad de los trabajadores administrativos de Serpost sede central, Lima-2018.

Ha: Existe relación entre la felicidad y el compromiso de continuidad de los trabajadores administrativos de Serpost sede central, Lima-2018.

Tabla 19. Coeficiente de correlación entre la felicidad y compromiso de continuidad de los trabajadores administrativos de Serpost sede central, 2018.

		Correlaciones	
		Felicidad	Compromiso de Continuidad
Rho de Spearman	Felicidad	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,641**
	Compromiso de Continuidad	Coeficiente de correlación	,641**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	116

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

Interpretación

Según la tabla 21 tabuló e indicó 0,641, por consiguiente, hay relación positiva moderada según Rho Spearman con significancia bilateral $p=0.000 < 0.01$. Por lo expuesto se rechaza la hipótesis nula y se admite a la hipótesis alterna; es decir, se concluye que: existe una relación directa entre la Felicidad y el Compromiso de continuidad de los trabajadores administrativos de Serpost sede central, Lima-2018.

Hipótesis Especifico 3

Ho: No existe relación entre la felicidad y el compromiso normativo de los trabajadores administrativos de Serpost sede central, Lima-2018.

Ha: Existe relación entre la felicidad y el compromiso normativo de los trabajadores administrativos de Serpost sede central, Lima-2018.

Nivel de significancia: 0,01

Si p valor < 0.01 entonces se procede a rechazar la Ho

Tabla 20. Coeficiente de correlación entre la felicidad y compromiso normativo de los trabajadores administrativos de Serpost sede central, 2018.

			Correlaciones	
			Felicidad	Compromiso Normativo
Rho de Spearman	Felicidad	Coeficiente de correlación	1,000	,673**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	116	116
	Compromiso Normativo	Coeficiente de correlación	,673**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	116	116

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

Interpretación

Según la tabla 22 tabuló e indicó 0,673, por consiguiente, hay relación positiva moderada según Rho Spearman con significancia bilateral $p=0.000 < 0.01$. Por lo expuesto se rechaza la hipótesis nula y se admite a la hipótesis alterna; es decir, se concluye que: existe una relación directa entre la Felicidad y el Compromiso normativo de los trabajadores administrativos de Serpost sede central, Lima-2018.

IV. DISCUSIÓN

La realidad sobre el estado anímico de nuestros colaboradores es de suma importancia, sabiendo que tenemos muchas personas que no tienen iniciativa por el cuidado de su salud mental, con mayor frecuencia tenemos casos de poco compromiso, desmotivación y baja satisfacción de trabajadores que laboran en sector público. En el rubro de mensajería están expuestos a las exigencias del público, la presión mediática que cierta forma afecta el rendimiento del personal, en función a lo mencionado se necesita generar ambientes favorables, satisfacer la necesidad de los colaboradores y sobre todo trabajar constantemente con estrategias innovadoras para no caer en lo cotidiano que la gran parte de los colaboradores suelen pasar.

El presente trabajo de investigación en relación a la hipótesis general, siendo el resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman del presente estudio indica 0,704, por consiguiente, se puede afirmar que existe un vínculo válido entre las variables de felicidad y compromiso organizacional, además se halla en un nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000$. Los resultados obtenidos se corroboran con los resultados indicados en la investigación de Oblitas (2017) quien ejecuto una investigación titulada; Relación entre la escala de felicidad y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad de Paucarpata, 2016, siendo su objetivo principal correlación entre la escala de felicidad y el compromiso organizacional. El enfoque desarrollado en la investigación es cuantitativo de tipo correlacional, su población está compuesta por 203 servidores de dicha Municipalidad. Por consiguiente, el producto obtenido dicha exploración refleja que mientras existe felicidad habrá compromiso. Asimismo, el progreso que va consiguiendo los individuos es una práctica continua y persistente que durará toda una vida. Por consiguiente, permitirá a los colaboradores a tener una mejor satisfacción y poder realizar las actividades de la organización de manera comprometida; por otro lado, Seligman (2017), por lo propuesto precisa que generar un vínculo o lazo efectivo de los servidores por parte del empleador permite un crecimiento profesional y satisfacción en todo nivel. Esta escena nos abre más el panorama para poder entender a fondo de cuán importante es la parte anímica, bienestar y salud de las personas ya que permitirá la revolución de comportamientos.

Con respecto a la prueba de hipótesis específica 1 se presenta que existe relación entre la felicidad y compromiso afectivo de los trabajadores de la parte administrativa de Serpost S.A. El resultado de coeficiente de relación de Rho Spearman del presente estudio indica 0,717 por lo tanto existe una relación positiva entre los factores, además se encuentra en el nivel de correlación positiva alta y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000$; Existe una relación directa entre la facilidad y compromiso afectivo de los trabajadores administrativos de Serpost-2018. Estos resultados avalan a la investigación que realizó Sánchez (2017) una investigación titulada; Relación entre el asertividad y el compromiso organizacional del personal de un centro. En la indagación en la cual se apoya este título tuvo como objetivo divulgar información acerca del compromiso de los empleados del sector público y asimismo se utilizó el cuestionario de Allen y Meyer del compromiso organizacional, en los dichos resultados obtenidos se concluye que existe una relación significativa entre los variables mencionados. Cabe mencionar que en este estudio la muestra tiene similitud a la muestra del estudio presentado al ser personal de una institución pública. Sin embargo, se ha encontrado pocas investigaciones relacionados a la población seleccionado para la investigación, asimismo se pide ampliar la investigación relacionado a las variables mencionadas.

Con relación a la prueba de hipótesis específica 2, existe una relación directa la felicidad y compromiso de continuidad de los trabajadores de la parte administrativo de Servicios Postales del Perú, el resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman del presente investigación refiere 0,641 por consiguiente existe una relación positiva entre las variables, podemos afirmar que se encuentre en un nivel de correlación positiva moderada y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; por consiguiente se concluye que existe una relación directa entre la Felicidad y el Compromiso de continuidad de los trabajadores administrativos de Serpost sede central, Lima-2018. Así mismo la teoría de felicidad como señala Villant (2017), a diferencia de sus antecesoras, “se enfoca en estimular el bienestar individual y colectivo, generando pensamientos positivos a base de actividades que realizan; (...) argumentando lo dicho también será de mucha importancia el apoyo del

entorno ya que influirá en la modificación de la conducta”. Asimismo, Fischman (2012), argumenta que los resultados que se va a ir obteniendo va depender de la subjetividad del sujeto, también se sabe que esta sugestionado en que el individuo puede realizar el uso de su lado positivo frente a la circunstancia del día a día y así generar su desarrollo. Por ende, lo que se debe hacer es no caer en la monotonía y generarse uno mismo los pensamientos negativos que interfieran en las funciones (p. 26).

Con respecto a la prueba de hipótesis específica 3, existe relación entre la felicidad y compromiso normativo de los trabajadores de la parte administrativa de Servicios Postales del Perú, el resultado obtenido de la dicha investigación nos indica un nivel de coeficiente de relación de Rho Spearman de 0.673 en consecuente podemos indicar que existe una relación positiva moderada y siendo el nivel de significación bilateral $p=0.00.0$.

V. CONCLUSIONES

Primera

Se admite la existencia de una relación positiva y significativa entre la felicidad y compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de Serpost. Por lo tanto, la presente investigación indica un nivel 0.704, por consiguiente, se afirma que existe un vínculo significativa entre las variables, también hay un nivel de correlación alta siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000$ (altamente significativo), de lo que se puede inferir a mayor felicidad y mayor compromiso organizacional.

Segunda

La felicidad y compromiso afectivo de los trabajadores administrativos de Servicios Postales del Perú de la sede central, obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman de la presente investigación refiere 0,717, como resultado existe una relación positiva entre las variables mencionadas siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000$ (altamente significativo) “a mayor felicidad mejor compromiso afectivo”.

Tercera

La felicidad y compromiso de continuidad de los trabajadores de la parte administrativa de Serpost S.A sede central teniendo un coeficiente de correlación de Spearman de del presente estudio indica 0.641 por consiguiente existe una relación positiva entre las variables, además se encuentra en el nivel de correlación positiva moderada y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000$

Cuarta

Con un coeficiente de correlación directa de roh spearman: 0,673 y un valor $p = 0,000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$, se concluye que: Existe una relación directa y significativa entre la felicidad y compromiso normativo del personal de la parte administrativa de Servicios Postales del Perú, sede central.

VI. RECOMENDACIONES

Primera

Se sugiere renovar el sistema de capacitación y estrategias de retención basadas en generar emociones positivas. Así mismo seguir realizando la exploración con las mismas variables de estudio, pero con más cantidad de colaboradores, de la forma que las conclusiones sean más relevantes y asertivos.

Segunda

Se recomienda, seguir indagando los diferentes acontecimientos psicosociales con diferentes factores para entablar las causas, efectos y consecuencias de la felicidad y compromiso organizacional en los trabajadores, sabiendo que las coincidencias colectivas que englobarían el área laboral, familiar y social entre otros.

Tercera

Los trabajadores de la parte administrativa de servicios Postales del Perú, es una institución pública, la cual se propone crear e innovar técnicas de trabajo en conjunto y participativo que les ayude a resolver de manera asertiva los problemas.

Cuarto

Se recomienda continuar con las opciones de estrategias y técnicas; para optar por las estrategias innovadoras que desarrollen las habilidades, los pensamientos positivos, generar satisfacción, la cual fomente en su comunidad el desarrollar habilidades consistentes en cuanto a la felicidad y el compromiso organizacional como proyecto de vida.

VII. FUENTES BIBLIOGRAFICAS

- Alarcón, R. (2015). *La idea de la felicidad. Apuntes de Ciencia & Sociedad*, 5(1), 2.
- Aldana J. (2013). *Compromiso laboral de los trabajadores del área central de una institución bancaria que opera en la ciudad de Guatémala, según sexo Guatemala de la Asunción –2013* (tesis de grado). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Aldana-Jennifer.pdf>
- Amoros, E. (200): *Comportamiento Organizacional, en busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Editorial Universidad Santo Toribio Mogrovejo, Perú, Escuela de economía. Recuperado de: <file:///C:/Users/usuario/Downloads/Comportamiento%20Organizacional%20-%20Amor%C3%B3s%20Eduardo.pdf>
- Arbaiza F. (2017). *Liderazgo y comprometimiento organizacional* (1era edic.) Perú. ESSAN.
- Arciniega, L. & Gonzales, L. (2006). What is the influence of work values relative to other variables in the development of organizational commitment? *Revista de Psicología Social*, 2006, 21 (1), 35-50.
- Arciniega, L. & Gonzales, L. (2011). Explorando los flancos de la lealtad: análisis del significado de la dimensión normativa del compromiso organizacional. Instituto Tecnológico Autónomo de México.
- Arciniega, L. (2002). Compromiso Organizacional en México: ¿Cómo hacer que la gente se ponga la camiseta? Dirección Estratégica, *Revista de Negocios del ITAM*, 2(1), 21-23.
- Bayon M., F. (2002). *Organizaciones y Recursos Humanos*. (1era ed.). Madrid, España: SÍNTESIS.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: administración, económica, humanidades y ciencias sociales*. (3° ed.). Bogotá: Pearson Educación.
- Compromiso. (20 de setiembre de 2018). RAE
- Cohen, A. (2003). *Multiple commitments in the workplace: An integrative approach*. London: Lawrence Erlbaum Associates.
- Delgado Arteaga, A. G., Mesía Guerrero, K. H., & Romero Jáuregui, J. A. (2017). *Relación entre felicidad y engagement en trabajadores de una empresa del sector retail* (tesis de maestría). Recuperado de http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/1338/2017-MAODP_15-2_05_T.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- De la Iglesia, C. T. (2014). *La teología moral en Kant: sobre virtud y felicidad*. *Factótum*, 11, 81-87. Recuperado de: http://revistafactotum.com/revista/f_11/articulos/Factotum_11_6_Cesar_Tejedor.pdf
- Florida, R. (2009). *Las ciudades creativas. Por qué donde vives puede ser la decisión más importante*. Recuperado de:

https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/41440138/Las_ciudades_creativas-Richard_Florida.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1538710550&Signature=y6lDiKA2yRiVFpEOCajpl4k6VIs%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DLas_ciudades_creativas-Richard_Florida.pdf

- Gasia C., M. (2015). *El compromiso organizacional y su incidencia en el desempeño de los trabajadores del sector alimenticio de la zona industrial de Cagua-Edo Aragua*. (tesis de maestría). Recuperado de: <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/2042/1/mgasia.pdf>
- Herrera f., J. (2017). *Motivación organizacional y compromiso laboral en los colaboradores de la Secretaria Institucional de la Sunat –Lima 2015* (tesis de maestría). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6320/Herrera_SJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5° ed.). México: McGraw. Hill.
- Hernández, R., Fernández, C y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6.ª ed.). Perú: Mc Graw Hill Education.
- Ibáñez M., B. (2015). *Apoyo Administrativo a la Gestión de Recursos Humanos*. (1era ed.) España: Paraninfo.
- Lasso, L. (2015). *Estudio comparativo del engagement y el compromiso laboral de las generaciones X e Y el caso de una empresa de servicios profesionales*. (tesis de maestría). Recuperado de: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC118172.pdf>
- León F, R. (2013). *Las psicologías del área social-organizacional en el Perú: 2003-2012*. Psicología, 31(2). Recuperado de: http://go.galegroup.com/ps/retrieve.do?tabID=T002&resultListType=RESULT_LIST&searchResultsType=SingleTab&searchType=BasicSearchForm¤tPosition=16&docId=GALE%7CA450695231&docType=Essay&sort=Relevance&contentSegment=&prodId=PPPC&contentSet=GALE%7CA450695231&searchId=R1&userGroupName=univcv&inPS=true#
- Lisi, F. (2004). *Vida teórica, vida práctica y felicidad en Aristóteles. The Ways of Life in Classical Political Philosophy, Sank Augustin: Akademie-Verlag*, 95-120. Recuperado de: <https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/39756079/LisiVidateorica.PDF?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1538701133&Signature=IKssaSbuaerMlp1ChjYIj5MVcXA%3D&response-content->

disposition=inline%3B%20filename%3DVida teorica vida practica y felicidad e.pdf

- López, J., & Ulloa, I. (2015). *Determinantes de la felicidad en los administradores: una investigación realizada en las farmacias del Grupo Difare en Ecuador*. Universidad & Empresa, 17(29), 181-211.
- López, E., Robles, N. et.al. (2018). *Relación entre las características sociodemográficas laborales con las dimensiones de la felicidad en los profesionales de la provincia de tarma-2015*. Revista Enfermería A la Vanguardia, 4(1), 3.
- Moccia, S. (2016). *Felicidad en el trabajo*. Papeles del Psicólogo, 37(2).
- Morales, M.(2017).*Felicidad laboral de los trabajadores en la Dirección de Educación Primaria del Ministerio de Educación Primaria del Ministerio de Educación ,2017(tesis de maestría)*.Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14630/Morales_TM_C.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- O' Reilly, C.A. Y Chatman, J. (1986). *Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification and internalization on prosocial behavior*. Journal of Applied Psychology, 71, pp. 492-499.
- Oblitas, M. (2017). *Relación entre la escala de felicidad y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad de Paucarpata, 2016 (tesis de maestría)*. Recuperado de [hptt://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16341/Oblitas_CMC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16341/Oblitas_CMC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Portella C., J.C. (2017). *Compromiso Organizacional y tiempo de servicio en los trabajadores administrativos de la gerencia central de ESSALUD (tesis de maestría)*. Recuperado de:<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/4454>
- ¿Por qué los peruanos son felices o infelices en el trabajo? (7 de Setiembre del 2017). Gestión Recuperada de: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/peruanos-son-felices-infelices-143143>
- Ramírez, E. y Baños, V. (2015). Between love and war: The effect of affective commitment in organizational politics and organizational performance. Journal of organizational culture, communications and conflict 19(2), 70- 92.
- Recio, R., Gómez, D., López, H. y Martínez, E. (Julio 2012). *Compromiso y clima organizacional: Caso de estudio del Hospital General de Rio Verde, S.L.P. Vol. III*. Revista de psicología y ciencias del comportamiento. Recuperado de: [file:///C:/Users/Estudiante/Downloads/70-318-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Estudiante/Downloads/70-318-1-PB%20(1).pdf)

- Reichheld, F. (1996). *The Loyalty Effect*. Harvard Business School Press, Boston.
- Ríos, V. (2018). *Compromiso laboral y motivación del personal de la oficina de tesorería del Ministerio de Educación ,2018* (tesis de maestría). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12960/R%C3%ADos_SVP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Russell, B. (2015). *La conquista de la felicidad*. Debols! llo.
- Sánchez Torres, C. V. (2018). *Asertividad y compromiso organizacional del personal de salud del Centro de Salud Materno Infantil Magdalena-Lima, 2017*, (tesis de maestría). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14451/S%C3%A1nchez_TCV.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Saín P., A (2017). *Compromiso organizacional y optimismo en el trabajo hallazgo de investigaciones científicas-2017*. (Tesis doctoral). Recuperado de https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/404495/2017_Tesis_Sain_%20Posada_Alejandro.pdf?sequence=1
- Seligman, M. E. (2017). *La auténtica felicidad*. B DE BOOKS. Recuperado de <http://bucket.clanacion.com.ar/common/anexos/informes/63/37063.pdf>
- Vargas, G., H. (2010). *Estudio de los conceptos cotidianos de happiness y felicidad desde un enfoque probabilístico en Madrid* (tesis de doctorado). Recuperado de: https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/5539/35401_vargas_garrido_hector.pdf?sequence=1
- Vera Poseck, B. (2006). *Psicología positiva: una nueva forma de entender la psicología*. *Papeles del psicólogo*, 27(1). Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/778/77827102/>
- Y en el caso de las mujeres. (1998). *Validación del modelo de conceptualización de tres componentes del compromiso organizacional* (Meyer y Allen, 1991). *Revista Administración contemporánea*, 2 (3), 67-87. <https://dx.doi.org/10.1590/S1415-65551998000300005>
- Zambrano, D. (2014). *La felicidad laboral como estrategia de desarrollo empresarial. Caso eurofish*. *ECA Sinergia*, 5(1), 13.

