



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA

**Reingeniería y gestión de la felicidad entre colaboradores del
departamento de Nutrición y Dietética – Hospital Regional
Sanidad PNP, Chiclayo**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA

AUTORA:

Rentería Alvarado, Hellen Eleamne (ORCID: 0000-0003-2146-8182)

ASESOR:

Dr. Dios Castillo, Christian Abraham (ORCID: 0000-0002-2469-9237)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

CHICLAYO – PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios por ser la riqueza donde mi corazón está; su sierva, a sus pies, escribe.

A mi padre José Casimiro Alvarado Suyón.
Contigo a la distancia, amado mío.

A mi hermana Magali Ericka, alguien que me está cuidando desde el cielo.

A mi madre María Delia por ser la mujer ejemplar que Dios me dio para amarla.

A mi hermano Ghersy Edison por tenerlo a mi lado.

Hellen Eleamne

Agradecimiento

Ing. Manuel Alberto Arrascue Becerra
Lic. Ronal Antonio Torres Chávez
Méd. Nilthon Wilber Arboleda Gil
Lic. Franco Dennis Mamani Rodríguez
Lic. Delia Rosa Samamé Paico
Dr. Max Alexander Cabanillas Castrejón
Dr. Duncan Gustavo Taboada Arana
Mg. Luis Anthony Bryan Burga Ramírez
Ing. José Manuel Armas Zavaleta
MBA. Flor Eugenia Mestanza Ruiz
MBA. Daniel Enrique Ordinola Rodríguez
Mg. Abel Eduardo Chávarry Ysla
Mg. Carlos Gamonal Torres
Mg. Elizabeth Baldera Lozada
Mg. Simón Jesús Cuyate Reque
CPC. Jenny Maribel Alvarado León
Docentes *Renacyt* de la Universidad
Señor de Sipán:
Dr. Manuel Jesús Sánchez Chero
Dr. Alberto Gómez Fuertes
Dr. Paul Rubén Alfaro Fernández
Mg. Franco Ernesto León Jiménez
A la institución FumidexPerú
A la Universidad César Vallejo filiales:
Chiclayo, Trujillo, Lima Este.

La autora

Índice de contenidos

	Pág
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Índice de anexos.....	vii
Índice de abreviaturas.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. Introducción.....	01
II. Marco teórico.....	04
III. Metodología.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV. Resultados.....	21
V. Discusión.....	28
VI. Conclusiones.....	32
VII. Recomendaciones.....	33
VIII. Propuesta.....	34
Referencias.....	36
Anexos.....	52

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. <i>Medición de la variante "X"</i>	11
Tabla 2. <i>Medición de la variante "Y"</i>	13
Tabla 3. <i>Consolidación de los resultados de la encuesta aplicada</i>	21
Tabla 4. <i>Consolidado estadístico de indicadores por dimensión al grupo 1</i>	23
Tabla 5. <i>Matriz de correlaciones entre elementos con la fiabilidad estimada al grupo 1</i>	24
Tabla 6. <i>Estadísticas porcentuales de fiabilidad a los elementos del grupo 1</i>	25
Tabla 7. <i>Consolidado estadístico de los indicadores por dimensión al grupo 2</i>	25
Tabla 8. <i>Matriz de correlaciones entre elementos con la fiabilidad estimada al grupo 2</i>	26
Tabla 9. <i>Estadísticas porcentuales de la fiabilidad de elementos al grupo 2</i>	27
Tabla 10. <i>Estructura de la propuesta</i>	34
Tabla 11. <i>Resultados esperados</i>	35
Tabla 12. <i>Síntesis del presupuesto</i>	35
Tabla 13. <i>Colaboradores del hospital</i>	64
Tabla 14. <i>Codificación de participantes</i>	65

Índice de figuras

	Pág.
<i>Figura 1.</i> Adaptado al modelo de cambio en la reingeniería dinámica de los negocios.....	11
<i>Figura 2.</i> Representación gráfica comparativa de las diferentes opciones propuestas según los indicadores por dimensión, siendo la curva de mayor preferencia la opción de aceptación.....	22
<i>Figura 3.</i> Representación gráfica comparativa de las diferentes preferencias propuestas según los indicadores por dimensión del grupo...	24
<i>Figura 4.</i> Representación gráfica comparativa de diferentes propuestas según indicadores por dimensión del grupo 2.....	26
<i>Figura 5.</i> Mapa estratégico.....	82

Índice de anexos

	Pág.
Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables.....	52
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos.....	56
Anexo 3: Cálculo del tamaño de la muestra.....	64
Anexo 4: Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos.....	66
Anexo 5: Autorización del trabajo de campo y aprobación del proyecto por la entidad	78
Anexo 6: Consentimiento informado.....	79
Anexo 7: Propuesta detallada	80
Anexo 8: Validación de la propuesta	112
Anexo 9: Documento diverso: Carta de presentación de la estudiante a la institución.....	115
Anexo 10: Declaratoria de autenticidad de la autora.....	117
Anexo 11: Declaratoria de autenticidad del asesor.....	118
Anexo 12: Acta de sustentación del trabajo de investigación/tesis.....	119
Anexo 13: Autorización para la publicación electrónica de la tesis.....	120
Anexo 14: Captura de pantalla de turnitin.....	121

Índice de abreviaturas

	Pág.
PNP.: Policía Nacional del Perú.....	1
Renacyt: Registro Nacional de Ciencia, Tecnología y de Innovación Tecnológica.....	iii
SPSS: Statistical Package for the Social Sciencies.....	ix
Concytec: Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica.....	13
N1–N7: Nutrición 1 a Nutrición 7.....	65
P8 –P64: Participante 8 al Participante 64.....	65
R8–R64: Rango 8 al Rango 64.....	65

Resumen

El problema de estudio fue ¿Cómo se mejorará la gestión de la felicidad entre los colaboradores del departamento de Nutrición y Dietética en el Hospital Regional Sanidad PNP, Chiclayo? El objetivo fue elaborar un modelo de reingeniería para mejorar la gestión de la felicidad entre los colaboradores del departamento de Nutrición y Dietética en el Hospital Regional Sanidad PNP, Chiclayo.

El diseño metodológico usado, no experimental de corte transversal descriptivo, explicativo y predictivo; con enfoque mixto, de tipo aplicada; con 64 participantes en un muestreo probabilístico aleatorio simple.

Los datos fueron procesados estadísticamente a través del software *SPSS* versión 25 y *Microsoft Excel* 2010, mostrando como resultados a los procesos internos: mejorar procesos, capacidad, desempeño laboral e implementación tecnológica, con el 80% de aceptación para aplicar un modelo de reingeniería y existió un 86% de aceptación por el indicador, profunda depresión de la dimensión sentido positivo de la vida; por lo tanto, se necesita fortalecer los factores emocionales de los siete colaboradores de Nutrición.

Se recomienda a la Unidad de Recursos Humanos, ejecutar el plan de alto rendimiento del ser humano para conseguir empleados comprometidos, seguros, creativos, innovadores y productivos con propósito en la vida mejorando su felicidad.

Palabras clave: modelo de reingeniería, gestión de la felicidad, plan de alto rendimiento.

Abstract

The problem of study was How Will be improved the happiness management between employees of Nutrition and Dietetic departament in the Regional Sanidad PNP, Chiclayo Hospital? The objective was to develop a reengineering model for improve the happiness management between employees of Nutrition and Dietetic departament in the Regional Sanidad PNP, Chiclayo Hospital.

The methodological design used, non-experimental of cross section, descriptive, explanatory and predictive; with mixed approach, of type applied; with sixty – four participants in a simple random probability sampling.

The data was statistically processed through the SPSS version twenty – five software and Microsoft Excel 2010, showing as results the internal processes: improving processes, capacity, job performance and technological implementation, with 80% acceptance to apply a reengineering model and there was 86% acceptance by the indicator, Deep depression of the positive sense dimension of life; therefore, the emotional factors of the seven Nutrition collaborators need to be strengthened.

It is recommended to the Unit of Human Resources, to execute the human´s high performance plan to get committed, safe, creative, innovative and productive employees with purpose in life, improving their happiness.

Keywords: reengineering model, happiness management, high performance plan.

I. INTRODUCCIÓN

La investigación se realizó como motivación profesional en calidad de Licenciada en Administración con alto grado de responsabilidad social en ayudar a la gestión del Hospital Regional Sanidad de la Policía Nacional del Perú, PNP. en el departamento de Nutrición y Dietética de Chiclayo; ya que, liderar el talento al servicio de la institución fue un grandioso reto para mejorar la felicidad; siendo ésta un modelo de negocio en el área. Actualmente los modelos gerenciales han sido un agente contribuyente en la reingeniería, el cual es la fuerte herramienta gerencial para guiar procedimientos de innovación. Esta investigación fue importante, porque se basa en adaptar el modelo de reingeniería dinámica de (Morris & Brandon, 1994, p. 107); para mejorar la gestión de la felicidad entre los colaboradores (Alarcón, 2006, p.106). El problema de estudio se caracterizó en el ámbito internacional según: Hou, Chen, Zhang, Ren, Yuan, Liu, Guo, Xu, Yang, Yu, Yi, He, Liu, Bai, Wu, Zhao, Cai, Yu, Shi & Li (2020) explicaron que, dicha y depresión están interrelacionadas y son heredables (pp. 1-8). Stavrova & Haarmann (2020) ilustraron sobre participantes que completaron medidas de satisfacción con la subsistencia y dicha una breve tarea de escritura (pp.597-607). Ruggeri, Garcia – Garzon, Maguirre, Matz & Huppert (2020) comentaron sobre diez proporciones individuales que constituyen niveles valiosos de análisis para mejorar el bienestar. Napa, Granger, Kejkornkaew & Phuagsachart (2020) definieron dicha como una aspiración humana fundamental; se reclutó a trece participantes en el estudio para mejorar el bienestar familiar, los concedores de la salud deben centrarse en la atención y conexión dentro de familias (pp.292-299). Salavera & Usán (2020) esclarecieron que, el papel mediador de los afectos entre lapsus mental y bienestar; de una muestra de 270 estudiantes con medida de bienestar subjetiva SHS. Se concluyó que distracción mental se correlacionó negativamente con bienestar y efectos positivos. Miller, Devlin, Buys & Donoghue (2020) elucidaron en su estudio cualitativo; sobre el alcance del liderazgo genuino en la educación institucional centrada en el usuario donde la “dicha” es un importe de núcleo explícito (pp. 296-308). Chan, Han & Cho (2020) manifestaron que, al examinar las asociaciones de contenido a nivel particular y en contextos gremiales de

sanatorio en ámbito institucional (pp.1-9). Takeda, Nakayama, Uddin, Hiramoto & Inoue (2020) aclararon sobre las relaciones entre sanidad mental de sanitarias y actividades placenteras en el espacio laboral. Sus resultados fueron ampliar el repertorio de actividades placenteras en el trabajo para incrementar el contenido subjetivo de sanitarias para personas mayores (pp.776-783). Ramírez, Orozco y Garzón (2020), enfocaron el contenido laboral en dos escenarios: (a) el individuo (disposición frente a la vida) y (b) el ambiente (circunstancias de trabajo) que brindan las instituciones (p.14). Satyabrata & Mohan (2018) describieron a la satisfacción con la vida como un constructo afirmativo del comportamiento organizacional; mientras tanto, los colaboradores con alto grado, se desempeñaban mejor (pp.130-131). Seligman, padre de la Psicología positiva; indicó que hay cinco pasos para la satisfacción con la vida: (a) A (*Accomplishment*), (b) M (*Meaning*), (c) R (*Relationship*), (d) E (*Engagement*) y (e) P (*Positive emotions*) (Achor, 2016, p.1). Moccia (2016), presentó a la felicidad y su fuerte influencia en el contexto organizativo y productivo; manifestando que los individuos con aspectos concretos no crean equipos auténticos, ya que, existen componentes (prácticas organizacionales, reglas, políticas y cualidades) en el ámbito institucional (p.149). En el ámbito internacional; Pérez, A., Gisbert y Pérez, B. (2017), explicaron a la reingeniería de procesos como herramienta gerencial para innovar y mejorar la calidad en las organizaciones (pp.81-91). Boudouh (2019), permitió que, la reingeniería, es la innovación de mejora continua; desarrollado en 1990 (p.2). Enríquez y Cadena (2019), presentaron a la reingeniería como un logro de seleccionar estrategias direccionándolas a un sistema estratégico de una institución; mientras tanto, buscando rutas de adaptación (pp.2, 7). En el ámbito nacional; felicidad detalló cinco formas para incrementarla en quince minutos: (a) reflexione, (b) hábito de gratitud, (c) indague una oportunidad de prodigio, (d) entrenamiento y (e) elogia a un individuo. Según Harvard, se presentaron seis consejos para ser feliz en el trabajo y fueron: (a) proceso de adaptarse bien a la adversidad, (b) reflexión, (c) resume, (d) haga ejercicio, (e) reconozca y (f) disculpe sus reveses (Gestión, 2019). En el ámbito nacional; la reingeniería, según Del Solar (2019), sustentó que, la ciencia del método consiste en gestionar fases; el

concepto es re- diseño activo y drástico de fases estratégicas de valor agregado; preparando a la institución para luchar en contextos complejos. En Chiclayo; el jefe del departamento de Nutrición y Dietética; manifestó el siguiente problema: la gestión de la felicidad es desfavorable; ya que al personal no se les capacita de manera continua. Por consiguiente, la subsiguiente interrogación de investigación se formuló así: ¿Cómo se mejorará la gestión de la felicidad entre los colaboradores del departamento de Nutrición y Dietética en el Hospital Regional Sanidad PNP, Chiclayo? Justificación de la indagación, según (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014). Justificación científica; se refiera al aspecto contributivo de utilizar teorías de modelos de reingeniería y felicidad; generando impacto a la cultura policial. Justificación institucional; para el departamento es aplicable que tomen medidas con decisiones oportunas de invertir en el entrenamiento de su personal mediante capacitaciones continuas durante un año; logrando así colaboradores felices alcanzando sus metas y formando parte de los valores institucionales articulados (p.40). Justificación social; se vincula en mostrar los caminos para alcanzar la felicidad, según Ben-Shahar (2012) indica: (a) simplificar la vida, (b) cultivar la gratitud, (c) experimentar emociones, (d) pasar tiempo de calidad con familiares y amigos, (e) hacer ejercicio físico como seres humanos que somos (Cabanillas, 2020, p.16). Adicionalmente el objetivo general del estudio fue: Elaborar un modelo de reingeniería para mejorar la gestión de la felicidad entre los colaboradores del departamento de Nutrición y Dietética en el Hospital Regional Sanidad PNP, Chiclayo. Los objetivos específicos, primero: Identificar los procesos internos en el departamento de Nutrición y Dietética. Segundo: Medir el grado de felicidad de los colaboradores del departamento de Nutrición y Dietética. Tercero: Elaborar un modelo de reingeniería basado en la gestión de la felicidad de los colaboradores del departamento de Nutrición y Dietética y cuarto: Contrastar el impacto de la implementación. La hipótesis se formuló del siguiente modo: Si se aplica un modelo de reingeniería; entonces se mejorará la gestión de la felicidad entre colaboradores del departamento de Nutrición y Dietética en el Hospital Regional Sanidad PNP, Chiclayo.

II. MARCO TEÓRICO

Por tal motivo, a la problemática originada, se muestran los siguientes antecedentes: En el ámbito internacional según:

Tobar y Merchan (2018) en su investigación de (reingeniería), su propósito absoluto entre competitividad y estructura organizacional. Utilizaron metodología cualitativa y cuantitativa. Obtuvieron como resultado el mejoramiento de procesos críticos. Asimismo, concluyeron en aplicar un continuo cambio al presentar la reingeniería de procesos. Finalmente, recomendaron hacer reingeniería a la organización comprometiéndolo a los miembros (pp.15,159,164).

Comentario: Esta investigación utilizó la metodología cualitativa y cuantitativa.

Aranda (2016) en su indagación con (administrar el bienestar), su propósito absoluto desarrolló un modelo de felicidad laboral enfatizando a las organizaciones a retener y a atraer talento humano. Su metodología cualitativa – exploratoria. Asimismo, los resultados de administrar el bienestar laboral como modelo en instituciones (pp.6,13,25,26).

Comentario: Esta investigación explicó la base teórica de administrar el bienestar.

Jiménez, Ortiz, Monsalve & Gómez (2020) explicaron con metodología cualitativa – documental; consolidando la necesidad de concienciar y formar importancia del bienestar laboral y su loable búsqueda de felicidad (pp. 462-476). Duché – Pérez & Galdos (2019) indicaron la relación entre complacencia gremial y bienestar de sanitarias, cuyo diseño no experimental, transversal – correlacional, aplicaron la escala de satisfacción laboral SL-SPC de Palma (1999) y la escala de felicidad de Alarcón (2006) a una muestra de 83 trabajadores. Los resultados obtenidos en el caso de la variable felicidad, se identificó la dimensión “satisfacción con la vida” con mayor valoración (≥ 90 en los tres casos). La conclusión es observación de asociaciones positivas entre dimensiones de complacencia gremial y factores de felicidad (pp.353-373). Castellano, Migdalia, Freitas & Trejo (2019) esclarecieron la descripción de bienestar institucional como táctica para resolver conflictos; su diseño no experimental de campo transversal, con muestra de 201 sujetos, siendo su

fialibilidad de 0,896. Los resultaron obtenidos, muestran que, la felicidad organizacional no la aplican los gerentes (pp.911-939). Moyano, Dinamarca, Mendoza – Llanos & Palomo–Vélez (2018) dilucidaron que construyeron una escala de 100 ítems para medir el bienestar entre adultos chilenos; dándose un análisis factorial exploratorio de la escala de felicidad para adultos con buena confiabilidad y validez distribuida en cuatro dimensiones: estado psicológico, tener familia, orientación al logro y optimismo; dando como resultado que mantienen estado psicológico y orientación al logro (pp.37-49). Rodríguez – Hernández, Domínguez – Zacarías & De León (2017) definieron que, México, es uno de los países más dichosos del universo; determinando propiedades psicométricas de la escala de felicidad Lima, con muestra mexicana heterogénea. Sus resultados obtenidos se basan en modelo bifactorial cuyo afecto positivo se relaciona provechosamente con la complacencia de existencia (pp.1-14). Moccia (2016) comentó que promover el bienestar y el desempeño de los empleados, es el aporte de la psicología positiva y la filosofía de la felicidad con influencia en trabajo y productividad (pp.143-151). Pelechano, Gonzáles – Leandro, García & Morán (2016) narraron que Filosofía, es sapiencia, senda principal hacia el bienestar. Los resultados muestran que los criterios de sapiencia dan una solución multifactorial; el análisis de regresión arroja resultados escasos o no significativos (pp.203-210). Peláez (2019) desarrolló el abordaje de estudios sobre dicha (1979-1981) de Alfredo Jaar con enfoques estéticos, históricos, filosóficos y psicoanalíticos (pp.37-64). García & Jover (2019) declararon que Nel Noddings en su libro *Happiness and Education* (2003) proporcionó una dirección para repensar los objetivos educativos y el lugar de la búsqueda de dicha entre esos objetivos; concluye que los planes de estudio eran fomentar la búsqueda de dicha si quieren asegurar la felicidad y la existencia democrática (pp.24-44). Cárdenas (2019) describió que, los discursos de cuatro obras de autoayuda manifiestan que el sujeto dichoso promovido es un homo economicus, un emprendedor del yo que es capaz de autogobernarse (21,1,481). Rodríguez – Hernández (2019) enseñó que, la perspectiva hedónica de la felicidad se centra en el estudio de emociones positivas y la satisfacción con la vida; siendo la hipótesis que el bienestar estaría

relacionado positivamente con los dominios asociados con satisfacción familiar y afectiva y asociado negativamente con seguridad económica, física y que la estructura de la felicidad estaría compuesta por elementos de la felicidad hedónica, se usó la técnica análisis factorial confirmatorio; se confirmó un modelo con dos factores que correlacionan negativamente. Rodríguez, Molina & Chicaíza (2018) elucidaron la literatura reciente sobre felicidad desde la perspectiva política necesita desarrollos para ser útiles en la política pública (pp.95-119). Zahira, María Isabel, Gertrudis Ziritt & Harold (2018) ilustraron el nivel felicidad laboral entre trabajadores de pymes, descriptivo de campo, no experimental, cruzado con 536 sujetos; se aplicó la escala de habitaciones, concluyendo que el constructo de felicidad laboral es el compromiso individual (pp.1037-1068). Pincheira & Garces (2018) definieron los factores de clima organizacional y riesgos psicosociales y cómo estos afectan la felicidad en la organización, clasifican niveles de felicidad en rangos alto y bajo. Sus resultados obtenidos describen que, el alto nivel de felicidad se explica por trabajos con altos estándares de desempeño y hay flexibilidad con las necesidades familiares. Puello – Alcoce, Ortega –Montes & Valencia – Jiménez (2018) dilucidaron su estudio descriptivo transversal; que los significados de la felicidad en adultos mayores, se dio aplicando la escala general de felicidad. Sus resultados obtenidos, se constituyó una diferencia apreciable entre la percepción femenina y masculina. Concluyeron que, la felicidad es un concepto multidimensional con las condiciones sociocultural del contexto y persona (pp.33-37). Morán, Fínez & Fernández – Abascal (2017) comentaron la relación entre los tipos de personalidad afectiva contruidos a partir de las respuestas a las escalas PANAS, (PA) afecto positivo y (NA) afecto negativo. Se obtuvieron autoevaluaciones de satisfacción con la vida y bienestar subjetivo (felicidad) (pp.59-63). Marey (2017) interpretó el significado de la felicidad en la ética de Kant, con el objetivo de establecer su relación con la virtud y especificar el papel motivacional que juega la felicidad como elemento del bien supremo (pp.79-92). Kawalya, Munene, Ntayi, Mafabi & Kasekende (2019) demostraron su estudio transversal con muestra de 800 enfermeras en hospitales públicos de Uganda; además se indicó que existe una relación significativa y positiva entre

el capital psicológico y la felicidad en el lugar de trabajo. Joo, Lee & Yo (2017) declararon que, felicidad de empleados es un tema emergente tanto en la administración como en la psicología, el propósito fue investigar los efectos del apoyo organizacional percibido y el capital psicológico sobre la felicidad en el trabajo de los empleados, su análisis estadístico fue análisis factorial confirmatorio, análisis de confiabilidad y correlación y análisis de modelado de ecuaciones estructurales. Sus resultados muestran que, las características organizativas tuvieron efecto fuerte de felicidad en el trabajo (pp. 206-221). Veenhoven (2019) declaró que, el patrón universal es más de tres porciones de frutas y verduras al día va con la mayor felicidad, cuántas más para qué tipo de personas aún no está establecido. Parkm, Kang, Kim, Lee & Paik (2018) enunciaron que, desarrollaron una plataforma WISH. Dicho índice ayudará a crear valor para la felicidad de las personas mayores activas, lo que a su vez ayudará en sus esfuerzos por mantener la salud.

En el ámbito nacional según: García, Higa, Villanueva y Enrique (2018) en su investigación de (bienestar), cuyo propósito absoluto fue describir el nivel de dicha de colaboradores de consultoría. Su metodología cuantitativa descriptiva. Los resultados obtenidos contribuyeron a determinar los objetivos estratégicos de influencia en la felicidad del colaborador. Asimismo, concluyeron que, el grado de felicidad y su indagación fue reciente y escasa. Finalmente, recomendaron constituir la medición de felicidad como objetivo institucional estratégico. (pp.4,65)

Comentario: Esta investigación enunció la vigencia del instrumento bienestar.

Morales, Pastor, Vargas y Vásquez (2018) en su investigación de (dicha en sanatorios del Ministerio de Salud), cuyo propósito absoluto indicó: averiguar los grados de dicha de galenos y sanitarias (os). Su metodología no experimental, descriptiva - cuantitativa. Los resultados obtenidos concluyen que, galenos y sanitarias (os) tuvieron una condición de bienestar moderada. Por último, recomendaron, constituir tareas, talleres, programas adentro y afuera de las organizaciones facultando el incremento de índices de dicha a colaboradores (pp. 4,99).

Comentario: Esta investigación describió el tipo de indagación.

Ballón (2018) en su investigación de (dicha laboral), su propósito absoluto describió el nexo entre bienestar laboral y clima organizacional percibida por enfermeras del Hospital Rebagliati. Su método hipotético – deductivo. Al mismo tiempo, finalizó con hallar nexo valioso entre dicha laboral y clima organizacional (pp.11,81).

Comentario: Esta investigación enunció el instrumento vigente de la dicha laboral.

Alama, Motosono y Ramos (2016) en su investigación de (dicha), cuyo propósito absoluto detalló a los factores (ocio, cultural, salud, psicológico, educativo, económico, trabajo y relaciones interpersonales) que contribuyeron a aumentar la dicha global. Su metodología cualitativa–fenomenológico. También concluyeron que, el factor interpersonal fue el más indispensable. Para terminar, recomendaron, elaborar un programa de avance de felicidad que impulsen los factores (pp.5,14,25).

Comentario: Esta investigación detalló la técnica empleada.

Davey (2016) en su investigación de (dicha) su propósito absoluto definió la relación entre *engagement* estudiantil que laboran y dicha. Su metodología descriptiva correlacional de corte transversal. Los resultados obtenidos se vinculan en extender el campo del entendimiento de la Psicología positiva centrándose en la dicha del colaborador. Por lo tanto, concluyó que, existe una condición moderado baja entre dicha y *engagement* correlacionándose expresivamente con las magnitudes de dedicación y vigor. En último lugar, recomendó que, las instituciones ejecuten eventos institucionales que incluyan a la familia del colaborador (pp.8,113, 154).

Comentario: Esta investigación describió las dimensiones de la dicha.

Calderón (2016) en su investigación de (rediseño de procesos), cuyo propósito absoluto planteó el enfoque de procesos una metodología de rediseño en el Ministerio de Salud. Su metodología exploratoria. Por otra parte, concluyó, su implementación siendo viable a partir de los procesos identificados en su flujograma. Finalmente, recomendó, considerar en las organizaciones un prototipo moderno de administración organizacional (pp.5, 59)

Comentario: Esta investigación sustentó el aporte de reingeniería.

En el ámbito regional según: De La Cruz (2019) en su investigación de (reingeniería), cuyo propósito absoluto realizó una propuesta de reingeniería de fases profundas para desarrollar resultados en Oficina Administrativa. Su metodología descriptiva – exploratoria y propositiva – experimental. Al mismo tiempo, concluyó que, los resultados obtenidos fueron; proyectar un prototipo de reingeniería basada en la información del sistema de la oficina administrativa. Por último, recomendó proyectar el prototipo (pp.5, 67).

Comentario: Esta investigación precisó el aporte de reingeniería.

Cerna (2017) en su investigación de (reingeniería en los procesos), cuyo propósito absoluto sustentó el diagnóstico de percepción en empleados del Gobierno Regional frente a implementar reingeniería. Su metodología cuantitativa – descriptiva. Los resultados obtenidos mostraron que el 56.02% del personal están de acuerdo con implementar la reingeniería. Así pues, concluyó que, la reingeniería, fue un factor determinante para garantizar eficiencia. Para terminar, recomendó a los colaboradores sean parte de la práctica efectiva y se predispongan a la implementación. (pp.4,41-42).

Comentario: Esta investigación detalló el aporte a la reingeniería.

En el ámbito regional; los estudios sobre felicidad la muestran como eje vital según Harvard, organizaciones como: Google, Apple, The Coca Cola Company, hasta gobiernos de Holanda, Francia, Estados Unidos. Además, la Asamblea General de Naciones Unidas promulgó el día internacional de la felicidad el 20 de marzo (Jaramillo, 2020, p.1). Cardoza, Hidalgo, Peña, Pulido y Torres (2019) presentaron a la satisfacción laboral con la dicha en una relación positiva (p.9). El Jefe de Nutrición (2019), indicó que el área se dedica a brindar una dieta balanceada a los internos y pacientes; sus funciones son: (a) Colaborar en la representación y cumplimiento de los planes de salud, (b) identificando y programando acciones de nutrición de acuerdo a las necesidades prioritarias de salud de los niveles de atención, éste estudió las necesidades y los requerimientos (individuos, tangibles y economistas) en el campo de su competencia del ámbito correspondiente, necesarios para el avance de los procedimientos de salud. Indicó que los problemas que acarrear al servicio es no contar con el personal entrenado; inconvenientes de agilizar los procesos.

Se tiene como base teórica a reingeniería, como técnica de gestión. Basándose en el modelo de reingeniería dinámica en los negocios de Morris & Brandon (1994) con “fases estratégicas” y “estimación agregada”. Se encamina en dos vertientes: Posicionamiento (valoración y desarrollo del plan concretando metas, tácticas, constitución de agrupación de labor, selección de antecedentes y se decreta el hecho para cambiarla a continua) y la otra es la aplicación del proyecto. La característica diferenciadora es, la habilidad que tiene este enfoque en hacer instituciones más competitivas y, de hecho, brinda una nueva medida de orden para los negocios en general (pp.107-109). Para enriquecer a la variante neutral, se realizan los siguientes enfoques conceptuales que consecuentemente se detallan: Hammer & Champy (1994) enfatizaron como procedimiento moderno y metódico de ordenar y guiar el trabajo; especifica el qué, el por qué y el cómo de la reestructuración de negocios; mapa del universo y brújula de los negocios en el siglo XXI (p.100). Johansson, Mchugh, Pendlebury & Wheeler (1995) explicaron que, es la reestructuración de procesos del producto primordial del negocio se usa de modo conjunto para obtener una ventaja competitiva sostenible en relación con conocimientos empresariales, operativos y técnicos (p.31). Morris & Brandon (1994) indicaron que, reingeniería denota rediseñar procesos de negocios e implementarlos posteriormente (p.11). La Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática del Perú indica que, reingeniería es la comprobación importante y rediseño sustancial para conseguir mejoras (Conexión Esan, 2016).

Comentario: “Herramienta gerencial de la administración moderna, ayudando con ventaja competitiva entre instituciones, usando transformación, mejoramiento calidad y la innova” (Pérez, A., Gisbert y Pérez, B., 2017) (Del Solar, 2019).

Las características de reingeniería según Manganelli y Klein son:(a), preparación del cambio: tomar conciencia al trabajador para alcanzar los objetivos institucionales, (b) planeación del cambio: detallar fases necesarias a cambio, (c) diseño del cambio: ejecutar el rediseño de fases productivas de mejora y (d) evaluación del cambio: hacer válido el rediseño (Pérez, G., Gisbert, y Pérez, E., 2017, pp.81-87). Los factores influyentes: Económicos,

cuanto más grande es, más costosa implementarla (Kissflow, 2020). Tecnológicos, teniendo los medios tecnológicos en una institución. Políticos, desde el 1995 es como un enfoque equilibrado (Enríquez, Cadena, 2019, pp. 1-15). Culturales, crean una cultura fuerte sociable con la riqueza del diálogo de los empleados (Kanero, 2020).

PREGUNTAS	POSICIONAMIENTO DEL NEGOCIO	ACCIONES	RESULTADOS
¿Dónde estamos hoy? ¿Qué podemos hacer para mejorar? ¿Cuál es nuestra estrategia institucional?		Análisis de mercado. Definición de la guía básica del negocio.	Oportunidades, objetivos, estrategia.
¿Cómo podemos cambiar? ¿Cuál será el impacto en nuestros planes?	REINGENIERÍA DEL NEGOCIO	Diagrama de procesos internos (flujograma).	Nuevos procesos y flujo de trabajo. Cifras de costos y beneficios
¿Cómo dirigir el impacto sobre el <i>staff</i> ?	CONSTRUIR LA INFRAESTRUCTURA— Personal	Desarrollo organizacional	Recursos humanos y estructura organizacional.

Figura 1. Adaptado al modelo de cambio en la reingeniería dinámica de los negocios (Morris & Brandon, 1994, p.17)

Tabla 1. Medición de la variante “X”

Dimensión	Indicador
	I ₁ : Preparar dietas
D1: Mejorar los procesos	I ₂ : Requerimiento de personal I ₃ : Requerimiento de equipos I ₄ : Requerimiento de menaje
D2: Capacidad	I ₁ : Paciente ingresante I ₂ : Confiabilidad de dieta
D3: Desempeño laboral	I ₁ : Desempeño laboral I ₂ : Tiempo de servicio I ₃ : Conocimiento tecnológico I ₄ : Aplica empatía I ₅ : Trabajo en equipo
D4: Implementación tecnológica	I ₁ : Equipos tecnológicos I ₂ : Innovación alimentaria

Fuente: Adaptación de los autores: Hammer & Champy (1994); Johansson, Mchugh, Pendlebury & Wheeler (1995); Morris & Brandon (1994)

Comentario: Modelo de reingeniería basada en un entrenamiento del personal, llamada ingeniería administrativa.

El estudio de gestión de la felicidad tiene soporte teórico en la perspectiva de la Psicología positiva desarrollada por Alarcón (2006) considerar al bienestar como un aspecto de complacencia interno, eventual, adjunto a la sensación de posesión de un fin; cuyas características por una conducta feliz son: Primera, muestra un factor relativo que individualiza el bienestar entre individuos; segunda, atañe a un aspecto, siendo permanente, pero pasajero; tercera, considera la tenencia de un beneficio; cuarta, la esencia del beneficio es heterogénea, en tanto que el beneficio no posee utilidad interna, sino que lo cede cada persona y quinta, es posible que los anhelos comunes coincidan en aspirar beneficio(s) en una petición sociocultural o un periodo real. Tiene como característica diferenciadora personal, su gestión para beneficiar la condición de existencia profesional de los individuos y a la vez, como una naturaleza que contribuye provechosamente al resultado de propósitos institucionales (García, Higa, Villanueva y Enrique, 2018, p.5). Para enriquecer a la variante auxiliar, se realizan los siguientes enfoques conceptuales que consecuentemente, se detallan: Argyle (2002) es el afecto que procede de atesorar conmociones eficaces o de estar contentos con las existencias (Cabanillas, 2020, p.13). Alarcón (2006), es la disposición cordial de complacencia completa que examina parcialmente a la persona en tenencia de un beneficio ansiado (tangibles, justos, atractivos, internos, fervorosos, comunitarios, etc.) (Morales, Pastor, Vargas, Vásquez, 2018, p.16). Seligman (2002), para vincularse al bienestar coexisten tres vías: (a) existencia placentera (sonrisa/corto tiempo), (b) existencia comprometida (flujo/diaria) y (c) existencia significativa (origen/largo tiempo) (Morales, Pastor, Vargas, Vásquez, 2018, p.16) (Cabanillas, 2020, p.15). Lyubomirsky (2008), es el hábito de la dicha, complacencia o confort provechoso, concertada con la emoción que la vida es afable, tiene conciencia y se justifica (Morales, Pastor, Vargas, Vásquez, 2018, p.16) (Morales, Pastor, Vargas, Vásquez, 2018, p.19).

Comentario: "Corazón estratégico de instituciones, vital elemento y su gestión desarrolla actividades en instituciones; facilitando un comfortable"

ambiente laboral, agradable, grato con influencia positiva del ámbito; ayudando así al talento humano.” (Satyabrata & Mohan, 2018)

Tenemos a las siguientes características: (a) el bienestar como atributo, (b) imaginar y pensar en nosotros mismos, (c) precisar en lo real, (d) emplear período en otros, (e) conseguir los golpes para imaginar inercia, (f) conseguir costumbres eficaces y (g) reflexionar en propósitos abarcables (Aranda, 2016, p.8). Los factores influyentes: Culturales; de la administración del bienestar, se relacionan con la generación millennials o generación “Y” (placer), los Baby boomers (estabilidad) y generación “X” (riqueza). Económicos; se vinculan a la premisa “un colaborador feliz es un influyente potencial en aumento”. Políticos; el caso del país de Bhutan (Asia del Sur), con su frase: “Nos fascina que los individuos atesoren existencia con sentido”, citada por Dasho Karma Tshiteem (Sanín, 2017, p.88). Tecnológicos y económicos; corresponden a los casos de IBM (espacios de receso para sus colaboradores), Google (productividad con el nivel de felicidad), Zappos (tendencia de valores “felicítativos”) y Open English (implantaron valores) (Jaramillo, 2020, p.1) adaptando a la realidad de Nutrición.

Tabla 2. Medición de la variante “Y”

Dimensión	Indicador
D1: Sentido positivo de la vida	I ₁ : Fracaso
	I ₂ : Intranquilidad
	I ₃ : Pesimismo
	I ₄ : Profunda depresión
	I ₅ : Vacío existencial
D2: Satisfacción con la vida	I ₁ : La persona cree que está donde tiene que estar
	I ₂ : Satisfacción por lo que ha alcanzado
	I ₃ : Se encuentra muy cerca de alcanzar el ideal de su vida
D3: Realización personal	I ₁ : Autarquía
	I ₂ : Autosuficiencia
	I ₃ : Placidez
	I ₄ : Tranquilidad emocional
D4: Alegría de vivir	I ₁ : Experiencia positiva de la vida
	I ₂ : Sentirse generalmente bien

Fuente: Adaptado de escala de felicidad Alarcón, 2006, p.104

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación:

Es aplicada. Los científicos del Concytec (2018) definieron, a la investigación aplicada precisando: “está dirigida a determinar a través del conocimiento científico mediante un modelo descubriendo una necesidad determinada y comprobada.” (p.43); aplicándose las teorías especializadas en gestión de la felicidad y modelo de reingeniería.

De acuerdo al enfoque, la investigación es de tipo mixta; ya que se hizo mediciones buscando generar soluciones en las dos herramientas (gestión de felicidad) y (modelo de reingeniería), se formularon: el problema de estudio, los propósitos, la conjetura y las variantes (Positivista – Cuantitativo). Sin embargo; la interpretación de situaciones explicativas se hizo de acuerdo a la experiencia de la investigadora (Hermenéutica – Relativista – Cualitativo). (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, pp. 6-7)

Es no experimental; porque no se ha alterado premeditadamente la variante estudiada; el estudio se ha condicionado a reunir datos y a examinar el fenómeno tal como se explica en el ámbito originario, a fin de eludir contingentes sesgos que podrían ocasionarse en la indagación y medición de la felicidad debido al factor subjetivo innato a la misma. Por consiguiente, se utilizó instrumentos que expresen patrones de validez y confiabilidad, como la escala de felicidad, ofrece un aspecto numérico y de trascendencia del fenómeno, originando la eventualidad de objetar la indagación y de confrontarla con indagaciones semejantes. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, pp. 126-127)

Además, fue un estudio de corte transversal; ya que el sondeo y la selección de datos se da en una exclusiva ocasión en el tiempo (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.127).

De igual modo, fue de alcance descriptivo (describe los hechos observados de cómo explica el fenómeno “gestión de la felicidad”, buscando especificar características importantes de un grupo de colaboradores del departamento de Nutrición. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.92)

También tuvo un alcance explicativo, porque buscó la forma de cómo la variante absoluta, matriz de reingeniería influye en la variante auxiliar, administración del bienestar y predictivo (planea resultados de la aplicación de un modelo de reingeniería dando solución a la gestión de la felicidad). (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.95)

El esquema es el siguiente:



Donde: M es la muestra 64; las cuales 07 son del grupo 1 (área de Nutrición) y 57 son del grupo 2 (otras áreas).

O: Observación mediante las encuestas

P: aplicación del modelo de reingeniería

T1: Tiempo de medición inicial febrero 2020

T2: Tiempo del período de la propuesta solución diciembre 2021

RE: Resultados estimados de implementar la aplicación de un modelo de reingeniería (Dios, 2020).

3.2. Variables y operacionalización

Variante de análisis “X” con categoría (independiente): reingeniería (Visualizar anexo 1).

Variante de análisis “Y” con categoría (dependiente): gestión de la felicidad (Visualizar anexo 1).

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

La población fue un total de 229 colaboradores del hospital Regional Sanidad PNP, Chiclayo, durante el mes de agosto del año 2019.

Los criterios de inclusión que se tuvieron en cuenta fueron: Primero, se valoró que los participantes hayan replicado a todas las premisas del instrumento y que hayan terminado de llenarlas en la encuesta. Segundo, de sexo masculino y femenino. Tercero, nombrados, asimilados y terceros. Cuarto, colaboradores de distintas áreas (grupo 2) de 57 y colaboradores de Nutrición (grupo 1) de siete, solo para el instrumento de diagnóstico de la escala de felicidad. Quinto, colaboradores que se encontraron laborando en el mes de febrero 2020.

El criterio de exclusión que se tuvo en cuenta fue: colaboradores del área de Nutrición (grupo 1 para el instrumento del modelo de reingeniería).

Muestra: “es una parte de la población universo, convenientemente seleccionada”; está conformada por los siete (07) participantes, éstos son los colaboradores de Nutrición y de los 57 participantes de diversos departamentos, siendo un total de 64 personas (Fernández, 2007, p.128).

Muestreo: Por ser una población finita, de 229 colaboradores, se utilizó el cálculo del muestreo probabilístico aleatorio simple; esto quiere decir que se calculó, aplicando la fórmula de ecuación estadística para proporciones poblacionales finita (Visualizar anexo 3); solo eligiendo aquellos elementos que se considera convenientes y que son representativos para el estudio. (pp. 128-129)

La unidad de análisis del estudio fueron los 07 colaboradores que trabajaban entre los meses de agosto – diciembre 2019 y enero, febrero y primera semana de marzo 2020 en el área de Nutrición.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas empleadas fueron: Encuesta (su uso es para solucionar objetivos 1 y 2 y se aplicaron los instrumentos llamados cuestionarios: escala de felicidad y modelo de reingeniería). Entrevista (su uso es para conocer los procesos internos se aplicaron los instrumentos llamados cuestionarios o guías de entrevistas al jefe y a algunos colaboradores de Nutrición). Observación (su uso es para contrastar procesos internos y se aplicó el instrumento de guía de observación preparado por la investigadora). Revisión documentaria (su uso es para la población y muestra se aplicó el instrumento

de hoja de trabajo brindada por la Unidad de Recursos Humanos de la institución).

Se midió la validez de los instrumentos dos cuestionarios (escala de felicidad y modelo de reingeniería) y guías de entrevistas por expertos (Visualizar anexo 4).

El instrumento de diagnóstico, escala de felicidad fue validado en una muestra de 57 participantes (prueba piloto) (Alarcón, 2006). La autora usó el método de solidez profunda, para constatar la confiabilidad del instrumento obteniendo un alfa de Cronbach significativo para el grupo 1 (0.75); siendo un resultado aceptable con respecto a los ítems de opciones múltiples: Total acuerdo (5), acuerdo (4), indiferente (3), desacuerdo (2), total desacuerdo (1) (Bernal, 2010, p.247). Después; se obtuvo la confiabilidad con un alfa de Cronbach significativo para el grupo 2 (0.71); siendo un resultado aceptable (Visualizar ítem de resultados).

El instrumento de modelo de reingeniería se utilizó las teorías de los autores (Hammer & Champy,1994; Johansson, Mchugh, Pendlebury & Wheeler, 1995; Morris & Brandon,1994) y validado con la unidad de análisis de 7 participantes. La autora usó para constatar la confiabilidad del instrumento con un alfa de Cronbach midiendo el promedio general de consolidación de resultados por indicadores según la dimensión de los procesos internos del área de Nutrición y obteniendo un 80% de aceptación, por lo tanto, se justificó su aplicación (construir la infraestructura, personal).

3.5. Procedimientos:

La recolección de los datos se realizó durante los meses de agosto y septiembre 2019, en el caso del cuestionario 3 (guías de entrevistas), y en los meses de febrero – marzo 2020, en el caso de los cuestionarios 1 (escala de felicidad) y 2 (modelo de reingeniería). Para ello se siguió el siguiente procedimiento:

1. Se identificó al hospital Regional Sanidad PNP, Chiclayo para ser el objeto de estudio.
2. Se elaboró una carta de presentación, emitida a nombre de la institución educativa Universidad César Vallejo, donde se presenta a

la estudiante de maestría para desarrollar la aplicación del proyecto de tesis en la entidad respectiva (Visualizar anexo 9).

3. Se presentó la carta por mesa de partes del sanatorio.
4. Se pidió una audiencia con el director del nosocomio para agilizar el documento presentado en mesa de partes y el mismo día la máxima autoridad firmó y selló el documento, aceptando a la estudiante (Visualizar anexos 5 y 9).
5. Se presentó a la estudiante por disposición del director en su oficina al jefe de Nutrición.
6. Se acudió al hospital seleccionado durante los meses de agosto – setiembre 2019 en horarios de 6:30am a 7:00pm de lunes a domingo y en los meses de enero – marzo 2020.
7. Se entrevistó al jefe de Nutrición en el mes de agosto 2019.
8. Se presentó a la estudiante con los colaboradores de Nutrición por parte del jefe.
9. Se hizo las presentaciones de los colaboradores del turno tarde por parte de la estudiante.
10. Se comenzó a ir al sanatorio y se hizo la observación de manera documentaria, con autorización de solo tomar fotografías en algunos casos.
11. Se apoyó en el área de Nutrición en calidad de estudiante.
12. Se informó a los colaboradores del propósito de la investigación, el carácter voluntario de su participación y la confiabilidad de los datos, primero se hicieron las entrevistas a algunos colaboradores de Nutrición en los meses de octubre – diciembre 2019.
13. Se hizo las entrevistas a los proveedores en los meses de octubre – diciembre 2019.
14. Se entregó el instrumento de escala de felicidad a los siete colaboradores de Nutrición, se explicaba y dejaba y se recogía al día siguiente en el mes de febrero 2020.
15. Se encuestó a 57 colaboradores del hospital en el mes de febrero 2020.

16. Se encuestó a los siete colaboradores del área de Nutrición con el cuestionario de modelo de reingeniería en los meses de febrero – marzo 2020, previa explicación y se recogió al día siguiente.
17. Se validó el cuestionario de escala de felicidad antes de ser aplicada, por la coyuntura de la pandemia, uno de los expertos que es de Cajamarca, envió el cuestionario como foto, ya que no contaba con escáner.
18. Se validó por expertos el cuestionario modelo de reingeniería antes de ser aplicada con un formato que se consiguió en el mes de enero 2020.
19. Se elaboró una guía de observación por parte de la estudiante, ésta no se validó.
20. Se validó por expertos el cuestionario guía de entrevistas aplicadas a algunos colaboradores de Nutrición, utilizándose dos formatos distintos.
21. Se procedió a tabular los datos con los 64 encuestados en el Microsoft Excel 2010 aplicado al cuestionario 1.
22. Se procedió a tabular los datos con los siete encuestados en el Microsoft Excel 2016 aplicado al cuestionario 2.
23. Se procedió a interpretar los cuestionarios número tres de algunos de los participantes de Nutrición.

3.6. Método de análisis de datos

Posteriormente de terminar la recolección de datos durante los meses de febrero y marzo, éstos se trataron de manera cómoda por medio del uso de paquete estadístico Statistical Package for the Social Sciences, SPSS versión 25 y el Microsoft Excel en la plataforma de Windows ocho; se realizaron cuadros y representaciones estadísticas para su estudio y explicaciones usando la Estadística descriptiva con su método deductivo: analizando la realidad problemática, trabajos previos y teorías se obtiene interpretar resultados y adaptar datos. Consistiendo en que conociendo la población se puede aplicar las generalidades a las partes (Fernández, 2007, p.127) y el

método inductivo: de los objetivos específicos se generaron terminaciones a partir de soluciones obtenidas (Bernal, 2010, p.59).

Las técnicas estadísticas para evaluar la validez del instrumento de diagnóstico, escala de felicidad (validez de contenido y validez de expertos) y la confiabilidad del alfa de Cronbach en los dos grupos; además se validó el instrumento modelo de reingeniería mediante el alfa de Cronbach con los ítems rechaza, se mantiene y se acepta la aplicación de un modelo de reingeniería.

3.7. Aspectos éticos

Confidencialidad: Consentimiento informado de manera verbal (Visualizar anexo 6).

Veracidad: Se muestra información verídica, porque se hizo un estudio de campo (Visualizar anexo 8).

Integridad: Manteniendo la identidad secreta de los colaboradores encuestados en los cuestionarios (Universidad César Vallejo, 2017, p.14).

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis de la aplicación del instrumento de reingeniería

Tabla 3. Consolidación de los resultados de la encuesta aplicada

Dimensión	Indicador	Rechaza	Se Mantiene	Acepta
1. Mejorar los procesos	I ₁ : Preparar dietas	0	0	100
	I ₂ : Requerimiento de personal	29	14	57
	I ₃ : Requerimiento de equipos	0	14	86
	I ₄ : Requerimiento de menaje	29	28	43
	Resultado 1*	0	14	86
2. Capacidad	I ₁ : Pacientes ingresante	0	14	86
	I ₂ : Confiabilidad de dieta	0	0	100
	Resultado 2*	0	0	100
3. Desempeño laboral	I ₁ : Desempeño laboral	0	0	100
	I ₂ : Tiempo de servicio	0	0	100
	I ₃ : Conocimiento tecnológico	14	0	86
	I ₄ : Aplica empatía	0	14	86
	I ₅ : Trabajo en equipo	0	14	86
	Resultado 3*	0	0	100
4. Implementación tecnológica	I ₁ : Equipos tecnológicos	57	14	29
	I ₂ : Innovación alimentaria	14	15	71
	Resultado 4*	28	29	43
Promedio total		10	10	80

Fuente: Proceso de encuestas a los 7 colaboradores de Nutrición

* Resultado obtenido según el puntaje obtenido por cada pregunta realizada

Análisis: La primera dimensión es “mejorar los procesos”, el indicador de mayor aceptación fue mejorar los procesos para “preparar las dietas” (I₁) con el 100%, seguido de la “solicitud de requerimiento de equipos” (I₃) con el 86% posteriormente la “solicitud de requerimientos del personal” (I₂) con el 57% y 43% con el “requerimiento de menaje” (I₄), en esta dimensión el resultado general logró la aceptación del 86%. La segunda dimensión es la “capacidad” cuyos indicadores obtuvieron alta respuesta de aceptación siendo la “confiabilidad de dieta” (I₂) al 100% y “pacientes ingresantes” (I₁)

con el 86% y La tercera dimensión “desempeño laboral” todos sus indicadores fueron aceptado y los resultados generales de las dimensiones llegó a la máxima aceptación 100%. La cuarta dimensión “implementación tecnológica” el indicador de mayor aceptación fue “innovación alimentaria” (I₂) con el 71% mientras que el “equipos tecnológicos” I₁ obtuvo el 29%, aquí los resultados generales de la dimensión obtuvieron diversos resultados siendo el 28% rechazo, el 29% mantenerse en las mismas condiciones y el 43 acepta los cambios propuesto. En conclusiones; se logra obtener el promedio general de la consolidación de resultados sólo existe el rechazo del 10%, opiniones de mantenerse igual del 10% y aceptan la propuesta de cambio en el 80%, por lo tanto, se justifica la investigación de aplicar un modelo de reingeniería humanizando los procesos y operaciones.

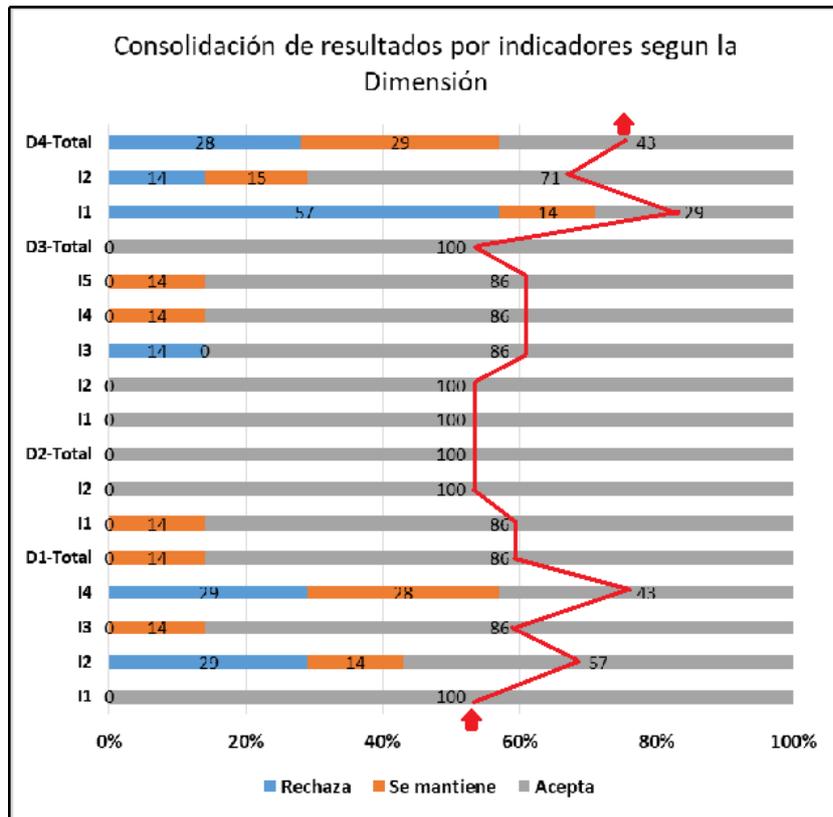


Figura 2. Representación gráfica comparativa de las diferentes opciones propuestas según los indicadores por dimensión, siendo la curva de mayor preferencia la opción de aceptación

- 4.2. Análisis de la aplicación de las guías de entrevista: Se entrevistaron al jefe de Nutrición (se evidencia que no se cuenta con un plan estratégico, los procesos internos de Nutrición son de manera empírica; no cuentan con un flujograma de sus procesos, limitantes con respecto al solicitar requerimiento de presupuesto a la unidad ejecutora 020; se necesita apoyo de especialistas para poder elaborar presupuesto de equipos, menaje de cocina para que el área funcione con efectividad), al colaborador de almacén, a los dos chefs (son personas civiles contratadas por locación de servicio, conocen sus funciones, no cuentan con los implementos de seguridad por parte de la institución, ellos mismos tienen que llevar sus implementos), al colaborador de mantenimiento (contratado por la modalidad de locador de servicio, trabaja medio tiempo) y a los tres proveedores (pagos de destiempo, contratados por locadores de servicios cuentan entre años en la institución).
- 4.3. Análisis de la aplicación de la guía de observación: Se evidencia que los colaboradores de Nutrición no tienen capacitaciones por parte del sanatorio, se necesita que ellos se involucren con los objetivos de la institución, mejorar el tipo de contrato y manejar tiempos muertos para aprovechar en apoyar al jefe del área.
- 4.4. Análisis de la aplicación del instrumento de gestión de la felicidad

Tabla 4. Consolidado estadístico de indicadores por dimensión al grupo 1

Dimensiones	Indicador	Frecuencia	%
1.Sentido positivo de la vida	Fracasado	1	14
	Profunda depresión	6	86
2: Satisfacción con la vida	La persona cree que está donde tiene que estar	3	43
	Satisfacción por lo que ha alcanzado	1	14
	Se encuentra muy cerca de alcanzar el ideal de su vida	3	43
3: Realización personal	Autarquía	2	29
	Autosuficiencia	1	14
	Tranquilidad emocional	4	57
4: Alegría de vivir	Experiencia positiva de la vida	1	14
	Sentirse generalmente bien	6	86

Fuente: Proceso de encuestas al grupo 1: 7 colaboradores de Nutrición analizado por Statistical Package for the Social Sciences

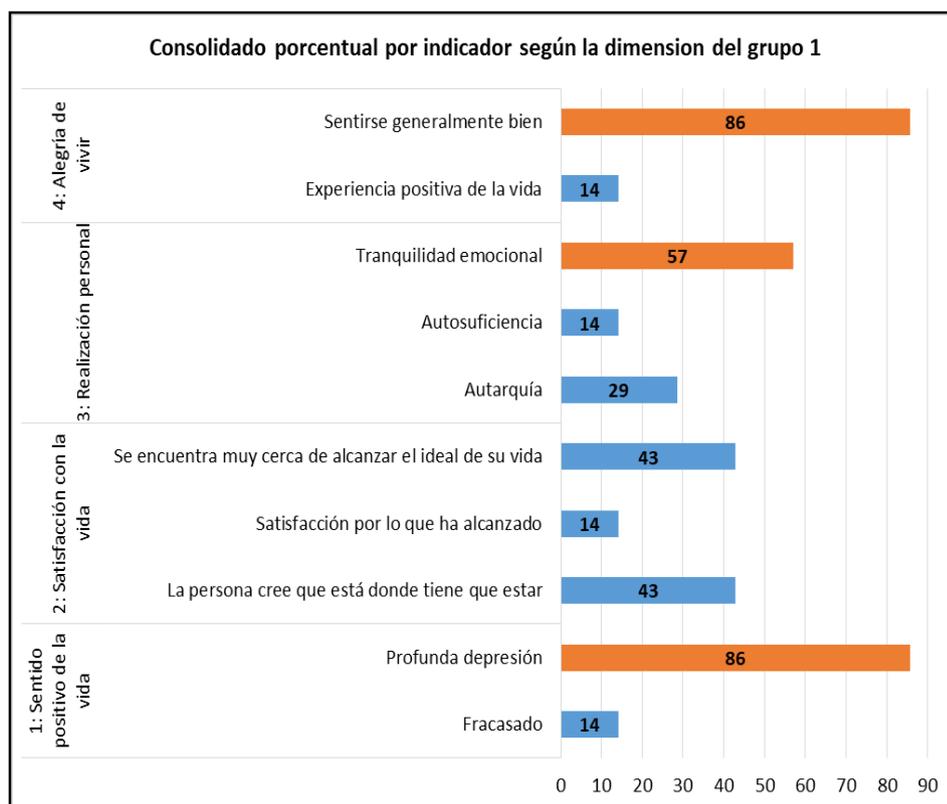


Figura 3. Representación gráfica comparativa de las diferentes preferencias propuestas según los indicadores por dimensión del grupo 1.

Análisis: Existe mayor aceptación por los indicadores “profunda depresión” de la primera dimensión y “sentirse generalmente bien” de la cuarta dimensión, logrando obtener el 86% cada uno, sin embargo, el indicador “tranquilidad emocional” obtuvo el 57% que corresponde a la tercera dimensión. Los indicadores no descritos lograron obtener preferencias menores al 50%, por lo tanto, se demuestra la necesidad de fortalecer los factores emocionales de los colaboradores del área de nutrición.

Tabla 5. Matriz de correlaciones entre elementos con la fiabilidad estimada grupo 1

Dim.	1	2	3	4	Total	Correlación total	α si elimina
1	1,000	-0,032	0,098	0,355	0,543	0,369	75
2	-0,032	1,000	0,554	0,116	0,643	0,522	72
3	0,098	0,554	1,000	0,296	0,809	0,689	65
4	0,355	0,116	0,296	1,000	0,580	0,491	74

Fuente: Proceso de análisis de Alfa de Cronbach en SPSS.

Análisis: Existe mayor correlación positiva entre dimensiones, sin embargo, en las intersecciones de las dimensiones 1 y 2 presentan correlación negativa; la cual se corrige en el resultado de la

correlación final por dimensión, por lo tanto, se logra la fiabilidad mínima del 65% y la máxima del 75% lo cual es “aceptable” la correlación.

Tabla 6. Estadísticas porcentuales Alfa de Cronbach

Inicial	Proyectada	N de elementos
75	77	4

Fuente: Proceso analizado de elementos del grupo 1 por Statistical Package for the Social Sciences versión 25

Análisis: Según determina como resultado “aceptable” al porcentaje inicial obtenido siendo el 75% y la calificación proyectada se estima llegar al 77%; por lo tanto, se determina que los resultados de la investigación desarrollada son “viable” para su aplicación a nivel del área de nutrición.

Tabla 7. Consolidado estadístico de los indicadores por dimensión al grupo 2

Dimensión	Indicador	Frecuencia	%
1: Sentido positivo de la vida	Fracaso	18	32
	Intranquilidad	9	16
	Pesimismo	1	2
	Profunda depresión	28	48
	Vacío existencial	1	2
2: Satisfacción con la vida	La persona cree que está donde tiene que estar	24	42
	Satisfacción por lo que ha alcanzado	6	11
	Se encuentra muy cerca de alcanzar el ideal de su vida	27	47
3: Realización personal	Autarquía	15	26
	Autosuficiencia	3	5
	Placidez	19	33
	Tranquilidad emocional	20	35
4: Alegría de vivir	Experiencia positiva de la vida	9	16
	Sentirse generalmente bien	48	84

Fuente: Proceso de encuesta al grupo 2 (todas las áreas del hospital excepto Nutrición): 57 colaboradores analizado por Statistical Package for the Social Sciences versión 25

Análisis: Existe aceptación solo en el indicador “sentirse generalmente bien” de la cuarta dimensión logrando obtener el 84%. Los indicadores no descritos lograron obtener preferencias al 50%, por lo tanto, se

demuestra la necesidad de fortalecer los factores emocionales de todos los colaboradores de la institución.

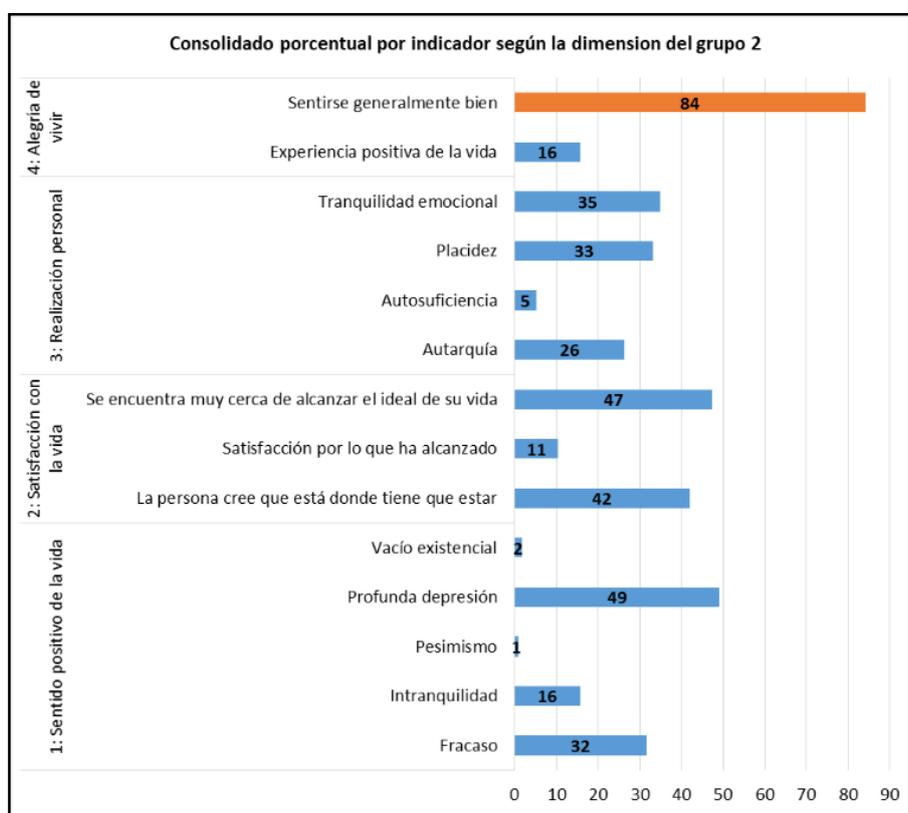


Figura 4. Representación gráfica comparativa de diferentes preferencias propuestas según los indicadores por dimensión del grupo 2

Tabla 8. Matriz de correlaciones entre elementos con la fiabilidad estimada al grupo 2

Dim.	1	2	3	4	Total	Correlación	α si elimina
1	1,000	-0,304	-0,261	-0,229	0,411	0,068	78
2	-0,304	1,000	0,743	0,695	0,672	0,535	59
3	-0,261	0,743	1,000	0,634	0,689	0,553	58
4	-0,229	0,695	0,634	1,000	0,630	0,547	63

Fuente: Proceso de análisis de Alfa de Cronbach en SPSS.

Análisis: Existe mayor correlación positiva entre dimensiones, sin embargo, en las intersecciones de las dimensiones 2, 3 y 4 presentan correlación negativa en la primera columna y fila, sin embargo, esta deficiencia correlacional se corrige en el resultado final por dimensión, por lo tanto, se logra la fiabilidad mínima del 58% y la máxima del 78% lo cual es “aceptable” la correlación.

Tabla 9. Estadísticas porcentuales de fiabilidad de elementos al grupo 2

Inicial	Proyectada	N de elementos
71	74	5

Fuente: Proceso de elementos analizado por Statistical Package for the Social Sciences versión 25

Análisis: Se determina como resultado “aceptable” al porcentaje inicial obtenido siendo el 71% y la calificación proyectada se estima llegar al 74%; por lo tanto, se determina que los resultados de la investigación desarrollada son “viable” para su aplicación a nivel institucional.

V. DISCUSIÓN

Esta investigación indagó como finalidad elaborar un modelo de reingeniería para mejorar la gestión de la felicidad entre los colaboradores del departamento de Nutrición y Dietética en el Hospital Regional Sanidad PNP, Chiclayo. Para desarrollar este estudio se usaron Apéndice A. Escala de Felicidad (C₁), Apéndice B. Modelo de Reingeniería (C₂), apéndice C. guía de entrevistas a: Jefe de Nutrición (C₁), colaborador de almacén (C₂), colaborador de mantenimiento (C₃), a los dos colaboradores chefs(C₄) y proveedores (C₅) y apéndice D. guía de observación. Se llegó a los siguientes resultados:

Según la tabla 3; se encontró que la primera dimensión, “mejorar procesos”, el I₁, “preparar las dietas” con 100%; I₃, “requerimiento de equipos” con 86%; la segunda dimensión, “capacidad”, el I₁, “confiabilidad de dieta” con un 100%; la tercera dimensión, “desempeño laboral”, todos sus indicadores fueron aceptados y la cuarta dimensión “implementación tecnológica”; el I₁, “equipos tecnológicos” con 29%, el I₂, “innovación alimentaria”, con 71% de aceptación cada uno. Por lo tanto, los resultados actuales es que se acepta con el 80%, implementar un modelo de reingeniería para mejorar los procesos operativos (Visualizar *figura 2*); mientras que los resultados proyectados de aplicación se dan en la fase 2, reingeniería del negocio con el diseño de un flujograma de procesos internos (Visualizar anexo 7).

Los factores influyentes identificados fueron: mejorar procesos, capacidad, desempeño laboral e implementación tecnológica; cuya fundamentación se centra en definir a la reingeniería como proceso fundamental del negocio en función de la unidad organizacional (colaboradores de Nutrición); siendo un método de vida, un proceso continuo (Hammer & Champy, 1994).

Según la tabla 9, se descubrió que la primera dimensión, “sentido positivo de la vida”, el indicador profunda depresión tiene un 86%, la tercera dimensión, “realización personal” el indicador tranquilidad emocional tiene 57% y la cuarta dimensión, alegría de vivir, el indicador sentirse generalmente bien, tiene un 86% de aceptación (Visualizar *figura 3*). Por lo tanto, los

resultados actuales se logra la fiabilidad mínima del 65% y la máxima del 75%, lo cual es aceptable la correlación estimada del grupo 1 (Visualizar tabla 5) y para su aplicación a nivel del área de Nutrición; mientras que los resultados proyectados se dan en la aplicación de un modelo de reingeniería con la fase 3, construir la infraestructura del personal, para obtener el 77% de viabilidad (Visualizar tabla 6). Los factores influyentes identificados fueron: sentido positivo de la vida y alegría de vivir; cuya fundamentación se origina mediante los autores (Morales, Pastor, Vargas y Vásquez, 2018) que manifiestan que su instrumento usado es reconocido en el ámbito latinoamericano, elaborada por Alarcón (2006) y consta de 27 ítems que se agrupan en cuatro componentes, dicha escala ha sido usada en investigaciones y validado en esta investigación y en la del autor Ballón (2018), por lo que se demuestra que el instrumento sigue vigente en estudios anteriores.

Según la tabla 7, se descubrió que en la dimensión cuatro, alegría de vivir, solo el indicador “sentirse generalmente bien” obtuvo el 84% de aceptación (Visualizar *Figura 4*). Por lo tanto, los resultados actuales se logra la fiabilidad de elementos del grupo 2, del 71% aceptable; mientras que los resultados proyectados se estiman un 74% de la investigación desarrollada es viable para la aplicación a nivel institucional. El factor influyente identificado fue la alegría de vivir, cuya fundamentación se deriva con el autor Davey (2016); el cual manifiesta que el componente tiene ítems orientados a sentirse generalmente bien, forma parte de los componentes del bienestar mediante su indagación y cálculo realizada por Alarcón (2006), existiendo conexión entre las subescalas y la validez del constructo que miden sus dimensiones.

Según el objetivo 3 nos muestra que la fase 1 de la implementación ya está concluida (Visualizar anexo 7), con respecto a la fase 2. se diseñó por parte de la investigadora el flujograma de procesos internos identificados con un 80% de resultados actuales (Visualizar anexo 7) y la fase 3 se desarrolló con un 60% de los resultados actuales (Visualizar anexo 7), quedando solo la aplicación del plan de alto rendimiento al ser humano para disminuir el 86% de la dimensión uno, “sentido positivo de la vida” del indicador “profunda depresión”. Los componentes identificados fueron: Fase 1, posicionamiento del negocio, fase 2, reingeniería del negocio y fase 3, construir la

infraestructura al personal cuya fundamentación se basa en la teoría adaptada al modelo de Reingeniería dinámica en los negocios de los autores Morris & Brandon (1994).

Según el objetivo 4 se contrasta el impacto de la implementación mediante la hipótesis alternativa: Si se aplica un modelo de reingeniería entonces se mejorará la gestión de la felicidad entre los colaboradores del departamento de Nutrición y Dietética en el Hospital Regional Sanidad PNP, Chiclayo (Visualizar anexo 7, evidencias de implementación), las cuales son fases de inducción de la propuesta.

Según Aranda (2016) explica que los resultados actuales de su estudio cualitativo se dieron la constitución y aprendizaje, situación institucional, bienestar, aptitud de existencia profesional y ánimos y premios, obteniendo como resultados proyectados a la implementación de un prototipo de bienestar profesional laboral atrayendo y reteniendo al colaborador. Sus factores influyentes identificados fueron competitividad, rendimiento, beneficio, utilidad personal cuya fundamentación guarda relación con respecto al factor de rendimiento individual en los autores Morales, Pastor, Vargas y Vásquez (2018).

Según García, Higa, Villanueva y Enrique (2018) muestran sus resultados del estudio cuantitativo a un 59% de los individuos con nivelación elevada de bienestar universal, los resultados proyectados están basados en el sondeo semestral de nivelación de bienestar, conexión entre nivelación de bienestar valorado y variantes como rendimiento, transacciones y rendimiento y constituir tácticas que aumenten sus índices. Los factores influyentes identificados fueron: alineación entre individuos, educación institucional, vínculos provechosos, eficaz comunicado; cuya fundamentación se concreta en los autores Morales, Pastor, Vargas y Vásquez (2018) quienes guardan relación con respecto al factor cultura organizacional.

Según Morales, Pastor, Vargas y Vásquez (2018) indican que los resultados actuales son una nivelación de bienestar moderado con un valor de 35.37 de un máximo 48, en los médicos y enfermeras del Ministerio de Salud, siendo sus resultados proyectados; hacer un proyecto de hechos para sanatorios del Ministerio de Salud e inventar el consejo de bienestar. Los

factores influyentes identificados fueron: primicia formación institucional, sostenibilidad y progreso de nivelación de bienestar, búsqueda continua de indicadores de dicha y orientación decisiva a prolongado período; cuya fundamentación se basa en los estudios de los autores García, Higa, Villanueva y Enrique (2018) guardando relación con respecto al factor la nueva cultura organizacional.

Por lo tanto, se tiene que el grado de felicidad aplicada mediante el instrumento de (Alarcón, 2006); arroja como resultado que los colaboradores de Nutrición tienen un 86% del indicador “profunda depresión” de la dimensión uno; como su aspecto crítico a mejorar; es por eso, que se necesita fortalecer los factores emocionales mediante un plan de alto rendimiento del ser humano; que pretenda hacer empleados más productivos, más comprometidos, más seguros, más creativos, más innovadores; creando objetivos puntuales, metas inteligentes, específicas, medibles, obtenibles y relevantes; fomentando metas semanales dentro del área; inspirando a los empleados a mostrar la visión del departamento y conectando con sus trabajos; recompensando su éxito y agradeciendo su labor de ellos (Barreto y Arroyo, 2020).

VI. CONCLUSIONES

1. Se identificaron los procesos internos del departamento de Nutrición y Dietética, la cual se presentó mediante la aplicación de una encuesta la misma que permitió justificar la necesidad de la investigación.
2. Se determinó el grado de felicidad de los colaboradores del departamento de Nutrición y Dietética siendo la mayor aceptación los indicadores “profunda depresión” de la primera dimensión y “sentirse generalmente bien” de la cuarta dimensión logrando obtener el 84% cada uno, sin embargo, el indicador “tranquilidad emocional” obtuvo el 57% que corresponde a la tercera dimensión. Los indicadores no descritos lograron obtener preferencias menores al 50%, por lo tanto, se demuestra la necesidad de fortalecer los factores emocionales de los colaboradores del área de Nutrición y Dietética.
3. Se elaboró un modelo de reingeniería basado en la gestión de la felicidad de los colaboradores de Nutrición mediante las siguientes fases: Fase 1, posicionamiento del negocio (plan estratégico) para el área de Nutrición. Fase 2, reingeniería del negocio (diseñando el flujograma de procesos) y fase 3, se construyó la infraestructura (personal) denominado plan de alto rendimiento del ser humano.
4. Se contrastó el impacto de la implementación mediante el desarrollo de las fases de inducción aplicada para el desarrollo del diagnóstico de la entidad.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al Jefe de Nutrición del Hospital Regional Sanidad PNP, Chiclayo hacer visible el flujograma de procesos internos dentro de entidad derivándolo para su ejecución por un especialista al área de Unidad de Logística para un mayor conocimiento de los colaboradores; las herramientas usadas fueron: guía de entrevistas y guía de observación y el método usado fue deductivo.
2. Se recomienda a la Unidad de Recursos Humanos de la entidad, ejecutar por completo el plan de alto rendimiento del ser humano sugerido con la temática de la empresa Centro de formación y desarrollo integral de la persona; la herramienta empleada fue escala de felicidad de Alarcón (2006); ya que los beneficios son obtener empleados comprometidos, seguros, creativos, innovadores y productivos en Nutrición y ser un foco multiplicador para los otros departamentos.
3. Se recomienda a la Unidad de Recursos Humanos del sanatorio continuar y ejecutar el plan de alto rendimiento del ser humano que se diseñó en este estudio para beneficiar a los 07 colaboradores de Nutrición y lograr obtener resultados favorables y lograr fortalecer sus emociones y originar el balance familia – trabajo que logren tener empleados con propósito y lograr articular resultados óptimos en su desarrollo como seres humanos; ya no solo como colaboradores. Al Director del sanatorio y al jefe de Nutrición dar seguimiento a la implementación del plan de alto rendimiento del ser humano por parte de la Unidad de Recursos Humanos de la institución.
4. Se recomienda a futuros investigadores considerar una muestra de mayor tamaño y otros criterios para validar el instrumento.

VIII. PROPUESTA

Estrategia de implementación de un modelo de reingeniería

1. Problema identificado fue: ¿Cómo se mejorará la gestión de la felicidad entre los colaboradores del departamento de Nutrición y Dietética en el Hospital Regional Sanidad PNP, Chiclayo? Con respecto, a los datos analizados en el apartado III, se demuestra la necesidad de fortalecer los factores emocionales de los colaboradores del área de Nutrición mediante un plan de capacitación en un modelo reingeniería.
2. Objetivo de la propuesta:
Mejorar la gestión de la felicidad entre colaboradores del departamento de Nutrición y Dietética – Hospital Regional Sanidad PNP, Chiclayo.

3. Fases de la propuesta:

Tabla 10. *Estructura de la propuesta*

N	Fases	Objetivo	Actividades	Indicador	Meta	Período	Responsable
1	Posicionamiento del negocio	Analizar y definir la guía del Departamento de Nutrición.	Analizar el posicionamiento del departamento de Nutrición Definir la guía del departamento de Nutrición.	Resultados de objetivos, misión, visión.	100%	4 meses	Oficina de Administración
2	Reingeniería del negocio	Realizar el diagrama de flujo de procesos del departamento de Nutrición.	Realizar el diagrama de flujo de procesos internos para el departamento de Nutrición.	Resultado de diseñar el diagrama de flujo de procesos.	100%	4 meses	Unidad de Logística
3	Construir la infraestructura (personal)	Diseñar un plan de capacitación de alto rendimiento del ser humano.	Diseñar un plan de capacitación de alto rendimiento del ser humano (siete colaboradores de Nutrición).	Resultado de un plan de capacitación.	100%	12 meses	Unidad de Recursos Humanos

Tabla 11. *Resultados esperados*

Ítem	Dimensiones	Meta	Período	Fundamentación
1	Sentido positivo de la vida	100%	3 meses	Se puede llegar a la integración del 100% del sentido positivo de la vida en la medida que exista un plan de capacitación de alto rendimiento del ser humano (Domit, 1991) y (Díaz, 2020).
2	Satisfacción con la vida	100%	3 meses	Se puede llegar a la integración del 100% de satisfacción con la vida en la medida que exista un plan de capacitación de alto rendimiento del ser humano (Domit, 1991), (Vargas, 2005) (Díaz, 2020).
3	Realización personal	100%	3 meses	Se puede llegar a la integración del 100% de realización personal en la medida que exista un plan de capacitación de alto rendimiento del ser humano (Domit, 1991), (Vargas, 2005) (Díaz, 2020).
4	Alegría de vivir	100%	3 meses	Se puede llegar a la integración del 100% de alegría de vivir en la medida que exista un plan de capacitación de alto rendimiento del ser humano (Domit, 1991) (Vargas, 2005) y (Díaz, 2020).

Tabla 12. *Síntesis del presupuesto*

Recurso	Unidad de medida	Cantidad	Costo unitario	Sub Total
Plan estratégico	Unidad	1	S/10,000.00	S/10,000.00
Diagrama de flujo procesos internos	Unidad	1	S/1000.00	S/1000.00
Plan de capacitación de alto rendimiento del ser humano (siete personas)	Sesión x horas	16 x 64	S/.1,254.00x persona	S/. 8,778.00
			Presupuesto Total	S/. 19,778.00

REFERENCIAS

- Achor, R. (2016). La felicidad como ventaja. Newsletter. Esadealumni [Diapositivas]. Chiclayo: Universidad César Vallejo.
- Alama, D.; Motosono, B. y Ramos, P. (2016). Factores que influyen en la felicidad. (Tesis de maestría). Recuperada de: http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1964/Diana_Tesis_maestria_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alarcón, R. (2006). Desarrollo de una escala factorial para medir la felicidad. *Revista Interamericana de Psicología*, 40(1), 99 – 106. Recuperado de: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rip/v40n1/v40n1a10.pdf>
- Aranda, E. (2016). La Gerencia de la felicidad: Un nuevo modelo para la gestión de las organizaciones. (Tesis de maestría). Recuperada de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/15964/ArandaLeytonEdgar2016.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- APA (2017). *Referencias estilo APA adaptación de la norma de la American Psychological Association*. Lima, Perú: Fondo editorial Universidad César Vallejo.
- Ballón, M. (2018). Clima organizacional y la felicidad laboral percibida por las enfermeras del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins. (Tesis de maestría). Recuperada de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16999/Ball%C3%B3n_RMDFL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barreto, K. y Arroyo, F. (2020). Programa Gestión de la felicidad. Recuperado de: <https://www.linkedin.com/in/karinbarreto/detail/recent-activity/> [archivo de video]
- Boudouh, T. (2019) *PIO Conf. Ser.: Mater. Sci. Ing.* 564 012103. DOI: 10.1088 / 1757-899X / 564/1 / 012.103. Recuperado de: <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1757-899X/564/1/012103>

- Burga, L. (2019). Material informativo brindado en clase Gerencia de Operaciones [Diapositivas]. Perú: Universidad César Vallejo, Chiclayo.
- Cabanillas, M. (30 de abril de 2020). Teletrabajo: desafíos y competencias profesionales en tiempos de coronavirus (felicidad laboral) [ciclo de conferencias online]. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.
- Calderón, G. (2016). Estudio exploratorio: rediseño de la estructura orgánica del Ministerio de Salud aplicando gestión por procesos. (Tesis maestría). Recuperada de <http://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2042>
- Cárdenas, O.M. (2019). El gobierno de la felicidad. Análisis de los discursos de autoayuda de la Psicología Positiva. Quadernos de Psicología 21(1)e1481. Recuperado de: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85069727465&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=felicidad&nlo=&nlr=&nls=&sid=c2b189d07f78a14b07fa3b8379a66d85&sot=b&sdt=b&sl=78&s=TITLE-ABS-KEY%28felicidad%29+AND+DOCTYPE%28ar%29+AND+PUBYEAR+%3e+2015+AND+PUBYEAR+%3c+2021&relpos=18&citeCnt=0&searchTerm=>
- Cardoza, M., Hidalgo, L., Peña, J., Pulido, L. y Torres, C. (marzo, 2019). Satisfacción con la vida y satisfacción laboral. *Revista de investigación y cultura – Universidad César Vallejo, UCV HACER*. Recuperado de: <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/UCV-HACER/article/view/1849>
- Castellano, M.I., Migdalia, C.F., Freitas, Z.M. & Trejo, G.Z. (2019). Felicidad organizacional como estrategia para la resolución de conflictos. *Opción* 35(89-2), pp.911-939. Recuperado de: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85073458175&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=felicidad&st2=&sid=c2b189d07f78a14b07fa3b8379a66d85&sot=b&sdt=b&sl=78&s=TITLE-ABS->

KEY%28felicidad%29+AND+DOCTYPE%28ar%29+AND+PUBY
EAR+%3e+2015+AND+PUBYEAR+%3c+2021&relpos=15&citeC
nt=0&searchTerm=

Cerna, L. (2017). Percepción de los trabajadores del Gobierno Regional respecto a la implementación de la reingeniería. (Tesis de maestría). Recuperada de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28308/cerna_vl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chang, S., Han, K. & Cho, Y. (2020). International Journal of Environmental Research and Public Health, 17(11), pp.1-9. <https://sci-hub.tw/10.3390/ijerph17114042>. Recuperado de: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85086125063&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=work+happiness+in+the+hospital&st2=&sid=8d8a110272e27f353dd821a43829473c&sot=b&sdt=b&sl=118&s=TITLE-ABS-KEY%28work+happiness+in+the+hospital%29+AND+DOCTYPE%28ar%29+AND+ACCESSTYPE%28OA%29+AND+PUBYEAR+%3e+2016+AND+PUBYEAR+%3c+2021&relpos=0&citeCnt=0&searchTerm=>

Chase & Jacobs (2010). *Administración de Operaciones Producción y Cadena de Suministros*. Editorial Mc Graw Hill Educative. 13° Edición.

Conexión Esan (octubre, 2016). Calidad total y reingeniería de procesos: ¿opuestos o complementarios? Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/10/calidad-total-y-reingenieria-de-procesos-opuestos-o-complementarios/>

Davey, K. (2016). Felicidad y engagement en estudiantes de educación superior que trabajan en Lima. (Tesis de maestría). Recuperada de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5350/Davey_ck.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- De La Cruz, M. (2019). Propuesta de reingeniería de procesos internos para mejorar resultados en la oficina de administración. (Tesis de maestría). Recuperada de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5554/De%20La%20Cruz%20Asmat%20Margarita%20Maribel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Del Solar, E. (24 de mayo de 2019). ¿Reingeniería o mejora de procedimientos? Recuperado de: <https://rpp.pe/columnistas/eduardodelsolar/reingenieria-o-mejora-de-procedimientos-noticia-1198830>
- Diario Gestión (24 de abril 2019). Seis consejos para ser feliz en el trabajo, según la Universidad de Harvard. Ciudad Lima, Perú. Recuperado de: <https://gestion.pe/fotogalerias/seis-consejos-feliz-universidad-harvard-264959-noticia/?foto=1>
- Diario Gestión (27 de junio 2019). 5 maneras de aumentar su felicidad solo 15 minutos, según investigador de Harvard. Ciudad Lima, Perú. Recuperado de: <https://gestion.pe/tendencias/5-maneras-aumentar-felicidad-15-minutos-investigador-harvard-nnda-nnlt-268653-noticia/>
- Díaz, A. (06 de junio de 2020). 7 claves para ser feliz y exitoso. Centro de formación y desarrollo integral de la persona, CEFODIP [archivo de video grabado].
- Diccionario de sinónimos y antónimos – wordreference.com. Consultado en <https://www.wordreference.com/sinonimos/>
- Dios, C. (2020). Metodología de la investigación. [Diapositivas]. Perú: Universidad César Vallejo, Chiclayo.
- Domit, M. (1991). *Ser hacer y tener. ¡Atrévete a cambiar tu vida hoy!* México: Editorial Diana. ISBN: 9681320867, 9789681320867
- Duché-Pérez, A. B. & Galdos, G.L.R. (2019). Satisfacción laboral y felicidad en enfermeras peruanas. *Enfermería Global* 18(2), pp.353-373. <https://scihub.tw/10.6018/eglobal.18.2.334741>. Recuperado de: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0->

85063883018&origin=resultslst&sort=plf-
f&src=s&st1=felicidad&st2=&sid=c2b189d07f78a14b07fa3b8379a
66d85&sot=b&sdt=b&sl=78&s=TITLE-ABS-
KEY%28felicidad%29+AND+DOCTYPE%28ar%29+AND+PUBY
EAR+%3e+2015+AND+PUBYEAR+%3c+2021&relpos=10&citeC
nt=0&searchTerm=

- Enríquez, A. y Cadena E. (noviembre, 2019). Modelo gerencial basado en la reingeniería. *Revistas dilemas contemporáneos: Educación, política y valores*. Recuperado de: <http://files.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/200006225-2d1832d185/EE%2019.11.50%20Modelo%20gerencial%20basado%20en%20la%20reingenier%C3%ADa..pdf>
- Fernández, J. y Fernández J. (2007). *Estadística aplicada II* (2° ed.). Lima, Perú: Editorial San Marcos
- Fred, D. (2008). *Conceptos de Administración Estratégica*. 11° Edición. Pearson Educación, México. Págs. 416
- Hou, B., Ji, L., Chen, Z., An, L., Zhang, N., Ren, D., Yuan, F., Liu, L., Guo, Z., Ma, G., Xu, F., Yang, F., Yu, S., Yi, Z., He, L., Liu, Ch., Bai, B., Wu, S., Zhao, L., Cai, Ch., Yu, G., Shi, Y. & Li, X. (2020). Papel de rs454214 en la depresión mediada por la personalidad y el bienestar subjetivo. *Scientific Reports* 10(1), 5702. Recuperado de: <https://www.nature.com/articles/s41598-020-62486-x>.
<https://doi.org/10.1038/s41598-020-62486-x>
- Jiménez, D., Ortiz, M., Monsalve, M. y Gómez, M. (2020). Felicidad asociada con el bienestar de la fuerza laboral: Categoría de variables 25(90), pp.462-476. *Revista venezolana de Gerencia*. Recuperado de: <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/32393>
- Joo, B.-K & Lee, Yo (2017). Lugar de trabajo felicidad: trabajo compromiso, satisfacción profesional y bienestar subjetivo. *HRM basado en la evidencia*, 5(2), pp.206-221. <https://sci->

hub.tw/10.1108/EBHRM-04-2015-001.Recuperado
de:<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85026441530&origin=reflist&sort=plf-f&src=s&st1=work+happiness+in+the+hospital&st2=&sid=e3eeb5357870d39000c8800c1f27974a&sot=b&sdt=b&sl=118&s=TITLE-ABS-KEY%28work+happiness+in+the+hospital%29+AND+DOCTYPE%28ar%29+AND+ACCESSTYPE%28OA%29+AND+PUBYEAR+%3e+2018+AND+PUBYEAR+%3c+2021&recordRank=>

Kawalya, C., Munene, J.C., Ntayi, J., (...), Mafabi, S. & Kasekende, F. (2019). Capital psicológico y felicidad en el lugar de trabajo: El papel mediador de la experiencia de flujo. *Cogent Business and Management* 6(1), 1685060. <https://scihub.tw/10.1080/23311975.2019.1685060>. Recuperado de:<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85074297140&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=work+happiness+in+the+hospital&st2=&sid=e3eeb5357870d39000c8800c1f27974a&sot=b&sdt=b&sl=118&s=TITLE-ABS-KEY%28work+happiness+in+the+hospital%29+AND+DOCTYPE%28ar%29+AND+ACCESSTYPE%28OA%29+AND+PUBYEAR+%3e+2018+AND+PUBYEAR+%3c+2021&relpos=5&citeCnt=0&searchTerm=>

Luna, C. (2011). *Balanced Score Card*. [Diapositivas]. Perú: Universidad Señor de Sipán, Pimentel.

García, R., Higa, Y., Villanueva, R. y Enrique, G. (2018). *Medición de la felicidad en una empresa de consultoría en Proyectos de Ingeniería*. (Tesis de maestría). Recuperada de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13193/GARCIA_HIGA_FELICIDAD_INGENIERIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

García, A. & Jover, G. (2019). *Felicidad, educación y democracia en el pensamiento del Nel Noddings*. *Encounters in Theory and History*

of Education 20(1),pp.24-44.Recuperado de:
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85079277818&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=felicidad&nlo=&nlr=&nls=&sid=c2b189d07f78a14b07fa3b8379a66d85&sot=b&sdt=b&sl=78&s=TITLE-ABS-KEY%28felicidad%29+AND+DOCTYPE%28ar%29+AND+PUBYEAR+%3e+2015+AND+PUBYEAR+%3c+2021&relpos=16&citeCnt=0&searchTerm=>

Garner, B. (2017). *Guías HBR: Mejora tu escritura en el trabajo*. Barcelona, México y Boston, Massachusetts: Harvard Business Review Press.

Hammer, M. & Champy, J. (1994). *Reingeniería olvide lo que usted sabe sobre cómo debe funcionar una empresa. ¡Casi todo está errado!* Bogotá, Colombia: Norma.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M.P. (2014). *Metodología de la investigación* (6° ed.). México D.F. México: Editorial MC Graw Hill Educación. Recuperado de: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Jaramillo, P. (marzo, 2020). Sala de prensa Universidad Señor de Sipán. "La felicidad organizacional: moda o necesidad". Recuperado de: <http://saladeprensa.uss.edu.pe/noticia/la-felicidad-organizacional-moda-o-necesidad>

Johansson, McHugh, Pendlebury & Wheeler (1995). *Reingeniería de procesos de negocios*. México: Limusa Noriega Editores.

Kanero, J. (30 de abril de 2020). Encuentro Latinoamericano en gestión de personas- ADPH Group [archivo de video]. De <https://youtu.be/9OOWuZQJIVo>

Kissflow (2020). Business process reengineering (BPR)- definition, steps, and examples. What is business process re-engineering (BPR)? Recuperado de: <https://kissflow.com/bpm/business-process-reengineering/>

- Mamani, F. (16 de agosto de 2019). Entrevista de realidad problemática del departamento de Nutrición y Dietética en el Hospital Regional Sanidad PNP, Chiclayo. [entrevista personal]
- Marey, M. (2017). La importancia motivacional de la felicidad en la ética de Kant: acerca de virtud, felicidad y religión en la filosofía moral de Kant de Faviola Rivera Castro. *Análisis Filosófico* 37(1), pp.79-92. Recuperado de: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85027879870&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=felicidad&nlo=&nlr=&nls=&sid=c2b189d07f78a14b07fa3b8379a66d85&sot=b&sdt=b&sl=78&s=TITLE-ABS-KEY%28felicidad%29+AND+DOCTYPE%28ar%29+AND+PUBYEAR+%3e+2015+AND+PUBYEAR+%3c+2021&relpos=45&citeCnt=0&searchTerm=>
- Miller, E., Devlin, N., Buys, L. & Donoghue, G. (2020). La felicidad iniciativa: Cambiar la cultura organizacional para hacer que la brillantez sea la corriente principal en el cuidado de ancianos. *Journal of Management and Organization* 26(3), pp.296-308. <https://sci-hub.tw/10.1017/jmo.2019.59>. Recuperado de: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85071494385&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=management+of+the+happiness&st2=&sid=00ddb8553a893e579cdcc010102d0631&sot=b&sdt=b&sl=115&s=TITLE-ABS-KEY%28management+of+the+happiness%29+AND+DOCTYPE%28ar%29+AND+ACCESSTYPE%28OA%29+AND+PUBYEAR+%3e+2018+AND+PUBYEAR+%3c+2021&relpos=5&citeCnt=0&searchTerm=>
- Moccia, S. (mayo – agosto 2016). Felicidad en el trabajo. Universidad Católica de Valencia. *Papeles del psicólogo /Psychologist Papers*, 2016. Vol. 37(2), pp.143-151. Recuperado de: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-84975221740&origin=resultslist&sort=plf-f>

f&src=s&st1=felicidad&nlo=&nlr=&nls=&sid=c2b189d07f78a14b07fa3b8379a66d85&sot=b&sdt=b&sl=78&s=TITLE-ABS-KEY%28felicidad%29+AND+DOCTYPE%28ar%29+AND+PUBYEAR+%3e+2015+AND+PUBYEAR+%3c+2021&relpos=58&citeCnt=7&searchTerm=

Morales, J., Pastor, P., Vargas, P. y Vásquez, G. (2018). La felicidad en hospitales del Ministerio de Salud. (Tesis de maestría). Recuperada de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13176/MORALES_PASTOR_FELICIDAD_MINSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Morán, MC, Fínez, MJ. & Fernández-Abascal, EG (2017). Clínica y salud 28(2),pp.59-63. Recuperado de: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85011284445&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=felicidad&nlo=&nlr=&nls=&sid=c2b189d07f78a14b07fa3b8379a66d85&sot=b&sdt=b&sl=78&s=TITLE-ABS-KEY%28felicidad%29+AND+DOCTYPE%28ar%29+AND+PUBYEAR+%3e+2015+AND+PUBYEAR+%3c+2021&relpos=44&citeCnt=2&searchTerm=>

Morris, D. & Brandon, J. (1994). *Reingeniería cómo aplicarla con éxito en los negocios*. Madrid: McGrawHill.

Moyano Díaz, E., Dinamarca, D., Mendoza-Llanos, R. & Palomo-Vélez, G. (2018). Escala de felicidad para adultos EFPA. *Terapia Psicológica* 36(1), pp.37-49. Recuperado de: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85051678006&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=felicidad&nlo=&nlr=&nls=&sid=c2b189d07f78a14b07fa3b8379a66d85&sot=b&sdt=b&sl=78&s=TITLE-ABS-KEY%28felicidad%29+AND+DOCTYPE%28ar%29+AND+PUBYEAR+%3e+2015+AND+PUBYEAR+%3c+2021&relpos=26&citeCnt=0&searchTerm=>

- Napa, W., Granger, J., Kejkornkaew, S. & Phuagsachart, P. (2020). Familia felicidad entre personas en una ciudad del sudeste asiático: estudio de teoría fundamentada. *Nursing and Health Sciences* 22(2), pp.292-299. <https://scihub.tw/10.1111/nhs.12688>. Recuperado de: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85079597966&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=happiness+&nlo=&nlr=&nls=&sid=f74ee976ac3d3f8c8223e18381d4f579&sot=b&sdt=b&sl=98&s=TITLE-ABS-KEY%28happiness+%29+AND+DOCTYPE%28ar%29+AND+ACCESSTYPE%28OA%29+AND+PUBYEAR+%3e+2017+AND+PUBYEAR+%3c+2021&relpos=28&citeCnt=0&searchTerm=>
- Pardo, G. (2018). La innovación y la reingeniería de procesos. (Tesis doctoral). Recuperada de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=198791>
- Parkm H.-S., Kang, H.-G., Kim, M.-C., Lee, J. & Paik, J.-K. (2018). Desarrollo de la plataforma WISH (Well-Aging Indexing for Senior Health). *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity* 4(3),36. <https://scihub.tw/10.3390/joitmc4030036>. Recuperado de: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85058313021&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=happiness+Nutrition&st2=&sid=06fc15bf13b22716b59c800772236cdd&sot=b&sdt=b&sl=107&s=TITLE-ABS-KEY%28happiness+Nutrition%29+AND+DOCTYPE%28ar%29+AND+ACCESSTYPE%28OA%29+AND+PUBYEAR+%3e+2017+AND+PUBYEAR+%3c+2021&relpos=9&citeCnt=1&searchTerm=>
- Peláez, S. (2019). Estudios sobre la felicidad: Alfredo Jaar y el estremecimiento del goce. *Aisthesis* 65, pp.37-64. Recuperado de: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85072736501&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=felicidad&nlo=&nlr=&nls=&sid=c2b189d07f78a14b07fa3b8379a66d85&sot=b&sdt=b&sl=78&s=TITLE-ABS->

KEY%28felicidad%29+AND+DOCTYPE%28ar%29+AND+PUBY
EAR+%3e+2015+AND+PUBYEAR+%3c+2021&relpos=14&citeC
nt=0&searchTerm=

Pelechano, V., González-Leandro, P., García, L. & Morán, C.

(2016). Sabiduría y felicidad. *Revista Argentina de clínica psicológica* 25(2), pp.203-210. Recuperado de:
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-84997208320&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=felicidad&nlo=&nlr=&nls=&sid=c2b189d07f78a14b07fa3b8379a66d85&sot=b&sdt=b&sl=78&s=TITLE-ABS-KEY%28felicidad%29+AND+DOCTYPE%28ar%29+AND+PUBYEAR+%3e+2015+AND+PUBYEAR+%3c+2021&relpos=60&citeCnt=1&searchTerm=>

Pérez, G., Gisbert, V. y Pérez, E. (2017). Reingeniería de procesos. *3C Empresa: investigación y pensamiento crítico*, Edición Especial, 81 – 91. Recuperado de:
<https://www.3ciencias.com/articulos/articulo/reingenieria-de-procesos/>

Pincheira, F.J.D. & Garces, M.E.C. (2018). Efectos del clima organizacional y los riesgos psicosociales sobre la felicidad en el trabajo. *Contaduría y Administración* 63(4). Recuperado de:
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85052970975&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=felicidad&nlo=&nlr=&nls=&sid=c2b189d07f78a14b07fa3b8379a66d85&sot=b&sdt=b&sl=78&s=TITLE-ABS-KEY%28felicidad%29+AND+DOCTYPE%28ar%29+AND+PUBYEAR+%3e+2015+AND+PUBYEAR+%3c+2021&relpos=34&citeCnt=0&searchTerm=>

Puello-Alcocer, E.C., Ortega-Montes, J.E. & Valencia-Jiménez, N.N. (2018). *Indez de enfermería* 27(1-2), pp.33-37. Recuperado de:
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85065660397&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=felicidad&nlo=&nlr=&nls=&sid=c2b189d07f78a14b0>

7fa3b8379a66d85&sot=b&sdt=b&sl=78&s=TITLE-ABS-KEY%28felicidad%29+AND+DOCTYPE%28ar%29+AND+PUBYEAR+%3e+2015+AND+PUBYEAR+%3c+2021&relpos=37&citeCnt=0&searchTerm=

Ramírez, A.; Orozco, D y Garzón, M. (febrero, 2020). Gestión de la felicidad, bienestar subjetivo y la satisfacción laboral. *Dimensión Empresarial*, 18(2). DOI: 10.15665/dem. v18i2.2057. Recuperado de:

<http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=d36240c4-840c-4d7f-bd86-bc89a6eaf9ed%40sdc-v-sessmgr03>

Real Academia Española (2020). Diccionario de la lengua española (22° ed.). Consultado en <https://www.rae.es/>

Rodríguez-Hernández, G. (2019). El rol eudemónico y hedónico de la felicidad en una población con altos niveles de satisfacción con la vida. *Revista de Psicología Social*. Recuperado de: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85063900594&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=felicidad&nlo=&nlr=&nls=&sid=c2b189d07f78a14b07fa3b8379a66d85&sot=b&sdt=b&sl=78&s=TITLE-ABS-KEY%28felicidad%29+AND+DOCTYPE%28ar%29+AND+PUBYEAR+%3e+2015+AND+PUBYEAR+%3c+2021&relpos=19&citeCnt=0&searchTerm=>

85063900594&origin=resultslist&sort=plf-

f&src=s&st1=felicidad&nlo=&nlr=&nls=&sid=c2b189d07f78a14b07fa3b8379a66d85&sot=b&sdt=b&sl=78&s=TITLE-ABS-

KEY%28felicidad%29+AND+DOCTYPE%28ar%29+AND+PUBYEAR+%3e+2015+AND+PUBYEAR+%3c+2021&relpos=19&citeCnt=0&searchTerm=

Rodríguez-Hernández, G., Domínguez-Zacarías, G. & de León, M.C.E.P. (2017). Evaluación psicométrica de la escala de felicidad de Lima en una muestra mexicana. *Universitas Psychologica* 16(4), pp.1-14. Recuperado

de: [https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85040124944&origin=resultslist&sort=plf-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85040124944&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=felicidad&nlo=&nlr=&nls=&sid=c2b189d07f78a14b07fa3b8379a66d85&sot=b&sdt=b&sl=78&s=TITLE-ABS-KEY%28felicidad%29+AND+DOCTYPE%28ar%29+AND+PUBYEAR+%3e+2015+AND+PUBYEAR+%3c+2021&relpos=48&citeCnt=1&searchTerm=)

85040124944&origin=resultslist&sort=plf-

f&src=s&st1=felicidad&nlo=&nlr=&nls=&sid=c2b189d07f78a14b07fa3b8379a66d85&sot=b&sdt=b&sl=78&s=TITLE-ABS-

KEY%28felicidad%29+AND+DOCTYPE%28ar%29+AND+PUBYEAR+%3e+2015+AND+PUBYEAR+%3c+2021&relpos=48&citeCnt=1&searchTerm=

Rodríguez,J., Molina, M.G. & Chicaíza, L.(2018). Felicidad en la política pública: Una revisión de literatura. Cuadernos de Economía (Colombia) 37(1), pp.95-119.Recuperado de:<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85039855047&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=felicidad&nlo=&nlr=&nls=&sid=c2b189d07f78a14b07fa3b8379a66d85&sot=b&sdt=b&sl=78&s=TITLE-ABS-KEY%28felicidad%29+AND+DOCTYPE%28ar%29+AND+PUBYEAR+%3e+2015+AND+PUBYEAR+%3c+2021&relpos=29&citeCnt=0&searchTerm=>

Ruggeri,K.,Garcia-Garzon,E.,Maguirre,Á.,Matz,S.&Huppert,F.A. (2020).El bienestar es más que felicidad y satisfacción con la vida:un análisis multidimensional de 21 países. Health and Quality of Life Outcomes 18(1),192. <https://sci-hub.tw/10.1186/s12955-020-01423-y>.Recuperado de:<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85086754117&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=happiness+&st2=&sid=f74ee976ac3d3f8c8223e18381d4f579&sot=b&sdt=b&sl=98&s=TITLE-ABS-KEY%28happiness+%29+AND+DOCTYPE%28ar%29+AND+ACCESSTYPE%28OA%29+AND+PUBYEAR+%3e+2017+AND+PUBYEAR+%3c+2021&relpos=18&citeCnt=0&searchTerm=>

Taboada, D. (2019a). Análisis de Situaciones de Negocio - Método del Caso [Diapositivas]. Perú: Universidad César Vallejo, Chiclayo.

Taboada, D. (2019b). Sesión 2 – Análisis de Situación Actual. [Diapositivas]. Perú: Universidad César Vallejo, Chiclayo.

Taboada, D. (2019c). Sesión 4 – Análisis del Entorno y Competitivo. [Diapositivas]. Perú: Universidad César Vallejo, Chiclayo.

Taboada, D. (2019d). Sesión 5 – Análisis Interno. [Diapositivas]. Perú: Universidad César Vallejo, Chiclayo.

Taboada, D. (2019e). Sesión 6 – Matrices Estratégicas. [Diapositivas]. Perú: Universidad César Vallejo, Chiclayo.

Taboada, D. (2019f). Sesión 7 – Estrategia. [Diapositivas]. Perú: Universidad César Vallejo, Chiclayo.

Takeda, S., Nakayama, S., Uddin, M.S., Hiramoto, A. & Inoue, M. (2020). Correlación entre subjetivo felicidad y agradables actividades en el lugar de trabajo en personal de enfermería para personas mayores en Japón. *Community Mental Health Journal* 56(4), pp.776-783. <https://sci-hub.tw/10.1007/s10597-019-00539-w>. Recuperado de: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85077151864&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=happiness+in+health&nlo=&nlr=&nls=&sid=5c641aecf616ef7a8100bd8b5acf4e69&sot=b&sdt=b&sl=107&s=TITLE-ABS-KEY%28happiness+in+health%29+AND+DOCTYPE%28ar%29+AND+ACCESSTYPE%28OA%29+AND+PUBYEAR+%3e+2017+AND+PUBYEAR+%3c+2021&relpos=24&citeCnt=0&searchTerm=>

Tobar, M. y Merchan, A. (2018). Propuesta de reingeniería. (Tesis de maestría). Recuperada de <http://192.188.52.94:8080/bitstream/3317/10928/1/T-UCSG-POS-MAE-183.pdf>

Stavrova, O. & Haarmann, L. (2020). Cómo decirle a una persona feliz: precisión de la percepción subjetiva del bienestar de los textos. *Motivation and Emotion* 44(4), pp.597-607. <https://sci-hub.tw/10.1007/s11031-019-09815-4>. Recuperado de: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85074856926&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=happiness+&st2=&sid=f74ee976ac3d3f8c8223e18381d4f579&sot=b&sdt=b&sl=98&s=TITLE-ABS-KEY%28happiness+%29+AND+DOCTYPE%28ar%29+AND+ACCESSTYPE%28OA%29+AND+PUBYEAR+%3e+2017+AND+PUBYEAR+%3c+2021&relpos=7&citeCnt=0&searchTerm=>

- Salavera, C. & Usán, P. (2020). El papel mediador de los efectos entre la mente errante y felicidad. *Sustainability (Switzerland)*12(12),5139. <https://sci-hub.tw/10.3390/su12125139>. Recuperado de: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85086930256&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=happiness+&nlo=&nlr=&nls=&sid=f74ee976ac3d3f8c8223e18381d4f579&sot=b&sdt=b&sl=98&s=TITLE-ABS-KEY%28happiness+%29+AND+DOCTYPE%28ar%29+AND+ACCESSTYPE%28OA%29+AND+PUBYEAR+%3e+2017+AND+PUBYEAR+%3c+2021&relpos=30&citeCnt=0&searchTerm=>
- Satyabrata, T. & Mohan, F. (2018). Happiness and job satisfaction: An empirical study in public sector undertaking. *Indian Journal of Positive Psychology*, 2018, 9(1), 130-134. DOI: <https://doi.org/10.15614/ijpp.v9i01.11757>. Recuperado de: <http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=334d7ad8-c805-4fdd-9f9b-6f52595f0b39%40sdc-v-sessmgr01>
- Vargas, R. (2005). *Proyecto de vida y planeamiento estratégico personal*. Lima, Perú. ISBN:9972-9223-2-4
- Villanueva, R., Enrique, G., Higa, Y. y García, R. (2019). Medición de la felicidad en una empresa de consultoría en proyectos de ingeniería. (Tesis de maestría). Recuperada de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13193/GARCIA_HIGA_FELICIDAD_INGENIERIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vásquez, S. (2016). Un modelo de gestión de personas orientado a la felicidad en el trabajo. (Tesis de maestría). Recuperada de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=134961>
- Veenhoven, R. (2019). La alimentación saludable te hará más feliz Una síntesis de investigación usando un archivo de hallazgo en línea. *Investigación aplicada en calidad de vida*. <https://sci-hub.tw/10.1007/s11482-019-09748-7>. Recuperado de: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85070921755&origin=resultslist&sort=plf->

f&src=s&st1=happiness+Nutrition&st2=&sid=06fc15bf13b22716b59c800772236cdd&sot=b&sdt=b&sl=107&s=TITLE-ABS-KEY%28happiness+Nutrition%29+AND+DOCTYPE%28ar%29+AND+ACCESSTYPE%28OA%29+AND+PUBYEAR+%3e+2017+AND+PUBYEAR+%3c+2021&relpos=5&citeCnt=0&searchTerm=

Yeiber Anderson (26 de enero de 2012). El hombre más feliz del mundo – que es la meditación en términos simples. [archivo de video]. Recuperado de https://www.youtube.com/watch?v=_3DeyBRMBI0

Universidad César Vallejo (2017). Código de ética. Recuperado de: <https://www.ucv.edu.pe/datafiles/vicer-investigacion/RCU.%20N%C2%B0%200126-2017-UCV%20CO%CC%81DIGO%20DE%20E%CC%81TICA.pdf>

Zahira, M.-F., María Isabel, C., Gertrudis Ziritt, T. & Harold, S.G. (2018). Felicidad laboral y PyMES: Miradas desde un contexto latinoamericano en conflicto. Opción 34, pp.1037-1068. Recuperado de: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85070349652&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=felicidad&nlo=&nlr=&nls=&sid=c2b189d07f78a14b07fa3b8379a66d85&sot=b&sdt=b&sl=78&s=TITLE-ABS-KEY%28felicidad%29+AND+DOCTYPE%28ar%29+AND+PUBYEAR+%3e+2015+AND+PUBYEAR+%3c+2021&relpos=30&citeCnt=2&searchTerm=>

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variante "X" independiente: Reingeniería	Herramienta gerencial de la administración moderna; ayuda a tener ventaja competitiva entre instituciones; usa la transformación, la mejora en cuestión de calidad y la innova (Pérez, A., Gisbert y Pérez, B., 2017, pp.81-91; Del Solar, 2019)	La variante de estudio se midió por el instrumento denominado modelo de reingeniería, aplicado a los siete colaboradores de Nutrición, usando la escala Likert (Total acuerdo (5), acuerdo (4), indiferente (3), desacuerdo (2) y total desacuerdo (1)).	Mejorar los procesos (Hammer & Champy, 1994, p.49)	Preparar dietas	Escala ordinal de la variable "X"
				Requerimiento de personal	
				Requerimiento de equipos	
				Requerimiento de menaje	
			Capacidad (Chase & Jacobs, 2010)	Pacientes ingresantes	
				Confiabilidad de dieta	
			Desempeño laboral (Johansson, McHugh, Pendlebury &	Desempeño laboral	
				Tiempo de servicio	
				Conocimiento tecnológico	
				Aplica empatía	

			Wheeler, 1995, p.34)	Trabajo en equipo	
			Implementación de tecnología (Morris & Brandon, 1994, p.218)	Equipos tecnológicos	
				Innovación alimentaria	
Variante “Y” dependiente: gestión de felicidad	Corazón estratégico de las instituciones; siendo el vital elemento y su gestión, la principal tarea de desarrollar actividades en las instituciones facilitando un comfortable ambiente laboral, agradable, grato con influencia positiva del talento humano	La variante de estudio se midió por el instrumento denominado escala de felicidad aplicado al grupo 1, conformada por los siete colaboradores de Nutrición y al grupo 2, conformada por 57 colaboradores de otras áreas del nosocomio, usando (Total acuerdo (5), acuerdo (4),	Sentido positivo de la vida (Alarcón, R., 2006, p.104)	Fracaso (Alarcón, R., 2006, p.104)	Escala ordinal de la variable “Y”
				Intranquilidad (Alarcón, R., 2006, p.104)	
				Pesimismo (Alarcón, R., 2006, p.104)	
				Profunda depresión (Alarcón, R., 2006, p.104)	

	(Satyabrata & Mohan, 2018, pp.130-131).	indiferente (3), desacuerdo (2) y total desacuerdo (1)).		Vacío existencial (Alarcón, R., 2006, p.104)
			Satisfacción con la vida (Alarcón, R., 2006, p.104)	Satisfacción por lo que ha alcanzado (Alarcón, R., 2006, p.104)
				La persona cree que está dónde tiene que estar (Alarcón, R., 2006, p.104)
				Se encuentra muy cerca de alcanzar el ideal de su vida (Alarcón, R., 2006, p.104)
Realización personal	Autarquía (Alarcón, R., 2006, p.104)			

			(Alarcón, R., 2006, p.104)	Autosuficiencia (Alarcón, R., 2006, p.104)	
				Placidez (Alarcón, R., 2006, p.104)	
				Tranquilidad emocional (Alarcón, R., 2006, p.104)	
			Alegría de vivir (Alarcón, R., 2006, p.104)	Experiencia positiva de la vida (Alarcón, R., 2006, p.104)	
				Sentirse generalmente bien (Alarcón, R., 2006, p.104)	

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos
 Anexo 2.1. Apéndice A. Cuestionario 1: Escala de felicidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Encuesta 1: Escala de Felicidad

Objetivo: Medir el grado de felicidad de los colaboradores del Hospital Regional PNP, Chiclayo. Por favor, expresar su conformidad en cada una de las afirmaciones siguientes: (TA: Total Acuerdo) (A= Acuerdo) (I= Indiferente) (D= Desacuerdo) (TD= Total Desacuerdo)

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

Fuente: R. interam. Psicol. 40(1), 2006

Anexo 2.2. Apéndice B. Cuestionario 2: Modelo de reingeniería



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Encuesta 2: Modelo de Reingeniería

Objetivo: Identificar los procesos internos del departamento de Nutrición y Dietética

Por favor, expresar su conformidad en cada una de las afirmaciones siguientes: (TA: Total Acuerdo) (A= Acuerdo) (I= Indiferente) (D= Desacuerdo) (TD= Total Desacuerdo)

		TA	A	I	D	TD
1	Optimizar procesos en preparar dietas genera productividad en sus colaboradores.					
2	El proceso para solicitar personal civil y/o asimilado carece de efectividad.					
3	El proceso para solicitar equipos es burocrático.					
4	El proceso para solicitar menaje de cocina está condicionado al presupuesto anual al Hospital Regional Sanidad PNP, Chiclayo.					
5	La ejecución de los procesos para elaborar dietas se ajusta al tiempo total del desempeño laboral diario de cada colaborador.					
6	La cantidad de tiempo de servicio de los colaboradores garantiza el desempeño laboral de los mismos.					
7	El departamento de Nutrición y Dietética usa equipos tecnológicos.					
8	Los colaboradores tienen conocimientos técnicos, operativos y empresariales para preparar dietas.					
9	Los colaboradores del departamento de Nutrición y Dietética conocen sobre innovación alimentaria.					
10	Los colaboradores tienen empatía con el paciente.					
11	Actualizan constantemente el número de pacientes internos.					
12	Las dietas son confiables para los pacientes.					
13	Los colaboradores promueven el trabajo en equipo.					

Anexo 2.3. Apéndice C. Cuestionario 3: Guía de entrevista 1

Guía de entrevista 1. (Jefe de Nutrición)

Nombre del entrevistado (a):

Nombre del entrevistador (a):

Lugar:

Fecha:

Preguntas:

1. ¿Cuál es su nombre completo y grado que tiene en la institución?
2. ¿Qué tiempo de servicio tiene en el departamento de Nutrición y Dietética?
3. ¿Cuál es la misión, visión y los objetivos del departamento en la cual Ud. representa?
4. ¿Cuáles son sus fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades del departamento de Nutrición y Dietética?
5. ¿Qué metas tiene para el departamento a la cual Ud. representa?

Anexo 2.4. Apéndice C2. Cuestionario 3: Guía de entrevista 2

Guía de entrevista 2. (Colaborador del área de almacén)

Nombre del entrevistado (a):

Nombre del entrevistador (a):

Lugar:

Fecha:

Preguntas:

1. ¿Cuál es su nombre completo y grado que tiene en la institución?
2. ¿Cuánto tiempo de servicio tiene en Nutrición?
3. ¿Qué necesita Nutrición?
4. ¿Cuáles son los problemas que suceden en el departamento de Nutrición y Dietética?

Anexo 2.5. Apéndice C3. Cuestionario 3: Guía de entrevista 3

Guía de entrevista 3. (Colaborador del área de mantenimiento)

Nombre del entrevistado (a):

Nombre del entrevistador (a):

Lugar:

Fecha:

Preguntas:

1. ¿Cuál es su nombre completo y grado que tiene en la institución?
2. ¿Cuánto tiempo de servicio tiene en el departamento de Nutrición y Dietética?
3. ¿Explíqueme brevemente qué es lo que realiza en el departamento de Nutrición y Dietética?
4. ¿Cada qué tiempo hace mantenimiento a los equipos del departamento de Nutrición y Dietética?
5. ¿Cuáles son los equipos a los que Ud. hace mantenimiento?
6. ¿Cómo se siente trabajando en el departamento de Nutrición y Dietética?
7. ¿Conoce cuál es la misión, visión y los objetivos del departamento de Nutrición y Dietética?

Anexo 2.6. Apéndice C4. Cuestionario 3: Guía de entrevista 4

Guía de entrevista 4. (Colaboradores chefs)

Nombre del entrevistado (a):

Nombre del entrevistador (a):

Lugar:

Fecha:

Preguntas:

1. ¿Cuál es su nombre completo y qué tipo de contrato laboral tiene con la institución?
2. ¿Cuánto tiempo de servicio tiene en el departamento de Nutrición y Dietética?
3. ¿Explíqueme brevemente qué es lo que realiza en el departamento de Nutrición y Dietética?
4. ¿Cómo se siente trabajando en el departamento de Nutrición y Dietética?
5. ¿Conoce cuál es la misión, visión y los objetivos del departamento de Nutrición y Dietética?
6. ¿Cuáles son los problemas que suceden en el departamento de Nutrición y Dietética?

Anexo 2.7. Apéndice C5. Cuestionario 3: Guía de entrevista 5

Guía de entrevista 5. (Proveedores)

Nombre del entrevistado (a):

Nombre del entrevistador (a):

Lugar:

Fecha:

Preguntas:

1. ¿Qué tiempo lleva siendo proveedor (a) del Hospital Regional Sanidad PNP, Chiclayo?
2. ¿Demoran en pagarle? ¿Bajo qué tipo de contrato laboral se encuentra Ud.?
3. ¿Cada qué tiempo trae alimentos al departamento de Nutrición y Dietética?
4. ¿Qué tipos de alimentos es lo que provee al departamento de Nutrición y Dietética?

Anexo 2.8. Apéndice D: Guía de observación

ASPECTOS	VALOR	
	SÍ	NO
1. El personal cumple con sus funciones según sus puestos laborales.		
2. El personal llega a tiempo para cumplir con sus labores.		
3. El personal está satisfecho con el trabajo que realiza.		
4. El personal se capacita constantemente.		
5. El personal logra mostrar sus habilidades en el quehacer diario.		
6. El personal logra adquirir nuevos conocimientos para crecer como profesional.		
7.El personal conoce la misión, visión del Departamento de Nutrición y Dietética		
8. El personal fomenta las huelgas.		
9. El personal baja su productividad a causa de su remuneración.		
10. El personal se identifica con el departamento de Nutrición y Dietética.		
11.El personal está contento con su Jefe Inmediato.		
12. El personal ha tenido algún conflicto con sus compañeros de trabajo.		
13. El personal aprovecha bien sus horas de trabajo para el beneficio del paciente y público en general.		
14. El personal se ausenta por motivos personales a sus labores cotidianas.		
15. El personal coopera con el departamento de Nutrición y Dietética.		
16. El personal se siente motivado con su trabajo diario.		
17. El personal tiene vacaciones según la ley.		
18. El personal se siente estimulado en sus labores diarias.		
19. El personal recibe instrucciones antes de comenzar sus labores cotidianas.		
20. El personal posee una adecuada infraestructura para realizar sus labores diarias.		

OBSERVACIONES:-----

Chiclayo, febrero de 2020

Anexo 3: Cálculo del tamaño de la muestra

Tabla 13. *Colaboradores del hospital*

Grado	Rangos	Colaboradores
Coronel Superior	Oficiales	2
Comandante Superior	Oficiales	19
Mayor Superior	Oficiales	20
Capitación Superior	Oficiales	22
Capitán Asimilado	Oficiales	10
Sub Oficial Superior	Sub Oficiales	15
Sub Oficial Brigadier	Sub Oficiales	18
Sub Oficial Técnico de primera	Sub Oficiales	14
Sub Oficial Técnico de segunda	Sub Oficiales	1
Sub Oficial de segunda	Sub Oficiales	4
Sub Oficial de tercera	Sub Oficiales	20
Sub Oficial Superior de Servicio	Sub Oficiales	6
Sub Oficial Brigadier de Servicio	Sub Oficiales	6
Sub Oficial Técnico de Primera de Servicio	Sub Oficiales	15
Sub Oficial Técnico de segunda de servicio	Sub Oficiales	2
Sub Oficial de segunda de Servicio	Sub Oficiales	30
Sub Oficial de tercera de Servicio	Sub Oficiales	20
Especialista Civil Asimilado	civiles	2
Locador de servicios	civiles	3
Total general		229

Fuente: Unidad de Recursos Humanos del nosocomio,2019

Se calcula aplicando fórmula de ecuación estadística para población finita:

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra = 64

N: Tamaño de la población = 229

p: Población con la característica deseada al 95%

q: Población con la característica no deseada al 5%

Z: Nivel de confianza deseado 97% = 2,17

e: Nivel de error dispuesto a cometer 0.05 (Fernández, 2007, p.128)

Determinación de muestra:

p = 0.95 y q = 0.05 Tamaño con el nivel de confianza al 97%

$$n = \frac{2.17^2 * (0.95 * 0.05)}{0.05^2 (2.17^2 * (0.95 * 0.05)) / 229} = \frac{0.22367275}{0.00347674} = 64$$

Tabla 14. *Codificación de participantes*

Participante	Rangos
1. N ₁	Oficial
2. N ₂	Sub Oficial
3. N ₃	Sub Oficial
4. N ₄	Civil
5. N ₅	Civil
6. N ₆	Civil
7. N ₇	Civil
8. P ₈ – P ₆₄	R ₈ – R ₆₄

Fuente: Unidad de Recursos Humanos del nosocomio,2019

Anexo 4: Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Anexo 4.1. Apéndice A.C1 Experto 1



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto : Cabanillas Castrejón, Max Alexander
 1.2. Grado académico que ostenta : Doctor en Administración
 1.3. Institución donde trabaja : Escuela de posgrado de la UCV
 1.4. Experiencia laboral (años) : 15 años
 1.5. Título de la tesis : Reingeniería y gestión de la felicidad entre colaboradores del Departamento de Nutrición y Dietética – Hospital Regional Sanidad PNP, Chiclayo
 1.6. Nombre de la autora de la tesis : Hellen Eleamne Rentería Alvarado
 1.7. Nombre del instrumento a validar : Escala de Felicidad

ASPECTOS A VALIDAR: CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE		BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA							
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1. CLARIDAD	Está redactado (a) con lenguaje apropiado.																				X		
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.																					X	
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad.																					X	
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento contiene organización lógica.																						X
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.																						X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para mejorar la gestión de felicidad.																						X
7. CONSISTENCIA	Basado (a) en aspectos teóricos científicos.																						X
8. COHERENCIA	Entre las variables, indicadores y el instrumento.																						X
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico																						X
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación																						X
TOTAL																						630	285

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento está elaborado correctamente para su aplicación.

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

915

Lugar y fecha: Cajamarca, febrero de 2020


 Max A. Cabanillas Castrejón
 PSICÓLOGO
 R.P. 13173
FIRMA DEL EXPERTO
 DNI: 42079368

Anexo 4.2. Apéndice C1. Experto 1



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto : Cabanillas Castrejón, Max Alexander
 1.2. Grado académico que ostenta : Doctor en Administración
 1.3. Institución donde trabaja : Escuela de posgrado de la UCV
 1.4. Experiencia laboral (años) : 15 años
 1.5. Título de la tesis : Reingeniería y gestión de la felicidad entre colaboradores del Departamento de Nutrición y Dietética – Hospital Regional Sanidad PNP, Chiclayo
 1.6. Nombre de la autora de la tesis : Hellen Eleamne Rentería Alvarado
 1.7. Nombre del instrumento a validar : Guías de entrevistas

ASPECTOS A VALIDAR: CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está redactado (a) con lenguaje apropiado.																			X	
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.																			X	
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad.																			X	
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento contiene organización lógica.																				X
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.																			X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para los procesos internos																			X	
7. CONSISTENCIA	Basado (a) en aspectos teóricos científicos.																			X	
8. COHERENCIA	Entre las variables, indicadores y el instrumento.																			X	
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico																				X
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación																				X
TOTAL																				630	285

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento está elaborado correctamente para su aplicación.

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

915

Lugar y fecha: Cajamarca, febrero de 2020


 Max A. Cabanillas Castrejón
 PSICÓLOGO
 P. Ps P. 13173
FIRMA DEL EXPERTO
 DNI: 42079368

Anexo 4.3. Apéndice A C1. Experto 2



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto : Ordinola Rodríguez, Daniel Enrique
 1.2. Grado académico que ostenta : Maestro en Administración de negocios – MBA
 1.3. Institución donde trabaja : Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
 1.4. Experiencia laboral (años) : 9
 1.5. Título de la tesis : Reingeniería y gestión de la felicidad entre colaboradores del Departamento de Nutrición y Dietética – Hospital Regional Sanidad PNP, Chiclayo
 1.6. Nombre de la autora de la tesis : Hellen Eleamne Rentería Alvarado
 1.7. Nombre del instrumento a validar : Escala de felicidad

ASPECTOS A VALIDAR: CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está redactado (a) con lenguaje apropiado.															X					
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.															X					
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad.															X					
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento contiene organización lógica.																X				
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.															X					
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para mejorar la gestión de felicidad.																X				
7. CONSISTENCIA	Basado (a) en aspectos teóricos científicos.																			X	
8. COHERENCIA	Entre las variables, indicadores y el instrumento.																			X	
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico																		X		
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación																X				
TOTAL																300	240	85	180		

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

De Aplicación Viable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

805

Lugar y fecha: Chiclayo, febrero 2020

 MBA. Daniel Ordinola Rodríguez
 EXPERTO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
 DNI: 46298119

Anexo 4.4. Apéndice C1, C2, C3, C4, C5. Experto 2



INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto : Ordinola Rodríguez, Daniel Enrique
 1.2. Grado académico que ostenta : Maestro en Administración de negocios – MBA
 1.3. Institución donde trabaja : Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
 1.4. Experiencia laboral (años) : 9
 1.5. Título de la tesis : Reingeniería y gestión de la felicidad entre colaboradores del Departamento de Nutrición y Dietética – Hospital Regional Sanidad PNP, Chiclayo
 1.6. Nombre de la autora de la tesis : Hellen Elcamne Rentería Alvarado
 1.7. Nombre del instrumento a validar : Guías de entrevistas

ASPECTOS A VALIDAR: CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está redactado (a) con lenguaje apropiado.														X						
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.														X						
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad.														X						
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento contiene organización lógica.															X					
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.														X						
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para los procesos intencionales.															X					
7. CONSISTENCIA	Basado (a) en aspectos teóricos científicos.																		X		
8. COHERENCIA	Entre las variables, indicadores y el instrumento.																		X		
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico.																	X			
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación.																X				
TOTAL															300	240	85	180			

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

De Aplicación Viable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: **805** Lugar y fecha: Chiclayo, febrero 2020

MBA: Daniel Ordinola Rodríguez
 FIRMA DEL EXPERTO
 DNI: 46298119

Anexo 4.5.1. Apéndice BC2. Experto 1

Dr. Christian A. Dios Castillo. Elaborado por Dr. Oscar López Regalado.

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA ENCUESTA MODELO DE REINGENIERÍA QUE SERÁ APLICADA A LOS COLABORADORES DEL DEPARTAMENTO DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo de cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

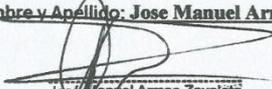
Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia con los indicadores, dimensiones y variables de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o mejora de cada pregunta.

Muchas gracias por su apoyo.

P R E G U N T A S	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		Esencial	Útil pero no Esencial	No importante	OBSERVACIONES (Por favor, indique si debe eliminarse o modificarse algún ítem)
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No				
1.	x		x		x		x		x		x			
2.	x		x		x		x		x		x			
3.	x		x		x		x		x		x			
4.	x		x		x		x		x		x			
5.	x		x		x		x		x		x			
6.	x		x		x		x		x		x			
7.	x		x		x		x		x		x			
8.	x		x		x		x		x		x			
9.	x		x		x		x		x		x			
10.	x		x		x		x		x		x			
11.	x		x		x		x		x		x			
12.	x		x		x		x		x		x			
13.	x		x		x		x		x		x			

Grado Académico: **MAESTRO EN SUPPLY CHAIN MANAGEMENT**

Nombre y Apellido: **Jose Manuel Armas Zavaleta**


 Jose Manuel Armas Zavaleta
 ING. INDUSTRIAL
 R. CIP. N° 221101

Firma: _____

Fecha: 21/05/2019

DNI: 44774002// CIP: 221101

Anexo 4.5.2. Apéndice BC2. Experto 1

Dr. Christian A. Dios Castillo. Elaborado por Dr. Oscar López Regalado.

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

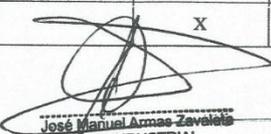
Quien suscribe, Jose Manuel Armas Zavaleta, con documento de identidad N° 44774002, de profesión Ingeniero Industrial con Grado de Maestro En Supply Chain Management, ejerciendo actualmente como Coordinador de Investigación Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Ingeniería Industrial, en la Institución Universidad Señor de Sipan.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (encuesta), a los efectos de su aplicación en la investigación titulada: Reingeniería y gestión de la felicidad entre colaboradores del departamento de Nutrición y Dietética – Hospital Regional Sanidad PNP, Chiclayo.

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		

Fecha: 21/05/2020


Jose Manuel Armas Zavaleta
ING. INDUSTRIAL
R. CIP. N° 221101

Firma
DNI n°44774002
CIP: 221101

Anexo 4.6.1. Apéndice C1. Experto 3

Dr. Christian A. Dios Castillo. Elaborado por Dr. Oscar López Regalado.

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA ENTREVISTA QUE SERÁ APLICADA AL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo de cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia con los indicadores, dimensiones y variables de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o mejora de cada pregunta.

Muchas gracias por su apoyo.

P R E G U N T A S	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		Esencial	Útil pero no Esencial	No importante	OBSERVACIONES (Por favor, indique si debe eliminarse o modificarse algún ítem)
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No				
1.	X		X		X		X		X		X			
2.	X		X		X		X		X		X			
3.	X		X		X		X		X		X			
4.	X		X		X		X		X		X			
5.	X		X		X		X		X		X			

Grado Académico: MAESTRO EN SUPPLY CHAIN MANAGEMENT

Nombre y Apellido: Jose Manuel Armas Zavaleta

Fecha: 21/05/2020


 Jose Manuel Armas Zavaleta
 INGENIERO INDUSTRIAL
 R. CIP. N° 221101

Firma: _____

DNI: 44774002// CIP: 221101

Anexo 4.6.2. Apéndice C1. Experto 3

Dr. Christian A. Dios Castillo. Elaborado por Dr. Oscar López Regalado.

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

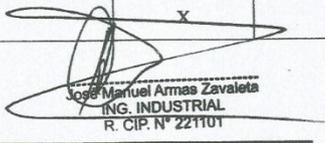
Quien suscribe, Jose Manuel Armas Zavaleta, con documento de identidad N° 44774002, de profesión Ingeniero Industrial con Grado de Maestro En Supply Chain Management, ejerciendo actualmente como Coordinador de Investigación Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Ingeniería Industrial, en la Institución Universidad Señor de Sipán.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (entrevista), a los efectos de su aplicación en la investigación titulada: Reingeniería y gestión de la felicidad entre colaboradores del departamento de Nutrición y Dietética – Hospital Regional Sanidad PNP. Chiclayo.

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		

Fecha: 21/05/2020


Jose Manuel Armas Zavaleta
ING. INDUSTRIAL
R. CIP. N° 221101

Firma
DNI n°44774002
CIP: 221101

Anexo 4.9. Apéndice BC2. Experto 3



INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto : SAMAMÉ PAICO DELIA ROSA
 1.2. Grado académico que ostenta : LICENCIADA
 1.3. Institución donde trabaja : HOSPITAL REGIONAL POLICIAL DE CHICLAYO
 1.4. Experiencia laboral (años) : 29 AÑOS
 1.5. Título de la tesis : Reingeniería y gestión de la felicidad entre colaboradores del Departamento de Nutrición y Dietética – Hospital Regional Sanidad PNP, Chiclayo 2019
 1.6. Nombre de la autora de la tesis : Hellen Eleamne Rentería Alvarado
 1.7. Nombre del instrumento a validar : Modelo de Reingeniería

ASPECTOS A VALIDAR: CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA						
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100			
1. CLARIDAD	Está redactado (a) con lenguaje apropiado.																				X			
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.																					X		
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos técnicos científicos de actualidad.																		X					
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento contiene organización lógica.																					X		
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.																					X		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para mejorar la gestión educativa.																						X	
7. CONSISTENCIA	Basado (a) en aspectos técnicos científicos.																					X		
8. COHERENCIA	Entre las variables, indicadores y el instrumento.																					X		
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico																					X		
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación																					X		
TOTAL																						90	700	100

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: *Reformular las preguntas 1 y 11 y aplicar*

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: **950**

Lugar y fecha: Chiclayo, abril del 2020

Delia Samamé Paico
Delia Samamé Paico
 LIC. NUTRICIONISTA
 C.N.P. 614

FIRMA DEL EXPERTO
 DNI: *7411314*

Anexo 4.10. Apéndice BC2. Experto 4



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto : BALDERA LOZADA ELIZABETH
 1.2. Grado académico que ostenta : MGS
 1.3. Institución donde trabaja : HOSPITAL REGIONAL DOCENTE LAS MERCEDES
 1.4. Experiencia laboral (años) : 32 años
 1.5. Título de la tesis : Reingeniería y gestión de la felicidad entre colaboradores del Departamento de Nutrición y Dietética – Hospital Regional Sanidad PNP, Chiclayo 2019
 1.6. Nombre de la autora de la tesis : Hellen Eleamne Rentería Alvarado
 1.7. Nombre del instrumento a validar : Modelo de Reingeniería

ASPECTOS A VALIDAR: CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA					
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1. CLARIDAD	Está redactado (a) con lenguaje apropiado.																				X		
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.																					X	
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad.																						X
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento contiene organización lógica.																						X
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.																						X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para mejorar la gestión educativa.																						X
7. CONSISTENCIA	Basado (a) en aspectos teóricos científicos.																						X
8. COHERENCIA	Entre las variables, indicadores y el instrumento.																						X
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico																						X
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación																						X
TOTAL																						190	800

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Se considera aplicable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

990

Lugar y fecha: Chiclayo, abril del 2020

Elizabeth Baldera Lozada
 LIC. NUTRICIONISTA
 C.N.P. 1294

FIRMA DEL EXPERTO
 DNI: 17550390

Anexo 5: Autorización del trabajo de campo y aprobación por la entidad



"Año de la Lucha Contra la Corrupción y Impunidad"

Chiclayo, 12 de Agosto de 2019.

SEÑORA : **Dra. Mercedes COLLAZOS ALARCÓN**
DIRECTORA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UCV.
FILIAL CHICLAYO.-

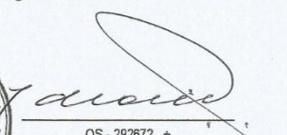
ASUNTO : Aprobación del proyecto que se indica.

Es muy grato dirigirme a Ud., para expresarle los cordiales saludos y a su vez hacer de su conocimiento que he visto, evaluado y se han realizado las debidas correcciones por la OFICINA DE INSTRUCCIÓN del PROYECTO TESIS "REINGENERÍA Y GESTIÓN DE LA FELICIDAD ENTRE COLABORADORES DEL DEPARTAMENTO DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA – HOSPITAL REGIONAL SANIDAD PNP, CHICLAYO"., presentado por la maestrante Lic.Adm. Hellen Eleamne RENTERÍA ALVARADO identificada con DNI N° 43128717 de la Maestría en Administración de Negocios-MBA.

Esta DIRECCIÓN ha determinado su APROBACIÓN del mismo. Asimismo se autorizó el permiso correspondiente para realizar el trabajo de campo en el Departamento de Nutrición y Dietética de nuestro HOSPITAL.

Hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima.

Dios guarde a Ud.


OS - 292672 +
Milton Wilber ARBOLEDA GIL
CRNL MED. PNP
DIRECTOR DEL HOSPITAL REGIONAL
POLICIAL CHICLAYO

NWAG/vgll.

Calle Federico Villarreal N°245-Urb.Los Parques-Chiclayo
Telf.074-229683/234461
dirsapol.hrchiclayo@policia.gob.pe

Anexo 6: Consentimiento informado

La presente investigación tiene como objetivo elaborar un modelo de reingeniería para mejorar la gestión de la felicidad entre los colaboradores del departamento de Nutrición y Dietética en el Hospital Regional Sanidad PNP, Chiclayo. Si usted acepta participar, deberá responder una serie de ítems, lo cual le tomará un tiempo aproximado de 15 minutos. La información que se recoja en este cuestionario será estrictamente confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento.

Acepto de manera voluntaria participar en esta investigación conducida por la estudiante de la Escuela de PosGrado de la Universidad César Vallejo filial Chiclayo.

Sí acepto

No acepto

Anexo 7: Propuesta detallada

Estrategia de implementación de un modelo de reingeniería

Fases:

Fase 1: Posicionamiento del negocio

1.1. Definición de la guía básica del negocio (Nutrición y Dietética)

El servicio que ofrece el departamento de Nutrición y Dietética es alimentación completa armónica y adecuada de acuerdo a las necesidades proteico – energéticas y fisiológicas al personal policial en su condición de paciente hospitalario y/o ambulatorio con la finalidad de contribuir a su recuperación, brindar consultorio para hacer atendidos al personal policial y familiares directos; también otorgan alimentación al personal de servicio que labora durante 12 horas al día en el Hospital Regional Sanidad, PNP, Chiclayo.

1.2. Declaración de la Misión: Brindar una alimentación adecuada de acuerdo a las necesidades proteico – energéticas al personal policial en condición de paciente cuya finalidad es contribuir a su recuperación trabajando de forma organizada con el equipo multidisciplinario de salud.

1.3. Declaración de la Visión: Ser al 2024 el departamento de Nutrición y Dietética del Hospital Regional Sanidad PNP, Chiclayo; líder a nivel regional especializado en la atención nutricional y dietoterapéutica de pacientes adultos y niños, consultorio; con el apoyo del personal profesional y técnico suficiente y permanentemente capacitado.

1.4. Objetivos de Nutrición y Dietética

Objetivo 1: Atender y satisfacer las necesidades dietoterapéutica de los pacientes en las áreas de cirugía, medicina, obstetricia, ginecología, pediatría y emergencia.

Objetivo 2: Implementar equipos de cocina para el buen funcionamiento del departamento de Nutrición y Dietética del Hospital Regional Sanidad PNP, Chiclayo.

Objetivo 3: Realizar consulta externa en un ambiente apropiado.

Objetivo 4: Contratar a tiempo completo al personal (chefs) para el buen desempeño en el departamento de Nutrición y Dietética.

Objetivo 5: Elaborar dietas específicas de acuerdo al diagnóstico del paciente hospitalario.

1.5. Estrategias para Nutrición y Dietética

Estrategia 1. Incrementar trato personalizado a los pacientes.

Estrategia 2. Aprovechar en brindar mayores charlas de Nutrición para generar ingresos.

Estrategia 3. Elaboración de dietas balanceadas por diagnóstico a los pacientes.

Estrategia 4. Solicitar estabilidad laboral para personal contratado.

Estrategia 5. Elaborar un expediente técnico para agilizar procesos.

Estrategia 6. Solicitar flexibilidad ante la burocracia de los requerimientos.

Estrategia 7. Generar fuentes de ingresos con actividades gestionadas por sus colaboradores hasta obtener presupuesto de Ministerio del Interior y Ministerio de Salud.

Estrategia 8. Contratar personal idóneo por áreas para desarrollar un mejor tratamiento dietoterapéutico.

Estrategia 9. Capacitar de manera continua al personal.

Estrategia 10. Negociar la infraestructura cuya finalidad sea que el Estado haga caso a los expedientes técnicos requeridos.

1.6. *Figura 5.* Mapa estratégico

VISIÓN DEL DEPARTAMENTO DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA

CREAR VALOR NUTRICIONAL Y DIETOTERAPÉUTICA

PERSONAL PROFESIONAL Y TÉCNICO CAPACITADO

PERSPECTIVA FINANCIERA

Incrementar ingresos para un mejor presupuesto anual.

Minimizar costos de oportunidad

PERSPECTIVA DE LOS STAKEHOLDERS (CLIENTES/PACIENTES)

Mejorar la satisfacción del paciente del HRPCH

Mejorar la salud dietoterapéutica del paciente de HRPCH

Ayudar a comunidad dándoles las dietas extras.

PERSPECTIVA DE LOS PROCESOS INTERNOS

Garantizar la calidad de la dieta establecida

Reducir los sobrantes de dietas

ELABORAR DIETAS DE ACUERDO AL DIGNÓSTICO DEL PACIENTE (HRPCH.)

REVISAR LAS DIETAS DIARIAS (DESAYUNO, ALMUERZO Y CENA)

PERSPECTIVA DE APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO

Mejorar la productividad del Personal

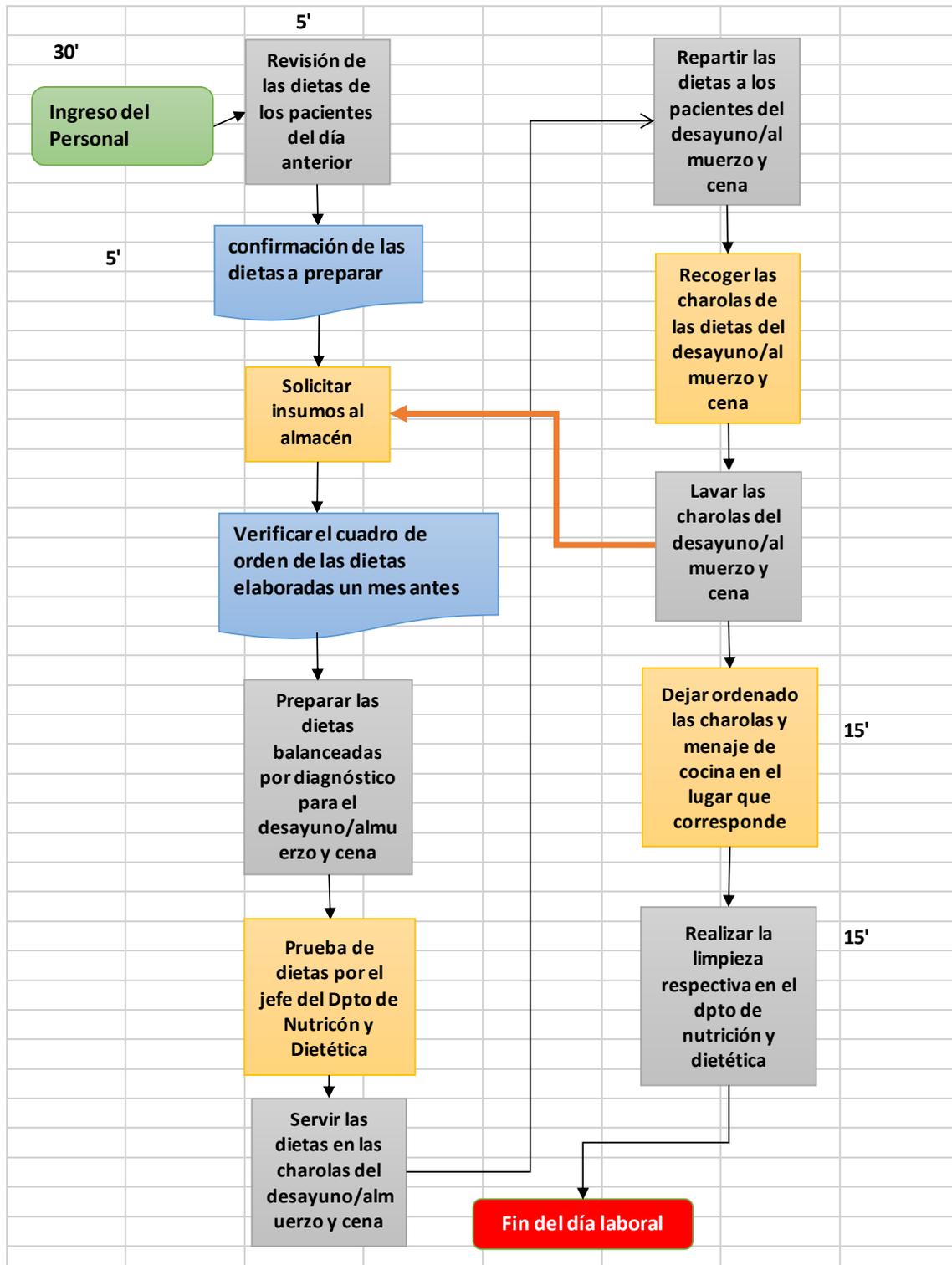
Desarrollar las competencias del trabajador

Mejorar la eficiencia del trabajador

Mejorar la cultura organizacional

Fuente: (Kaplan & Norton, 2015). Adaptado de las clases de Gerencia estratégica de: (Taboada, 2019) y (Luna, 2011)

Fase 2: Reingeniería del negocio: flujograma de procesos internos de Nutrición



Fuente: Flujograma general de procesos de preparación de dietas balanceadas desarrollado en clase de Gerencia de Operaciones de (Burga, 2019); (Chase & Jacobs, 2010)

Fase 3: Construir la infraestructura (entrenamiento a colaboradores)

3.1. Plan de alto rendimiento del ser humano (Díaz, 2020)

Módulo I: Trascender básico (Díaz, 2020)

Horas: 12 / Horarios: viernes 6pm a 10pm/ sábados 6pm-10pm/domingos 9am-1pm

Temario:

1. Ser, hacer, tener
2. Hecho vs interpretación
3. Víctima vs responsable
4. Formas de sobrevivir
5. Niveles de compromiso
6. Elijo vs tengo qué
7. Zona de *comfort*
8. Aquí y ahora
9. Ganar – ganar
10. Liderazgo vs sobrevivir
11. Visión vs corriente
12. Razonable vs irrazonable
13. Ser mi palabra vs reportero
14. Compromiso vs emociones

Módulo II: Trascender avanzado (Díaz,2020)

Horas: 12 / Horarios: viernes 6pm a 10pm/ sábados 6pm-10pm/domingos 9am-1pm

Temario:

1. Hago lo que sea necesario
2. Niveles de compromiso
3. Formas de evitar el dolor
4. Formas de crear valor
5. Enrolamiento
6. Urgencia
7. Declaración

8. *Feedback*
9. Eventos dolorosos
10. Contrato vs nerdo
11. Estiramientos

Módulo III: Equipo líder y comunidad (Díaz,2020)

Horas: 8 / Horarios: sábados 6pm-10pm/domingos 9am-1pm

Temario:

1. Comunicación generativa
2. Gestión de emociones
3. Objetivos comunes
4. Delegar y confiar
5. Potencia la buena suerte de cada emoción
6. Celebra tus resultados
7. Crear el sentido de pertenencia
8. Aceptación y reconocimiento
9. Equilibrio entre dar y decidir
10. Identificar fortalezas y debilidades
11. Valor y agradecer

Módulo IV: Un viaje al interior (Díaz,2020)

Horas: 8 / Horarios: sábados 6pm-10pm/domingos 9am-1pm

Temario:

1. Autoconocimiento
2. Ser y esencia
3. La magia del orden
4. Amor inteligente
5. Virtud vs vicio
6. Relativismo moral
7. Los trascendentales
8. Capitán del barco
9. Relaciones saludables
10. Gestión creativa

11. Proyecto de vida

Módulo V: Una vida con propósito y espiritualidad (Díaz,2020)

Horas: 8 / Horarios: sábados 6pm-10pm/ domingos 9am-1pm

Temario:

1. Vacío existencial
2. Ocio intelectual vs espiritual
3. Ausencia de Dios
4. La presencia ignorada de Dios
5. Fe y razón
6. La felicidad
7. En busca de sentido
8. Maestro interior
9. Hábitos santos
10. Regresa a casa
11. Mantenerse en la casa del padre

Módulo VI: Educación financiera (Díaz, 2020)

Horas: 8 / Horarios: sábados 6pm-10pm/ domingos 9am-1pm

Temario:

1. Qué es el dinero
2. Propósito del dinero
3. Energía del dinero
4. Espiritualidad del dinero
5. Gestión del dinero
6. Administración del dinero
7. Economía del dinero
8. Elementos vitales
9. Hábitos emocionales
10. Proyecto económico

Módulo VII: Coaching y configuración sistémico (Díaz, 2020)

Horas: 8 / Horarios: sábados 6pm-10pm/ domingos 9am-1pm

Temario:

1. Inclusión
2. Aceptación
3. Equilibrio dar y recibir
4. Roles y funciones
5. Jerarquía
6. Intergeneracionalidad
7. Cerrando ciclos
8. Mando etapas de la vida
9. Creando un círculo virtuoso
10. Echando raíces
11. Árbol genealógico

Fuente: Siete claves para ser feliz y exitoso según el Centro de formación y desarrollo integral de la persona (Díaz, 2020)

3.2. Estructura de una sesión

GUÍA METODOLÓGICA DE TALLER (SESIÓN)	
1. Guía de sesión	
Tipo de sesión:	
Tema: Nº de sesión:	Lugar y fecha:
Participantes: Grupo etario: Grado de instrucción:	
Objetivo general:	
Objetivo Específico:	
Imágenes actuales	Imágenes para el cambio
Mapa gráfico del espacio de facilitación	

	<p style="text-align: center;"> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="2">Leyenda</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">●</td> <td>Participantes</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">▲</td> <td>Facilitadora</td> </tr> </tbody> </table> </p>		Leyenda		●	Participantes	▲	Facilitadora	
Leyenda									
●	Participantes								
▲	Facilitadora								
Secuencia de la intervención	Descripción detallada	Metodología/herramienta/técnica	Materiales y recursos	Tiempo total: 1 hora	Responsable				
				Tiempo					
Presentación									
Momento de Seguridad									
Reglas de la jornada									
Pre test									
	I. Entrada Motivacional								

P R O C E S O	II. Presentación de contenidos					
	III. Experiencia Vivencial					
	IV. Generación de Compromiso					
Metas						
Evaluación						
2.Anexos						
Flujo de dibujos		Dibujo 1.				
		Dibujo 2.				
		Dibujo 3.				
Secuencia de la intervención						
I		- Pre test, hojas bond, plumones, cinta, lista de asistencia				
II		- Plumones, imagen 1, cinta				
III		- Hojas bond, lapiceros, cinta, imagen 2, imagen 3				
IV		- Hojas bond, lapiceros				
Evaluación		Instrumento de evaluación (Puede acompañar imágenes)				

Fuente: Instituto Peruano para la Concertación y el Desarrollo tomado de Universidad Privada del Norte (Cabanillas, 2020)

3.3. Evidencias de su implementación

Fase 1: Posicionamiento del negocio

Fase 1.1. Aprobación del plan estratégico de la estudiante por parte de la institución

	PERU	Ministerio del Interior	Policía Nacional del Perú	Dirección de Sanidad Policial	Hospital Regional Policial Chiclayo
---	-------------	-------------------------	---------------------------	-------------------------------	-------------------------------------

"Año de la Universalización de la Salud"

Chiclayo, 18 de Enero de 2020.

SEÑORA : **Dra. Mercedes COLLAZOS ALARCÓN**
DIRECTORA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UCV.
FILIAL CHICLAYO.-

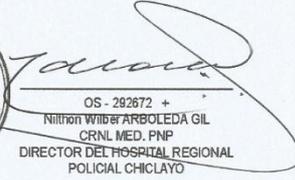
ASUNTO : Aprobación de Plan Estratégico.

Es muy grato dirigirme a Ud., a fin de hacer de su conocimiento que en la fecha, se ha aprobado el Plan Estratégico para el Departamento de Nutrición y Dietética presentado por la Maestrante Lic. Adm. Hellen Eleamne RENTERÍA ALVARADO identificada con DNI N° 43128717 de la Escuela de Posgrado Maestría en Administración de Negocios-MBA, en aplicación de su proyecto de Tesis "REINGENERÍA Y GESTIÓN DE LA FELICIDAD ENTRE COLABORADORES DEL DEPARTAMENTO DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA-HOSPITAL REGIONAL SANIDAD PNP, CHICLAYO" a desarrollarse en el Departamento en mención de este NOSOCOMIO POLICIAL.

Es pertinente señalar que dicho Plan estratégico, conllevará un estudio, análisis situacional y planteamiento de alternativas y/o soluciones para el mejoramiento en los servicios del Departamento en estudio

Hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima.

Dios guarde a Ud.



OS - 282672 +
Milton Wilber ARBOLEDA GIL
CRNL MED. PNP
DIRECTOR DEL HOSPITAL REGIONAL
POLICIAL CHICLAYO

NWAG/vgll.

Calle Federico Villarreal N°245-Urb.Los Parques-Chiclayo
Telf.074-229683/234461
dircapol.hrchiclayo@policia.gob.pe

Fase 1.2. Cargo de entrega del plan estratégico a la institución

CARGO.

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD"

31 de diciembre de 2019

Señor

**CRNL.S. Médico ARBOLEDA GIL NILTHON WILBER
DIRECTOR DEL HOSPITAL REGIONAL POLICIAL PNP CHICLAYO**

Presente.

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez adjuntarle la Propuesta del Plan Estratégico para el Departamento de Nutrición y Dietética que se elaboró en el Curso de Gerencia Estratégica en calidad de investigadora y estudiante aceptada con documento desde el día 12 de agosto del presente año para realizar la aplicación de mi proyecto de tesis denominada: "Reingeniería y gestión de la felicidad entre colaboradores del Departamento de Nutrición y Dietética – Hospital Regional Sanidad PNP, Chiclayo 2019" de la Escuela de Posgrado del 2 ciclo de la Maestría en Administración de Negocios, MBA de la Universidad César Vallejo, filial Chiclayo.

Agradezco anticipadamente la oportunidad que se me ha concedido para apoyar al Hospital que Ud. representa.

Atentamente,

Lic. Adm. Hellen Eleamne Rentería Alvarado
DNI. N°: 43128717
Estudiante de Posgrado UCV, MBA

Anexo:

1. Propuesta de un Plan Estratégico en el Departamento de Nutrición y Dietética del Hospital Regional Sanidad PNP, Chiclayo



Fase 3: Construir la infraestructura (entrenamiento del personal)

Fase 3.1. Certificado de capacitación de FumidexPerú



Certificación

El Supervisor de la Empresa FUMIGACIONES, DESINFECCIONES Y EXTINTORES DEL PERU E.I.R.L. que suscribe:

CERTIFICA:

Que, los señores que a continuación voy a detallar, han recibido Curso de Capacitación TEÓRICO y PRÁCTICO en PREVENCIÓN DE INCENDIOS, cuyo contenido fue el siguiente:

PREVENCIÓN DE INCENDIOS	
- El Fuego.	- Métodos de Extinción del Fuego.
- Clases de Fuego.	- Extintores Portátiles.
- Triángulo de Fuego.	- Clases de Extintores.
	- Práctica con Extintores.

Dicha Capacitación fue dirigida a todo el personal, que está en dicha relación, que se realizó el día Viernes 27 de Setiembre del 2019, en las instalaciones del DEPARTAMENTO DE NUTRICION Y DIETETICA DEL HOSPITAL REGIONAL DE LA PNP - CHICLAYO. Esto es de conformidad, con el REGLAMENTO DE LA LEY N° 29783 – LEY DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.

RELACION DE PARTICIPANTES:

- 1.- FRANCO DENNIS MAMANI RODRIGUEZ
- 2.- JULY ANDREA CHUCA REYES
- 3.- MIGUEL ANGEL STEVE VIDARTE GALLARDO
- 4.- JOSE CISNEROS PEREYRA
- 5.- WILBER FORJE BAZAN
- 6.- HELLEN ELEAMME RENTERIA ALVARADO

Se extiende el presente certificado para los fines que estimen conveniente.

Chiclayo, 30 de Setiembre del 2019

FUMIDEX PERÚ E.I.R.L.

Walter L. Tesén Vilchez
SUPERVISOR

Fase 3.2. Cargo de entrega de certificados de la capacitación de FumidexPerú

ENTREGA DE CERTIFICADOS A LOS ASISTENTES DEL CURSO DE CAPACITACIÓN "TEÓRICO Y PRÁCTICO EN PREVENCIÓN DE INCENDIOS"

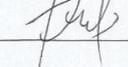
Curso de Capacitación: "Teórico y práctico en prevención de incendios"

Ponentes: Sr. Walter Tesén Vilchez (Supervisor de FumidexPerú)

Fecha: viernes 27 de setiembre 2019

Lugar: Departamento de Nutrición y Dietética del Hospital Regional Policial Chiclayo

Coordinación del Curso de Capacitación: Lic. Adm. Hellen Eleamne Rentería Alvarado

N°	APELLIDOS	NOMBRES	DNI's	RÚBRICA DE FIRMA
1.	CHUCAS REYES	JULY ANDREA	41268834	
2.	MAMANI RODRÍGUEZ	FRANCO DENNIS	44059698	
3.	VIDARTE GALLARDO	MIGUEL ÁNGEL STEVE	16782499	
4.	CISNEROS PEREYRA	JOSÉ MARÍA	16405642	
5.	FARJE BAZÁN	WILBER	09738909	

Fase 3.3. Registro fotográfico de la capacitación



Fuente: Capacitación de extintores con fecha 27 de septiembre 2019

Fase 3.4. Relación de concurrentes al taller liderazgo y trabajo en equipo

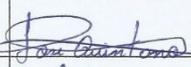
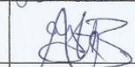
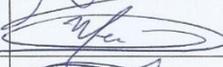
FECHA: SÁBADO 12 DE OCTUBRE 2019

TALLER: LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO

FACILITADOR: MG. Jesús Simón Cuyate Reque

Departamento de Nutrición y Dietética del Hospital Regional Policial Chiclayo

LISTA DE ASISTENTES AL TALLER

NOMBRES Y APELLIDOS	DNI. N°:	FIRMA
1. José Luis Quintana Chunga	46342983	
2. Selby A. Chucce Reyes	41268239	
3. Vidante Gallardo Miguel Ángel S	16782499	
4. Paredes Pimentel, Adir	03334994	
5. Arce de Jil Nithu	07782226	
6.		
7.		
8.		
9.		



LIC. ADM. HELLEN ELEANNE RENTERÍA ALVARADO
COORDINADORA DEL TALLER Y MIEMBRO DE APOYO DEL DPTO DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA
ESTUDIANTE 2° CICLO DE MAESTRÍA, MBA UCV FILIAL CHICLAYO
DNI. N° 43128717

Fase 3.5. Registro fotográfico del taller



Fuente: Capacitación de liderazgo y trabajo en equipo realizada el 12 de octubre 2019

Fase 3.6. Documento gestionado por la estudiante



PERÚ

Ministerio del Interior

Policía Nacional del Perú

Dirección de Sanidad Policial

Hospital Regional Policial Chiclayo

"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

Chiclayo, 4 de setiembre de 2019.

OFICIO N° 1352 -2019-DIRSAPOL/II MACRESAPOL.LAM-HRPCH.Sec

SEÑORA : CPC. Jenny ALVARADO LEÓN
Sub Dirección de Derechos Fundamentales de Seguridad y Salud de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo GERENCIA REGIONAL LAMBAYEQUE.
CHICLAYO.-

ASUNTO : Solicita brindar charlas de capacitación

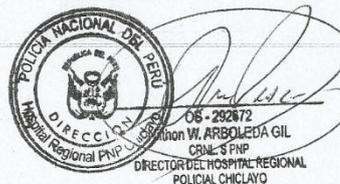
REF. : Coordinación verbal.



Tengo el agrado de dirigirme a Ud., con la finalidad de hacer extensivo el saludo a nombre de la plana de trabajadores que conforman esta Sede Institucional; a la vez requerirle se sirva brindar charlas de capacitación dirigidas al personal Profesionales y Técnicos de este Nosocomio en lo relacionado a los temas: « Equipos de Protección Personal » y Obligaciones del trabajador con la Seguridad y Salud en la Empresa, en las fechas y hora a programar previa coordinación con su Despacho; para lo cual se ha designado como responsable de las coordinaciones al CMDTE S PNP Robin PAREDES SILDARRIAGA, con número telefónico Celular 995284034.

Agradeciendo la atención que brinde al presente, hago propicia la ocasión para expresarle las muestras de mi deferencia y estima.

Dios guarde a Ud.



NWAG/wjs.
Fis:

Av. Federico Villarreal N°245-Urb.Los Parques-Chiclayo
Telf.074-229683/234461
dirsapol.hrchiclayo@policia.gob.pe

Fase 3.7. Cargo de la entrega de certificados y relación de concurrentes

CARGO

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD"

21 de noviembre de 2019

Señor
CRNL.S. Médico ARBOLEDA GIL NILTHON WILBER
DIRECTOR DEL HOSPITAL REGIONAL POLICIAL PNP CHICLAYO

Presente.

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez adjuntarle la lista de participantes asistentes al Taller: "Equipos de Protección Personal y obligaciones del trabajador con la seguridad y salud en la empresa" con sus respectivos certificados, realizado el día jueves 17 de octubre del presente año; el cual se gestionó en coordinación con la institución que Ud. representa, la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Lambayeque y mi persona, en calidad de investigadora y estudiante aceptada con documento desde el día 12 de agosto para realizar la aplicación de mi proyecto de tesis denominada: "Reingeniería y gestión de la felicidad entre colaboradores del Departamento de Nutrición y Dietética – Hospital Regional Sanidad PNP, Chiclayo 2019" de la Escuela de Posgrado del 2 ciclo de la Maestría en Administración de Negocios, MBA de la Universidad César Vallejo, filial Chiclayo.

Agradezco anticipadamente la atención que pudiera brindar a la presente para que se gestione la entrega de los certificados al personal asistente de manera oportuna del taller que se realizó con la persona que Ud. dignamente asigne.

Atentamente,



Lic. Adm. Hellen Eleamne Rentería Alvarado
DNI. N°: 43128717
Estudiante de Posgrado UCV, MBA

Anexos:

1. Lista de Participantes al Taller
2. Certificados del Taller

POLICIA NACIONAL DEL PERU
HOSPITAL REGIONAL PNP - CHICLAYO
OFICINA DE TRAMITE DOCUMENTARIO
21 NOV. 2019
FOLIOS 5 + 31 certificados
HORA 09:40 FIRMA
BOCAYAN
SL-S PNP

Fase 3.8. Cargo de la entrega de certificados a los concurrentes

ENTREGA DE CERTIFICADOS A LOS ASISTENTES DEL TALLER "EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL Y OBLIGACIONES DEL TRABAJADOR CON LA SEGURIDAD Y SALUD EN LA EMPRESA"

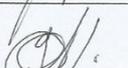
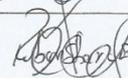
Taller: "Equipos de Protección Personal y Obligaciones del trabajador con la seguridad y salud en la empresa"

Ponentes: Ing. Enrique del Carmen Olano Díaz, CPC. Jenny Maribel Alvarado León (Representantes de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Lambayeque)

Fecha: jueves 17 de octubre 2019

Lugar: Auditorio, HRPCH

Coordinación y organización del Taller: HRPCH. y Lic. Adm. Hellen Eleamne Rentería Alvarado

N°	APELLIDOS	NOMBRES	DNI's	N° CERTIFICADO	RÚBRICA DE FIRMA
1.	CHUCAS REYES	JULY ANDREA	41268834	001951	
2.	MAMANI RODRÍGUEZ	FRANCO DENNIS	44059698	001961	
3.	TARRILLO MEJÍA	GERARDO	08281326	001969	
4.	CRUZ MOGOLLÓN	JULIANA KATHERINE	75231183	001972	
5.	FERNANDEZ PAURO	NADYA DAYAN DEL ROSARIO	4226595	001973	
6.	SOBERÓN BAUTISTA	RUBÉN SAMUEL	40649495	001977	

Fase 3.9. Relación de concurrentes. Carilla 1

LISTA DE PARTICIPANTES ASISTENTES DEL HOSPITAL REGIONAL POLICIAL CHICLAYO, HRPCH

TALLER: "EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL Y OBLIGACIONES DEL TRABAJADOR CON LA SEGURIDAD Y SALUD EN LA EMPRESA"

PONENTES: Representantes de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque

FECHA: JUEVES 17 DE OCTUBRE 2019

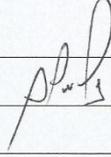
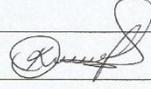
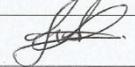
LUGAR: AUDITORIO, HRPCH.

Coordinación y organización del Taller: HRPCH. y Lic. Adm. Hellen Eleamne Rentería Alvarado

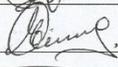
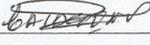
N°	APELLIDOS	NOMBRES	DNI. N°	RÚBRICA DE FIRMA
1	ARBOLEDA GIL	NILTHON WILBER	87182226	
2	ARELLANO AYASTA	MILAGRITOS DEL PILAR	16693175	
3	AGUIRRE SOLORZANO	JUDITH MABEL		
4	ANAYA ALAYO	GIANCARLO		
5	ARANA CANO	MARISOL BLANCA	16656556	
6	ARRIBASPLATA GUEVARA	JHON ABEL		
7	ALZAMORA BALLUMBROCIO	JOSÉ LUIS		
8	ARAUJO VARGAS	WILSON	08291368	
9	ADRIANZEN RANGEL	HERMAN MAGUEL		
10	ALVARADO SANTOYO	ELISA RAQUEL		
11	ASPILLAGA BECERRA	HILTER WILSON		
12	ALVARADO FERNANDEZ	YESENIA		
13	ALARCON ASENJO	KATIA MILADY		
14	ADRIANZEN CAMACHO	MIGUEL ANGEL		
15	ANAYA REAÑO	KARLA PATRICIA	16703098	

 Lic. Adm. Hellen Eleamne Rentería Alvarado
Reg. Unic. de coleg. N° 07623

Fase 3.10. Relación de concurrentes. Carilla 2

16	ALVAREZ PERALES	NORA LUCY	16438313	
17	ALBURUQUEQUE CABRERA	LIZ CAROLINA		
18	BUSTAMANTE DIAZ	MARIELA		
19	BOBADILLA PACHECO	ANGELICA MARÍA PRISCILLA		
20	BURGA SALVATIERRA	VÍCTOR MANUEL		
21	BEGAZO TUESTA	WILLIAM JENRY		
22	BARBOZA DIAZ	MANUEL JESÚS		
23	BECERRA CERVERA	LUIS		
24	BARBOZA VARGAS	GERÁSIMO		
25	BRAVO DIAZ	NELLY ANTONIETA		
26	BARDALES ZAMORA	CLADIBEL		
27	BRAVO REQUEJO	RONALD JOB		
28	CELIS SUAREZ	BERTHA		
29	CALONGE AURICH	CESAR CONSTANTE		
30	CUMPA CHAFLOQUE	RONNY ANGEL		
31	CHOMBA CAZARTELLI	CINTHYA SAYURI		
32	CORONEL MORILLO	LUIS ALBERTO		
33	CAIRAMPOMA POMA	ROBINSON JUNIOR		
34	CASTAÑEDA RAMIREZ	NOLY MAELLA		
35	COTRINA MARREROS	CLEMENCIA DEL PILAR		
36	CAPUÑAY SIESQUEN	ALEX MIGUEL		
37	CUMPA CHANCAFE	KELLY ELICED	45483077	
38	CAMPODONICO PERLECHE	JUAN LUIS		
39	CORDOVA CHORRES	LUIS ANTHONY ALEXANDER	71539652	

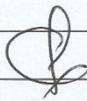
Fase 3.11. Relación de concurrentes. Carilla 3

40	CORNEJO VILCHEZ	FRANCO		
41	CASTRO MENDO	MILAGROS ELIZABETH		
42	CHIRINOS TINEO	CARLOS ALBERTO		
43	CHUMIOQUE GONZALES	MARTINA		
44	CHUMIOQUE LUMBRE	MERCEDES		
45	CELIS GARCIA	FLOR ANITA		
46	CUEVA CRUZADO	MARTHA GLADYS		
47	CHANCAY PALOMINO	LILA MARIÓN	16756573	
48	CISNEROS PEREYRA	JOSÉ MARÍA		
49	CHUCAS REYES	JULY ANDREA	41268834	
50	CASTAÑEDA VILLANUEVA	MARLENE DEL CARMEN	16728119	
51	CALDERON VALQUI	KATTIA DEL MILAGRO	16693676	
52	CASTILLO ALAMEDA	GUISELA JULIANA		
53	CORDOVA PEÑA	MAGALI		
54	CALDERON GARCIA	KAREM LESLYE	42459048	
55	CARLOS CAJO	JANET DEL MILAGRO		
56	CONTRERAS GUERRERO	DUBERLI NOEMI		
57	CORONEL DAVILA	MONICA		
58	CORREA HERNANDEZ	IRMA		
59	COTRINA COTRINA	MARÍA ISABEL		
60	CHAVEZ MENDOZA	ROSA LEONOR		
61	DEZA GAMARRA	GIOVANNA KATHERINE		
62	DIAZ CORONEL	EVA MARÍA		
63	DIAZ VALERA	MARINA		
64	DIAZ GONZALES	WILDER ROBERT		

Fase 3.12. Relación de concurrentes. Carilla 4

65	DIAZ DIAZ	DIEGO MANUEL	46837669	Duflo
66	DIAZ ZULOETA HOYOS	EVELYN LAURA		
67	DIAZ VARGAS	ROBERTO		
68	DIAZ ALARCON	ZENOBIO		
69	DIAZ CARRANZA	JOSÉ ANDER		
70	DE LA CRUZ SIESQUEN	YONATHAN		
71	DAMIAN TANTARICO	ESTEFANI ROSA		
72	DIAZ LATORRE	YOLANDA MARGARITA		
73	DE LA CRUZ SANTOYO	HILDA LEONILA		
74	DELGADO PERALTA	RUTH DEYSI	16418107	Rovella
75	DIAZ MONDRAGON	MIRTHA ROME		
76	ENRIQUEZ ASALDE	MARCO ANTONIO		
77	ESTELA CAMPOS	ABEL		
78	FERNANDEZ FERNANDEZ	LUCÍA AGUSTINA		
79	FERNANDEZ ESTELA	EDGAR DIOGENES		
80	FARJE BAZAN	WILBER		
81	FERNANDEZ AYMA	NANCY ELIZABETH		
82	FERNANDEZ ZAMORA	WALTER ZACARÍAS		
83	FARFAN TERAN	YRENE DEL SOCORRO		
84	FERNANDEZ MONTENEGRO	SANDRA DEL ROCÍO	44943609	MS
85	FLORES PEREZ	DANNY		
86	FLORES SAAVEDRA	SHEYLA		
87	FERNANDEZ VARGAS	HENRY MICHEL		
88	FIGUEROA SOPLAPUCO	SHIRLEY LISBETH DE LOURDES		

Fase 3.13. Relación de concurrentes. Carilla 5

89	FLORES QUISPE	YULISA VERONICA		
90	GIRON HERNANDEZ	BETTY GRACIELA	40061739.	
91	GONZALES DIAZ	ALBERTO		
92	GAVIDIA ZUÑIGA	ELEADORO		
93	GUEVARA MUÑOZ	MARITZA		
94	GUERRERO FLORES	ROSSANA ELIZABETH		
95	GONZALES DELGADO	SANTOS		
96	GONZALES GONZALES	ELIZABETH ZENAIDA		
97	GUZMAN LLOTOP	VICTOR ANDRES		
98	GARAY GIL	JENNY		
99	GARCIA ESPINOZA	SANTIAGO		
100	HUAYNA ZEVALLOS	OLGA LUZ		
101	HUAMAN MEDINA	JORGE		
102	HUAMAN SOLIS	YTAMAR		
103	HERNANDEZ ALCANTARA	ERIKA PAOLA	43372921	
104	IZA OGOÑA	MARÍA DEL CARMEN		
105	JULCA BECERRA	PROSPERO		
106	JIMENEZ MEOÑO	CARLOS HUMBERTO		
107	JIMENEZ SOTO	WILDER		
108	JIMENEZ CUEVA	MARLOM EDMUNDO		
109	KOC MEDINA	JOSE MANUEL		
110	LEON NAMUCHE	ADRIANA DEL PILAR		
111	LAZARO ALCANTARA	ELAINE		
112	LANDEO SINCHE	HERYKA DARLING		
113	LLOTOP CLAVO	JOSE LUIS	41718792	

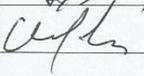
Fase 3.14. Relación de concurrentes. Carilla 6

114	LIMO LOPEZ TORRES	LOURDES		
115	LEYVA SILVA	FANY LILIAM		
116	LLONTOPEL COLCHADO	JACOBA ALTAMIRA DOLORES		
117	LOPEZ VILCHEZ	NANCY PATRICIA		
118	LLEMPEN ESTRADA	JESSICA MARGOTH	41604312	<i>[Handwritten Signature]</i>
119	LLUEN SALAZAR	HERLY ANYLU		
120	LEON URRUTIA	FABIAN EDGARDO		
121	MILIAN LIZA	NORMA TATIANA		
122	MEDRANO BARRERA	ALEJANDRO		
123	MUÑOZ DIAZ	CHRIS SHERALY TATIANA		
124	MEDINA CABADA	EDWIN CHRISTIAN		
125	MAMAMI RODRÍGUEZ	FRANCO DENNIS	44059678	<i>[Handwritten Signature]</i>
126	MAYHUA BENAVIDES	WILFREDO		
127	MUNDACA ARAUJO	SANTIAGO		
128	MEDRANO NORIEGA	SARA ELVIRA		
129	MINAYA RAMOS	NORMA		
130	MONTENEGRO SANTACRUZ	HUGO		
131	MASLUCAN PIEROLA	SARELA YOISA		
132	MEJIA PEREZ	PORFIRIO ROMAN		
133	MEJIA SAMILLAN	VERÓNICA ELIZABETH		
134	MESORES ALVARADO	SARITA AZUCENA		
135	MALDONADO PARINANGO	ELI JAQUELINE		
136	MONTALVO VALLEJOS	ELIZABETH		
137	MORO MECHAN	CARLOS HENRY		

Fase 3.15. Relación de concurrentes. Carilla 7

163	QUIROZ FLORES	CESAR JOSÉ		
164	QUISPE SAUCEDO	DORIS	41491910	
165	QUIÑONEZ VILLEGAS	CELSO HUGO		
166	QUEVEDO GARCIA	JAIMITO		
167	QUIROZ MONTALVO	OSCAR MOISES		
168	QUIROZ ANTON	JUAN ALBERTO		
169	QUISPE DE LOS SANTOS	JESSICA DINA		
170	ROJAS GUERRA	ANA ISABEL		
171	RONCAL FERNANDEZ	SONIA EDITH		
172	RAMOS SILVA	GILMER		
173	REYNA CHAPPA	MIRIAM		
174	RAICO AZAÑERO	SEGUNDO ROSAS		
175	RIVAS BERECHÉ	JAVIER JOHAN RICARDO		
176	RISCO LEON	LUIS CARLOS		
177	SAENZ CALVAY	NELLY		
178	SILVA BUEZO DE MANZANEDO	MARIA DEL CARMEN		
179	SIMBAÑA HERNANDEZ	JUDITH AMPARO		
180	SANTA MARÍA PISCOYA	JESSICA MILAGROS		
181	SANTAMARIA GONZALES	DIANA PATRICIA		
182	SANCHEZ CRUZ	PERCY		
183	SALAZAR RODRIGUEZ	BEATRIZ		
184	SEVILLA PURIHUMAN	KARINA		
185	SAMAME CHUQUICAHUA	CESAR HUMBERTO		
186	SIESQUEN DELGADO	LUCY MILAGROS		

Fase 3.16. Relación de concurrentes. Carilla 8

187	SOPLAPUCO GINES	LENIN ERICKSON		
188	SHUAN PEREZ	JORDAN BRYAN		
189	SALAZAR CASTAÑEDA	RICARDO		
190	SAAVEDRA NUÑEZ	FLOR JANET		
191	SANTA CRUZ BECERRA	MARILÚ		
192	SUCLUPE CHUMIOQUE	LINDA FATIMA		
193	SUYON MECHAN	SANDRA NOHEMIT		
194	TORO VEGA	SEBASTIAN		
195	TERRONES VASQUEZ	LUIS		
196	TARRILLO SANTA CRUZ	FELICIANO TIMOTEO		
197	TORRES HERRERA	MARIA ELVA		
198	TORRES COBEÑAS	MAX HUMBERTO		
199	TORO INGA	FLORIZA		
200	TAPIA PEREZ	ARACELI EDIHT		
201	TORRES PAZ	NEYVI LARIXA	44633136	
202	TERRONES GRANADOS	JAANINA IRIS		
203	TANTALEAN SACHEZ	MARISOL		
204	TUÑOQUE SIALER	ROXANA DEL MILAGRO		
205	TARRILLO MEJIA	GERARDO	08281328	
206	VELASQUEZ VILCHEZ	CARMEN MARÍA	33564311	
207	VELASCO GARCIA	HÉCTOR ULISES		
208	VARGAS TURUMANYA	ALBERTO		
209	VILCHEZ SUYON	JORGE ORALNDO		
210	VENTURA QUISPE	DANY RUTH		
211	VILLANUEVA CUBAS	ELENA DEL MILAGRO		

Fase 3.17. Relación de concurrentes. Carilla 9

212	VALIENTE SILVA	BILLYE LUISA	16689639	<i>Malbu</i>
213	VELA GONZALES	BERTHA MARISELA		
214	VILLANUEVA DAVILA	CARLA LISBET		
215	VALLEJOS GUERRERO	CHRISTIAN WIGBERTO		
216	VALDIVIA CABREJO	SEGUNDO NAU		
217	VALVERDE TANTAJULCA	NIXON MICHEL		
218	VENTURA MONDRAGON	MAGALI		
219	VIDARTE GALLARDO	MIGUEL ÁNGEL STEVE		
220	VILLALOBOS JULCA	ATILANO		
221	VILLACORTA ROJAS	RAFAEL		
222	VERA JIMENEZ	GUILLERMO		
223	VIVANCO DIAZ	MARIAN YVANA		
224	YGNACIO CUBAS	ANA LEONOR		
225	YGNACIO CUBAS	MARIA ESTHER		
226	ZEGARRA ANGULO	IRIS VIOLETA		
227	ZAVALETA FERNANDEZ	CRISTY ROSANEL		
228	ZAMORA SILVA	ELIZABETH		
229	ZAMORA TERRONES	WILFREDO		


Lic. Adm. Hellen Eleanne
Rentería Alvarado
 Reg. Únic. de coleg. N° 07623

Fase 3.18. Relación de concurrentes. Carilla 10

**LISTA DE PARTICIPANTES ASISTENTES DEL HOSPITAL REGIONAL POLICIAL CHICLAYO,
HRPCH (PERSONAL POR LOCACIÓN DE SERVICIOS Y PRACTICANTES)**

**TALLER: "EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL Y OBLIGACIONES DEL TRABAJADOR CON LA
SEGURIDAD Y SALUD EN LA EMPRESA"**

PONENTES: Representantes de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo
Lambayeque

FECHA: JUEVES 17 DE OCTUBRE 2019

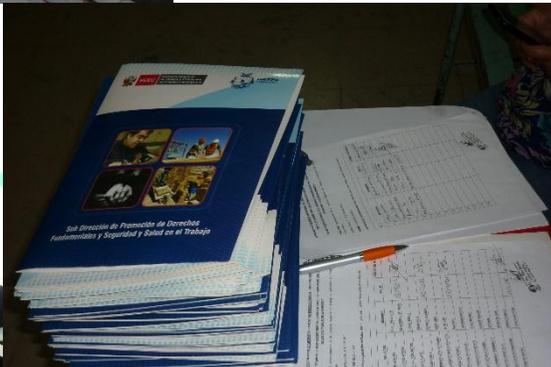
LUGAR: AUDITORIO, HRPCH.

Coordinación y organización del Taller: HRPCH. y Lic. Adm. Hellen Eleamne Rentería Alvarado

N°	APELLIDOS	NOMBRES	DNI. N°	RÚBRICA DE FIRMA
1	Milón Guerrero	Yeoldine Katherine	73102408	
2	Yake Villanueva	Mauricio Mitsuo	71082525	
3	Vicos Vicosquez Linda	Vicos Vicosquez Linda	43201592 21518184	
4	Avabos Su	Karla Elisa	44340261	
5	Cruz Negollon	Juliana Katherine	75231183	
6	FERNANDEZ PAURO	NADYA DAYAN DEL ROSARIO	42126595	
7	SOBERÓN BAUTISTA	ROBEÁN SAMUEL	40649495	
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

Lic. Adm. Hellen Eleamne
Rentería Alvarado
 Reg. Unic. de coleg. N° 07623

Fase 3.19. Registro fotográfico del taller



Fuente: Taller de protección personal y obligaciones del trabajador con la seguridad y salud en la empresa por parte del director del sanatorio a los ponentes realizado el 17 de octubre 2019

Anexo 8: Validación de la propuesta carilla 1

Ficha de evaluación por juicio de experto
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FILIAL CHICLAYO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA
FICHA DE EVALUACIÓN DE PROPUESTA DE SOLUCIÓN POR JUICIO DE
EXPERTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

“REINGENIERÍA Y GESTIÓN DE LA FELICIDAD ENTRE COLABORADORES DEL DEPARTAMENTO DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA – HOSPITAL REGIONAL SANIDAD PNP, CHICLAYO”

AUTORA:

- .HELLEN ELEAMNE RENTERÍA ALVARADO

DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO:

NOMBRE: MAX ALEXANDER CABANILLAS CASTREJÓN

TÍTULO UNIVERSITARIO: Licenciado en Psicología

POSGRADO: Doctor en Administración Estratégica de Negocios (DBA)

OTRA FORMACIÓN: Maestro en Administración de Empresas (MBA Internacional), Master Especializado en Gestión del Potencial Humano (HR SPECIALIST)

OCUPACIÓN ACTUAL: Docente de la Escuela de Posgrado UCV filial Chimbote

FECHA DE LA ENTREVISTA: 30 de junio 2020

Anexo 8: Validación de la propuesta carilla 2

Mensaje al especialista:

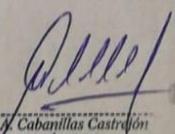
En la Universidad César Vallejo – Filial Chiclayo, se está realizando una investigación dirigida al departamento de Nutrición y Dietética – Hospital Regional Sanidad PNP, Chiclayo. Por tal motivo, se requiere de su reconocida experiencia, para corroborar que la propuesta de esta investigación genera los resultados establecidos en la hipótesis. Su información será estrictamente confidencial. Se agradece por el tiempo invertido.

1. En la tabla siguiente, se propone una escala del 1 al 5, que va en orden ascendente del desconocimiento al conocimiento profundo. Marque con una "X" conforme considere su conocimiento sobre el tema de la tesis evaluada.

1	2	3	4	5
Ninguno	Poco	Regular	Alto X	Muy alto

2. Sírvase marcar con una "X" las fuentes que considere han influenciado en su conocimiento sobre el tema, en un grado alto, medio o bajo.

FUENTES DE ARGUMENTACIÓN	GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS		
	A (ALTO)	M (MEDIO)	B (BAJO)
a) Análisis teóricos realizados. (AT)	X		
b) Experiencia como profesional. (EP)	X		
c) Trabajos estudiados de autores nacionales. (AN)	X		
d) Trabajos estudiados de autores extranjeros. (AE)	X		
e) Conocimientos personales sobre el estado del problema de investigación. (CP)	X		


Max Cabanillas Castañón
PSICÓLOGO
C.Ps.P. 13173

Firma del entrevistado

Anexo: Hoja de vida

Estimado experto:

Anexo 8: Validación de la propuesta carilla 3

Con el objetivo de corroborar que la hipótesis de esta investigación es correcta, se le solicita realizar la evaluación siguiente:

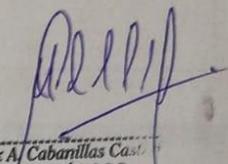
1. ¿Considera adecuada y coherente la estructura de la propuesta?
Adecuada X Poco adecuada ___ Inadecuada ___
2. ¿Considera que cada parte de la propuesta se orienta hacia el logro del objetivo planteado en la investigación?
Totalmente X Un poco ___ Nada ___
3. ¿En la investigación se han considerado todos los aspectos necesarios para resolver el problema planteado?
Todos X Algunos ___ Pocos ___ Ninguno ___
4. ¿Considera que la propuesta generará los resultados establecidos en la hipótesis?
Totalmente X Un poco ___ Ninguno ___
5. ¿Cómo calificaría cada parte de la propuesta?

N	Aspecto/Dimensión/ Estrategia	Excelente	Buena	Regular	Inadecuada
1	Posicionamiento del negocio	X			
2	Reingeniería del negocio	X			
3	Construir la infraestructura (personal)	X			

6. ¿Cómo calificaría a toda la propuesta?
Excelente X Buena ___ Regular ___ Inadecuada ___

Anexo 8: Validación de la propuesta carilla 4

7. ¿Qué sugerencias le haría a la autora de la investigación para lograr los objetivos trazados en la investigación?


Max A. Cabanillas Cast.
PSICÓLOGO
C. Ps.P. 13172

Firma del entrevistado

Anexo 9: Documento diverso. Carta de presentación de la estudiante a la institución



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la Lucha Contra la Corrupción e Impunidad"

02 de agosto de 2019

Señor
CMDTE. S. Médico ARBOLEDA GIL NILTHON WILBER
DIRECTOR DEL HOSPITAL SANIDAD PNP CHICLAYO

Presente.

Es grato dirigirme a usted, para expresar nuestro cordial saludo y a la vez presentar a la Maestrante Hellen Eleamne Rentería Alvarado, alumna de la escuela de Postgrado del I ciclo de la Maestría en Administración de Negocios (MBA), de nuestra casa superior de estudios; quien desea desarrollar la aplicación de su Proyecto de Tesis; en su representada; dicho trabajo se titula "PROPUESTA DE MODELO GERENCIAL EN REINGENIERÍA AL ÁREA DE NUTRICIÓN DEL HOSPITAL SANIDAD PNP GESTIONANDO FELICIDAD ENTRE SUS COLABORADORES, PACIENTES Y DIRECTIVOS, CHICLAYO 2019".

Agradecemos anticipadamente la atención que pudieran brindar a la presente

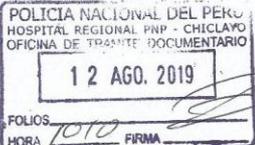
Expedimos la presente a solicitud de la alumna.

Atentamente,


Dra. Mercedes Collazos Alarcón
Directora Escuela de Posgrado
Universidad Cesar Vallejo - Filial Chiclayo



HOSPITAL REGIONAL PNP CHICLAYO
Calle Pimentel Km. 3.5
Chiclayo
Tel: (04) 481616 / Anexo: 6514


POLICIA NACIONAL DEL PERU
HOSPITAL REGIONAL PNP - CHICLAYO
OFICINA DE TRAMITE DOCUMENTARIO
12 AGO. 2019
FOLIOS: 1010
HORA: FIRMA

fb/ucv.peru
@ucv_peru
#saliradelante
ucv.edu.pe

Anexo 10: Declaratoria de autenticidad de la autora



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Declaratoria de autenticidad de la autora

Yo, Hellen Eleamne Rentería Alvarado, alumna de la Escuela de posgrado del Programa académico de Maestría en Administración de Negocios – MBA de la Universidad César Vallejo, Chiclayo (filial o sede), declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Investigación / Tesis titulada "Reingeniería y gestión de la felicidad entre colaboradores del departamento de Nutrición y Dietética – Hospital Regional Sanidad PNP, Chiclayo", son:

1. De mi autoría
2. El presente Trabajo de Investigación / Tesis no ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
3. El Trabajo de Investigación / Tesis no ha sido publicado ni presentado anteriormente.
4. Los resultados presentados en el presente Trabajo de Investigación / Tesis son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Chiclayo, 26 de junio de 2020

.....
Rentería Alvarado, Hellen Eleamne

DNI: 43128717

 **INVESTIGA
UCV**

Anexo 11: Declaratoria de autenticidad del asesor



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, Christian Abraham Dios Castillo, docente de la Facultad / Escuela de posgrado y Escuela Profesional / Programa académico de Maestría en Administración de Negocios – MBA de la Universidad César Vallejo (filial o sede) Chiclayo, asesor (a) del Trabajo de Investigación / Tesis titulada: “Reingeniería y gestión de la felicidad entre colaboradores del departamento de Nutrición y Dietética – Hospital Regional Sanidad PNP, Chiclayo” del (los) autor (autores) RENTERÍA ALVARADO HELLEN ELEAMNE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 6% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el trabajo de investigación / tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

Chiclayo, 16 de agosto del 2020,

Apellidos y Nombres del Asesor: Dios Castillo, Christian Abraham	
DNI 18139166	Firma 
ORCID 0000-0002-2469-9237	