ANEXO 1

FORMATO PARA LA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN CON EL FINANCIAMIENTO DEL FEDU

1. Título del proyecto

GESTIÓN DE LA FELICIDAD PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS MUNICIPIOS TURÍSTICOS DE LA PROVINCIA DE PUNO – 2022

2. Área de Investigación

Área de investigación	Línea de Investigación	Disciplina OCDE
Gestión publica del turismo	**Gestión y responsabilidad social**	

3. Duración del proyecto (meses)

12 meses

4. Tipo de proyecto

Individual	X
Multidisciplinario	O
Director de tesis pregrado	O

4. Datos de los integrantes del proyecto

Apellidos y Nombres	**SANCHEZ MAMANI IVAN GROVER**
Escuela Profesional	**TURISMO**
Celular	**925490337**
Correo Electrónico	**ivansanchez@unap.edu.pe**

I. Título (El proyecto de tesis debe llevar un título que exprese en forma sintética su contenido, haciendo referencia en lo posible, al resultado final que se pretende lograr. Máx. palabras 25)

GESTIÓN DE LA FELICIDAD PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS MUNICIPIOS TURÍSTICOS DE LA PROVINCIA DE PUNO – 2022

II. Resumen del Proyecto de Tesis (Debe ser suficientemente informativo, presentando -igual que un trabajo científico- una descripción de los principales puntos que se abordarán, objetivos, metodología y resultados que se esperan**)**

La presente investigación busca gestionar la felicidad de los funcionarios públicos de las municipalidades comprendidas dentro de la jurisdicción de la Provincia de Puno para mejorar la calidad de servicio. la investigación aplicara metodología de investigación mixta (cualitativa y cuantitativa) estudiar de cerca el capital humano de las municipalidades es una tarea determinante ya que nos

permitirá saber con certeza de algunos indicadores que repercuten en su labor cotidiana como funcionarios públicos.

III. Palabras claves (Keywords) (Colocadas en orden de importancia. Máx. palabras: cinco**)**

calidad de servicio, felicidad, gestión, municipio turístico

IV. Justificación del proyecto (Describa el problema y su relevancia como objeto de investigación. Es importante una clara definición y delimitación del problema que abordará la investigación, ya que temas cuya definición es difusa o amplísima son difíciles de evaluar y desarrollar**)**

Con esta investigación se pretende identificar indicadores de la felicidad en el campo laboral en los funcionarios de las municipalidades de la provincia de Puno, su nivel de calidad de servicios y la relación que existe entre la felicidad y la calidad de servicio.

La felicidad en el trabajo es un concepto que muchas empresas están aplicando hoy en día en para que sus equipos de trabajo se sientan motivados ejerciendo sus labores, y a la vez consiguiendo que los niveles de productividad aumenten. Históricamente las empresas tradicionales solían pensar que el bienestar de los empleados pasaba solamente por otorgar una buena remuneración, sin dudas es una de las variables a considerar que produce felicidad en los empleados. Sin embargo, las nuevas organizaciones sostienen que son muchas las variables en juego para que los empleados se sientan felices en el ámbito laboral. Las organizaciones tienen en claro que un trabajador feliz rinde más, permanecen mas tiempo en sus tareas, tienen más energía y un mayor grado de compromiso con la empresa. Un empleado feliz es amable, sabe trabajar en equipo y antepone los intereses de sus compañeros a los suyos. Es por eso que cada vez más las empresas deciden medir la felicidad. En esta investigación analizaremos comportamientos propios de los funcionarios municipales y su relación con la calidad de servicio de estos y de qué manera repercute en el desenvolvimiento de cada uno de los funcionarios al momento de atender al usuario de la comuna local.

V. Antecedentes del proyecto (Incluya el estado actual del conocimiento en el ámbito nacional e internacional. La revisión bibliográfica debe incluir en lo posible artículos científicos actuales, para evidenciar el conocimiento existente y el aporte de la Tesis propuesta. Esto es importante para el futuro artículo que resultará como producto de este trabajo)

A nivel local

Según COILA, E. (2018) "CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN AL VECINO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN – 2017"

La investigación se enfoca básicamente en el manejo de calidad de servicio en la oficina de Unidad de Comunicación e Información al Vecino de la Municipalidad Provincial de San Román, esto a causa de la escasa información que existe al respecto. Por lo cual, el objetivo de la investigación es identificar la calidad de servicio en la oficina de Unidad de Comunicación e Información al Vecino de la Municipalidad Provincial de San Román; identificando las dimensiones de calidad de servicio que son elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. La investigación corresponde a una metodología cuantitativa – cualitativa, donde se utilizó la recolección de datos con un tamaño de muestra de 134 usuarios que acuden a la institución, y una observación concisa para luego realizar una interpretación y un análisis estadístico, con el fin de establecer algunas pautas para mejorar la calidad de servicio. Finalmente, los resultados indican que la calidad de servicio en la oficina de Unidad de Comunicación e Información al Vecino de la

Municipalidad Provincial de San Román son gradualmente negativas; puesto que tiene desaprobación en la atracción visual de las instalaciones físicas, en la inspiración de confianza de los trabajadores, en la transmisión de una información verídica, en el cumplimiento de sus promesas, en el interés y voluntad para ayudar, en ofrecer un servicio rápido, en inspirar credibilidad, en el conocimiento de su oficio, en tener consideración y respeto hacia los usuarios, y en brindar una atención individualizada

A nivel nacional

Según INCA, M (2015) En su trabajo de investigación: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACUCHA, ANDAHUAYLAS 2015. La calidad en los servicios en las instituciones del sector público ha sido cuestionada en varias ocasiones y la mayoría de las veces encontramos usuarios insatisfechos con el servicio que recibieron dentro de la municipalidad. El objetivo de este trabajo de investigación es determinar la relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pacucha.

Este trabajo de investigación está conformado por una población de 2919 usuarios que acuden a la municipalidad con más frecuencia (entre las edades de 25- 44 años), la cual está que viven dentro de Pacucha y son usuarios de la municipalidad para la cual tomaremos una muestra de 339 usuarios, con ello resaltar la importancia de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios. También mostrar una preocupación real por el bienestar los usuarios, como el único objetivo de lograr incrementar su nivel de satisfacción y la confianza en el servicio de urgencias. En las encuestas se aplicaron la escala de Likert, y los cuestionarios se realizaron a personas entre 25 a 44 años.

A través de nuestra aplicación de las encuestas y la respectiva tabulación de los datos con el programa Spss y el coeficiente de Spearman, determinamos que existe una correlación positiva moderada entre las variables de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios. Quiere decir que, a buena calidad de servicio, habrá mayor satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha.

En consecuencia, el tipo de investigación es sustantiva porque tratamos de responder problemas teoréticos o sustantivos, en tal sentido está orientada a describir, predecir o retro decir la realidad. La presente investigación no tiene fines aplicativos, solo busca ampliar y profundizar los conocimientos ya existentes.

El diseño de investigación es no experimental, descriptivo correlacionaltranseccional, ya que no experimental porque no existe una manipulación activa de alguna variable, transeccional puesto que la recolección de datos se va a realizar en un mismo año y correlacional porque buscamos la relación de calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios.

Al final ya después de la aplicación del instrumento de recolección de nuestra investigación determinamos que Según el coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.591, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios

A nivel internacional

Según Rodriguez A. (2013) en su trabajo de investigación: Técnicas de medición de la felicidad y su relación entre la productividad y calidad de vida de los empleados en las organizaciones actuales.

Las empresas actuales buscan estrategias para aumentar la productividad y satisfacción de sus empleados y como medirlo es un reto, en la actualidad las organizaciones son conscientes que no solo las características del producto, las estrategias de marketing para la venta los llevan a tener una mayor rentabilidad sino que también el endomarketing

Llegar a unificar el término de felicidad y como encontrarla en cada uno de nosotros y en los empleados de las compañías no es una tarea fácil, ya que este término es muy subjetivo, pero si logramos descubrir su sentido real y como medirlo, las organizaciones no solo lograrían la productividad si no que adicionalmente aportarían como empresa socialmente responsable, que redunda en una mejor imagen de marca y mayor posicionamiento

Según Rodríguez, R (2018) Gestión Y Calidad Del Servicio En La Municipalidad Distrital De San José De Quero

La presente tesis titulada "Gestión y calidad de servicio en el Municipio Distrital de San José de Quero - 2017" se considera un problema general: ¿Cuál es la relación entre gestión y calidad de servicio en el municipio distrital de San José de Quero? y como objetivo general: Determinar la relación entre gestión y calidad de servicio en el municipio distrital de San José de Quero en 2017.

El tipo de estudio era básico y su diseño es correlacional, siendo la hipótesis de investigación que existe una relación significativa entre la gestión y la calidad del servicio en el municipio distrital de San José de Quero en 2017. Para lograr la propuesta, 02 cuestionarios , La primera de Gestión con 16 preguntas y la segunda de calidad del servicio con 17 preguntas a una muestra de 30 usuarios que han encontrado que los usuarios de la Municipalidad Distrital de San José de Quero dicen en la mayoría que el nivel de gestión es regular (63,3%); (50%), concluyendo que en un nivel de significancia de 0,05 existe una relación significativa entre el manejo y la calidad del servicio en el municipio distrital de San José de Quero en 2017. (calculada 0.399> crítica = 0.3620).

VI. Hipótesis del trabajo

a) H.1. los factores que determinan la felicidad en los funcionarios de los municipios turísticos de la Provincia de Puno es favorable.
b) H.2. la influencia de la calidad de servicio de los funcionarios en los municipios turísticos de la Provincia de Puno es favorable en los usuarios.

VII. Objetivo general

Gestionar la felicidad de los funcionarios en los municipios turísticos de la Provincia de Puno para mejorar la calidad de servicio.

VIII. Objetivos específicos

a) Identificar los factores que determinan la felicidad en los funcionarios de los municipios turísticos de la provincia de Puno

b) Determinar la influencia de la calidad de servicio de los funcionarios en los municipios turísticos de la provincia de Puno en los usuarios.

c) proponer estrategias para la gestión de la felicidad y mejorar la calidad de servicio en los municipios turísticos de la Provincia de Puno

IX. Metodología de investigación

Metodología de investigación mixta (cualitativa y cuantitativa) Johnson et al. (2006) visualizan en un "sentido amplio" a la investigación mixta como un continuo en donde se mezclan las enfoques cuantitativo y cualitativo, centrándose más en uno de éstos, o dándoles el mismo "peso".

X. Referencias (Listar las citas bibliográficas con el estilo adecuado a su especialidad)

Abbe, A., Tkach, C., y Lyubomirsky, S. (2003). The art of living by dispositionally happy people. Journal of Happiness Studies, 4(4), 385-404 doi:10.1023/B:JOHS.0000005769.54611.3c
Atherton, J., Graham, E., & Steedman, I. (2010). The Practices of Happiness. Routledge. http://doi.org/10.4324/9780203846902
Aguilar, M., & Rentería, E. (Eds.). (2009). Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Reflexiones y Experiencias de Investigación. Bogotá: Universidad de Santo Tomas.
Alarcon, R. (2006). Desarrollo de una escala factorial para medir la felicidad. Revista Interamericana de Psicología, 40(1) 99-106.

Álvarez, C. G. (2012). Satisfacción de clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales. En Universidad Católica Andrés Bello. Venezuela.
Álvarez, M. D. (2004). "Calidad en el Servicio de Atención al Cliente en una Empresa Química Industrial" . En la Universidad Veracruzana. México
Carmen, L. M. (2009). Técnicas para perfeccionar la actitud en el servicio a clientes coordinación. México : María Carmen Lira Mejía.
Carrasco, S. (2009). Metodología de la Investigación Científica. Lima: San Marcos.
Curzel, M. R. (2008). Usuarios de la información, formación y desafíos. Buenos Aires: Alfagrama.
DAVIS, K, NEWSTROM, J. Comportamiento humano en el trabajo. McGrow Hill. México. 1999
DI TELLA, R, MAC CULLOCH, A, OSWALD, A. Macroeconomía de la Felicidad. Harvard (2004)
Evans, J., & W.Lindsay. (2000). "Administración y control de la calidad". Washington: Thomson Editores.
GOLLAC, Michel. Trabajar para ser feliz. Mio y Davila. (2007)
Huisa, G. G. (2003). Realizó la investigación: "Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el hospital de la base naval Callao. En la Universidad Mayor de San Marcos. Lima.
INEI. (2018). Censos Nacionales: X de Población y VII de Vivienda
Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology - 2006, Vol. 40, Num. 1 pp. 99-106
VILLALBA, JAVIER. Liderazgo Transformacional. LID. Argentina. 2014
Rodríguez, R (2018) Gestión Y Calidad Del Servicio En La Municipalidad Distrital De San José De Quero universidad peruana los Andes.

XI. Uso de los resultados y contribuciones del proyecto (Señalar el posible uso de los resultados y la contribución de los mismos)

Los resultados que se hallen en la presenta investigación ayudaran a mejorar el servicio que se le brinda a los ciudadanos y por otro lado y de qué manera afecta su estado emocional, nivel educativo, entorno laboral, etc para el buen desempeño de sus labores como funcionario. Estos hallazgos ayudaran a tomar acciones para mejorar no solo la imagen de las entes ediles sino también de sus funcionarios como ser humano.

XII. Impactos esperados

i. Impactos en Ciencia y Tecnología

Los aportes serán significativos para la investigación científica y servirá como modelo para las gestiones ediles futuras

ii. Impactos económicos

Los impactos económicos se verán reflejados a través de la productividad de los funcionarios una vez identificado las limitantes que afectan el desempeño laboral de sus funciones.

iii. Impactos sociales

El beneficio social o común que un ciudadano (usuario) desea recibir es el buen trato que

pueda tener de parte de su municipio local y justamente el trabajo ayudara a identificar esas barreras que impiden que un funcionario no pueda atender con la rapidez y calidez, que un ciudadano merece,

iv. Impactos ambientales

El trabajo investigación no causara ningún tipo de impacto ambiental

XIII. Recursos necesarios

CAMARAS FOTOGRAFICAS, LAPTOP, COMPUTADORA, IMPRESORA, KIT DE INTERNET

XIV. Localización del proyecto (indicar donde se llevará a cabo el proyecto)

En la provincia de Puno

XV. Cronograma de actividades

Actividad	Trimestres											
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Elaboración del proyecto	X											
Ejecución del proyecto		X	X	X	X	X						
Procesamiento de información							X	X				
Elaboración del informe final del proyecto de investigación									x	x	x	
Presentación del informe final												x

XVI. Presupuesto

Descripción	Unidad de medida	Costo Unitario (S/.)	Cantidad	Costo total (S/.)
Computadora	Equipo	2500	1	2500
Laptop	Equipo	2500	1	2500
Cámara fotográfica	Equipo	2000	1	2000
Impresora	Equipo	700	1	700
Kit de internet	Equipo	70	1	840
Papel bond		30	4 millares	120
alimentación				1330
transporte				2000
otros				1000
TOTAL				13 000