

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**LA FELICIDAD Y SU CONTRIBUCIÓN AL ENDMANAGE EN LOS
COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE PIURA AÑO 2020**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Relaciones Humanas Laborales

AUTOR (ES)

Br. DOMINGUEZ GARCIA, YOMIRA GABRIELA

BR. MORAN MARCELO, KIARA VANESSA

Jurado Evaluador:

Presidente : Dr. Cristóbal Napoleón Vilca García

Secretario : Dr. Luis Alberto Sánchez Pacheco

Vocal : Mg. Rosa Beatriz Vidalón Moreno

ASESOR

Mg. FLORES RAMOS, FRANCISCO ALEXANDRO

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-0641-1850>

Piura – Perú

2021

Fecha de sustentación:2021/09/13

DEDICATORIA

La presente tesis lo dedicamos principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A nuestros padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que somos. Ha sido el orgullo y el privilegio de ser sus hijas, son los mejores padres.

A nuestra familia que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

A nuestros docentes por su apoyo incondicional por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión.

A nuestros amigos por formar parte de nuestra vida académica y por todos los momentos compartidos.

Domínguez & Morán

AGRADECIMIENTO

A nuestros padres, por ser mi pilar fundamental y haberme apoyado incondicionalmente, pese a las adversidades e inconvenientes que se presentaron.

A nuestro asesor por habernos brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento científico, así como también haberme tenido toda la paciencia del mundo para guiarme durante todo el desarrollo de la tesis

A nuestra familia por ser partícipes de la culminación de la presente tesis.

Y para finalizar, también agradezco a todos los que fueron mis compañeros de clase durante todos los niveles de universidad ya que gracias al compañerismo, amistad y apoyo moral han aportado en un alto porcentaje a mis ganas de seguir adelante en mi carrera profesional

Los autores

RESUMEN

El objetivo principal de la investigación ha sido determinar de qué manera la felicidad contribuye al endmanage en los colaboradores de la municipalidad de Piura año 2020. Partimos de una realidad problemática que nos llevó a la siguiente pregunta ¿De qué manera la felicidad contribuye al endmanage en los colaboradores de la municipalidad de Piura año 2020?, Para la cual planteamos como hipótesis que la felicidad contribuye de manera significativa al endmanage en los colaboradores de la municipalidad de Piura año 2020, el presente estudio se realizó con una muestra de 371 trabajadores de la Municipalidad del departamento de Piura, el instrumento que se aplicó fue una encuesta compuesta por 48 ítems, para el presente estudio se desarrolló como objetivos, determinar el nivel de felicidad de los colaboradores de la Municipalidad de Piura año 2020, identificar el nivel de endmanage en los colaboradores de la Municipalidad de Piura año 2020 y conocer la relación entre la felicidad y endmanage; llegando a la conclusión de que la felicidad contribuye de manera significativa al endmanage en los colaboradores de la municipalidad de Piura año 2020, de acuerdo con, la prueba Chi-cuadrado, la cual obtuvo un valor de 239,645 mayor al valor tabulado y una significancia de $0.000 < 0.05$.

Palabras clave: Felicidad, endmanage, colaboradores, nivel de felicidad.

ABSTRACT

The main objective of the research has been to determine how happiness contributes to endmanage in employees of the municipality of Piura year 2020. We start from a problematic reality that led us to the following question: How does happiness contribute to endmanage in employees of the municipality of Piura year 2020 ?, for which we hypothesize that happiness contributes significantly to the endmanage in employees of the municipality of Piura year 2020, the present study was conducted with a sample of 371 workers from the Municipality of the department of Piura, the instrument that was applied was a survey composed of 48 items, for the present study the objectives were to determine the level of happiness of the employees of the Municipality of Piura in 2020, identify the level of endmanage in the collaborators of the Municipality of Piura year 2020 and know the relationship between happiness and endmanage; reaching the conclusion that happiness contributes significantly to the endmanage in employees of the municipality of Piura in 2020, according to the Chi-square test, which obtained a value of 239,645 higher than the tabulated value and a significance of $0.000 < 0.05$.

Keywords: Happiness, endmanage, collaborators, level of happiness.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Dando el cumplimiento con las disposiciones del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, sometemos a vuestra consideración la tesis titulada: La felicidad y su contribución al endmanage en los colaboradores de la municipalidad de Piura año 2020, luego de haber culminado nuestros pasos por esta casa de estudio, donde nos formamos profesionalmente para estar al servicio de la sociedad.

El presente trabajo realizado con el propósito de obtener el Título de Licenciado en Administración, es producto de una investigación trabajo, esfuerzo y dedicación en base a los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación universitaria en esta prestigiosa casa de estudios; producto de la orientación y enseñanza desinteresada de nuestros docentes, siendo por ello oportuno para expresarles nuestro más sincero agradecimiento, para poder así brindar un aporte que servirá de base a futuros estudios relacionados con el tema en mención.

Por lo expuesto señores miembros del jurado, ponemos a vuestra disposición el presente trabajo de investigación para su respectivo análisis y evaluación, no sin antes agradecer vuestra gentil atención al mismo.

Atentamente,



Br. DOMINGUEZ GARCÍA, Yomira Gabriela

ID: 000XXXXXX



Br. MORÁN MARCELO, Kiara Vanessa

ID: 000XXXXXX

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Página
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Formulación del Problema.....	1
1.1.1. Realidad problemática	1
1.1.2. Enunciado del problema	2
1.2. Justificación.....	2
1.3. Objetivos	4
1.3.1. Objetivo general.....	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
II. MARCO DE REFERENCIA	5
2.1. Antecedentes	5
2.1.1. A nivel internacional.....	5
2.1.2. A nivel nacional.....	6
2.1.3. A nivel local.....	8
2.2. Marco teórico.....	10
2.2.1. Felicidad	10
2.2.1.1. Felicidad	11
2.2.1.2. Importancia de la felicidad en el trabajo	11
2.2.1.3. Dimensiones de la felicidad.....	12
2.2.2. Endmanage	13
2.2.2.1. Ventajas del endmanage	14
2.2.2.2. Características del endmanage.....	14
2.2.2.3. Importancia del endmanage.....	16

2.2.2.4. Dimensiones del endmanage	16
2.3. Marco conceptual	17
2.4. Hipótesis	18
2.5. Variables	19
2.5.1. Operacionalización de variables	19
III. METODOLOGÍA EMPLEADA	22
3.1. Tipo y nivel de investigación	22
3.2. Población y muestra de estudio	22
3.3. Diseño de investigación	23
3.4. Técnicas e instrumentos de investigación	23
3.5. Procesamiento y análisis de datos	23
IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	25
4.1. Análisis e interpretación de resultados	25
4.2. Discusión de resultados	38
4.3. Docimasia de hipótesis	42
CONCLUSIONES	43
RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS	45
ANEXOS	48

ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1 Operacionalización de las variables	19
Tabla 2 Nivel de felicidad	25
Tabla 3 Motivación.....	26
Tabla 4 Compromiso.....	27
Tabla 5 Relaciones positivas	28
Tabla 6 Bienestar	29
Tabla 7 Actitud	30
Tabla 8 Nivel de endmanage	31
Tabla 9 Planeación	32
Tabla 10 Responsabilidad.....	33
Tabla 11 Monitoreo y evaluación	34
Tabla 12 Desarrollo personal	36
Tabla 13 Relación entre la felicidad y el endmanage	37

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
Figura 1 Nivel de felicidad	25
Figura 2 Motivación.....	26
Figura 3 Compromiso	27
Figura 4 Relaciones positivas	28
Figura 5 Bienestar.....	29
Figura 6 Actitud.....	30
Figura 7 Nivel de endmanage	31
Figura 8 Planeación	32
Figura 9 Responsabilidad	34
Figura 10 Monitoreo y evaluación	35
Figura 11 Desarrollo personal.....	36

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Formulación del Problema

1.1.1. Realidad problemática

Hoy en día la felicidad dentro de una organización no es una moda pasajera, sino una manera de pensar que ha llegado a las organizaciones para quedarse. Tal como menciona Aparicio (2017) en la actualidad es indispensable contar con el bienestar de los equipos de trabajo, ya que gracias a ello las personas estarán enganchadas y comprometidas con cada proyecto e idea. Además, recalca que la felicidad se encuentra vinculada con uno altos índices de productividad y compromiso de los trabajadores.

Yanamoto (2015) resalta que un trabajador feliz podría producir un 10% y añade que la felicidad está directamente relacionada con la productividad en las empresas e influye de manera importante en los resultados que obtenga la organización, es decir, en la parte final de la gestión de algún proyecto o actividad.

Acercas de la gestión del talento humano se han desarrollado diversas teorías que intentan explicar el comportamiento de las personas; algunas de ellas observan que hay una vinculación directa entre el trabajo, la autonomía y la autorrealización; circunstancia que hace referencia a las competencias socioemocionales relacionadas con el éxito laboral, en este caso, la felicidad.

Los resultados del endmanage, es decir, el final de una gestión, definen la productividad, la responsabilidad y el compromiso de los trabajadores que participaron en ella. Morales (2017) al respecto menciona que la implementación de modelos de felicidad en la organización como parte de una estrategia, genera un impacto sobre los indicadores que miden la eficiencia, eficacia y calidad de la gestión, pues alguien más comprometido va a ser más productivo, ya que es alguien que estudia, que se preocupa por aprender, que comparte su conocimiento.

Respecto al endmanage, según Ávila (2015) este tema se viene discutiendo en el sector empresarial, pues esta forma tiene como objetivo priorizar resultados de las acciones de los colaboradores que interactúan con lo cual

se eleva el desempeño organizacional y se consiguen los resultados deseados. Lograr la felicidad de los empleados en la empresa es sinónimo de ello, esto puede alcanzarse a través de un buen clima laboral, un cómodo espacio de trabajo, motivación, oportunidad de desarrollo profesional y reconocimiento del trabajo.

Sin embargo, en la empresa se ha identificado que existe un claro desacuerdo por parte de algunos colaboradores debido a una débil estructuración en la gestión de desarrollo del talento humano. Lo anteriormente mencionado, ha traído como consecuencia una mala imagen interna dentro de la Compañía, causando falta de compromiso y un alto grado de insatisfacción por parte de los trabajadores.

La Municipalidad Provincial de Piura, es una institución que busca promover y consolidar el desarrollo de la Provincia de Piura de forma democrática y transparente. Debido a la situación actual del país y a las múltiples actividades y gestiones que no han logrado concretarse, se ha identificado en la institución que existe un claro desacuerdo por parte de algunos colaboradores debido a una débil estructuración en la gestión del talento humano. Muchos colaboradores han manifestado que no existe un balance entre la carga laboral que poseen y su tiempo libre o nivel de satisfacción con las actividades que realizan. Lo anteriormente mencionado, ha traído como consecuencia un bajo nivel de felicidad en los colaboradores de la institución, causando un vacío en el endmanage de los mismos por parte de la entidad.

Con la finalidad de hacer frente a esta problemática, la presente investigación se orienta a determinar si la felicidad contribuye al endmanage de los colaboradores de la municipalidad de Piura año 2020.

1.1.2. Enunciado del problema

¿De qué manera la felicidad contribuye al endmanage en los colaboradores de la municipalidad de Piura año 2020?

1.2. Justificación

En un entorno como el actual de alta competitividad, las empresas no se pueden dar el lujo de prescindir del personal capacitado y que se esté desempeñando adecuadamente en su puesto, es por ello por lo que se deben

tomar las medidas correspondientes para evitar que la competencia trate de seducir a nuestros trabajadores, responsabilidad que recae en el área de recursos humanos.

La municipalidad de Piura cuenta con personal capacitado, y es muy importante mantener a este personal motivado y comprometido con los objetivos organizacionales para que mejoren su desempeño, por este motivo se desarrolló el presente trabajo de investigación, que pretende determinar en qué medida los incentivos laborales van a mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de municipalidad de Piura y mantener un personal debidamente comprometido con la institución y que reconozca la contribución de sus trabajadores, a través una buena compensación e incentivos laborales que los motiven y comprometan en el desarrollo de la empresa y el propio.

Debido a todas las consideraciones precisadas, está investigación justifica su viabilidad, porque brinda un producto que va a ser muy importante para que la municipalidad de Piura, tome decisiones de implantar incentivos laborales con el propósito primario de mejorar el desempeño de sus trabajadores y como consecuencia mejorar la motivación de estos, logrando compromisos que traerán mejores resultados en un corto, mediano y largo plazo.

Teórica

El presente proyecto de investigación se justifica teóricamente, pues se basa en argumentos teóricos sobre la felicidad en el trabajo y, por otro lado, el endmanage, que según Ávila (2015) es una forma de administrar que pretende priorizar los resultados en todas las acciones de todos colaboradores públicos que en él actúan, objetivando la elevación del desempeño organizacional y los resultados deseados.

Práctica

El presente proyecto de investigación se justifica en el aspecto práctico pues se realizó con la necesidad de conocer la relación entre las variables de estudio, y así conocer la relación entre la felicidad y el endmanage en los colaboradores de la municipalidad de Piura año 2020.

Metodológica

El presente proyecto de investigación se justifica en el aspecto metodológico pues para el desarrollo de la investigación se utilizó la encuesta como instrumento de recojo de datos, con la finalidad de conocer de qué forma la felicidad contribuye al endmanage en los colaboradores de la municipalidad de Piura año 2020.

Social

El presente proyecto de investigación se justifica socialmente pues se espera sea de beneficio para las entidades públicas de la ciudad de Piura y otras ciudades pues se les dará a conocer la importancia de estas variables y así considerarán mejorar la estancia de sus colaboradores para obtener mejores resultados en las entidades públicas.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar de qué manera la felicidad contribuye al endmanage en los colaboradores de la municipalidad de Piura año 2020.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar el nivel de felicidad de los colaboradores de la Municipalidad de Piura año 2020.
- Identificar el nivel de endmanage en los colaboradores de la Municipalidad de Piura año 2020.
- Conocer la relación entre la felicidad y endmanage de los colaboradores de la Municipalidad de Piura año 2020.

II. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel internacional

Gómez & Muñoz (2016) en su trabajo de investigación *“Felicidad en el trabajo: Acercamiento a través de una propuesta de entrevista estructurada”*. (Tesis de especialización) Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.

Los autores concluyeron que:

Esta investigación buscó ahondar los estudios acerca de la felicidad, ya que estos son escasos en Colombia, con la finalidad de diseñar una entrevista estructurada, con la que su aplicación pueda aportar a posteriores estudios relacionados a la gestión de la felicidad en los trabajadores de las empresas. El resultado de esta investigación se basó en el análisis y discusión de las 24 fortalezas del carácter, las cuales se redefinieron con la finalidad de construir el modelo de entrevista estructurada y el manual de instrucciones para su aplicación. Una de las principales etapas para la elaboración del cuestionario fue la aprobación de tres expertos en la materia. Así determinaron que utilizar esta herramienta permite identificar la alta o baja promoción de felicidad en sus trabajadores, cuyo resultado servirá para desarrollar programas de gestión de la felicidad a través de las áreas del talento humano y de esta forma poder impactar positivamente en el desempeño y el ambiente laboral.

La investigación de Gómez & Muñoz, sirve de aporte para visualizar como a través de la felicidad se puede mejorar el trabajo dentro de una organización y se facilita el alcance de los objetivos propuestos por la misma empresa.

Romero (2017) *“Endmanage en los servidores públicos que se encuentran con contratos ocasionales y con nombramiento del Ministerio de Relaciones Laborales”*. (Tesis de maestría) Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador.

El autor concluyó que:

El presente trabajo pretende objetivo determinar si las modalidades de contrato Ocasional y Nombramiento influyen en el endmanage de los Servidores Públicos del Ministerio del Trabajo. La literatura investigada ha permitido que se profundice la implicación del funcionario hacia la institución. El análisis de las dimensiones de endmanage fue enmarcadas en la teoría de John Meyer y Natalie Allen: afectivo, seguimiento o continuidad y normativo. Adicionalmente se han planteado dos compromisos adicionales al considerar las particularidades de una institución pública, a los que hemos denominado, endmanage personificado y endmanage a nivel político. La población objeto de estudio está constituida por 681 funcionarios en las modalidades contractuales de Contratos Ocasionales y Nombramientos en sus distintos tipos, distribuida entre las Direcciones que pertenecen a Procesos Agregadores de Valor, Procesos Adjetivos y de Apoyo y finalmente Direcciones que pertenecen a procesos Gobernantes. Se aplicó la encuesta de Meyer & Allen incluidas con ítems de las dimensiones de compromiso Político y Personificado. En lo que respecta al análisis de datos, las escalas fueron validadas y se pudo verificar que el endmanage a nivel normativo no presentó una presencia significativa en el grupo estudiado. Además, lo que hemos considerado el compromiso político se confunde o se mezcla con el personificado y con el afectivo.

La investigación de Romero muestra que son los factores que influyen en el endmanage del ministerio de relaciones laborales, y como eso puede afectar a la organización.

2.1.2. A nivel nacional

Paz & Espinoza (2017) *“Influencia de la felicidad organizacional en la productividad de los colaboradores en los centros de atención al cliente de la empresa América Móvil – Claro, Arequipa, 2016 – 2016”*. (Tesis de licenciatura) Universidad Católica San Pablo. Arequipa, Perú.

Las autoras concluyeron que:

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar el grado de influencia que tiene la variable felicidad organizacional en la productividad en los Centros de Atención al Cliente (CAC) de la empresa América Móvil Claro, Arequipa. La muestra estuvo constituida por 40 personas entre 20 y 40 años de edad. Uno de los principales factores que influyen en el capital humano es la felicidad organizacional, se ha demostrado que los trabajadores comprometidos con sus funciones y con la organización, son más eficientes en sus labores. Así, la variable de estudio tomada fue la felicidad organizacional frente a la productividad. La primera se mide teniendo en cuenta factores internos de la organización, esta variable se ejecuta a partir de una encuesta realizada a cuarenta colaboradores, en dos etapas; paralelamente para la variable de productividad se tomó la muestra según cantidad de tickets promedio por trabajador y ventas efectivas por periodo investigado. La investigación dio como resultado que la influencia organizacional tiene una correlación alta con la productividad, se obtuvo 0,60 de correlación en el periodo de noviembre y 0,62 en el periodo del mes de mayo. Además, destacó que el 50% del personal el año pasado se sentía feliz con su trabajo y que los factores internos que más influyen en la felicidad, el conocimiento de la empresa, sus valores, misión y visión, la evaluación del desempeño y el reconocimiento, también se destacó la importancia de las capacitaciones, la percepción de los colaboradores sobre los esfuerzos de la empresa por hacerlos sentir parte de ella y la mayoría considera importante su felicidad en el trabajo para ser más productivos.

La investigación de Paz y Espinoza, muestra como la felicidad en el personal influye en la productividad de los trabajadores de manera que la empresa va encaminada a cumplir todos sus objetivos ya que se tiene un personal comprometido con la organización.

Ríos (2018) *“El endmanage y la administración pública en la Policía Nacional del Perú, Lima – 2018”*. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo. Lima, Perú.

El autor concluyó que:

La investigación titulada “Gestión por resultados y administración pública en la Policía Nacional del Perú, Lima - 2018” tuvo como objetivo general establecer la relación *entre* el endmanage y la administración pública en la Policía Nacional del Perú, Lima – 2018. La investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo; la investigación fue de tipo básica con un nivel descriptivo y correlacional; diseño no experimental con corte transversal; la muestra estuvo conformada por 106 trabajadores de la Policía Nacional de Lima; los instrumentos de medición fueron sometidos a validez (Suficiente para su aplicación) y fiabilidad (fuerte confiabilidad para ambos instrumentos). Se aplicó el estadístico Rho de Spearman para determinar el grado de correlación entre las variables, donde el coeficiente de correlación fue de 0,358 lo cual indicó una relación positiva débil y $p = 0.000 < 0.05$; por lo que se concluye que existe una relación positiva y significativa entre el endmanage y la administración pública.

La investigación de Ríos sirve para ver como el endmanage permite una optimización del uso de los recursos y, en consecuencia, una reducción y optimización de los costes operativos y de gestión.

2.1.3. A nivel local

Sánchez (2014) *“Diseño e implantación de un sistema de indicadores para evaluar el endmanage de las municipalidades de Piura, Perú”*. (Trabajo de grado) Universidad Nacional de Piura, Perú.

El autor concluyó:

En el presente trabajo de investigación se ha diseñado e implantado un sistema de indicadores, con el propósito de evaluar la gestión de las municipalidades del Departamento de Piura. Para la evaluación se formularon 15 indicadores adaptados a las cuatro perspectivas del Cuadro de Mando Integral (aprendizaje y crecimiento, procesos internos, finanzas y clientes) y se introdujo 5 clases de valoración de la gestión municipal (mala, limitada, media, aceptable y buena). Los datos socio-económicos, financieros-presupuestales, de procesos internos y recurso humano, se obtuvieron del INEI, MEF y PNUD y de entrevistas y encuestas a

funcionarios municipales. Se encontró que: la perspectiva aprendizaje y crecimiento del capital intelectual es escasamente profesional y con déficit en capacitación y desarrollo de capacidades; en la perspectiva procesos internos las municipalidades presentan una gran deficiencia en planificación y en ejecución del presupuesto de inversiones; la situación de la perspectiva financiera es caótica como efecto de las dos anteriores perspectivas demostrando gran dependencia del gobierno central, nula gestión financiera y déficit en la captación de recursos; en la perspectiva clientes hay un bajo índice de desarrollo humano, deficiencia en los servicios públicos y calidad de vida.

En la investigación de Sanchez, se ve la importancia del endmanage, siendo esta la que permite la optimización del empleo de las personas y los recursos. También la Coherencia en los resultados y control de la variabilidad. Facilita la gestión basándose en datos para establecer unos objetivos realistas y un liderazgo estratégico.

Panta (2015) *“Influencia del clima organizacional en la Felicidad laboral de los trabajadores de la municipalidad de Marcavelica, 2015”*. (Tesis de licenciatura) Universidad Nacional de Piura, Perú.

La autora concluyó:

El presente trabajo de investigación se realizó con la finalidad de conocer la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcavelica, saber en qué medida y como es que influye el clima organizacional con respecto a la satisfacción laboral de los trabajadores, tomando en cuenta que debe generar buenos ambientes de trabajo en beneficio de la productividad laboral, debido a que se han evidenciado comportamientos que reflejan la falta de adaptación al medio laboral por parte del personal, por tal motivo si los trabajadores no tienen un buen clima organizacional esto hace que no se sientan satisfechos y comprometidos en desempeñar sus labores encomendadas; lo que repercute en la atención a los moradores del distrito de Marcavelica La población del presente trabajo está compuesta por la

totalidad de 40 trabajadores. Para diagnosticar el clima organizacional se aplicó un cuestionario que mide el clima organizacional que tiene una estructura de 12 - factores, con respuestas basadas en escala tipo Likert, de cinco puntos. Para medir la satisfacción laboral se utiliza el cuestionario S20/23 de Meliá y Peiró (1989) que tiene una estructura de cinco factores. La fiabilidad de los instrumentos de medición se constató con el Alpha de Cronbach que arrojó un coeficiente de 0.932. Los resultados obtenidos nos dicen que la consistencia interna de los ítems analizados para evaluar el clima organizacional y satisfacción laboral, es fuerte.

La investigación de Panta, muestra cómo es que se incrementa la felicidad laboral a través del clima organizacional y detalla cómo esta trae resultados positivos a la organización, lo cual puede servir para la empresa mencionada en esta tesis.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Felicidad

Según Ceballos (2014) cualifica la felicidad como unión así, la empresa y el colaborador se muestran cómodos entre sí. La organización facilita apoyo, seguridad y entornos adecuados y el colaborador podrá alcanzar un mayor compromiso con esta. (p. 7).

“Son las acciones individuales que cada colaborador realiza en su puesto de trabajo y que le permita mejorar su bienestar o la percepción de felicidad que tienen en su organización” (Fernández, 2015).

Según Seligman (2015) la felicidad no es algo que exista solo en la psique, más bien combina sensaciones, con una vida trazada con metas, de esta se pueden describir 3 parámetros conformantes: tener una vida agradable, una buena vida, y por último que esta sea significativa, la cual se usa para lograr propósitos o instituciones superiores. (p.13).

Paz & Espinoza (2017) refiere que la felicidad es un camino que se recorre diariamente y que no está determinado por las cosas materiales sino por la satisfacción que se genera por la consecución de objetivos. Como asegura José Ortega, filósofo contemporáneo, la felicidad es el resultado de tu

proyecto de vida, de lo que queremos ser, de hacer efectivo nuestras metas y logros. (p.31).

Según Seligman (2017) la felicidad auténtica nace de la personalización y el ejercicio de las habilidades más significativas de la persona, y de su aplicación diaria en la faena, la educación de los hijos, el amor y el esparcimiento (p. 5).

Luego de ver algunos conceptos de felicidad, trasladamos este término al ámbito laboral, Ramírez (2016), consideran que la felicidad en el trabajo se origina cuando un individuo siente y goza de lo que hace en su labor (p. 71).

Al respecto Gabini (2018) señala que las experiencias y sentimientos positivos no es lo único que caracteriza a la felicidad laboral, sino que ésta implica que lo que haga el trabajador sea considerado significativo por éste (p. 5).

2.2.1.1. Felicidad

Según Fernández (2015). Felicidad en una institución es la capacidad de una organización para ofrecer y permitir a todos los colaboradores las condiciones y procesos de trabajo que posibilite el desarrollo de sus fortalezas personales y grupales, para llevar el desempeño hacia las metas que se proponen las instituciones (p. 2).

Riquelme & Vigo (2018) mencionan que impulsar, promover el respeto, implantar medios comunicativos, asertivos y eficaces, prestar atención a los colaboradores, ejecutar acciones que disminuyan los niveles de estrés y fomentar el optimismo. Es así, que “La felicidad produce el éxito, y no al revés”. Es por ello en lo mejor que puede invertir una organización es en la búsqueda de la felicidad de cada uno de sus colaboradores. (p.18).

2.2.1.2. Importancia de la felicidad en el trabajo

Según Alter (2014), “Cada vez más empresas están incorporando el nuevo cargo ejecutivo de Happiness Manager, que tiene como desafío principal implementar medidas concretas para hacer feliz tanto a los clientes como a los trabajadores de la empresa”.

Pladevall y Seara (2016) dicen que es factible la felicidad en el trabajo, asimismo son más útiles y comprometidos con la organización, los colaboradores que se sienten felices tratan mejor a los clientes e inclusive sufren menos malestares relacionados con la carga laboral y el estrés (p. 4).

2.2.1.3. Dimensiones de la felicidad

Seligman (2017) propone las siguientes dimensiones en las cuales se fundamenta la felicidad: motivación, compromiso, relaciones positivas, bienestar y actitud.

- **Motivación**

Menciona que la motivación es uno de los aspectos psicológicos que se relaciona más estrechamente con el desarrollo del ser humano. La motivación no se caracteriza como un rasgo personal, sino por la interacción de las personas con la situación, por ello la motivación varía de una persona a otra y en una misma persona puede variar en diferentes momentos y situaciones. (p.3)

- **Compromiso**

Afirma que el compromiso es, hasta cierto punto, una decisión personal (de cada empleado). Va más allá de cumplir la obligación laboral, de modo que se puede ser un buen empleado sin estar muy comprometido. El compromiso nace del interior y aporta un extra que conduce a la excelencia, pues implica poner en juego todas las capacidades y hacer más de lo esperado. Un empleado comprometido proyecta sus energías para conseguir su propósito, aquello que tiene significado para él o ella. Las personas comprometidas son generosas, ayudan a los demás y contribuyen a crear un clima laboral positivo. Promueven el compromiso de otros. (p.2)

- **Relaciones positivas**

Menciona que son aquellas que facilitan el bienestar y el florecimiento de los individuos, un nivel óptimo de relaciones

positivas implica tener relaciones estrechas y cálidas con los demás, preocuparse por el bien de los que nos rodean, ser más empáticos, afectuosos e íntimos. (p.3)

- **Bienestar**

Indica que el bienestar es un estado subjetivo ya que el ser humano al ser tan diverso y diferente posee distintas formas de percibir cual puede ser una situación de bienestar, lo que quiere decir que lo que para una persona podría ser una situación de bienestar para otra podría no serlo, por lo cual dependerá de cada uno diferenciar si se siente en un estado beneficioso o no. (p.2)

- **Actitud**

Menciona que es la manifestación de un estado de ánimo o bien como una tendencia a actuar de un modo determinado. Las actitudes son adquiridas y aprendidas a lo largo de la vida y adquieren una dirección hacia un determinado fin. Esto lo diferencia de caracteres biológicos, como el sueño o el hambre. (p.3)

2.2.2. Endmanage

El Ministerio de Finanzas Públicas de Guatemala (2016) menciona que es una orientación de la administración pública, que propone que todos los recursos y esfuerzos del Estado estén dirigidos al logro de resultados, para el bien de la población. Está diseñado para lograr un equilibrio entre las actividades de cada una de las instituciones públicas y los resultados buscados para el desarrollo del país (p.5).

Ávila (2015) menciona que es una forma de administrar el negocio que pretende priorizar los resultados en todas las acciones de todos profesionales que en él actúan, objetivando la elevación del desempeño organizacional. (p.2)

Ríos (2018) menciona que es un modelo que propone la gestión moderna, dinámica y transparente y la administración de los recursos públicos centrada en el cumplimiento de las acciones estratégicas definidas en los planes de gobierno, en un periodo de tiempo determinado, permitiendo gestionar y

evaluar las acciones, los procesos y productos de las organizaciones a la luz de la medición de sus resultados. (p.20)

2.2.2.1. Ventajas del endmanage

Ávila (2015) detalla las principales ventajas:

- **Motivación con los colaboradores**

Puesto que, al verse involucrados en el proyecto y objetivos de la empresa, ven reconocido sus esfuerzos y el valor de su trabajo, fortaleciendo el compromiso.

- **Mejores en la comunicación y coordinación**

El intercambio de información, feedbacks, y colaboración hacen posible una aproximación entre líderes y colaboradores lo cual eleva la armonía organizacional.

- **Más claridad de objetivos**

Mientras los objetivos y metas son personalizados, los empleados se sienten más comprometidos e identificados con el logro, que cuando se les impone metas planteados por otros. Esto además permite generar sensación de pertenencia y por consiguiente aumento de la autoestima profesional.

- **Mejoras en la productividad**

Mientras los objetivos sean más claros, los empleados estarán mejor comprometidos con el logro de sus metas y por consiguiente mejoran su productividad.

2.2.2.2. Características del endmanage

“Una de las características principales de los recursos humanos, es que causa la demanda a futuro lo cual experimenta una organización en el campo de los recursos humanos es esencial para la planeación de las políticas de empleo” (Werther y Davis, 2018, p.48).

Según Aliaga (2016) “Otras de las características de los recursos humanos, se basa en tres convicciones diferentes: El éxito de la empresa depende de las personas. Reforzar los aspectos positivos,

dejando a un lado los aspectos negativos” (p.5). Existen seis procesos en la Gestión del Talento Humano, lo cual están divididos por:

- Admisión de personas
- Aplicación de personas
- Compensación de las personas
- Desarrollo de las personas
- Mantenimiento de las personas
- Evaluación de personas

Todos aquellos procesos se diseñan según las influencias ambientales externas y las influencias organizacionales internas para lograr mayor compatibilidad entre sí. Asimismo, Perea (2017), afirma que una de las características del endmanage son un componente psicológico que deberá ejecutarse bajo un enfoque sistemático, que propiciando la sinergia entre todas las áreas de trabajo, beneficiará a todos los usuarios, internos – externos y facilitará el crecimiento y desarrollo saludable de la organización como un todo (p.112).

Finalmente, Alles (2018): Tener una buena administración de los recursos humanos es de suma importancia especialmente para los gerentes de todas las áreas. Es importante conocer otras herramientas de recursos humanos porque no es bueno:

- Tomar a la persona equivocada
- Tener alta rotación de personal o una rotación diferente a la deseada o persona insatisfecha
- Que la gente no esté comprometida
- Que los empleados piensen que su salario es injusto
- Que el personal no esté capacitado, o que estándolo en el momento de la incorporación, pierda luego su nivel

En resumen, el capital humano es importante y necesario para el desarrollo de una empresa; ya que son ellos quienes ejecutan la planificación y hacen realidad las metas organizacionales trazadas.

2.2.2.3. Importancia del endmanage

Chiavenato, I. (como se citó en Morales, 2017). Menciona que la importancia del endmanage radica en que es conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño.

Por otro lado, Vásquez, A. (2018). Afirmó que la gestión del talento humano aporta en la independencia de las jerarquías, órdenes y mandatos. Señaló la importancia de una participación de la empresa donde se implica formar una serie de medidas como el compromiso de los trabajadores de la empresa donde se implica formar una serie de medidas como el compromiso de los trabajadores, con los objetivos empresariales, el pago de salarios. En función de la productividad de cada trabajador, un trato justo a éstos y una formación profesional.

Asimismo, Mora, V. (2016). Resalta que el endmanage es una herramienta estratégica, indispensable para enfrentar los nuevos desafíos que impone el medio. Es impulsar a nivel de excelencia las competencias individuales de acuerdo a las necesidades operativas donde se garantiza el desarrollo y administración del potencial de las personas “de lo que saben hacer” o podrían hacer.

2.2.2.4. Dimensiones del endmanage

Ávila (2015) reconoce las siguientes dimensiones del endmanage:

- **Planificación**

Manifiesta que la planificación estratégica es un proceso de reflexión desarrollado en las organizaciones. Este es un instrumento que establece relación entre problemas de identidad con la dirección y como operativizar estrategias para lograr resultados esperados. (p. 51).

- **Responsabilidad**

La producción institucional está relacionada a los compromisos y responsabilidades inherentes a estas organizaciones. (p. 50).

- **Monitoreo y evaluación**

Manifiesta que el monitoreo y control son herramientas gerenciales que se aplican a la gestión de proyectos. Su objetivo es la verificación de la ejecución de las actividades y el uso adecuado de recursos planteados en el proyecto operativo y que la evaluación trata de determinar efectos e impacto del proyecto, en función de metas y propósitos definidos, así como a sus resultados. (p. 65).

- **Desarrollo personal**

El desarrollo personal está influenciado por la orientación del conocimiento y logro de competencias, actitudes y aptitudes, las cuales son necesarias para la concepción e implementación de gestión de resultados en toda institución y gerencia. (p. 49).

2.3. Marco conceptual

Administración pública

Bolívar y García (2014) indicaron que esta es la encargada de la gestión de personal, recursos, materiales y finanzas empleadas por el Estado para cumplir los objetivos y metas establecidas por la actividad gubernamental. (p. 32)

Planeación

Chiavenato (2014) indicó: es la función administrativa que sienta bases para otras funciones. Además, permite definir objetivos y metas, y las estrategias que se implementaran para conseguirlos. Se inicia con la concepción de objetivos, y la planificación de estrategias. Con la planeación se definen los objetivos – meta y secuencia que se debe seguir para alcanzarlos.

Organización

Chiavenato (2014) indicó: Organización como una entidad social. Está dirigida a la consecución de objetivos específicos. Es social porque lo componen personas y está dirigida a la consecución de resultados óptimos en función de objetivos específicos, como generar ganancias o satisfacción social. Su estructura está basada deliberadamente en la división del trabajo, distribuido entre sus miembros. Entonces “organización” esta moldeada como empresa orientada a alcanzar objetivos específicos. (p. 129)

Control

Chiavenato (2014) define control como la cuarta función administrativa que, junto a la planeación, organización y la dirección complementan el proceso administrativo. Tiene como finalidad garantizar el cifrado de los resultados en función con la planeación de los objetivos. Su esencia está determinada por la comprobación de los objetivos alcanzados y los resultados deseados.

2.4. Hipótesis

H₀: La felicidad no contribuye de manera significativa al endmanage en los colabores de la municipalidad de Piura año 2020.

H₁: La felicidad contribuye de manera significativa al endmanage en los colabores de la municipalidad de Piura año 2020.

2.5. Variables

2.5.1. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variables por investigar	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Felicidad	Según Seligman (2017) la felicidad nace de la personalización y el ejercicio de las habilidades más significativas de la personas, y de su aplicación diaria en la faena, la educación de los hijos el amor y el esparcimiento (p.5).		Motivación	Reconocimientos	La Municipalidad de Piura reconoce y valora los esfuerzos del trabajador (incentivos, resoluciones de felicitación, etc.).	Escala de Likert
				Incentivos	Recibe algún tipo de compensación por realizar actividades extras en su centro laboral.	
				Ambiente laboral	Me siento motivado para los cambios de la organización.	
			Compromiso	Grado de cumplimiento	Soy muy persistente en mi trabajo. Se preocupa por entregar resultados de su trabajo en el tiempo solicitado.	
				Grado de responsabilidad	Ante eventuales situaciones adversas a sus funciones laborales, procede con la misma convicción y compromiso en dichas funciones.	
					Usted es consciente del grado de responsabilidad personal sobre las tareas que realiza en su puesto de trabajo.	
				Relaciones positivas	Familia	
			Dedica tiempo a su familia, luego de culminar con mi jornada laboral Los miembros de la familia nos ayudamos entre nosotros.			
			Trabajo		Existe apoyo y compañerismo entre sus compañeros de trabajo.	
					Usted respeta las ideas de sus compañeros, aunque no sean iguales que las suyas.	
Amigos	Usted dedica tiempo de diversión y ocio con sus compañeros de trabajo. Usted dedica tiempo de diversión y ocio con sus amigos.					
Bienestar	Salud	La Municipalidad de Piura se preocupa por brindarles asesoramiento psicológico (interno o externo) para los trabajadores a fin de reducir los niveles de estrés.				

Endmanage	Ávila (2015) menciona que es una forma de administrar el negocio que pretende priorizar los resultados en todas las acciones de todos los profesionales que en él actúan, objetivando la elevación del desempeño organizacional (p.2).	Actitud	Nivel de asertividad	La Municipalidad de Piura toma medidas para eliminar o reducir los factores de riesgo de origen laboral.	Escala de Likert
				Busca usted soluciones a los problemas que se presentan a diario.	
		Planificación	Estrategia operativa	La conducta por parte de los colaboradores hacia los usuarios es la adecuada.	Escala de Likert
				Participas en la elaboración de planes.	
				Se evalúan las oportunidades y amenazas del entorno.	
				Se seleccionan alternativas para solucionar los problemas que se presentan en la organización.	
				Se descentralizan las decisiones a través de presupuesto público.	
				Participan en la ejecución de planes operativos.	
		Responsabilidad	Compromisos de desempeño organizacional	Se mejoran la capacidad operativa para ejecutar planes operativos.	Escala de Likert
				Se priorizan la ejecución de los planes operativos según las necesidades de la ciudadanía.	
Compromisos de resultados de gestión	Asumo compromiso de responsabilidad en ejecutar adecuadamente un plan operativo.				
	Se definen los productos para hacer un control más efectivo del gasto público.				
Monitoreo y Evaluación	Monitoreo	Se exige tener una unidad responsable del diseño y ejecución de los programas.	Escala de Likert		
		Me comprometo a alcanzar los productos necesarios para cumplir los objetivos de la organización.			
	Evaluación	Asumo compromiso de responsabilidad de los resultados de gestión en mi organización.			
Organizo con responsabilidad el presupuesto en base a programas.					
Compromisos de los ciudadanos	Monitoreo	Se definen claramente los responsables de alcanzar los objetivos lo que mejora los mecanismos de rendición de cuentas.	Escala de Likert		
		Asumo compromiso con mi ciudadanía.			
Evaluación	Evaluación	Se formularon los indicadores de desempeño.	Escala de Likert		
		Se realizó el seguimiento y reporte de productos y resultados de la ejecución de los programas, mediante indicadores de desempeño.			
Evaluación	Evaluación	Los responsables utilizaron efectivamente la información de los resultados, para mejorar la ejecución de los programas.	Escala de Likert		
		El monitoreo se aplica en la gestión de los proyectos.			
Evaluación	Evaluación	La evaluación me permite tomar adecuadas decisiones para una ejecución adecuada de un proyecto.	Escala de Likert		

		Se realizan los informes en el momento oportuno de las evaluaciones.
Desarrollo personal	Capacitación	Se orientan al personal para desarrollar los conocimientos necesarios en la organización
		Participo en capacitaciones para mejorar mi desempeño en procesos por resultados.
		Participo en la evaluación de desempeño.
	Competencias	Se orientan al personal para desarrollar las competencias necesarias en la organización.
		Me siento seguro de las habilidades que se requieren para el cambio de modelo de mi organización.
		Me identifico con mi organización para el logro de los objetivos.
Incentivos	Se establecen las necesidades del personal para mejorar sus desempeños.	
		Recibo incentivo en mi organización.

Fuente: Elaboración propia

III. METODOLOGÍA EMPLEADA

3.1. Tipo y nivel de investigación

Tipo de investigación: Aplicada

Nivel de investigación: Correlacional

3.2. Población y muestra de estudio

Población

Behar (2014) menciona que se entiende por población al conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda limitada por el problema y por los objetivos del estudio.

La Población total de trabajadores de la municipalidad del departamento de Piura es 11,015.

Trabajadores de la Municipalidad de Piura	
Hombres	7515
Mujeres	3500
Total	11015

Fuente: INEI (2018) Indicadores de Gestión Municipal 2018.

Muestra

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

Dónde:

N: Población = 11015

Z: Nivel de confianza = 1.96

P: Probabilidad de ocurrencia = 0.50

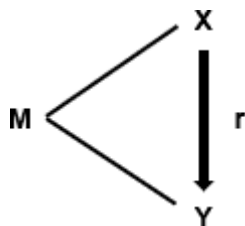
Q: Constante = 0.50

E: Error máximo = 0.05

N: Muestra = **371 trabajadores**

3.3. Diseño de investigación

Para la presente investigación se aplicó el diseño correlacional – causal, porque establece relaciones causales entre las variables objeto de estudio.



Dónde:

- M : Muestra de los trabajadores de la Municipalidad de Piura
X : Felicidad
Y : Endmanage
r : Relación entre las variables

3.4. Técnicas e instrumentos de investigación

Técnica

La técnica utilizada es la encuesta. Behar (2014) es aquel procedimiento que se lleva a cabo en una investigación, en la cual el investigador selecciona datos mediante un cuestionario previamente diseñado, sin alterar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información.

Instrumento

El instrumento empleado en la presente investigación fue el cuestionario. El cuestionario, según Behar (2014) es un instrumento de investigación que consistirá en una serie de preguntas, redactadas de forma coherente, con una secuencia lógica y estructurada con unos objetivos de manera clara delimitados anteriormente y a los cuales estas preguntas deberán dar respuesta.

3.5. Procesamiento y análisis de datos

La información recogida se analizó en base a las técnicas estadísticas, por ello se tabularon y se muestran en cuadros y gráficos estadísticos. Los datos de la presente tesis se trataron en el programa Excel

presentándose en cuadros y gráficos para un mayor detalle e interpretación.

Se recurrió a la recopilación de bases teóricas, además los datos fueron recolectados aplicando cuestionarios elaborados en base a los objetivos propuestos y serán procesados empleando el programa de Microsoft Excel 2016. Se representó con la estadística descriptiva, toda la información estadística se procesa en hojas de Excel y los resultados fueron representados en tablas y gráficos estadísticos porcentuales e inferenciales, se utilizó el coeficiente de Rho Spearman para estudiar las variables.

IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis e interpretación de resultados

Objetivo específico1: Determinar el nivel de felicidad de los colaboradores de la Municipalidad de Piura año 2020.

Tabla 2

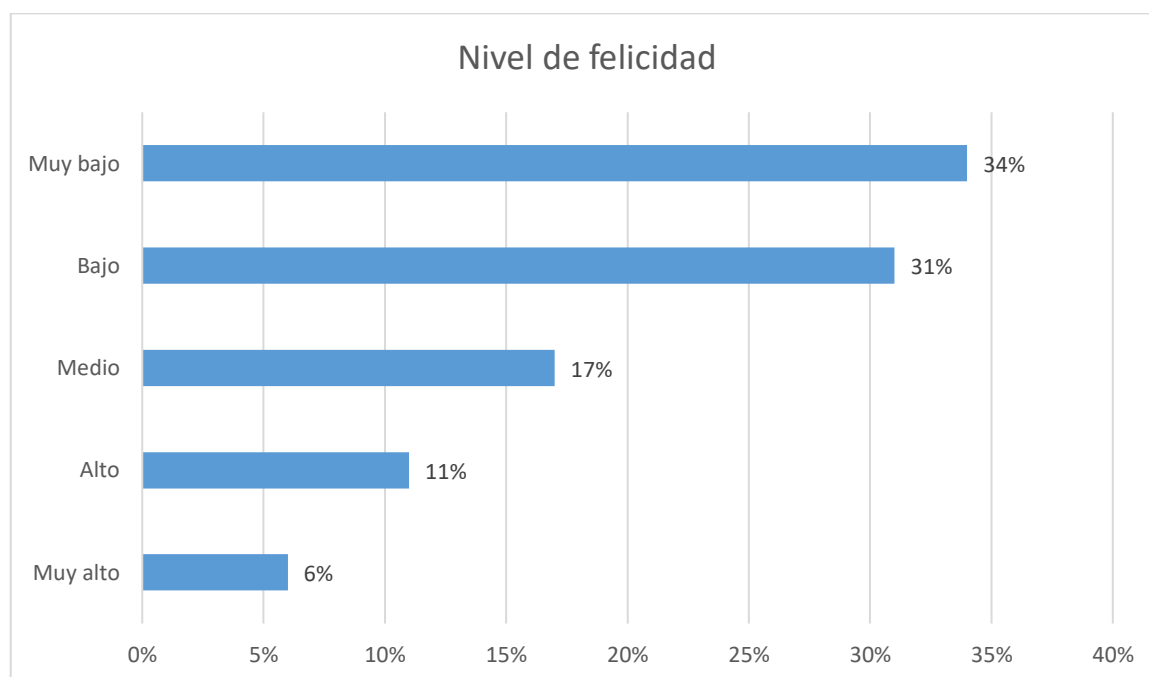
Nivel de felicidad

Nivel	Fi	%
Muy alto	24	6.00%
Alto	42	11.00%
Medio	64	17.00%
Bajo	115	31.00%
Muy bajo	126	34.00%
TOTAL	371	100.00%

Fuente: Encuestas aplicadas a los colaboradores de la Municipalidad de Piura año 2020.

Figura 1

Nivel de felicidad



Fuente: Encuestas aplicadas a los colaboradores de la Municipalidad de Piura año 2020.

Interpretación

Como se puede observar en la figura, un 6% de los encuestados manifestaron un nivel muy alto de felicidad, un 11% manifestó un nivel alto, un 17% manifestó

un nivel medio, un 31% manifestó un nivel bajo y por último un 34% manifestó un nivel muy bajo, por lo tanto, se pueden entender que el nivel de felicidad de los colaboradores de la municipalidad de Piura se encuentra entre un nivel bajo y muy bajo.

Tabla 3

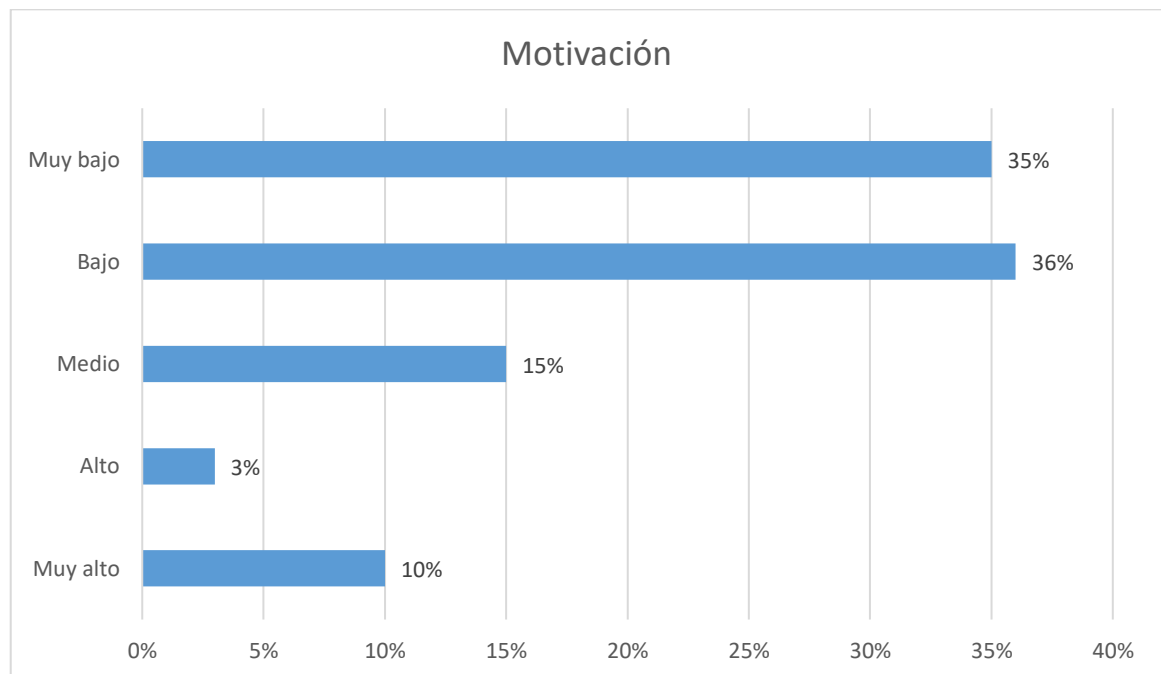
Motivación

Nivel	Fi	%
Muy alto	37	10.00%
Alto	12	3.00%
Medio	56	15.00%
Bajo	135	36.00%
Muy bajo	131	35.00%
TOTAL	371	100.00%

Fuente: Encuestas aplicadas a los colaboradores de la Municipalidad de Piura año 2020.

Figura 2

Motivación



Fuente: Encuestas aplicadas a los colaboradores de la Municipalidad de Piura año 2020.

Interpretación

Como se puede observar en la figura, un 35% de los encuestados manifestaron estar totalmente en desacuerdo con que la Municipalidad de Piura reconozca, valore los esfuerzos del trabajador y reciban algún tipo de compensación por

realizar actividades extras en su centro laboral, así mismo un 36% manifestó estar en desacuerdo con ello, por otro lado, un 15% está ni en acuerdo, ni en desacuerdo, un 3% está de acuerdo con ello y un 10% está totalmente de acuerdo con lo menciona.

Tabla 4

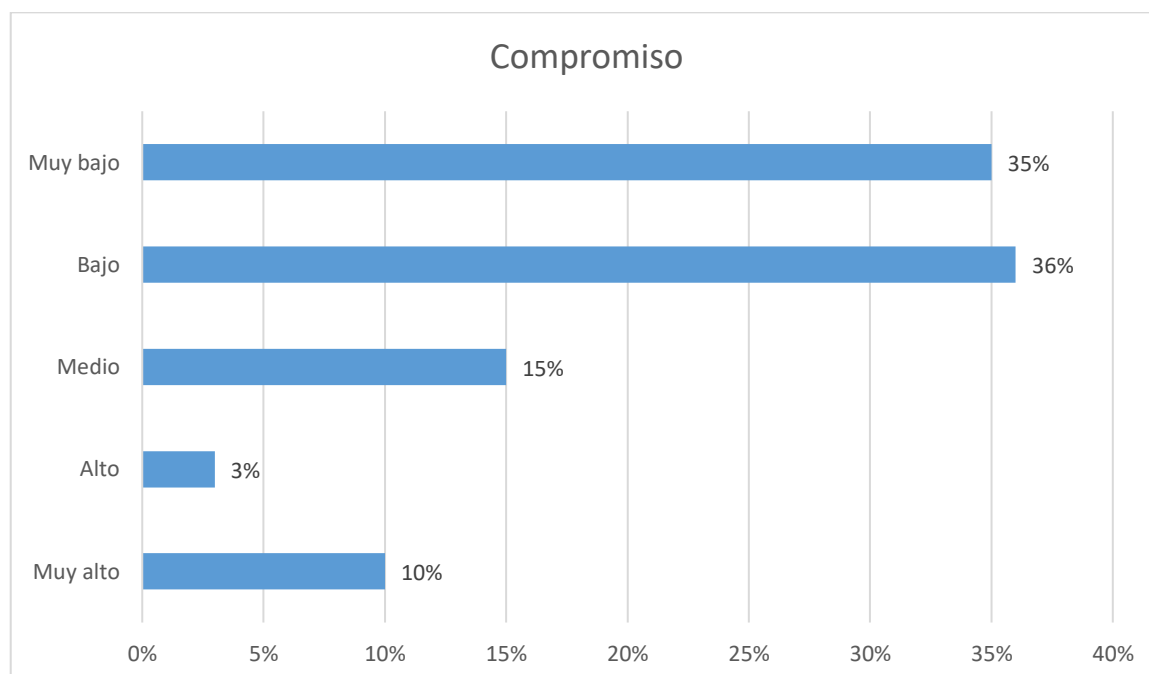
Compromiso

Nivel	Fi	%
Muy alto		10.00%
Alto		4.00%
Medio		27.00%
Bajo		25.00%
Muy bajo		34.00%
TOTAL	371	100.00%

Fuente: Encuestas aplicadas a los colaboradores de la Municipalidad de Piura año 2020.

Figura 3

Compromiso



Fuente: Encuestas aplicadas a los colaboradores de la Municipalidad de Piura año 2020.

Interpretación

Como se puede observar en la figura, un 34% de los encuestados está totalmente en desacuerdo con la persistencia en el trabajo, con la idea de que se

preocupen por entregar resultados de su trabajo en el tiempo solicitado, con que, ante eventuales situaciones adversas a sus funciones laborales, procederán con la misma convicción y compromiso en dichas funciones y con que el grado de responsabilidad personal sobre las tareas que realizan en su puesto de trabajo, así mismo un 25% manifestó estar en desacuerdo con ello, por otro lado, un 27% está ni en acuerdo, ni en desacuerdo, un 4% está de acuerdo con ello y un 10% está totalmente de acuerdo con lo menciona.

Tabla 5

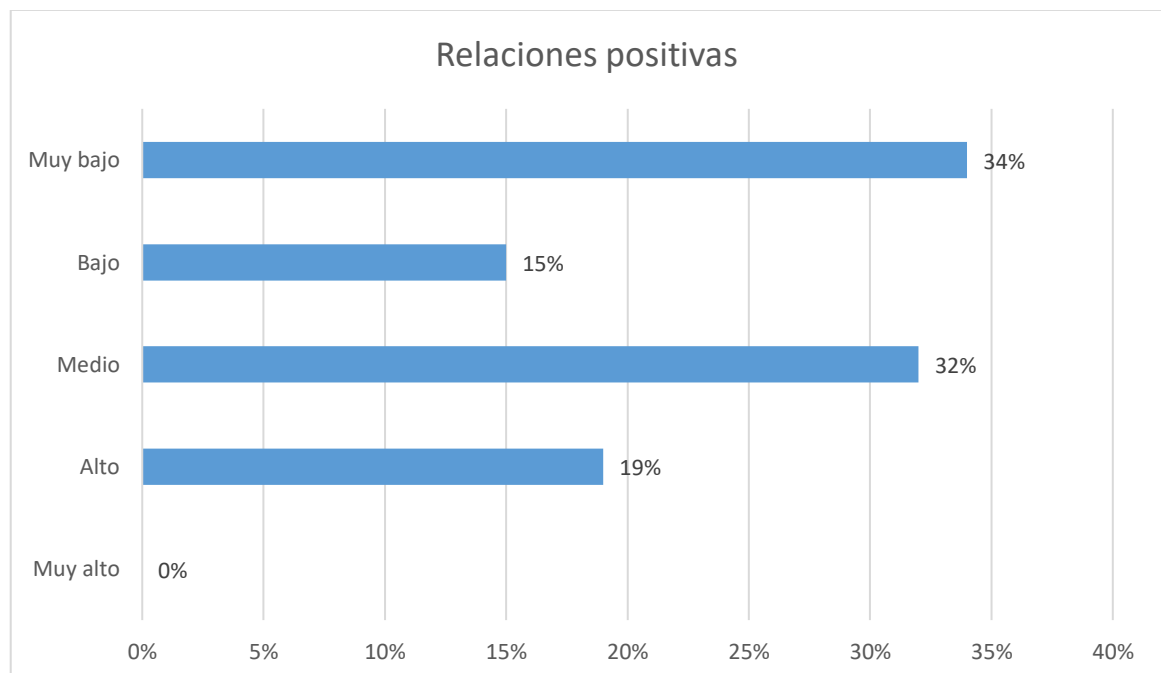
Relaciones positivas

Nivel	Fi	%
Muy alto		00.00%
Alto		19.00%
Medio		32.00%
Bajo		15.00%
Muy bajo		34.00%
TOTAL	371	100.00%

Fuente: Encuestas aplicadas a los colaboradores de la Municipalidad de Piura año 2020.

Figura 4

Relaciones positivas



Fuente: Encuestas aplicadas a los colaboradores de la Municipalidad de Piura año 2020.

Interpretación

Como se puede observar en la figura, un 34% de los encuestados está totalmente en desacuerdo con que dedican tiempo a su familia, luego de culminar con mi jornada laboral, con que exista apoyo y compañerismo en el trabajo, con que se respeten las ideas, aunque no sean iguales, con que dediquen tiempo de diversión y ocio con sus amigos y/o compañeros de trabajo y con que dediquen tiempo de diversión entre compañeros, así mismo un 15% manifestó estar en desacuerdo con ello, por otro lado, un 32% está ni en acuerdo, ni en desacuerdo y un 19% está de acuerdo con ello.

Tabla 6

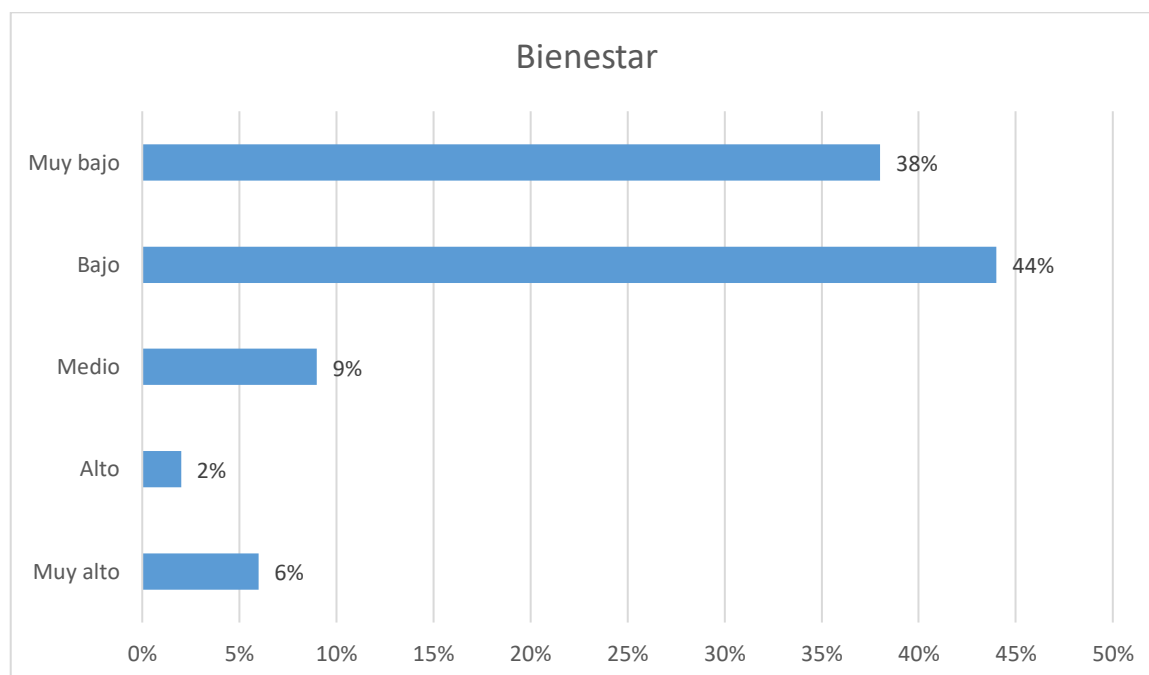
Bienestar

Nivel	Fi	%
Muy alto		6.00%
Alto		2.00%
Medio		9.00%
Bajo		44.00%
Muy bajo		38.00%
TOTAL	371	100.00%

Fuente: Encuestas aplicadas a los colaboradores de la Municipalidad de Piura año 2020.

Figura 5

Bienestar



Fuente: Encuestas aplicadas a los colaboradores de la Municipalidad de Piura año 2020.

Interpretación

Como se puede observar en la figura, un 38% de los encuestados está totalmente en desacuerdo con que la Municipalidad de Piura se preocupe por brindarles asesoramiento psicológico a los trabajadores a fin de reducir los niveles de estrés y con que tomen medidas para eliminar o reducir los factores de riesgo de origen laboral, así mismo un 44% manifestó estar en desacuerdo con ello, por otro lado, un 9% está ni en acuerdo, ni en desacuerdo, un 2% está de acuerdo y un 6% está totalmente de acuerdo con ello.

Tabla 7

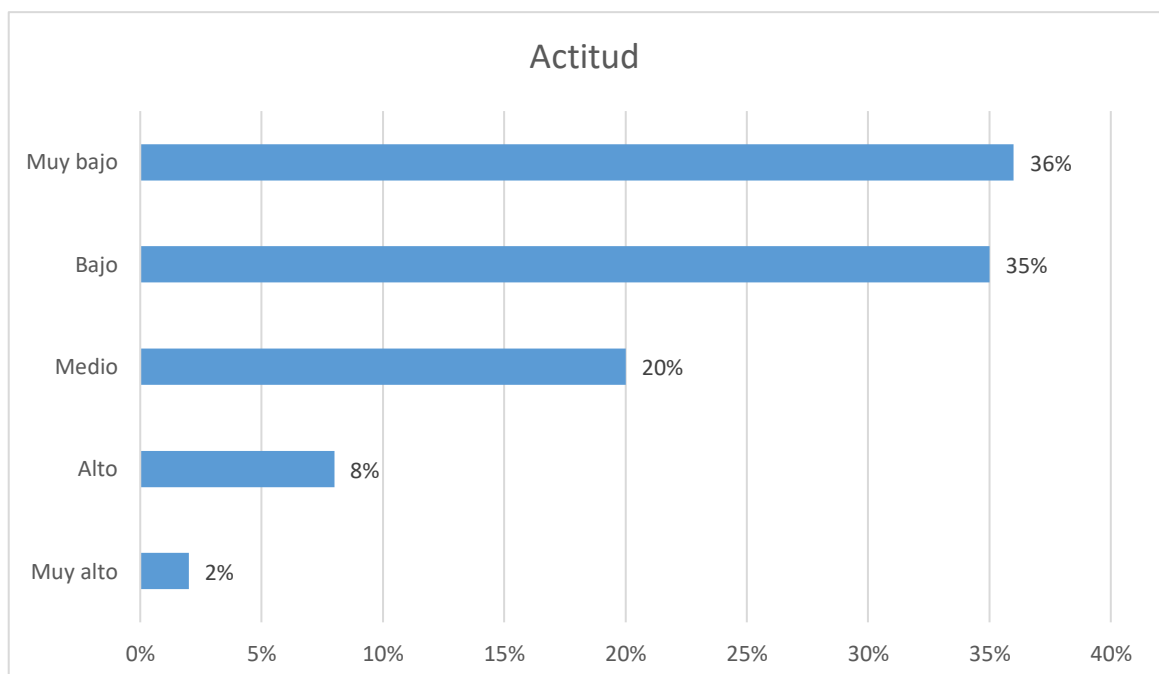
Actitud

Nivel	Fi	%
Muy alto		2.00%
Alto		8.00%
Medio		20.00%
Bajo		35.00%
Muy bajo		36.00%
TOTAL	371	100.00%

Fuente: Encuestas aplicadas a los colaboradores de la Municipalidad de Piura año 2020.

Figura 6

Actitud



Fuente: Encuestas aplicadas a los colaboradores de la Municipalidad de Piura año 2020.

Interpretación

Como se puede observar en la figura, un 36% de los encuestados está totalmente en desacuerdo con la idea de buscar soluciones a los problemas que se presentan a diario y con que la conducta por parte de los colaboradores hacia los usuarios es la adecuada, así mismo un 35% manifestó estar en desacuerdo con ello, por otro lado, un 20% está ni en acuerdo, ni en desacuerdo, un 8% está de acuerdo y un 2% está totalmente de acuerdo con ello.

Objetivo específico 2: Identificar el nivel de endmanage en los colaboradores de la Municipalidad de Piura año 2020.

Tabla 8

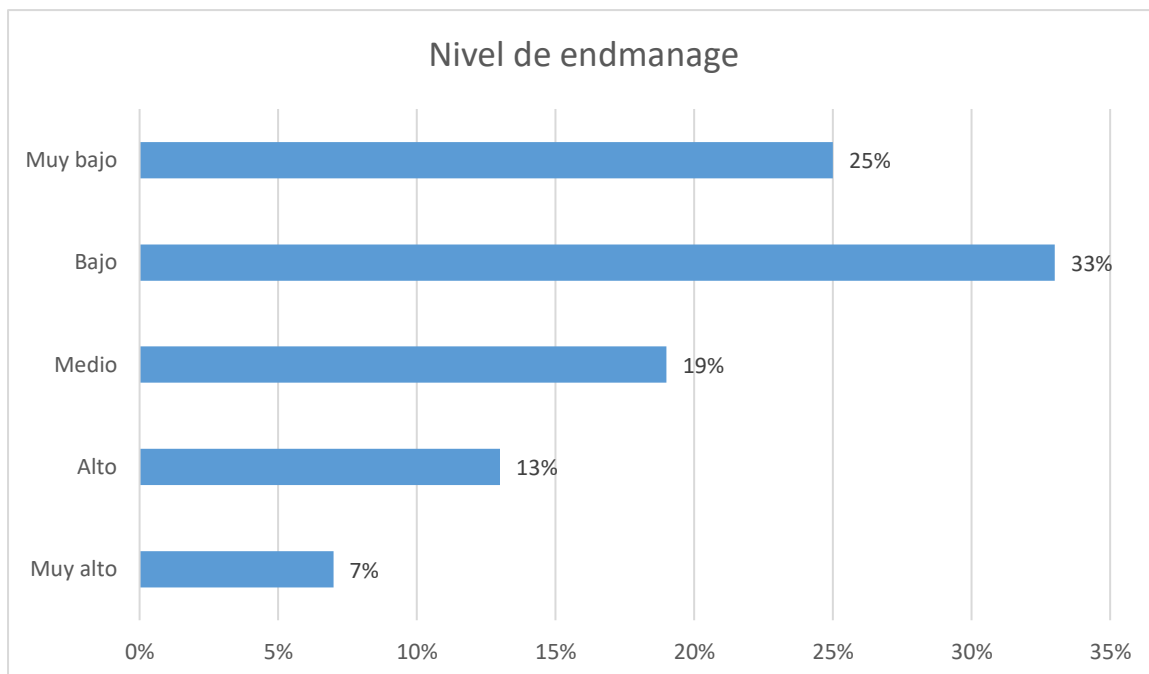
Nivel de endmanage

Nivel	Fi	%
Muy alto	25	7.00%
Alto	48	13.00%
Medio	72	19.00%
Bajo	123	33.00%
Muy bajo	103	25.00%
TOTAL	371	100.00%

Fuente: Encuestas aplicadas a los colaboradores de la Municipalidad de Piura año 2020.

Figura 7

Nivel de endmanage



Fuente: Encuestas aplicadas a los colaboradores de la Municipalidad de Piura año 2020.

Interpretación

Como se puede observar en la figura, un 7% de los encuestados manifestaron un nivel muy alto de endmanage, un 13% manifestó un nivel alto, un 19% manifestó un nivel medio, un 33% manifestó un nivel bajo y por último un 28% manifestó un nivel muy bajo, por lo tanto, se pueden entender que el nivel de endmanage de los colaboradores de la municipalidad de Piura se encuentra entre un nivel bajo y muy bajo.

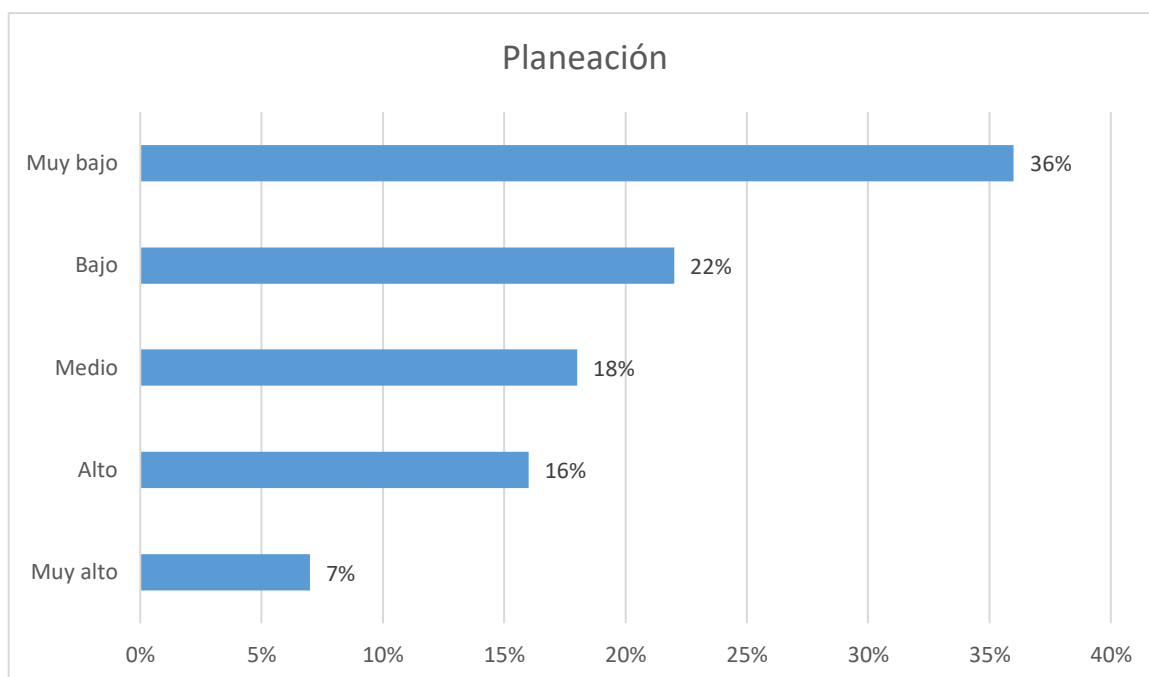
Tabla 9 Planeación

Nivel	Fi	%
Muy alto		7.00%
Alto		16.00%
Medio		18.00%
Bajo		22.00%
Muy bajo		36.00%
TOTAL	371	100.00%

Fuente: Encuestas aplicadas a los colaboradores de la Municipalidad de Piura año 2020.

Figura 8

Planeación



Fuente: Encuestas aplicadas a los colaboradores de la Municipalidad de Piura año 2020.

Interpretación

Como se puede observar en la figura, un 36% de los encuestados está totalmente en desacuerdo respecto a que participen en la elaboración de planes, con que se evalúen las oportunidades y amenazas del entorno, con que seleccionen alternativas para solucionar los problemas que se presentan en la organización, con que, se descentralizan las decisiones a través de presupuesto público, con que participan en la ejecución de planes operativos, con que, se mejoran la capacidad operativa para ejecutar planes operativos y se prioriza la ejecución de los planes operativos según las necesidades de la ciudadanía, así mismo un 22% manifestó estar en desacuerdo con ello, por otro lado, un 18% está ni en acuerdo, ni en desacuerdo, un 16% está de acuerdo y un 7% está totalmente de acuerdo con ello.

Tabla 10

Responsabilidad

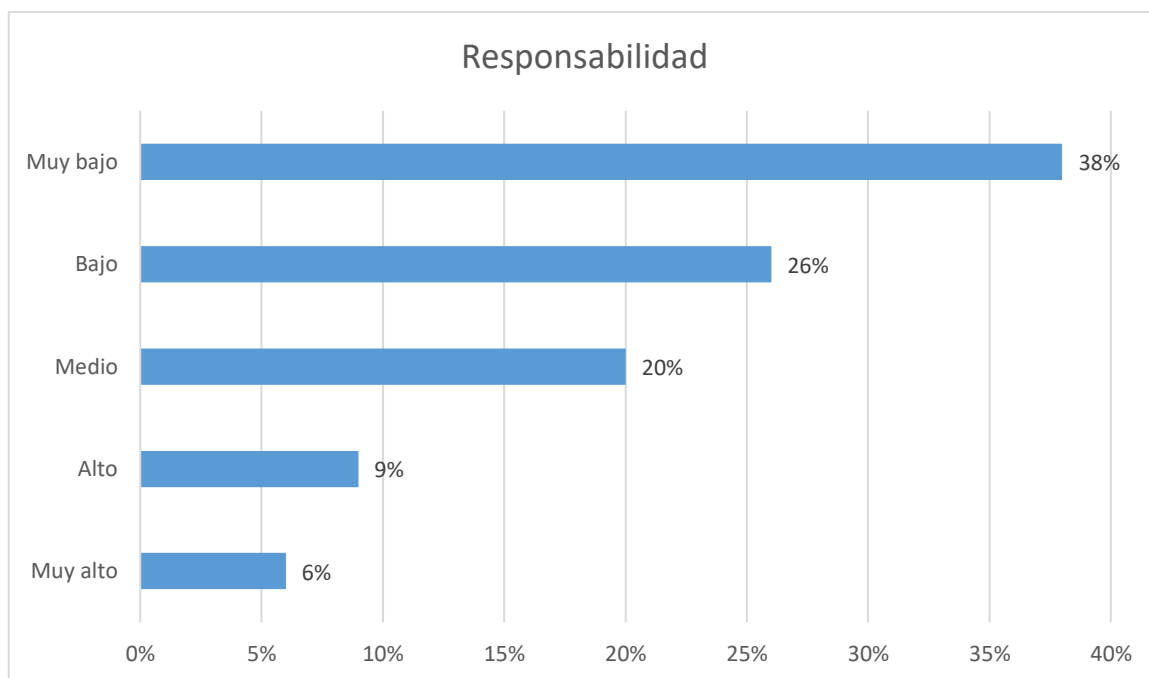
Nivel	Fi	%
Muy alto		6.00%
Alto		9.00%
Medio		20.00%
Bajo		26.00%
Muy bajo		38.00%

TOTAL	371	100.00%
--------------	------------	----------------

Fuente: Encuestas aplicadas a los colaboradores de la Municipalidad de Piura año 2020.

Figura 9

Responsabilidad



Fuente: Encuestas aplicadas a los colaboradores de la Municipalidad de Piura año 2020.

Interpretación

Como se puede observar en la figura, un 38% de los encuestados está totalmente en desacuerdo respecto a asumir un compromiso de responsabilidad para ejecutar adecuadamente un plan operativo, con cumplir los objetivos de la organización, con el compromiso con la ciudadanía, asumir responsabilidad de los resultados de gestión, hacer un control más efectivo del gasto público, organizar el presupuesto, definir responsables para alcanzar objetivos y tener una unidad responsable del diseño y ejecución de los programas, así mismo un 26% manifestó estar en desacuerdo con ello, por otro lado, un 20% está ni en acuerdo, ni en desacuerdo, un 9% está de acuerdo y un 6% está totalmente de acuerdo con ello.

Tabla 11

Monitoreo y evaluación

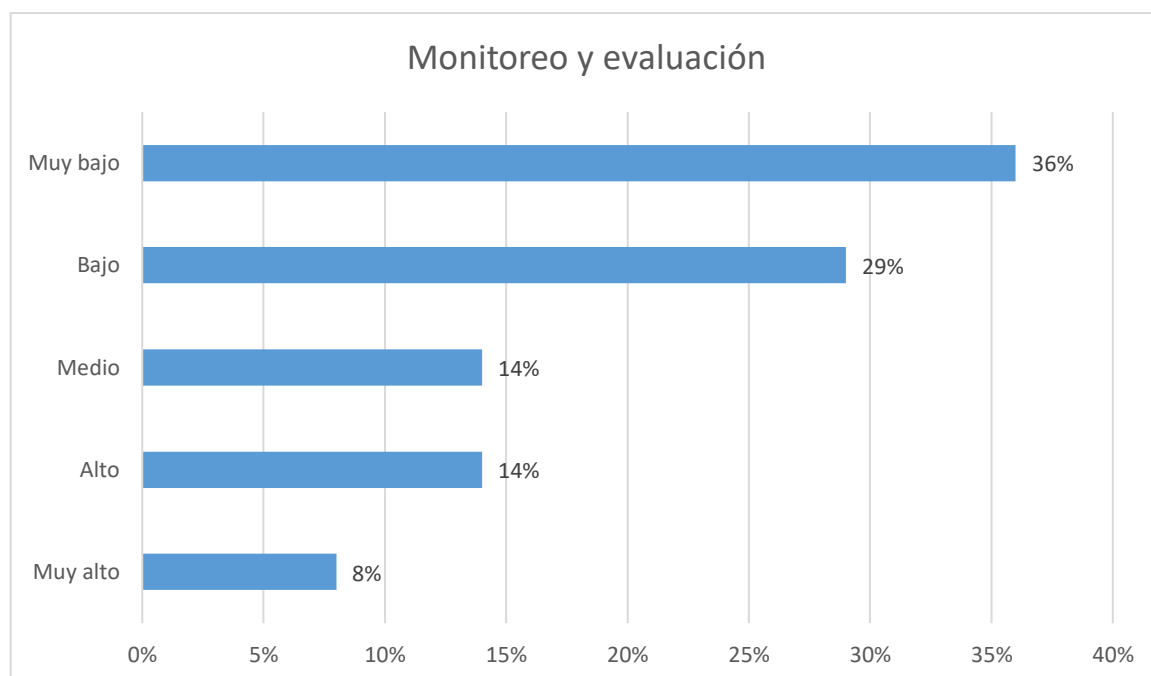
Nivel	Fi	%
--------------	-----------	----------

Muy alto		8.00%
Alto		14.00%
Medio		14.00%
Bajo		29.00%
Muy bajo		36.00%
TOTAL	371	100.00%

Fuente: Encuestas aplicadas a los colaboradores de la Municipalidad de Piura año 2020.

Figura 10

Monitoreo y evaluación



Fuente: Encuestas aplicadas a los colaboradores de la Municipalidad de Piura año 2020.

Interpretación

Como se puede observar en la figura, un 36% de los encuestados está totalmente en desacuerdo con que se hayan formulado indicadores de desempeño, se realice un seguimiento y reporte de resultados de la ejecución de los programas, mediante indicadores de desempeño, con que los responsables utilicen efectivamente la información de los resultados, para mejorar la ejecución de los programas, con que el monitoreo se aplica en la gestión de los proyectos, con que la evaluación me permita tomar adecuadas decisiones para una ejecución adecuada de un proyecto y con que se realicen informes en el momento oportuno de las evaluaciones, así mismo un 29% manifestó estar en desacuerdo con ello, por otro lado, un 14% está ni en acuerdo,

ni en desacuerdo, un 14% está de acuerdo y un 8% está totalmente de acuerdo con ello.

Tabla 12

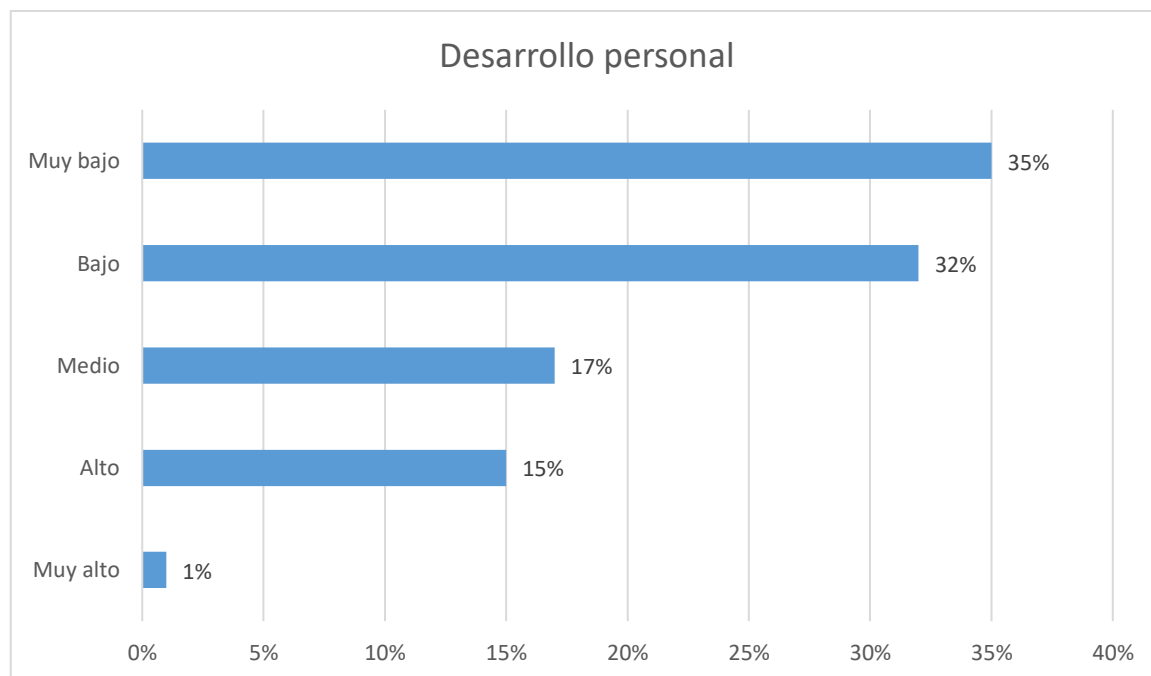
Desarrollo personal

Nivel	Fi	%
Muy alto		1.00%
Alto		15.00%
Medio		17.00%
Bajo		32.00%
Muy bajo		35.00%
TOTAL	371	100.00%

Fuente: Encuestas aplicadas a los colaboradores de la Municipalidad de Piura año 2020.

Figura 11

Desarrollo personal



Fuente: Encuestas aplicadas a los colaboradores de la Municipalidad de Piura año 2020.

Interpretación

Como se puede observar en la figura, un 35% de los encuestados está totalmente en desacuerdo con que en la Municipalidad orientan al personal para desarrollar los conocimientos necesarios en la organización, para desarrollar las competencias necesarias en la organización, con que, se establecen las necesidades del personal para mejorar sus desempeño, con que sienten

motivados para los cambios de la organización, con que participan en capacitaciones para mejorar mi desempeño en procesos por resultados, con que se sienten seguros de las habilidades que se requieren para el cambio, con que se identifican con la organización para el logro de los objetivos, con que participan en la evaluación de desempeño y reciben incentivos en mi organización, así mismo un 32% manifestó estar en desacuerdo con ello, por otro lado, un 17% está ni en acuerdo, ni en desacuerdo, un 15% está de acuerdo y un 1% está totalmente de acuerdo con ello.

Objetivo específico 3: Conocer la relación entre la felicidad y endmanage en los colaboradores de la Municipalidad de Piura año 2020.

Tabla 13

Relación entre la felicidad y el endmanage

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	0.345	0.045	7.619	0.000
	Tau-c de Kendall	0.324	0.043	7.619	0.000
Intervalo por intervalo	Correlación de Spearman	0.390	0.052	8.145	,000 ^c
	R de Pearson	0.397	0.051	8.299	,000 ^c
N° de casos validos				371	

Fuente: SPSS

Interpretación: En la tabla 13 se puede observar las pruebas Tau b y Tau c de Kendall, las cuales arrojaron un valor de 0.345 y 0.324 respectivamente, lo cual indica una correlación baja, así mismo se observa la correlación de Spearman, la cual arrojó un valor de 0.390, lo cual indica una correlación baja pero positiva. Por lo tanto, se puede decir que existe una relación baja pero positiva entre la felicidad y el endmanage.

4.2. Discusión de resultados

Con relación al objetivo general: Determinar de qué manera la felicidad contribuye al endmanage en los colaboradores de la municipalidad de Piura año 2020.

Se determinó mediante la prueba chi - cuadrado que el valor de significancia estadística fue menor a 0.05, lo cual indica que existe una contribución significativa de la felicidad en el endmanage en los colaboradores de la Municipalidad de Piura año 2020 con un 95% de confiabilidad.

Por otro lado, de acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación cuantitativa, mediante las encuestas realizadas a los colaboradores, se puede apreciar en la Tabla N° 2 que el 34.00% de los colaboradores manifiestan que el nivel de felicidad dentro de la empresa es MUY BAJO, mientras que el 31.00%, BAJO. Asimismo, en la Tabla N° 8, se expresa que el 33.00% de los colaboradores manifiestan que el nivel de endmanage es BAJO, mientras que el 25%, MUY BAJO.

Los resultados anteriormente mencionados, coinciden con la afirmación de Ríos (2018) en el que el endmanage es un modelo que propone la gestión moderna, dinámica y transparente y la administración de los recursos humanos de la empresa, permitiendo potenciar la gestión y evaluación de las acciones, los procesos y productos de las organizaciones a la luz de la medición de sus resultados, con la ayuda y la contribución de los colaboradores.

Del mismo modo, Gómez & Muñoz (2016), en su tesis titulada Felicidad en el trabajo: Acercamiento a través de una propuesta de entrevista estructurada, aporta relevancia a que el endmanage gestionado por la organización incide directa y positivamente en el compromiso que se generará entre los empleados y contribuye a sus factores de eficiencia, eficacia y productividad.

Teniendo en cuenta los resultados de la investigación presentada, coincidimos en que la felicidad contribuye significativamente en el endmanage en los colaboradores de la Municipalidad de Piura.

Con relación al objetivo específico N° 1: Determinar el nivel de felicidad en los colaboradores de la municipalidad de Piura año 2020.

Paz & Espinoza (2017), hacen referencia que los factores internos que más influyen en la felicidad, son el conocimiento de la empresa, sus valores, misión y visión, la evaluación del desempeño y el reconocimiento, asimismo, destacó la importancia de las capacitaciones, la percepción de los colaboradores sobre los esfuerzos de la empresa por hacerlos sentir parte de ella y la mayoría considera importante su felicidad en el trabajo para ser más productivos.

Tamayo (2015), en su investigación sobre el diseño de una propuesta de gestión por resultados que no afecta al talento humano del Sector Público, refuerza la idea de que la felicidad en el trabajo está muy relacionado a la motivación que reciben los colaboradores, el nivel de compromiso que demuestran, las relaciones positivas que mantienen tanto internas como externas, el bienestar y la actitud en la institución. Argumento que difiere con los resultados obtenidos en la investigación cuantitativa, donde en la Tabla N° 2, se puede apreciar que el 6% de los encuestados manifestaron un nivel MUY ALTO de felicidad, un 11% manifestó un nivel ALTO, un 17% manifestó un nivel MEDIO, un 31% manifestó un nivel BAJO y por último un 34% manifestó un nivel MUY BAJO, por lo tanto, se pueden entender que el nivel de felicidad de los colaboradores de la municipalidad de Piura se encuentra entre un nivel BAJO y MUY BAJO.

Asimismo, en la Tabla N° 3 se puede inferir que un 36.00% de los colaboradores presentan un nivel de motivación BAJO, mientras que un 35.00% un nivel MUY BAJO. Del mismo modo, en la Tabla N° 4, un 34.00% de los colaboradores presentan un nivel de compromiso MUY BAJO, mientras que un 27.00% un nivel INDIFERENTE.

Basándonos en los resultados anteriormente dichos, coincidimos en que el nivel de felicidad de los colaboradores es un tema que cada vez más empresas están incorporando, teniendo como desafío principal implementar medidas concretas para hacer feliz a los trabajadores, con el fin de ver resultados positivos para la organización.

Con relación al objetivo específico N° 2: Identificar el nivel de endmanage en los colaboradores de la municipalidad de Piura año 2020.

Tamayo (2015) señala la importancia de esta gestión debido a que se basa en una estrategia, en términos o acciones operativas, además priorizan al capital humano y lo consideran como un eje estratégico para alcanzar los objetivos de la empresa. En otras palabras, menciona que los colaboradores son los embajadores institucionales. Esta dualidad de roles resalta la importancia que los gerentes deben colocar en el clima interno de la institución y la relación que se crea dentro de ella.

De acuerdo con Sánchez (2014) en su investigación titulada Diseño e implantación de un sistema de indicadores para evaluar la gestión de las municipalidades de Piura, encontró una deficiencia en planificación, demostrando gran dependencia del gobierno central, nula gestión financiera y déficit en la captación de recursos; en la perspectiva clientes hay un bajo índice de desarrollo humano, deficiencia en los servicios públicos y calidad de vida.

Por otro lado, de los resultados obtenidos en la Tabla N° 8 en la encuesta aplicada a los colaboradores, se puede observar que un 7% de los encuestados manifestaron un nivel MUY ALTO de endmanage, un 13% manifestó un nivel ALTO, un 19% manifestó un nivel MEDIO, un 33% manifestó un nivel BAJO y por último un 28% manifestó un nivel MUY BAJO, por lo tanto, se pueden entender que el nivel de endmanage de los colaboradores de la municipalidad de Piura se encuentra entre un nivel BAJO y MUY BAJO. Asimismo, en la Tabla N° 9, se puede observar que un 36.00% de los colaboradores encuestados mencionan que la empresa presenta un nivel de planeación MUY BAJO, mientras que un 22% un nivel BAJO.

Basándonos en los resultados anteriores, concluimos en que el endmanage motiva a los colaboradores, mejora la comunicación, la coordinación y la productividad en la empresa, brindando a elemento humano bienestar, estabilidad y satisfacción.

Con relación al objetivo específico N° 3: Relacionar la felicidad y el endmanage en los colaboradores de la municipalidad de Piura año 2020.

Costa (como se citó en Chang, 2016), afirma que la felicidad que tengan los públicos internos de la institución en la que se desempeñan es de vital importancia, ya que ellos son miembros y arquitectos de su identidad, y al mismo tiempo receptores y transmisores de la imagen organizacional. Asimismo, hace referencia que, para atraer, desarrollar, motivar y retener un personal altamente competente a través del tiempo, se debe aplicar el endmanage.

Fundamentándonos en los resultados de la encuesta, en la Tabla N° 13 se observa las pruebas Tau b y Tau c de Kendall, las cuales arrojaron un valor de 0.345 y 0.324 respectivamente, lo cual indica una correlación baja, así mismo se observa la correlación de Spearman, la cual arrojó un valor de 0.390, lo cual indica una correlación baja pero positiva. Por lo tanto, se puede decir que existe una relación baja pero positiva entre la felicidad y el endmanage.

Del mismo modo, se aplicó el estadístico Rho de Spearman para determinar el grado de correlación entre las variables, donde el coeficiente de correlación fue de 0,358 lo cual indicó una relación positiva débil y $p = 0.000 < 0.05$; por lo que se concluye que existe una relación positiva y significativa.

De esta manera recalcamos lo dicho por Mora (2016) respecto a la relación entre la felicidad y endmanage: “Ambas variables buscan impulsar a nivel de excelencia las competencias individuales de acuerdo a las necesidades operativas donde se garantiza el desarrollo y administración del potencial de las personas “de lo que saben hacer” o podrían hacer”.

A manera de conclusión, coincidimos en que la felicidad guarda estrecha relación con el endmanage y que, además, ambos son componentes esenciales en la productividad y bienestar de los colaboradores. Asimismo, rescatamos que la Municipalidad de Piura posee altos niveles de deficiencia respecto al manejo de su capital humano, ya que la mayoría de los colaboradores expresan que la institución no ha trabajado constantemente en proyectar una buena imagen interna, buenas condiciones de trabajo, valores empresariales o estabilidad laboral.

4.3. Docimasia de hipótesis

Objetivo general: Determinar de qué manera la felicidad contribuye al endmanage en los colaboradores de la municipalidad de Piura año 2020.

Hipótesis estadística

Hipótesis alterna (H1): La felicidad contribuye de manera significativa al endmanage en los colaboradores de la municipalidad de Piura año 2020.

Hipótesis nula (H0): La felicidad no contribuye de manera significativa al endmanage en los colaboradores de la municipalidad de Piura año 2020.

Tabla 14

Prueba de chi-cuadrado para determinar la contribución de la felicidad en el endmanage de los colaboradores de la Municipalidad de Piura

Estadísticos	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	293,645 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	283.052	16	,000
Asociación lineal por lineal	58.192	1	,000
N° de casos válidos			371

Interpretación

De acuerdo a los resultados de la prueba Chi Cuadrado utilizada para contrastar la hipótesis de investigación, se puede observar que el valor de significancia estadística $p=,000 < 0.05$, por lo cual aceptamos la hipótesis alternativa y rechazamos la nula, concluyendo que existe una contribución significativa de la felicidad en el endmanage en los colaboradores de la municipalidad de Piura año 2020 con un 95% de confiabilidad.

CONCLUSIONES

- Se determinó que la felicidad contribuye de manera significativa en el endmanage en los colaboradores de la Municipalidad de Piura, tal como se aprecia en la prueba de chi-cuadrado; cuyo $p=,000 < 0.05$, quedando demostrada la hipótesis.

- El nivel de felicidad que actualmente poseen los colaboradores de la Municipalidad de Piura es muy bajo, ya que no promueve en ellos la motivación, el compromiso, el bienestar y las relaciones positivas dentro de la institución.

-

- El nivel de endmanage que actualmente poseen los colaboradores de la Municipalidad de Piura es bajo, ya que consideran que la institución no realiza una correcta planeación de las actividades, afectando en ellos sus niveles de responsabilidad, evaluación y desarrollo personal.

-

- Existe una relación baja pero positiva entre la felicidad y el endmanage en los colaboradores de la Municipalidad de Piura, de acuerdo con las pruebas Tau b y Tau c de Kendall, las cuales arrojaron un valor de 0.345 y 0.324 respectivamente, asimismo, la correlación de Spearman, la cual arrojó un valor de 0.390.

RECOMENDACIONES

- Fortalecer el nivel de felicidad con el fin de contribuir en el endmanage de los colaboradores para mejorar la comunicación interna, el clima laboral, mayor organización entre las áreas de la institución y mantener fidelizado al capital humano.
- Consolidar nuevos programas de Recursos Humanos que le permitan a la empresa tener una gestión proactiva del capital humano, para el continuo mejoramiento de sus procesos internos, mayor motivación, productividad y conocimiento interno de la fuerza laboral, con el fin de elevar el nivel de felicidad de la misma.
- Implementar un correcto plan de endmanage, con el fin de evaluar periódicamente el impacto que generará en los colaboradores, ya que son el activo más importante de la empresa y sus acciones se ven reflejadas en el crecimiento sostenido de la misma.
- Implementar y apoyar planes de incentivos económicos y no económicos hacia los colaboradores, para estimular el desempeño de sus actividades, fomentar su retención y seguir contribuyendo en su desarrollo personal y profesional.

REFERENCIAS

- Alter, N. (2014). La importancia de la felicidad en el trabajo. Revista HSEC. Recuperado de: <http://www.emb.cl/hsec/articulo.mvc?xid=557&edi=25&xit=la-importancia-de-lafelicidad-en-el-trabajo>
- Álvarez, J. (2015). Gestión por resultados e indicadores de medición. Lima, Perú: Pacífico editorial.
- Aparicio, A. (2017). La felicidad laboral. Recuperado de: <https://blogs.deusto.es/master-informatica/la-felicidad-laboral/>
- Ávila, R. (2015). ¿Qué es la gestión por resultados? Recuperado de: <https://blog.luz.vc/es/que-es/qu%C3%A9-y-gesti%C3%B3n-por-resultados/>
- Behar, D. (2014). Metodología de la investigación. Editorial Shalom.
- Bolívar, J. y García, G. (2014). Fundamentos de la Gestión Pública. Hacia un Estado eficiente. Bogotá: Alfaomega
- Chiavenato, I. (2014). Introducción a la teoría general de la administración (8a. ed.). México: Mc Graw Hill
- Fernandez, I. (2015). Felicidad Organizacional: Como construir Felicidad en el Trabajo. Santiago: B Grupo Z
- Gabini, S. (2018). Felicidad en el trabajo: breve actualización desde la psicología positiva. Revista de Psicología, Vol. 14 (Nº 27), pp. 69-75. Recuperado de: <http://bibliotecadigital.uca.edu.ar/repositorio/revistas/felicidad-trabajo-psicologiapositiva.pdf>
- Gómez, S. & Muñoz, F. (2016). Felicidad en el trabajo: Acercamiento a través de una propuesta de entrevista estructurada. (Tesis de especialización) Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia
- Martínez, A. (2018). Qué son las relaciones positivas. Recuperado de: <https://www.antonimartinezpsicologo.com/definicion-relaciones-positivas>
- Morales, F. (2017). La felicidad organizacional es poner a las personas en el centro de la organización. Recuperado de: <https://blog.acsendo.com/la-felicidad-organizacional-andres-ramirez/#>

- OBS (2016). Habilidades directivas: qué son, cuáles son y cómo desarrollarlas
Recuperado de: BusinessSchool.<https://www.obs-edu.com/int/blogprojectmanagement/>
- Panta, F. (2015). Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de Marcavelica, 2015. (Tesis de licenciatura) Universidad Nacional de Piura, Perú.
- Paz, D. & Espinoza, J. (2017). Influencia de la felicidad organizacional en la productividad de los colaboradores en los centros de atención al cliente de la empresa América Móvil – Claro, Arequipa, 2016 – 2016 (Tesis de licenciatura) Universidad Católica San Pablo. Arequipa, Perú.
- Raffino, M. (2019). Concepto de actitud. Recuperado de: <https://concepto.de/actitud/>
- Ramírez, L. (2016). Felicidad en el trabajo: una primera aproximación. Revista Ex Cathedra en negocios, vol. 1 (Nº 1), pp. 64 – 74. Recuperado de: <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/EXCATHEDRAENNEGOCIOS/article/view/1045/819>
- Rebeca (2017). ¿Qué es el compromiso laboral? Recuperado de: <https://www.celpax.com/es/que-es-el-compromiso/>
- Ríos, E. (2018). Gestión por resultados y administración pública en la Policía Nacional del Perú, Lima – 2018. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Riquelme, C. & Vigo, L. (2018). La felicidad y su influencia en la calidad de atención al usuario por parte de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Pacasmayo – 2018 (Tesis de licenciatura) Universidad César Vallejo, Chepén, Perú.
- Sánchez, A. (2014). Diseño e implantación de un sistema de indicadores para evaluar la gestión de las municipalidades de Piura, Perú. (Trabajo de grado) Universidad Nacional de Piura, Perú.
- Seara, M. y Pladevall, X. (2016). La importancia de la felicidad en el trabajo.

Europreven. Recuperado de:

<https://www.euopreven.es/noticia.php?noticia=44-importanciafelicidad-trabajo>

Seligman, M. (2015). The three dimensions of happiness, Recuperado el 10 de Junio del 2017 de: <http://rumpfcounseling.com/blog/2015/7/6/3-dimensions-of-happines>

Seligman, M. (2017). La auténtica felicidad. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=wA4JDgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=tipos+de+felicidad+segun+martin+seligman&ots=xYIUUk8gXV&sig=0DykdRkK1x5n_eqdyaUxmrbyN4#v=onepage&q&f=true

Silva, E. (2017). Concepto de talento humano. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/LESILVA40/concepto-talento-humano>

Tamayo, A. (2015). Diseño de una propuesta de gestión por resultados que no afecta al talento humano del Sector Público (Caso ENAMI EP) (Tesis de maestría) Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador.

Valdés, C. (2016). Motivación, concepto y teoría principales. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/motivacion-concepto-y-teorias-principales/>

Yanamoto, J. (2015). La felicidad, un factor para aumentar la productividad. Recuperado de: <https://publimetro.pe/actualidad/felicidad-factor-aumentar-productividad-39434-noticia/?ref=pur>

ANEXOS

ANEXO 1. CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene como finalidad determinar de qué manera la felicidad contribuye al endmanage en los colaboradores de la municipalidad de Piura año 2020. Por ello, se le pide responder las preguntas, según considere adecuadas:

Sexo: _____

Edad: _____

Cargo/Puesto: _____

Tiempo en el cargo: _____

Instrucciones:

1 = Totalmente en desacuerdo.

2 = En desacuerdo.

3 = Ni de cuerdo ni en desacuerdo.

4 = De acuerdo.

5 = Totalmente de acuerdo.

FELICIDAD					
Motivación	1	2	3	4	5
1. La Municipalidad de Piura reconoce y valora los esfuerzos del trabajador (incentivos, resoluciones de felicitación, etc.).					
2. Recibe algún tipo de compensación por realizar actividades extras en su centro laboral.					
Compromiso	1	2	3	4	5
3. Soy muy persistente en mi trabajo.					
4. Se preocupa por entregar resultados de su trabajo en el tiempo solicitado.					
5. Ante eventuales situaciones adversas a sus funciones laborales, procede con la misma convicción y compromiso en dichas funciones					
6. Usted es consciente del grado de responsabilidad personal sobre las tareas que realiza en su puesto de trabajo.					
Relaciones positivas	1	2	3	4	5
7. Te sientes orgulloso de tu familia.					
8. Me preocupo constantemente por mi familia					
9. Dedicar tiempo a su familia, luego de culminar con mi jornada laboral.					
10. Los miembros de la familia nos ayudamos entre nosotros.					

11. Existe apoyo y compañerismo entre sus compañeros de trabajo.					
12. Usted respeta las ideas de sus compañeros, aunque no sean iguales que las suyas.					
13. Usted dedica tiempo de diversión y ocio con sus amigos y/o compañeros de trabajo					
14. Usted dedica tiempo de diversión y ocio con sus amigos					
Bienestar	1	2	3	4	5
15. La Municipalidad de Piura se preocupa por brindarles asesoramiento psicológico (interno o externo) para los trabajadores a fin de reducir los niveles de estrés.					
16. La Municipalidad de Piura toma medidas para eliminar o reducir los factores de riesgo de origen laboral.					
Actitud					
17. Busca usted soluciones a los problemas que se presentan a diario.					
18. La conducta por parte de los colaboradores hacia los usuarios es la adecuada.					
ENDMANAGE					
Planeación	1	2	3	4	5
1. Participas en la elaboración de planes.					
2. Se evalúan las oportunidades y amenazas del entorno.					
3. Se seleccionan alternativas para solucionar los problemas que se presentan en la organización.					
4. Se descentralizan las decisiones a través de presupuesto público.					
5. Participan en la ejecución de planes operativos.					
6. Se mejoran la capacidad operativa para ejecutar planes operativos.					
7. Se priorizan la ejecución de los planes operativos según las necesidades de la ciudadanía.					
Responsabilidad	1	2	3	4	5
8. Asumo compromiso de responsabilidad en ejecutar adecuadamente un plan operativo.					
9. Me comprometo a alcanzar los productos necesarios para cumplir los objetivos de la organización.					
10. Asumo compromiso con mi ciudadanía.					
11. Asumo compromiso de responsabilidad de los resultados de gestión en mi organización.					
12. Se definen los productos para hacer un control más efectivo del gasto público.					

13. Organizo con responsabilidad el presupuesto en base a programas.					
14. Se definen claramente los responsables de alcanzar los objetivos lo que mejora los mecanismos de rendición de cuentas.					
15. Se exige tener una unidad responsable del diseño y ejecución de los programas					
Monitoreo y evaluación	1	2	3	4	5
16. Se formularon los indicadores de desempeño.					
17. Se realizó el seguimiento y reporte de productos y resultados de la ejecución de los programas, mediante indicadores de desempeño					
18. Los responsables utilizaron efectivamente la información de los resultados, para mejorar la ejecución de los programas.					
19. El monitoreo se aplica en la gestión de los proyectos.					
20. La evaluación me permite tomar adecuadas decisiones para una ejecución adecuada de un proyecto.					
21. Se realizan los informes en el momento oportuno de las evaluaciones.					
Desarrollo personal	1	2	3	4	5
22. Se orientan al personal para desarrollar los conocimientos necesarios en la organización					
23. Se orientan al personal para desarrollar las competencias necesarias en la organización.					
24. Se establecen las necesidades del personal para mejorar sus desempeños.					
25. Me siento motivado para los cambios de la organización.					
26. Participo en capacitaciones para mejorar mi desempeño en procesos por resultados.					
27. Me siento seguro de las habilidades que se requieren para el cambio de modelo de mi organización.					
28. Me identifico con mi organización para el logro de los objetivos.					
29. Participo en la evaluación de desempeño.					
30. Recibo incentivo en mi organización.					

ANEXO N° 2: FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS N° 01

TÍTULO: La felicidad y su contribución en el endmanage en los colaboradores de la Municipalidad de Piura año 2020.

OBJETIVO GENERAL: Determinar de qué manera la felicidad contribuye al endmanage en los colaboradores de la municipalidad de Piura año 2020.

HIPÓTESIS: La felicidad contribuye de manera significativa al endmanage en los colaboradores de la municipalidad de Piura año 2020.

JUEZ EXPERTO: Efraín Ricardo Chuecas Wong

GRADO ACADÉMICO DEL EXPERTO: Magister

FIRMA:



FECHA DE VALIDACIÓN: 13-11-2020

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con la variable		OBSERVACIONES
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
FELICIDAD	Motivación	Reconocimientos	La Municipalidad de Piura reconoce y valora los esfuerzos del trabajador (incentivos, resoluciones de felicitación, etc.).	X		X		X		X		
		Incentivos	Recibe algún tipo de compensación por realizar actividades extras en su centro laboral.	X		X		X		X		
		Ambiente laboral	Me siento motivado para los cambios de la organización.	X		X		X		X		
	Compromiso	Grado de cumplimiento	Soy muy persistente en mi trabajo.	X		X		X		X		
			Se preocupa por entregar resultados de su trabajo en el tiempo solicitado.	X		X		X		X		
		Grado de responsabilidad	Ante eventuales situaciones adversas a sus funciones laborales, procede con la misma convicción y compromiso en dichas funciones.	X		X		X		X		

			Usted es consciente del grado de responsabilidad personal sobre las tareas que realiza en su puesto de trabajo.	X		X		X		X		
	Relaciones positivas	Familia	Te sientes orgulloso de tu familia.	X		X		X		X		
			Me preocupo constantemente por mi familia	X		X		X		X		
			Dedica tiempo a su familia, luego de culminar con mi jornada laboral	X		X		X		X		
			Los miembros de la familia nos ayudamos entre nosotros.	X		X		X		X		
		Trabajo	Existe apoyo y compañerismo entre sus compañeros de trabajo.	X		X		X		X		
			Usted respeta las ideas de sus compañeros, aunque no sean iguales que las suyas.	X		X		X		X		
			Usted dedica tiempo de diversión y ocio con sus compañeros de trabajo.	X		X		X		X		
		Amigos	Usted dedica tiempo de diversión y ocio con sus amigos.	X		X		X		X		
	Bienestar	Salud	La Municipalidad de Piura se preocupa por brindarles asesoramiento psicológico (interno o externo) para los trabajadores a fin de reducir los niveles de estrés.	X		X		X		X		
			La Municipalidad de Piura toma medidas para eliminar o reducir los factores de riesgo de origen laboral.	X		X		X		X		
	Actitud	Nivel de asertividad	Busca usted soluciones a los problemas que se presentan a diario.	X		X		X		X		
			La conducta por parte de los colaboradores hacia los usuarios es la adecuada.	X		X		X		X		
ENDMANAGE	Planificación	Estrategia operativa	Participas en la elaboración de planes.	X		X		X		X		
			Se evalúan las oportunidades y amenazas del entorno.	X		X		X		X		
			Se seleccionan alternativas para solucionar los problemas que se presentan en la organización.	X		X		X		X		
			Se descentralizan las decisiones a través de presupuesto público.	X		X		X		X		

			Participan en la ejecución de planes operativos.	X		X		X		X				
			Se mejoran la capacidad operativa para ejecutar planes operativos.	X		X		X		X				
			Se priorizan la ejecución de los planes operativos según las necesidades de la ciudadanía.	X		X		X		X				
	Responsabilidad	Compromisos de desempeño organizacional	Asumo compromiso de responsabilidad en ejecutar adecuadamente un plan operativo.	X		X		X		X				
				Se definen los productos para hacer un control más efectivo del gasto público.	X		X		X		X			
				Se exige tener una unidad responsable del diseño y ejecución de los programas.										
			Compromisos de resultados de gestión	Me comprometo a alcanzar los productos necesarios para cumplir los objetivos de la organización.										
					Asumo compromiso de responsabilidad de los resultados de gestión en mi organización.									
					Organizo con responsabilidad el presupuesto en base a programas.									
					Se definen claramente los responsables de alcanzar los objetivos lo que mejora los mecanismos de rendición de cuentas.									
		Compromisos de los ciudadanos	Asumo compromiso con mi ciudadanía.											
	Monitoreo y Evaluación	Monitoreo	Se formularon los indicadores de desempeño.											
				Se realizó el seguimiento y reporte de productos y resultados de la ejecución de los programas, mediante indicadores de desempeño.										
				Los responsables utilizaron efectivamente la información de los resultados, para mejorar la ejecución de los programas.										
				El monitoreo se aplica en la gestión de los proyectos.										

		Evaluación	La evaluación me permite tomar adecuadas decisiones para una ejecución adecuada de un proyecto.									
			Se realizan los informes en el momento oportuno de las evaluaciones.									
Desarrollo personal	Capacitación	Se orientan al personal para desarrollar los conocimientos necesarios en la organización										
		Participo en capacitaciones para mejorar mi desempeño en procesos por resultados.										
		Participo en la evaluación de desempeño.										
	Competencias	Se orientan al personal para desarrollar las competencias necesarias en la organización.										
		Me siento seguro de las habilidades que se requieren para el cambio de modelo de mi organización.										
		Me identifico con mi organización para el logro de los objetivos.										
		Se establecen las necesidades del personal para mejorar sus desempeños.										
	Incentivos	Recibo incentivo en mi organización.										

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS N° 02

TÍTULO: La felicidad y su contribución en el endmanage en los colaboradores de la Municipalidad de Piura año 2020.

OBJETIVO GENERAL: Determinar de qué manera la felicidad contribuye al endmanage en los colaboradores de la municipalidad de Piura año 2020.

HIPÓTESIS: La felicidad contribuye de manera significativa al endmanage en los colabores de la municipalidad de Piura año 2020.

JUEZ EXPERTO: Giovanni Fiorentini Candiotti

GRADO ACADÉMICO DEL EXPERTO: Magister

FIRMA:

FECHA DE VALIDACIÓN: 15-11-2020



VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con la variable		OBSERVACIONES	
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
FELICIDAD	Motivación	Reconocimientos	La Municipalidad de Piura reconoce y valora los esfuerzos del trabajador (incentivos, resoluciones de felicitación, etc.).	X		X		X		X			
		Incentivos	Recibe algún tipo de compensación por realizar actividades extras en su centro laboral.	X		X		X		X			
		Ambiente laboral	Me siento motivado para los cambios de la organización.	X		X		X		X			
	Compromiso	Grado de cumplimiento	Soy muy persistente en mi trabajo.		X		X		X		X		
			Se preocupa por entregar resultados de su trabajo en el tiempo solicitado.		X		X		X		X		
		Grado de responsabilidad	Ante eventuales situaciones adversas a sus funciones laborales, procede con la	X		X		X		X			

			misma convicción y compromiso en dichas funciones.										
			Usted es consciente del grado de responsabilidad personal sobre las tareas que realiza en su puesto de trabajo.	X		X		X		X			
	Relaciones positivas	Familia	Te sientes orgulloso de tu familia.	X		X		X		X			
			Me preocupo constantemente por mi familia	X		X		X		X			
			Dedica tiempo a su familia, luego de culminar con mi jornada laboral	X		X		X		X			
			Los miembros de la familia nos ayudamos entre nosotros.	X		X		X		X			
		Trabajo	Existe apoyo y compañerismo entre sus compañeros de trabajo.	X		X		X		X			
			Usted respeta las ideas de sus compañeros, aunque no sean iguales que las suyas.	X		X		X		X			
			Usted dedica tiempo de diversión y ocio con sus compañeros de trabajo.	X		X		X		X			
		Amigos	Usted dedica tiempo de diversión y ocio con sus amigos.	X		X		X		X			
		Bienestar	Salud	La Municipalidad de Piura se preocupa por brindarles asesoramiento psicológico (interno o externo) para los trabajadores a fin de reducir los niveles de estrés.	X		X		X		X		
				La Municipalidad de Piura toma medidas para eliminar o reducir los factores de riesgo de origen laboral.	X		X		X		X		
	Actitud	Nivel de asertividad	Busca usted soluciones a los problemas que se presentan a diario.	X		X		X		X			
			La conducta por parte de los colaboradores hacia los usuarios es la adecuada.	X		X		X		X			
	ENDMANA GE	Planificación	Estrategia operativa	Participas en la elaboración de planes.	X		X		X		X		
				Se evalúan las oportunidades y amenazas del entorno.	X		X		X		X		
Se seleccionan alternativas para solucionar los problemas que se presentan en la organización.				X		X		X		X			

			Se descentralizan las decisiones a través de presupuesto público.	X		X		X		X		
			Participan en la ejecución de planes operativos.	X		X		X		X		
			Se mejoran la capacidad operativa para ejecutar planes operativos.	X		X		X		X		
			Se priorizan la ejecución de los planes operativos según las necesidades de la ciudadanía.	X		X		X		X		
	Responsabilidad	Compromisos de desempeño organizacional	Asumo compromiso de responsabilidad en ejecutar adecuadamente un plan operativo.	X		X		X		X		
			Se definen los productos para hacer un control más efectivo del gasto público.	X		X		X		X		
			Se exige tener una unidad responsable del diseño y ejecución de los programas.									
		Compromisos de resultados de gestión	Me comprometo a alcanzar los productos necesarios para cumplir los objetivos de la organización.									
			Asumo compromiso de responsabilidad de los resultados de gestión en mi organización.									
			Organizo con responsabilidad el presupuesto en base a programas.									
			Se definen claramente los responsables de alcanzar los objetivos lo que mejora los mecanismos de rendición de cuentas.									
	Compromisos de los ciudadanos	Asumo compromiso con mi ciudadanía.										
	Monitoreo y Evaluación	Monitoreo	Se formularon los indicadores de desempeño.									
			Se realizó el seguimiento y reporte de productos y resultados de la ejecución de los programas, mediante indicadores de desempeño.									
			Los responsables utilizaron efectivamente la información de los resultados, para mejorar la ejecución de los programas.									
El monitoreo se aplica en la gestión de los proyectos.												

		Evaluación	La evaluación me permite tomar adecuadas decisiones para una ejecución adecuada de un proyecto.									
			Se realizan los informes en el momento oportuno de las evaluaciones.									
Desarrollo personal	Capacitación	Se orientan al personal para desarrollar los conocimientos necesarios en la organización										
		Participo en capacitaciones para mejorar mi desempeño en procesos por resultados.										
		Participo en la evaluación de desempeño.										
	Competencias	Se orientan al personal para desarrollar las competencias necesarias en la organización.										
		Me siento seguro de las habilidades que se requieren para el cambio de modelo de mi organización.										
		Me identifico con mi organización para el logro de los objetivos.										
		Se establecen las necesidades del personal para mejorar sus desempeños.										
	Incentivos	Recibo incentivo en mi organización.										

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS N° 03

TÍTULO: La felicidad y su contribución en el endmanage en los colaboradores de la Municipalidad de Piura año 2020.

OBJETIVO GENERAL: Determinar de qué manera la felicidad contribuye al endmanage en los colaboradores de la municipalidad de Piura año 2020.

HIPÓTESIS: La felicidad contribuye de manera significativa al endmanage en los colabores de la municipalidad de Piura año 2020.

JUEZ EXPERTO: Miguel Ángel Flores Ramírez

GRADO ACADÉMICO DEL EXPERTO: Magister

FIRMA:

FECHA DE VALIDACIÓN: 15-11-2020



VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con la variable		OBSERVACIONES	
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
FELICIDAD	Motivación	Reconocimientos	La Municipalidad de Piura reconoce y valora los esfuerzos del trabajador (incentivos, resoluciones de felicitación, etc.).	X		X		X		X			
		Incentivos	Recibe algún tipo de compensación por realizar actividades extras en su centro laboral.	X		X		X		X			
		Ambiente laboral	Me siento motivado para los cambios de la organización.	X		X		X		X			
	Compromiso	Grado de cumplimiento	Soy muy persistente en mi trabajo.		X		X		X		X		
			Se preocupa por entregar resultados de su trabajo en el tiempo solicitado.		X		X		X		X		
		Grado de responsabilidad	Ante eventuales situaciones adversas a sus funciones laborales, procede con la	X		X		X		X			

			misma convicción y compromiso en dichas funciones.									
			Usted es consciente del grado de responsabilidad personal sobre las tareas que realiza en su puesto de trabajo.	X		X		X		X		
	Relaciones positivas	Familia	Te sientes orgulloso de tu familia.	X		X		X		X		
			Me preocupo constantemente por mi familia	X		X		X		X		
			Dedica tiempo a su familia, luego de culminar con mi jornada laboral	X		X		X		X		
			Los miembros de la familia nos ayudamos entre nosotros.	X		X		X		X		
		Trabajo	Existe apoyo y compañerismo entre sus compañeros de trabajo.	X		X		X		X		
			Usted respeta las ideas de sus compañeros, aunque no sean iguales que las suyas.	X		X		X		X		
			Usted dedica tiempo de diversión y ocio con sus compañeros de trabajo.	X		X		X		X		
	Amigos	Usted dedica tiempo de diversión y ocio con sus amigos.	X		X		X		X			
	Bienestar	Salud	La Municipalidad de Piura se preocupa por brindarles asesoramiento psicológico (interno o externo) para los trabajadores a fin de reducir los niveles de estrés.	X		X		X		X		
			La Municipalidad de Piura toma medidas para eliminar o reducir los factores de riesgo de origen laboral.	X		X		X		X		
	Actitud	Nivel de asertividad	Busca usted soluciones a los problemas que se presentan a diario.	X		X		X		X		
			La conducta por parte de los colaboradores hacia los usuarios es la adecuada.	X		X		X		X		
	ENDMANA GE	Planificación	Estrategia operativa	Participas en la elaboración de planes.	X		X		X		X	
Se evalúan las oportunidades y amenazas del entorno.				X		X		X		X		
Se seleccionan alternativas para solucionar los problemas que se presentan en la organización.				X		X		X		X		

			Se descentralizan las decisiones a través de presupuesto público.	X		X		X		X		
			Participan en la ejecución de planes operativos.	X		X		X		X		
			Se mejoran la capacidad operativa para ejecutar planes operativos.	X		X		X		X		
			Se priorizan la ejecución de los planes operativos según las necesidades de la ciudadanía.	X		X		X		X		
	Responsabilidad	Compromisos de desempeño organizacional	Asumo compromiso de responsabilidad en ejecutar adecuadamente un plan operativo.	X		X		X		X		
			Se definen los productos para hacer un control más efectivo del gasto público.	X		X		X		X		
			Se exige tener una unidad responsable del diseño y ejecución de los programas.									
		Compromisos de resultados de gestión	Me comprometo a alcanzar los productos necesarios para cumplir los objetivos de la organización.									
			Asumo compromiso de responsabilidad de los resultados de gestión en mi organización.									
			Organizo con responsabilidad el presupuesto en base a programas.									
			Se definen claramente los responsables de alcanzar los objetivos lo que mejora los mecanismos de rendición de cuentas.									
	Compromisos de los ciudadanos	Asumo compromiso con mi ciudadanía.										
	Monitoreo y Evaluación	Monitoreo	Se formularon los indicadores de desempeño.									
			Se realizó el seguimiento y reporte de productos y resultados de la ejecución de los programas, mediante indicadores de desempeño.									
			Los responsables utilizaron efectivamente la información de los resultados, para mejorar la ejecución de los programas.									
El monitoreo se aplica en la gestión de los proyectos.												

		Evaluación	La evaluación me permite tomar adecuadas decisiones para una ejecución adecuada de un proyecto.										
			Se realizan los informes en el momento oportuno de las evaluaciones.										
Desarrollo personal	Capacitación		Se orientan al personal para desarrollar los conocimientos necesarios en la organización										
			Participo en capacitaciones para mejorar mi desempeño en procesos por resultados.										
			Participo en la evaluación de desempeño.										
	Competencias		Se orientan al personal para desarrollar las competencias necesarias en la organización.										
			Me siento seguro de las habilidades que se requieren para el cambio de modelo de mi organización.										
			Me identifico con mi organización para el logro de los objetivos.										
			Se establecen las necesidades del personal para mejorar sus desempeños.										
	Incentivos		Recibo incentivo en mi organización.										