



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“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 PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

Riquelme Carrasco, Cesia Jemima.

Vigo Orrego, Lucy Isabel.

ASESOR METODÓLOGO:

Ms. C. García Zare, Elmis Jonatan.

ASESOR ESPECIALISTA:

Dra. Gallo Gallo, María del Socorro

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Talento Humano

Chepén – Perú

2018

 UCV UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 4

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Cesia Jemima Riquelme Carrasco, cuyo título es: "La felicidad y su influencia en la calidad de atención al usuario por parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo - 2018",

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: ...17...(número)diecisiete.....(letras).

Filial Chepén ..21.. de Diciembre del 2018.



.....
 Ms. C. Estuardo Muñoz Aguilar
 PRESIDENTE



.....
 Ms. C. Elmis Jonatan García Zare
 SECRETARIO



.....
 Mg. Liliana Correa Rojas
 VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) **Lucy Isabel Vigo Orrego**, cuyo título es: **"La felicidad y su influencia en la calidad de atención al usuario por parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo - 2018"**.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **...17...**(número)
.....diecisiete.....(letras).

Filial Chepén **21** de **Diciembre** del **2018**.



Ms. C. Estando Muñoz Aguilar
PRESIDENTE



Ms. C. Elms Jonatan García Zare
SECRETARIO



Mg. Liliana Correa Rojas
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Dedicatoria

En primer lugar agradezco a Dios, mi padre celestial por protegerme durante todo mi camino, por la fortaleza que día a día me concede y por su bendición que derrama siempre en mi vida.

A mi amada madre Elizabeth Carrasco Menor, quien es una madre ejemplar y el motor de mi vida; y a su vez ha sabido formarme como una mujer de bien con sus consejos constantes y valores inculcados a lo largo de mi vida y enseñándome a no rendirme nunca ante las adversidades de la vida.

A mis queridos abuelos Amado y Hermila, por su amor y apoyo incondicional a lo largo de mi vida.

A mis queridas hermanas Nicole y Belén, por ser mi motor y motivo para salir adelante.

A mi querida tía Nelly Carrasco, por ser como una madre para mí y siempre brindarme su apoyo constante.

Finalmente, a mi estimada amiga y compañera Lucy Vigo Orrego, por ser parte de este gran equipo logrando así cumplir nuestro objetivo.

Cesia Jemima Riquelme Carrasco.

Dedicatoria

A Dios, quien ha sido mi guía en cada paso que doy, bendiciéndome y brindándome las fuerzas necesarias para cumplir con todas mis metas y objetivos sin desfallecer en el intento.

A mis amados padres Manuel y Lucila, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy; son el motor y motivo de mi vida.

A mis queridos hermanos Rocio y Eduardo, por ser mis compañeros de vida y siempre apoyarme de manera incondicional.

A mi amiga y compañera Cesia Riquelme Carrasco, por su apoyo incondicional y su compromiso a lo largo de este camino, formamos un gran equipo.

Lucy Isabel Vigo Orrego.

Agradecimiento

En primer lugar, agradecemos a nuestro Dios, quien es nuestro padre celestial y día a día nos guía por el buen camino, derramando sus bendiciones sobre nosotras, brindándonos así su apoyo ante aquellos momentos de debilidad y adversidad.

En segundo lugar, a nuestros padres por su amor incondicional y por ser los principales impulsores de que nuestros sueños se hagan realidad, así mismo por creer y confiar en nosotras, por los consejos, valores y principios que nos han brindado a lo largo de nuestras vidas.

Agradezco a la Universidad César Vallejo por formarnos íntegramente a lo largo de nuestro desarrollo académico, a la Facultad de Ciencias Empresariales – Escuela de Administración, por habernos brindado los conocimientos respectivos por medio de sus docentes a lo largo de estos años, que con su experiencia nos apoyaron a desarrollar y mejorar nuestras competencias como futuras administradoras y de forma muy especial a nuestro asesor metodólogo Ms. C. Elmis García Zare, quien ha sido nuestra guía en todo este proceso, brindándonos su apoyo y conocimientos en nuestra investigación.

Finalmente, nuestro agradecimiento a la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, quien nos brindó la información necesaria para realizar nuestra investigación dentro de la institución.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Cesia Jemima Riquelme Carrasco con DNI N° 74692472, e efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Chepén, Diciembre de 2018



Cesia Jemima Riquelme Carrasco

Yo, Lucy Isabel Vigo Orrego con DNI N° 73629364 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaró también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Chepén, diciembre de 2018



Lucy Isabel Vigo Orrego

Presentación

Señores miembros del Jurado, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presentamos ante ustedes la tesis titulada “La felicidad y su influencia en la calidad de atención al usuario por parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo - 2018”, la cual contiene siete capítulos:

Capítulo I: Introducción, donde se describen los antecedentes y bases teóricas, que contribuyan para brindar solución a la problemática planteada, indicando la formulación del problema, la justificación del estudio, hipótesis, objetivos generales y específicos que se buscan.

Capítulo II: Método, hace referencia al método, diseño de investigación, variables, población y muestra, así como también técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad; aspectos éticos.

Capítulo III: Contiene el resultado de los objetivos específicos y generales, para lo cual se realizó un análisis del nivel de felicidad personal, nivel de felicidad en el trabajo, nivel de calidad de atención y por último la relación entre la variable felicidad y calidad de atención por parte del usuario.

Capítulo IV: Contempla secuencialmente las discusiones de acuerdo a cada objetivo.

Capítulo V: Contiene secuencialmente las conclusiones de cada objetivo.

Capítulo VI: Presenta las recomendaciones correspondientes al estudio realizado.

Capítulo VII: Muestra las referencias bibliográficas

Esperamos que la tesis presentada sea de vuestra consideración y logremos cumplir con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciadas en Administración.

Las autoras.

Índice

Dedicatoria.....	III
Agradecimiento	IV
Presentación.....	VII
Índice de tablas.....	IX
Resumen.....	X
Abstract.....	XI
I. INTRODUCCIÓN	9
1.1. Realidad Problemática.....	9
1.2. Trabajos Previos.....	10
1.3. Teorías Relacionadas al tema.....	15
1.3.1. Felicidad.....	15
1.3.2. Calidad de Atención.....	22
1.4. Formulación al Problema	28
1.5. Justificación del estudio	29
1.6. Hipótesis	30
1.7. Objetivo.....	30
II. MÉTODO.....	31
2.1. Diseño de investigación	31
2.2. Variables, operacionalización	32
2.3. Población y Muestra	34
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	35
2.4.1. Técnica e instrumento.....	35
2.4.2. Unidad de Análisis	35
2.4.3. Instrumento	35
2.4.4. Métodos de análisis de datos	36
2.4.5. Confiabilidad.....	36
2.5. Métodos de análisis de datos	37
2.6. Aspectos éticos	38
III. RESULTADOS.....	38
IV. DISCUSIÓN.....	42
V. CONCLUSIONES.....	50
VI. RECOMENDACIONES	51
VII. REFERENCIAS	52
ANEXOS.....	55

Índice de tablas

Tabla 1: Tabla de Operacionalización - Variable Independiente – Felicidad	32
Tabla 2: Tabla de Operacionalización - Variable Dependiente – Calidad de atención	33
Tabla 3: Validación de Expertos	36
Tabla 4: Estadísticos de Confiabilidad	36
Tabla 5: Estadísticos de Confiabilidad	37
Tabla 6: Estandarización de Alfa.....	37
Tabla 7: Nivel de felicidad en el ámbito personal de los trabajadores de la MDP.....	38
Tabla 8: Nivel de felicidad en el ámbito personal de los trabajadores de la MDP.....	39
Tabla 9: Nivel de calidad de atención de los trabajadores de la MDP.	39
Tabla 10: Correlación de Pearson sobre la Influencia entre la felicidad y la calidad de atención al usuario por parte de los trabajadores de la MDP.	40
Tabla 11: Tabulación de datos – Encuesta	71
Tabla 12: Tabulación de datos – Guía de Observación	73

Resumen

El presente estudio se realizó con el objetivo de determinar la influencia entre la felicidad y la calidad de atención al usuario por parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo – 2018. Esta investigación utilizó un diseño no experimental correlacional de corte transversal, se aplicó un cuestionario y una guía de observación a 50 trabajadores con el propósito de medir los niveles de felicidad, en el ámbito personal se obtuvo un 98% alto y un 2% medio y en lo referente a la felicidad laboral dio como resultado 74% medio y 26% bajo, obteniendo como resultado niveles de felicidad alto, medio y bajo en algunos factores estudiados; así como también se midió los niveles de calidad de atención al usuario por parte de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, obteniendo como resultado 2% alto, 86% medio y un 12% bajo; hallando así una deficiente calidad brindada al usuario. Finalmente, se analizó la influencia entre estas dos variables y se encontró que no existe una relación significativa entre la felicidad y la calidad de atención al usuario, esto mediante la correlación de Pearson con un valor de 0.0188.

Abstract

The present study was carried out with the objective of determining the influence between happiness and the quality of attention to the user on the part of the workers of the District Municipality of Pacasmayo - 2018. This research used a not experimental as well as the levels of quality of attention to the user on the part of the workers in the District Municipality of Pacasmayo were measured, obtaining as a result 2% high, 86% medium and 12% low; thus finding a deficient quality offered to the user. Finally, the influence between these two variables was analyzed and it was found that there is no significant relationship between happiness and quality of care to the user, this through the correlation of Pearson with a value of 0.0188.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Hoy en día las empresas públicas y privadas están tomando nuevos enfoques direccionados hacia la mejora continua de sus servicios, por tanto, una de sus mejoras es enfocarse en su talento humano y los resultados que estos generan a diario.

Por ello, las empresas están tomando énfasis en lo que respecta el lado psicológico del trabajador, como es que ellos manejan su estado emocional y como esto podría influir en el desarrollo de sus actividades, teniendo en cuenta las distintas investigaciones que se han realizado a lo largo del tiempo.

Según Shawn Achor (2012), autor de *The Happiness Advantage*, afirma que el cerebro de un trabajador funciona de una mejor manera cuando este presenta una actitud positiva, es así cuando los colaboradores se vuelven más creativos y el poder para resolver problemas. Finalmente, en organizaciones felices, los trabajadores serán más eficientes y creativos.

Por otra parte, la Municipalidad Distrital de Pacasmayo es una institución enfocada al servicio de la comunidad, la cual refleja los servicios que ésta brinda y la calidad de los mismos. Sin embargo, se ha observado actitudes inadecuadas en base a los servicios brindados, malestar en el trato ofrecido hacia el usuario, ya que, no logran cubrir sus expectativas en su totalidad, lo que implica que el trabajador no está cumpliendo sus funciones, y de esta manera lograr calidad de atención al usuario, y esto evidencia un problema relacionado a la Satisfacción (felicidad) que el trabajador podría presentar en los diferentes aspectos de su vida.

Los gerentes y encargados de las Jefaturas de Recursos Humanos están obligados a realizar un seguimiento continuo y lograr la búsqueda de la mejora, y que este se adecue a los factores laborales, brindando una mayor trascendencia y atención a sus trabajadores, con el propósito de brindarles una mejor atmósfera laboral, y que se pueda evaluar el progreso del colaborador mediante la medición de la influencia que puede existir entre la felicidad y la calidad de atención por parte de los trabajadores de

la Municipalidad Distrital de Pacasmayo y que contribuirá para a lograr los objetivos y metas trazadas por la entidad.

1.2. Trabajos Previos

Nivel Internacional

Adecco (2015), en su encuesta titulada “La Felicidad en el trabajo”, concluye que de cada diez colaboradores seis prefieren un salario no muy remunerado, ya que, para ellos la felicidad laboral es lo más importante; por otro lado el 98% de los trabajadores que fueron encuestados infieren que la felicidad en el trabajo están relacionadas con la satisfacción y el rendimiento en el trabajo, es decir mientras más feliz se sienta el trabajador mayor productivo será para la organización.

Así mismo, trabajar en un ambiente laboral positivo, en donde exista compañerismo y poder desarrollar competencias con un valor agregado hace que sea apreciado con un gran valor por los colaboradores de España para mantener y aumentar su felicidad.

Anteriormente, la fuerza laboral, tenía el convencimiento de que sueldo recibido era algo determinante para alcanzar la satisfacción y felicidad en el trabajo. Por otro lado, el 63% de los mismos preferirían recibir un pago menor a cambio de obtener un mayor nivel de felicidad en su centro de labores. Por otra parte, el vínculo con los jefes, la consideración y elogios por parte de los compañeros y superiores, los beneficios sociales que toda institución brinda a sus colaboradores son de suma importancia, pero los factores más importantes para aumentar los niveles de felicidad en el trabajo es la satisfacción en el trabajo y el entorno laboral, los cuales tienen los niveles más altos.

Esta encuesta tuvo como objetivo general averiguar los niveles de felicidad en el centro de labores en porcentajes, teniendo como muestra a más 3000 individuos de España.

Fuentes (2012), en su estudio “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” se planteó algunas implicancias vinculadas a la felicidad laboral con variables distintas,

incluyendo la motivación, rendimiento, satisfacción de los usuarios y el valor financiero, en el país de Guatemala.

La metodología empleada en el estudio fue la encuesta por muestreo, enfocado a los trabajadores de diferentes instituciones. El instrumento se envió por e-mail a contactos pre- seleccionados, y se difundió por internet. Se obtuvo un total de 130 respuestas. Se concluyó, que la felicidad laborar incide de manera positiva en el rendimiento y la motivación; de los trabajadores encuestados un 71% expresa que si existe satisfacción laboral firme y constante, esto contribuirá para alcanzar los objetivos organizacionales trazados por las empresas, asimismo el 29% dio como respuesta que no presentan satisfacción en su centro de labores.

A su vez, se halló la relación entre la felicidad y la satisfacción del colaborador, no obstante, no se deduce que la felicidad sea dependiente del valor económico.

Hernández (2013) en su tesis: Determinantes de la felicidad como medida de bienestar subjetivo: el caso de barranquilla y soledad, sustentada en la Universidad del Norte, estudio descriptivo transversal no experimental, donde se pretendió determinar qué tan feliz se siente la persona y la relación entre el bienestar objetivo y el subjetivo (ingreso y felicidad) en la cual se concluyó lo siguiente: La muestra de la distribución de la felicidad indico que el 0% de los encuestados se sentía nada feliz, el 11% manifestó estar poco feliz, el 74% señalo sentirse feliz y el 13% restante evidencio considerarse muy feliz; en las 449 observaciones que se obtuvieron. Asimismo, se pudo obtener como respuesta que las personas felices a pesar de vivir en no muy buenas condiciones con remuneraciones por debajo de los \$1000 hasta los \$6000 con un promedio de \$901.40, se consideran feliz; llegando así a la conclusión que los salarios no determinan la felicidad de una persona.

Nivel Nacional

Cifuentes (2018) en el marco del foro felicidad 2.0 “contar con empleados felices dentro de la organización es un negocio rentable”, organizado por el diario la república; Durante la segunda versión de este foro sobre La Felicidad, habló Andrés Ramírez, socio de la firma Plurum y docente, quien afirmó que “La felicidad no se puede quedar en lo romántico si no que se debe medir” .Asimismo Durante su intervención en el foro manifestó la importancia de hacerse la siguiente pregunta: De 1 a 10 ¿qué tan feliz se levanta cada mañana para ir a su trabajo? Asegurando que si la respuesta estaba entre 1 y 3, la mejor opción era buscar otra alternativa laboral en la que uno se sienta feliz. Ramírez también indicó que en Colombia el gran reto de los empresarios es pagar por productividad, más no por hora “nalga” o tiempo en el que el colaborador se encuentre sentado en su puesto sin hacer mayor cosa.

Guevara (2018) En su entrevista a la directiva Procolombia “Está claro que invertir en la felicidad de los empleados es un negocio rentable” En el marco del Foro LR Felicidad 2.0, destacó que la felicidad es un negocio rentable y que se debe avanzar en ello para conseguir no solo ser más productivos, sino también más competitivos, así mismo se reconoce que Google es una empresa que trabaja en felicidad y además es una de las más valiosa. De ella se destacan iniciativas que buscan la felicidad de los empleados, centradas en la confianza y el bienestar, lo cual repercute en mayor productividad”.

Finalmente la directiva se refiere que la productividad es una prioridad para Procolombia Y están convencidos de que un equipo más feliz no solo atenderá mejor al cliente sino que también será más productivo.

Yamamoto (2015), en un estudio realizado, publicado por la Pontificia Universidad Católica del Perú, nos informa que en Perú el lugar más feliz es Huancayo. Menciona el perfil del poblador y las posibles causas: mantiene un equilibrio entre trabajo duro y diversión, entonces trabaja para divertirse, pudiendo incluso faltar para poder divertirse o poder realizar sus fiestas costumbristas. Posee un nivel de autoconcepto elevado sin sentirse inferior a personas extranjeras o limeñas; adicionalmente el

entorno familiar cumple un rol muy importante además de seguir sus tradiciones para poder ser respetado. Es así que el sueño peruano incluye una familia con prosperidad y educada.

Nivel Regional

A nivel regional presentamos la tesis de Oblitas (2017), titulada Relación entre la escala de felicidad y el compromiso organizacional en los colaboradores de la Municipalidad de Paucarpata, 2016. Su tipo de estudio es no experimental - correlacional, de diseño transversal.

Con una población compuesta por 430 colaboradores y una muestra conformada por 203 trabajadores. El instrumento aplicado es el cuestionario, que está conformado de 27 preguntas para la variable escala de la felicidad y 18 preguntas para compromiso organizacional. Los resultados determinaron si existe relación entre las variables con un grado de 0.820, así mismo el 72% afirma que es feliz y solo el 8% afirma que no, resaltando los hallazgos sobre el sentido positivo de la vida, indicando que existe poco vacío existencial y depresión más bien tranquilidad, optimismo. En relación al compromiso organizacional el 26% de los empleados no se identifican con la empresa, mientras que el 74% de los trabajadores si lo hacen. Finalmente, el estudio para diagnosticar si existen diferencias significativas entre damas y caballeros, concluyendo que no existen.

El estudio realizado por Urbina (2016) en su tesis titulada “Calidad del servicio que brindan los funcionarios de orientación al contribuyente de la intendencia regional La Libertad – SUNAT Trujillo y su influencia en la satisfacción del usuario, en el periodo 2013”, concluyo que: la calidad de atención en los ambientes de orientación al contribuyente en la Intendencia Regional La Libertad – SUNAT; el 43% es regular, mientras que el 51% es mala, obteniendo así como resultado que el servicio brindado es deficiente. Se concluyó, que el nivel de relación entre ambas variables es significativa, puesto que, las variables están directamente relacionadas según la tabla de correlación de Pearson.

Caballero (2016), en su investigación para alcanzar el grado de Licenciado en Administración, en la Universidad Cesar Vallejo; tuvo como objetivo Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir – Trujillo, 2016. Para este estudio se empleó la técnica de la encuesta en escala de medición de Likert, dirigida a los habitantes de este distrito, del mismo modo para el análisis y procesamiento de la información obtenida se utilizó el programa estadístico SPSS y Excel. Se tuvo como muestra a 385 personas, con lo que se logró concluir que si existe relación directa entre ambas variables, ya que, el 57% se encuentra en un nivel medio en cuanto a su relación, y el 36.62% en un nivel alto. En cuanto a sus hipótesis, se comprobó la hipótesis de que si existe relación directa entre las variables calidad de Servicio y atención al usuario, aplicando la correlación de Spearman, con un 5% de nivel de significancia, el cual dio un valor de 0.906; es decir, a mayor sea la calidad del servicio que brinde la Municipalidad Distrital de El Porvenir, la satisfacción por parte del usuario también será mayor, baja también será su nivel de satisfacción de los usuarios. En conclusión, existe relación directa entre ambas variantes.

Según Rivera (2013), su estudio se realizó con el propósito de evaluar la calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios en la institución Superintendencia Nacional de Registros Públicos- Región la libertad 2012.

Esta investigación tiene como fin, hacer que la empresa tenga se centre en los aspectos más importantes de los cuales no se está trabajando de manera constante y adecuada y que se logre un mejor desempeño en la organización.

Así mismo, Liza y Siancas (2016) en su investigación sobre la Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo, para obtener el grado de Bachiller en Administración. Analizaron la relación existente entre ambas variables, con el fin de aportar información a la Gerencia para la buena toma de decisiones, no obstante, la calidad de servicio con el pasar del tiempo se ha convertido en un tema muy significativo, esencial y vital para toda empresa ya que la derrota o éxito de toda empresa depende de la calidad de servicio que estas puedan brindar. Se realizó métodos de recopilación de datos como: la encuesta, la entrevista y análisis documental para estudiar cómo observan los usuarios la calidad del servicio que

proporciona la entidad bancaria, y su nivel satisfacción. El estudio finaliza obteniendo como resultado que la calidad de servicio tiene un efecto muy positivo en la satisfacción del usuario, a su vez es necesario tener siempre presente lo que el cliente desea y lo que la empresa brinda, perjudicando así el nivel de satisfacción del cliente. Es por ello, que la Gerencia debe concentrarse a eliminar esa llamada brecha que impide brindar el servicio que el cliente espera, concediendo recursos, guiando a la mejora continua de la calidad del servicio y por consiguiente un mayor nivel de satisfacción del cliente.

1.3. Teorías Relacionadas al tema

1.3.1. Felicidad

Hoy en día, la felicidad es materia de estudio en el campo del conocimiento. Puesto que, su carácter subjetivo ayuda a que la felicidad sea definida con distintas características dependiendo de los distintos puntos de vista.

La Real Academia de la Lengua Española (RAE) ofrece un concepto sobre la felicidad: "1. Estado de agradable complacencia espiritual y física. 2. Ausencia de inconvenientes o desgracias. 3. Persona, situación, propósito o grupo de ellos que contribuyen a hacer feliz".

Alarcón (2006), explica la felicidad como un estado afectivo de plena satisfacción que subjetivamente vive el ser humano de posesión de un bien deseado; este desarrollo una escala para medir la felicidad, la cual está apoyada en la filosofía griega, así como también en hallazgos de estudios sobre el bienestar subjetivo.

Maslow (1943), elabora la denominada "Piramide de Maslow", la cual considera ciertos condiciones para que el ser humano puede sentirse o considerarse como una persona feliz, los cuales se sintetizan en: fisiología, seguridad, afiliación, reconocimiento y autorrealización.

1.3.1.1.La Gerencia de la Felicidad

En la actualidad, muchas empresas públicas como privadas están apuntando en la creación de nuevas áreas que se especialicen en el aplicación del manejo de la felicidad, puesto que, se ha comprobado y medido científicamente que un trabajador feliz tendrá una mejor rendimiento que un trabajador que no lo este. Es por ello, que en grandes empresas, ya se está creando el cargo de director de felicidad, por lo que se señala que las organizaciones han dejado de tener Gerencias de Recursos Humanos para tener lo que hoy en día llamamos Gerencia de la Felicidad.

Gaitan et al. (2015) Los llamados directores de la Felicidad, ya han sido incorporados en algunas Empresas como: Google, Open English o Zappos, los cuales están encargados de estimular acciones de motivación, fortalecimiento e integración del grupo de labores, del mismo modo fomentar los valores de la organización. Esta personalidad desarrolla actividades transversales vinculadas con la felicidad a toda empresa, donde se pueden implantar las siguientes funciones:

1. Crear una cultura de optimismo.
2. Promover dentro de la organización la cooperación.
3. Fomentar iniciativas de motivación.
4. Impulsar dinámicas para un mejor trabajo en equipo.
5. Crear actividades para fomentar los valores de la organización.
6. Tener comunicación fluida entre todos los miembros de la empresa.

Otro personaje que está presente hoy en día en las empresas que arriesgan por la felicidad es la del “Coordinador de sueños y felicidad”, el cual, es el responsable de complementar el trabajo del director de felicidad; cuya explicación sería: “Coayudadores que soportan el trabajo de los directores y orientan sus tareas para lograr promover diferentes tipos de actividades, para que de esa manera la felicidad se manifieste más allá de su concepción y llegue a todos los integrantes de la organización”. Del mismo modo, para un mejor funcionamiento, la empresa

de contar con un orquestador, conocido como “Happy manager”, quien es la persona encargada de: “Planear, coordinar y orquestar todo lo vinculado con la felicidad”. Por más que su función es parecida a la del director de Felicidad, esto no es lo mismo, ya que, el “happy manager”, muchas veces, suele ser el gerente de la empresa.

Entonces, la felicidad ha penetrado en la administración de varias organizaciones, ya que, está comprendida en las diferentes tareas que esta asuma. Asimismo, las organizaciones responden interesándose más por el bienestar de sus trabajadores y por tener un mejor ambiente laboral, lo que hace inevitable a transformar a estas empresas en compañías felices, sobre esta definición Amadeo (citado por Chavez, 2011) nos dice que: Un ambiente en donde, trabajando, se hace feliz al trabajador, puesto que se le asigna sus funciones en actividades que este pueda desenvolverse, ya que, se explota sus capacidades, pero también se le guía para laborar en las mejores circunstancias para obtener un mayor rendimiento en un ambiente laboral que le brinde confianza, motivación y respeto.

1.3.1.2.Felicidad personal

La felicidad tiene una definición complicada pero a la vez muy importante. En algunas ocasiones llegar a un acuerdo sobre lo que es realmente la felicidad, según algunos autores, es prácticamente una labor imposible. Algunos de los argumentos que dan los escépticos referentes a la felicidad son los siguientes: Cada ser humano tiene su propia idea de felicidad y un camino para lograr alcanzarla y, por tanto, cualquier definición homogénea de ella sería una organización condenada al fracaso. Por otro lado, otros manifiestan que, la felicidad es algo breve y momentáneo que el deseo de poder lograrla, debido a su transitoriedad. De igual modo, otros críticos opinan, que la felicidad es algo superficial, puesto que no evidencia elementos propios o trascendentes del ser humano.

Según Aristóteles la felicidad solo se alcanza en la polis, en ese ambiente o lugar “entre” los pobladores, sociedad, familia y amigos. Los amigos, los cuales son

pobladores independientes, que se hallan en un plano de igualdad, conversan en mismo idioma, los dirige una razón en común.

Para Epicuro (341-271 a.C.), la felicidad significa gozar de manera inteligente de los placeres de la vida, evitando el sufrimiento. Del mismo modo, recomienda disfrutar de los placeres con mesura, y sembrar en especial la amistad, el amor a la familia, el dialogo y otros placeres similares.

Según Rawls et al. (2001) consideran a la felicidad como un factor de crecimiento personal, donde cada ser humano debe atender sus propias capacidades, anhelos y posibilidades.

Según Vázquez (2008), la felicidad no es algo reciente ni común para las personas, puesto que es muy probable que no exista alguien indiferente a la intranquilidad por sentirse satisfecho, por contar una buena vida para sí mismo o para aquellos que uno quiere.

1.3.1.3.Felicidad en el trabajo

La felicidad menciona los sentimientos positivos de diversión y satisfacción por lo que haces y tienes. También, no debemos olvidar que la felicidad es un algo muy importante en la cultura organizacional de toda entidad, puesto que, es un motivo ayuda al desempeño positivo de todos los elementos que la constituyen.

Salas et al. (2013), sustentan que la felicidad en el centro de trabajo es motivo de energía de gran importancia para obtener excelentes resultados. El bienestar es un mecanismo de captación del talento, además que favorece la concepción de ideas al disminuir las preocupaciones. Asimismo, afirman que los factores que contribuyen en la felicidad organizacional son: el reconocimiento, la probabilidad de crecimiento personal y profesional, y el ambiente interno. Mientras que la remuneración no influye mucho en la felicidad laboral.

La evolución en la psicología positiva desarrollados por Achor (Citado por Gaitán et al., 2015) lo han llevado a resumir los 7 principios que contribuyen para lograr ser más felices en el centro de labores, los cuales son:

-) La felicidad como ventaja.
-) Soñar y creer en nosotros.
-) Mirar lo bueno de los demás, en vez de buscar sus defectos.
-) Dedicar tiempo a los demás.
-) Aprovechar las derrotas no solo para levantarse, sino para crecer más.
-) Establecer buenas costumbres.
-) Enfocarnos en objetivos abarcables para ir asumiendo cada vez retos más grandes.

La felicidad para este autor, se transforma en una ventaja, y en un componente diferenciador en el ambiente laboral, las investigaciones de Achor sobre el tema de la felicidad han sido complementadas por Seligman, concentrando sus investigaciones en las emociones que hacen felices a las personas.

Luthans (2002), en sus investigaciones sobre la psicología positiva en el trabajo, sugiere con la teoría del comportamiento organizativo en el centro de trabajo, que: “El análisis y la aplicación de las fuerzas del talento humano y de sus capacidades psicológicas positivas que pueden ser evaluadas, desarrolladas y gestionadas de manera eficaz para lograr un mejor rendimiento del colaborador”.

Wright y Cropanzo (Citado por Moccia, 2016), señalan acerca de la conexión existente entre la felicidad en el trabajo y la productividad que: “Dentro mayor sea el nivel de felicidad y emociones positivas de los colaboradores, más fuerte será la conexión entre satisfacción con el centro de labores, la ejecución y los resultados”.

Zelenski et al. (2008), nos dice que los individuos infelices son menos propensos para explotar las oportunidades en el centro de labores y no son muy productivas en él.

Baker et al. (2006) Inferen en su ejemplar: Empresas felices “La ciencia de la felicidad aplicada a los negocios”, que una empresa feliz, es una empresa en donde sus trabajadores de todos sus niveles de la organizaciones utilizan sus fuerzas, laboran en conjunto para alcanzar los objetivos de todos, y le encuentran un sentido

y satisfacción en todo lo que realizan, influyendo de esta manera provechosa en su vida.

Aunque no se tiene determinado cuanto se debe invertir en tiempo y dinero para integrar la felicidad en el trabajo en las diferentes jerarquías de la empresa, se pueden insertar funciones para su gestión, como las indicadas por:

Mayano (2016) 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, que Álava (2017), dice que en lo mejor que puede invertir una organización es en la búsqueda de la felicidad de cada uno de sus colaboradores.

Para alcanzar la felicidad en el centro de labores y que esta ayude al crecimiento de la empresa, es fundamental reconocer los componentes que ayuden su crecimiento en las entidades, TopTen Business Experts junta las opiniones de distintos expertos que con su inteligencia y destrezas indican aquellos componentes que ayudan a la felicidad en el ámbito laboral (Carazo, 2010):

El trabajo en sí mismo:

-) Trabajo alentador y retador.
-) Compromiso.
-) Reconocimiento de los logros y el trabajo.
-) Enseñanza y crecimiento en el cargo a ejercer.
-) Estabilización entre su vida personal y profesional.
-) Libertad al momento de tomar una decisión y en la formulación de nuevas ideas.
-) Adquisición de poder: Gestión de compromiso.
-) Consideración y acuerdo humanitario.
-) Desarrollo laboral e individual.
-) Percepción de posesión con la entidad.

Considerando las causas nombradas, la apreciación individual y laboral del colaborador interviene en la felicidad en su centro de labores, puesto que, su labor no se nota independizado de su vida personal (Fernández, 2015).

Chiavenato (2009) Un equilibrio en medio de estos dos puntos ayudara a las empresas a sus trabajadores a conseguir provecho recíprocos, puesto que, el sentirse felices dentro de la empresa y satisfechos dentro de esta, determinara el triunfo de la organización.

Así mismo, la costumbre de la felicidad en el centro de labores implica la potencialización de las habilidades y fortalezas personales de cada trabajador, plasmados en su deber y entusiasmo en sus labores realizadas, que paralelamente ayuda a mejorar el desempeño y los resultados, aumentando de esta manera la imaginación, eficacia, indicadores de gestión y el ambiente laboral (Quiaro et al., 2016).

1.3.1.4. Modelo PERMA

El padre de la psicología positiva Seligman (2010), desarrollo el Modelo PERMA, en el cual sintetiza la felicidad en cinco pasos:

-)] **Emociones positivas:** Incrementar las emociones positivas en el pasado, en el presente y en el futuro; ayuda a que tengamos positividad.
-)] **Compromiso:** Consiste en ejercer las fortalezas personales con la finalidad de incrementar una mayor cantidad de vivencias.
-)] **Relaciones positivas:** Brindar tiempo para fortalecer las relaciones incentiva la percepción de ayuda y compañía que lograr una sensación de bienestar. Es el elemento con mayor correlación con otra gente.
-)] **Sentido:** Esto significa que incluirá el sentido de la vida y el avance de objetivos que son más superficiales. Vale tener en claro lo que es propósito y sentido vital, el primero se relaciona directamente con objetivos y el segundo con el lugar y función que ocupa en el planeta.
-)] **Logro:** Crear objetivos que nos impulsen a obtener lo que deseamos.

Por supuesto, los componentes anteriormente mencionados, pueden ayudar a conseguir diferentes objetivos en lo que concierne a la búsqueda de la felicidad y a transitar desde diferentes sitios.

Para Seligman, las fortalezas son una pieza importante en todos los componentes, es por ello que desarrollar nuestras fortalezas es una manera de desarrollar nuestro bienestar.

1.3.2. Calidad de Atención

La palabra calidad, tiene como antecedentes los tiempos de los antiguos Filósofos, procede del latín "qualitas", el filósofo Cicerón fue el primero que utilizó este término que a su vez se difundió de manera veloz; Aristóteles dentro de su filosofía fue uno de los primeros en formular y proponer un sistema de conceptos globales en la que cada una de ellas está expuesta a una jerarquía de cualidad, la que establece un firme juicio filosófico durante mucho tiempo. Referente a calidad hay variadas definiciones como: Destrezas para el uso, Satisfacción del cliente o usuario, beneficio sobre uso o beneficio de propósito, aprobación de las condiciones. Un producto sin deficiencias, Capacidad para lograr cumplir con lo que desea recibir el cliente o usuario, el cumplimiento o superación de las expectativas del cliente a un costo que le represente valor.

Según Deming y Ishikawa. (1996). La calidad de servicio o atención es la satisfacción, felicidad que sienten todos los usuarios ante cualquier servicio recibido, sin embargo si el usuario o cliente considera cualquier criterio acerca del producto o servicio recibido no dudara en ofrecerlos, no obstante este evidenciará esto mostrará una distribución que varía de extrema insatisfacción a la mayor complacencia de gran satisfacción. Esta teoría se centra básicamente en la satisfacción y las expectativas que pueden tener el usuario o cliente acerca del producto o servicio; así mismo esta teoría sirve para que las empresas logren brindar un grato de servicio y lograr que el cliente se retire del lugar con una agradable percepción acerca de la compra que realiza.

A su vez Deming. (1996.), sustenta que la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los clientes en relación al servicio y prestación dada , y si el cliente tiene algún criterio, es decir, tiene alguna crítica que dar , este ofrecerá un rango que ira desde la insatisfacción total hasta lograr un alto grado nivel de agrado.

Por otro lado Cruz y Gonzales (2007) sostiene que la calidad del servicio proviene de la similitud que existe entre la calidad de servicio que el cliente espera y el servicio que recibe, asimismo la calidad de servicio define el nivel de los requerimientos que son anhelados por el cliente o usuario, que son percibidos por él y obtener así la imagen del servicio que desea.

No obstante, Miranda et al. (2007) define la calidad del servicio como quien conduce y equilibra lo que el usuario espera percibir del servicio recibido. Asimismo se entiende a la calidad del servicio como la que demuestra, explica y justifica a lo que espera el cliente, satisface y cumple a sus demandas como consumidor, ya que los únicos criterios que importa son las que tiene el cliente.

1.3.2.1. Características del servicio de calidad

Aniorte (2013). Describe ciertas características que se debe conseguir, consideras y acatar de manera constante para obtener un apropiado servicio de calidad, los cuales son:

1. Lograr consumir sus objetivos.
2. Utilizarse para lo que se proyectó.
3. Estar apto para su utilización
4. Dar solución.
5. Brindar un rendimiento excelente.

1.3.2.2. Componentes de la calidad en el servicio

Confiabilidad: La capacidad de brindar el servicio de modo seguro, completo y sólida. Esto significa proporcionar el servicio con excelencia desde la primera vez que se realiza.

Accesibilidad: Las empresas o instituciones que tienen como rubro brindar servicios deben facilitar que los clientes tengan contacto con ellas y de ese modo el cliente pueda obtener un servicio efectivo.

Respuesta: La disposición de otorgar y ofrecer un servicio efectivo. El cliente o usuario cada día se vuelve más exigente ante algún producto o servicio adquirido.

Seguridad: Los clientes deben recibir servicio que no carezcan de riesgos, y de modo que no hayan dudas sobre las prestaciones.

Empatía: La empresa tendrá que ponerse en lugar del cliente, para saber cómo se siente respecto a los servicios brindados

Tangibles: Dentro de las instalaciones físicas y el equipo de la que la organización proporciona deben tener como misión ser mejor en todo lo posible y los empleados, dar una buena imagen, de acuerdo a las políticas y posibilidades de cada organización.

1.3.2.3.Las estrategias principales para lograr un servicio de calidad

Indagar y conocer las necesidades y expectativas de los clientes (Usuarios). La empresa tiene la capacidad para obtener información de diversas formas, que va desde encuestas y datos estadísticos y que se pueda lograr interpretar todos los reclamos de los usuarios.

Informar las necesidades y salidas de los clientes a través de la dirección. Dentro de la Organización la comunicación, debe darse de forma clara y fluida, para que pueda lograr adquirir información, datos requeridos, saber las deficiencias y del mismo modo enriquecer y darle un valor agregado al servicio.

Valorar la satisfacción del cliente y ejercer en base a resultados. Todas las empresas están obligados a contar con recursos para saber y entender la satisfacción del cliente y de ese modo procurar mejorarla en vistas a las capacidades, a los datos conocidos y fortalezas de la empresa.

El objetivo final es satisfacer al cliente en la máxima extensión posible. Es importante que el cliente se sienta satisfecho en todo sentido, incluso aun cuando procede a realizar reclamos. Es por ello que se hace todo lo posible para tener feliz al cliente erradicando así cualquier elemento que conlleve a la insatisfacción. La empresa tiene el deber de subsanar características negativas del servicio.

Aplicación sistematizada del vínculo con los clientes. Garantizar un acercamiento equilibrado, satisfaciendo a todos sus usuarios y partes interesadas.

Impulsar a la plantilla de la organización. Si dentro de la empresa se manejan mecanismos de motivación los colaboradores de la organización, tendrán ganas de esforzarse por realizar bien su trabajo y por ende la empresa obtendrá resultados favorables. Es por ello que teniendo este compromiso hace que los colaboradores puedan comprometerse con los propósitos de la empresa y por tanto se visualizará un mejor servicio respecto a la calidad que se brinda.

Apoyar ideas propias y la imaginación de los trabajadores. Momento en el que los elementos de la empresa se comprometerán y tomarán el impulso (iniciativa) en sus labores, se llega a formar y transferir nuevas, innovadoras y buenas ideas. Asimismo la creatividad es y será una herramienta interesante y muy importante para crear y mejorar la calidad de todo servicio.

Incentivar la responsabilidad. Los integrantes de la organización deben conducirse por ellos mismos, es decir tienen la responsabilidad de satisfacer con lo que su labor necesita y espera. Tienen que trabajar constantemente sobre liderazgo correspondiente a su labor que realiza y por ende poner de su parte para obtener de su trabajo un producto de éxito y de modo que se puedan seguir cumpliendo con los resultados que la empresa espera recibir.

Formar a los integrantes de la organización parte de los anhelos de colaborar y ayudar a la evolución hacia una mejora continua. Los colaboradores de la organización no solo deben estar motivados, sino que deben ser partícipes y de una u otra forma aportar para lograr un nivel alto de calidad. Para ello es importante

que se trabaje en un tema de concientización y motivación sobre temas de gestión de calidad. De este modo, se lograr tener una mejora continua mucho más prolongada y continua.

Modernizar la tecnología de la organización. Para obtener la satisfacción máxima del cliente también se debe tener en cuenta la mejora la tecnología. Logar un nivel alto de calidad siempre será en base a implementación y mejoras en la tecnología ya que es un pilar de importancia para cualquier empresa.

1.3.2.4.Métodos de evaluación de la calidad

Se han encontrado diversas formas de evaluar y por tanto cada una de esas formas ofrece sus ventajas y desventajas, sin embargo no existe un método de evaluación que sea único y se aplique a todos por igual, en todos los puestos, todas las organizaciones y todas las posibles situaciones que se puedan dar. Las organizaciones podrán elegir el método que mejor les parezca y se acerque a los aspectos que existen dentro de la organización , las características que quieren evaluar ya que estos están encadenados a la cultura organizacional y los objetivos trazados (Reyner, 2003).

Según (Kotler y Amstrong, 2005) los clientes luego de efectuar sus comprar o un servicio, empiezan a experimentar ciertos niveles de Satisfacción, los cuales son tres:

Insatisfacción: Se genera cuando la empresa no logra cumplir lo que espera el cliente acerca del producto o servicio que recibe.

Satisfacción : Se genera cuando la empresa logra satisfacer las expectativas de los clientes en relación con el producto o servicio proporcionado.

Complacencia: se genera cuando la empresa ofrece más de lo que el cliente

Espera, es decir ofrece un producto o servicio de mayor calidad, ocasionando en el cliente una complacencia absoluta de lo que recibe por parte de la empresa.

Para que una empresa o marca pueda conocer la lealtad de su cliente, primero se debe tener en cuenta que tan satisfecho está el cliente. Es importante tener en cuenta que cuando no se cumple las expectativas del consumidor, este se verá insatisfecho lo que lo conllevara a cambiar de marca o empresa, asimismo cuando la empresa mantiene satisfecho a su cliente este se mantendrá fiel, pero dejara de serlo si la competencia le ofrece una mejor oferta. Sin embargo un consumidor totalmente complacido será fiel a la empresa por sobre todas las cosas ya que entra a tallar una afinidad emocional por parte del cliente hacia la empresa.

Por tanto las empresas u organizaciones están trabajando constantemente en la búsqueda de mejoras para lograr complacer a sus clientes.

1.3.2.5. Calidad en los servicios al usuario

El estado está sujeto a mejorar las necesidades que una sociedad, es por ello que los servicios ofrecidos al usuario, deben ser de alta calidad para satisfacer las necesidades de toda la población. Dentro de las leyes del estado, brindar un buen servicio al usuario es una exigencia legítima y a su vez se encuentra como una obligación estricta dentro de la Administración Pública. Cabe resaltar que la oficina que trabaja todo el tema de calidad de servicios dentro de las entidades públicas, debe mostrar responsabilidad y a su vez plasmar conocimientos con soluciones o alternativas para solucionar posibles problemas que se puedan dar de manera fortuita. Se debe tener claro que la definición calidad de servicio no debe entender de otra forma y por consiguiente no debe contribuir a ineficiencias que perjudiquen al estado.

Se debe tener en consideración:

- La calidad es sencillo de conseguir, porque la creamos cada uno de nosotros.
- La calidad debe permanecer vigente en todo lo que realiza la organización.

- La mejora continua dentro de una organización es el pilar importante para lograr una calidad.
- Trabajar con calidad implica trabajar con simpleza, rapidez y eficacia.
- La contribución dentro de un trabajo en equipo es el mejor camino para avanzar en la gestión de la calidad.

1.3.2.6. Dimensiones

Según Miranda et al., (2007) definen dimensiones respecto a la calidad:

Capacidad de respuesta. La empresa debe estar siempre dispuesta en cuanto a la atención que brinda, y que su personal otorgue un servicio eficiente. Por la cual si llegara a existir algún fallo cometido por la empresa, esta debe saber enfrentar de la manera más adecuada, no obstante conforme el cliente valla teniendo una percepción del servicio otorgado, se sabrá si el servicio es de calidad. Como consecuencia es importante tener en cuenta la calificación que el cliente tiene hacia la organización

Así mismo Moyano et al. (2011) define dimensiones respecto a la calidad:

Fiabilidad. La capacidad de la empresa para ofrecer el servicio de manera correcta, cumpliendo con lo que se acordó con el cliente.

Capacidad de respuesta. Es la posición de la empresa en abastecer un servicio efectivo ante el pedido del cliente. Por ejemplo, responder velozmente a sus llamadas y peticiones.

Empatía. Comunicación y tolerancia del cliente, que mantiene ante eventos sucedidos correspondiente a una atención preferencial.

1.4. Formulación al Problema

¿Cómo influye la felicidad en la Calidad de Atención al Usuario por parte de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo - 2018?

1.5. Justificación del estudio

Por conveniencia:

La investigación ayudará a mejorar el concepto institucional de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, para que de esa forma tanto el trabajador como el usuario se sientan contentos con el servicio recibido. Por ello, esta investigación realizada será de gran ayuda para el cambio y desarrollo como institución.

Por relevancia Social:

Esta investigación ayudará a que el alcalde, directivos, colaboradores y comunidad en general de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, y estos desarrollen una conexión de tal manera que se puedan unificar fuerzas y logren un soporte entre todos los actores, beneficiando a la sociedad y lograr así un bien común.

Por implicancias prácticas

De manera especial, la presente investigación permitirá que esta entidad pública logre reconocer las destrezas y potencialidades de sus trabajadores en base a su estado emocional que estos presentan a diario, lo cual fortalecerá el servicio otorgado por esta institución y que el usuario se sienta conforme por el servicio y buen trato que se le da día a día; ya que, esto contribuirá a que las áreas desarrollen un sistema más amplio en operatividad más eficiente.

De manera general, el presente estudio ayudará para que otros investigadores tengan conocimientos de la interpretación y análisis de las variables estudiadas y sirva como materia de estudio para sus trabajos de investigación.

Valor metodológico

El presente investigación tendrá como instrumento de recolección de datos las encuestas y una guía de observación, las cuales estarán apoyadas en nuestras variables estudiadas que son: Felicidad (Satisfacción) y calidad de atención, con el propósito de ver si existe algún tipo de influencia entre ambas.

1.6. Hipótesis

H1: Sí existe una influencia directa entre la felicidad y la calidad de atención por parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo.

Ho: No existe una influencia directa entre la felicidad y la calidad de atención por parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo.

1.7. Objetivo

Objetivo General:

Determinar la influencia entre la felicidad y la calidad de atención al usuario por parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo – 2018.

Objetivos Específicos:

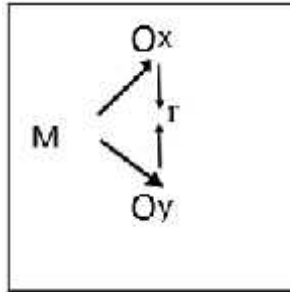
- Determinar el nivel de felicidad en el ámbito personal de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo
- Determinar el nivel de felicidad en el ámbito laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo.
- Determinar el nivel de calidad de atención de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo.
- Precisar cómo están definidas las políticas de atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

Para la siguiente investigación se aplicará un diseño no experimental.

- i. Transversal / Correlacionar-causal.



Donde:

Ox: Felicidad.

Oy: Calidad de atención.

2.2. Variables, operacionalización

Tabla 1: Tabla de Operacionalización - Variable Independiente – Felicidad

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de Medición
Felicidad	Estado afectivo de plena satisfacción que subjetivamente vive el individuo de posesión de un bien deseado. (Alarcón R., 2006 p. 101).	Se realizara para la variable Felicidad un cuestionario para los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo.	Motivación	Reconocimientos Incentivos Ambiente Laboral	Escala de Likert
			Compromiso	Grado de Cumplimiento Grado de responsabilidad	
			Relaciones Positivas	Relaciones en la familia Relaciones en el trabajo Relaciones Sociales	
			Bienestar	Salud Física	
			Actitud	Nivel de asertividad	

Tabla 2: Tabla de Operacionalización - Variable Dependiente – Calidad de atención

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de Medición
Calidad de atención al usuario	Se refiere a poder satisfacer todas las necesidades del cliente o ir más allá de lo que él o ellos esperan.	Se realizará para la variable calidad de atención al usuario una guía de observación, la cual será aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo.	Fiabilidad	Atención rápida	Escala de Likert
				Ayuda a clientes	
			Percepción	Cantidad de sugerencias	
			Satisfacción	Numero de reclamos	
			Capacidad de respuesta	Nivel de disponibilidad	
			Empatía	Atención individualizada	
	Comprensión				

2.3. Población y Muestra

Debido a que la investigación busca determinar la influencia entre las variables Felicidad y Calidad de atención al usuario por parte de los trabajadores, se hace necesario establecer como población a 75 personas que trabajan actualmente en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, para levantar adecuadamente la información.

Nuestra muestra estará basada en:

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

$$n = \frac{75 (1.96)^2 (0.50)(0.50)}{(75 - 1)(0.08)^2 + (1.96)^2 (0.50)(0.50)}$$

$$n = 50 \text{ trabajadores}$$

Donde:

$n = ?$ (Tamaño de la muestra).

$N = 75$ (Número de elementos de la población).

$Z = 1.96$ (Nivel de confianza).

$P = 0.50$ (Probabilidad a favor).

$Q = 0.50$ (Probabilidad en contra).

$E = 0.08$ (Error Muestral).

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica e instrumento

La técnica que se utilizará para la recopilación de datos o información será a través de la técnica de la encuesta y de una guía de observación, la cual será aplicada al personal administrativo.

La encuesta estará referida a la variable Felicidad y la guía de observación a la variable Calidad de Atención al Usuario por parte del trabajador, la misma que también será aplicada al personal administrativo.

Además, se aplicará un cuestionario de preguntas abiertas a expertos y responsables en la Municipalidad referente a las políticas de Atención al Usuario.

2.4.2. Unidad de Análisis

Personal administrativo de la Municipalidad Distrital Pacasmayo.

2.4.3. Instrumento

Nuestro instrumento para ambas variables que son Felicidad y calidad de atención al usuario por parte del trabajador serán medidas a través de una encuesta basada en la escala de likert, una guía de observación, cuestionario de preguntas abiertas para la entrevista a expertos.

2.4.4. Métodos de análisis de datos

Para la investigación y validación de la encuesta será necesario contar un asesor metodólogo y tres especialistas en la carrera de Administración, que verifiquen la medición de las variables y sus modificaciones respectivas, si corresponde.

Validez del cuestionario sobre las variables:

Tabla 03:

Tabla 3: Validación de Expertos

Validez de Expertos	
Expertos	Suficiencia de aplicabilidad del instrumento
José Eduardo Paredes Alvarado	Bueno
José Guevara Ramírez	Bueno
Luigi Italo Villena Zapata	Excelente

Fuente: Elaboración Propia

2.4.5. Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos se realizó mediante las pruebas estadísticas de **Alpha Cronbach** y **KR20**, que midieron el grado de confiabilidad en función del número de preguntas formuladas en el cuestionario aplicado a la muestra. Con este fin, se realizó una prueba piloto para determinar el nivel de confiabilidad de la prueba, donde se encuestó a 25 personas, obteniendo el siguiente resultado:

Tabla 4: Estadísticos de Confiabilidad

Estadísticos de Confiabilidad	
Alpha de Cronbach	Nº de elementos
0,812	25

Fuente: Elaboración Propia

El valor de Alpha de Cronbach para el instrumento de la variable: Felicidad es 0,812; por lo que concluimos que el instrumento es altamente confiable. Según tabla N° 06.

La confiabilidad para la segunda variable de acuerdo a la guía de observación basada en la Calidad de Atención al Usuario, dio los siguientes datos estadísticos:

Tabla 5: *Estadísticos de Confiabilidad*

Estadísticos de Confiabilidad	
<u>Alpha de Cronbach</u>	Nº de elementos
0,80	25

Fuente: Elaboración Propia

La prueba piloto para la segunda variable obtuvo un valor de 0,80; según el Alpha de Cronbach concluimos que el instrumento es altamente confiable. Según tabla N° 06.

Tabla N° 6: *Estandarización de Alfa*

Tabla de Estandarización de Alfa	
Rangos	Magnitud
0.01 a 0.20	Confiabilidad nula
0.21 a 0.40	Confiabilidad baja
0.41 a 0.60	Confiable
0.61 a 0.80	Muy confiable
0.81 a 1.00	Excelente confiabilidad

Fuente: Ruiz (2002)

2.5. Métodos de análisis de datos

Cuadro de frecuencias.

Cuadros estadísticos.

2.6. Aspectos éticos

Respetar los derechos del autor citando adecuadamente.

Autorización para la búsqueda de información a la organización donde se está realizando este estudio, en este caso Municipalidad Distrital de Pacasmayo.

Evitar distorsionar los resultados obtenidos durante el estudio, para presentar información transparente.

III. RESULTADOS

3.1. Nivel de felicidad en el ámbito personal de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo.

Tabla 7: Nivel de felicidad en el ámbito personal de los trabajadores de la MDP.

FELICIDAD PERSONAL			
Intervalos	Nivel	f	%
14 - 20	ALTO	49	98%
9 – 14	MEDIO	1	2%
3 – 9	BAJO	0	0%
TOTAL		50	100%

Fuente: Cuestionario

De la tabla 07, se observa que el 98% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo cuentan con un alto nivel de felicidad en el ámbito personal, mientras que el 2% se encuentran en un nivel medio, es decir la mayoría de los trabajadores de la MDP son más felices en el ámbito personal.

3.2. Nivel de felicidad en el ámbito laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo.

Tabla 8: Nivel de felicidad en el ámbito personal de los trabajadores de la MDP.

FELICIDAD LABORAL			
Intervalos	Nivel	F	%
14 – 20	ALTO	0	0%
9 – 14	MEDIO	37	74%
3 – 9	BAJO	13	26%
TOTAL		50	100%

Fuente: Cuestionario

De la tabla 08, se observa que el 0% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo no cuentan con un alto nivel de felicidad en el ámbito laboral, es decir que ninguno de los trabajadores logran tener una felicidad absoluta en sus puestos laborales, sin embargo un 74% se encuentra en un nivel medio respecto a la felicidad que poseen en sus puestos de trabajo y un 26% tienen un nivel bajo de felicidad; por tanto se puede decir que gran porcentaje de los trabajadores de la municipalidad son felices pero no en su totalidad, así mismo se puede observar que existen trabajadores poco felices, ya que, no se encuentran motivados ni comprometidos con sus puestos laborales.

3.3 Nivel de calidad de atención de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo.

Tabla 9: Nivel de calidad de atención de los trabajadores de la MDP.

CALIDAD DE ATENCIÓN			
Intervalos	Nivel	F	%
10 -14	ALTO	1	2%
5 – 10	MEDIO	43	86%
0 – 5	BAJO	6	12%
TOTAL		50	100%

Fuente: Guía de Observación.

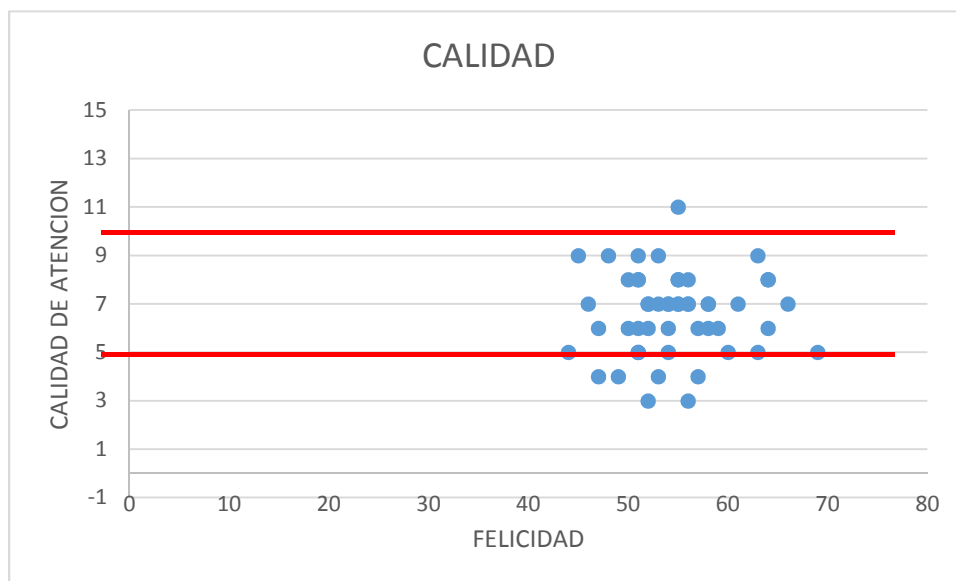
De la tabla 09, se observa que el 2% de los trabajadores brindan un alto nivel de calidad a los usuarios, mientras que el 86% un nivel medio respecto a la calidad brindada y el 12% brinda un nivel bajo. Es decir, que el nivel de calidad que predomina dentro de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo es un nivel medio.

3.4 Influencia entre la felicidad y la calidad de atención al usuario por parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo – 2018.

Tabla 10: *Correlación de Pearson sobre la Influencia entre la felicidad y la calidad de atención al usuario por parte de los trabajadores de la MDP.*

	PERSONAL	LABORAL	FELICIDAD
CALIDAD DE ATENCIÓN	0.0217	0.0117	0.0188

Fuente: Encuesta -Guía de Observación.



Fuente: Encuesta -Guía de Observación.

Figura 01: *Dispersión de las variables Felicidad y Calidad de Atención.*

De acuerdo a las encuestas y guías de observación aplicadas a 50 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, se ha obtenido que la correlación entre la felicidad personal y la calidad de atención al usuario tiene un valor de 0,0217; de igual manera la correlación entre felicidad laboral y la calidad de atención al usuario tiene un valor de 0,0117. En conclusión, la felicidad no influye directamente en la calidad de atención al usuario por parte de los trabajadores de la MDP, ya que, se obtuvo como resultado un valor de 0,0188; que estadísticamente significa que cuando el valor está cercano a cero, no existe relación entre las variables.

IV. DISCUSIÓN

En la presente investigación se muestra los diferentes resultados relacionados al nivel de felicidad en los empleados administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo. Estos resultados se presentan por diversos ámbitos de la vida del trabajador. Se muestra también la poca influencia que tiene en la calidad de atención a los usuarios por parte de estos trabajadores.

El primer objetivo específico es: Determinar el nivel de felicidad en el ámbito personal de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, donde se obtuvo como resultado que el 98% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo cuentan con un alto nivel de felicidad en el ámbito personal, mientras que el 2% se encuentran en un nivel medio, es decir, la mayoría de los trabajadores de la MDP son más felices en el ámbito personal debido a que mantiene relaciones positivas con su entorno familiar y social.

Lo mencionado anteriormente se corrobora con la investigación de Yamamoto (2015), publicado por la Pontificia Universidad Católica del Perú, este estudio se realizó en la ciudad de Huancayo de la cual, se obtuvo como resultado que Huancayo es la ciudad más feliz del Perú debido a que el perfil del poblador y las posibles causas de su felicidad es que mantienen un equilibrio entre el trabajo duro y las relaciones positivas (Diversión), llegando incluso a faltar a su centro laboral para poder divertirse o poder realizar sus fiestas costumbristas, pudiendo así tener más tiempo con su familia y amistades. Asimismo, el entorno familiar cumple un rol muy importante dentro del ser humano, para seguir con sus tradiciones y poder ser respetado. Es así que el sueño peruano incluye una familia con prosperidad y educada.

También, el filósofo Aristóteles nos dice que la felicidad solo se alcanza en el entorno del hombre, en la sociedad, familia y amigos; por otra parte se relaciona con la teoría de Epicuro (341-271 a.C.), para quien la felicidad es gozar de manera inteligente y disfrutar de la amistad, el amor a la familia, el dialogo y de los placeres de la vida. Por consiguiente, Rawls et al. (2001) consideran a la felicidad como un factor de crecimiento personal, donde cada ser humano debe atender sus propias capacidades,

anhelos y posibilidades. Finalmente Seligman (2010), en su modelo PERMA desarrolló pasos para que el hombre pueda alcanzar su felicidad en el aspecto personal, los cuales son Emociones positivas, Compromiso, Relaciones Positivas, Sentido y Logro.

Por lo tanto, se puede decir que los trabajadores de la MDP, separan lo personal de lo laboral, es decir valoran la relación con su entorno íntimo, por tanto se refleja un alto porcentaje de felicidad, ya que, ellos se sienten satisfechos con la vida, con su familia, amistades. Asimismo, mediante el modelo PERMA los trabajadores de la MDP son capaces de elegir su propio bien contribuyendo a su bienestar personal.

El segundo objetivo específico: Determinar el nivel de felicidad en el ámbito laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, donde se obtuvo como resultado que el 0% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo no presentan un alto nivel de felicidad en el ámbito laboral, es decir, que ninguno de los trabajadores logran tener una felicidad absoluta en sus puestos laborales, sin embargo un 74% se encuentra en un nivel medio respecto a la felicidad que poseen en sus puestos de trabajo y un 26% tienen un nivel bajo de felicidad; por tanto estos resultados reflejan que los empleados de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo no logran tener un grado máximo de felicidad por los distintos factores influyentes como no sentirse motivados ni comprometidos en sus puestos laborales.

Sin embargo, los resultados obtenidos difieren de la investigación de Adecco (2015), en su encuesta titulada “La Felicidad en el Trabajo”, donde concluye que para el trabajador lo más importante son las condiciones de trabajo, si bien es cierto un salario remunerado es importante pero consideran que dentro el clima laboral, las condiciones de bienestar que el empleador ofrece a su empleado, esto genera satisfacción y a su vez el buen rendimiento de todo trabajador, por lo que concluye dentro de su investigación que si el trabajador es feliz mayor productivo será dentro de la organización.

Por otro lado Guevara (2018) En su entrevista a la directiva Procolombia, con su título “Está claro que invertir en la felicidad de los empleados es un negocio rentable” En el marco del Foro LR Felicidad 2.0, destacó que la felicidad es un negocio rentable y que debe trabajarse en ello para conseguir no solo trabajadores más productivos, sino que

también más competitivos, por la cual destaca que si se tiene empleados donde la empresa se preocupa por su bienestar y del mismo les brindan confianza esto se verá repercutido en la productividad, la calidad del servicio que ofrecen.

No obstante, el filósofo Maslow (1943) en su denominada “Pirámide de Maslow”, considera que el ser humano para llegar a considerarse una persona feliz debe tener ciertos requisitos como es: estudiarse internamente, ser seguro de sí mismo, reconocerse y autoanalizarse. Por otro lado, Salas et al. (2013), sustentan que la felicidad en el centro de trabajo es motivo de energía de gran importancia para obtener excelentes resultados. El bienestar es un mecanismo de captación de la inteligencia del hombre, además que favorece la concepción de ideologías al disminuir las tensiones. Asimismo, afirman que los factores que contribuyen en la felicidad organizacional son: el reconocimiento, la probabilidad de crecimiento personal y profesional, y el ambiente interno. Mientras que la remuneración no influye mucho en la felicidad laboral. Por último Zelenski et al. (2008) las personas infelices son quienes no aprovechan las oportunidades laborales, por la que dejan de ser menos productivos

Por tanto, a pesar que hay investigaciones y teóricos donde afirman que la felicidad en el trabajo genera mayor productividad, mayor ganas de trabajar e interactuar con el usuario, esto no se ve reflejado en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo ya que es una institución pública donde se trabaja conforme a normas ya estipuladas y donde no valoran a su personal y no prestan las condiciones que todo trabajador se merece tener.

El tercer objetivo específico: Determinar el nivel de calidad de atención de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, se obtuvo mediante una guía de observación, aplicada a 50 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, que el 2% de los trabajadores brindan un alto nivel de calidad a los usuarios, mientras que el 86% un nivel medio respecto a la calidad brindada y el 12% brinda un nivel bajo. Es decir, que el nivel de calidad que predomina dentro de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo es un nivel medio.

Esta lamentable realidad se repite en muchas empresas del medio, como podemos ver, se corroboran con la investigación realizada por Urbina (2016) en su tesis titulada

“Calidad del servicio que brindan los funcionarios de orientación al contribuyente de la intendencia regional La Libertad – SUNAT Trujillo y su influencia en la satisfacción del usuario, en el periodo 2013”, concluyo que: la calidad de atención en los ambientes de orientación al contribuyente en la Intendencia Regional La Libertad – SUNAT; el 43% es regular, mientras que el 51% es mala, obteniendo así como resultado que el servicio brindado es deficiente. Se concluyó, que el nivel de relación entre ambas variables es significativa, puesto que, las variables están directamente relacionadas según la tabla de correlación de Pearson.

Por otra parte, Caballero (2016), en su investigación para alcanzar el grado de Licenciado en Administración, en la Universidad Cesar Vallejo; tuvo como objetivo Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir – Trujillo, 2016. Para este estudio se empleó la técnica de la encuesta en escala de medición de Likert, dirigida a los habitantes de este distrito, del mismo modo para el análisis y procesamiento de la información obtenida se utilizó el programa estadístico SPSS y Excel. Se tuvo como muestra a 385 personas, con lo que se logró concluir que si existe relación directa entre ambas variables, ya que, el 57% se encuentra en un nivel medio en cuanto a su relación, y el 36.62% en un nivel alto. En cuanto a sus hipótesis, se comprobó la hipótesis de que si existe relación directa entre las variables calidad de Servicio y atención al usuario, aplicando la correlación de Spearman, con un 5% de nivel de significancia, el cual dio un valor de 0.906; es decir, a mayor sea la calidad del servicio que brinde la Municipalidad Distrital de El Porvenir, la satisfacción por parte del usuario también será mayor, baja también será su nivel de satisfacción de los usuarios. En conclusión, existe relación directa entre ambas variantes.

Así mismo, Deming. (1996.) sustenta que la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los clientes en relación al servicio y prestación dada, y si el cliente tiene algún criterio, es decir, tiene alguna crítica que dar, este ofrecerá un rango que ira desde la insatisfacción total hasta lograr un alto grado nivel de agrado. Por otra parte, Cruz y Gonzales (2007) sostiene que la calidad del servicio proviene de la similitud que existe entre la calidad de servicio que el cliente espera y el servicio que

recibe, asimismo la calidad de servicio define el nivel de los requerimientos que son anhelados por el cliente o usuario, que son percibidos por él y obtener así la imagen del servicio que desea.

Así mismo, Moyano et al. (2011), define ciertas dimensiones respecto a la calidad, las cuales son fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía; las cuales son muy importantes, ya que, gracias a la primera la empresa estará en la capacidad de ofrecer el servicio de manera correcta, de acuerdo con lo que acordó con su cliente; la segunda es la posición de la empresa para responder de manera veloz las llamadas o peticiones del usuario y la tercera que es la empatía, la cual, ayudara a mantener comunicación y tolerancia con el usuario.

Es por ello, que hemos determinado que los niveles de calidad en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, según nuestros resultados obtenidos se encuentran entre medios y bajos, lo cual, quiere decir que los usuarios no se sienten satisfechos con el servicio que les brindan los trabajadores de esta entidad, también otro punto importante es que los usuarios no perciben que sus dudas sean atendidas de manera correcta, es decir, la Municipalidad Distrital de Pacasmayo no es fiable, no posee una buena capacidad de respuesta, ni una buena percepción por parte de sus usuarios, lo cual se ve reflejado en poca satisfacción por parte de sus usuarios.

Finalmente, el Objetivo General de este estudio fue Determinar la influencia entre la felicidad y la calidad de atención al usuario por parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, donde se obtuvo como resultado que la correlación entre la felicidad personal y la calidad de atención al usuario tiene un valor de 0,0217; de igual manera la correlación entre felicidad laboral y la calidad de atención al usuario tiene un valor de 0,0117. En conclusión, la felicidad no influye directamente en la calidad de atención al usuario por parte de los trabajadores de la MDP, ya que, se obtuvo como resultado un valor de 0, 0188; que estadísticamente significa que cuando el valor está cercano a cero, no existe relación entre las variables.

Por tanto, el resultado del Objetivo General difiere de las investigaciones estudiadas; Cifuentes (2018) en el marco del foro felicidad 2.0, en su título “Contar con

empleados felices dentro de la organización es un negocio rentable”, organizado por el diario la república; Durante la segunda versión del foro sobre La Felicidad, habló con Andrés Ramírez, socio de la firma Plurum y docente, quien afirmó que “La felicidad no se puede quedar en lo romántico si no que se debe medir”. Asimismo Durante su intervención en el foro manifestó la importancia de hacerse la siguiente pregunta: De 1 a 10 ¿qué tan feliz se levanta cada mañana para ir a su trabajo? Asegurando que si la respuesta estaba entre 1 y 3, la mejor opción era buscar otra alternativa laboral en la que uno se sienta feliz. Ramírez también indicó que el gran reto de los empresarios es pagar por productividad, más no por hora “nalga” o tiempo en el que el colaborador se encuentre sentado en su puesto sin hacer mayor cosa. No obstante Hernández (2013) en su tesis: Determinantes de la felicidad como medida de bienestar subjetivo: el caso de barranquilla y soledad, sustentada en la Universidad del Norte, estudio descriptivo transversal no experimental, donde se pretendió determinar qué tan feliz se siente la persona y la relación que existente entre el bienestar objetivo y el subjetivo (ingreso y felicidad) en la cual se concluyó lo siguiente: La muestra de la distribución de la felicidad indico que el 0% de los encuestados se sentía nada feliz, el 11% manifestó estar poco feliz, el 74% señaló sentirse feliz y el 13% restante evidencio considerarse muy feliz; en las 449 observaciones que se obtuvieron. Asimismo, se pudo obtener como respuesta que las personas felices a pesar de vivir en no muy buenas condiciones con remuneraciones por debajo de los \$1000 hasta los \$6000 con un promedio de \$901.40, se consideran feliz; llegando así a la conclusión que los salarios no determinan la felicidad de una persona., por otro lado hay investigaciones donde determinan que la calidad es el pilar fundamental que toda organización debe tener, por lo que Caballero (2016), en su investigación para obtener el grado de Licenciado en Administración, en la Universidad Cesar Vallejo; tuvo como objetivo Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir – Trujillo, 2016. Utilizó la técnica de la encuesta en escala de medición de Likert, dirigida a los habitantes de este distrito, del mismo modo para el análisis y procesamiento de los resultados obtenidos se utilizó el programa estadístico SPSS y Excel. Se tuvo como muestra a 385 usuarios, con lo que se logró concluir que si existe

relación directa entre ambas variables, que son: Calidad de Servicio y satisfacción del usuario, ya que, el 57% se encuentra en un nivel medio en cuanto a su relación, y el 36.62% en un nivel alto. En cuanto a sus hipótesis, se comprobó la hipótesis de que si existe relación directa entre las variables estudiadas, aplicando la correlación de Spearman, con un 5% de nivel de significancia arroja un valor de 0.906; es decir, al existir mayor calidad del servicio que brinde la Municipalidad Distrital de El Porvenir, mayor será la satisfacción por parte del usuario; mientras que si la Municipalidad Distrital brinda una baja calidad de atención a sus usuarios, baja también será su nivel de satisfacción de los usuarios.

Asimismo, se concluye que no importa el grado de felicidad que el trabajador tenga, la calidad de atención seguirá siendo la misma, es decir, sigue siendo un nivel medio, eso significa que la felicidad no influye en la calidad de atención al usuario por parte de los trabajadores. Cabe resaltar, que esta situación se da en una Institución Pública como es la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, donde nadie se preocupa por: la capacitación de sus empleados, realizar un seguimiento al trabajador, hacer un mentoring, brindar incentivos, o por las propias leyes que ya están estipuladas, y al no existir cada uno de estos beneficios al trabajador, cada uno de estos trabaja de la forma que cree conveniente, en forma sus condiciones laborales. Sin embargo, la realidad es otra en el sector privado, puesto que, ahí si se preocupan por la capacitación constante, la implementación de talleres motivacionales, por brindarles buenas condiciones laborales, es decir, estos se preocupan por su talento humano. La realidad que viven los trabajadores del estado, en este caso los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo es otra, por lo cual, la calidad de atención al usuario no será igual a la de las empresas privadas, puesto que, el trabajador de una institución pública no recibe capacitaciones previas ni mucho menos constantes, no se le brinda incentivos, no se les otorga charlas motivacionales, es decir, se encuentra en un vacío laboral, por tanto, el nivel de felicidad de los trabajadores se ve supeditado a las experiencias propias del trabajador, por otro lado los trabajadores de la Municipalidad sabe separar lo personal con lo laboral, por lo que, en los resultados se muestra diferentes niveles en lo correspondiente a la felicidad, ya que, en el ámbito personal si poseen un alto nivel de felicidad, lo que no sucede en el ámbito laboral.

V. CONCLUSIONES

- J Se concluye que de acuerdo a la investigación realizada en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, el 98% de los trabajadores cuentan con un alto nivel de felicidad en el ámbito personal, mientras que el 2% se encuentran en un nivel medio, es decir, la mayoría de los trabajadores de la MDP son más felices en el ámbito personal debido a que mantiene relaciones positivas con su entorno familiar y social y un 0% un bajo nivel de felicidad.
- J Se logró determinar el nivel de felicidad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo en el ámbito laboral, en donde se concluye que el 26% de los trabajadores tiene un nivel bajo de felicidad laboral, el 74% un nivel medio, lo cual quiere decir que son felices pero no en su totalidad y 0% de los trabajadores tienen un nivel alto de felicidad.
- J Se logró determinar el nivel de calidad de atención de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, en donde se concluye que el 2% de los trabajadores brindan un alto nivel de calidad a los usuarios, mientras que el 86% un nivel medio respecto a la calidad brindada y el 12% brinda un nivel bajo. Por lo que, el nivel de calidad que predomina dentro de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo es un nivel medio, es decir la calidad de servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Pacasmayo no logra cumplir con las expectativas del usuario.
- J Finalmente, se determinó la influencia entre la felicidad y la calidad de atención al usuario por parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, donde se obtuvo mediante el coeficiente de Pearson que la correlación entre la felicidad personal y la calidad de atención al usuario tiene un valor de 0,0217; de igual manera la correlación entre felicidad laboral y la calidad de atención al usuario tiene un valor de 0,0117. En conclusión, la felicidad no influye directamente en la calidad de atención al usuario por parte de los trabajadores de la MDP, ya que, se obtuvo como resultado un valor de 0,0188; significando así que no hay relación entre las variables.

VI. RECOMENDACIONES

-)] Se recomienda a la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, desarrollar actividades que fomenten el espíritu de compañerismo para generar vínculos interpersonales en el centro de labores y del mismo modo que estas actividades lleguen a tener impacto en el ámbito personal del trabajador.
-)] Brindar charlas motivacionales a su fuerza laboral como son los trabajadores, así como también organizar actividades integradoras entre los trabajadores que realmente tengan impacto en el trabajador.
-)] La gerencia debe realizar un seguimiento continuo en lo que concierne al servicio que se brinda, para que así se pueda mejorar de una u otra forma el nivel de calidad que presenta la Municipalidad Distrital de Pacasmayo.
-)] Implementar programas que contribuyan a tener una mejor percepción de la felicidad en sus puestos de trabajo, y en consecuencia de la calidad que proporciona la Municipalidad Distrital de Pacasmayo a sus usuarios.

VII. REFERENCIAS

- J Adecco (2015). V Encuesta Adecco sobre Felicidad en el Trabajo. Recuperado de http://www.adecco.es/_data/NotasPrensa/pdf/722.pdf
- J Alarcón, R. (2006). Desarrollo de una Escala Factorial para Medir la Felicidad. *Revista Interamericana de Psicología*, 40(1), 99-106.
- J Barker et al.(2016). Empresas felices: la ciencia de la felicidad aplicada a los negocios. Recuperado de <https://degerencia.com/articulo/la-felicidad-y-el-happy-manager-una-estrategia/>
- J Braidot, N. (1997). *Los que venden, Venta Relacional*, Argentina, Segunda Edición.
- J Carazo Muriel, J. A. (2010). Las Empresas Felices Son Más Productivas y Competitivas. *Capital Humano*, 86-95.
- J Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Mc Graw Hill.
- J Cifuentes, V. (2018). Contar con empleados felices dentro de la organización es un negocio rentable. *La Republica*. Recuperado de <https://www.larepublica.co/empresas/contar-con-empleados-felices-dentro-de-la-organizacion-es-un-negocio-rentable-2783126>
- J Crosby, P. (1996), *Reflexiones sobre Calidad: 295 máximas del gurú mundial de calidad*, México, McGraw Hill, Interamericana Editores S. A.
- J Epicuro (341-271 a.C.). ¿Qué significa disfrutar de la vida? Epicuro dio una respuesta sencilla, pero difícil de entender. Recuperado de https://pijamasurf.com/2018/02/que_significa_disfrutar_de_la_vida_epicuro_dio_una_respuesta_sencilla_pero_dificil_de_entender_video/
- J Fernandez, I. (2015). *FELICIDAD ORGANIZACIONAL: Como Construir Felicidad en el Trabajo*. Santiago de Chile: Ediciones B
- J Fuentes, S. (2012). “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad”. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- J Gaitan, I., Breton, D. C., Urbano, H. L. C., Mahecha, C., & Arteaga, M. (2015). Todo es cuestión de actitud. *Gestión de la felicidad*. *Harvard Deusto business review*, (244), 6-17. Recuperado de

https://ezproxy.umng.edu.co:2221/buscar/documentos?querryDismax.DOCUMENTAL_TODO=gerencia+de+la+felicidad

- J Guevara, L. (2018). Está claro que invertir en la felicidad de los empleados es un negocio rentable. La República .Recuperado de <https://www.larepublica.co/empresas/esta-claro-que-invertir-en-la-felicidad-de-los-empleados-es-un-negocio-rentable-2782786>.
- J Hernández, A. (2013). Determinantes de la felicidad como medida de bienestar subjetivo: el caso de barranquilla y soledad. Recuperado el 3 de noviembre del 2016 desde goo.gl/39485A.
- J Karl, A. (1992). La Revolución del Servicio, Instituto Nacional de Turismo, Ciudad de la Habana.
- J Kotler, P., (2001) Dirección de marketing. (10° ed.). Pearson educación.
- J Luthans, F. (2002). Positive organizational behavior: Developing and managing psychological strengths. *The Academy of Management Executive*, 16(1), 57-72. Recuperado de <http://amp.aom.org/content/16/1/57.short>
- J Maslow, A. (2013). “A Theory of Human Motivation””. Reino Unido: Prensa de cortina negra.
- J Moccia, S. (2016). Felicidad en el trabajo. *Papeles del Psicólogo*, 37(2), 143-151. Recuperado de <http://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/1171.pdf#page=65>
- J Quiaro, R., Hidalgo, M., Porras, J., & Aldama, I. (16 de Febrero de 2016). Gerencia de Recursos Humanos. Recuperado el 6 de Septiembre de 2017, de <https://gerenciarecursoshumanos.wordpress.com/2016/02/16/clima-organizacional-y-felicidaden-el-trabajo/>
- J Rawls, John (2001). *Lecciones sobre la historia de la filosofía moral*. Barcelona: Paidós.
- J Vázquez, C., & Hervás, G. (2008). *Psicología positiva aplicada*. España: Desclée de Brouwer.
- J Yamamoto, J. (2015). Cómo promover la felicidad de los peruanos. [En línea]. Fecha de la consulta: 15/12/2015. Disponible en: <https://elcomercio.pe/economia/personal/jorge-yamamoto-explica-alcanzar-felicidad-peru-349021>

-) Zelenski, J. M., Murphy, S. A., y Jenkins, D. A. (2008). The happy-productive worker thesis revisited. *Journal of Happiness Studies*.

ANEXOS

Anexo N° 01

) Figuras

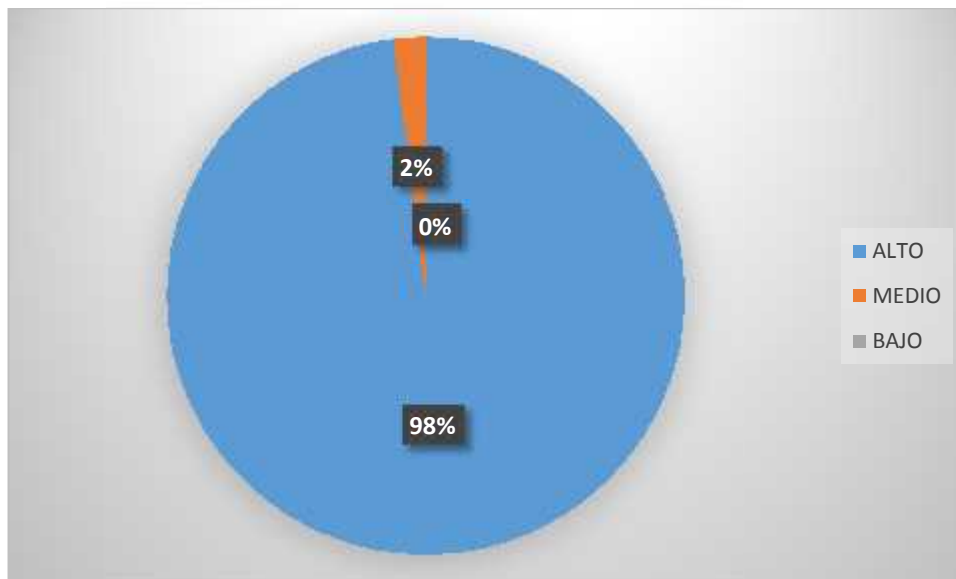


Figura 01: Nivel de felicidad en el ámbito personal de los trabajadores de la MDP.

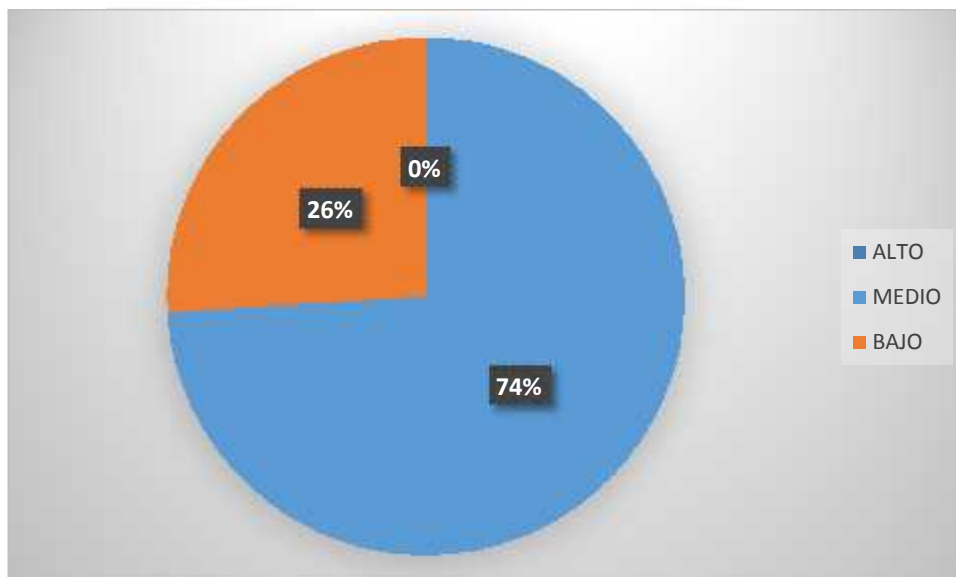


Figura 02: Nivel de felicidad en el ámbito laboral de los trabajadores de la MDP.

Anexo N° 02

) **Instrumentos**

**CUESTIONARIO TRABAJADORES MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
PACASMAYO**

Facultad: Ciencias Empresariales

Escuela: Administración

Proyecto de Investigación: “La felicidad y su influencia en la calidad de atención al usuario por parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo - 2018”.

A continuación, se está aplicando un cuestionario anónimo con la finalidad de elaborar un diagnóstico acerca del Felicidad de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo. Para tal fin, solicitamos respuesta con total transparencia a las siguientes preguntas:

DATOS PERSONALES					
Edad :		Sexo:	F	M	
Estado Civil :	Soltero	1	Totalmente de desacuerdo		
	Casado	2	En desacuerdo		
	Viudo	3	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo		
	Conviviente	4	De acuerdo		
Tiempo de trabajo :		5	Totalmente de acuerdo		
A cada una de estos enunciados responda expresando la frecuencia que tiene ese sentimiento, poniendo un aspa en la casilla correspondiente y número que considere más adecuado.					
Variable Independiente: Nivel de felicidad					
		1	2	3	4 5
Motivación:					
1. La Municipalidad Distrital de Pacasmayo 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					
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:					
Relaciones en la Familia:					
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.					
Relaciones en el Trabajo:					
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.					
Relaciones sociales:					
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 familiares.					

Bienestar				
15. La MDP se preocupa por brindarles asesoramiento psicológico (interno o externo) para los trabajadores a fin de reducir los niveles de estrés.				
16. La MDP 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.				

ANEXO N°03

**GUIA DE OBSERVACIÓN TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE PACASMAYO**

Facultad: Ciencias Empresariales**Escuela:** Administración

Proyecto de Investigación: “La felicidad y su influencia en la calidad de atención al usuario por parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo - 2018”.

Somos estudiantes de X ciclo de la Universidad Cesar Vallejo, y estamos realizando una guía de observación con la finalidad de elaborar un diagnóstico acerca de la Calidad de Atención al Usuario por parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo.

Área:		N° de trabajador:	
Sexo:	F	M	
A cada una de estos enunciados responderemos expresando Si o No, poniendo un aspa en la casilla correspondiente que se considere más adecuado.			
Variable Dependiente : Calidad de atención			
ITEMS		SI	NO
Fiabilidad:			
1. Si el usuario muestra alguna duda respecto algún trámite realizado, el trabajador muestra interés y busca ayuda para solucionar la duda del usuario.			
2. El trabajador brinda una atención rápida y efectiva al usuario.			
Percepción:			
3. El trabajador acepta las sugerencias del usuario para mejorar el servicio			
4. El trabajador muestra interés en resolver los reclamos del usuario en un tiempo razonable.			
5. El trabajador acepta las opiniones de los usuarios de forma amable y comprensiva			
Satisfacción:			

6. Los reclamos por parte del usuario son atendidas debidamente por el trabajador.		
7. La respuesta del trabajador hacia el usuario frente a los reclamos son claras y concretas		
8. El usuario evidencia satisfacción con la atención a sus consultas.		
Capacidad de Respuesta:		
9. El trabajador toma un tiempo adecuado y necesario para para resolver las consultas del usuario.		
10. El trabajador resuelve acertadamente las consultas del usuario.		
11. El trabajador da respuesta a las consultas de usuario en un tono adecuado y respetuoso.		
Empatía:		
12. El trabajador comprende las dudas que tiene el usuario respecto a la información.		
13. El trabajador respeta la atención preferencial a madres gestantes, discapacitados, ancianos.		
14. El colaborador se muestra paciente y dedicado al servicio brindado al usuario.		

Anexo N° 04**ENTREVISTA AL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
PACASMAYO**

Entrevista realizada al Alcalde de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo Dr. Aldo Navarro Sarmiento, respecto a la Calidad de atención al usuario por parte de entidad.

1. ¿Cómo cree que ha evolucionado la calidad de atención al usuario en este último periodo?

La calidad de atención al usuario a lo largo de este último periodo en realidad se ha mantenido en un estándar que tiene desde hace años la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, aunque en algunos casos puedo decir que ha involucionado, más que evolucionar a favor, es algo que debemos aceptar no necesariamente entender, pero si como una ocurrencia. En realidad, tenemos que entender que esa situación se ha dado, por un tema de desmotivación que tienen las personas para realizar sus labores, esa motivación siento que se basa en no sentirse recompensados por el esfuerzo que pueden brindar.

2. ¿Existen normas sobre calidad de atención al usuario en la MDP?

Si, y esas normas nos preocupamos por respetar, porque son un estándar en cuanto a la atención, pero siempre está el plus, la actitud.

3. ¿El estado maneja normas sobre como brindar la atención al usuario? Y si existiera ¿Cuales son y cuales manejan la MDP?

En realidad, estamos obligados a manejar, es parte de lo que debemos hacer, pero vuelvo a insistir no se trata solamente de las normativa que se pueda tener que respetar, si no de la actitud de las personas.

4. ¿Cómo miden la calidad de atención al usuario por de los trabajadores de la MDP y cada que tiempo?

No se ha hecho ese trabajo, por lo menos a lo largo de estos 4 años.

5. ¿Han desarrollado talleres de capacitación a su personal para el manejo de la atención al usuario?

Si, se han desarrollado algunos talleres promovidos algunos por la MDP y otros a través por la Cámara de Comercio, sin embargo, la asistencia del personal no fue la más concurrida.

6. ¿Cuáles son las políticas de la MDP?

Las políticas de atención al cliente es básica, necesitamos tener como concepto de Municipalidad una política de servicio, que no implique que la MDP sea un beneficencia, eso es lo que el usuario muchas veces confunde, pretende que la Municipalidad solucione los problemas del día a día, sin la obligación de la contraprestación a la que debemos acceder todos los ciudadanos, a veces pasa que mal entendemos la función de la Municipalidad y otros organismos del estado y pretendemos que se nos atienda sin lineamiento de condición.

7. ¿Qué tipo de contratos manejan?

Bueno los tipos de contratos que manejamos son los contratos de Administración de Servicios (CAS) contrato de locación de servicios para algunos temas específicos, personal permanente, ya sea, por tiempo transcurrido o por reposiciones judiciales y tenemos solamente un grupo reducido que no llega a 10 que son nombrados, que tuvo su oportunidad en el pasado. Hoy en día, esos nombramientos no están siendo autorizados por el Estado, por lo cual solo se cuenta con personal permanente.

8. ¿Otorgan bonos de productividad a los trabajadores? ¿Cuáles son?

No, porque está prohibido por Ley.

9. ¿Qué elementos motivadores hacen que se desarrolle la productividad y la calidad?

Como te decía parte mí la parte financiera es la que más atrae, pero en algunos momentos hemos podido compartir algunos espacios de trabajo, aunque más que de trabajo de esparcimiento social, en el que se busca confraternizar, tener más vida en sociedad la MDP ha realizado torneos, campeonatos, algunos almuerzos por fechas especiales, pero otra la concurrencia ha sido masiva por un sector que son los obreros, mientras que el sector empleado ha tenido una participación en menor porcentaje.

10. ¿La MDP se preocupa por brindar buenas condiciones de trabajo a su personal?

Se busca en todo espacio que el personal (Usuario interno), también tenga condiciones adecuadas de trabajo, y en esas condiciones en muchos casos están normadas, esa normativa indica que a pesar que esta ganado en pactos colectivos, ni siquiera debe ser tema de discusión el tener uniformes, implementos para el trabajo, en las condiciones adecuadas el personal obrero, los equipos que utilizan en buenas condiciones, todo eso se ha buscado hacer en la medida de la parte financiera nos lo ha permitido.

11. ¿Cuál es su apreciación sobre el clima laboral y como lo maneja?

Ante las condiciones complicadas de la parte específicamente financiera hemos tenido un clima laboral bastante tenso por momentos, sobre todo con el tema del cumplimiento de las obligaciones de pago, en otro momento ha sido un clima extendido cuando hemos tenido la oportunidad de compartir

Anexo N° 05

Matriz de Consistencia

Título de la Investigación	Enunciado del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Tipo Investigación	Diseño de la investigación	Población y muestra
<p>Título</p> <p>La felicidad y su influencia en la calidad de atención al usuario por parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo – 2018.</p>	<p>Formulación del problema</p> <p>¿Cómo influye la felicidad en la Calidad de Atención al Usuario por parte de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo - 2018?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la influencia entre la felicidad y la calidad de atención al usuario por parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo – 2018.</p> <p>Objetivo Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar el nivel de felicidad de los trabajadores en el ámbito personal de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo. - Determinar el nivel de felicidad de los trabajadores en el ámbito laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo. - Determinar el nivel de calidad de atención de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo. - Precisar cómo están definidas las políticas de atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo. 	<p>H1: Si existe una influencia directa entre la felicidad y la calidad de atención por parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo.</p> <p>Ho: No existe una influencia directa entre la felicidad y la calidad de atención por parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo.</p>	<p>Variable independiente</p> <p>X: Felicidad</p> <p>Variable dependiente</p> <p>Y: Calidad de atención al usuario</p>	<p>Motivación</p> <p>Compromiso</p> <p>Relaciones</p> <p>Positivas</p> <p>Bienestar</p> <p>Actitud</p> <hr/> <p>Fiabilidad</p> <p>Percepción</p> <p>Satisfacción</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Empatía</p>	Correlacional	<p>Diseño</p> <p>No experimental - transversal</p>	<p>Población</p> <p>La población comprende al personal administrativo de la MDP.</p> <p>Muestra</p> <p>La Muestra está conformada por 50 trabajadores administrativos que Laboran en MDP.</p>

Anexo N° 06

Pacasmayo 14 de Mayo de 2018.
 CARTA N° 01-2018
 Dr. Aldo Omar Navarro Sarmiento
 Alcalde de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo

7 5 MAY 2018



03:15 P.M

ATENCION: Abog. Víctor Eduardo Hernández Valdivieso
 Jefe de Personal
 Estudiantes de X Ciclo de la Carrera de Administración
 Universidad César Vallejo
Presente

Asunto: Autoriza acceso a la entidad para desarrollar el trabajo de investigación.
 Ref: Tesis para obtener el grado de Licenciadas en administración.

Tenemos el agrado de dirigirnos a usted para saludarlo cordialmente y en relación al asunto de la referencia se hace de conocimiento que, con la finalidad de realizar nuestro trabajo académico de investigación, se nos autorice el acceso a las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, para la aplicación de nuestro instrumento: Encuesta, a las señoritas **CESIA JEMIMA RIQUELME CARRASCO**, identificada con **DNI N° 74692472** y a **LUCY ISABEL VIGO ORREGO**, identificada con **DNI N° 73629364**, las mismas que se encuentran cursando el décimo ciclo de la carrera de administración de la escuela de Pregrado de la Universidad César Vallejo y desarrollando el trabajo de investigación (tesis):

“La felicidad y su influencia en la calidad de atención al usuario por parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo - 2018”

Es preciso indicar, que los resultados de dicho trabajo de investigación servirá a la Municipalidad Distrital de Pacasmayo para evaluar la implementación de las recomendaciones, con el objetivo de determinar **“La felicidad y su influencia en la calidad de atención al usuario por parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo - 2018”**.

Es propicia la oportunidad para expresar nuestros sentimientos de especial consideración.

Atentamente.

Victor E. Hernández Valdivieso
 JEFE DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS

Anexo N° 07


**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
PACASMAYO**


"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

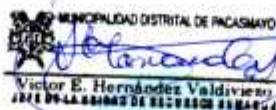
Pacasmayo, 11 de Septiembre del 2018.

CONSTANCIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS
EL QUE SUSCRIBE:

Victor Eduardo Hernandez Valdiviezo
Jefe de Unidad de Personal

HACE CONSTAR:

Que las Srtas. Cesia Jemima Riquelme Carrasco con DNI N° 74692472 y Lucy Isabel Vigo Orrego con DNI N° 73629364, estudiantes del X Ciclo de la escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, ha recolectado datos correspondientes al desarrollo de su trabajo de investigación en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACASMAYO

 Victor E. Hernández Valdiviezo
 JEFE DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS

Pacasmayo

Anexo N° 08

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, JOSE EDMUNDO PAREDES ALVARADO, titular
 Del DNI N° 18084228, de profesión
ADMINISTRADOR ejerciendo
 actualmente como DOCENTE UCV en la
 institución UCV

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento (cuestionario) a los efectos de su aplicación a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones

	Deficiente	Aceptable	bueno	Excelente
1. Congruencia de ítems			✓	
2. Amplitud de contenido			✓	
3..Redacción de los ítems			✓	
4.Claridad y precisión			✓	
5.Pertinencia			✓	

En Trujillo, a los 25 días del mes de Junio del 2018.


 Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Lore Guaran Ramirez, titular
 Del DNI N° 80396730, de profesión
Maestro ejerciendo
 actualmente como Docente en la
 institución UCV

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento (cuestionario) a los efectos de su aplicación a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones

	Deficiente	Aceptable	bueno	Excelente
1. Congruencia de ítems			/	
2. Amplitud de contenido			/	
3..Redacción de los ítems			/	
4.Claridad y precisión			/	
5.Pertinencia			/	

En Trujillo, a los 29 días del mes de Junio del 2018.


 Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, LUIGI ITALO VILLENA ZAPATA, titular del DNI. N° 43799760, de profesión INGENIERO ESTADÍSTICO, ejerciendo actualmente como METODÓLOGO, en la Institución CÉSAR VALLEJO

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACASMAYO.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia			X	

En Chepen, a los _____ días del mes de _____ del _____



Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Lore Cuevas Romay, titular
 Del DNI N° 80396735, de profesión
Maestro ejerciendo
 actualmente como Docente en la
 institución NCU

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento (Guía de Observación) a los efectos de su aplicación a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones

	Deficiente	Aceptable	bueno	Excelente
1. Congruencia de ítems			✓	
2. Amplitud de contenido			✓	
3. Redacción de los ítems			✓	
4. Claridad y precisión			✓	
5. Pertinencia			✓	

En Trujillo, a los 25 días del mes de Junio del 2018.


 Firma

Anexo N° 09

Tabla 11: Tabulación de datos – Encuesta

Encuestados	Sexo	Edad	Estado Civil	Tiempo de Trabajo	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	M	47	Casado	14 años	1	1	3	2	1	1	5	5	5	5	5	5	3	4	1	1	2	2
2	M	47	Soltero	4 años	1	1	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	1	1	4	2
3	M	40	Soltero	15 años	1	1	1	3	3	2	5	5	5	5	3	4	4	4	1	1	4	2
4	F	50	Casado	38 años	1	1	3	3	2	1	5	5	5	5	5	3	1	5	1	1	2	2
5	M	57	Casado	27 años	1	1	1	3	1	2	5	5	4	5	4	4	4	4	1	1	4	4
6	M	26	Soltero	3 meses	1	1	1	2	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	1	1	2	1
7	F	47	Casado	5 años	2	2	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	2
8	M	37	Soltero	6 meses	3	2	3	3	1	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2
9	F	27	Soltero	1 año	1	1	3	2	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	4	2
10	M	40	Conviviente	10 años	1	1	2	3	3	1	5	4	5	5	1	4	3	5	1	3	2	2
11	F	45	Soltero	2 años	1	1	2	1	3	1	5	4	4	4	4	4	3	4	2	2	4	4
12	M	55	Casado	10 años	2	2	1	3	3	3	5	5	4	4	4	3	3	4	2	2	4	4
13	F	45	Soltero	23 años	1	1	2	2	1	1	5	5	4	4	2	3	3	4	1	2	4	2
14	M	56	Casado	6 años	2	2	1	2	3	1	5	5	5	5	2	4	2	5	3	3	4	2
15	F	39	Casado	12 años	1	1	3	3	1	2	5	5	5	4	2	4	2	4	1	2	4	4
16	F	48	Viuda	5 años	1	1	3	2	1	2	5	5	5	5	1	4	1	4	1	1	1	1
17	F	24	Soltero	3 años	1	1	1	2	2	3	5	5	5	5	4	4	3	4	2	2	2	4
18	M	21	Soltero	1 año	4	2	2	2	2	1	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4
19	F	23	Soltero	1 año	3	2	2	3	2	2	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	2
20	F	23	Soltero	8 meses	4	1	2	1	2	1	5	5	5	5	4	4	4	4	1	3	4	4
21	M	55	Casado	20 años	2	2	1	3	3	1	4	4	4	4	2	4	2	4	2	2	4	4
22	M	27	Soltero	27 años	3	1	3	2	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	3	2	4	2
23	M	58	Casado	20 años	2	3	1	2	1	2	5	5	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4
24	M	34	Soltero	10 años	1	2	2	1	3	3	5	5	5	5	3	4	4	4	1	1	4	2

25	F	39	Casado	19 años	1	1	3	2	2	1	5	5	5	4	4	3	3	5	1	1	4	4
26	M	59	Casado	38 años	1	1	1	3	3	2	5	5	5	5	2	5	3	4	1	1	2	2
27	M	41	Casado	12 años	3	1	3	1	1	2	5	5	3	4	2	3	3	4	2	2	4	4
28	M	31	Soltero	5 años	4	3	2	2	3	3	5	5	5	5	4	4	4	5	1	1	4	4
29	F	46	Casado	5 años	1	1	1	1	2	2	5	5	5	5	5	5	3	4	1	1	2	2
30	M	47	Soltero	4 años	2	1	1	2	3	1	5	5	5	5	3	3	3	3	1	2	2	2
31	M	56	Casado	18 años	1	1	2	1	2	3	5	5	5	5	2	4	1	5	2	3	2	2
32	M	21	Soltero	10 meses	2	1	3	2	2	1	4	3	3	3	4	4	3	5	1	1	4	4
33	M	27	Soltero	5 años	5	5	3	2	3	2	5	5	3	5	5	3	3	5	3	3	2	2
34	F	33	Soltero	5 años	2	2	2	2	2	1	5	5	3	5	5	4	3	5	1	1	2	2
35	M	22	Soltero	10 meses	3	3	1	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	2	4
36	M	47	Soltero	20 años	1	2	1	3	3	3	5	5	1	5	5	5	3	5	1	3	2	4
37	F	53	Casado	20 años	1	1	2	2	1	1	4	4	4	2	4	2	4	1	1	3	4	4
38	M	38	Casado	2 meses	2	1	3	3	1	3	5	4	2	3	4	4	2	5	1	1	2	4
39	F	30	Soltero	2 meses	1	1	2	3	2	1	5	5	5	5	5	4	3	5	1	1	2	2
40	F	60	soltero	19 años	2	1	2	3	2	2	5	5	5	4	3	2	2	4	1	1	1	2
41	F	23	Soltero	8 meses	2	2	3	2	3	3	5	5	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4
42	F	24	Soltero	9 meses	3	2	2	1	1	1	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	2
43	F	48	Conviviente	19 años	1	1	2	3	3	2	5	5	5	5	4	3	3	4	1	1	4	4
44	M	35	Casado	2 años	2	2	3	1	2	3	5	5	3	4	4	5	4	4	1	3	4	2
45	M	40	Casado	10 meses	4	4	3	1	2	2	5	5	5	5	4	4	3	5	3	3	2	4
46	M	23	Soltero	10 meses	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4	5	4	4	3	3	4	4
47	M	45	Casado	18 años	1	1	1	3	1	1	5	5	5	5	5	4	4	4	1	1	4	4
48	M	50	Casado	30 años	1	1	1	2	3	2	5	5	5	5	5	1	1	5	1	1	2	2
49	M	54	Soltero	20 años	3	1	2	1	1	3	5	5	5	5	4	4	4	5	1	1	4	4
50	M	50	Casado	20 años	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	3	5	3	3	1	1	2	2

Fuente: *Elaboración Propia*

Anexo N° 10

Tabla 12: Tabulación de datos – Guía de Observación

N° de Trabajador	Área	Género	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	TOTAL
1	Ingeniero I - Catastro	M	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	7
2	Jefe Catastro	M	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	6
3	Ingeniero II - Catastro	M	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5
4	Secretaría Catastro	F	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	5
5	Defensa Civil	M	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	6
6	Defensa Civil -locador	M	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	7
7	Secretaria DIDU	F	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	7
8	Jefe de DIDU	M	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	7
9	Obras - DIDU	M	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	0	0	9
10	Sub Gerencia de Desarrollo económico social	M	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	5
11	Sub Gerencia de Servicios Públicos	F	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	7
12	Jefe de Almacén	M	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	1	7
13	Almacén	F	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	6
14	Servicios Públicos	M	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	0	8
15	Demuna	F	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	9
16	Demuna	F	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	5
17	Secretaria de Administración	F	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	8
18	Contabilidad	M	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	5
19	Logística	F	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	7
20	Logística	F	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	1	0	6
21	Imagen Institucional	M	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	3
22	Tecnología de la Información	M	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	0	1	0	0	7

23	Registro Civil	M	0	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	7
24	Rentas	M	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	11
25	Rentas	F	0	1	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	0	7
26	Mesa de Partes	M	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	8
27	Disa	M	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	7
28	Disa	M	1	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	8
29	Disa	F	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	0	8
30	Disa	M	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	4
31	Disa	M	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	9
32	Asesoría Jurídica	M	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	6
33	Asesoría Jurídica	M	1	0	0	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	8
34	Asesoría Jurídica	F	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	6
35	Asesoría Jurídica	M	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	0	0	7
36	División de Gestión Ambiental	M	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	0	6
37	Rentas	F	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	9
38	Coactivos	M	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0	8
39	Coactivos	F	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	4
40	Unidad de tesorería	F	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	4
41	Apoyo de tesorería	F	1	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	5
42	Apoyo de tesorería	F	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	7
43	Cajera Tesorería	F	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	3
44	Gerente	M	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	4
45	Jefe de Recursos Humanos	M	0	1	0	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	6
46	Presupuesto	M	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	5
47	Defensa Civil	M	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	8
48	Cajero DISA	M	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	9
49	Cajero DISA	M	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	6
50	Transportes	M	0	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	7

Fuente: *Elaboración Propia*

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 4

Yo, Elmis Jonatan García Zare, docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional Administración de la Universidad César Vallejo Filial Chepén, revisor (a) de la tesis titulada "La felicidad y su influencia en la calidad de atención al usuario por parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo - 2018", del (de la) estudiante Cesia Jemima Riquelme Carrasco, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chepén, 21 de Diciembre del 2018.



Firma

Elmis Jonatan García Zare

DNI: 43124406

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 4

Yo, Elmis Jonatan García Zare, docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional Administración de la Universidad César Vallejo Filial Chepén, revisor (a) de la tesis titulada "La felicidad y su influencia en la calidad de atención al usuario por parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo - 2018", del (de la) estudiante Lucy Isabel Vigo Orrego, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chepén, 21 de Diciembre del 2018.

Firma

Elmis Jonatan García Zare

DNI: 43124406

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo Lucy Isabel Vigo Orrego, identificada con DNI N° 73629364, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (x) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "La felicidad y su influencia en la calidad de atención al usuario por parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo - 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822. Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....



FIRMA

DNI: 73629364

FECHA: 21 de Diciembre de 2018.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

La Escuela de Administración

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Riquelme Catrosco Cesia Jemima

INFORME TITULADO:

La Felicidad y su incidencia en la calidad de atención al usuario por parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 21 de diciembre de 2018

NOTA O MENCIÓN: 17



Rodriguez Paul
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

La Escuela de Administración

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Vigo Orrego Lucy Isabel

INFORME TITULADO:

La felicidad y su incidencia en la calidad de atención al usuario por parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 21 de diciembre de 2018

NOTA O MENCIÓN: 17



[Firma manuscrita]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN