

# ESCUELA DE POSTGRADO NEUMANN

## MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



**Gestión de la felicidad como factor de lealtad en el personal del  
área de negocios de Caja Tacna, en la ciudad de Tacna.**

**Trabajo de Investigación  
para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

Maestro en  
Administración de Negocios

### **Autores:**

Bach. Luque Paredes, Claudia Fabiola  
Lic. Romero Bartesaghi, Claudia Del Rosario

### **Docente Guía:**

MBA. Núñez Vizcarra, Alejandro

**TACNA – PERÚ**

**2021**

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

## DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTOS

A mi familia que siempre me apoyaron incondicionalmente para ser un profesional integro.

Claudia Luque Paredes

A mi familia que siempre me ha brindado su apoyo, a mi hija Arianna que es mi motor para seguir creciendo.

Claudia Romero Bartesaghi

# ÍNDICE

<b>DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTOS</b>	2
<b>RESUMEN</b>	5
<b>INTRODUCCIÓN</b>	7
<b>CAPÍTULO I: ANTECEDENTES DEL ESTUDIO</b>	9
1.1. Título del tema.	9
1.2. Planteamiento del problema.	9
1.3. Formulación del problema.	10
1.4. Hipótesis.	11
1.5. Objetivos de la investigación.	12
1.6. Metodología.	12
1.7. Justificación.	13
1.9. Alcance y limitaciones.	14
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	15
2.1. Definición de felicidad.	15
2.1.1. Modelo de felicidad de Reynaldo Alarcón (2006).	16
2.1.2. Importancia de la felicidad en el trabajo.	19
2.2. Definición de compromiso organizacional.	20
2.2.1. Modelo de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1991).	21
2.2.2. Importancia del compromiso organizacional en las organizaciones.	22
2.3. Análisis comparativo.	23
2.3.1. Variable felicidad.	24
2.3.2. Variable compromiso organizacional.	25
2.4. Análisis crítico.	26
<b>CAPÍTULO III: MARCO DE REFERENCIA</b>	27
3.1. Descripción de Caja Tacna.	27
3.2. Reseña histórica de Caja Tacna.	29
3.3. Orientación estratégica.	30
3.3.1. Misión y visión organizacional.	30
3.3.2. Valores institucionales.	31
3.4. Estructura organizacional de Caja Tacna.	31
3.4.1. Órganos de gobierno y dirección.	31
3.4.2. Órganos de control.	32
3.4.3. Órganos de asesoramiento.	32
3.4.4. Órganos de apoyo.	33

3.4.5. Órganos de apoyo del directivo.	33
3.4.6. Órganos de apoyo de la gerencia mancomunada.	33
3.4.7. Órganos de línea.	34
3.4.8. Organigrama institucional de Caja Tacna.	34
3.4. Definición de la matriz FODA de Caja Tacna.	35
3.5. Mapa estratégico de Caja Tacna.	36
3.6. Balanced Scorecard de Caja Tacna.	37
3.6.1. Perspectiva financiera.	37
3.6.2. Perspectiva del cliente.	38
3.6.3. Perspectiva de procesos internos.	38
3.6.4. Perspectiva de aprendizaje y crecimiento.	38
3.7. Análisis crítico.	39
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>	40
4.1. Marco Metodológico.	40
4.1.1. Tipo de Estudio.	40
4.1.2. Diseño de Investigación.	41
4.1.3. Población.	41
4.1.4. Procedimiento de recogida de datos.	42
4.1.5. Instrumento.	42
4.1.6. Análisis descriptivo de la población evaluada	45
4.2. Análisis de resultados.	49
4.2.1. Análisis correlacional.	49
4.2.2. Análisis descriptivo de las dimensiones por cuestionario.	51
4.2.2.1. Instrumento para el estudio de la variable Felicidad.	51
4.2.2.2. Instrumento para el estudio de la variable Compromiso Organizacional.	58
4.2.3. Análisis de componentes principales variable Felicidad.	64
4.2.4. Análisis de componentes principales variable Compromiso Organizacional.	79
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES</b>	75
5.1. Recomendaciones y Limitaciones.	76
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	78
<b>ANEXO I: Encuesta aplicada</b>	79
<b>ANEXO II: Población evaluada</b>	83

## RESUMEN

El desarrollo de la presente investigación se basó en la búsqueda de los factores de la felicidad laboral como elemento que permiten el compromiso laboral de los trabajadores del área de negocios en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna en la ciudad de Tacna. Es por ello que procedió a diseñar una investigación de tipo correlacional, no experimental, aplicando a los ochenta (80) colaboradores que forman parte de la plana del área de negocios de la institución dos tipos de encuestas, siendo la primera la realizada por Alarcón (2006), denominada Instrumento Escala de Felicidad de Lima, y la segunda elaborada por Meyer y Allen (1997), Instrumento Escala de Compromiso Organizacional.

Como respuesta a los objetivos planteados, luego de proceder con el análisis de los resultados, se obtuvo que la correlación entre las variables felicidad y compromiso no es suficientemente significativa, rechazando la hipótesis planteada que señalaba que, a mayor nivel de compromiso organizacional, los trabajadores presentarían un mayor grado de felicidad. En el caso de la variable felicidad, el factor más destacado entre los colaboradores fue el denominado sentido positivo de la vida; mientras que al analizar las dimensiones de la variable compromiso organizacional, tenemos que la más destacada fue el compromiso de continuidad.

Para finalizar, se procedió a realizar un análisis de componentes principales, del que se obtuvieron los factores que dan explicación a más del 60% de las variables felicidad y compromiso organizacional.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como propósito determinar la relación existente entre la felicidad del empleado del área de negocios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna y su impacto en el compromiso laboral que pueda sentir hacia la institución. Para el desarrollo de este estudio, se han dispuesto de cinco (05) capítulos que son los siguientes:

- Capítulo I: donde se exponen los antecedentes del estudio y se muestra el planteamiento y la formulación del problema, la hipótesis general y las específicas, el objetivo general y los específicos, justificación, definiciones operacionales, metodología, alcances y limitaciones.
- Capítulo II: muestra las bases teóricas que sustentan el planteamiento del problema, así como definir los términos que guíen teóricamente los fundamentos de la presente investigación, además de mostrar un análisis crítico y comparativo de las teorías utilizadas en el estudio.
- Capítulo III: recoge toda la información organizacional de la institución evaluada, con la finalidad de conocer a detalle su misión, visión y valores, su estructura organizacional, análisis de oportunidades, amenazas, debilidades y fortalezas.
- Capítulo IV: se procedió con el análisis de los datos, iniciando con la descripción de la metodología utilizada, seguida de una descripción de la población evaluada y finalizando el capítulo con mostrando los análisis descriptivos de las dimensiones, la correlación entre las variables y un análisis de componentes principales.



- Capítulo V: se presentan las conclusiones de la investigación, relatando las recomendaciones y limitaciones que se desprenden del capítulo anterior.