ANEXOS

Anexo 1: Artículo científico

Felicidad y compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de Serpost sede central, Lima – 2018

Br. Dominica Luzmila Milla Palmadera, luz.milla23@hotmail.com / Estudiante de MGTH

RESUMEN

La investigación se realizó bajo el enfoque cuantitativo y método hipotético deductivo, con un tipo de investigación básica. El diseño de investigación fue no experimental. Se realizó un censo de 116 trabajadores administrativos. Se usó la técnica de encuesta, como instrumentos fueron dos cuestionarios tipo prueba, que se aplicó a los trabajadores administrativos de Servicios Postales del Perú. El instrumento de recolección de datos fue validado por medio del juicio de expertos con un resultado de opinión de aplicabilidad y su confiabilidad mediante la prueba de KR 20, cuyos valores fueron de 0,713 y 0,835. Cuyos resultados de la investigación fue establecer la correlación entre las variables. Siendo el resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman del presente estudio indica 0,704, por lo tanto, existe una relación positiva entre las variables, además se encuentra en el nivel de correlación positiva alta y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000$.

Palabras claves: Felicidad, compromiso organizacional, servicios postales.

ABSTRACT

The research was carried out under the quantitative approach and hypothetical deductive method, with a type of basic research. The research design was non-experimental. A census of 116 administrative workers was carried out. The survey technique was used, as instruments were two test type questionnaires, which was applied to administrative workers of Postal Services of Peru. The data collection instrument was validated through expert judgment with an

opinion on applicability and its reliability through the, whose values were 0.713 and 0.835. Whose results of the investigation was to establish the correlation between the variables. Being the result of the Rho Spearman correlation coefficient of the present study indicates 0.704, therefore there is a positive relationship between the variables, it is also found in the high positive correlation level and the level of bilateral significance is $p = 0.000$.

Keywords: Happiness, organizational commitment, postal services.

INTRODUCCIÓN

En Latinoamérica, el compromiso organizacional es un factor fundamental para el desenvolvimiento de las organizaciones que permiten el crecimiento, desarrollo, seguridad y lealtad de sus colaboradores; por ende, las empresas tienen dentro de sus normativas el establecimiento del área de Gestión del Talento Humano ya que es uno de los factores que genera en los empleados la sensación de escucha a sus necesidades generando en ellos emociones favorables para con la empresa.

Reichheld (1996) indica, los trabajos investigativos hallaron que trabajadores con un elevado nivel de compromiso son menos proclives a abandonar su centro de labores o ausentarse (p.25). Es importante el compromiso en una organización, ya que las organizaciones necesitan generar espacios en donde se promueva las emociones de manera positivas, la consolidación de vínculos colectivos y la creación de significado superior en el trabajo (Vijayaraghavan, 2006, citado por López y Ulloa, 2015, p.206).

También Zambrano (2014) indica que las compañías están entendiendo que cuando hacen esfuerzos por el bienestar de los colaboradores su ocupación es superior y la compañía se favorece extraordinariamente y la felicidad laboral es posible conseguirla, ese es el gran desafío de la GTH (p.11).

Igualmente, Alarcón (2015) señala que el recorrido de la alegría a menudo está con dificultades externas que escapan al control personal (enfermedades, incidentes, rechazo, distinción social); otras causas dependen de uno mismo:

carencia de estimación propia, falta de constancia, carente de motivación, bajo optimismo; conceptuada la felicidad como un modelo activo, lo recomendable para prevenir el fracaso es fijarse progresivamente metas alcanzables (p.9).

En el Perú el 51% de los peruanos menciona que disfruta de su ocupación, mientras que el 49% indicó lo opuesto, como motivo para sentirse feliz, el 30% ha podido desenvolverse profesionalmente, el 20% se debe a que puede equilibrar su labor y su vida personal, 15% indica que hay un buen ambiente laboral, 10% oportunidades para ascender, 5% su trabajo le permite viajar y conocer nuevos lugares, sin embargo el 29% de colaboradores que se encuentran descontentos asimismo culpan a que no tienen un buen sueldo, 17% no tienen oportunidades para ascender, 17% no ha podido desarrollarse laboralmente, 17% indica tener un mal ambiente laboral Gestión (2017).

Por lo tanto, es necesario que los colaboradores de organizaciones privadas y estatales se sientan felices, comprometidos y orgullosos de pertenecer como trabajador de dicha organización. En la mayoría de las veces hemos escuchado quejas de los trabajadores del sector público sobre sus remuneraciones, el clima, atraso de los pagos, el estancamiento que llegan a tener y etc.

Servicios Postales del Perú, más conocido como Serpost S.A., tiene a cargo varias sucursales en nuestro país que se encuentran ubicadas en diferentes distritos y departamentos. En cada uno de ellos encontramos diferentes profesionales que se encargan de dirigir y administrar todo el proceso de correspondencia. La mayoría de veces encontramos al personal administrativo poco comprometido con las actividades que realiza. Asimismo, se puede percibir que no se sienten satisfechos con el servicio que brindan y con los beneficios que reciben. Es por ello que se busca analizar acerca del compromiso y felicidad en los trabajadores administrativos de Serpost sede central.

Formulación de Problema

Problema general

- ¿Existe relación entre la felicidad y el compromiso organizacional de los

trabajadores administrativos de Serpost sede central, Lima-2018?

Problemas específicos

- ¿Existe relación entre la felicidad y el compromiso afectivo de los trabajadores administrativos de Serpost sede central, Lima-2018?
- ¿Existe relación entre la felicidad y el compromiso de continuidad de los trabajadores administrativos de Serpost sede central, Lima-2018?
- ¿Existe relación entre la felicidad y el compromiso normativo de los trabajadores administrativos de Serpost sede central, Lima-2018?

Objetivos

Objetivo general

- Establecer la relación entre la felicidad y el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de Serpost sede central, Lima-2018.

Objetivo específico

- Establecer la relación entre la felicidad y el compromiso afectivo de los trabajadores administrativos de Serpost sede central, Lima-2018.
- Establecer la relación entre la felicidad y el compromiso de continuidad de los trabajadores administrativos de Serpost sede central, Lima-2018.
- Establecer la relación entre la felicidad y el compromiso normativo de los trabajadores administrativos de Serpost sede central, Lima-2018

MÉTODOLOGIA

Método

El método utilizado en la investigación fue hipotético- deductivo. Según Cegarra (2012) señala que es la vía más prudente para averiguar el desenlace a las dificultades que se nos viene pasando en el proceso. Este procedimiento se basa en la confrontación de los hechos, formación de nuevas definiciones y sobre todo la parte que nos interesa en conciliación de hipótesis con las teorías (p.82).

Enfoque

El enfoque de la investigación fue cuantitativo. Esta exploración elige emplear el planteamiento cuantitativo, considerado como acopio de información relevante para poder afirmar la hipótesis con el principio de cálculo número y estudio estadístico para iniciar estudio del comportamiento y afirmar teorías (Hernández et al, 2006, p.5).

Tipo

Hernández, Fernández y Baptista (2010), indica que una investigación básica, ya que se enfoca en el estudio de análisis de la teoría en contraste con la realidad” (p. 85), lo cual basa en las suposiciones que son determinados desde las definiciones enfocados en los principios y leyes de un nivel de comportamiento humano, sin indagar comentarios acerca de las variables de felicidad y compromiso organizacional.

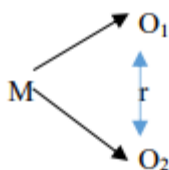
Nivel

Según Hernández *et al* (2014). Las investigaciones correlacionales nos ayudan a analizar el cómo es de un fenómeno y sus componentes y a la vez son explicativas. Es de nivel correlacional simple, puesto que buscará establecer la relación entre las variables de felicidad y compromiso organizacional, para así concluir el nivel de correlación existente.

Diseño de la Investigación

La investigación es considerado no experimental; el diseño es considerado transversal los análisis de la investigación se desarrollarán en un instante definido, compuesto por un grupo de sujetos (Hernández et al, 2006, p.6). Se sintetiza de la siguiente forma:

Esquema:



En donde:

M= Muestra

O1= Escala de Felicidad

O2= Escala de compromiso organizacional

R= La relación existente

RESULTADOS

7.1 Resultados descriptivos de la investigación

De la variable de Felicidad

Tabla 1. Niveles de Felicidad de los trabajadores de la parte Administrativa de Serpost sede central, 2018

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	19	16,4	16,4	16,4
	Medio	76	65,5	65,5	81,9
	Alto	21	18,1	18,1	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

Fuente. Cuestionario tabulado con el SPSS

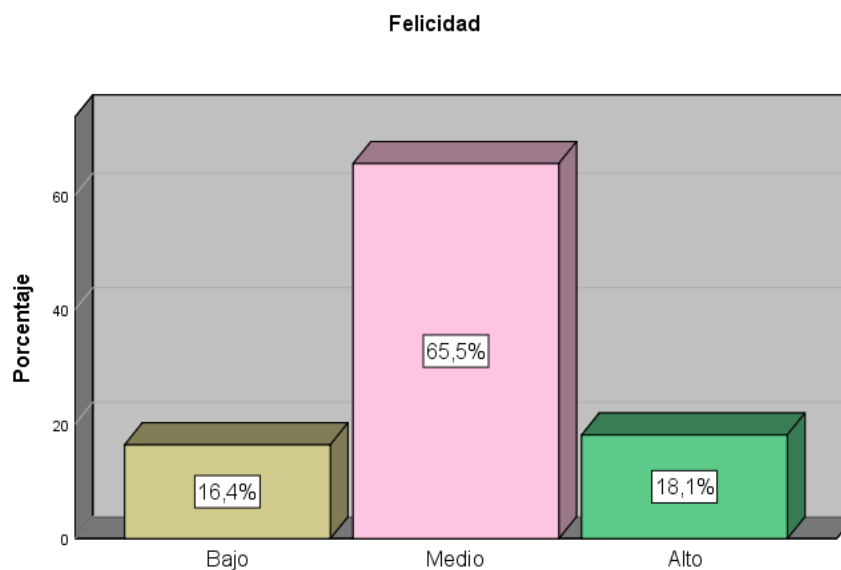


Figura 9. Niveles de felicidad en los trabajadores administrativos de Serpost sede central, 2018.

En la tabla 11, figura 1 se observa que 19 trabajadores se encuentran en un nivel bajo, lo que representa un 16,4%: 76 trabajadores se encuentran en un nivel medio, lo que representan un 66,5%; por último 21 trabajadores se encuentran en un nivel alto, lo que representa un 18,1%, en general la muestra de estudio se encuentra en un rango medio, los trabajadores de la parte administrativa de Serpost sede central, 2018.

De la variable de compromiso organizacional

Tabla 2. Niveles de Compromiso organizacional de los trabajadores de la parte Administrado de Serpost sede central, 2018.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	32	27,6	27,6	27,6
Medio	69	59,5	59,5	87,1
Alto	15	12,9	12,9	100,0
Total	116	100,0	100,0	

Fuente. Cuestionario tabulado con el SPSS

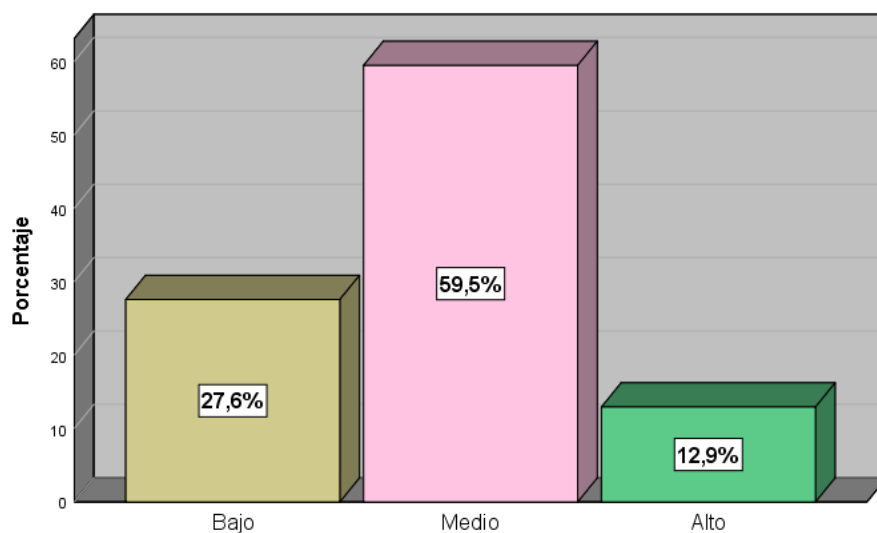


Figura 10: Niveles de compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de Serpost sede central, 2018

En la tabla 13, figura 3 se observa que 32 trabajadores se encuentran en un nivel bajo, lo que representa un 27,6%: 69 trabajadores se encuentran en un nivel medio, lo que representan un 59,5%; por último 15 trabajadores se encuentran en un nivel alto, lo que representa un 12,9%, en general la muestra

de estudio se encuentra en un nivel medio de compromiso, los trabajadores de la parte administrativa de Serpost sede central, 2018.

7.2 Contrastación de hipótesis

Hipótesis General

Ho: No existe relación entre la felicidad y el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de Serpost sede central, Lima-2018

Ha: Existe relación entre la felicidad y el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de Serpost sede central, Lima-2018

Nivel de significancia: 0,01

Si p valor < 0.01 entonces se procede a rechazar la Ho

Tabla 3. Coeficiente de correlación entre la felicidad y compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de Serpost sede central, 2018.

		Correlaciones		
			Felicidad	Compromiso Organizacional
Rho de Spearman	Felicidad	Coeficiente de correlación	1,000	,704**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	116	116
	Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	,704**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	116	116

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

Interpretación

Según la tabla 19 tabuló e indicó 0,704, por consiguiente, hay relación positiva alta según Rho Spearman con significancia bilateral $p=0.000 < 0.01$. Por lo expuesto se rechaza la hipótesis nula y se admite a la hipótesis alterna; es decir, se concluye que: existe una relación directa entre la Felicidad y el Compromiso organización de los trabajadores administrativos de Serpost sede central, Lima-2018.

DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación con respecto a la hipótesis general, siendo el resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman del presente estudio indica 0,704, por consiguiente, se puede afirmar que existe una relación positiva entre las variables de felicidad y compromiso organizacional, además se encuentra en el nivel de correlación positiva alta y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000$. Los resultados obtenidos se corroboran con los resultados indicados en la investigación de Oblitas (2017) quien ejecuto una investigación titulada; Relación entre la escala de felicidad y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad de Paucarpata, 2016, siendo su objetivo principal correlación entre la escala de felicidad y el compromiso organizacional. El enfoque desarrollado en la investigación es cuantitativo de tipo correlacional, su población está compuesta por 203 servidores de dicha Municipalidad. Por consiguiente, los resultados obtenidos de la investigación reflejan que mientras existe felicidad habrá compromiso. Asimismo, el progreso que va consiguiendo los individuos es una práctica continua y persistente que durará toda una vida. Por consiguiente permitirá a los colaboradores a tener una mejor satisfacción y poder realizar las actividades de la organización de manera comprometida; por otro lado, Seligman (2017), por lo propuesto precisa que generar un vínculo o lazo efectivo de los servidores por parte del empleador permite un crecimiento profesional y satisfacción en todo nivel. Esta escena nos abre más el panorama para poder entender a fondo de cuán importante es la parte anímica, bienestar y salud de las personas ya que permitirá la revolución de comportamientos.

CONCLUSION

Se determino que existe una relación positiva y significativa entre la felicidad y compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de Serpost. Por lo tanto, la presente investigación indica un nivel 0.704, por consiguiente, se afirma que existe una relación significativa entre las variables, además se encuentra en un nivel de correlación alta siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000$ (altamente significativo), de lo que se puede inferir a mayor felicidad y mayor compromiso organizacional.

BIBLIOGRAFIA

- Alarcón, R. (2015). *La idea de la felicidad. Apuntes de Ciencia & Sociedad*, 5(1), 2.
- Aldana J. (2013). *Compromiso laboral de los trabajadores del área central de una institución bancaria que opera en la ciudad de Guatémala, según sexo Guatemala de la Asunción –2013* (tesis de grado). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Aldana-Jennifer.pdf>
- Amoros, E. (200): *Comportamiento Organizacional, en busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Editorial Universidad Santo Toribio Mogrovejo, Perú, Escuela de economía. Recuperado de: <file:///C:/Users/usuario/Downloads/Comportamiento%20Organizacional%20-%20Amor%C3%B3s%20Eduardo.pdf>
- Arbaiza F. (2017). *Liderazgo y comprometimiento organizacional* (1era edic.) Perú. ESSAN.
- Arciniega, L. & Gonzales, L. (2006). What is the influence of work values relative to other variables in the development of organizational commitment? *Revista de Psicología Social*, 2006, 21 (1), 35-50.
- Arciniega, L. & Gonzales, L. (2011). Explorando los flancos de la lealtad: análisis del significado de la dimensión normativa del compromiso organizacional. Instituto Tecnológico Autónomo de México.
- Arciniega, L. (2002). Compromiso Organizacional en México: ¿Cómo hacer que la gente se ponga la camiseta? Dirección Estratégica, *Revista de Negocios del ITAM*, 2(1), 21-23.
- Bayon M., F. (2002). *Organizaciones y Recursos Humanos*. (1era ed.). Madrid, España: SÍNTESIS.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: administración, económica, humanidades y ciencias sociales*. (3° ed.). Bogotá: Pearson Educación.
- Compromiso. (20 de setiembre de 2018). RAE
- Cohen, A. (2003). *Multiple commitments in the workplace: An integrative approach*. London: Lawrence Erlbaum Associates.
- Delgado Arteaga, A. G., Mesía Guerrero, K. H., & Romero Jáuregui, J. A. (2017). *Relación entre felicidad y engagement en trabajadores de una empresa del sector retail* (tesis de maestría). Recuperado de http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/1338/2017-MAODP_15-2_05_T.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- De la Iglesia, C. T. (2014). *La teología moral en Kant: sobre virtud y felicidad*. *Factótum*, 11, 81-87. Recuperado de: http://revistafactotum.com/revista/f_11/articulos/Factotum_11_6_Cesar_Tejedor.pdf

Anexo 2: Matriz de consistencia interna

Matriz de consistencia							
Título: Felicidad y compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de Serpost sede central, Lima - 2018							
Autor: Lic. Dominica Luzmila Milla Palmadera							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General: ¿Existe relación entre la felicidad y el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de Serpost sede central, Lima-2018?</p> <p>Problemas Específicos: ¿Existe relación entre la felicidad y el compromiso afectivo de los trabajadores administrativos de Serpost sede central, Lima-2018? ¿Existe relación entre la felicidad y el compromiso de continuidad de los trabajadores administrativos de Serpost sede central, Lima-2018? ¿Existe relación entre la felicidad y el compromiso normativo de los trabajadores administrativos de Serpost sede central, Lima-2018?</p>	<p>Objetivo general: Establecer la relación entre la felicidad y el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de Serpost sede central, Lima-2018</p> <p>Objetivos específicos: Establecer la relación entre la felicidad y el compromiso afectivo de los trabajadores administrativos de Serpost sede central, Lima-2018 Establecer la relación entre la felicidad y el compromiso de continuidad de los trabajadores administrativos de Serpost sede central, Lima-2018 Establecer la relación entre la felicidad y el compromiso normativo de los trabajadores administrativos de Serpost sede central, Lima-2018</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación entre la felicidad y el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de Serpost sede central, Lima-2018</p> <p>Hipótesis específicas: Existe relación entre la felicidad y el compromiso afectivo de los trabajadores administrativos de Serpost sede central, Lima-2018 Existe relación entre la felicidad y el compromiso de continuidad de los trabajadores administrativos de Serpost sede central, Lima-2018 Existe relación entre la felicidad y el compromiso normativo de los trabajadores administrativos de Serpost sede central, Lima-2018</p>	Variable 1: Escala de Felicidad de Lima-EFLI				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			<p>Sentido positivo de la vida</p> <p>Satisfacción con la vida</p> <p>Realización Personal</p> <p>Alegría de vivir</p>	<p>Ideal Excelencia Gozo</p> <p>Personal Profesional Asistencial</p> <p>Alegría y éxito Justicia</p> <p>Alegría Vocación Placer</p>	<p>01-06 ítems 07-12 ítems 13-19 ítems 20-24 ítems</p>	<p>(5) Totalmente de acuerdo (4) Acuerdo (3) Ni de acuerdo ni desacuerdo (2) Desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>Alto: 99-135 Medio:63-98 Bajo:27-62</p>
Variable 2: Escala de Compromiso Organizacional							
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			<p>Compromiso Afectivo</p> <p>Compromiso Continuidad</p> <p>Compromiso Normativo</p>	<p>Adhesión Emocional Identificación Psicológica</p> <p>Inversión de Esfuerzo Autorrealización</p> <p>Autosuficiente Optimismo</p>	<p>1-6 ítems 7-12 ítems 13-18 ítems</p>	<p>(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Siempre (5) Casi siempre</p>	<p>Alto: 92-126 Medio: 55-91 Bajo: 18-54</p>

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Nivel: Básica</p> <p>Diseño: No experimental de corte transversal, Diseño Correlacional.</p> <p>Método: Hipotético-Deductivo</p>	<p>Población: La población está constituida por los trabajadores administrativos de Servicios Postales del distrito de los olivos del sector el cual está conformado por 116 trabajadores en total de la parte administrativa.</p> <p>Tipo de muestreo: La muestra será toda la población de tipo censal</p> <p>Tamaño de muestra: Muestra de 116 trabajadores del distrito de Puente Piedra de la parte administrativa de Servicios Postales del Perú.</p>	<p>Variable 1: Escala de Felicidad de Lima</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Reynaldo Alarcón</p> <p>Año: 2006</p> <p>Ámbito de Aplicación: En todos los ámbitos</p> <p>Forma de Administración: 20 minutos</p> <hr/> <p>Variable 2: Compromiso Organizacional</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Meyer y Allen</p> <p>Año: 1997</p> <p>Ámbito de Aplicación: Organizacional</p> <p>Forma de Administración: 20 minutos</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>En la presente investigación realizada se optó por la técnica estadística descriptiva lo cual se demostrará los resultados obtenidos a través de gráficos de barra y tablas de frecuencia</p> <p>INFERENCIAL:</p> <p>Para confirmar el resultado de la prueba de hipótesis se empleó la correlación de Rho de Spearman, puesto que los rangos y reactivos de los intervalos, se requirió de un estadígrafo no paramétrico. Para probar la prueba de hipótesis se basó: En generalizar los resultados obtenidos de la población.</p> <p>Para la contrastación de hipótesis, se puso a prueba la hipótesis a nivel poblacional, para ello usamos el coeficiente de correlación de Spearman, el nivel de significancia o probabilidad para aceptar la hipótesis se representó con la letra p.</p>

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

Escala de Felicidad (EFL)

A continuación, encontrará una serie de afirmaciones con las que usted puede estar de acuerdo, en desacuerdo o duda. Lea detenidamente cada afirmación y luego utilice la escala para indicar su grado de aceptación o de rechazo a cada una de las frases. Marque su respuesta con X. No hay respuestas buenas ni malas.

Totalmente de acuerdo	TA
De acuerdo	A
Ni acuerdo y ni desacuerdo	¿
En desacuerdo	D
Totalmente en desacuerdo	TD

1. En la mayoría de las cosas mi vida está cerca de mi ideal.	TA	A	¿	D	TD
2. Siento que mi vida está vacía.	TA	A	¿	D	TD
3. Las condiciones de mi vida son excelentes.	TA	A	¿	D	TD
4. Estoy satisfecho con mi vida.	TA	A	¿	D	TD
5. La vida ha sido buena conmigo	TA	A	¿	D	TD
6. Me siento satisfecho con lo que soy	TA	A	¿	D	TD
7. Pienso que nunca seré feliz.	TA	A	¿	D	TD
8. Hasta ahora, he conseguido las cosas que para mí son importantes.	TA	A	¿	D	TD
9. Si volviese a nacer, no cambiaría casi nada en mi vida.	TA	A	¿	D	TD
10. Me siento satisfecho porque estoy donde tengo que estar.	TA	A	¿	D	TD
11. La mayoría del tiempo me siento feliz.	TA	A	¿	D	TD
12. Es maravilloso vivir	TA	A	¿	D	TD
13. Por lo general me siento bien.	TA	A	¿	D	TD
14. Me siento inútil.	TA	A	¿	D	TD
15. Soy una persona optimista.	TA	A	¿	D	TD
16. He experimentado la alegría de vivir	TA	A	¿	D	TD
17. La vida ha sido injusta conmigo.	TA	A	¿	D	TD
18. Tengo problemas tan hondos que me quitan la tranquilidad.	TA	A	¿	D	TD
19. Me siento un fracasado.	TA	A	¿	D	TD
20. La felicidad es para algunas personas, no para mí.	TA	A	¿	D	TD
21. Estoy satisfecho con lo que hasta ahora he alcanzado	TA	A	¿	D	TD
22. Me siento triste por lo que soy.	TA	A	¿	D	TD
23. Para mí, la vida es una cadena de sufrimientos.	TA	A	¿	D	TD
24. Me considero una persona realizada.	TA	A	¿	D	TD
25. Mi vida transcurre plácidamente.	TA	A	¿	D	TD
26. Todavía no he encontrado sentido a mi existencia.	TA	A	¿	D	TD
27. Creo que no me falta nada.	TA	A	¿	D	TD

Escala de Compromiso Organizacional (CO)

A continuación, encontrará una serie de enunciados con relación a su trabajo. Se solicita su opinión sincera al respecto. Después de leer cuidadosamente cada enunciado marque con una X el número que corresponda a su opinión.

1	2	3	4	5	6	7
Totalmente en desacuerdo	Moderadamente desacuerdo	Débilmente desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	Débilmente De acuerdo	Moderadamente De acuerdo	Totalmente de acuerdo

1. Si yo no hubiera invertido tanto de mí mismo en esta organización, yo consideraría trabajar en otra parte.	1	2	3	4	5	6	7
2. Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.	1	2	3	4	5	6	7
3. Si deseara renunciar a la organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	1	2	3	4	5	6	7
4. Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	1	2	3	4	5	6	7
5. Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas.	1	2	3	4	5	6	7
6. Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.	1	2	3	4	5	6	7
7. Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.	1	2	3	4	5	6	7
8. Esta organización merece mi lealtad.	1	2	3	4	5	6	7
9. Realmente siento los problemas de mi organización como propios.	1	2	3	4	5	6	7
10. No siento ninguna obligación de permanecer con mi empleador actual.	1	2	3	4	5	6	7
11. Yo no renunciaría a mi organización ahora, porque me siento obligado con la gente en ella.	1	2	3	4	5	6	7
12. Yo no renunciaría a mi organización ahora, porque me siento obligado con la gente en ella.	1	2	3	4	5	6	7
13. Le debo muchísimo a mi organización.	1	2	3	4	5	6	7
14. No me siento como "parte de la familia" en mi organización.	1	2	3	4	5	6	7
15. No tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización	1	2	3	4	5	6	7
16. Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.	1	2	3	4	5	6	7
17. Sería muy difícil para mí en este momento dejar mi organización incluso si lo deseara.	1	2	3	4	5	6	7
18. No me siento "emocionalmente vinculado" con esta organización.	1	2	3	4	5	6	7

Anexo 4: Certificados de validación de instrumentos
Juez 1

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE FELICIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1 Sentido Positivo de la vida							
1	Todavía no he encontrado sentido a mi existencia	✓		✓		✓		
2	La felicidad es para algunas personas, no para mí	✓		✓		✓		
3	Tengo problemas tan hondos que me quitan la tranquilidad	✓		✓		✓		
4	Para mí, la vida es una cadena de sufrimientos	✓		✓		✓		
5	Me siento triste por lo que soy	✓		✓		✓		
6	Siento que mi vida está vacía	✓		✓		✓		
7	Me siento un fracasado	✓		✓		✓		
8	La vida ha sido injusta conmigo	✓		✓		✓		
9	La mayoría del tiempo no me siento feliz	✓		✓		✓		
10	Pienso que nunca seré feliz	✓		✓		✓		
11	Me siento inútil	✓		✓		✓		
12	DIMENSIÓN 2 Satisfacción con la vida	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Estoy satisfecho con mi vida	✓		✓		✓		
13	Las condiciones de mi vida son excelentes	✓		✓		✓		
14	La vida ha sido buena conmigo	✓		✓		✓		
15	En la mayoría de las cosas, mi vida está cerca de mi ideal	✓		✓		✓		
16	Me siento satisfecho con lo que soy	✓		✓		✓		
17	Me satisfecho porque estoy donde tengo que estar	✓		✓		✓		
18	DIMENSIÓN 3 Realización Personal	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Me considero una persona realizada	✓		✓		✓		
19	Estoy satisfecho con lo que hasta ahora he alcanzado	✓		✓		✓		
20	Creo que no me falta nada	✓		✓		✓		
21	Mi vida transcurre placidamente	✓		✓		✓		
22	Si volviera a nacer no cambiaría casi nada de mi vida	✓		✓		✓		
23	Hasta ahora he conseguido las cosas que para mí son importantes	✓		✓		✓		
24	DIMENSIÓN 4 Alegría de vivir	Si	No	Si	No	Si	No	
24	Es maravilloso vivir	✓		✓		✓		
25	Soy una persona optimista	✓		✓		✓		
26	He experimentado la alegría de vivir	✓		✓		✓		
27	Por lo general, me siento bien	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: María Castilla Peláez

DNI: Y0184622

Especialidad del validador: Psicólogo (metodología)

20 de 10 del 2018

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

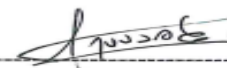
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 Compromiso afectivo								
1	Sería muy feliz si trabajaré el resto de mi vida en esta organización.	✓		✓		✓		
2	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.	✓		✓		✓		
3	Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal.	✓		✓		✓		
4	No me siento como "parte de la familia" en mi organización.	✓		✓		✓		
5	No tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.	✓		✓		✓		
6	No me siento "emocionalmente vinculado (a)" con esta organización.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 Compromiso de Continuidad								
7	Si yo no hubiera invertido tanto de mí mismo en esta organización, yo consideraría trabajar en otra parte.	✓		✓		✓		
8	Si deseara renunciar a la organización en este momento muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas.	✓		✓		✓		
9	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	✓		✓		✓		
10	Si renunciaré a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas.	✓		✓		✓		
11	Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.	✓		✓		✓		
12	Sería muy difícil para mí en este momento dejar mi organización incluso si lo deseara.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 Compromiso Normativo								
13	Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.	✓		✓		✓		
14	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.	✓		✓		✓		
15	Esta organización merece mi lealtad.	✓		✓		✓		
16	No siento ninguna obligación de permanecer con mi empleador actual.	✓		✓		✓		
17	Yo no renunciaré a mi organización ahora porque me siento obligado con la gente en ella.	✓		✓		✓		
18	Le debo muchísimo a mi organización	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Nouza Castillo Pedraza DNI: 40187672Especialidad del validador: pedagogía (neurología)¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

...20 de 10 del 2018



Firma del Experto Informante.

Juez 2

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE FELICIDAD

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 Sentido Positivo de la vida								
1	Todavía no he encontrado sentido a mi existencia	✓		✓		✓		
2	La felicidad es para algunas personas, no para mí	✓		✓		✓		
3	Tengo problemas tan hondos que me quitan la tranquilidad	✓		✓		✓		
4	Para mí, la vida es una cadena de sufrimientos	✓		✓		✓		
5	Me siento triste por lo que soy	✓		✓		✓		
6	Siento que mi vida está vacía	✓		✓		✓		
7	Me siento un fracasado	✓		✓		✓		
8	La vida ha sido injusta conmigo	✓		✓		✓		
9	La mayoría del tiempo no me siento feliz	✓		✓		✓		
10	Pienso que nunca seré feliz	✓		✓		✓		
11	Me siento inútil	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 Satisfacción con la vida								
12	Estoy satisfecho con mi vida	✓		✓		✓		
13	Las condiciones de mi vida son excelentes	✓		✓		✓		
14	La vida ha sido buena conmigo	✓		✓		✓		
15	En la mayoría de las cosas, mi vida está cerca de mi ideal	✓		✓		✓		
16	Me siento satisfecho con lo que soy	✓		✓		✓		
17	Me satisfecho porque estoy donde tengo que estar	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 Realización Personal								
18	Me considero una persona realizada	✓		✓		✓		
19	Estoy satisfecho con lo que hasta ahora he alcanzado	✓		✓		✓		
20	Creo que no me falta nada	✓		✓		✓		
21	Mi vida transcurre plácidamente	✓		✓		✓		
22	Si volviera a nacer no cambiaría casi nada de mi vida	✓		✓		✓		
23	Hasta ahora he conseguido las cosas que para mí son importantes	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4 Alegría de vivir								
24	Es maravilloso vivir	✓		✓		✓		
25	Soy una persona optimista	✓		✓		✓		
26	He experimentado la alegría de vivir	✓		✓		✓		
27	Por lo general, me siento bien	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mgtr. Trinidad Vargas Quintero DNI: 10690103Especialidad del validador: MBA¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

...13 de 10 del 2018



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 Compromiso afectivo								
1	Sería muy feliz si trabajaré el resto de mi vida en esta organización.	✓		✓		✓		
2	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.	✓		✓		✓		
3	Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal.	✓		✓		✓		
4	No me siento como "parte de la familia" en mi organización.	✓		✓		✓		
5	No tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.	✓		✓		✓		
6	No me siento "emocionalmente vinculado (a)" con esta organización.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 Compromiso de Continuidad								
7	Si yo no hubiera invertido tanto de mí mismo en esta organización, yo consideraría trabajar en otra parte.	✓		✓		✓		
8	Si deseara renunciar a la organización en este momento muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas.	✓		✓		✓		
9	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	✓		✓		✓		
10	Si renunciaré a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas.	✓		✓		✓		
11	Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.	✓		✓		✓		
12	Sería muy difícil para mí en este momento dejar mi organización incluso si lo deseara.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 Compromiso Normativo								
13	Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.	✓		✓		✓		
14	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.	✓		✓		✓		
15	Esta organización merece mi lealtad.	✓		✓		✓		
16	No siento ninguna obligación de permanecer con mi empleador actual.	✓		✓		✓		
17	Yo no renunciaré a mi organización ahora porque me siento obligado con la gente en ella.	✓		✓		✓		
18	Le debo muchísimo a mi organización	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [✓] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mgtr. Trinidad Vargas Quiroga **DNI:** 10690101

Especialidad del validador: MBA

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

13 de 10 del 2018


 Firma del Experto Informante.

Juez 3

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE FELICIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 Sentido Positivo de la vida								
1	Todavía no he encontrado sentido a mi existencia	✓		✓		✓		
2	La felicidad es para algunas personas, no para mí	✓		✓		✓		
3	Tengo problemas tan hondos que me quitan la tranquilidad	✓		✓		✓		
4	Para mí, la vida es una cadena de sufrimientos	✓		✓		✓		
5	Me siento triste por lo que soy	✓		✓		✓		
6	Siento que mi vida está vacía	✓		✓		✓		
7	Me siento un fracasado	✓		✓		✓		
8	La vida ha sido injusta conmigo	✓		✓		✓		
9	La mayoría del tiempo no me siento feliz	✓		✓		✓		
10	Pienso que nunca seré feliz	✓		✓		✓		
11	Me siento inútil	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 Satisfacción con la vida								
12	Estoy satisfecho con mi vida	✓		✓		✓		
13	Las condiciones de mi vida son excelentes	✓		✓		✓		
14	La vida ha sido buena conmigo	✓		✓		✓		
15	En la mayoría de las cosas, mi vida está cerca de mi ideal	✓		✓		✓		
16	Me siento satisfecho con lo que soy	✓		✓		✓		
17	Me satisfecho porque estoy donde tengo que estar	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 Realización Personal								
18	Me considero una persona realizada	✓		✓		✓		
19	Estoy satisfecho con lo que hasta ahora he alcanzado	✓		✓		✓		
20	Creo que no me falta nada	✓		✓		✓		
21	Mi vida transcurre plácidamente	✓		✓		✓		
22	Si volviera a nacer no cambiaría casi nada de mi vida	✓		✓		✓		
23	Hasta ahora he conseguido las cosas que para mí son importantes	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4 Alegría de vivir								
24	Es maravilloso vivir	✓		✓		✓		
25	Soy una persona optimista	✓		✓		✓		
26	He experimentado la alegría de vivir	✓		✓		✓		
27	Por lo general, me siento bien	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

SALVADORINO HEIGAN DUEGI

DNI: 19873533

Especialidad del validador:

MADRID - ESPAÑA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

20 de 10 del 2018

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 Compromiso afectivo								
1	Sería muy feliz si trabajaré el resto de mi vida en esta organización.	✓		✓		✓		
2	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.	✓		✓		✓		
3	Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal.	✓		✓		✓		
4	No me siento como "parte de la familia" en mi organización.	✓		✓		✓		
5	No tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.	✓		✓		✓		
6	No me siento "emocionalmente vinculado (a)" con esta organización.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 Compromiso de Continuidad								
7	Si yo no hubiera invertido tanto de mí mismo en esta organización, yo consideraría trabajar en otra parte.	✓		✓		✓		
8	Si deseara renunciar a la organización en este momento muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas.	✓		✓		✓		
9	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	✓		✓		✓		
10	Si renunciaré a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas.	✓		✓		✓		
11	Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.	✓		✓		✓		
12	Sería muy difícil para mí en este momento dejar mi organización incluso si lo deseara.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 Compromiso Normativo								
13	Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.	✓		✓		✓		
14	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.	✓		✓		✓		
15	Esta organización merece mi lealtad.	✓		✓		✓		
16	No siento ninguna obligación de permanecer con mi empleador actual.	✓		✓		✓		
17	Yo no renunciaré a mi organización ahora porque me siento obligado con la gente en ella.	✓		✓		✓		
18	Le debo muchísimo a mi organización	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si muy suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

A. Vega Jarama M. Melgar

DNI: 19877532

Especialidad del validador:

Especialista en Contabilidad

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

22 de 10 del 2018

Firma del Experto Informante.

Anexo 5: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

"Uno del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Lima, 9 de octubre de 2018

Carta P. 0699-2018-EPG-UCV-LN

SEÑOR GERARDO FREIBERG PUENTE
GERENTE GENERAL
Servicios Postales del Perú



De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a DOMINICA LUZMILA MILLA PALMADERA identificado con DNI N.° 48282518 y código de matrícula N.° 7000464324; estudiante del Programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

FELICIDAD Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE SERPOST SEDE CENTRAL, LIMA-2018

En ese sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestra estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo - Campus Lima Norte

ecov

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



Anexo 6: Base de datos

base de datos modificado - Micros

	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB
1	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P14	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27
2	4	2	2	3	5	4	2	3	3	3	4	2	2	3	5	3	3	2	4	2	3	3	3	4
3	4	3	2	5	2	3	5	5	2	5	4	3	2	5	2	3	3	4	4	2	3	3	3	4
4	2	4	3	3	2	3	4	3	2	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	5	5	2	5	4
5	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	2
6	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	3	4	3
7	1	2	2	1	3	2	1	3	3	3	1	2	3	1	2	2	3	2	4	3	2	2	2	2
8	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	1	3	3	3	1
9	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	1	3	3	3	1
10	3	3	3	1	3	4	3	4	1	4	3	3	3	1	3	5	3	2	4	4	5	4	5	3
11	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	4	3	4	1	4	3
12	2	2	2	2	2	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
13	2	4	2	2	1	2	2	3	2	4	2	4	2	2	1	2	2	2	3	3	4	3	4	3
14	4	3	2	5	2	3	4	3	2	5	4	3	2	5	2	3	3	4	2	2	3	2	4	2
15	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	3	4	3	2	5	4
16	3	2	2	1	2	3	3	3	3	2	3	2	3	1	2	2	3	3	4	5	5	2	5	5
17	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3
18	3	5	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	2	5	4	3	4	3	4	3
19	2	3	2	4	2	3	3	2	5	3	2	3	2	4	2	2	3	2	4	4	4	5	4	4
20	1	2	2	1	2	3	1	2	3	2	1	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	5	3	2
21	3	4	3	5	3	4	3	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	3	1	2	3	2	1
22	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	4	4	3	5	5	4	3
23	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	5	3	3	3	3	2	3
24	4	3	2	4	2	4	5	4	5	4	4	4	2	4	4	2	3	2	4	4	4	4	4	4
25	2	5	2	2	1	2	2	1	2	4	2	5	2	3	1	2	2	3	4	5	4	5	4	4
26	3	4	3	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	5	4	2	2	1	2	4	2
27	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	5	5	4	4	4	5	4	4
28	1	3	3	1	3	3	1	2	3	2	1	3	3	1	3	2	1	2	4	4	4	4	4	5

	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
1	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P14	P16	P17	P18	
2	2	6	4	7	2	4	3	6	4	7	2	4	5	3	3	6	4	2	
3	4	7	3	4	4	5	2	5	4	3	2	5	2	5	6	5	4	3	
4	3	4	6	4	3	3	2	6	2	4	3	5	2	6	2	3	6	4	
5	3	4	6	4	7	5	4	6	3	4	6	3	5	3	4	6	3	4	
6	4	6	5	7	5	5	7	4	7	7	6	5	4	7	5	4	7	4	
7	2	2	2	3	1	3	3	3	1	2	2	1	3	3	3	3	1	2	
8	2	2	2	3	1	3	3	3	1	2	2	1	3	3	3	3	1	2	
9	3	3	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	
10	2	6	5	3	4	4	1	6	3	3	3	1	3	4	6	4	3	3	
11	5	3	2	5	7	3	3	3	3	6	3	3	3	3	7	3	3	3	
12	3	5	4	3	6	4	3	4	6	2	3	3	3	2	3	4	6	2	
13	2	2	4	2	6	3	2	4	2	4	2	2	1	3	2	4	6	4	
14	4	7	6	4	4	3	6	5	4	7	2	5	2	3	6	5	4	3	
15	4	6	5	7	5	5	7	4	7	7	6	5	4	7	5	4	7	4	
16	3	3	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	
17	2	6	5	3	4	4	1	6	3	3	3	1	3	4	6	4	3	3	
18	5	3	2	5	7	3	3	3	3	6	3	3	3	3	7	3	3	3	
19	3	5	4	3	6	4	3	4	6	2	3	3	3	2	3	4	6	2	
20	2	3	2	4	2	2	3	2	1	2	7	1	2	2	3	6	1	2	
21	4	6	5	7	5	5	7	4	7	7	6	5	4	7	5	4	7	4	
22	3	3	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	
23	2	6	5	3	4	4	1	6	3	3	3	1	3	4	6	4	3	3	
24	5	3	2	5	7	3	3	3	3	6	3	3	3	3	7	3	3	3	
25	3	5	4	3	6	4	3	4	6	2	3	3	3	2	3	4	6	2	
26	2	2	4	2	6	3	2	4	2	4	2	2	1	3	2	4	6	4	
27	4	7	6	4	4	3	6	5	4	7	2	5	2	3	6	5	4	3	
28	3	3	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	
29	2	6	5	3	4	4	1	6	3	3	3	1	3	4	6	4	3	3	
30	5	3	2	5	7	3	3	3	3	6	3	3	3	3	7	3	3	3	
31	4	5	4	3	6	4	3	4	6	2	3	3	3	2	3	4	6	2	
32	4	5	7	5	5	4	7	4	7	7	6	5	4	7	5	4	7	4	

Anexo 7: Resultados de las pruebas

nueva base compromiso y felicidad.sav [Conjunto_de_datos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 63 de 63 variables

	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	i
1	3	3	3	4	2	2	3	5	4	2	3	3	3	4	2	
2	5	2	5	4	3	2	5	2	3	5	5	2	5	4	3	
3	3	2	3	2	4	3	3	2	3	4	3	2	3	2	4	
4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	
5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	
6	3	2	3	1	2	2	1	3	2	1	3	3	3	1	2	
7	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	
8	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	
9	4	1	4	3	3	3	1	3	4	3	4	1	4	3	3	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
11	2	3	4	2	2	2	2	3	3	3	4	3	4	3	2	
12	3	2	4	2	4	2	2	1	2	2	3	2	4	2	4	
13	3	2	5	4	3	2	5	2	3	4	3	2	5	4	3	
14	5	5	3	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	4	
15	2	3	2	3	2	2	1	2	3	3	3	3	2	3	2	
16	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	
17	4	5	4	3	5	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	
18	2	5	3	2	3	2	4	2	3	3	2	5	3	2	3	
19	2	3	2	1	2	2	1	2	3	1	2	3	2	1	2	
20	4	5	4	3	4	3	5	3	4	3	5	5	4	3	4	
21	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	
22	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	5	3	4	3	2	4	2	4	5	4	5	4	4	4	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

07:28 p.m. 11/01/2019

nueva base compromiso y felicidad.sav [Conjunto_de_datos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 63 de 63 variables

	FELICIDAD	COMPROMISO	SENTPOSIT	SATISVIDA	REALIZPERSO	ALEGVIVI	COMPAFECT	COMPCONTINU	COMPNORMAT	SENTIDOPOSITIVO	SATISF
1	Medio	Medio	34	17	19	13	25	26	23	Medio	
2	Medio	Medio	41	21	18	13	27	21	25	Alto	
3	Medio	Medio	32	17	19	16	23	20	23	Medio	
4	Medio	Medio	38	20	21	10	29	28	25	Medio	
5	Alto	Alto	42	25	25	14	32	36	31	Alto	
6	Bajo	Bajo	23	13	16	8	13	12	15	Bajo	
7	Bajo	Bajo	24	13	14	10	13	12	15	Bajo	
8	Bajo	Bajo	24	13	14	10	14	13	13	Bajo	
9	Medio	Medio	33	15	21	17	24	17	23	Medio	
10	Medio	Medio	34	18	20	12	25	21	22	Medio	
11	Medio	Medio	29	18	20	12	25	21	20	Medio	
12	Medio	Medio	27	16	13	14	19	16	20	Medio	
13	Medio	Medio	36	21	16	11	28	29	23	Medio	
14	Alto	Alto	46	27	26	14	32	36	31	Alto	
15	Medio	Bajo	26	14	19	20	14	13	13	Medio	
16	Medio	Medio	38	20	19	11	24	17	23	Medio	
17	Alto	Medio	43	26	21	14	25	21	22	Alto	
18	Medio	Medio	31	19	17	17	25	21	20	Medio	
19	Bajo	Bajo	21	11	14	12	15	16	16	Bajo	
20	Alto	Alto	43	26	22	8	32	36	31	Alto	
21	Medio	Bajo	30	16	18	17	14	13	13	Medio	
22	Medio	Medio	40	24	19	11	24	17	23	Medio	
23	Medio	Medio	40	23	19	16	25	21	22	Medio	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

07:31 p.m. 11/01/2019

Anexo 8: Otras evidencias



Constancia de registro del proyecto de tesis

Revisado el proyecto de Tesis para Maestría:

“FELICIDAD Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE SERPOST SEDE CENTRAL, LIMA-2018”

Y, luego de la verificación de los criterios básicos exigidos en el Reglamento, para el registro de Proyecto de Tesis del participante:

Br. MILLA PALMADERA, DOMINICA LUZMILA

Y, conforme a lo dispuesto por los artículos N° 10, 11 y 13 del Reglamento de Investigación para la Elaboración y Registro del Proyecto de Tesis- 2013. Se hace CONSTAR:

Que, el presente Proyecto de Tesis se encuentra registrado oficialmente en la base de datos de la Escuela de Posgrado.

Se expide la presente.

Los Olivos, 16 de enero de 2019



.....
Dra. Isabel Menacho Vargas
Jefa de Investigación

Dictamen Final

Vista la Tesis:

**“FELICIDAD Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES
ADMINISTRATIVOS DE SERPOST SEDE CENTRAL, LIMA-2018”**

Y encontrándose levantadas las observaciones prescritas en el Dictamen, del graduando(a):

MILLA PALMADERA DOMINICA LUZMILA

Considerando:

Que se encuentra conforme a lo dispuesto por el artículo 36 del REGLAMENTO DE INVESTIGACIÓN DE POSGRADO 2013 con RD N. ° 3902-2013/EPG-UCV, se DECLARA:

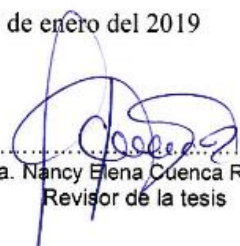
Que la presente Tesis se encuentra autorizada con las condiciones mínimas para ser sustentada, previa Resolución que le ordene la Unidad de Posgrado; asimismo, durante la sustentación el Jurado Calificador evaluará la defensa de la tesis y como documento respectivamente, indicando las observaciones a ser subsanadas en un tiempo máximo de seis meses a partir de la sustentación de la tesis.

Comuníquese y archívese.

Lima, 15 de enero del 2019



.....
Mg. Pedro Félix Novoa Castillo
Asesor de la tesis



.....
Dra. Nancy Elena Cuenca Robles
Revisor de la tesis

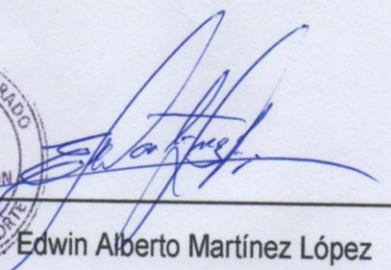
Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Edwin Alberto Martínez López, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada **“Felicidad y compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de Serpost sede central, Lima – 2018”** de **Dominica Luzmila Milla Palmadera**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye 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.

Lima, 25 de mayo del 2019




Dr. Edwin Alberto Martínez López

DNI: 09080039

Feedback Studio - Google Chrome
 https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=18.0&t135797905&u=1075197110&lang=es

Felicidad y Compromiso

feedback studio

Resumen de coincidencias

23 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en Inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universida...	9 %
2	repositorio.ucv.edu.pe	9 %
3	www.trabajando.pe	1 %
4	tesis.pucp.edu.pe	<1 %
5	Entregado a Pontifica ...	<1 %
6	ingbiblio.vaneducu...	<1 %

ESCUELA DE POSGRADO
 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Felicidad y compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de Serpost sede central, Lima - 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
 Maestra en Gestión del Talento Humano

AUTORA:
 Br. Dominica Luzmila Millia Palmadera

ASESOR:
 Mg. Pedro Félix Novoa Castillo

SECCIÓN:
 Ciencias Empresariales

Página: 1 de 53 Número de palabras: 10206 High Resolution Activado

02:21 25/05/2019





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Milla Palmadira, Dominica Luzmila
D.N.I. : 48282518
Domicilio : Mz. N. Lt. 1 Asoc. HAYAS de Chillón - Puente Piedra
Teléfono : Fijo : 5811335. Móvil 948613254
E-mail : luz.milla23@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRA
Mención : GESTION DEL TALENTO HUMANO

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Milla Palmadira, Dominica Luzmila

Título de la tesis:

Creación y compromiso organizacional de los Trabajadores Administrativos
de Seipost sede central Lima-2018

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha : 08.02.2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

MILLA PALMADERA DOMINICA LUZHILA

INFORME TITULADO:

FELICIDAD Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES

ADMINISTRATIVOS DE SERPOST SEDE CENTRAL, LIMA- 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

SUSTENTADO EN FECHA: 30 DE ENERO 2019

NOTA O MENCIÓN: POR MAYORÍA



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN