



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Toma de decisiones y satisfacción laboral del personal
administrativo de la entidad Hospital de apoyo II-1 Nuestra
Señora de las Mercedes – Paita, 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTORES:

Benites Ojeda, Edwin Edgardo (orcid.org/0000-0001-9838-4812)

Yacila Purizaca, Maria Isidora (orcid.org/0000-0002-2519-6412)

ASESOR:

Dr. Burgos Bardales, Roger (orcid.org/0000-0003-2149-0742)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA-PERÚ

2023

Dedicatoria

El presente trabajo investigativo lo dedicamos a todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

Agradecimiento

El presente trabajo agradecemos a Dios por ser nuestro guía y acompañarnos en el transcurso de nuestra vida, brindándonos paciencia y sabiduría para culminar con éxito nuestras metas propuestas.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BURGOS BARDALES ROGER, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "TOMA DE DECISIONES Y SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL DE APOYO II-1 NUESTRA SRA. DE LAS MERCEDES - PAITA, 2023", cuyos autores son YACILA PURIZACA MARIA ISIDORA, BENITES OJEDA EDWIN EDGARDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, 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 la 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.

PIURA, 29 de Junio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BURGOS BARDALES ROGER DNI: 07497178 ORCID: 0000-0003-2149-0742	Firmado electrónicamente por: RBURGOSB el 22- 07-2023 18:39:06

Código documento Trilce: TRI - 0558921





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, BENITES OJEDA EDWIN EDGARDO, YACILA PURIZACA MARIA ISIDORA estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "TOMA DE DECISIONES Y SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL DE APOYO II-1 NUESTRA SRA. DE LAS MERCEDES - PAITA, 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
YACILA PURIZACA MARIA ISIDORA DNI: 40790846 ORCID: 0000-0002-2519-6412	Firmado electrónicamente por: MYACILAP el 23-08-2023 23:15:05
BENITES OJEDA EDWIN EDGARDO DNI: 40660075 ORCID: 0000-0001-9838-4812	Firmado electrónicamente por: EEBENITESO el 15-08-2023 13:46:29

Código documento Trilce: INV - 1330077

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/ AUTORES.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2. Variables y operacionalización.....	18
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.....	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5. Procedimientos.....	21
3.6. Método de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos.....	23
IV. RESULTADOS.....	24
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES.....	36
VII. RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1. Validez del instrumento Toma de decisiones... ..	20
Tabla 2. <i>Coefficiente del Alfa de Crombach en los instrumentos</i>	21
Tabla 3. <i>Nivel de toma decisiones en la entidad estudiada</i>	23
Tabla 4. <i>Nivel de satisfacción laboral en la entidad estudiada</i>	24
Tabla 5. <i>Análisis de correlación con la prueba de Spearman de la dimensión información y satisfacción laboral de la entidad estudiada</i>	25
Tabla 6. <i>Análisis de correlación con la prueba de Spearman de la dimensión conocimiento y satisfacción laboral de la entidad estudiada</i>	25
Tabla 7. <i>Análisis de correlación con la prueba de Spearman de la dimensión experiencia y satisfacción laboral de la entidad estudiada</i>	26
Tabla 8. <i>Análisis de correlación con la prueba de Spearman de la dimensión análisis y satisfacción laboral de la empresa estudiada</i>	26
Tabla 9. <i>Análisis de correlación con la prueba de Spearman de la dimensión buen juicio y satisfacción laboral de la entidad estudiada</i>	27
Tabla 10. <i>Análisis de correlación con la prueba de Spearman de la toma de decisiones y satisfacción laboral de la entidad estudiada</i>	27
Tabla 11. <i>Estadística de fiabilidad toma de decisiones</i>	28
Tabla 12. <i>Estadística de fiabilidad satisfacción laboral</i>	28
Tabla 13. <i>Prueba de normalidad</i>	28
Tabla 14. <i>Grado de Correlación de Rho Spearman</i>	29

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 01. Diagrama del diseño de investigación.....	16
--	----

RESUMEN

En el estudio se consideró como objetivo determinar la relación entre la Toma de decisiones y satisfacción laboral del personal administrativo de la entidad Hospital Nstra. Sra. de las Mercedes - Paita, 2023, para ello se realizó un estudio cuantitativo de tipo aplicada, diseño no experimental transversal y de alcance correlacional. La población fue estudiada a 109 colaboradores, quienes respondieron encuestas y usando las herramientas, estiman el efecto real de la toma de decisiones en el campo de la satisfacción laboral, utilizando el programa SPSS v.26, lo cual se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov, ya que el tamaño de la muestra fue mayor a 50, donde se encontró relación con Spearman, se concluyó que la variable toma de decisiones tiene una correlación positiva muy fuerte con la variable satisfacción laboral dado que el valor de su coeficiente es de 0.844.

Palabra clave: Toma de decisiones, Satisfacción laboral

ABSTRACT

In the study it was considered as objective to determine the relationship between decision-making and job satisfaction of the administrative staff of the Nstra Hospital entity. Ms. de las Mercedes - Paita, 2023, for this purpose a quantitative study of applied type, non-experimental transversal design and correlational scope was carried out. The population was studied to 109 collaborators, who answered surveys and using the tools They estimate the real effect of decision-making in the field of job satisfaction, using the SPSS v.26 program, which was used the normality test of Kolmogorov Smirnov, since the sample size was greater than 50, where a relationship with Spearman was found. it was concluded that the decision-making variable has a very strong positive correlation with the job satisfaction variable since the value of its coefficient is 0,844.

Keyword: Decision-making, job satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

Las dificultades se pueden mostrar en distintos acontecimientos mundiales, facilitando de esa manera que un directivo pueda realizar un buen trabajo en su situación, debe de saber tomar las mejores determinaciones o decisiones porque esto conducirá al fracaso o al éxito de la institución, Cuando el personal no se involucra de manera acertada se evidencia que la toma de decisiones estratégico y sistemático, no produce beneficios para la organización. Por otro lado, una toma de decisiones asistemática puede generar situaciones desfavorables en distintos niveles de la organización (Vega et al., 2021).

El efecto de la COVID 19 el grupo de asistencia médica ha tenido implicaciones globales; incluido una variedad que tuvo una repercusión mundial, de tal forma que los nosocomios del Ecuador se vieron afectados por varias problemáticas: falta de insumos, falta de colaboradores, generando desconfianza y temor en los colaboradores y no podían ser afrontadas esto requería una gestión competente para la toma de decisiones, delegando responsabilidades organizativas al personal médico y asistencial con el objetivo de que los pacientes se sienta satisfechos (Sacoto, 2021)

La satisfacción laboral es el comportamiento correcto y apropiado para el trabajo de los trabajadores, algunos colaboradores no están satisfechos en el nosocomio y puede optar por retirarse de estos establecimientos lo cual se evidencia que esto se genera porque no hay una buena satisfacción laboral y motivación (Abadiga et al., 2019)

Según Bastidas (2017), se deben considerar alternativas, beneficios a la hora de tomar buenas decisiones empresariales; Así, para poder elegir la decisión más adecuada que beneficie tanto a la organización y a los empleados, también se tienen en cuenta los objetivos para operar nuevas estrategias que permitan alcanzar el plan en el tiempo acordado.

En el Perú se vinculó de manera diferente satisfacción laboral y el desempeño laboral que trata en su mayoría de la motivación que requieren los empleados, la asesoría superior (2014) efectuó una indagación a una muestra de 1500 personas en Lima, Arequipa y Chiclayo, y en donde 71 personas reconocen a la organización para la que trabajan que no aprecian nada, llegando a la conclusión que existe un bajo rendimiento entre los compañeros de trabajo porque

no se sienten respaldados por su lugar de trabajo.

El análisis se realizó en el Hospital Nuestra Señora de las Mercedes, ubicado en la ciudad de Paita - Piura. La institución que se esfuerza por lograr una mejor oportunidad, equidad, buena atención y pleno acceso a la restauración de la salud y rehabilitación funcional de los pacientes en el ámbito ambulatorio, internamiento y de emergencia.

El hospital ha demostrado una serie de debilidades; como podemos ver, las personas están continuamente implicadas en tomar decisiones en condiciones con el fin de satisfacer las necesidades para mantener la igualdad emocional mejorando la autoestima y por lo tanto la satisfacción dentro de la entidad, aquí evidenciamos personal insatisfecho por no contar con áreas administrativas, no se cuenta con una infraestructura adecuada en donde el personal pueda desempeñar sus labores bajo mejores condiciones, teniendo en cuenta que se busca mantener una comunidad saludable con conocimiento e información adecuada, esencial para el desarrollo en la toma de decisiones, ayudando al desarrollo de la región con medidas ventajosas, dando solución a los problemas; para llegar a una buena decisión se necesita; experiencia, acciones, el buen juicio y que fluya una buena satisfacción laboral para que no sea ineficiente, siendo el objetivo que la institución halla reflejado un servicio óptimo que permita cumplir para una satisfacción intrínseca con responsabilidad, trabajo en equipo y poder obtener el reconocimiento para un ambiente laboral que promueva el desarrollo personal, logrando resultados positivos para nuestra entidad.

Las posibles razones de este problema son que muchas empresas establecen sus objetivos financieros, pero no consideran las razones detrás de ellos. entre ellos se encuentra un ambiente de trabajo miserable donde vemos salarios por debajo del mercado, problemas familiares propios de cada empleado, exceso de trabajo y sobrecarga de actividades (De la Cruz Vela y Choque, 2018)

Al no investigar esta problemática las consecuencias serían que en algunas corporaciones descuidan los factores principales que satisfacen las necesidades laborales de manera que genera escenarios que son poco rentables, debido a una mala administración.

Como afirma Salcedo (2016), dentro de una institución no es valorado el esfuerzo de los trabajadores o de los empleados, teniendo como consecuencia un

trabajador con sentimientos de frustración, indisciplina y un desempeño desfavorable para la empresa.

Este estudio se enfocó en establecer la conexión que hay entre sus dos variables del personal administrativo en la entidad del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes – Paíta, dado a los aportes del artículo científico de Saavedra (2020), donde precisa que la satisfacción laboral en la gestión administrativa, es como se siente el trabajador en su ambiente de trabajo, los colaboradores no están del todo satisfechos. Asimismo, la variable toma de decisiones se estudia de acuerdo al aporte de Vilca (2020),

Nuestra propuesta de mejora a esta problemática fue implementar la toma de decisiones; la cual se puedan aumentar las estrategias para la satisfacción del personal administrativo y por lo consiguiente los servicios que tiene la entidad, logrando comodidad a los colaboradores para un mejor desempeño laboral, asimismo formular un plan de capacitación para optimizar la satisfacción entre los colaboradores; con el fin de integrar actividades que permitan convertir las debilidades determinadas en fortalezas y así lograr el buen manejo e implementación de decisiones acertadas y mejorar en las tareas laborales, es muy importante en esta propuesta, ya que es la que nos va guiar por el camino correcto al cual deseamos llegar.

Ante esta dificultad se generó una pregunta general de la cual se desprendió siete problemas específicos.

En donde la investigación estableció lo siguiente: justificación teórica, la finalidad encontrada mediante lo evidenciado, es evocar reflexiones y deducciones contrastantes del conocimiento existente, son entre otras cosas, estudios científicos de autores seleccionados de libros o referencia relacionadas con realidades problemáticas, ellos son quienes plantean teorías sobre los escenarios problemáticos de denuncias que tienen las organizaciones y recomiendan soluciones para apoyar las investigaciones. En cuanto al progreso de la toma de decisiones, en ese sentido, se optó la teoría de Simón A. Herbert (factores de decisiones humanas); de igual forma, se empleó la definición conceptual de Barrera & Martín (2021), la cual define que los elementos clave de la toma de decisiones pueden posibilitar y orientar al equipo o personal responsable de la decisión para alcanzarla o lograr buenos resultados en la decisión tomada. Estos factores se deben tomar en cuenta que siempre existe

cierta incertidumbre en cada decisión que se toma y esta cambia con el tiempo, se menciona que la información recolectada, la información que el equipo tiene para ofrecer y la experiencia, además del buen juicio, pueden tomar la mejor decisión; Por lo tanto, se felicita a los autores por defender el estudio. En este sentido, para la segunda variable se empleó la teoría de la gestión motivacional escrita por Herzberg (Herzberg, Mausner y Snyderman, 1959); de igual forma se utilizó los factores conceptuales de Chiang Gómez & Hidalgo (2017) quien señala la necesidad de evaluar que son: Satisfacción Intrínseca y Satisfacción Extrínseca.

La justificación práctica, la presente investigación es importante porque nos permite tomar decisiones de manera informada y razonada en el momento oportuno y es fundamental para crecer personal y profesionalmente y llegar hacer más maduros y responsables. Justificación social, porque permitirá que se realiza una buena toma de decisiones los colaboradores se van a sentir satisfechos dentro de su trabajo porque contarán con un buen ambiente laboral.

En cuanto al planteamiento de los objetivos en estudio, estos se relacionan con la pregunta de investigación, teniendo un objetivo general, desprendiéndose del objetivo general los objetivos específicos.

Finalmente se consideró que la hipótesis general evidencia una significativa relación entre ambas variables del personal administrativo del Hospital en mención, Y las hipótesis específicas.

II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a la base conceptual de la variable decisión - significa un procedimiento a todos los niveles de cualquier empresa o unidad, que puede ser operativo, práctico, procedimental y estratégico, es decir, todo lo que se hace se hace individualmente o en grupo, y que se consideran los elementos y causas que inciden en este procedimiento o motivos (Mederos, 2020).

Barrera y Martin (2021) La toma de decisiones no son solo las acciones que se realizan para solucionar un problema específico, sino también las acciones por las cuales la organización es responsable. La planificación, por su parte, implica que se debe controlar toda la estructura de una organización, un proceso clave para evitar la indecisión.

Vílchez (2022). Business Intelligence, influencia en la toma de decisiones en ROM, Magdalena 2021. Ante la gran diversidad de organizaciones y sus problemas de crecimiento y desarrollo, se ha comenzado a evaluar la toma de decisiones, a consecuencia de los resultados obtenidos, muchas veces dependen de los criterios según cuales son las alternativas, fue por ellos que el propósito de este estudio fue conocer cómo incide el análisis empresarial en la toma de decisiones ROM, Magdalena, 2021. La metodología aquí utilizada consistió en una visión cuantitativa, tipo básico y nivel de correlación. Para la recolección de los datos se utilizó una lista de preguntas dirigido a una muestra de 109 trabajadores de la entidad del nosocomio. Se les aplicó un cuestionario compuesto por 38 interrogantes, en el que se analizó y organizó la información recibida para obtener conexiones posteriores con el software estadístico SPSS. Luego de la verificación de los datos se halló una correlación $r=0.984$, lo que evidencio confirmar la hipótesis propuesta, afirmando el análisis empresarial tiene un efecto revelador en la toma de decisiones ROM, Magdalena, 2021, donde ROM, Magdalena, 2021, que permite que el resultado se clasifique como "correlación positiva muy alta" dependiendo por estar cerca del número 1

Otro estudio de Gonzales (2017) también destaca el impacto de la comprobación

de la toma de decisiones en la administración de la Universidad Politécnica del Perú S.A.C., Los Olivos, 2017. El propósito final fue estudiar el efecto del control de gestión en la toma de decisiones corporativas. decidir. Los Olivos 2017. En donde fueron 73 personas administrativas que conformaron la población. Los datos se recopilaron mediante un método de encuesta y se empleó como método un cuestionario de 20 ítems. La información recolectada se procesó con el programa SPSS, lo que generó un impacto considerable entre la administración gerencial y la toma de decisiones.

Avendaño (2022). En su estudio denominado Toma de decisiones y su impacto en los manejos administrativos y de gestión en la Universidad José Carlos Mariátegui - 2019. El proyecto se basó en la capacidad de encontrar la coherencia entre las variables como método de indagación y la relación con la primera variable de las Micro-pequeñas empresas Lambayecanas. La investigación fue aplicada a contadores de Lambayeque. Para precisar la conexión entre las variables, se probó la confiabilidad de las interrogantes del temario mediante el alfa de Cronbach, en el cual todos puntuaron por encima del índice, además, se probó la hipótesis que reveló la relación de los datos del sistema contable y la toma de decisiones con un coeficiente de correlación de 0.783; excepto por una determinación de un coeficiente de 0.614, donde el 61.4% de la variación en la toma de decisiones se justifica por variación en el método de información contable, con una asociación moderada alta, estadísticamente confirma con un 95% de confianza que los sistemas de información contable están relacionados con la decisión - haciendo.

Por su parte, Reyes (2022). En el estudio Toma de Decisiones en Empresas Familiares de la Región Trujillo 2022, consideró la importancia de analizar cómo se implementan las decisiones que toman las ferreterías. Por lo tanto, se comenzó a identificar los estilos de toma de decisiones utilizados por estos gerentes de ferretería. Esta vez nos dedicamos a la investigación aplicada, porque se hizo en zona rural, es decir, se ayuda personalmente a las empresas. El planteamiento de estudio es no experimental, transversal descriptivo simple, y se realizó en el año 2022 y sin manipulación de la variable. En donde se utilizó el Cuestionario General con relación a la primera variable con referencia a los

datos, que son de 25 preguntas, evidenciando que más del 90% de los gerentes de ferreterías de Trujillo realizan decisiones de manera evasiva, intuitiva, forma dependiente y espontánea, a diferencia del 20% que a veces analiza todas las posibles consecuencias de una decisión. Se concluye en base a los resultados que los gerentes de hardware nunca evalúan las consecuencias de una decisión para la empresa y optan por confiar en su instinto o dejar que alguien más influya en ellos o no aceptarlos.

Cruz (2022). En mi investigación construí un sistema de información gerencial, basado en el estudio del análisis de la toma de decisiones de gestión del personal. Las entidades de hoy en día están cada vez más globalizadas y su entorno empresarial está lleno de incertidumbre y complejidad. En esta situación, tomar las decisiones correctas y mantener una ventaja competitiva es el objetivo de toda empresa. Por ello, en el 2018, la Universidad Unión Juliaca de Perú tuvo como objetivo implantar un sistema de información empresarial concretado en el estudio para la toma de decisiones del personal. Se realizaron investigaciones aplicadas y uso de procesos. Este análisis se desarrolló utilizando el método de Ralph Kimball. Ha resultado útil para brindar información que puede ser utilizada por la comunidad con fines de gestión, sirviendo como información a las universidades para mejorar la toma de decisiones. La tecnología aporta un gran valor a RRHH y convierte a RRHH en un socio estratégico de la organización.

Gutiérrez y Barandica (2020) tratan de analizar una decisión en la empresa TENARIS, situada en la urbe de Cartagena de Indias, estado Bolívar. Para la recopilación de datos se utilizó metodología cuantitativa, descriptiva y de tipo de campo, planificación de eventos, análisis descriptivo, método de encuesta con cuestionario de 36 ítems. Los resultados clasifican la toma de decisiones en TENARIS como permanente, siguiendo los lineamientos de preservar la dimensión más valiosa de la situación actual en sus etapas disfuncionales; argumentando que la toma de decisiones individuales y grupales mejoran las relaciones comunicativas para aumentar los procesos que realizan los empleados, lo que permite mejorar las relaciones interpersonales y la adaptación a las nuevas dinámicas del entorno.

El fin primordial de Molina (2018) fue conocer la relación entre la primera y la segunda variable en la ciudad de Quetzaltenango. En este estudio participaron 35 personas que se dividieron en tres grupos, hombres y mujeres. En cuanto a las diferentes metodologías, pueden tener una estructura cuantitativa, descriptiva - correlacional. Se empleó como método la escala de Likert, lo que también se constató en la pericia. Finalmente, se completó el estudio considerando que los tres grupos reportaron que las variables “toma de decisiones” y “gestión” se relacionan positivamente, ya que la primera variable afecta o afecta a la segunda, son controladas y consideradas altas.

El estudio realizado por Vilca (2018) tuvo como propósito conocer la conectividad entre la toma de decisiones y la condición de la asistencia en la recepción del Nosocomio Público del Callao, siendo un estudio aplicado descriptivo correlacional. Utilizándose un diseño no experimental. Los resultados muestran según la prueba Rho de Spearman (0.985) teniendo una conformidad significativa real, entre las dos variables en la recepción del Hospital Público del Callao.

Huajardo (2019) trató de averiguar la reciprocidad entre la dirección administrativa y la toma de decisiones en el Hospital EsSalud Octavio Mongrut Muñoz. Es un estudio de diseño descriptivo transversal correlacional - no experimental y siendo la muestra de 33 socios. Se utilizó un cuestionario tipo Likert, los resultados mostraron que el 36,36% del personal asistencial sienten que el resultado del problema en la toma de decisiones es regular y el 57,58% opinan que es malo.

La teoría de Herzberg (factores de decisiones humanas), Ante una situación tan compleja, cuando hay que tomar una decisión y la solución parece inaceptable, es necesario analizar hasta el más mínimo detalle, lo que también hace Simón: separa por separado cada parte del proceso de toma de decisiones e intenta acercarse fórmulas Le permiten convertir factores negativos en información importante.

La teoría de Mintzberg (1999) establece que “cuando todo el poder de decisión está concentrado en un solo lugar, clasificamos a la organización como centralizada, por el contrario, cuando el poder está distribuido entre varios sujetos, la clasificamos como descentralizada”. el poder de decisión está en manos de un pequeño número de individuos. La toma de decisiones también se puede observar con dos perspectivas bien marcadas en el diagrama de variables de diseño organizacional Centralización/descentralización: estratégica y funcional (Zapata et al., 2016).

Zaldual (2018) analizó los componentes en la satisfacción laboral de los empleados del Hospital Quinteros Paredes de Israel a nivel internacional utilizando un método de campo cuantitativo, descriptivo, correlacional y explicativo, no experimental y transversal. La encuesta se aplicó a 60 socios. Teniendo como resultado que el 3% del total de encuestados tiene satisfacción laboral general, y al analizar sus determinantes, la satisfacción interna es de 1,7% y la satisfacción externa de 36,7%; las relaciones interpersonales, seguidas de las políticas salariales y de empleo, causaron la mayor insatisfacción.

Por lo consiguiente Avalos (2020) El objetivo principal fue conocer el vínculo entre la satisfacción laboral y el desempeño, según el compromiso de competitividad de los trabajadores en Mibanco, Chimbote, 2020. El objetivo secundario fue identificar los niveles de ambas variables y su relación. Fue de tipo aplicado, transversal no experimental, teniendo un enfoque descriptivo correlacional, con una muestra de 51 socios. Utilizando una encuesta como herramienta de trabajo. En donde la primera variable tiene una relación significativa con la calificación de los colaboradores y un coeficiente de 0,880. Se explicó el nivel de la primera variable, de los cuales el 60,8% fue medio. El nivel de actividad fue explicado por competencia, donde el nivel medio fue de 66,7%. La relación más significativa entre la satisfacción laboral, teniendo como resultado, para el comportamiento, con un coeficiente de 0,814 con referencia a sus dimensiones de desempeño competencial. La conclusión es que cuanto mayor sea la satisfacción laboral, mejor será la calificación de los trabajadores de esa institución financiera.

Zorozábal (2017). Satisfacción laboral del colaborador y su influencia en la buena atención al paciente en instituciones del sector salud. La sistematización de la evidencia de la satisfacción laboral en los colaboradores y su impacto en el excelente servicio que brinda a los pacientes en las organizaciones del sector salud. Una comprobación continua observacional y retrospectiva que resume los principales conceptos de la investigación. La función integral de la enfermería basada en la evidencia, porque su estrategia eficiente, implica análisis relevantes, para resolver interrogantes sobre las atenciones a los pacientes, limitándose en búsquedas de enunciados en textos completos y los artículos seleccionados se revisan críticamente utilizando un sistema de puntuación para definir la fuerza de la práctica clínica. Recomendando ciertos resultados: 10 artículos fueron seleccionados para la selección final. Hallamos que el 27.3 % (03) proceden a México con baja evidencia, el 9.1 % (01) a Brasil con una evidencia alta, mientras que el 18.2 % (02) se encontraron en México con una moderada evidencia, de igual forma encontramos 9.1 % (1) en España con evidencia baja, por otro lado, encontramos 9.1% en Honduras, Argentina y Chile con evidencia baja. Con base en los análisis de esta revisión, se puede determinar que la satisfacción laboral de los empleados de las organizaciones de salud está relacionada con el resultado del buen servicio que brindan a los pacientes. Conclusiones: Los estudios revisados demostraron que el grado de satisfacción también puede repercutir en la calidad y cantidad del desempeño en las labores o tareas realizadas por los colaboradores, además de influenciar en otros aspectos como la calidad general del servicio, el ausentismo y la tendencia a renunciar a la organización.

Salas (2017). El Clima organizacional y satisfacción laboral, en entidades que dan servicios públicos de atención en salud. La finalidad de este estudio fue: Investigar la conexión de sus variables en entidades prestadoras de servicios públicos en la salud, (Lima 2017). El estudio realizado fue un diseño cuantitativo, diseño no experimental – transversal, correlacional. Con una población conformada por 420 empleados de la salud siendo la muestra de 200. Utilizando la técnica de recolección de datos como el cuestionario sobre sus variables. Las preguntas se

realizaron al Ministerio de Salud, además, se sometieron a validación de contenido por tres expertos, cuyo resultado fue aplicable y el valor de confiabilidad fue de 0.894 para la organización de la encuesta de clima y 0.822 para la prueba alfa de Cronbach. a una encuesta de satisfacción laboral que muestra una fiabilidad muy alta. Arrojando los estudios que: hubo una relación significativa entre las dos variables de los empleados del nosocomio de Salud San Genaro.

Posteriormente, Del Ángel et al., (2020) intentaron distinguir la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los compañeros que laboran en un nosocomio. Se realizó una investigación similar de la correlación, aplicándose un formulario dirigido a 182 empleados, para calcular el desarrollo del clima organizacional. La mayoría de los empleados indicaron que el ambiente de la organización está mejorando, el porcentaje es del 56%. Satisfacción laboral; liderazgo, ambiente de trabajo, la mayoría están satisfechos. Se concluyó que los socios están muy satisfechos y el ambiente de la organización necesita perfeccionar. La organización debe brindar una mejor remuneración, equidad de beneficios y la accesibilidad de recursos.

En la variable dos, satisfacción laboral, se consideró el aporte de Nolasco (2022), quien en su investigación denominó satisfacción laboral y su efecto en la calidad del servicio Centro Médico Paita S.C.R.L -Piura, 2021; buscó identificar el grado de la satisfacción laboral en la buena atención a los pacientes en el Centro Médico Paita S.C.R.L. - Piura, 2021, donde se planteó la hipótesis de que la satisfacción laboral tiene un efecto directo, lo que también se puede confirmar al juzgar las opiniones de los empleados del Centro de Salud, también en función a lo difundido por diversos investigadores en el tema. La satisfacción laboral es importante en todas las instituciones para lograr aumentar el desempeño, lo que conduce a excelentes resultados, entre los que resalta la calidad de la atención a los pacientes, en este sentido al usuario. Se utilizó una técnica de encuesta, junto con un cuestionario que sería el instrumento, que se aplicó a los empleados sobre la satisfacción laboral, para 306 trabajadores del nosocomio Paita S.C.R.L. - Piura, 2021. Cabe destacar que el efecto identificado es un juicio directo de los resultados obtenidos, tabulados, analizados e interpretados, debido a que la satisfacción laboral de los empleados no es satisfactoria esto conlleva a una

pésima atención a los pacientes.

A nivel nacional Abad y Rodríguez (2021) mencionan la medición del nivel de correlación entre la capacidad de decisión y la satisfacción laboral de los colaboradores del municipio de Utcubamba utilizando una muestra de 120, el tipo de estudio y el nivel cuantitativo realizado a los colaboradores. En sus resultados finales se reveló que la variable capacidad de decisión es (26,9%) y en cuanto a satisfacción laboral encontramos que es media (88%); Estos resultados confirman que existen niveles positivos entre ambas variables.

Según Mendoza (2021), debido a la crisis sanitaria en el Perú, los problemas que perjudican la satisfacción laboral en los nosocomios de la salud, tenido como prioridad estudiar los problemas que van en contra de la satisfacción laboral con un enfoque cuantitativo, planificando después la satisfacción laboral. un. Se realizo un cuestionario a los servidores de la salud, que determina dos modelos explicativos de la satisfacción laboral. Además, los resultados se presentaron con dos modelos; El primero establece que la satisfacción laboral depende del agotamiento un 20% con un grado de 0,996; y por otro lado, apoya la satisfacción laboral basada en el agotamiento y la motivación con un 28,7% grado de 0,99. Por ello, planteó en su estudio que la satisfacción laboral es motivación y burnout según los empleados de la pandemia del Covid-19.

Lomas (2017), en un estudio titulado “Relación entre la satisfacción laboral y la productividad del trabajador en la ciudad de Buenos Aires en el año 2017”, tuvo como meta principal determinar o encontrar el vínculo entre la productividad y satisfacción laboral del trabajador en la ciudad de Buenos Aires, siendo su estudio de naturaleza no experimental. Hubo una correlación descriptiva entre los diseños de los estudios. De igual manera, el estudio incluyó una muestra de 70 empleados del gobierno de la provincia de Buenos Aires en 2017, quienes fueron calificados mediante un cuestionario para recolectar información, y concluimos que: Vínculo; P-valor (signo (dos colas)) Esandlt arroja valores positivos muy altos entre sus variables. 0.05 a 0.000, donde la correlación

es 0.944, lo que refiere que su primera variable repercute en su segunda variable en un 89%. Un total del 34% de los encuestados se mostró menos satisfecho debido a que su organización no les brindó todas las oportunidades y libertades para llevar a cabo sus funciones. Estoy respondiendo. El sueldo no es acorde con el rol y las responsabilidades requeridas del puesto. Asimismo, el personal del Gobierno Regional de Buenos Aires tiene un mediocre nivel de productividad del 39%. Esto se debe a que el personal descubre que puede realizar tareas adicionales y otras actividades en el lugar de trabajo, al igual que el personal demuestra el uso adecuado de vez en cuando. Manejo de equipos dentro de la instalación.

Felipe (2018) concluyeron que se encontró una fusión entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el área de urgencias del Hospital Nacional de la ciudad de Trujillo. Se trata de un análisis transversal, no experimental, descriptivo-correlacional. El estudio se realizó en 60 empleados con un resultado de 0,801, lo que indica una coincidencia correspondiente entre sus variables. Se concluye que existe una relación importante en las dimensiones del clima institucional de los hospitales públicos: organización, autonomía, recompensa e identidad; bienestar de los trabajadores de la salud.

En un trabajo académico realizado en Chile, los autores, Delgado y Gahona (2022), publicaron un estudio titulado “Efectos del Liderazgo Transformacional sobre la Satisfacción Laboral y las Intenciones de Jubilación: Hallazgos” en el Liderazgo Transformacional (LT) y la satisfacción laboral (SL). Antecedentes educativos e intención de dejar el trabajo (IDT) relacionados con docentes de escuelas primarias públicas de la Región de Antofagasta (Chile). El cuestionario se basa en herramientas validadas en la literatura internacional. Para simplificar, los maestros se seleccionan utilizando muestras no probabilísticas. La evolución de los resultados se realiza utilizando un método de dos pasos de ecuaciones estructurales. Los resultados sugieren que el modelo propuesto tiene una capacidad significativa para explicar la satisfacción laboral y las intenciones de cambio de áreas o funciones. Como resultado, se afirmó demostrando que existe una negatividad significativa entre la edad y la intención de dejar de fumar. Se

concluye que los estilos de liderazgo transformador, tienen una función importante en su primera variable, lo que influye en las intenciones de jubilación de los docentes.

Sánchez y Núñez (2020) indican que el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la institución de salud de Chota esta por mejorar , siendo de tipo descriptivo, transversal, correlacional realizando una encuesta a 155 colaboradores sobre Satisfacción laboral: 65,2% de colaboradores se encuentran satisfechos; 30,3% ni satisfecho ni insatisfecho y 4,5% insatisfecho; en las dimensiones interacción del personal con el jefe inmediato del area, oportunidades de progreso y remuneraciones e incentivos se encuentran ni satisfecho ni insatisfecho.

Arellano (2018) en su investigación determinaran el nivel de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del Ministerio del interior, la muestra fue de 90 colaboradores se les palco un cuestionario. El estudio de fiabilidad de los cuestionarios arroja un coeficiente de 0.80 para la escala de la primera variables y 0.72 para la la segunda variable, ambos confiables. Señalando la Hipótesis principal que existía relación entre sus dos variables. Llegando a la definición que hay conexión entre las dos variables, existiendo una relación positiva significativa entre sus variables.

Una aproximación conceptual a la variable de satisfacción laboral en cierto nivel o componente personal que de alguna manera expresa los sentimientos y emociones del empleado hacia el lugar de trabajo (Li et al., 2020).

La satisfacción laboral se define como una comprensión subjetiva y personal de la evaluación emocional que las personas dan a su trabajo dentro de su organización. Sin embargo, esto es de suma importancia para los administradores de salud, ya que es la piedra angular de un buen proceso de atención al paciente (Avella y Naranjo, 2021).

En cambio, según Herzberg (1), la satisfacción laboral implica factores motivacionales intrínsecos y extrínsecos, como el logro y el reconocimiento del desempeño. Se puede entender que, considerando no solo la parte salarial, sino también los planes de recompensa que se ofrecen a los socios y la promoción de planes de capacitación logran satisfacer los factores propios de los socios (Madero, 2019).

En cuanto a las dimensiones que se toman para analizar la variable de satisfacción laboral, se centran en la proposición de la teoría de Robbins (Lomas, 2017), la cual toma en cuenta 0 elementos: 1.- Desafío ocupacional: Esto incluye la diversidad laboral. habilidades que el socio aplica en la práctica durante diversas actividades. Los residuales esperados incluyen: a.- Identidad de tarea, incluye la tipificación que el compañero siente hacia su función y la responsabilidad de acuerdo a sus capacidades. b.- La importancia de la tarea significa el impacto positivo del trabajo en la vida personal y familiar del socio. c.- Autonomía, se refiere a la medida en que el socio puede ser libre e independiente para programar sus actividades y disponer de los recursos que utiliza para su desarrollo. d.- Reacción, el nivel en que las funciones desarrolladas posibilitan el desarrollo y eficiencia del socio.

3. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

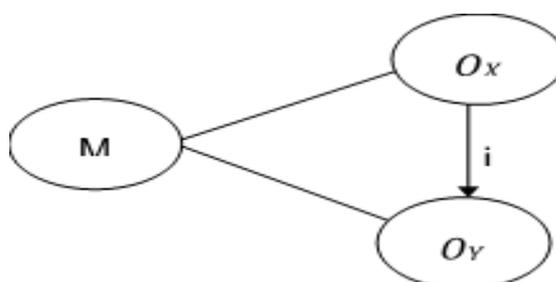
De tipo cuantitativo, porque la recolección de datos se creó a través de estudios estadísticos para probar y confirmar lo planteado con el objetivo de validar la teoría propuesta, prestando atención también a lo planteado (R. Hernández y Mendoza, 2018). también fundamental, porque mediante la implementación se consiguió una investigación importante, que enriquece la información sobre las variables de las instituciones gubernamentales (Timans et al., 2019).

También se señaló que el estudio fue de diseño descriptivo, problema-realista, correlacional y se identificaron las particularidades de las variables objeto de estudio, que fueron el tipo de servicio recibido y la satisfacción del cliente. Los estudios descriptivos formulan hipótesis o predicciones basadas en descripciones del fenómeno que se estudia, es decir. define variables (Guevara 2020)

El diseño fue no experimental-transversal como lo define Arias y Covines (2021), lo que implica que las variables se analizan en su contexto natural, donde el investigador no interviene con ninguna manipulación, se limita a observar los fenómenos. por análisis.

Figura 01

Diagrama del diseño de investigación.



Donde:

M: Muestra

O_X: Observación de la variable Toma de decisiones

O_Y: Observación de la variable Satisfacción laboral

i: Incidencia de la Toma de decisiones en la satisfacción laboral

3.2. Variable y operacionalización.

Variable 1: “Toma de Decisiones”

Definición: En todo problema hay que pensar en la dirección de la acción, cuya meta es alcanzar o al menos acercarse a la realización de la meta o la solución del problema (Lazzati, 2013).

La toma de decisiones comienza con la situación del problema y termina con la implementación de la decisión, es decir, mediante la aplicación de términos que indiquen solucionar el problema existente. En otras palabras, la toma de decisiones no son solo las acciones para resolver un problema específico, sino también las acciones por las cuales la organización es responsable. La planificación operativa, por otro lado, significa que todo lo que una organización planifica y estructura debe ser monitoreado.

Definición operativa: La muestra de la variable es de 109 personas, se utiliza una técnica de encuesta para medirla y se utiliza como instrumento un cuestionario.

Indicadores: Los indicadores se compilan teniendo en cuenta la matriz de desempeño, el marco teórico de referencia insumos de recolección de datos,

midiendo la variable según sus dimensiones.

- a) Información
- b) Conocimiento
- c) Experiencia
- d) Análisis
- e) Buen juicio

· Se utilizo la escala ordinal, Como medición.

Variable 02 Satisfacción Laboral

Definición conceptual: La satisfacción laboral es un tema organizacional que refleja el bienestar de los colaboradores con su desempeño; por lo tanto, implica un conjunto de emociones experimentales para los colaboradores sobre la función que desempeñan, satisfacción extrínseca e intrínseca (Pedraza, 2020).

Definición Operacional: La muestra de la variable es de 109 colaboradores, para recoger la información se utiliza indagación como técnica, y el cuestionario como instrumento, con escala ordinal.

Indicadores:

- a) Reto del trabajo
- b) Remuneración justa
- c) Condiciones de trabajo
- d) Relación trabajo

Se utilizo la escala ordinal, Como medición.

3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.

Población

La población del siguiente proyecto de investigación está conformada por 109 trabajadores.

Criterios de inclusión: Está constituido por los colaboradores administrativos que laboren en el Hospital por más de un año.

Criterios de exclusión: Esto incluye personas en excedencia, personal de apoyo como enfermeras, médicos, obstetras, enfermeros, farmacéuticos, técnicos de laboratorio, choferes, limpiadores y teletrabajadores.

Muestra

Se llama un subgrupo de donde se recolectan los datos, se hace una muestra, ya que en muchos casos no es posible evaluar a toda la población por diversos factores (tiempo, recursos, etc.), brinda bases importantes de entendimiento y principios, para lograr una evaluación válida (Nnodim et al., 2021).

Por lo tanto, la cantidad de personas a participar del censo será de 109 trabajadores de la entidad Hospital nuestra señora de las Mercedes Paíta.

Muestreo

Es la técnica de recoger los datos estadísticos de un conjunto de individuos de una población que se utilizó para la obtención de la muestra (Hernández y Carpio, 2019). En este estudio se toma muestreo de 86 trabajadores.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Se utilizó la encuesta, es un método muy utilizado como proceso de exploración, consiste en un listado de preguntas sobre las diversas variables que se pretenden analizar, las mismas deben ser compatibles con el problema y las hipótesis de investigación, también es impersonal, porque la encuesta no incluye el nombre identificativo de una persona (Cisneros et al., 2022).

Instrumentos

Se utilizó como herramienta primordial un cuestionario, el cual es un instrumento de preguntas cerradas que sirve para medir las experiencias de los usuarios o clientes, es decir tienen categorías u opciones definidas por el investigador, según a una o más variables a medir (Rohandi, 2022).

En esta investigación se utilizó un instrumento conformado por 14 variables de toma de decisión y 14 variables de satisfacción laboral, lo que permitió reunir la información necesaria para dar solución a los problemas existentes. Utilizándose una escala tipo Likert para su medición con el siguiente valor:

- 1) Nunca
- 2) Casi nunca
- 3) A veces
- 4) Casi siempre
- 5) Siempre

Validez y confiabilidad.

La calidad de la validez se refiere a un instrumento que es útil para medir un atributo, es decir. sí mide lo que se pretende medir (Rodríguez y Mendivelso, 2018). En este estudio se midió la variable capacidad de decisión y satisfacción laboral según 3 expertos, los resultados fueron los siguientes:

Tabla 1

Validación del instrumento: Toma de decisiones

Listado de expertos

Expertos	Especialidad
Mg. Carlos Antonio Angulo Corcuera	Marketing
Dra. Ericka Julissa Suysuy Chambergo	Gestión pública
Dra. Mercedes Palacios de Briceño	Administración

Nota:

Mg.: Magister; Dra.: Doctora

La confiabilidad se refiere a la precisión y seguridad que se realiza a lo largo del tiempo a una medición. Es importante que al realizarse la medición para el instrumento, ya sea una encuesta o una prueba, sea válida y confiable (Rodríguez y Mendivelso, 2018). Para ello se utiliza la técnica alfa de Cronbach.

Coeficiente alfa	>.9 es excelente
	>.8 es bueno
	>.7 es aceptable
	>.6 es cuestionable
	>.5 es pobre

Tabla 2

Coeficiente del Alfa de Crombach en los instrumentos

Instrumentos	Alfa de Cronbach	Nivel de consistencia
Cuestionario Toma de decisiones	0.919	excelente
Cuestionario Satisfacción laboral	0.908	excelente

Interpretación:

En resumen, el coeficiente es de 0,919 para la variable 1 con 14 preguntas y de 0,908 para la variable 2 con 14 preguntas; definiéndose que los 24 ítems del archivo tienen un excelente coeficiente Alfa

3.5. Procedimientos

El procedimiento se inició con la autorización del hospital, luego de su confirmación se elaboró un cuestionario para asegurar la confiabilidad de los instrumentos para promover el desarrollo del cuestionario de acuerdo al tamaño y muestra de la población, incluyendo las afirmaciones siempre, casi siempre A veces , casi nunca, nunca, preguntas sobre la BD, las variables y los indicadores, y luego continúan analizando la información y llegan a conclusiones similares

basadas en antecedentes de la conversación.

3.6. Método de análisis de datos

Será descriptivo ya que presentarán las variables y serán mostrados en tablas las cuales serán analizadas, además se utilizara el Excel, así mismo el sistema estadístico SPSS 26 como también el turnitin para medir el nivel de similitud; asimismo se aplicará la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov, por que la muestra muestra es mayor a 50.

3.7. Aspectos éticos

La proyecto tomará todos los protocolos éticos en el procedimiento del recojo de información de datos, se tendrán en cuenta el consentimiento de los colaboradores de salud quienes participaran, se aplicará el criterio de privacidad, ya que la información recolectada será confidencial y para fines académicos.

IV. RESULTADOS

Usando las herramientas, estiman el efecto real de la primera variable en el campo de la satisfacción laboral utilizando el SPSS v.26 para ello se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov, ya que el tamaño de la muestra fue >50, donde se encontró relación con Spearman, y la línea correspondiente no representaba la normalidad, los siguientes resultados fueron obtenidos:

Objetivo específico 1: Identificar el nivel de toma de decisiones del personal administrativo de la entidad Hospital de apoyo II-1 Nuestra Señora de las Mercedes – Paita, 2023

Tabla 3

Nivel de toma decisiones en la entidad estudiada

Variable / Dimensión	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
TOMA DE DECISIONES	Malo	59	54,1%
	Regular	32	29,4%
	Bueno	18	16,5%
	Total	109	100,0%
Información	Malo	54	49,5%
	Regular	29	26,6%
	Bueno	26	23,9%
	Total	109	100,0%
Conocimiento	Malo	62	56,9%
	Regular	29	26,6%
	Bueno	18	16,5%
	Total	109	100,0%
Experiencia	Malo	56	51,4%
	Regular	27	24,8%
	Bueno	26	23,9%
	Total	109	100,0%
Análisis	Malo	47	43,1%
	Regular	40	36,7%
	Bueno	22	20,2%
	Total	109	100,0%
Buen juicio	Malo	41	37,6%
	Regular	50	45,9%
	Bueno	18	16,5%
	Total	109	100,0%

Nota: Elaboración propia

El nivel de toma de decisiones en base a valores corporativos se muestra un 54,1% en un nivel malo y un 16,5% en un nivel bueno. El aspecto de la información también es malo con un 49,5 % y bueno con un 23,9 %. El nivel de conocimiento también es bajo en 56.9% y bueno en 16.5%. De igual manera, la dimensión experiencia tiene un puntaje malo de 51.4% y un puntaje bueno de 23.9%, la dimensión análisis tiene un puntaje malo de 43.1%, un puntaje bueno de 20.2% y finalmente la dimensión buen juicio tiene un valor típico de 45.9 % a 16,5% es un buen nivel.

Objetivo específico 2:

Tabla 4

Nivel de satisfacción laboral en la entidad estudiada

Variable / Dimensión	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
SATISFACCIÓN LABORAL	Insatisfecho	62	56,9%
	Regular	28	25,7%
	Satisfecho	19	17,4%
	Total	109	100,0%
Reto de trabajo	Insatisfecho	53	48,6%
	Regular	32	29,4%
	Satisfecho	24	22,0%
	Total	109	100,0%
Remuneraciones justas	Insatisfecho	46	42,2%
	Regular	37	33,9%
	Satisfecho	26	23,9%
	Total	109	100,0%
Condiciones de trabajo	Insatisfecho	65	59,6%
	Regular	26	23,9%
	Satisfecho	18	16,5%
	Total	109	100,0%
Relación trabajo empleado	Insatisfecho	57	52,3%
	Regular	28	25,7%
	Satisfecho	24	22,0%
	Total	109	100,0%

Nota: Elaboración propia

Según lo comprobado, el nivel de satisfacción laboral por valores de la entidad tiene un nivel insatisfecho del 56.9% y nivel satisfecho de 17.4%. Así mismo, la dimensión reto de trabajo tiene un nivel insatisfecho al 48.6% y nivel satisfecho al 22%; también, la dimensión remuneraciones justas tiene un nivel insatisfecho del 42.2% y nivel satisfecho al 23.9%; así mismo la dimensión condiciones de trabajo

tiene un nivel insatisfecho del 59.6% y nivel satisfecho del 16.5%, y por último, la dimensión relación trabajo empleado tiene un nivel insatisfecho del 52.3% y nivel satisfecho al 22%.

Objetivo específico 3:

Tabla 5

Análisis de correlación con la prueba de Spearman de la dimensión información y satisfacción laboral de la entidad estudiada

		SATISFACCIÓN LABORAL	
Rho de Spearman	Información	Coeficiente de correlación	,866**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	109

Nota: Elaboración propia

Para la prueba rho de Spearman, si obtenemos un Sig.<0,05, es claro que la dimensión información tiene una correlación muy fuerte y significativa con la variable dependiente, considerando que su valor de coeficiente es 0,866.

Objetivo específico 4:

Tabla 6

Análisis de correlación con la prueba de Spearman de la dimensión conocimiento y satisfacción laboral de la entidad estudiada

		SATISFACCIÓN LABORAL	
Rho de Spearman	Conocimiento	Coeficiente de correlación	,662**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	109

Nota: Elaboración propia

Para la prueba rho de Spearman, si obtenemos Sig.<0.05, es claro que la dimensión conocimiento tiene una correlación considerable significativa con la variable dependiente, considerando su valor de coeficiente de 0.662.

Objetivo específico 5:

Tabla 7

Análisis de correlación con la prueba de Spearman de la dimensión experiencia y satisfacción laboral de la entidad estudiada

		SATISFACCIÓN LABORAL	
Rho de		Coeficiente de correlación	,755**
Spearman	Experiencia	Sig. (bilateral)	,000
		N	109

Nota: Elaboración propia

Si la prueba rho de Spearman arroja Sig.<0.05, es claro que la dimensión de experiencia tiene una correlación fuerte y significativa con la variable dependiente, dado el valor del coeficiente de 0.755.

Objetivo específico 6:

Tabla 8

Análisis de correlación con la prueba de Spearman de la dimensión análisis y satisfacción laboral de la empresa estudiada

		SATISFACCIÓN LABORAL	
Rho de		Coeficiente de correlación	,748**
Spearman	Análisis	Sig. (bilateral)	,000
		N	109

Nota: Elaboración propia

Si la prueba rho de Spearman arroja Sig.<0.05, es claro que la dimensión de análisis tiene una correlación considerable y significativa con la variable dependiente, dado el valor del coeficiente de 0.748.

Objetivo específico 7:

Tabla 9

Análisis de correlación con la prueba de Spearman de la dimensión buen juicio y satisfacción laboral de la entidad estudiada

		SATISFACCIÓN LABORAL	
Rho de		Coeficiente de correlación	,646**
Spearman	Buen juicio	Sig. (bilateral)	,000
		N	109

Nota: Elaboración propia

Si la prueba rho de Spearman arroja Sig.<0,05, el valor del coeficiente de 0,646 indica claramente que la dimensión de buen juicio tiene una correlación considerable y significativa con la variable dependiente.

Objetivo General:

Tabla 10

Análisis de correlación con la prueba de Spearman de la toma de decisiones y satisfacción laboral de la entidad estudiada

		SATISFACCIÓN LABORAL	
Rho de	TOMA DE	Coeficiente de correlación	,844**
Spearman	DECISIONES	Sig. (bilateral)	,000
		N	109

Nota: Elaboración propia

Habiendo obtenido una Sig.<0,05 mediante la prueba de correlación de Spearman, se evidencia que la variable toma de decisiones tiene una correlación positiva muy fuerte con la variable satisfacción laboral dado al valor de su coeficiente hallado es de 0,844.

Tabla 11: *Fiabilidad toma de decisiones*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,919	14

Con la ayuda de la tabla 9, el cuestionario de la variable toma de decisiones y tomando como referencia la escala de fiabilidad del cual como resultado fue 0.919, donde se indica que el cuestionario es aplicable, también pertenece al nivel aceptable para utilizarse en el estudio.

Tabla 12: *Estadística de fiabilidad satisfacción laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,908	14

Con la ayuda de la tabla 10, el cuestionario de la variable satisfacción laboral y tomando como referencia la escala de fiabilidad del cual como resultado fue 0.908, donde se indica que el cuestionario es aplicable, también pertenece al nivel aceptable para utilizarse en el estudio.

Tabla 13

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
TOMA DE DECISIONES	,337	109	,000
Información	,313	109	,000
Conocimiento	,353	109	,000
Experiencia	,324	109	,000
Análisis	,274	109	,000
Buen juicio	,244	109	,000
SATISFACCIÓN LABORAL	,353	109	,000

Nota: Elaboración propia

La muestra es mayor a 50, es por ella que se aplicó la prueba Kolmogorov-Smirnov^a, donde podemos observar que las variables y dimensiones presentan normalidad (Sig.<0.05); por lo cual se trabajará con la prueba no paramétrica del estadístico Spearman.

Tabla 14*Grado de Correlación de Rho Spearman*

Rango	Grado de Correlación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.75 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Nota: Elaboración propia

I. DISCUSIÓN

La presente investigación hace referencia a sus dos variables en relación con el personal administrativo del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes – Paita. A partir de los resultados encontrados, aceptamos que existe una relación significativa entre ambas variables, demostramos que si hay relación entre las dos variables, y para la discusión del objetivo general se obtuvo como resultado que la primera variable tiene una correlación positiva muy fuerte, con la variable de satisfacción laboral dado al valor de su coeficiente hallado es de 0.844, en ese sentido que estos resultados guardan relación con lo que sostiene Salas (2017), en su estudio Clima organizacional y satisfacción laboral en instituciones prestadoras de servicios públicos de salud. El objetivo de este estudio fue: Investigar la relación entre sus dos variables en instituciones prestadoras de servicios públicos de salud, Lima, 2017, cuyo resultado fue aplicable y el valor de confiabilidad fue de 0.894 para la organización de la encuesta de clima y 0.822 para la prueba alfa de Cronbach. a una encuesta de satisfacción laboral que muestra una fiabilidad muy alta. Los resultados del estudio mostraron que: hubo una relación significativa ambas variables de los empleados del Centro de Salud San Genaro y del Hospital María Auxiliadora. Lo que nos permite afirmar que es una relación positiva - alta la que existe entre las dos variables.

Se planteó el primer objetivo específico nos muestra el nivel de 54.1% en un nivel malo y un 16.5% en un nivel bueno entre el aspecto de la información también es malo con un 49,5% y bueno con un 23,9%, en el estudio realizado por Huajardo (2019) trató de averiguar la correspondencia entre la dirección administrativa y la toma de decisiones en el Hospital EsSalud Octavio Mongrut Muñoz. Este estudio fue un diseño descriptivo transversal correlacional con un diseño no experimental y una muestra de 33 socios. Se utilizó un cuestionario tipo Likert, los resultados

mostraron que el 36,36% de los profesionales de la salud sienten que el diagnóstico de problema en la toma de decisiones es regular y el 57,58% opinan que es malo.

El segundo objetivo específico, se evidencia que un 17,4% presentan un nivel satisfecho mientras que un 56,9% se siente insatisfecho. Al respecto los autores referidos nos mencionan que Para la segunda variable, satisfacción laboral, se consideró el aporte de Nolasco (2022), quien en su investigación denominó satisfacción laboral y su efecto en la calidad del servicio Centro Médico Paita

S.C.R.L -Piura, 2021; buscó identificar el efecto de la satisfacción laboral en la calidad del servicio en el Centro Médico Paita S.C.R.L. - Piura, 2021, donde se planteó la hipótesis de que la satisfacción laboral tiene un efecto directo, lo que también se puede confirmar al juzgar las opiniones de los empleados del Centro de Salud, también en relación a lo difundido por diversos investigadores en el tema. La satisfacción laboral es importante en todas las organizaciones si se quiere mejorar el desempeño, lo que conduce a excelentes resultados, entre los que destaca la calidad del servicio al cliente, en este caso al usuario. Se utilizó una técnica de encuesta junto con un instrumento de encuesta y se aplicó a los empleados sobre satisfacción laboral y Paita S.C.R.L. Para 306 usuarios del centro médico. - Piura, 2021. Un 60 % no está contento con lo que ofrece el centro de salud. Cabe destacar que el efecto identificado es un juicio directo de los resultados obtenidos, tabulados, analizados e interpretados, debido a que la baja satisfacción laboral de los empleados conlleva a un mal servicio para el usuario.

El tercer objetivo específico. Nos indica que la dimensión información tiene una correlación muy fuerte y significativa con la variable satisfacción laboral dado que su valor de coeficiente es de 0,866.

Al mismo tiempo, Del Ángel et al., (2020) intentaron distinguir la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los compañeros que laboran en un hospital. Se realizó investigación similar de la correlación y se aplicó un formulario dirigido a 182 empleados para calcular la escala de clima organizacional. La mayoría de los empleados indicaron que el ambiente de la organización está mejorando, el porcentaje es del 56%. Satisfacción laboral;

liderazgo, ambiente de trabajo, la mayoría están satisfechos. Se concluyó que los socios están muy satisfechos y el ambiente de la organización necesita perfeccionar. La organización debe brindar una mejor remuneración, la equidad de beneficios y la disponibilidad de recursos.

Posteriormente, Abad y Rodríguez (2021) mencionan la medición del nivel de correlación entre la capacidad de decisión y la satisfacción laboral de los trabajadores del municipio de Utcubamba utilizando una muestra de 120, tipo de estudio y nivel cuantitativo. socios En sus resultados finales se reveló que la variable habilidad para la toma de decisiones es (26.9%) y el nivel promedio medido por satisfacción laboral (88%); Estos resultados confirman que existen niveles positivos entre ambas variables.

El cuarto objetivo específico ,es claro que la dimensión tiene una correlación considerable significativa con la variable dependiente, ya que su coeficiente es de 0,0662; pero en lo que no concuerda el estudio del autor Lomas (2017), en un estudio titulado “Relación entre la satisfacción laboral y la productividad del trabajador en la ciudad de Buenos Aires en el año 2017”, encontró la relación entre la satisfacción laboral y la productividad del trabajador en la ciudad de Buenos Aires, tuvo como propósito general determinar El estudio fue de naturaleza no experimental. Hubo una correlación descriptiva entre los diseños de los estudios. De igual manera, el estudio incluyó una muestra de 70 empleados del gobierno de la provincia de Buenos Aires en 2017, quienes fueron evaluados mediante un cuestionario para recolectar información, y concluimos que: Vínculo; P-valor (signo (dos colas)) Esandlt arroja valores positivos muy altos entre las variables satisfacción laboral y productividad.

0.05 a 0.000, donde la correlación r de Pearson es 0.944, lo que indica que la variable satisfacción laboral influye en la variable productividad en un 89% Un total del 34% de los encuestados se mostró menos satisfecho debido a que su organización no les brindó todas las oportunidades y libertades para llevar a cabo sus actividades. Estoy respondiendo. El salario no es acorde con el rol y las responsabilidades requeridas del puesto. Asimismo, el personal del Gobierno Regional de Buenos Aires tiene un mediocre nivel de productividad del 39%. Esto

se debe a que el personal descubre que puede realizar tareas adicionales y otras actividades en el lugar de trabajo, al igual que el personal demuestra el uso adecuado de vez en cuando. Manejo de equipos dentro de la instalación.

También Mendoza y otros (2021), debido a la crisis sanitaria en el Perú, los factores que afectan la satisfacción laboral en las instituciones de salud tuvieron como objetivo estudiar los factores que afectan la satisfacción laboral con un enfoque cuantitativo, Y los resultados se presentaron con dos modelos; El primero

establece que la satisfacción laboral depende del agotamiento un 20% con un grado de 0,996; y por otro lado, apoya la satisfacción laboral basada en el agotamiento y la motivación con un 28,7% grado de 0,99. Por ello, planteó en su investigación que la satisfacción laboral es motivación y burnout según los empleados de la pandemia del Covid-19.

II. CONCLUSIONES

En relación con los productos obtenidos, se muestran las conclusiones para cada uno de los objetivos planteados:

1. Para el objetivo general el cual se encuentra orientado a determinar la relación entre la toma de decisiones y la satisfacción laboral del personal administrativo en la entidad Hospital de Apoyo II-1 Nuestra Sra. de las Mercedes - Paita, 2023. Se concluye: que la variable toma de decisiones tiene una correlación positiva muy fuerte con la variable satisfacción laboral dado al valor de su coeficiente hallado es de 0,844.
2. En lo que respecta al primer objetivo específico, se concluye: El nivel de toma de decisiones en base a valores corporativos se muestra un 54,1% en un nivel malo y un 16,5% en un nivel bueno.
3. En cuanto al segundo objetivo específico, Según lo comprobado, el nivel de satisfacción laboral por valores de la entidad tiene un nivel insatisfecho del 56.9% y nivel satisfecho de 17.4%.
4. En cuanto al tercer objetivo específico se concluye: es claro que la dimensión información tiene una correlación muy fuerte y significativa con la variable dependiente, considerando que su valor de coeficiente es 0,866.
5. En lo que respecta al cuarto objetivo específico se concluye: es claro que la dimensión conocimiento tiene una correlación considerable significativa con la variable dependiente, considerando su valor de coeficiente de 0.662.
6. En cuanto al 5to objetivo específico se concluye: es claro que la dimensión de experiencia tiene una correlación fuerte y significativa con la variable dependiente, dado el valor del coeficiente de 0.755.
7. En cuanto al sexto objetivo específico se concluye: es claro que la dimensión de análisis tiene una correlación considerable y significativa con la variable dependiente, dado el valor del coeficiente de 0.748.
8. En cuanto al séptimo objetivo específico se concluye: el valor del coeficiente de 0,646 indica claramente que la dimensión de buen juicio tiene una

correlación considerable y significativa con la variable dependiente.

III. RECOMENDACIONES

Habiendo analizado los resultados en este estudio, se plantean las siguientes recomendaciones:

Al hospital de apoyo II- 1 Nuestra señora de las Mercedes – Paita, que deben mejorar, al momento de tomar decisiones para identificar los problemas del personal y de esta manera fluya una buena satisfacción laboral y por consiguiente los servicios que tiene la entidad

Que nuestra investigación sirva para futuras investigaciones utilizando el modelo de satisfacción laboral para inducir en los colaboradores unas actitudes y comportamientos acordes con los objetivos de la entidad.

Al jefe de cada área que participe en las actividades de trabajo en equipo para promover y consolidar la participación colaborativa del trabajo

También al área de recursos humanos que realice una mejor selección de jefes de área con la finalidad que sean efectivos en el acompañamiento del trabajo en equipo y realice actividades integradoras para promover la efectividad en el trabajo.

Asimismo; la realización de actividades de capacitación, en bienestar de la Toma de decisiones, en el desarrollo de trabajo y satisfacción laboral que obtienen los colaboradores en la entidad.

REFERENCIAS

- Abad, Z., & Rodriguez, E. (2021). Toma de decisiones y satisfaccion laboral en la municipalidad provincial de Utcubamba - Amazonas, 2020. In *Universidad César Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>
- Abadiga, M., Nemera, G., Hailu, E., & Mosisa, G. (2019). Relationship between nurses' perception of ethical climates and job satisfaction in Jimma University Specialized Hospital, Oromia region, south west Ethiopia. *BMC Nursing*, 18(1), 1–11. <https://doi.org/10.1186/s12912-019-0365-8>
- Arellano , N (2018) Clima organizacional y satisfacion laboral en los trabajadores del Ministerio del Interior -Lima 2017 . Tesis de Maestria. Universidad Nacional de Educacion Enrique Guzman y valle. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNEI_423252b2a42383751496b810db419b44/Details
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y Metodologia de la nvestigación*. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Avella, P., & Naranjo, H. (2021). Satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital Central de la Ciudad de Villavicencio. *Universidad Cooperativa de Colombia*, 1–41. https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/33102/2/2021_satisfaccion_laboral.pdf
- Bujar, M., McAuslane, N., & Walker, S. . (2020). tecnologías sanitarias : problemas que enfrentan las empresas y las agencias. *Ther Innov Regul Sci*, 275–282. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s43441-019-00054-w>
- Cisneros, A., Guevara, A., Urdánigo, J., & Garcés, J. (2022). Techniques and Instruments for Data Collection that Support Scientific Research in Pandemic Times. *Revista Científica Dominio de Las Ciencias*, 8, 1165–1185. <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>
- Del Ángel, E. M., Fernández, C. A., Santes, M. C., Fernández, H., & Zepeta, D. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. *Enfermería Universitaria*, 17(3), 273–283.

<https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2020.3.789>

- Felipe, G., Aguilar, P., Becerra, A., Lara, D., Jesús, G., & Zavaleta, H. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital estatal. *Sciéndo*, 21(3), 369–374. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2017.041>
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Educational research methodologies (descriptive, experimental, participatory, and action research). *Revista Científica Mundo de La Investigación y El Conocimiento*, 0(3), 163–173. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Gutiérrez, D., & Barandica, D. (2020). *Toma De Decisiones En La Empresa Tenaris De La Ciudad De Cartagena De Indias – Departamento De Bolívar* [Univerisdad de la costa]. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/21373/LosadaCamachoErikaHiomara2019.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Hernández, C., & Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *ALERTA Revista Científica Del Instituto Nacional de Salud*, 2(1), 75–79. <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Las rutas Cuantitativa Cualitativa y Mixta. In *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. shorturl.at/mwS39
- Huajardo, M. (2019). Gestión administrativa y toma de decisiones en el hospital “Octavio Mongrut Muñoz” de EsSalud, Lima 2018. In *Universidad César Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28835>
- Li, Y., Huang, H., & Chen, Y. (2020). Organizational climate, job satisfaction, and turnover in voluntary child welfare workers. *Children and Youth Services Review*, 119, 105640. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2020.105640>
- Lomas, R. (2017). Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017. *Universidad César Vallejo*, 1–88. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12891>
- Madero, S. M. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los

- incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta Universitaria*, 29(10), 1–18. <http://www.scielo.org.mx/pdf/au/v29/2007-9621-au-29-e2153.pdf>
- Mederos, G. (2020). "Identidad organizacional y toma de decisiones en la gestión administrativa de los trabajadores del Hospital San Juan de Lurigancho-2019". *Escuela de Posgrado Escuela de Posgrado*.
- Mendoza, E., Guerrero, M., C, I., Nolazco, F., & Silva, D. (2021). Determinantes de la satisfacción laboral en un establecimiento de salud durante el estado de emergencia sanitaria, Perú. *Apuntes Universitarios*, 12(1), 122–134. <https://doi.org/10.17162/au.v11i5.919>
- Mendoza, W. M., García, T. ., Delgado, M. I., & Barreiro, I. M. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de Las Ciencias*, 4(4), 2–35. <https://doi.org/10.23857/dc.v4i4.835>
- Molina, F. (2018). *Liderazgo y toma de decisiones* [UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR FACULTAD]. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Molina-Fabiola.pdf>
- Moya, P., Cortez, N., & Martínez, A. (2019). Vista de Proceso de toma de decisiones en mipymes hoteleras de Boyacá, Colombia.pdf. *Rev.Investig.Desarrol.Innov*, 9(2027–8306), 237–248. <http://www.scielo.org.co/pdf/ridi/v9n2/2389-9417-ridi-9-02-237.pdf>
- Nnodim, J., Onyeze, V., Nwaokoro, J., & Obeagu, E. (2021). Sample size determination as an important statistical concept in Medical research 1*. *Madonna University Journal of Medicine and Health Sciences Volume*, 1(December), 42–49. https://www.researchgate.net/publication/359031276_53-Article_Text-237-1-10-202203050
- Pedraza, N. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, 30(76), 9–24. <https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191>
- Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de Corte Transversal. *Revista Médica Sanitas*, 21(3), 141–146. <https://doi.org/10.26852/01234250.20>
- Rohandi, M. (2022). *An User Experience Analysis of UNG E-Learning Using User*

- Experience Questionnaire Tool*. 654, 174–179. <https://www.atlantispress.com/article/125972665.pdf>
- Sacoto, F. (2021). Reflexiones sobre el COVID-19 en Ecuador: la salud pública y el Sistema Nacional de Salud. *Mundos Plurales - Revista Latinoamericana de Políticas y Acción Pública*, 8(1), 57–64. <https://doi.org/10.17141/mundosplurales.2.2020.4849>
- Sanchez, J y Nuñez, J. (2020) Clima Organizacional y Satisfacion laboral en los trabajadores - Red de Salud de Chota. 2017. *Revista Cientifica de Enfermeria* - https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_450e5242aadd441d4c743010b9f876c4
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. In *Universidad Ricardo Palma*. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480>
- Timans, R., Wouters, P., & Heilbron, J. (2019). Mixed methods research: what it is and what it could be. *Theory and Society*, 48(2), 193–216. <https://doi.org/10.1007/s11186-019-09345-5>
- Vega, C., Reza, D., García, O., Hernández, R., & Ruiz, M. (2021). Escala de toma de decisiones para directivos. *Revista Digital Internacional de Psicología y Ciencia Social*, 7, 146–166. <https://doi.org/10.22402/j.rdipecs.unam.7.1.2021.312.146-166> Escala
- Vilca, J. (2018). *Toma de decisiones y calidad de servicio en el area de citas de un hospital público, callao 2019*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/23315>
- Zaldual, A. (2018). *Factores que Influyen en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes del Cantón Paján Provincia De Manabí*. [Tesis de Maestria - Universidad Catolica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9830/1/T-UCSG-POS-MGSS-113.pdf>
- Zapata, G., Sigala, L., & Mirabal, A. (2016). Redalyc.TOMA DE DECISIONES Y ESTILO DE LIDERAZGO: ESTUDIO EN MEDIANAS EMPRESAS. *Compendium*, 19, 35–59.

ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1: Toma de decisiones	<p>Barrera & Martin (2021) define que los elementos básicos de la toma de decisiones, pueden permitir y orientar al equipo o personal responsable de la decisión en su consecución o para lograr buenos resultados en la decisión tomada, dentro de esos elementos es necesario considerar que en cada decisión que se tome siempre habrá un cierto grado de incertidumbre y esta cambiará con el tiempo, se menciona que la información que se necesita recolectar, el conocimiento que debe brindar el equipo y la experiencia; además que el análisis y el buen juicio pueden lograr la mejor decisión.</p> <p style="text-align: center;">2021 Pág. 35</p>	<p>La Toma de Decisiones, se evalúa tomando en cuenta los elementos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Información - Conocimientos - Experiencia - Análisis - Buen juicio <p>en consideración a los elementos observables a través de un cuestionario</p>	Información	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategias • Problemas • Capacidad 	Ordinal
			Conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Medidas ventajosas • Solución • Decisión 	
			Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Resultados • Acciones • Tiempo 	
			Buen juicio	<ul style="list-style-type: none"> • Sentido común • Posición • Intuición 	
V2: Satisfacción laboral	<p>Chiang Gómez & Hidalgo (2017) sostiene que “la Satisfacción Laboral es un tema que tiende a reflejar el estado de bienestar de los empleados con su trabajo; por ende, implica el conjunto de emociones experimentadas a los trabajadores sobre el cargo que desempeñan; asimismo Se puede también observar a la satisfacción laboral bajo los factores que general satisfacción Intrínseco y Extrínseco.</p>	<p>Satisfacción laboral, se evalúa tomando en cuenta la medición de la variable de lo que se va a utilizar como herramienta tenemos un cuestionario diseñado en base a sus dimensiones y/o indicadores.</p>	Reto del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación con función • Significatividad • Autonomía 	Ordinal
			Remuneración justa	<ul style="list-style-type: none"> • Salario acorde a funciones • Horas extras reconocidas 	
			Condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Características del trabajo • Supervisión para la mejor 	
			Relaciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad de desarrollo • Compatibilidad con puesto • Fluidez de comunicación • Relaciones interpersonales 	

Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general ¿Cuál es la relación que existe entre la toma de decisiones y la satisfacción laboral del personal administrativo en la entidad Hospital de apoyo II-1 nuestra señora de las Mercedes - Paita, 2023?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>1 ¿Cuál es el nivel de la toma de decisiones del personal administrativo de la entidad Hospital de Apoyo II-1 Ntra. Señora de las Mercedes - Paita, 2023?</p> <p>2 ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo en la entidad Hospital de Apoyo II-1 Nuestra señora de las Mercedes - Paita, 2023?</p> <p>3 ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión Información de toma de decisiones y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital de apoyo II-1 Nstra? Sra. de las Mercedes – Paita, 2023?</p> <p>4 ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión del conocimiento de toma de decisiones y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital de apoyo II-1 Nstra? Sra. de las Mercedes – Paita, 2023?</p> <p>5 ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión experiencia de toma de decisiones y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital de apoyo II-1 Nstra? Sra. de las Mercedes – Paita, 2023?</p> <p>6 ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión de análisis de la toma de toma de decisiones y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital de apoyo II-1 Nstra? Sra. de las Mercedes – Paita, 2023?</p> <p>7. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión de buen juicio de toma de decisiones y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital de apoyo II-1 Nstra? Sra. de las Mercedes – Paita, 2023?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la toma de decisiones y la satisfacción laboral del personal administrativo en la entidad Hospital de Apoyo II-1 Nuestra Sra. de las Mercedes - Paita, 2023</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Objetivo específico 1: Identificar el nivel de la Toma de Decisiones del personal administrativo de la entidad Hospital de apoyo II-1 Nstra. Señora de las Mercedes – Paita, 2023.</p> <p>Objetivo específico 2: Identificar el nivel de Satisfacción Laboral del personal administrativo de la entidad Hospital de apoyo II-1 Nstra. Señora de las Mercedes – Paita, 2023</p> <p>Objetivo específico 3: Establecer la relación entre la información y la satisfacción laboral del personal administrativo en la entidad Hospital de apoyo II-1 Nstra. Señora de las Mercedes – Paita, 2023</p> <p>Objetivo específico 4: Establecer la relación entre el conocimiento y la Satisfacción Laboral del personal administrativo de la entidad Hospital de apoyo II-1 Nstra. Señora de las Mercedes – Paita, 2023</p> <p>Objetivo específico 5 : Establecer la relación entre la experiencia y la satisfacción laboral del personal administrativo en la entidad Hospital de Apoyo II-1 Nuestra señora de las Mercedes - Paita, 2023</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Hi: Existe una relación significativa entre la toma de decisiones y la satisfacción laboral del personal administrativo en la entidad Hospital de apoyo II-1 nuestra señora de las Mercedes – Paita.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>a) Existe una relación significativa entre la toma de decisiones y la información del personal administrativo en la entidad Hospital de Apoyo II-1 Nuestra Señora de las Mercedes - Paita, 2023</p> <p>b) existe una relación significativa entre la toma de decisiones y el conocimiento del personal administrativo en la entidad Hospital de Apoyo II-1 Nuestra. Sra. de las Mercedes - Paita, 2023.</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento</p> <p>Questionario</p>

Objetivo específico 6: Establecer la relación entre el análisis y la satisfacción laboral del personal administrativo en la entidad Hospital de Apoyo II-1 Nuestra señora de las Mercedes - Paita, 2023.

Objetivo específico 7: Establecer la relación entre el buen juicio y la satisfacción laboral del personal administrativo en la entidad Hospital de Apoyo II-1 Nuestra señora de las Mercedes - Paita, 2023

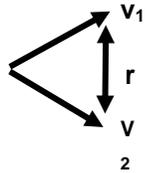
7 Diseño de investigación

Población y muestra

Variables y dimensiones

Diseño:

No experimental, correlacional con corte transversal.



Dónde:

- m** : Muestra
- v₁** : Toma de decisiones.
- v₂** : Satisfacción laboral
- r** : Correlación entre variables

Población

Estará conformada por 109 colaboradores del hospital

Muestra: En nuestro estudio la muestra será censal, es decir 86 sujetos de investigación.

Variables	Dimensiones
Toma de decisiones	- Información
	- Conocimiento
Satisfacción laboral	- Experiencia
	- Análisis
	- Buen juicio
	Reto del trabajo
	Remuneración justa
	Condiciones de trabajo
	Relación trabajo

Anexo 2

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Toma de decisiones y Satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital de Apoyo II-1 Nstra. Sra. de las Mercedes – Paita”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Carlos Antonio Angulo Corcuera
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Marketing
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Validación de cuestionario a clientes
Autores:	Benites Ojeda, Edwin Yacila Purizaca, Maria
Procedencia:	Piura
Administración:	Propia

Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Paita
Significación:	Escala de Likert - Ordinal (5) Siempre - (4) Casi siempre - (3) A veces - (2) Casi nunca - (1) Nunca

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
VARIABLE 1 TOMA DE DECISIONES	INFORMACIÓN	Solano-Brenes (2013) considera que la información es poder, debido a que mucha información ayudará a la toma de decisiones. Sin embargo, es importante considerar los costos y beneficios de recopilar dicha información, lo anterior quiere decir que la información obtenida de la situación problemática que surja ayudará a fortalecer la toma de decisiones. Sin embargo, es necesario considerar los posibles elementos de costo de dicha información y evaluar los beneficios que puede traer a la organización.
	CONOCIMIENTO	Sanabria & Núñez (2017) sostiene que el conocimiento define como las bases circunstanciales que se encuentran en torno al problema o cualquier situación con características similares, lo que le permite tomar medidas ventajosas para brindar las soluciones correspondientes. En cualquier caso, si el equipo de toma de decisiones o los tomadores de decisiones no tienen los conocimientos necesarios para implementar la decisión, es necesario solicitar opiniones o intervenir por expertos familiarizados con la situación.
	EXPERIENCIA	De acuerdo con Sanabria & Núñez (2017) este elemento se define como la capacidad de una persona para resolver un problema de una manera específica, incluso si los resultados dados brindan un margen para resolver el problema, no hay margen. Sin embargo, esto le permitirá al individuo tener experiencia y saber dónde está el error, ganando así experiencia en la situación. Sin embargo, es importante considerar que este tipo de acciones no deben suponer un gran riesgo para la organización.
	ANALISIS	Sanabria & Núñez (2017) señalaron que este componente puede combinar todos los elementos o estructuras teóricas para determinar cual de las soluciones propuestas alcanzará el mejor estado
	BUEN JUICIO	Para Sanabria & Núñez (2017), el buen juicio solo se define como juicio, y se determina que "es necesario combinar información, conocimiento, experiencia y análisis para elegir un curso de acción adecuado". No hay sustituto del buen juicio" (p. 103). El autor señala que este componente es una combinación o aplicación exacta de los cuatro primeros elementos, por lo que es imposible dejarlo de lado a la hora de tomar decisiones en la organización.
VARIABLE 2 SATISFACCIÓN LABORAL	RETO DEL TRABAJO	De tal modo Robbins, S. (2005) menciona que es la variedad de habilidades que emplea el colaborador para desarrollar múltiples actividades.
	REMUNERACION JUSTA	Robbins, S. (2005), refleja que las recompensas son más conocidas como la remuneración, o ascensos que la organización brinda a los colaboradores por el esfuerzo dedicado a cada actividad laboral, para que el colaborador se sienta satisfecho debe percibir este sistema como justo
	CONDICIONES DE TRABAJO	Las condiciones de trabajo se refieren a las características que involucra su realización e integran los siguientes aspectos: ingreso (adecuación de acuerdo a los gastos, forma de pago), tiempo (tipo de jornada, horario de trabajo, descansos)
	RELACIONES DE TRABAJO	Implica el carácter social del trabajador, expresado en el número de contactos o relaciones que entabla con los miembros de la organización. Se exploraron las relaciones con jefes, compañeros y subordinados.

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Toma de decisiones y satisfacción laboral del personal administrativo de la entidad, Hospital de apoyo II-1 Nstra. Sra. de las Mercedes – Paita, 2023 elaborado por Benites Ojeda Edwin y Yacila Purizaca María. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel

3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Toma de decisiones

- Primera dimensión: (INFORMACIÓN)
- Objetivos de la Dimensión: (Determinar la relación de la información entre la Toma de decisiones).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
ESTRATEGIAS	La administración plantea estrategias para que la información de la entidad tenga un diseño organizativo para la toma de decisiones	4	4	4	
PROBLEMAS	La información de la entidad cumple los objetivos en concertación con los diferentes sectores	4	4	4	
CAPACIDAD	La información de la entidad se ve reflejada en la buena toma de decisiones que ha generado satisfacción en los usuarios	4	4	4	

- Segunda dimensión: (CONOCIMIENTO)
- Objetivos de la Dimensión: (determinar la relación del conocimiento entre la toma de decisiones).

- Tercera dimensión: (EXPERIENCIA)
- Objetivos de la Dimensión: (Determinar la relación entre la Experiencia y la toma de decisiones).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
RESULTADOS	Los colaboradores mejoran la toma de decisiones, con estrategias y planes para obtener resultados	4	4	4	
ACCIONES	Para conocer el entorno de la organización se emplea la toma de decisiones conteniendo la experiencia, acciones y tiempo	4	4	4	
TIEMPO	La experiencia define a los colaboradores a un diseño organizativo estratégico para lograr resultados de las buenas decisiones tomadas en consenso	4	4	4	

- Cuarta dimensión: (BUEN JUICIO)
- Objetivos de la Dimensión: (Determinar la relación que existe entre el buen juicio y la toma de decisiones).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
INDICADORES	El elemento brindado en esta emergencia sanitaria a generado que las decisiones tomadas obtengan un	4	4	4	Observaciones/ Recomendaciones
	además de	4	4	4	
SOLUCIÓN	la importancia de una toma de decisiones radical que los colaboradores	4	4	4	
	mantengan buen juicio hasta lograr los				

MEDIDAS VENTAJOSAS	Objetivos de decisión proyectada se logran las medidas ventajosas para la entidad	4	4	4	
DECISIÓN	La decisión genera que tome las mejores acciones en las relaciones estratégicas y de trabajo de campo de los jefes	4	4	4	
POSICIÓN					
INTUICIÓN					
SENTIDO COMÚN					

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

DNI: 06437510

Teléfono: 947055845


MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera
 Magister en Administración de Negocios
 Licenciado en Administración
 CLAD. N° 18480

Firma del evaluador

Dimensiones del instrumento: Satisfacción laboral

- Primera dimensión: (RETO DEL TRABAJO)
- Objetivos de la Dimensión: (Determinar la relación entre el reto del trabajo y la satisfacción laboral).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
IDENTIFICACIÓN CON FUNCIÓN	¿Se siente usted identificado con las funciones asignadas en su puesto de trabajo?	4	4	4	
SIGNIFICATIVIDAD	¿Considera que sus funciones están acordes con sus capacidades?	4	4	4	
AUTONOMÍA	¿Considera que el trabajo que le brinda el hospital, le permite su desarrollo profesional?	4	4	4	

- Segunda dimensión: (REMUNERACIÓN JUSTA)
- Objetivos de la Dimensión: (Determinar la relación de la remuneración justa entre la satisfacción laboral).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
SALARIO ACORDE A FUNCIONES	¿Considera que el hospital le otorga una remuneración acorde con sus funciones?	4	4	4	

	¿Considera que el hospital le otorga una remuneración de acuerdo a su formación profesional?	4	4	4	
HORAS EXTRAS RECONOCIDAS	¿Considera que el hospital le brinda una bonificación justa por horas extras?	4	4	4	

- Tercera dimensión: (CONDICIONES DE TRABAJO)
- Objetivos de la Dimensión: (Determinar la relación de las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO	¿Le satisface las condiciones físicas del lugar donde trabaja?	4	4	4	
	¿Le satisface como el hospital te ayuda a mejorar tus habilidades profesionales?	4	4	4	
	¿Le satisface las coordinaciones que realiza en equipo tu jefe inmediato del hospital?	4	4	4	
SUPERVISIÓN PARA LA MEJORA	¿Le satisface como el hospital contribuye a desarrollar y fortalecer tus conocimientos y habilidades?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: (RELACIONES DE TRABAJO)
- Objetivos de la Dimensión: (Determinar la relación de las relaciones de trabajo y la satisfacción laboral).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
OPORTUNIDAD DE DESARROLLO	¿Le satisface tus funciones asignadas porque están acorde a tus competencias profesionales?	4	4	4	
FLUIDEZ DE COMUNICACIÓN	¿Te satisface la comunicación interna que practica en el hospital?	4	4	4	
RELACIONES INTERPERSONALES	¿Te satisface la armonía de las relaciones interpersonales que se practican dentro del hospital?	4	4	4	

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

DNI: 06437510

Teléfono: 947055845


MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera
 Magister en Administración de Negocios
 Licenciado en Administración
 CLAD. N° 18480

Firma del evaluador

Anexo 2

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Toma de decisiones y Satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital de Apoyo II-1 Nstra. Sra. de las Mercedes – Paita". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1 Datos generales del juez

Nombre del juez:	Ericka Julissa Suysuy Chambergo	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestion Publica	
Institución donde labora:	UCV	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

2 Propósito de la evaluación: Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3 Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Validación de cuestionario
Autores:	Benites Ojeda Edwin Yacila Purizaca María
Procedencia:	Piura
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	12 minutos
Ámbito de aplicación:	Paita
Significación:	Escala de Likert - Ordinal (5) Siempre - (4) Casi siempre - (3) A veces - (2) Casi nunca - (1) Nunca

4 Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
VARIABLE 1 TOMA DE DECISIONES	INFORMACIÓN	Solano-Brenes (2013) considera que la información es poder, debido a que mucha información ayudará a la toma de decisiones. Sin embargo, es importante considerar los costos y beneficios de recopilar dicha información, lo anterior quiere decir que la información obtenida de la situación problemática que surja ayudará a fortalecer la toma de decisiones. Sin embargo, es necesario considerar los posibles elementos de costo de dicha información y evaluar los beneficios que puede traer a la organización.
	CONOCIMIENTO	Sanabria & Núñez (2017) sostiene que el conocimiento define como las bases circunstanciales que se encuentran en torno al problema o cualquier situación con características similares, lo que le permite tomar medidas ventajosas para brindar las soluciones correspondientes. en cualquier caso, si el equipo de toma de decisiones o los tomadores de decisiones no tienen los conocimientos necesarios para implementar la decisión, es necesario solicitar opiniones o intervenir por expertos familiarizados con la situación.
	EXPERIENCIA	De acuerdo con Sanabria & Núñez (2017) este elemento se define como la capacidad de una persona para resolver un problema de una manera específica, incluso si los resultados dados brindan un margen para resolver el problema, no hay margen. Sin embargo, esto le permitirá al individuo tener experiencia y saber dónde está el error, ganando así experiencia en la situación. Sin embargo, es importante considerar que este tipo de acciones no deben suponer un gran riesgo para la organización.
	ANALISIS	Sanabria & nuñez (2017) señalaron que este componente puede combinar todos los elementos o estructuras teóricas para determinar cual de las soluciones propuestas alcanzará el mejor estado
	BUEN JUICIO	Para Sanabria & Núñez (2017), el buen juicio solo se define como juicio, y se determina que "es necesario combinar información, conocimiento, experiencia y análisis para elegir un curso de acción adecuado". No hay sustituto del buen juicio" (p. 103). El autor señala que este componente es una combinación o aplicación exacta de los cuatro primeros elementos, por lo que es imposible dejarlo de lado a la hora de tomar decisiones en la organización.
VARIABLE 2 SATISFACCIÓN LABORAL	RETO DEL TRABAJO	De tal modo Robbins, S. (2005) menciona que es la variedad de habilidades que emplea el colaborador para desarrollar múltiples actividades.
	REMUNERACION JUSTA	Robbins, S. (2005), refleja que las recompensas son más conocidos como la remuneración, o ascensos que la organización brinda a los colaboradores por el esfuerzo dedicado a cada actividad laboral, para que el colaborador se sienta satisfecho debe percibir este sistema como justo
	CONDICIONES DE TRABAJO	Las condiciones de trabajo se refieren a las características que involucra su realización e integran los siguientes aspectos: ingreso (adecuación de acuerdo a los gastos, forma de pago), tiempo (tipo de jornada, horario de trabajo, descansos)
	RELACIONES DE TRABAJO	Implica el carácter social del trabajador, expresado en el número de contactos o relaciones que entabla con los miembros de la organización. Se exploraron las relaciones con jefes, compañeros y subordinados.

5 Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Toma de decisiones y satisfacción laboral del personal administrativo de la entidad Hospital de apoyo II-1 Nstra. Sra. de las Mercedes – Paíta, 2023 De acuerdo con lossiguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindesus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Toma de decisiones

- Primera dimensión: (INFORMACIÓN)
- Objetivos de la Dimensión: (analizar la información de la entidad para cumplimiento de objetivos).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
ESTRATEGIAS	La administración plantea estrategias para que la información de la entidad tenga un diseño organizativo para la toma de decisiones	4	4	4	
PROBLEMAS	La información de la entidad cumple los objetivos en concertación con los diferentes sectores	4	4	4	
CAPACIDAD	La información de la entidad se ve reflejada en la buena toma de decisiones que ha generado satisfacción en los usuarios	4	4	4	

- Segunda dimensión: (CONOCIMIENTO)
- Objetivos de la Dimensión: (medir el conocimiento para la toma de decisiones).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
SOLUCIÓN	La toma de decisiones promueve un conocimiento orientado a una solución de problemas	4	4	4	
MEDIDAS VENTAJOSAS	Con una decisión proyectada se logran las medidas ventajosas para la entidad	4	4	4	
DECISIÓN	La entidad genera que los jerárquicos tomen buenas decisiones y los equipos de trabajo cuenten con conocimiento asertivo	4	4	4	

- Tercera dimensión: (EXPERIENCIA)
- Objetivos de la Dimensión: (Determinar la relación de la Experiencia entre la Toma de decisiones).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
RESULTADOS	Los colaboradores mejoran la toma de decisiones, con estrategias y planes para obtener resultados	4	4	4	
ACCIONES	Para conocer el entorno de la organización se emplea la toma de decisiones conteniendo la experiencia, acciones y tiempo	4	4	4	
TIEMPO	La experiencia define a los colaboradores a un diseño organizativo estratégico para lograr resultados de las buenas decisiones tomadas en consenso	4	4	4	

- Cuarta dimensión: (BUEN JUICIO)
- Objetivos de la Dimensión: (Determinar la relación del buen juicio entre la Toma de decisiones).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
POSICIÓN	El elemento brindado en esta emergencia sanitaria a generado que las decisiones tomadas obtengan un análisis efectivo	4	4	4	
INTUICIÓN	la importancia de una toma de decisiones radica en que los colaboradores mantengan buen juicio hasta lograr los objetivos	4	4	4	
SENTIDO COMÚN	Las decisiones tomadas por la entidad son el sentido común estratégico y del trabajo de campo de las jefaturas	4	4	4	

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2 hasta 20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Dimensiones del instrumento: Satisfacción

- Primera dimensión: (RETO DEL TRABAJO)
- Objetivos de la Dimensión: (Determinar Satisfacción laboral).

e la

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
IDENTIFICACIÓN CON FUNCIÓN	¿Se siente usted identificado con las funciones asignadas en su puesto de trabajo?	4	4	4	
SIGNIFICATIVIDAD	¿Considera que sus funciones están acordes con sus capacidades?	4	4	4	
AUTONOMÍA	¿Considera que el trabajo que le brinda el hospital, le permite su desarrollo profesional?	4	4	4	

- Segunda dimensión: (REMUNERACIÓN JUSTA)
- Objetivos de la Dimensión: (Determinar la relación de la remuneración justa y la satisfacción laboral).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
SALARIO ACORDE A FUNCIONES	¿Considera que el hospital le otorga una remuneración acorde con sus funciones?	4	4	4	
	¿Considera que el hospital le otorga una remuneración de acuerdo a su formación profesional?	4	4	4	
HORAS EXTRAS RECONOCIDAS	¿Considera que el hospital le brinda una bonificación justa por horas extras?	4	4	4	

- Tercera dimensión: (CONDICIONES DE TRABAJO)
- Objetivos de la Dimensión: (Determinar la relación de las condiciones de trabajo y la Satisfacción laboral).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO	¿Le satisface las condiciones físicas del lugar donde trabaja?	4	4	4	
	¿Le satisface como el hospital te ayuda a mejorar tus habilidades profesionales?	4	4	4	
	¿Le satisface las coordinaciones que realiza en equipo tu jefe inmediato del hospital?	4	4	4	
SUPERVISIÓN PARA LA MEJORA	¿Le satisface como el hospital contribuye a desarrollar y fortalecer tus conocimientos y habilidades?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: (RELACIONES DE TRABAJO)
- Objetivos de la Dimensión: (Determinar la relación de las relaciones de trabajo y la -satisfcción laboral).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
OPORTUNIDAD DE DESARROLLO	¿Le satisface tus funciones asignadas porque están acorde a tus competencias profesionales?	4	4	4	
FLUIDEZ DE COMUNICACIÓN	¿Te satisface la comunicación interna que practica en el hospital?	4	4	4	
RELACIONES INTERPERSONALES	¿Te satisface la armonía de las relaciones interpersonales que se practican dentro del hospital?	4	4	4	

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Erica J. Salsu Ch
Dra. Erica J. Salsu Chambergo
REGUC 13374 - CLAD

Anexo 2

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Toma de decisiones y Satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital de Apoyo II-1 Nstra. Sra. de las Mercedes – Paita". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombre del juez:	Mercedes Palacios de Briceño	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:		
Institución donde labora:		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

1. Datos generales del juez

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Validación de cuestionario
Autores:	Benites Ojeda Edwin Yacila Purizaca María
Procedencia:	Piura
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	12 minutos
Ámbito de aplicación:	Paita

Significación:	Escala de Likert - Ordinal (5) Siempre - (4) casi siempre - (3) A veces - (2) Casi nunca - (1) Nunca
----------------	---

4 Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
VARIABLE 1 TOMA DE DECISIONES	INFORMACIÓN	Solano-Brenes (2013) considera que la información es poder, debido a que mucha información ayudará a la toma de decisiones. Sin embargo, es importante considerar los costos y beneficios de recopilar dicha información, lo anterior quiere decir que la información obtenida de la situación problemática que surja ayudará a fortalecer la toma de decisiones. Sin embargo, es necesario considerar los posibles elementos de costo de dicha información y evaluar los beneficios que puede traer a la organización.
	CONOCIMIENTO	Sanabria & Núñez (2017) sostiene que el conocimiento define como las bases circunstanciales que se encuentran en torno al problema o cualquier situación con características similares, lo que le permite tomar medidas ventajosas para brindar las soluciones correspondientes. En cualquier caso, si el equipo de toma de decisiones o los tomadores de decisiones no tienen los conocimientos necesarios para implementar la decisión, es necesario solicitar opiniones o intervenir por expertos familiarizados con la situación.
	EXPERIENCIA	De acuerdo con Sanabria & Núñez (2017) este elemento se define como la capacidad de una persona para resolver un problema de una manera específica, incluso si los resultados dados brindan un margen para resolver el problema, no hay margen. Sin embargo, esto le permitirá al individuo tener experiencia y saber dónde está el error, ganando así experiencia en la situación. Sin embargo, es importante considerar que este tipo de acciones no deben suponer un gran riesgo para la organización.
	ANALISIS	Sanabria & Núñez (2017) señalaron que este componente puede combinar todos los elementos o estructuras teóricas para determinar cual de las soluciones propuestas alcanzará el mejor estado
	BUEN JUICIO	Para Sanabria & Núñez (2017), el buen juicio solo se define como juicio, y se determina que "es necesario combinar información, conocimiento, experiencia y análisis para elegir un curso de acción adecuado". No hay sustituto del buen juicio" (p. 103). El autor señala que este componente es una combinación o aplicación exacta de los cuatro primeros elementos, por lo que es imposible dejarlo de lado a la hora de tomar decisiones en la organización.
VARIABLE 2 SATISFACCIÓN LABORAL	RETO DEL TRABAJO	De tal modo Robbins, S. (2005) menciona que es la variedad de habilidades que emplea el colaborador para desarrollar múltiples actividades.
	REMUNERACION JUSTA	Robbins, S. (2005), refleja que las recompensas son más conocidos como la remuneración, o ascensos que la organización brinda a los colaboradores por el esfuerzo dedicado a cada actividad laboral, para que el colaborador se sienta satisfecho debe percibir este sistema como justo
	CONDICIONES DE TRABAJO	Las condiciones de trabajo se refieren a las características que involucra su realización e integran los siguientes aspectos: ingreso (adecuación de acuerdo a los gastos, forma de pago), tiempo (tipo de jornada, horario de trabajo, descansos)
	RELACIONES DE TRABAJO	Implica el carácter social del trabajador, expresado en el número de contactos o relaciones que entabla con los miembros de la organización. Se exploraron las relaciones con jefes, compañeros y subordinados.

5 Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Toma de decisiones y satisfacción laboral del personal administrativo de la entidad Hospital de apoyo Il-1 Nstra. Sra. de las Mercedes – Paíta; elaborado por Benites Ojeda Edwin y Yacila Purizaca María, en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Toma de decisiones

- Primera dimensión: (INFORMACIÓN)
- Objetivos de la Dimensión: (Determinar la relación de la información entre la Toma de decisiones).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
ESTRATEGIAS	La administración plantea estrategias para que la información de la entidad tenga un diseño organizativo para la toma de decisiones	3	4	4	
PROBLEMAS	La información de la entidad cumple los objetivos en concertación con los diferentes sectores	4	4	4	
CAPACIDAD	La información de la entidad se ve reflejada en la buena toma de decisiones que ha generado satisfacción en los usuarios	4	4	4	

- Segunda dimensión: (CONOCIMIENTO)
- Objetivos de la Dimensión: (Determinar la relación del conocimiento entre la toma de decisiones).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
SOLUCIÓN	La toma de decisiones promueve un conocimiento orientado a una solución de problemas	4	4	4	
MEDIDAS VENTAJOSAS	Con una decisión proyectada se logran las medidas ventajosas para la entidad	4	4	4	
DECISIÓN	La entidad genera que los jerárquicos tomen buenas decisiones y los equipos de trabajo cuenten con conocimiento asertivo	4	4	4	

- Tercera dimensión: (EXPERIENCIA)
- Objetivos de la Dimensión: (Determinar la relación de la experiencia entre la Toma de decisiones).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
RESULTADOS	Los colaboradores mejoran la toma de decisiones, con estrategias y planes para obtener resultados	4	4	4	
ACCIONES	Para conocer el entorno de la organización se emplea la toma de decisiones conteniendo la experiencia, acciones y tiempo	4	4	4	
TIEMPO	La experiencia define a los colaboradores a un diseño organizativo estratégico para lograr resultados de las buenas decisiones tomadas en consenso	4	4	4	

- Cuarta dimensión: (BUEN JUICIO)
- Objetivos de la Dimensión: (Determinar la relación del buen juicio entre la Toma de decisiones).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
POSICIÓN	El elemento brindado en esta emergencia sanitaria a generado que las decisiones tomadas obtengan un análisis efectivo	4	4	4	
INTUICIÓN	la importancia de una toma de decisiones radica en que los colaboradores mantengan buen juicio hasta lograr los objetivos	4	4	4	
SENTIDO COMÚN	Las decisiones tomadas por la entidad son el sentido común estratégico y del trabajo de campo de las jefaturas	4	4	4	

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.


 Lic. Adm. Emp. MERCEDES RENE PALACIOS DE BRICEÑO
REG. UNIC. DE COLEG. N° 5103

Firma del evaluador
DNI 02845588

Dimensiones del instrumento: Satisfacción laboral

- Primera dimensión: (RETO DEL TRABAJO)
- Objetivos de la Dimensión: (Determinar la relación del reto del trabajo entre la Satisfacción laboral).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
IDENTIFICACIÓN CON FUNCIÓN	¿Se siente usted identificado con las funciones asignadas en su puesto de trabajo?	4	4	4	
SIGNIFICATIVIDAD	¿Considera que sus funciones están acordes con sus capacidades?	4	4	4	
AUTONOMÍA	¿Considera que el trabajo que le brinda el hospital, le permite su desarrollo profesional?	4	4	4	

- Segunda dimensión: (REMUNERACIÓN JUSTA)
- Objetivos de la Dimensión: (Determinar la relación de la remuneración justa entre Satisfacción laboral).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
SALARIO ACORDE A FUNCIONES	¿Considera que el hospital le otorga una remuneración acorde con sus funciones?	4	4	4	
	¿Considera que el hospital le otorga una remuneración de acuerdo a su formación profesional?	4	4	4	
HORAS EXTRAS RECONOCIDAS	¿Considera que el hospital le brinda una bonificación justa por horas extras?	4	4	4	

- Tercera dimensión: (CONDICIONES DE TRABAJO)
- Objetivos de la Dimensión: (Determinar la relación de las condiciones de trabajo entre la satisfacción laboral).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO	¿Le satisface las condiciones físicas del lugar donde trabaja?	4	4	4	
	¿Le satisface como el hospital te ayuda a mejorar tus habilidades profesionales?	4	4	4	
	¿Le satisface las coordinaciones que realiza en equipo tu jefe inmediato del hospital?	4	4	4	

SUPERVISIÓN PARA LA MEJORA	¿Le satisface como el hospital contribuye a desarrollar y fortalecer tus conocimientos y habilidades?	4	4	4	
----------------------------	---	---	---	---	--

- Cuarta dimensión: (RELACIONES DE TRABAJO)
- Objetivos de la Dimensión: (Determinar la relación de la Relaciones de trabajo entre la Satisfacción laboral).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
OPORTUNIDAD DE DESARROLLO	¿Le satisface tus funciones asignadas porque están acorde a tus competencias profesionales?	4	4	4	
FLUIDEZ DE COMUNICACIÓN	¿Te satisface la comunicación interna que practica en el hospital?	4	4	4	
RELACIONES INTERPERSONALES	¿Te satisface la armonía de las relaciones interpersonales que se practican dentro del hospital?	4	4	4	

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.




 Lic. Adm. Emp. MERCEDES REÑEE PALACIOS DE BRICEÑO
 REG. UNIC. DE COLEG. N° 5103

Firma del evaluador
 DNI 02845588

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de Toma de Decisiones

INSTRUCCIONES:

Estimado (a) el presente cuestionario forma parte de una investigación conducida por estudiantes de la Universidad César Vallejo, tiene por finalidad recoger información sobre la toma de decisiones en la entidad hospital de apoyo II-1 Nstra. Sra. de las Mercedes – Paita, 2023 Por lo que se pide ser objetivo, honesto y sincero en sus respuestas. Se le agradece de antemano por su valiosa participación, considerando que los resultados de esta investigación permitirán mejorar el flujo de información en la entidad.

Cada ítem incluye alternativas. Lea atentamente cada uno de los ítems y las alternativas y marque solo una alternativa con una (x) en el recuadro según su percepción.

Escala de Valoración	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	1	2	3	4	5

ITEMS	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
		N	CN	AV	CS	S
	Dimensión: Información Indicador: estrategias					
1	La administración plantea estrategias para que la información de la entidad tenga un diseño organizativo para la toma de decisiones					
2	La información de la entidad cumple los objetivos en concertación con los diferentes sectores					
3	La información de la entidad se ve reflejada en la buena toma de decisiones que ha generado satisfacción en los usuarios					
	Dimensión: Conocimiento Indicador: solución					
4	La toma de decisiones promueve un conocimiento orientado a una solución de problemas					
5	Con una decisión proyectada se logran las medidas ventajosas para la entidad					
6	La entidad genera que los jerárquicos tomen buenas decisiones y los equipos de trabajo cuenten con conocimiento asertivo					
	Dimensión: experiencia Indicador: resultados					
7	Los colaboradores mejoran la toma de decisiones, con estrategias y planes para obtener resultados					

8	Para conocer el entorno de la organización se emplea la toma de decisiones conteniendo la experiencia, acciones y tiempo					
9	La experiencia define a los colaboradores a un diseño organizativo estratégico para lograr resultados de las buenas decisiones tomadas en consenso					
	Dimensión: análisis Indicador: análisis efectivo					
10	El elemento brindado en esta emergencia sanitaria a generado que las decisiones tomadas obtengan un análisis efectivo					
11	Los jefes de áreas proponen a los colaboradores de mayor dominio intelectual, un análisis efectivo en las sesiones gerenciales y se tomen decisiones operativas					
12	La toma de decisiones de la entidad es comunicada a través de un análisis efectivo incluyendo el dominio técnico de los colaboradores					
	Dimensión: buen juicio Indicador: posición					
13	la importancia de una toma de decisiones radica en que los colaboradores mantengan buen juicio hasta lograr los objetivos					
14	Las decisiones tomadas por la entidad son el sentido común estratégico y del trabajo de campo de las jefaturas					

**Muchas gracias por su
colaboración**

Cuestionario de Satisfacción laboral

INSTRUCCIONES:

Estimado (a) el presente cuestionario forma parte de una investigación conducida por estudiantes de la Universidad César Vallejo, tiene por finalidad recoger información sobre Satisfacción laboral en la entidad hospital de apoyo II-1 Nstra. Sra. de las Mercedes – Paíta, 2023 Por lo que se pide ser objetivo, honesto y sincero en sus respuestas. Siendo su participación de forma anónima; asimismo responder el cuestionario le tomará entre 15 a 20 minutos de su tiempo, se le agradece de antemano por su valiosa participación, considerando que los resultados de esta investigación permitirán mejorar el flujo de información en la entidad.

Cada ítem incluye alternativas. Lea atentamente cada uno de ellos y marque solo una alternativa con una (x) en el recuadro según su percepción.

Escala de Valoración	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	1	2	3	4	5

ITEMS	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
		N	CN	AV	CS	S
	Dimensión: Reto De Trabajo					
1	¿Se siente usted identificado con las funciones asignadas en su puesto de trabajo?					
2	¿Considera que sus funciones están acordes con sus capacidades?					
3	¿Considera que el trabajo que le brinda el hospital, le permite su desarrollo profesional?					
4	¿Considera que el hospital le da facilidades para ejecutar sus actividades?					
	DIMENSIÓN: Remuneraciones justas					
5	¿Considera que el hospital le otorga una remuneración acorde con sus funciones?					
6	¿Considera que el hospital le otorga una					

	remuneración de acuerdo a su formación profesional?					
7	¿Considera que el hospital le brinda una bonificación justa por horas extras?					
	DIMENSIÓN: Condiciones de trabajo					
8	¿Le satisface las condiciones físicas del lugar donde trabaja?					
9	¿Le satisface como el hospital te ayuda a mejorar tus habilidades profesionales?					
10	¿Le satisface las coordinaciones que realiza en equipo tu jefe inmediato del hospital?					
11	¿Le satisface como el hospital contribuye a desarrollar y fortalecer tus conocimientos y habilidades?					
	DIMENSIÓN: Relación trabajo - empleado					
12	¿Le satisface tus funciones asignadas porque están acorde a tus competencias profesionales?					
13	¿Te satisface la comunicación interna que practica en el hospital?					
14	¿Te satisface la armonía de las relaciones interpersonales que se practican dentro del hospital?					

Cálculo de la muestra



Calculadora de Muestras

Margen de error:

Nivel de confianza:

Tamaño de Poblacion:

Margen: 5%
Nivel de confianza: 95%
Poblacion: 109

Tamaño de muestra: 86

Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

n= Tamaño de la muestra
Z= Nivel de confianza deseado
p= Proporcion de la poblacion con la caracteristica deseada (exito)
q= Proporcion de la poblacion sin la caracteristica deseada (fracaso)
e= Nivel de error dispuesto a cometer
N= Tamaño de la poblacion

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

RESULTADOS DE LA ENCUESTA:

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	
1	1. Se	2. La	3. La	4. La	5. Co	6. La	7. Los	8. Para	9. Los	10. La	11. La	12. Las	13. Los	14. La	1. ¿Se	2. ¿Co	3. ¿Co	4. ¿	5. ¿Co	6. ¿Co	7. ¿Co	8. ¿Le	9. ¿Le	10. ¿Le	11. ¿Le	12. ¿Le	13. ¿Le	14. ¿Le	¿satisface	
2	3	4	3	3	4	3	2	2	4	4	3	4	4	2	3	4	2	3	1	1	3	2	1	2	3	2	2	2	2	
3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	1	1	2	1	2	1	2	2	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	5	4	4	3	3	1	3	3	3	4	4	4	4	4	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	3	4	3	3	4	2	2	2	4	3	2	3	3	4	3	
6	4	4	3	3	4	4	4	4	5	3	5	4	2	2	2	5	3	3	2	3	1	3	3	1	2	2	2	2	4	
7	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	3	
8	1	3	3	1	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	1	1	1	1	1	3	4	2	3	1	1	2	4	4	
9	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	5	3	3	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	3	
10	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	
11	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	4	3	3	1	3	4	4	5	3	4	1	5	3	5	5	5	5	3	2	
12	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	2	4	1	3	3	3	3	4	3	3	3	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	2	3	3	3	3	1	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	3	3	1	3	1	3	
15	4	2	3	3	1	3	1	1	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	1	1	1	3	1	1	2	3	2	2	1	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	4	3	3	1	2	1	3	2	3	3	3	3	
17	3	4	5	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	5	3	3	3	
18	3	1	1	1	3	1	3	1	1	3	3	1	1	2	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	
20	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	5	4	3	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	3	5	5	2	5	3	4	3	3	3	
22	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
23	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	2	2	1	3	2	4	3	3	3	3	2	
24	2	3	3	3	3	4	4	2	3	3	4	3	2	2	4	2	3	3	2	2	1	2	3	4	3	3	4	4	4	
25	3	3	2	3	5	2	3	3	2	5	5	3	3	3	5	5	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	
26	2	3	3	4	4	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	5	4	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	
28	5	5	3	3	3	4	3	2	2	3	3	1	4	3	4	3	3	5	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
29	2	3	2	2	2	2	3	2	2	4	2	1	2	2	5	5	1	1	1	1	1	4	1	1	1	5	1	1	1	
30	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	1	3	1	2	4	5	4	4	2	2	1	3	2	2	3	4	2	1	1	
31	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	1	2	5	5	5	4	4	4	1	3	3	4	3	4	3	3	3	
32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	1	5	5	1	3	3	3	3	4	2	3	4	
33	2	1	2	4	4	4	2	2	2	3	3	2	3	1	4	4	3	4	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
34	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	
35	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
36	1	3	2	5	3	2	1	1	1	2	1	4	2	4	2	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	2	
37	4	4	4	4	5	2	5	3	3	5	4	3	1	3	5	5	5	4	5	5	1	5	5	3	5	5	5	5	5	
38	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
39	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	

Página 1

Página 3

Autorización para uso de información de la entidad: Hospital de apoyo II-1 Nstra. Sra. de las Mercedes – Paita.

P



Paita, 11 de abril de 2023

CPC:

MARIO MAZA PRADO

ADMINISTRADOR DEL HOSPITAL DE APOYO II-1 NSTR. SRA. DE LAS MERCEDES - PAITA

Presente.-

Es grato dirigirme a usted para saludarlo, y a la vez manifestarle que dentro de mi formación académica en la experiencia curricular de investigación del X ciclo, se contempla la realización de una investigación con fines netamente académicos /de obtención de mi título profesional al finalizar mi carrera.

En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que pueda realizar mi investigación en su representada y obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación titulada: "Toma de decisiones y satisfacción laboral del personal administrativo de la entidad, Hospital de Apoyo II-1 Nstra. Sra. de las Mercedes – Paita – 2022" En dicha investigación me comprometo a mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa, salvo que se crea a bien su socialización.

Se adjunta la carta de autorización de uso de información y publicación, en caso que se considere la aceptación de esta solicitud para ser llenada por el representante de la empresa.

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de mi formación profesional, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Maria I. Yacila Purizaca'. The signature is stylized and written over a faint, larger version of the same signature.

MARIA I. YACILA PURIZACA
DNI 40790846

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo, Victor Raúl Marquezado Coronado

(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)

identificado con DNI 03482116, en mi calidad de Director del Hospital de Apoyo II-1 Nstra. Sra. de las Mercedes – Paita.

(Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)

del área de HNSLMP.

(Nombre del área de la empresa)

de la empresa Hospital de Apoyo II-1 Nstra. Sra. de las Mercedes - Paita

(Nombre de la empresa)

con R.U.C N° 20276247078 ubicada en la ciudad de Paita.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor(a, ita,) María Yacila Purizaca
Edwin Benites Ojeda

(Nombre completo del o los estudiantes)

Identificado(s) con DNI N°40790846 de la () Carrera profesional / Administración, para que utilice la siguiente información de la empresa:

Base de datos del personal administrativo

Realización de encuesta

(Detallar la información a entregar)

con la finalidad de que pueda desarrollar su () Informe estadístico, () Trabajo de Investigación, (X) Tesis para optar el Título Profesional.

() Publique los resultados de la investigación en el repositorio institucional de la UCV.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

() Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa: 0

(X) Mencionar el nombre de la empresa.

Gobierno Regional de Piura
Hospital II - Nuestra Señora de las Mercedes de Paita
DR. VICTOR RAUL MARQUEZADO CORONADO
DIRECTOR DEL HOSPITAL I

Firma y sello del Representante Legal

DNI: 03482116

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Firma del Estudiante

DNI: 40790846

Firma del Estudiante

DNI: 40660075