



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Toma de decisiones y disciplina de la organización en
enfermeros del servicio de triaje del Hospital Nacional

Sergio E. Bernales 2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. Diego Sánchez Quispe

ASESOR:

Dr. Carlos Sotelo Estacio

SECCIÓN:

Ciencias médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ – 2017

Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont

Presidente

Dra. Carolina Valenzuela Moncada

Secretario

Dr. Carlos Wenseslao Sotelo Estacio,

Vocal

Dedicatoria

De todo corazón, a mis padres quienes me dieron la vida, a mi esposa e hijos, quienes con amor me indicaron el camino a seguir para ser una mejor persona cada día ayudándome a superar paso a paso todos mis obstáculos.

Agradecimiento

Quiero agradecer a la Universidad César Vallejo, por ofrecernos la oportunidad de superarnos, a los docentes que fueron fuente de orientación en la consecución de nuestras metas profesionales y de manera muy especial al DBA Carlos Sotelo Estacio.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Diego Sánchez Quispe, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 41423556, con la tesis titulada Toma de decisiones y disciplina de la organización en enfermeros del servicio de triage del hospital nacional Sergio E. Bernales 2016. Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude, plagio, autoplagio, piratería o falsificación asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, marzo del 2016

Diego Sánchez Quispe

DNI 41423556

Presentación

Señores miembros del jurado

Presento ante ustedes la Tesis titulada Toma de decisiones y disciplina de la organización en enfermeros del servicio de triage del hospital nacional Sergio E. Bernales 2016, con la finalidad de Analizar la norma de bioética en los enfermeros del servicio de emergencia y hospitalización, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión de Los Servicios De La Salud.

La presente investigación consta de los siguientes capítulos: El Primer capítulo, referido a los antecedentes, marco teórico, el cual abarca las, diferentes teorías de las variables en estudio, justificación, planteamiento y formulación del problema. Hipótesis y objetivos. El Segundo Capítulo, marco metodológico, donde se presentan las variables, metodología, la población y la muestra, los instrumentos utilizados y el método de análisis de datos. El Tercer Capítulo, Se presentan los resultados: descriptivos y contrastación de hipótesis. La Discusión, las Conclusiones deducidas del análisis estadístico de los datos, así como las Sugerencias y los Aportes que permitirán justificar la presente investigación.

Por lo expuesto, señores miembros del jurado, recibimos con beneplácito vuestros aportes y sugerencias para mejorar, a la vez deseamos sirva de aporte a quienes deseen continuar un estudio de esta naturaleza.

El autor

Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación científica, técnica	20
1.3 Justificación	40
1.4 Problema	42
1.5 Hipótesis	45
1.6 Objetivos	46
II. Marco metodológico	
2.1. Variables	48
2.2. Operacionalización de variables	48
2.3. Método	50
2.4. Tipo de estudio	50
2.5. Diseño	51
2.6. Población, muestra y muestreo	52
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	53
2.8. Métodos de análisis de datos	58
	59

III. Resultados	60
IV. Discusión	69
V. Conclusiones	73
VI. Recomendaciones	75
VII. Referencias bibliográficas	77
Anexos	81
Anexo 1. Matriz de consistencia	
Anexo 2. Cuestionario	
Anexo 3. Validaciones	
Anexo 4. Base de datos	
Anexo 5. Artículo científico	

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1.	Operacionalización de variable toma de decisiones	49
Tabla 2.	Operacionalización de variable disciplinas de la organización	49
Tabla 3.	Población de enfermeros del servicio de triaje del Hospital Sergio E. Bernales.	52
Tabla 4.	Análisis de consistencia interna de variables Toma de decisiones y disciplina de la organización.	56
Tabla 5.	Validación de instrumento por juicio de expertos: Toma de decisiones y disciplina de la organización.	57
Tabla 6.	Análisis de ítems-test entre la variable Toma de decisiones y disciplina de la organización.	57
Tabla 7.	Nivel de percepción de toma de decisiones en los licenciados de enfermería del servicio de triaje del hospital Sergio E. Bernales 2016	61
Tabla 8.	Nivel de percepción de disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triaje del hospital Sergio E. Bernales 2016.	62
Tabla 9.	Tabla cruzada entre nivel toma de decisiones y disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triaje del hospital Sergio E. Bernales 2016	63
Tabla 10.	Correlación entre la toma de decisiones y la disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triaje del hospital Sergio E. Bernales 2016	65
Tabla 11.	Correlación entre los elementos de la toma de decisiones gerenciales y la disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triaje del hospital Sergio E. Bernales 2016	66
Tabla 12.	Correlación entre los problemas de la toma de decisiones y la disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triaje del hospital Sergio E. Bernales 2016	67
Tabla 13.	Correlación entre las características de las decisiones y la disciplina de la organización en los licenciados de enfermería	

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Barra de percepción de toma de decisiones en los licenciados de enfermería del servicio de triaje del hospital Sergio E. Bernales 2016	61
Figura 2. Barra de percepción de disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triaje del hospital Sergio E. Bernales 2016.	62
Figura 3. Barra entre nivel toma de decisiones y disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triaje del hospital Sergio E. Bernales 2016	63

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como propósito asociar la percepción de la toma de decisiones y disciplina de la organización en enfermeros del servicio de triage del hospital Nacional Sergio E. Bernales, durante el periodo 2016.

Se diseñó un estudio descriptivo de corte transversal bajo el enfoque cuantitativo. La población incluyó a los enfermeros del servicio de triage del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. La muestra fue no probabilística, el tamaño fue de 64 profesionales, según los criterios de inclusión y exclusión. Para la recolección de datos se utilizó dos instrumentos cuestionario para medir la percepción de la toma de decisiones y disciplina de la organización, con Alpha de Cronbach de 0.879. El análisis estadístico se realizó a través de software SPSS versión 23. Se utilizaron técnicas de estadística descriptiva, se utilizó la prueba estadística Rho de Spearman para determinar asociación o correlación entre las variables antes mencionadas en la población de enfermeros del servicio de triage del hospital Sergio E. Bernales.

En cuanto a la prueba de hipótesis, se presenta una correlación positiva y moderada (0,525), observamos que la significancia menor a 0.05, en consecuencia se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (H_0) a un nivel de confianza del 95%, y aceptar la Hipótesis Alterna (H_1); es decir: Existe una relación significativa entre la toma de decisiones y la disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triage del Hospital Nacional Sergio E. Bernales 2016.

Palabras claves: la toma de decisiones y disciplina de la organización.

Abstract

The present work of research had as purpose associate the perception of the takes of decisions and discipline of the Organization in nurses of the service of triage of the hospital national Sergio E. Bernales, during the period 2016.

We designed a descriptive study of cross section under the quantitative approach. The population included the service of the national hospital triage nurses Sergio E. Bernales. The sample was not probabilistic, size 64 professionals, according to the criteria of inclusion and exclusion. For the collection of data is used two instruments questionnaire to measure the perception of the takes of decisions and discipline of the Organization, with Alpha of Cronbach of 0.879. The statistical analysis was performed using SPSS version 23 software. Is used technical of statistics descriptive, is used the test statistics Rho of Spearman to determine Association or correlation between the variable before mentioned in the population of nurses of the service of triage of the hospital Sergio E. Bernales.

In terms of the hypothesis test, presents a positive correlation and moderate (0,525), we see that less than 0.05 significance, thus the decision to reject the null hypothesis (H_0) at a 95% confidence level, and accept the alternative hypothesis (H_1); i.e.: there is a relationship significant between the takes of decisions and the discipline of the Organization in them graduates of nursing of the service of triage of the hospital Sergio E. Bernales 2016.

Key words: decision making, and discipline of the organization.

I. Introducción

1.1. Antecedentes

Internacionales

Cardozo (2011), en su investigación: *Comparación de la efectividad de dos modelos en el desarrollo de competencias para la integración de evidencia al proceso de toma de decisiones gerenciales en salud*, se propuso como objetivo: Comparar la efectividad del Modelo de Toma de Decisiones Gerenciales en Salud Basada en Evidencia con la del Modelo Conductista en el desarrollo de competencias para la integración de evidencia a la toma de decisiones estratégicas, en el contexto sanitario, en estudiantes del Postgrado en Gerencia de Servicios Asistenciales en Salud de la Universidad Católica Andrés Bello. Metodología: El análisis estadístico de los datos consistió en el establecimiento de la existencia o ausencia de diferencias estadísticamente significativas entre los promedios de las puntuaciones obtenidas por los grupos en los cuestionarios y en el instrumento de evaluación de competencias, primero en la pre prueba y luego en la pos prueba, así como en el establecimiento de la existencia o ausencia de tales diferencias entre los promedios de las puntuaciones obtenidas por cada grupo después de la intervención y los correspondientes a la pre prueba, tanto en los cuestionarios como en los distintos bloques de planteamientos del instrumento de evaluación de competencias. Resultados: Antes de la intervención no hubo diferencias estadísticamente significativas entre los promedios de las puntuaciones obtenidas por los grupos en cada cuestionario y en el instrumento de evaluación de competencias, pero luego de dicha intervención sí se hallaron tales diferencias. Asimismo, en el cuestionario sobre el Modelo Conductista se encontraron diferencias entre el par de promedios de puntuaciones (posprueba-preprueba) del grupo "A", en tanto que en el cuestionario sobre el Modelo de Toma de Decisiones Gerenciales en Salud Basada en Evidencia se hallaron diferencias significativas entre el promedio de las puntuaciones obtenidas por el grupo experimental "B" en la pos prueba y el correspondiente a su desempeño antes de la intervención. Finalmente, en los bloques de planteamientos del instrumento de evaluación de competencias solo se encontraron diferencias entre el par de promedios de puntuaciones (posprueba-preprueba) del grupo "B". Conclusiones: En la muestra de participantes de esta investigación, solo aquellos

que incrementaron significativamente su nivel de conocimiento sobre el Modelo de Toma de Decisiones Gerenciales en Salud Basada en Evidencia lograron, al final de la misma, un mayor desarrollo de las competencias evaluadas. Sin embargo, se requiere de estudios con muestras más grandes y de mayor duración para corroborar estos resultados.

Arrendondo (2013), en su investigación titulada: "*Un modelo de análisis racional para la toma de decisiones gerenciales, desde la perspectiva elsteriana*". Objetivo: presentar un modelo de análisis racional de la toma de decisiones gerenciales, sustentado en la perspectiva elsteriana. Con base en la perspectiva elsteriana (modelo racional para la toma de decisiones gerenciales, RTDG), se presentó un modelo de análisis que propone como eje central la racionalidad en la toma de este tipo de decisiones. El modelo de análisis integra deseos, creencias y preferencias como los elementos que intervienen en la decisión del agente. Esto permite un abordaje más complejo, al considerar la autonomía de los deseos que influyen en la decisión, la cantidad de evidencia que respalda las creencias de los gerentes, y la óptima generación de las preferencias al evaluar alternativas. El modelo RTDG, al contemplar estos elementos, permite un proceso más racional, que reduce la incertidumbre, genera mayor certeza al tomar decisiones gerenciales y, por lo tanto, en la orientación hacia los fines organizacionales.

Castro (2013), en su investigación y publicación sobre *los Indicadores de gestión para la toma de decisiones basada en Inteligencia de Negocio*. Este artículo es el resultado de la revisión de bibliografía relacionada con los temas de la toma de decisiones en la empresa. Se define que es inteligencia de negocios y cuáles deben ser sus características mínimas. Se revisa el concepto de toma de decisiones y se detallan cada una de sus etapas. A partir estos conceptos se determina cuáles son los componentes de un sistema de inteligencia de negocios orientado a la toma de decisiones. Posteriormente se explica el concepto de indicadores de gestión y se analiza como ellos pueden ser el resultado de la aplicación de las herramientas de inteligencia de negocio. Se llega a unas conclusiones finales a partir del análisis conceptual.

Arias (2014) en su investigación y publicación sobre la “*Observación preliminar implementación de estándares, metodologías y buenas prácticas en las organizaciones*” El uso de estándares, metodologías y buenas prácticas en las organizaciones no garantiza el éxito de éstas, pero si contribuyen a alcanzarlo; su implementación ayuda a que los esfuerzos de todos los recursos de la compañía se encaminen al logro de las metas y objetivos propuestos. En este sentido, el objetivo de esta investigación descriptiva, es identificar el grado de conocimiento y uso de estándares, metodologías y buenas prácticas en las organizaciones. Para cumplir el propósito propuesto, en esta exploración se hizo énfasis en algunos conceptos específicos como: el manejo de la información, las 4Ps (Personas, proyecto, producto y procesos), gestión de proyectos, levantamiento de requerimientos. Como caso de estudio, se tomó una muestra al azar de personas que laboran en compañías de diversos sectores y que ocupan diferentes cargos; la recolección de la información se realizó por medio de encuestas y entrevistas que reflejan el estado actual de sus organizaciones frente a los temas bajo análisis. Como resultado de esta investigación se ha podido establecer que aunque las organizaciones implementan estándares, metodologías y buenas prácticas, éstos no están bien establecidos, lo que impide la medición de su rendimiento y el aprovechamiento de sus cualidades y beneficios.

Camargo (2014) realizó un estudio sobre: “*Gestión de la información en las organizaciones y su relación con la planeación estratégica*” La planeación estratégica surge como resultado del conocimiento profundo de la organización, de sus procesos, de su entorno, de sus oportunidades y desafíos. Ésta planeación estratégica permite a la organización lograr una ventaja competitiva al alinear los objetivos corporativos con sus recursos tecnológicos. De esta manera se apoya la toma de decisiones estratégicas, se mejoran los procesos y hasta se pueden llegar a reducir los costos. Por otra parte, la gestión de la información Se refiere a todos los procesos con los que se controla el ciclo de vida de la información como son: obtención, procesamiento, almacenamiento, distribución, uso y eliminación. En este artículo se busca establecer si existe alguna relación entre la gestión de la información al interior de la organización y su planeación estratégica.

Chávez (2012) en su investigación referente a: *“La organización inteligente en un ambiente de aprendizaje: una exploración de sus aspectos generales”* Este artículo es un estudio de los aspectos que deben ser considerados dentro de las organizaciones inteligentes cuyo enfoque se centra en el aprendizaje constante (tanto individual como organizacional) como una estrategia para desarrollar las competencias que les permitan enfrentar el entorno de una manera competitiva. Al exponer dichas temáticas, desde la presentación e identificación de las características del conocimiento y el aprendizaje dentro de una organización inteligente, hasta el diseño estructural adoptar y las habilidades de gestión gerencial a ejecutar, nuestra intención es contribuir a la aplicación del conocimiento dentro del ámbito de la gestión empresarial.

Gomes (2011) en su investigación y publicación sobre: *“La Gestión del Conocimiento en una Organización Inteligente”* La Academia Nacional de Ciencias Económicas (ANCE) es una organización que provee un servicio importante, tanto al estado, como al público general y otras instituciones. A través de la presente investigación se determinó que la institución muestra debilidades tales como: inadecuada interacción de sus miembros, ausencia de comunicación efectiva, desconocimiento de las funciones del personal administrativo, poca generación de ideas y propuestas, así como la no apreciación de las mismas, falta de planificación oportuna y pertinente, toma de decisiones sólo para solucionar situaciones momentáneas, entre otras; lo que puede incidir en la consideración de la institución como una organización inteligente. El objetivo general que se planteó para esta investigación fue analizar si la ANCE se desempeña en la realidad como una organización inteligente, desde la perspectiva de la aplicación de la gestión del conocimiento como práctica gerencial. Entre los objetivos específicos se plantearon: describir los procesos de interacción para el desarrollo de las actividades de la ANCE, detectar cómo se desarrollan los procesos de construcción del conocimiento entre el personal de la ANCE, describir la gerencia empleada y realizar las recomendaciones a que hubiere lugar. El marco teórico indica las definiciones básicas, la Academia Nacional de Ciencias Económicas, la calidad de servicio, la gerencia, la planificación, la gestión del conocimiento, las organizaciones inteligentes, entre otros. Para la metodología se aplicó la

investigación de campo, de carácter descriptivo, de tipo estudio de caso. A través de esta investigación, se pudo concluir que la ANCE no aplica la gestión del conocimiento como práctica gerencial, por lo tanto no se desempeña como una organización inteligente. No obstante, con la aplicación de las recomendaciones aportadas a través de este trabajo, y la constancia de quienes la conforman puede ser ejemplo de organización inteligente para otras instituciones.

Nacionales

Galdós (2010) en su investigación: *“Sesgos presentes en la toma de decisiones de los gerentes y equipos gerenciales en Lima, Perú”* Objetivo: Analizar la toma de decisiones en equipos gerenciales. Metodología: un estudio cuantitativo de diseño no experimental y transaccional. Resultados: permitieron identificar diferencias en la toma de decisiones de los gerentes y equipos gerenciales, principalmente, en función del sector, el tamaño, el tipo de empresa y el nivel de crecimiento de las empresas; diferencias vinculadas a la información, la eficacia, los riesgos, la confianza, los sesgos y la cultura. Además, de mostrar la incidencia de los sesgos en determinados aspectos económicos de las empresas. En general, se presentan las condiciones adecuadas para evaluar, desde una base sectorial más homogénea en resultados y oportunidades, el comportamiento frente al riesgo, la influencia personal y social en la toma de decisiones.

Acevedo (2010) en su investigación: *“Herramienta para superar el dilema gerencial: Toma de decisiones o resolución de problemas en Lima, Perú”*. El criterio vigente para enfrentar situaciones indeseadas es tomar decisiones en base a conceptos y paradigmas predefinidos, con lo que se “resuelve” un aspecto del problema, pero se genera fallas en otros aspectos, que devienen en problemas aún más graves que el original. La resolución de problemas se maneja a nivel estratégico y se requiere un enfoque novedoso para enfrentar los problemas estratégicos. Para esto, se emplea una matriz para la resolución de problemas complejos, el cual se construye mediante dos ejes cartesianos que definen cuatro dimensiones y cuatro campos de análisis. Esta herramienta permite analizar conjuntamente, la perspectiva del decisor en relación a su circunstancia de decisión

Peñarrieta, Rodríguez, Cisneros, Becerra, Jiménez y Gutiérrez (2013) Validación del instrumento: «*competencias de enfermería en salud pública*». Lima, Perú. Objetivo: validar el instrumento: «Competencias del profesional de Enfermería en Salud Pública» elaborado por la Asociación Americana de Enfermería en Salud Pública, USA, en contexto peruano. Material y métodos: estudio transversal, la población estuvo conformada por profesionales de Enfermería que laboraran en el primer nivel de atención de una red de servicios del Ministerio de Salud de Lima norte, Perú. Se utilizó una muestra por conveniencia a 108 profesionales. Se utilizaron las técnicas de juicio de expertos, análisis factorial y el alpha de Cronbach para la validez estadística. Resultados: se presenta un instrumento con validez en su constructo de cuatro dimensiones, que evalúa 8 competencias con 48 actividades relacionadas con competencias del profesional de enfermería en salud pública, y con una buena confiabilidad con valores alpha de Cronbach de 0,959. Conclusiones: se cuenta con un instrumento que permitirá evaluar las competencias que debe tener un profesional de enfermería que desarrolla una actividad de salud pública en el primer nivel de atención, por lo que se sugiere aplicarlo en otros contextos del país, sin embargo, se necesita seguir realizando más investigaciones que permitan cubrir otras competencias para estos profesionales. Comentarios: trabajo realizado en el cono norte, MINSA, a fin de validar un instrumento que mide las competencias del enfermero en salud pública.

1.2. Fundamentación científica, técnica y humanística

Toma de decisiones

Delgado (2009) refirió: “Representa una competencia que se refleja en la capacidad de conjugar dos procesos; el análisis para entender las causas de los problemas y desarrollar alternativas realistas y la síntesis para elaborar un plan de acción” (p. 56).

Chiavenato (2005) menciona: “La toma de decisiones es la selección de un curso de acciones entre varias alternativas, y constituye por lo tanto la esencial de la planeación”

Hellriegel y Slocum (2004) Definen la toma de decisiones como el “proceso de definición de problemas, recopilación de datos, generación de alternativas y selección de un curso de acción” (p. 27).

Stoner, (2003) Define la toma de decisiones como “el proceso para identificar y solucionar un curso de acción para resolver un problema específico”.

Chiavenato (2005) señaló:

Es una de las tantas tareas del ejecutivo (gerente) que no ocupa todo su tiempo, pero si especifica su rendimiento. Únicamente los ejecutivos toman decisiones, por lo tanto, todo ejecutivo eficiente toma efectivas decisiones. El ejecutivo eficiente no adopta muchas decisiones, sino que se concentra en las más importantes. (p. 56)

Fundamentación teórica toma de decisiones

Siurana (2010), refirió que: Tomar una decisión implica el proceso de elegir entre diferentes alternativas de acción, donde se seleccionan aquellas alternativas que se perciben como más efectivas para lograr los resultados esperados y evitar los no deseados.

El ambiente sanitario se caracteriza por enfrentar permanentemente situaciones decisionales, lo que puede ser potencialmente difícil, particularmente cuando el curso del tratamiento o de la enfermedad es incierto o cuando la decisión implica realizar concesiones valóricas entre riesgos y beneficios.

Mendoza, Jofré y Valenzuela (2006) La forma en que se toman las decisiones en salud ha variado en el tiempo, dependiendo de los constructos éticos que han sustentado las relaciones entre profesionales de la salud y usuarios(as). En los inicios de la atención sanitaria, la escuela hipocrática dictaba que la enfermedad era un desorden interno de las personas y que el médico era el único profesional con la sabiduría para ponerlo en orden. En esa época, la ética

médica se guiaba por el modelo paternalista, donde el paciente se consideraba incapaz de saber lo que le convenía y solo debía cumplir las indicaciones que el profesional experto estimaba oportunas. Así, el médico actuaba como un padre que busca el bien del paciente-hijo, pero sin consultarle su opinión.

Mendoza et al. (2006) Este modelo de relación usuario-profesional predominó en la historia de los servicios de salud occidentales hasta después de la segunda guerra mundial, donde se incorporaron normas éticas que comenzaron a modificar estos comportamientos

Asimismo, desde la década de 1970, movimientos sociológicos han influenciado la instalación de un nuevo paradigma más inclusivo y recíproco.

Mendoza et al. (2006) En las disciplinas de la salud, este paradigma ha estimulado un mayor énfasis en los constructos éticos de autonomía, beneficencia y justicia para implementar los cuidados. De modo que, respecto a tomar decisiones, se defiende la autonomía moral de las personas, considerando al paciente como alguien con derecho a decidir sobre su propia salud

OPS (2012) desde esta perspectiva, la Organización Mundial de la Salud, en 1978, declara que “las personas tienen el derecho y el deber de participar individual y colectivamente en la planificación y aplicación de su atención de salud”, confirmando una forma de relación. Usuario-profesional de mayor colaboración para tomar decisiones en salud. Así, se observa un especial interés en la temática de la toma de decisiones en salud, sobre todo por el empoderamiento que han desarrollado las personas para decidir sobre su propio cuerpo.

Modelos explicativos de la toma de decisiones en salud

Ruiz y Perestelo (2012), la toma de decisiones en salud es un fenómeno de naturaleza compleja y multivariada. Se produce básicamente por la existencia de un problema decisional, con diferentes alternativas de solución, grados de complejidad, posibles resultados y consecuencias entre las cuales se debe

elegir. Este problema decisional, además, va a estar condicionado por las particularidades del usuario (estado físico, psicológico, valores, expectativas, percepción de riesgo etc.) y por las del contexto (urgencia, tiempo, información existente etc.). Estos son elementos que interactúan y se afectan mutuamente, influyendo en el desarrollo del proceso deliberativo y en la decisión final.

Ruiz *et al.* (2012) En la actualidad no existe un marco conceptual unificado que sintetice todos los aspectos teóricos de la toma de decisiones en salud, aun cuando se ha consensuado que existen por lo menos cuatro aspectos básicos que se deben discutir para entender el fenómeno:

Las opciones o alternativas iniciales: es importante que los usuarios analicen cada alternativa, conozcan sus implicancias y resultados esperados. La interacción entre el profesional de salud y el usuario es crucial en este proceso. Sin embargo no está exento dificultades, por ejemplo las personas pueden considerar que la información proporcionada es difícil de entender, lo que no les permite participar efectivamente en la toma de decisiones; o se produce un “efecto de formulación” donde la información es presentada de forma que influye en el proceso decisional y el usuario opta por la alternativa preferida por el profesional. Las enfermeras deben evitar estas situaciones, entregando la información que le permita al usuario considerar completamente las opciones. Para ello, muchas veces se requiere adaptar tanto el lenguaje como las estrategias de información para cada caso particular. (Ruiz *et al.*, 2012)

Los valores y utilidades de los resultados: expresan la forma en que el usuario mide el atractivo de una determinada opción, que habitualmente estará determinada por el valor relativo que se otorga a cada uno de los potenciales resultados. La evaluación de valores es una medida subjetiva, que refleja la “simpatía” del usuario por una determinada

alternativa, y esta inclinación se basa fundamentalmente en lo que ellos creen importante para ellos mismos o su familia. Por lo tanto, clarificar estos valores puede ayudarlos a determinar qué atributos de las opciones son más significativos para ellos(as) y decidirse por una de las alternativas. (Ruiz *et al.*, 2012)

La incertidumbre: surge de las probabilidades de riesgos y beneficios de las opciones. Las probabilidades pueden ser objetivas, determinadas por datos estadísticos fiables, obtenidos en investigaciones realizadas a las diversas alternativas; o subjetivas, representadas por las creencias y valores personales de los usuarios. Así, la incertidumbre se traduce en un “conflicto decisional” para las personas, especialmente cuando las alternativas significan posibles riesgos o cuando la elección no es consistente con sus valores, generando dificultad para decidir el mejor curso de acción a seguir. (Ruiz *et al.*, 2012)

Resultados o posibles consecuencias: al tomar una decisión se espera conseguir el mejor resultado posible. Esto puede provocar una sobrecarga cognitiva y psicológica en las personas. Para contrarrestar estas sobrecargas, el apoyo del profesional de enfermería consistirá en indagar y considerar el “estilo de decisión” del(la) usuario(a), ya que podría afectar en dos sentidos: respecto de la forma en que asimila la información y el grado en que desea implicarse en el proceso decisional. Ambas situaciones podrían agravar la sobrecarga y generar sentimientos de arrepentimiento con la decisión tomada, contribuyendo a mantener el conflicto decisional. (Ruiz *et al.*, 2012)

Dimensiones de toma de decisiones

Dimensión elementos de la toma de decisiones

Ruiz *et al.* (2012) La toma de decisiones está basada en cinco elementos básicos:

Información

Se obtiene para los aspectos a favor o en contra del problema, a fin de definir las limitaciones. Pero, si la información no puede obtenerse, la decisión se debe basar en la información disponible, que sería información de nivel general.

Conocimientos

Para tomar la decisión, se debe tener conocimiento de la circunstancia del entorno del problema, así puede utilizarse para seleccionar un curso de acción. Si se carece de conocimiento, es importante y necesario buscar asesoría de quienes están informados.

Experiencia

Cuando un gerente ha tomado decisiones de forma particular, con resultados buenos o malos, esta experiencia le proporciona información para un futuro o próximo problema similar. Si ha encontrado una solución aceptable, con mayor razón tenderá a utilizarla cuando surja un problema similar. Si carece de experiencia tendrá que experimentar. Por tanto, los problemas más importantes no pueden solucionarse con experimentos.

Análisis

Cuando no se tiene un método matemático para analizar un problema, debe analizarse con otros métodos, si no se dispone de estos métodos, entonces deberá confiarse en la intuición.

Juicio

Para utilizar correcta y acertadamente la información, los conocimientos, la experiencia y el análisis, son esenciales para seleccionar el curso de acción. Drucker (1967) “una decisión es un juicio y, como tal, raras veces es una elección

entre correcto y errado. En el mejor de los casos, es una elección entre casi correcto y casi errado” (p. 34).

Dimensión problemas en la toma decisiones

Ruiz *et al.* (2012). El punto más importante en el proceso de la toma de decisiones es la manera de plantear el problema. La definición del problema constituye el 50 por ciento de la decisión.

Al respecto Moody (1991) indicó:

No es fácil plantear un problema, la mayoría de las decisiones equivocadas se deben a una visión errónea del problema, porque se trabaja con información sesgada. Un error común es confundir los juicios con los hechos comprobados. Se busca conseguir lo que se quiere, sin detenerse a pensar en lo que realmente se necesita. (p. 43)

Los problemas de la toma de decisiones

Información errónea

Información falsa o engañosa que carece de validez o proviene de fuentes no confiables y se difunde con o sin intención. Es de aclarar que en ocasiones es imposible determinar las intenciones, de modo que puede no resultar claro si la información falsa representa desinformación o información errónea. Cuando la información es errónea la toma de decisión gerencial se ve afectada, ya que no permite que los criterios para tomar una decisión sean los más asertivos afectando el resultado, Las necesidades de información requeridas en la una organización varían de acuerdo al nivel dentro de la estructura organizacional. Las decisiones de los altos gerentes no son estructuradas donde no existen situaciones recurrentes y por ende no pueden aplicarse soluciones únicas, deben establecerse criterios de evaluación y puntos de vistas para cada situación donde la información debe provenir de fuentes externas y subjetivas en entornos con riesgos e incertidumbre por eso debe dársele un tratamiento especial y adecuado a la información manejada.

Selectividad

Cuando se rechazan resultados desfavorables o selecciona un método que con seguridad proporcionara un resultado favorable. Es cuando se elige una opción, una decisión entre varias opciones, escogiendo la más idónea es usado para la toma de decisiones gerenciales cuando tenemos varias alternativas y debemos seleccionar la que esté acorde con lo que se desea lograr, esto se convierte en un problema cuando se escoge la alternativa equivocada.

Interpretación

El inconveniente de utilizar información y distorsionarla, es el problema más común es la carencia de conocimientos técnicos para entender lo que significa una información. La Interpretación es entender la información y situación, la interpretación varía según el nivel de conocimiento porque esto permite que se entienda de manera clara o no, y se pueda dar una opinión con juicio crítico a lo que se necesita transmitir, y que llevara a la toma de una decisión. Por eso cuando la interpretación no es acertada esto puede a llevar a tomar una decisión inadecuada.

Conclusiones apresuradas

Las determinaciones tomadas después de un estudio o investigación, cuando antes de tiempo o por determinación propia se llegan a un resultado apresuradamente, afectado una decisión gerencial.

Dimensión característica de las decisiones

Ruiz *et al.* (2012) Existen cinco factores que caracterizan a las decisiones:

Efectos futuros

La medida con que el compromiso se relaciona con la decisión afecta el futuro. Una decisión tiene influencia a largo plazo y corto plazo, dependiendo de esto, la decisión puede ser considerada de alto nivel, o de nivel inferior

Reversibilidad

Velocidad en la que una decisión puede revertirse y dificultad que implica hacer este proceso. Cuando revertir es difícil, se debe tomar la decisión a un nivel alto, y si es fácil se debe tomar la decisión a un nivel bajo.

Impacto

Medida en la que otras áreas se ven afectadas. Si el impacto es alto, se debe tomar la decisión a un nivel alto, y si él un impacto menor debe ser una decisión tomada a un nivel bajo.

Calidad

Factores que inciden en la toma de la decisión. Si muchos factores están involucrados, la decisión debe ser tomada a un nivel alto, pero si sólo algunos factores son de relevancia, la decisión se toma a un nivel bajo.

Periodicidad

Cuando una decisión es tomada frecuente o regularmente. Una decisión de baja recurrencia, es una decisión de alto nivel, y una decisión frecuente es una decisión de bajo nivel. Las decisiones gerenciales deben estar basadas en la planeación estratégica y dirección, donde los gerentes enfrentan problemas sencillos o complejos. La mayor parte de las decisiones gerenciales carecen de estructura y traen como consecuencia el riesgo, la incertidumbre y el conflicto. Las decisiones gerenciales poseen características que las convierten en decisiones de alto y bajo nivel.

Cuando se toman decisiones se genera un efecto que afectará el futuro de la organización, entonces si la decisión genera un efecto a largo plazo es de alto nivel y si el efecto es a corto plazo es una decisión de bajo nivel. El cambio que deben sufrir las decisiones, si este se dificulta la decisión pasa a un alto nivel, pero si es fácil de cambiar se puede tomar a un nivel inferior. Igualmente encontramos el impacto que puede causar una decisión de tipo gerencial, la cual puede extenderse a toda la organización adoptando un alto nivel y en contra

posición se presenta una decisión de bajo nivel ya que impacta a un departamento de la organización.

La decisión alcanza un alto nivel cuando involucra valores, principios e imagen de una organización, y solo pasa a nivel inferior cuando estos hechos son irrelevantes. Lo frecuente o extraordinaria que se vuelva una decisión, es que la extraordinaria se toma a un nivel alto y la frecuente se toma a un nivel bajo. Entonces, los efectos futuros, la reversibilidad, impacto, calidad y periodicidad hacen que la decisión alcance un mayor o menor nivel y alcance.

Variable disciplinas de la organización

Definición de disciplina de la organización

Diccionario RAE define a la disciplina como la “doctrina o instrucción de una persona especialmente en el ámbito de lo moral”.

Diccionario Salamanca define a la disciplina “como el conjunto de normas de conducta que rigen una actividad”.

Al respecto Cotera (2008) refirió: La Disciplina es la capacidad de actuar ordenada y perseverantemente para conseguir un bien. Exige un orden y unos lineamientos para poder lograr más rápidamente los objetivos deseados, soportando las molestias que esto ocasiona. La principal necesidad para adquirir este valor es la Autoexigencia; es decir, la capacidad de pedirnos a nosotros mismos un esfuerzo "extra" para ir haciendo las cosas de la mejor manera. El que se sabe exigir a sí mismo se hace comprensivo con los demás y aprende a Trabajar y a darle sentido a todo lo que hace. La disciplina es indispensable para que optemos con persistencia por el mejor de los caminos; es decir, por el que nos va dictando una conciencia bien formada que sabe reconocer los deberes propios y se pone en marcha para actuar.

Márquez (2007) indicó que la disciplina se puede definir entonces como el establecimiento de normas y límites para realizar un trabajo eficiente en el aula, que debe ser abordado desde el enfoque multicausal. Es decir, se parte de la

visión de que la disciplina no es responsabilidad de un solo actor, aspecto o variable, por lo tanto, se debe analizar la diversidad de aspectos o factores que le afectan.

Gotzens, (2001) manifestó: el concepto de disciplina se halla indisolublemente unido a la idea de opresión y falta de libertad y en la mayoría de las definiciones hay coincidencia solo en dos aspectos. En primer lugar se plantea como una cuestión referida al orden en el aula y en segundo lugar se subraya el carácter sociocultural insistiendo en conceptos como autoridad, poder y otros semejantes. Según la autora se obvian los aspectos psicoinstruccionales del tema y también la variable que permite a la disciplina ser mediadora y facilitadora del éxito instruccional.

Asimismo Choo (1999) indicó “Disciplina es instrucción que moldea forma, corrige e inspira el comportamiento apropiado”.

Abarca (1996) “Quien expresa que la disciplina se origina en tres fuentes: el centro educativo, el ambiente familiar y social y el estudiante” (p. 87).

En un escrito Kant (1803) manifestó: El distingo que diferencia la animalidad de la humanidad es la disciplina ya que ésta “convierte la animalidad en humanidad” e “impide que el hombre, llevado por sus impulsos animales, se aparte de la humanidad”. De esto se desprende que para Kant, la disciplina es indispensable para la humanización ya que cuando se nace, no “se nace con un plan de conducta”. Este plan de conducta “se lo tienen que construir los demás” y en esta construcción interviene la disciplina de manera significativa, y esto porque, según Kant “la educación comprende la disciplina y la instrucción” y además, porque solo “por la educación, el hombre puede llegar a ser hombre” por lo tanto, “no es, sino lo que la educación le hace ser”.

Senge (2015) Doctrinas, instrucciones, conjunto de normas y establecimiento de límites que realiza una persona para moldear, formar, corregir e inspirar el comportamiento apropiado que exige un orden y unos lineamientos

para poder lograr más rápidamente los objetivos deseados, en espacios o lugares que buscan asegurar la creación de un ambiente laboral favorable, donde estén continuamente expandiendo sus capacidades para ir creando los resultados que deseen.

Fundamentación teórica disciplina de organizaciones inteligentes

Demicheli (2008) describió que las organizaciones que aprenden, se transforman en organizaciones inteligentes, es decir, instituciones que aprenden permanentemente y que mediante sus aprendizajes se adaptan de manera constante y los que forman parte.

Con base en esta idea, la organización inteligente es la que busca asegurar, a través de la creación de un ambiente laboral favorable, que todos los miembros de la misma estén en constante aprendizaje y en práctica constante de su potencial. Esto es, la capacidad de comprender, de adquirir compromisos, de asumir responsabilidades, de buscar el continuo auto crecimiento.

Claro está, que las nuevas tendencias destacan, como la clave del éxito, al conocimiento que poseen las personas en las organizaciones, en particular al modelo de organizaciones inteligentes, donde el conocimiento y la adecuada gestión del mismo, es para alcanzar con eficiencia y eficacia los nuevos retos que se presentan. (Ramírez, 2007).

Senge (2008), En su obra *La Quinta Disciplina* define a las organizaciones inteligentes como espacios o lugares “donde las personas continuamente expanden su capacidad para crear los resultados que verdaderamente quieren, en el que se cultivan nuevas maneras de pensar, en donde la aspiración colectiva queda en libertad y las personas continuamente aprenden a aprender juntas”.

Girard (2007) Esta organización constituye una revolución administrativa que reinventa la forma de manejar el recurso humano, su éxito basado en el capital intelectual, la motivación interna a sus empleados, la preocupación de los usuarios y la cláusula de no concurrencia, hacen de Google una de las empresas

de búsqueda de recursos en internet más exitosas del momento. A todo esto se suma una serie de características, como ser evaluados por sus pares, encontrando un juez realmente justo.

León, Tejada y Yakato (2003), las organizaciones inteligentes crean un clima de trabajo donde los procesos permiten a todos los miembros aprender. Esto a su vez lo hace capaz de mover ese aprendizaje adquirido al lugar que sea necesario de manera tal que pueda ser utilizado por la organización y que este conocimiento pueda ser transformado constantemente.

Choo (1999) define la organización inteligente como aquella que es capaz de integrar eficazmente la percepción, la creación de conocimiento y la toma de decisiones.

Garvin, (1993), postula que en este tipo de organización existe la capacidad de crear, adquirir, transferir el conocimiento y modificar actitudes y formas de hacer sobre la base de un nuevo conocimiento.

Esta manera de crear nuevo conocimiento en las organizaciones y compartirlo no es una mera actividad sino más bien una forma de comportarse, una forma de ser de ser o actuar en donde todos los individuos son trabajadores del conocimiento.

Gotzens (1987) las organizaciones inteligentes crean un clima de trabajo donde los procesos permiten a todos los miembros aprender de forma consciente de su trabajo. Esto a su vez lo hace capaz de mover ese aprendizaje adquirido al lugar que sea necesario de manera tal que pueda ser utilizado por la organización y que este conocimiento pueda ser transformado constantemente.

Disciplinas de las organizaciones inteligentes

Al respecto Mendoza (2015) indicó “Doctrinas, instrucciones, conjunto de normas y establecimiento de límites que realiza una persona para moldear, formar, corregir e inspirar el comportamiento apropiado que exige un orden y unos

lineamientos para poder lograr más rápidamente los objetivos deseados” (p. 48), en espacios o lugares que buscan asegurar la creación de un ambiente laboral favorable, donde estén continuamente expandiendo sus capacidades para ir creando los resultados que deseen, cultivando nuevas maneras de pensar, aspiraciones colectivas que quedan en libertad, donde se aprende a aprender en grupo con la práctica de nuestro potencial, se adaptan de manera constante, desarrollen capacidades de transmitir conocimiento y de comprender, de adquirir compromisos, de asumir responsabilidades, de buscar el continuo auto crecimiento, facilitando el éxito instruccional y realizar un trabajo eficiente.

Características de la disciplina de la organización inteligente

Aunque las organizaciones inteligentes tienen diferentes miradas, concepciones y enfoques, la mayor parte de los autores coinciden en que este tipo de organizaciones deben tener las siguientes características:

Promueven y crean oportunidades para el aprendizaje.

Son capaces de cambiar los modelos mentales redireccionándolos al continuo aprendizaje individual y grupal.

Unifican las visiones individuales con las de la organización para tener una visión compartida.

Tienen una relación directa con el entorno, modificándolo y/o respondiendo a sus cambios.

Permiten a sus miembros explorar nuevas formas de hacer las cosas, permitiéndoles participar y tomar decisiones importantes.

Presentan pensamiento sistémico, es decir, tienen una visión holística de la realidad.

Existe libre circulación de la información.

Ventajas de la organización inteligente

Son dinámicas y cambiantes, asumen los cambios como algo propio de estas, porque su estructura organizativa, capital humano su visión y misión está diseñada para apostar a ganar-ganar.

Le da valor intangible (capital humano) como el generador de los cambios, empuje porque crea nuevos entornos en el clima, cultura y en lo humano, esto conducen estratégicamente a los ajustes de responder a las exigencias y necesidades del mundo en el cual estas organizaciones están insertadas y de esta manera posicionarse y liderizar su segmento.

Por su filosofía y diseño, buscan responder a sus propias necesidades y a la de su entorno para mantener un equilibrio organizacional, humano y gestión, de esta manera anticiparse a todos aquellos factores perturbadores tanto internos como externos que puedan colocar en riesgo ante sus competidores o clientes.

Reutilización del conocimiento y la experticia de otros integrantes de la empresa.

La creación a partir de la información existente, en lugar de la creación desde cero.

Toma de decisiones más informadas, y por lo tanto con mayor posibilidad de éxito.

Intercambio constante de información entre los miembros de la empresa.

Desventajas de la organización inteligente

Respetar y consensuar la idoneidad como un orden jerárquico natural, genera la disolución de conductas negativas propias de organizaciones no participativas.

En estas, muy frecuentemente, la asignación de roles formales no son ejecutados apropiadamente, carencia observada por sus subordinados.

El favoritismo consecuente (todo se paga) y los excesos de atribuciones de los favorecidos... Odios, rencores, envidia, alcahuetería... Un "clima óptimo" para el desarrollo personal e incitación a otros incompetentes a su acceso al poder formal.

Dimensiones de disciplina de la organización

Modelo propuesto por Senge (2009) indicó: él sugiere trabajar en cinco disciplinas para convertir la empresa en una Organización Inteligente.

Dimensión dominio personal

Senge (2009) refirió: la palabra dominio puede sugerir la dominación de personas o cosas. Pero dominio también alude a un nivel muy especial de habilidad. Un

maestro artesano domina la alfarería o el tejido, pero no “ejerce dominación” sobre estas actividades. La gente con alto nivel de dominio personal es capaz de alcanzar coherentemente los resultados que más le importan: aborda la vida como un artista abordaría una obra de arte. Lo consigue consagrándose a un aprendizaje incesante.

El dominio personal es la disciplina que permite aclarar y ahondar continuamente nuestra visión personal, concentrar las energías, desarrollar la paciencia y ver la realidad objetivamente. En cuanto tal, es una piedra angular de la organización inteligente, su cimiento espiritual. El afán y la capacidad de aprender de una organización no pueden ser mayores que las de sus miembros. Las raíces de esta disciplina se nutren de tradiciones espirituales de Oriente y Occidente, así como de tradiciones seculares. Sin embargo, pocas organizaciones alientan el crecimiento de sus integrantes, lo que genera un gran derroche de recursos. “Las personas ingresan en los negocios como individuos brillantes, cultos y entusiastas, rebosantes de energías y deseos de introducir cambios — dice Bill O’Brien, de Hanover Insurance—. Cuando llegan a los treinta años, algunos se concentran sólo en su propia promoción y los demás reservan su tiempo para hacer lo que les el sentido de misión y el estímulo con que iniciaron su carrera. Aprovechamos muy poco de sus energías y casi nada de su espíritu”.

La disciplina del dominio personal, en cambio, comienza por aclarar las cosas que nos interesan, para poner nuestra vida al servicio de nuestras mayores aspiraciones. Aquí interesan, ante todo, las conexiones entre aprendizaje personal y aprendizaje organizacional, los compromisos recíprocos entre individuo y organización, el espíritu especial de una empresa constituida por gentes capaces de aprender.

Dimensión modelos mentales

Senge (2009) indicó: un modelo mental es un concepto empleado en la psicología y refiere a un mecanismo del pensamiento que la mente usa para explicar cómo funciona el mundo real.

Los modelos mentales son supuestos hondamente arraigados, generalizaciones e imágenes que influyen sobre el modo de comprender el mundo y actuar. A menudo no se tiene conciencia de los modelos mentales y los efectos que surten sobre nuestra conducta. Los modelos mentales de conducta empresarial también están profundamente arraigados. Muchas percepciones acerca de mercados nuevos o de prácticas organizacionales anticuadas no se llevan a la práctica porque entran en conflicto con poderosos y tácitos modelos mentales, las primeras organizaciones grandes que comprendieron las ventajas de acelerar el aprendizaje organizacional, llegó a reparar en la profunda influencia de los modelos mentales ocultos, sobre todo los compartidos por gran cantidad de personas.

El éxito administrativo de los directivos. A principios de los 70 Shell era la más débil de las siete grandes compañías petroleras; a fines de los 80 era la más fuerte. Arie de Geus, ex coordinador de planificación del grupo Shell, declara que la adaptación continua y el crecimiento en un ámbito cambiante dependen del “aprendizaje institucional, que es el proceso mediante el cual los equipos de management modifican modelos mentales compartidos acerca de la compañía, sus mercados y sus competidores. Por esta razón, pensamos que la planificación es aprendizaje y la planificación empresarial es aprendizaje institucional”.

Dimensión pensamiento sistémico

Senge (2009) expreso: Se espesan las nubes, el cielo se oscurece, las hojas flamean y se sabe que lloverá. También se sabe que después de la tormenta el agua de desagüe caerá en ríos y lagunas a kilómetros de distancia, y que el cielo estará despejado para el siguiente día. Todos estos acontecimientos están distanciados en el espacio y en el tiempo, pero todos están conectados dentro del mismo patrón. Cada cual influye sobre el resto, y la influencia esta habitualmente oculta. Sólo se comprende el sistema de la tormenta al contemplar el todo, no cada elemento en forma individual. Los negocios y otras empresas humanas son sistemas, se visualizan como un conjunto de elementos que están interrelacionados entre sí y que persiguen un objetivo común. Están ligados por tramas invisibles de actos interrelacionados, que a menudo tardan años en exhibir

plenamente sus efectos mutuos. Como el capital humano forma parte de ese ecosistema, es doblemente difícil ver todo el patrón de cambio. El pensamiento sistémico es un marco conceptual, un cuerpo de conocimientos y herramientas que se ha desarrollado en los últimos cincuenta años, para visualizar la relación entre sus componentes y con base en ello, poder modificarlos.

Dimensión construcción de una visión compartida

Senge (2009) refirió: si una idea sobre el liderazgo ha inspirado a las organizaciones durante miles de años, es la capacidad para compartir una imagen del futuro que se procura crear. Cuesta concebir una organización que haya alcanzado cierta grandeza sin metas, valores y misiones que sean profundamente compartidos dentro de la organización. La identidad institucional o corporativa, se concibe como un conjunto de atributos y valores que definen a la empresa: su personalidad, su razón de ser, su espíritu.

La imagen que refleje la empresa a través de la identidad, la hará identificarse de las demás, y colocarse por ende, en mayor o menor escala. La propia empresa se dará a conocer a través de sus normas y comportamientos: la cultura de la empresa. Cuando hay una visión genuina (opuesta a la familiar “formulación de visión”), la gente no sobresale ni aprende porque se lo ordenen, sino porque lo desea. Pero muchos líderes tienen visiones personales que nunca se traducen en visiones compartidas y estimulantes. Con frecuencia, la visión compartida de una compañía gira en torno del carisma del líder, o bien de una crisis que estimula a todos los integrantes temporalmente, y, dada la opción, la mayoría de la gente prefiere perseguir una meta elevada, no sólo en tiempos de crisis sino en todo momento. Lo que faltaba era una disciplina para traducir la visión individual en una visión compartida: no un “recetario”, sino un conjunto de principios y prácticas rectoras.

La práctica de la visión compartida supone aptitudes para configurar visiones del futuro que propicien un compromiso genuino antes que mero acatamiento. Al dominar esta disciplina, los líderes aprenden que es contraproducente tratar de imponer una visión, por sincera que ésta sea.

Dimensión aprendizaje en equipo

Senge (2009) indico: la gran pregunta ¿Cómo puede un equipo de 44 managers talentosos con un cociente intelectual de 120 tener un cociente intelectual colectivo de 63? La disciplina del aprendizaje en equipo aborda esta paradoja. Se sabe que los equipos pueden aprender. En los deportes, en las artes dramáticas, en la ciencia y en los negocios, hay sorprendentes ejemplos donde la inteligencia del equipo supera la inteligencia de sus integrantes, y donde los equipos desarrollan aptitudes extraordinarias para la acción coordinada. Cuando los equipos realmente aprenden, no sólo generan resultados extraordinarios sino que sus integrantes crecen con mayor rapidez.

La disciplina del aprendizaje en equipo comienza con el diálogo, la capacidad de los miembros del equipo para suspender los supuestos e ingresar en un auténtico pensamiento conjunto. Para los griegos, dialogo significaba el libre flujo del significado a través del grupo, lo cual permitía al grupo descubrir percepciones que no se alcanzaban individualmente. (Dialogo difiere de discusión, que tiene las mismas de raíces que percusión y concusión, y literalmente consiste en un peloteo de ideas en una competencia donde el ganador se queda con todo). Es interesante señalar que la práctica del diálogo se ha preservado en muchas culturas primitivas, pero se ha perdido de alguna manera, en la sociedad moderna. Hoy se están redescubriendo los principios y la práctica del diálogo, y se procura integrarlos a un contexto contemporáneo.

La disciplina del diálogo también implica aprender a reconocer los patrones de interacción que deterioran el aprendizaje en un equipo. Los patrones de defensa a menudo están profundamente enraizados en el funcionamiento de un equipo. Si no se los detecta, atentan contra el aprendizaje, si se los detecta y se lo hace aflorar creativamente, pueden acelerarlo. El aprendizaje en equipo es vital, porque la unidad fundamental de aprendizaje en las organizaciones modernas no es el individuo, sino el equipo. Si los equipos no aprenden, la organización no puede aprender.

Marco conceptual

Gerencia

La palabra gerencia se utiliza para denominar al conjunto de empleados de alta calificación que se encarga de dirigir y gestionar los asuntos de una empresa.

Personal

El término personal refiere varios usos simultáneos. En términos generales, personal refiere a aquello perteneciente a la persona o aquello que es propio de ella. Por ejemplo, las cualidades propias de una persona serán lo que la haga especial, única e irrepetible en el mundo.

Tomar decisiones

Ponerse a ejecutar la acción o la labor para la cual sirve un determinado instrumento. Tomar la pluma, ponerse a escribir. Tomar la aguja, ponerse a coser.

Disciplina

Se conoce como disciplina a la capacidad que puede ser desarrollada por cualquier ser humano y que implica, para toda circunstancia u ocasión, la puesta en práctica de una actuación ordenada y perseverante, en orden a obtener un bien o fin determinado.

Organización

Una organización, es un grupo social compuesto por personas, tareas y administración que forman una estructura sistemática de relaciones de interacción, tendientes a producir bienes o servicios o normativas para satisfacer las necesidades de una comunidad dentro de un entorno

Gerencia

La palabra gerencia se utiliza para denominar al conjunto de empleados de alta calificación que se encarga de dirigir y gestionar los asuntos de una empresa, permite referirse al cargo que ocupa el director general (o gerente) de la empresa, quien cumple con distintas funciones: coordinar los recursos internos, representar a la compañía frente a terceros y controlar las metas y objetivos.

Pensamiento

Se considera pensamiento a todo aquel producto de la mente, es decir, todo aquello que es traído a la realidad gracias a la intervención de nuestra razón.

Sistemático

Según un sistema o que posee las características de orden, coherencia e interdependencia propias de un sistema, de tal modo que las distintas partes adquieren significado en relación con el todo, con la unidad del sistema al que pertenecen.

1.3. Justificación**Justificación teórica**

La información de este proyecto proporciona aportes teóricos respecto a las variables en estudio, los cuales pueden ser referenciados en otras investigaciones similares. La investigación tiene su justificación en la medida de brindar nuevos aportes y criterios a la teoría de la Gestión de Salud Pública, así como también pone en discusión académica un tema poco tratado en nuestro país como parte de la búsqueda de nuevas alternativas de solución a la problemática nacional referida a las competencias profesionales. Por otra parte la importancia del desarrollo de conceptos y definiciones de manera concisa y sistemática en esta investigación brindará claridad a las personas involucradas en este rubro durante la elaboración de los instrumentos de gestión, constituyéndose en una referencia importante en la temática. Por otro lado, se justifica porque la investigación pretende aportar conocimientos teóricos originales y novedosos en vista de haber observado que en la actualidad existe escasa bibliografía.

Justificación metodológica

Metodológicamente se justifica, si un estudio se propone buscar nuevos métodos o técnicas para generar conocimientos, busca nuevas forma de hacer investigación, entonces en referencia a la investigación se pretende medir la relación de las dimensiones de cada variable para tener un grado de seguridad razonable. Consideramos que la presente investigación específicamente

considera; al aplicar la lista de cotejo para evaluar las la toma de decisiones y el pensamiento sistémico que exponen los enfermeras en estudio, dará luces para la estandarización del instrumento en uso, en un nivel de investigación métrico. Cabe mencionar, La investigación tiene su justificación metódica en cuanto se aplicará el método de investigación hipotético-deductivo, haciendo énfasis en la observación, descripción de lo macro a lo micro de leyes, teorías y hechos, los cuales se interpretarán de la maneta más objetiva.

Justificación práctica o social

El desarrollo de la investigación tiene una plena justificación práctica, dado que aportará soluciones o recomendaciones de cómo se puede mejorar y optimizar la atención del personal que labora en los servicios estratégicos de una entidad de salud, como área de emergencia y hospitalización. Las mejoras en la atención de los mencionados servicios fortalecerán la calidad y calidez de sus prestaciones. El resultado de esta investigación, si bien no es un modelo terminado de gestión de salud pública, si permite que los resultados que se busca obtener sirvan para diseñar nuevos instrumentos de Investigación, o en todo caso adaptar los instrumentos para orientar la investigación a la ampliación de los resultados que se esperan obtener.

Asimismo, se pretende, proporciona fundamentos epistemológicos de dirección del conocimiento organizativo: desarrollo, edición y gestión de intangibles, estableciendo que el enfoque basado en conocimiento es un nuevo paradigma para entender la gestión y las organizaciones que la componen en su estructura, comportamiento y evolución, gracias al análisis de los procesos de conocimiento, como expresión de las actividades que le ponen en acción y justifican la transformación económica o los procesos que crean, desarrollan, miden y gestionan los activos o recursos tangibles – basados en conocimiento - que protagonizan la nueva realidad socioeconómica.

1.4. Problema

Realidad problemática

Las organizaciones universalmente persiguen grandes desafíos globales, ya sean de índole económicos, políticos, sociales, culturales, educativos, entre otros, institucionales y representan un elemento fundamental para los cambios organizacionales, tecnológicos y humanos. Es por ello, que las mismas, acuden a nuevos enfoques gerenciales según las circunstancias o el contexto que les rodean, por lo que el hombre con su capacidad de aprender a sobrevivir, al mismo tiempo a mejorar el entorno desafiante, se perfila como el agente transcendental dentro de proceso organizacional.

Claver (2000), las organizaciones con problemas de aprendizaje presentan ciertos obstáculos que le impiden enfrentar situaciones de una manera sistémica. El estar dominados por hechos inmediatos, amenazados por un enemigo externo ideal, incapaces de poder innovar y aprender son algunos de estos obstáculos. Muchas veces en nuestras organizaciones se encuentra con una serie de problemas que fueron en su época "las soluciones", esto se da generalmente por pensar en una parte y no en todo el sistema.

Tomey (2000) Asimismo, el universo gerencial, contemporáneo signado por la globalización de mercado, la prestación de servicios al mismo tiempo por el crecimiento veloz del volumen de información, son producto de la dinámica de cambio, el cual representa grandes desafíos para las empresas que quieren sobrevivir e igualmente asegurar la, viabilidad, crecimiento y desarrollo. Ahora bien, tales cambios necesitan de líderes altamente competitivos en el área gerencial, para poder dirigir eficientemente las instituciones.

OMS (2011) En la actualidad, los cambios en las organizaciones, generados por la situación económica y social, han ocasionado que éstas se tornen más flexibles y desarrollen estrategias que les permitan adaptarse a un nuevo entorno turbulento y de cambios evolutivos rápidos. En ese contexto, la Salud Pública es definida como los esfuerzos organizados de una sociedad, para

la prevención, control y atención de los problemas de salud y para promover una vida saludable de sus habitantes. Por tal motivo, los análisis directos o indirectos de la situación de salud, como parte de la Salud Pública, conllevan una intención de intervención, cuya dirección es fortalecer las decisiones y acciones en materia de salud y otros, donde se involucra a la población con un fin único de reducir o disminuir las inequidades sociales.

Tosi y Rizzo (1995) indicaron:

Sugieren respecto a que a pesar de los esfuerzos que realizan los gerentes y ejecutivos en las empresas al tomar decisiones, y que muchas veces están basados en algún método y criterio que ellos han desarrollado, emergen de todas maneras diversos tipos de errores; como por ejemplo: Las personas tenemos una tendencia a reaccionar tanto positiva como negativamente a una idea, tan pronto ella aparezca, Como consecuencia de la prematura evaluación, se recorta el proceso de generación de ideas. (p. 39)

Se desarrolla un conjunto (incompleto) de posibles soluciones debido a que la evaluación misma trabaja en contra de la generación de alternativas, Las personas por lo general no hacen uso de la definición que se ha hecho del problema como una fuente adicional de solucionar ideas, Existen muchos bloqueos que limitan una investigación profunda y exhaustiva, Por lo general las personas no tendemos a explicitar nuestro criterio de evaluación o apreciación antes de sopesar las alternativas, No les resulta fácil a las personas lidiar con dos cosas a la vez como son : el valor de una posible solución y las probabilidades que están asociadas a dicha solución, Por lo general las emociones pueden hacer que las personas “racionalicen” una decisión basado en una alternativa que tiene en cuenta sus preferencias en lugar de sus objetivos y Existe la tendencia a correr hacia tomar una decisión aunque quizás eso no sea necesario. No se preguntan si postergar una decisión puede llegar a ser beneficioso.

Los procesos de socialización de las personas cuando éstas recién ingresan a una nueva empresa, requieren el desarrollo de nuevas competencias en el profesional que ha ingresado a la organización. Ignorar estas señales, que por lo general no son ni manifiestas ni obvias, puede reducir enormemente la supervivencia y vinculación de la persona con la empresa

Huber (1984) Por lo que el análisis de los datos disponibles con la utilización de métodos y herramientas para la construcción de modelos y posibles futuros escenarios, resulta esencial para complementar la información que los directivos requieren para tomar mejores decisiones. Saber interpretar de forma adecuada la información que nos ofrecen las bases de datos es de vital importancia para poder trabajar y decidir en grupo.

Gartner (1998) destacó “que cuando los gerentes confrontan situaciones donde la información es ambigua se encuentran más propensos a reaccionar como ante amenazas y a ignorar las oportunidades” (p. 87). La actual crisis, los cambios políticos y todos los problemas del entorno económico de hoy en día, obligan a los líderes de las empresas a buscar nuevas alternativas de desarrollo del recurso humano, que permita obtener mejores resultados para el beneficio de sus empresas.

Problema general

¿Qué relación existe entre la toma de decisiones y la disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triaje del hospital Sergio E. Bernales 2016?

Problemas específicos

Problema específico 1

¿Qué relación existe entre los elementos de la toma de decisiones gerenciales y la disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triaje del hospital Sergio E. Bernales 2016?

Problema específico 2

¿Qué relación existe entre los problemas de la toma de decisiones y la disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triaje del hospital Sergio E. Bernales 2016?

Problema específico 3

¿Qué relación existe entre las características de las decisiones y la disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triaje del hospital Sergio E. Bernales 2016?

1.5. Hipótesis**Hipótesis general**

Existe una relación significativa entre la toma de decisiones y la disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triaje del hospital Sergio E. Bernales 2016

Hipótesis específicas**Hipótesis específica 1**

Existe una relación significativa entre los elementos de la toma de decisiones gerenciales y la disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triaje del hospital Sergio E. Bernales 2016

Hipótesis específica 2

Existe una relación significativa entre los problemas de la toma de decisiones y la disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triaje del hospital Sergio E. Bernales 2016

Hipótesis específica 3

Existe una relación significativa entre las características de las decisiones y la disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triaje del hospital Sergio E. Bernales 2016

1.6. Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre la toma de decisiones y la disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triaje del hospital Sergio E. Bernales 2016

Objetivos específicos

Objetivos específico 1

Describir la relación entre los elementos de la toma de decisiones gerenciales y la disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triaje del hospital Sergio E. Bernales 2016

Objetivo específico 2

Describir la relación entre los problemas de la toma de decisiones y la disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triaje del hospital Sergio E. Bernales 2016

Objetivo específico 3

Describir la relación entre las características de las decisiones y la disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triaje del hospital Sergio E. Bernales 2016

II. Marco metodológico

2.1. Variable

Toma de decisiones

Definición conceptual

Ruiz (2004), definen la toma de decisiones como el “proceso de definición de problemas, recopilación de datos, generación de alternativas y selección de un curso de acción”.

Disciplina de la organización

Definición conceptual

Senge (2015), “doctrinas, instrucciones, conjunto de normas y establecimiento de límites que realiza una persona para moldear, formar, corregir e inspirar el comportamiento apropiado que exige un orden y unos lineamientos para poder lograr más rápidamente los objetivos deseados, en espacios o lugares que buscan asegurar la creación de un ambiente laboral favorable, donde estén continuamente expandiendo sus capacidades para ir creando los resultados que deseen.

2.2. Operacionalización de variables

El operacionalizar una variable significa expresarla en dimensiones e indicadores, es decir, traducir los conceptos hipotéticos a unidades de medición según Valderrama (2009) “Es un lenguaje sencillo, la operacionalización de las variables viene a ser la búsqueda de sus componentes o elementos que constituyen esas variables para precisar las dimensiones e indicadores y éstas operan mediante la definición conceptual” (p. 30)

Tabla 1

Operacionalización de variable toma de decisiones

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índice	Nivel	Rango
Elementos de la toma de decisiones gerenciales	Información conocimientos	1,2		Ordinal	85 a 120 = Bueno
	Experiencia	3,4			
	Análisis	5,6			
	Juicio	7,8	1: Nunca		
Problemas en la toma de decisiones gerenciales	Información Errónea	9,10	2: Casi nunca		46 a 84 = Regular desempeño
	Selectividad	11,12	3: A veces		
	Interpretación	13,15	4: Casi siempre		
	Conclusiones Apresuradas	15,16	5: Siempre		
Características de las decisiones gerenciales	Efectos Futuros	17,18			24 a 45 = Deficiente
	Reversibilidad	19,20			
	Impacto Calidad	21, 22			
	Periodicidad	23,24			

Tabla 2

Operacionalización de variable disciplinas de la organización

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índice	Nivel	Rango	
Dominio personal	Definición de objetivos personales.			Ordinal	110 a 150 = Bueno	
	Coherencia entre las acciones y objetivos	1,2				
	Reconocimiento de las debilidades.					
	Mantener la visión.	3,4				
	Capacidad de concentrarse	5,6				
Modelos mentales	Habilidad para protegerse de las	7,8				96 a 145 = Regular
	Capacidad de expresar					
	Vinculación entre la indagación	9,10				
Pensamiento sistémico	Disposición por cambiar modelos	11,12				40 a 95 = Malo
	Actitudes proactivas	13,14,	1: Nunca			
	Capacidad de encontrar el origen.		2: Casi nunca			
	Presencia de realimentación	15, 16	3: A veces			
Construcción de una visión compartida	Presencia de acciones	17,18	4: Casi siempre	5: Siempre		
	Compromiso con el sistema.	19,20,				
	Conocimiento de la visión.	21, 22				
	Orientación del trabajo	23, 24				
	Visión institucional					
Aprendizaje en equipo	Motivación para cumplir la visión					
	Presencia de espacios	25,26				
	Prevalece el diálogo a la discusión.	27, 28				
	Capacidad para reflexionar	29				

2.3. Metodología

Se utilizó “el método hipotético deductivo desde un alcance cuantitativo, porque contrasta hipótesis para luego ser procesado estadística y deducir los resultados” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014. p. 9)

2.4. Tipo de estudio

De acuerdo con Sotelo (2015) es una investigación básica en la medida que el objetivo del estudio es analizar las variables en su misma condición sin buscar modificarla, en este tipo de estudio se “busca establecer una realidad en concordancia con el marco teórico” en ese mismo sentido, se acota que el estudio es de nivel Aplicativo de grado correlacional” (p.19). Como estudio trata de precisar la naturaleza de una situación tal como se presenta en un momento dado. En la investigación se describió y analizó sobre la variable: toma de decisiones y disciplina de la organización.

A partir de la observación de casos particulares se plantea un problema. A través de un proceso de inducción, este problema remite a una teoría. “A partir del marco teórico se formula una hipótesis, mediante un razonamiento deductivo, que posteriormente se intenta validar empíricamente. El ciclo completo inducción/deducción se conoce como proceso hipotético-deductivo” (Hernández, Fernández y Batista, 2014, p. 45).

Asimismo, Ñaupas, Mejía, y Villagómez (2011), es una investigación básica en la medida que el objetivo del estudio es analizar las variables toma de decisiones y disciplina de la organización en su misma condición sin buscar modificarla, en este tipo de estudio se “busca establecer una realidad en concordancia con el marco teórico” en ese mismo sentido.

2.5. Diseño

El diseño de la investigación fue de tipo no experimental: Corte transversal y correlacional, ya que no se manipuló ni se sometió a prueba las variables de estudio.

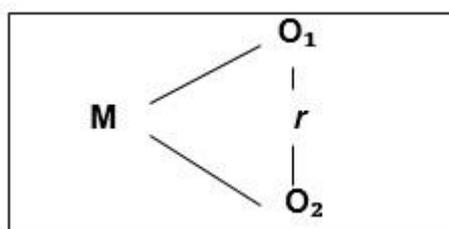
Es no experimental “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (Hernández, Fernández y Batista, 2010, p. 149).

Es Correlacional porque tiene como propósito evaluar “la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables (en un contexto en particular)”. (Hernández *et al.*, 2010, p. 62). Cuando las variables resultan correlacionadas, ello significa que al variar una la otra también lo hará, dicha correlación puede ser positiva o negativa. Si es positiva quiere decir que sujetos con altos valores en una variable tenderán a mostrar altos valores en la otra variable, si es negativa significa que sujetos con altos niveles en una variable tenderán a mostrar bajos valores en la otra variable, si no hay correlación entre ambas variables con ello se indica que estas varían sin seguir un patrón sistemático entre sí. (Hernández y otros, 1998).

Es transversal ya que su propósito es “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández *et al.*, 2010, p.151).

Gráficamente se denota

Esquema



Donde:

M = Muestra.

O₁ = Variable 1

O₂ = Variable 2.

r = Relación de las variables de estudio.

2.6. Población, muestra y muestreo

Población

La población se constituirá con la totalidad de enfermeros que labora en el servicio de triage del Hospital Nacional Sergio E. Bernales de Collique: 64 licenciados, periodo 2016.

Tabla 3

Población de enfermeros del servicio de triage del Hospital Nacional Sergio E. Bernales.

N°	Hospital Nacional Sergio E. Bernales.	Sub-total
01	Nombrados	17
02	Contratados	35
03	CAS	22
Total		64

Nota: la información fue recopilada de la oficina de recursos humanos del HSEB.

Muestra

En este tipo de muestras, también llamadas muestras dirigidas o intencionales, la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las condiciones que permiten hacer el muestreo (acceso o disponibilidad, conveniencia, etc.); son seleccionadas con mecanismos informales y no aseguran la total representación de la población. Cabe mencionar que la muestra final se constituyó por 64 enfermeros del servicio de triage

Al respecto, Mejía (2005) definió.

Esto implica que no es posible calcular con precisión el error estándar de estimación, es decir no podemos determinar el nivel de confianza con que hacemos la estimación. Lo anterior se explica porque no todos los sujetos tienen la misma probabilidad de ser seleccionados, por lo que es esperable la no representatividad de todos los miembros de la población. (p. 75)

Muestreo

El muestreo será no probabilístico (intencional y de criterio del asesor de la investigación y la tesista). Porque la elección de la unidad de análisis: enfermeros del servicio de triage del hospital Sergio E. Bernales, fue de manera intencional por parte de la investigadora. 64 licenciados en enfermería, a quienes era accesible la encuesta.

En este procedimiento, es el investigador quien selecciona la muestra e intenta que sea representativa, por lo tanto, la representatividad depende de su intención” u “opinión”. Queda claro que la evaluación de la representatividad es subjetiva (Mejía, 2005).

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el estudio se hará uso de la técnica de la encuesta, por la modalidad de estudio y el tiempo de aplicación, al respecto se utilizó el instrumento cuestionario. En tal sentido, de acuerdo con Hernández et al (2010) la encuesta es el procedimiento adecuado para recolectar datos a grandes muestras en un solo momento, de ahí que en este estudio se asume dicha técnica ya que como muestra se trabajara con un total de 64 sujetos. En base a la técnica definida se empleó dos instrumentos denominados cuestionario tipo escala con ítems a ser respondido de acuerdo a sus percepciones dichos instrumentos se construyen en relación con los procedimientos de Operacionalización de las variables.

Técnica

Entre las otras técnicas que se han utilizado para el manejo de información figuran: el documental, el fichaje, la consulta al diccionario y el análisis estadístico. La técnica utilizada es la encuesta, un instrumento de la investigación de mercados que consiste en obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios para la obtención de información específica (Hernández et al., 2013).

Al respecto, Kerlinger (2008) indicó.

La investigación por encuestas estudia poblaciones grandes o más pequeñas seleccionando y analizando muestras elegidas de la población para descubrir la incidencia relativa, la distribución y la interrelación de variables sociológicas y psicológicas. Suelen así denominarse encuestas de muestreo. (p. 86)

Instrumento: Cuestionario

Ficha técnica variable 1

Técnica: encuesta

Instrumento 1: Cuestionario de Disciplinas de la Organización Inteligente.

Ficha técnica

Nombre: Disciplinas de la Organización Inteligente.

Autor: Mario Aurelio Pomajambo Zambrano, 2013

Modificado: Diego Sánchez Quispe, 2016.

Validado: Dr. Carlos w. Sotelo Estacio, 2016.

Significación: El Cuestionario de Disciplinas de la Organización

Inteligente contiene cinco dimensiones: Dominio personal, Modelos mentales, Pensamiento sistémico, Construcción de una visión compartida y E. Bernal, periodo 2016.

Extensión: El cuestionario consta de 30 ítems.

Administración: Individual

Duración: El tiempo de duración para desarrollar la prueba es de aproximadamente 30 minutos.

Aplicación: El ámbito para su aplicación a los Licenciados de Enfermería del Hospital Sergio E. Bernales.

Puntuación: La escala de medición es tipo Likert, las respuestas que los sujetos pueden entregar ante cada afirmación son las siguientes:

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

Instrumento 2: Cuestionario de Toma de Decisiones

Nombre: Toma de Decisiones Gerenciales

Autor: Diego Sánchez Quispe, 2016.

Validado: Dr. Carlos w. Sotelo Estacio, 2016.

Significación: El Cuestionario de Toma de Decisiones contiene tres dimensiones: Elementos de la toma de decisiones gerenciales, Problemas en la toma de decisiones gerenciales y Características de las decisiones gerenciales.

Extensión: El cuestionario consta de 24 ítems.

Administración: Individual

Duración: El tiempo de duración para desarrollar la prueba es de aproximadamente 20 minutos.

Aplicación: El ámbito para su aplicación a los Licenciados de Enfermería del Hospital Sergio E. Bernales.

Puntuación: La escala de medición es tipo Likert, las respuestas que los sujetos pueden entregar ante cada afirmación son las siguientes:

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

Validación y confiabilidad de los instrumentos

La validez, se refiere “al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir y la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (Hernández *et al.*, 2010, p. 201).

Confiabilidad del instrumento

Con relación a los resultados de la validación del instrumento, indican que el presente instrumento es altamente confiable en contexto peruano, dando así una oportunidad de utilizar el presente instrumento para evaluar la Disciplinas de la Organización Y Toma de Decisiones o del profesional enfermero y de otros profesionales de la salud.

Tabla 4

Análisis de consistencia interna de variables Toma de decisiones y disciplina de la organización

Variables	N° de ítems	Alfa de Cronbach
Toma de decisiones	24	0.942
Disciplina de la organización	30	0.878

Nota: El instrumento que mide Toma de decisiones y disciplina de la organización. en su versión de 24 30 preguntas, es altamente confiable, con un Alfa de Cronbach total de 0,942 y 0.878 así como en cada una de las dimensiones del instrumento.

En la Tabla 5 se ha obtenido el estadístico de fiabilidad, siendo el coeficiente Alfa de Cronbach de 0.942 para 24 ítems de la variable Toma de decisiones y disciplina de la organización. 0.878 para la variable competencias administrativas. Este valor indica que la confiabilidad es alta para la variable de estudio.

Validez

Validez de contenido

Se utilizó la validez de contenido de los instrumentos: Toma de decisiones y disciplina de la organización, a través del juicio de expertos. Los expertos fueron catedráticos de la Escuela de Postgrado de la UCV.

Tabla 5

Validación de instrumento por juicio de expertos: Toma de decisiones y disciplina de la organización.

Indicador	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Total
Coherencia	SI	SI	SI	03
Pertinencia	SI	SI	SI	03
Relevancia	SI	SI	SI	03

Nota: validación del instrumento por juicio de expertos.

Validez de constructo

La validez de constructo es el grado de correspondencia que existe entre los resultados de una prueba y los conceptos teóricos en los que se basan los temas que se pretenden medir. La validez de constructo trata de establecer en qué medida la prueba tiene en cuenta los aspectos que se hallan implícitos en la definición teórica. (Mejía, 2005)

Tabla 6

Análisis de ítems-test Toma de decisiones y disciplina de la organización.

Toma de decisiones				Disciplina de la organización			
Item	Item-total	Item	Item-total	Item	Ítem-total	Item-total	
I1	,647	It13	,686	I1	,690	I16	,647
I2	,716	It14	,690	I2	,680	I17	,716
I3	,724	It15	,680	I3	,568	I18	,724
I4	,677	It16	,568	I4	,581	I19	,677
I5	,578	It17	,581	I5	,439	I20	,578
I6	,654	It18	,439	I6	,572	I21	,654
I7	,725	It29	,572	I7	,556	I22	,725
I8	,644	It20	,556	I8	,610	I23	,644
I9	,610	It21	,594	I9	,573	I24	,610
I10	,573	It22	,534	I10	,713	I25	,573
I11	,713	It23	,610	I11	,724	I26	,713
I12	,724	It24	,573	I12	,677	I27	,724
				I13	,578	I28	,439
				I14	,439	I29	,572
				I15	,572	I30	,556

Nota: Validación en la construcción del instrumento a través de la relación ítem instrumento a través de r Pearson.

Técnicas de recojo de información

Entre las otras técnicas que se han utilizado para el manejo de información figuran: el documental, el fichaje, la consulta al diccionario y el análisis estadístico.

El Análisis Documental; porque nos permitió seleccionar las ideas informativamente relevantes de un documento a fin de expresar sus contenidos sin ambigüedades para recuperar la información en el contenido. También porque permitió identificar los documentos más relevantes de acuerdo a nuestro índice temático, sumario, índice alfabético de materias o códigos sistemáticos. (Sotelo, 2013)

El Análisis Estadístico; utilizado en dos niveles; en primer lugar para realizar los análisis descriptivos de cada uno de las variables de la tesis; en segundo lugar para hacer el análisis inferencial con el fin de encontrar significatividad en los resultados de acuerdo al valor porcentual para hacer las conclusiones. (Sotelo, 2013)

El análisis estadístico nos ha permitido procesar los datos que surgieron del estudio de la muestra poblacional. Los datos obtenidos mediante los dos cuestionarios de acuerdo a las variable desconocimiento de la normatividad del seguro integral de salud; se han podido describir, analizar e interpretar de acuerdo a los objetivos e hipótesis sostenidos en la tesis.

2.8. Método de análisis de datos

El método que se utilizó para el análisis de datos fue estadístico, en sus dos niveles: Descriptivo e Inferencial. Siguiendo el protocolo siguiente: Se tabularon y organizaron los datos en una matriz de datos donde se consignaron los resultados en tablas y figuras, de las cuales se pueden leer frecuencias y porcentajes de las dos variables materia de estudio.

Luego se estableció el contraste de las hipótesis mediante la prueba no paramétrica Rho de Spearman para determinar el grado de relación existente

entre las variables y dimensiones planteadas; a razón que ambas variables fueron de medida cualitativa ordinal y no siendo necesario la prueba de normalidad.

III. Resultados

3.1. Descripción descriptiva

En la tabla siguiente se puede observar que el 75.0%% de los licenciados de enfermería del servicio de triage del hospital Sergio E. Bernales, manifiestan tener un regular nivel de toma de decisiones, el 25.0% percibe un buen nivel en la toma de decisiones del servicio de triage del hospital Sergio E. Bernales, como se puede observar en la figura 1.

Toma de decisiones

Tabla 7

Nivel de percepción de toma de decisiones en los licenciados de enfermería del servicio de triage del hospital Sergio E. Bernales 2016

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	48	75,0
	Bueno	16	25,0
	Total	64	100,0

Nota: toma de decisiones en los licenciados de enfermería del servicio de triage del hospital Sergio E. Bernales 2016.

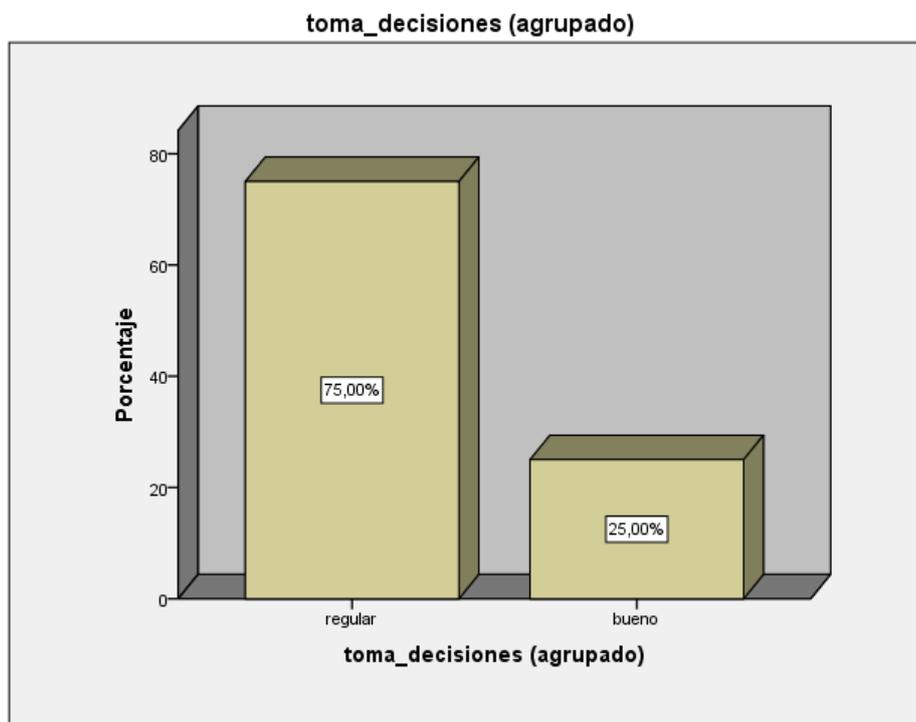


Figura 1. Barra de percepción de toma de decisiones en los licenciados de enfermería del servicio de triage del hospital Sergio E. Bernales 2016

En la tabla siguiente se puede observar que el 59.4% de los licenciados de enfermería del servicio de triage del hospital Sergio E. Bernales 2016, manifiestan tener un mal nivel de disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triage del hospital Sergio E. Bernales 2016, el 23.4% un nivel regular y el 17.2% un buen nivel de disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triage del hospital Sergio E. Bernales 2016, como se puede observar en la figura 2.

Disciplina de la organización

Tabla 8

Nivel de percepción de disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triage del hospital Sergio E. Bernales 2016.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	38	59,4
	Regular	15	23,4
	Bueno	11	17,2
	Total	64	100,0

Fuente: disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triage del hospital Sergio E. Bernales 2016.

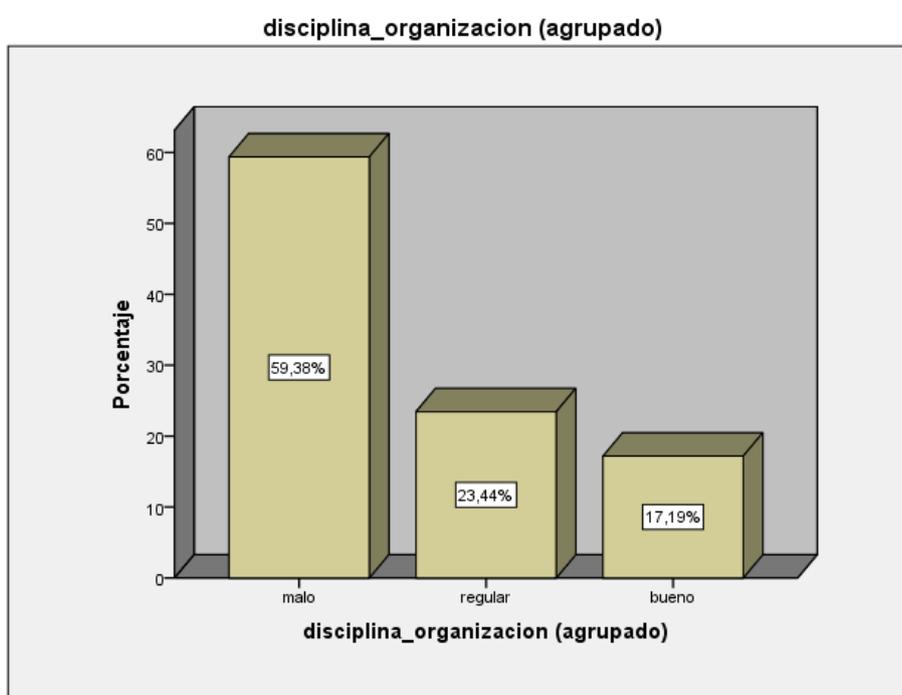


Figura 2. Barra de percepción de disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triage del hospital Sergio E. Bernales 2016.

En la tabla siguiente se puede observar que el 89.5% de los licenciados de enfermería del servicio de triage del hospital Sergio E. Bernales, que manifiestan tener mala disciplina organizacional toman decisiones regulares, 10.5% toman buenas decisiones; asimismo, 66.7% de los enfermeros que manifiestan una regular disciplina de la organización y solo el 33.3% de los mismos toman buenas decisiones; por último el 36.4% de los mismos enfermeros de triage que manifiestan buena disciplina organizacional toman un regular nivel de toma de decisiones y el 63.6% toman un buen nivel de toma de decisiones, como se puede observar en figura 3.

Tabla 9

Tabla cruzada entre nivel toma de decisiones y disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triage del hospital Sergio E. Bernales 2016

			Disciplina_organizacion			
			Malo	Regular	Bueno	Total
Toma_decisiones	Regular	Recuento	34	10	4	48
		% disciplina_organizacion	89,5%	66,7%	36,4%	75,0%
		% del total	53,1%	15,6%	6,3%	75,0%
	Bueno	Recuento	4	5	7	16
		% disciplina_organizacion	10,5%	33,3%	63,6%	25,0%
		% del total	6,3%	7,8%	10,9%	25,0%
Total	Recuento	38	15	11	64	
	% disciplina_organizacion	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	59,4%	23,4%	17,2%	100,0%	

Nota: nivel toma de decisiones y disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triage del hospital Sergio E. Bernales 2016.

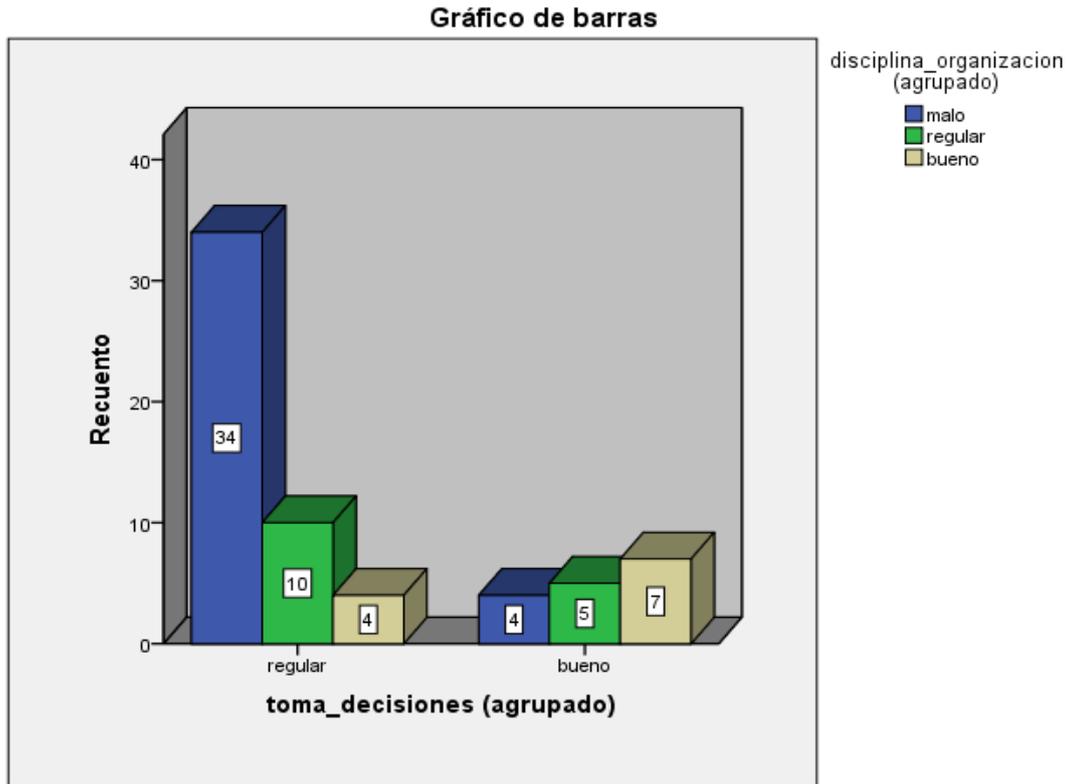


Figura 3. Barra entre nivel toma de decisiones y disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triage del hospital Sergio E. Bernales 2016

3.2. Resultados correlaciones

Toma de decisiones y disciplina organizacional

Hipótesis general

- H0. No Existe una relación significativa entre la toma de decisiones y la disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triage del hospital Sergio E. Bernales 2016
- H1. Existe una relación significativa entre la toma de decisiones y la disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triage del hospital Sergio E. Bernales 2016

Tabla 10

Correlación entre la toma de decisiones y la disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triaje del hospital Sergio E. Bernales 2016

			Toma_decisi ones	Disciplina_or ganizacion
Rho de Spearman	Toma_decisiones	Coefficiente de correlación	1,000	,525**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	64	64
	Disciplina_organizacion	Coefficiente de correlación	,525**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	64	64

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se presenta una correlación positiva y moderada (0,525), observamos que la Sig.(significancia asintótica) mostrada por SPSS es 0.000 menor a 0.05, en consecuencia se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (Ho) a un nivel de confianza del 95%, y aceptar la Hipótesis Alterna (H1); es decir: Existe una relación significativa entre la toma de decisiones y la disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triaje del hospital Sergio E. Bernales 2016

Elementos de toma de decisiones y disciplina organizacional

Hipótesis específica 1

H0. No Existe una relación significativa entre los elementos de la toma de decisiones gerenciales y la disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triaje del hospital Sergio E. Bernales 2016

H1. Existe una relación significativa entre los elementos de la toma de decisiones gerenciales y la disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triaje del hospital Sergio E. Bernales 2016

Tabla 11

Correlación entre los elementos de la toma de decisiones gerenciales y la disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triage del hospital Sergio E. Bernales 2016

			Disciplina_organizacion	Elementos
Rho de Spearman	Disciplina_organizacion	Coeficiente de correlación	1,000	,229
		Sig. (bilateral)	.	,009
		N	64	64
	Elementos	Coeficiente de correlación	,229	1,000
		Sig. (bilateral)	,009	.
		N	64	64

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se presenta una correlación positiva y baja (0,229), observamos que la Sig.(significancia asintótica) mostrada por SPSS es 0.000 menor a 0.05, en consecuencia se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (Ho) a un nivel de confianza del 95%, y aceptar la Hipótesis Alternativa (H1); es decir: Existe una relación significativa entre los elementos de la toma de decisiones gerenciales y la disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triage del hospital Sergio E. Bernales 2016

Problemas de la toma de decisiones y disciplina organizacional

Hipótesis específica 2

H0. No Existe una relación significativa entre los problemas de la toma de decisiones y la disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triage del hospital Sergio E. Bernales 2016

H1. Existe una relación significativa entre los problemas de la toma de decisiones y la disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triage del hospital Sergio E. Bernales 2016

Tabla 12

Correlación entre los problemas de la toma de decisiones y la disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triage del hospital Sergio E. Bernales 2016

			Disciplina_or ganizacion	Problemas
Rho de Spearman	Disciplina_organizacion	Coeficiente de correlación	1,000	,476**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	64	64
Problemas	Problemas	Coeficiente de correlación	,476**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	64	64

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se presenta una correlación positiva y moderada (0,476), observamos que la Sig.(significancia asintótica) mostrada por SPSS es 0.000 menor a 0.05, en consecuencia se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (Ho) a un nivel de confianza del 95%, y aceptar la Hipótesis Alternativa (H1); es decir: Existe una relación significativa entre los problemas de la toma de decisiones y la disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triage del hospital Sergio E. Bernales 2016.

Características de las decisiones y disciplina organizacional

Hipótesis específica 3

- H0. No existe una relación significativa entre las características de las decisiones y la disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triage del hospital Sergio E. Bernales 2016
- H. Existe una relación significativa entre las características de las decisiones y la disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triage del hospital Sergio E. Bernales 2016

Tabla 13

Correlación entre las características de las decisiones y la disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triage del hospital Sergio E. Bernales 2016

			Disciplina_or ganizacion	Caracterisiti cas
Rho Spearman	de Disciplina_organizacion	Coefficiente de correlación	1,000	,546**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	64	64

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se presenta una correlación positiva y moderada (0,546), observamos que la Sig.(significancia asintótica) mostrada por SPSS es 0.000 menor a 0.05, en consecuencia se toma la decisión de la Hipótesis nula (Ho) a un nivel de confianza del 95%, y aceptar la Hipótesis Alternativa (H1); es decir: Existe una relación significativa entre las características de las decisiones y la disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triage del hospital Sergio E. Bernales 2016.

IV. Discusión

Luego de realizada la investigación y de los resultados obtenidos y analizados han conllevado a determinar que:

Se presenta una correlación positiva y moderada (0,525), significancia menor a 0.05, se rechaza la Hipótesis nula (Ho) y aceptar la Hipótesis Alternativa (H1); es decir: Existe una relación significativa entre la toma de decisiones y la disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triage del hospital Sergio E. Bernales 2016. Al respecto; Cardozo (2011) la muestra de participantes de esta investigación, solo aquellos que incrementaron significativamente su nivel de conocimiento sobre el Modelo de Toma de Decisiones Gerenciales en Salud Basada en Evidencia lograron, al final de la misma, un mayor desarrollo de las competencias evaluadas. Sin embargo, se requiere de estudios con muestras más grandes y de mayor duración para corroborar estos resultados. Arrendondo (2013) al considerar la autonomía de los deseos que influyen en la decisión, la cantidad de evidencia que respalda las creencias de los gerentes, y la óptima generación de las preferencias al evaluar alternativas. El modelo RTDG, al contemplar estos elementos, permite un proceso más racional, que reduce la incertidumbre, genera mayor certeza al tomar decisiones gerenciales y, por lo tanto, en la orientación hacia los fines organizacionales.

Se presenta una correlación positiva y baja (0,229), significancia menor a 0.05, se rechaza la Hipótesis nula (Ho) y aceptar la Hipótesis Alternativa (H1); es decir: Existe una relación significativa entre los elementos de la toma de decisiones gerenciales y la disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triage del hospital Sergio E. Bernales 2016. Al respecto; Castro (2013) se define que es inteligencia de negocios y cuáles deben ser sus características mínimas. Se revisa el concepto de toma de decisiones y se detallan cada una de sus etapas. A partir de estos conceptos se determina cuáles son los componentes de un sistema de inteligencia de negocios orientado a la toma de decisiones. Posteriormente se explica el concepto de indicadores de gestión y se analiza como ellos pueden ser el resultado de la aplicación de las herramientas de inteligencia de negocio. Se llega a unas conclusiones finales a

partir del análisis conceptual. Arias (2014) se ha podido establecer que aunque las organizaciones implementan estándares, metodologías y buenas prácticas, éstos no están bien establecidos, lo que impide la medición de su rendimiento y el aprovechamiento de sus cualidades y beneficios.

Se presenta una correlación positiva y moderada (0,476) significancia menor a 0.05, se rechaza la Hipótesis nula (Ho) aceptar la Hipótesis Alternativa (H1); es decir: Existe una relación significativa entre los problemas de la toma de decisiones y la disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triage del hospital Sergio E. Bernales 2016. Al respecto; Camargo (2014) una ventaja competitiva al alinear los objetivos corporativos con sus recursos tecnológicos. De esta manera se apoya la toma de decisiones estratégicas, se mejoran los procesos y hasta se pueden llegar a reducir los costos. Por otra parte, la gestión de la información se refiere a todos los procesos con los que se controla el ciclo de vida de la información como son: obtención, procesamiento, almacenamiento, distribución, uso y eliminación. En este artículo se busca establecer si existe alguna relación entre la gestión de la información al interior de la organización y su planeación estratégica. Chávez (2012) como una estrategia para desarrollar las competencias que les permitan enfrentar el entorno de una manera competitiva. Al exponer dichas temáticas, desde la presentación e identificación de las características del conocimiento y el aprendizaje dentro de una organización inteligente, hasta el diseño estructural adoptar y las habilidades de gestión gerencial a ejecutar, nuestra intención es contribuir a la aplicación del conocimiento dentro del ámbito de la gestión empresarial.

Se presenta una correlación positiva y moderada (0,546), significancia menor a 0.05, se rechaza la Hipótesis nula (Ho) y aceptar la Hipótesis Alternativa (H1); Existe una relación significativa entre las características de las decisiones y la disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triage del hospital Sergio E. Bernales 2016. Al respecto; Gomes (2011) se pudo concluir que la ANCE no aplica la gestión del conocimiento como práctica gerencial, por lo tanto no se desempeña como una organización inteligente. No obstante, con la aplicación de las recomendaciones aportadas a través de este

trabajo, y la constancia de quienes la conforman puede ser ejemplo de organización inteligente para otras instituciones. Galdós (2010) la toma de decisiones de los gerentes y equipos gerenciales, principalmente, en función del sector, el tamaño, el tipo de empresa y el nivel de crecimiento de las empresas; diferencias vinculadas a la información, la eficacia, los riesgos, la confianza, los sesgos y la cultura. Además, de mostrar la incidencia de los sesgos en determinados aspectos económicos de las empresas. Acevedo (2010) la resolución de problemas se maneja a nivel estratégico y se requiere un enfoque novedoso para enfrentar los problemas estratégicos. Para esto, se emplea una matriz para la resolución de problemas complejos, el cual se construye mediante dos ejes cartesianos que definen cuatro dimensiones y cuatro campos de análisis. Esta herramienta permite analizar conjuntamente, la perspectiva del decisor en relación a su circunstancia de decisión

V. Conclusiones

Primera: En cuanto a la prueba de hipótesis general, se afirma que Existe una relación significativa entre la toma de decisiones y la disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triage del hospital Sergio E. Bernales 2016. Rho: 0.525 $p < 0.05$

Segunda: Existe una relación significativa entre los elementos de la toma de decisiones gerenciales y la disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triage del hospital Sergio E. Bernales 2016. Rho: 0.229 $p < 0.05$

Tercera: Existe una relación significativa entre los problemas de la toma de decisiones y la disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triage del hospital Sergio E. Bernales 2016. Rho: 0.476 $p < 0.05$

Cuarta: Existe una relación significativa entre las características de las decisiones y la disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triage del hospital Sergio E. Bernales 2016. Rho: 0.546; $p < 0.05$

VI. Recomendaciones

- Primera:** Al Minsa, implementar políticas públicas referidas a la formación de gestores en la adecuada toma de decisiones en los diferentes procesos de los servicios de salud mejorando la calidad de vida de los usuarios externos.
- Segunda:** Al Director del Hospital Sergio E. Bernales de Collique, incluir en la formulación del plan estratégico del referido nosocomio, objetivos que conlleven a la constante capacitación en disciplina organizacional para una mejor toma de decisiones en beneficio de la calidad de atención de los usuarios internos y externos.
- Tercera:** Al jefe de servicio de triage del hospital Sergio E. Bernales de Collique, incluir en la propuesta del plan operativo presupuestado actividades mediatas en toma de decisiones considerando los problemas del servicio.
- Cuarta:** A los enfermeros del servicio de triage de la consulta externa, emergencia y hospitalización del hospital en referencia, implementar capacitación y coaching en reponer capacidades de toma de decisiones y manejo de conflictos en beneficio de los clientes externos del hospital Sergio E. Bernales.

VI. Referencias

- Acevedo, A., Linares, C., & Cachay, O. (2014). *Herramienta para superar el dilema gerencial: Toma de decisiones o resolución de problemas*. *Industrial Data*, 13(1), 018-027. Disponible en: <<http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/6151/5341>>. Fecha de acceso 16 de julio 2016 doi:<http://dx.doi.org/10.15381/idata.v13i1.6151>
- Cardozo, L. (2011). *Estrategia metodológica para evaluar competencias profesionales en especialistas de Higiene y Epidemiología*. *Rev. Cubana Salud Pública* 36(2): 142-147. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid
- Castro, J. (2005). *Análisis de problemas y toma de decisiones* (3ra. Ed.). Naucalpan de Juárez, Estado de México: Pearson educación de Mexico
- Certo, S. (1995). *Dirección Estratégica*, Madrid-España: Editorial Irvin.
- Chávez, Noé; Torres, G. (2012). *La organización inteligente en un ambiente de aprendizaje: una exploración de sus aspectos generales*. *AD-minister*, Julio-Diciembre, 101-115.
- Chiavenato, I. (2005). *La administración - la organización basada en la Información, La economía y la Sociedad*. España: Grupo Editorial Norma.
- Choo, C. (1999). *La organización inteligente: el empleo de la información para dar significado, crear conocimiento y tomar decisiones*. México: Odford University.
- Claver, R. (2000). *“Manual de administración de empresas”*, Madrid – España: Civitas, 4ª edición.
- Cotera, J. (2008). *La organización creadora del conocimiento*. México: Oxford University Press.
- Delgado, Y. (2009). *El Enfoque Estratégico de la Empresa. Principios y esquemas básicos*. Bilbao – España: Editorial Deusto Primera Edición.
- Demicheli, H. (2008), *Analysis and Evaluation of Conceptual Medels of Nursing*. EUA: FA Davis Company.

- Galdós, T. (2010). *“Sesgos presentes en la toma de decisiones de los gerentes y equipos gerenciales”*. Lima, Perú: La Academia Nacional de Ciencias Económicas (ANCE)
- Gartner, H. (1998). *Inteligencias múltiples. La teoría en la práctica*, Barcelona - España: Paidós
- Garvin, K. (1993). *“Crear una Organización que Aprende” En: Gestión del Conocimiento. Harvard Business Review (2000)*. Bilbao – España: Deusto
- Girard, M. (2007). *El modelo Google: una revolución administrativa*. Bogotá: Norma.
- Gomes, F. (2011). *“La Gestión del Conocimiento en una Organización Inteligente”*
- Gotzens, D. (1987). *“Teoría de decisiones y sistemas de información”*, México: Trillas.
- Hernández, J. (2010). *Toma de decisiones*. México: Mc Graw-Hill, Tercera Edición.
- Hernández, L., Fernández, I. y Baptista, G. (2010). *Metodología de la investigación (6ta. Ed)* México D.F: McGraw-Hill Interamericana,
- Huber, J. (1984). *“Toma de decisiones en la gerencia”*, México : Trillas.
- Kelinger, F. (2009). *Metodología de la investigación*. Recuperado de caché de <http://metodologiaanahuac.blogspot.com/2009/02/tres-caracteristicas-segun-fred-n.html>
- León, D., Tejada, H. y Yakato, R. (2003). *Administración. Una perspectiva global (11va. Ed.)*. México, D.F.: Mac Graw Hill.
- Márquez, S. (2007). *Administración gerencial*. Recuperado el 20 de julio de 2016 de <https://prezi.com/qga4c0ki1hb6/2do-comite-tutorial/>
- Mejía, E. (2005). *Metodología de la investigación*. Lima – Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Mendoza, E. (1982). *Para salir del siglo XX*. Barcelona, España: Editorial Kairós,

- Mendoza, S; Jofré, V y Mosqueda. A. (2006). *The New Science of Management Decision Prentice-Hall*, New Jersey, USA: Englewood Cliffs,
- Moody, T. (1983). *Decision Making: Methods for Better Decisions*. New York: Mc. GrawHill.
- Ñaupas, H; Mejía, E; y Villagómez, A. (2011). *Metodología de la investigación científica y asesoramiento de tesis* (2da. Ed.), Lima – Peru: fondo editorial Universidad Mayor de San Marcos
- OPS (2012). *Empoderamiento y Desarrollo de la Población Adolescente*. Recuperado el 20 de julio de 2016 de <http://www.paho.org/hq/?lang=es>
- Peñarrieta, I., Rodríguez, B., Cisneros, G., Becerra, L., Jiménez, P. y Gutiérrez, T. (2013). *Validación del instrumento: «competencias de enfermería en salud pública»*. Lima, Perú. Rev enferm Herediana. 2013;6(2):78-85.
- Ruiz, L. y Perestelo, K. (2012). *Informe SESPAS*. Recuperado del 20 de julio de 2016 de [http://cc.bingj.com/cache.aspx?q=Ruiz+y+Perestelo+\(2012\)&d=4554921773434117&mkt=es-xl&setlang=es-ES&w=u9KhqFMNGKYXVo2lvrVgzaKYYFmxexDxO](http://cc.bingj.com/cache.aspx?q=Ruiz+y+Perestelo+(2012)&d=4554921773434117&mkt=es-xl&setlang=es-ES&w=u9KhqFMNGKYXVo2lvrVgzaKYYFmxexDxO)
- Senge, P. (2008). *La quinta disciplina*. (3ra. Ed.). Mexico, D. F.: Granicaq.
- Siurana, J. (2002) *Mercadotecnia*, Compañía Editorial Continental, Mexico: CECSA
- Solano, A. (1997) *La Dirección Estratégica: Un enfoque innovador del Management*. Reprod, 441 pp
- Sotelo, C. (2013). *Estadística básica y Aplicación del programa SPSS*. Lima-Perú: Juan Gutemberg, Editores e Impresores.
- Stoner, V. (2003). *Sistemas de información para la empresa*. España: Publicaciones de la Universidad de Alicante.
- Tomey, A. (2000). *Modelos y teorías en enfermería* (4ta. Ed.). España: Harcourt

Anexos

Anexo 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>¿Qué relación existe entre la toma de decisiones y la disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triage del hospital Sergio E. Bernales 2016?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>Problema Específico 1 ¿Qué relación existe entre los elementos de la toma de decisiones gerenciales y la disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triage del hospital Sergio E. Bernales 2016?</p> <p>Problema Específico 2 ¿Qué relación existe entre los problemas de</p>	<p>Determinar la relación entre la toma de decisiones y la disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triage del hospital Sergio E. Bernales 2016</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Objetivo específico 1: Describir la relación entre los elementos de la toma de decisiones gerenciales y la disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triage del hospital Sergio E. Bernales 2016</p> <p>Objetivo específico 2: Describir la relación entre los problemas de la toma de decisiones</p>	<p>Existe una relación significativa entre la toma de decisiones y la disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triage del hospital Sergio E. Bernales 2016</p> <p>Hipótesis específicos.</p> <p>H1: Existe una relación significativa entre los elementos de la toma de decisiones gerenciales y la disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triage</p>	Variable 1: Toms de decisiones.			
			Dimensiones	indicadores	Items	Nivel
			Elementos	informacion Conocimientos Experiencia Análisis Juicio		1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre
			Problemas	Informacion erronea Selectividad interpretacion Conclusiones precipitadas		
			Características	Efectos Futuros Reversibilidad Impacto Calidad Periodicidad		
						Variable 2: Disciplinas de la organización inteligente.
Dominio personal	Definicion de objetivos personales Coherencia entre las acciones y sus objetivos personales Reconocimiento de las debilidades Mantener la vision capacidad de concentrarse		1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi			

<p>la toma de decisiones y la disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triage del hospital Sergio E. Bernales 2016?</p> <p>Problema Especifico 3 ¿Qué relación existe entre las características de las decisiones y la disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triage del hospital Sergio E. Bernales 2016?</p>	<p>y la disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triage del hospital Sergio E. Bernales 2016</p> <p>Objetivo específico 3: Describir la relación entre las características de las decisiones y la disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triage del hospital Sergio E. Bernales 2016</p>	<p>del hospital Sergio E. Bernales 2016</p> <p>H 2: Existe una relación significativa entre los problemas de la toma de decisiones y la disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triage del hospital Sergio E. Bernales 2016</p> <p>H3: Existe una relación significativa entre las características de las decisiones y la disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triage del hospital Sergio E. Bernales 2016</p>	Modelos mentales	<p>Habilidad para protegerse de las amenazas por situaciones de aprendizaje</p> <p>Presencia de brincos de abstracción</p> <p>Capacidad de expresar lo que no piensa</p> <p>disposición para cambiar modelos mentales</p> <p>Correspondencia entre la teoría en uso y la teoría expuesta</p>	<p>siempre 5: Siempre</p>
			Pensamiento sistémico	<p>Capacidad de encontrar el origen del problema en hechos pasados no solucionados</p> <p>«Cuanto más se presione, más presiona el sistema»</p> <p>Presencia de realimentación compensadora»</p> <p>Presencia de acciones que, en busca de evitar un problema,</p> <p>Principios de la palanca y ver estructuras más que hechos en un fenómeno</p>	
			Visión compartida	<p>Compromiso con el sistema a largo plazo</p> <p>Conocimiento de la visión institucional.</p> <p>Orientación del trabajo al logro de tareas que apunten la visión.</p> <p>Los directivos reflejan la visión institucional en todas sus acciones</p> <p>Motivación a los pares para el cumplimiento de la visión institucional</p>	
			Aprendizaje en equipo	<p>Presencia de espacios para intercambiar información en condiciones adecuadas</p> <p>Prevalece el diálogo a la discusión</p> <p>Capacidad para reflexionar sobre sus actos y pensamientos</p> <p>Presencia de ideas emergentes</p> <p>Negativa a expresar ideas por miedo a exponerse al error</p>	

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA INFERENCIAL E																				
<p>Tipo de Estudio: El tipo de investigación se refiere a la clase de estudio que se va a realizar. Orienta sobre la finalidad general del estudio y sobre la manera de recoger la información o datos necesarios.</p> <p>Es Básica teórica, básica o pura: Se fundamenta en un argumento teórico y su intención fundamental consiste en desarrollar una teoría, extender, corregir o verificar el conocimiento mediante el descubrimiento de amplias divulgaciones o principios. (Es Cuantitativo: “El enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”.(Hernández y Fernández 2006)</p> <p>Es Descriptivo: “Comprende la descripción, registro e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o cosa, se conduce o funcionan en el presente”.</p> <p>Es Correlacional o Ex post facto: “Tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más</p>	<p>Población, muestra y muestreo</p> <p>Población. La población estará conformada por todos los Licenciados de Enfermería de ambos sexos que laboran servicio de triage del hospital nacional Sergio E. Bernales 2016.</p> <table border="1" data-bbox="712 815 1043 1139"> <thead> <tr> <th>N°</th> <th>Hospital Sergio Bernales</th> <th>E.</th> <th>Su total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>01</td> <td>Nombrados</td> <td></td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>02</td> <td>Contratados</td> <td></td> <td>31</td> </tr> <tr> <td>03</td> <td>CAS</td> <td></td> <td>22</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Total</td> <td></td> <td>64</td> </tr> </tbody> </table> <p>Muestreo El muestreo será no probabilístico (intencional y de criterio del asesor de la investigación y la tesista). Porque la elección de la unidad de análisis:</p>	N°	Hospital Sergio Bernales	E.	Su total	01	Nombrados		17	02	Contratados		31	03	CAS		22	Total			64	<p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos.</p> <p>Se utilizara como técnica: la Encuesta; “obtienen información sistemáticamente de los encuestados a través de preguntas, ya sea personales, telefónicas o por correo” (Sandhusen, 2002)</p> <p>Se utilizara como técnica: la Escala para medir actitudes “Son técnicas de medida de la cantidad de una propiedad, llamada actitud hacia algo, poseída por un conjunto de personas” (Aignerren.</p> <p>Ficha técnica variable 1 Técnica: encuesta Instrumento 1: Cuestionario de Disciplinas de la Organización Inteligente. Ficha técnica Nombre: Disciplinas de la Organización Inteligente.</p> <p>Autor: Mario Aurelio Pomajambo Zambrano, 2013 Modificado: Diego Sánchez Quispe, 2016. Validado: Dr. Carlos w. Sotelo Estacio, 2016. Significación: El Cuestionario de Disciplinas de la Organización Inteligente contiene cinco dimensiones: Dominio personal, Modelos mentales, Pensamiento sistémico, Construcción de una visión compartida y E. Bernales, periodo 2016. Extensión: El cuestionario consta de 30 ítems. Administración: Individual Duración: El tiempo de duración para desarrollar la prueba es de aproximadamente 30 minutos.</p>	<p>El procesamiento de la información se realizara con el estadístico SPSS V-21</p> <p>Descriptiva: Se describirá a través de tablas y figuras estadísticas de los resultados obtenidos de la Base de datos aplicados con el Programa SPSS V-21.</p> <p>Inferencial: Se realizará a través de la escala correlacional de Spearman para demostrar la relación de las variables, a razón de que las variables son cualitativas ordinales. (Salvatierra, 2013)</p>
N°	Hospital Sergio Bernales	E.	Su total																				
01	Nombrados		17																				
02	Contratados		31																				
03	CAS		22																				
Total			64																				

<p>conceptos, categorías o variables.</p> <p>Es no experimental: “La investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (Hernández, 2010).</p> <p>Es transversal: ya que su propósito es “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Esquema:</p> <div data-bbox="215 635 524 778" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <pre> graph LR M --- O1 M --- O2 O1 --- r O2 --- r </pre> </div> <p>Donde: M = Muestra. O₁ = Variable 1 O₂ = Variable 2. r = Relación de las variables de estudio.</p>	<p>enfermeros del servicio de emergencia y hospitalización del Hospital Sergio E. Bernales de Collique, periodo 2016., fue de manera intencional por parte de la investigadora. 64 licenciados en enfermería, a quienes era accesible la encuesta.</p>	<p>Aplicación: El ámbito para su aplicación a los Licenciados de Enfermería del Hospital Sergio E. Bernales.</p> <p>Puntuación: La escala de medición es tipo Likert, las respuestas que los sujetos pueden entregar ante cada afirmación son las siguientes:</p> <p>Instrumento 2: Cuestionario de Toma de Decisiones</p> <p>Nombre: Toma de Decisiones Gerenciales Autor: Diego Sánchez Quispe, 2016. Validado: Dr. Carlos w. Sotelo Estacio, 2016. Significación: El Cuestionario de Toma de Decisiones contiene tres dimensiones: Elementos de la toma de decisiones gerenciales, Problemas en la toma de decisiones gerenciales y Características de las decisiones gerenciales. Extensión: El cuestionario consta de 24 ítems. Administración: Individual Duración: El tiempo de duración para desarrollar la prueba es de aproximadamente 20 minutos.</p>	
---	--	--	--

Anexo 2

CUESTIONARIO

Instrucciones

Trate de responder a todas las preguntas de la forma más precisa que pueda. Recuerde que sus respuestas son confidenciales y que no hay contestaciones buenas ni malas, sencillamente siga su criterio personal.

Por favor, piense en el problema más importante o la situación más difícil que haya vivido. A continuación responda a las 30 preguntas y rodee su contestación en el espacio indicado:

Variable: Toma de Decisiones Gerenciales		Alternativas				
		Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi Nunca	Nunca
PREGUNTAS						
Dimensión: Elementos de la Toma de Decisiones Gerenciales						
1	Para tomar una decisión obtengo información necesaria del entorno del problema.					
2	Para tomar una decisión tengo conocimiento de la circunstancia del entorno del problema.					
3	Cuando he tomado una decisión con resultados buenos o malos, uso esta experiencia para un futuro o próximo problema.					
4	Cuando no tengo un método matemático para analizar un problema, analizo otros métodos, si no dispongo de estos métodos, confío en mi intuición.					
5	Tomas decisiones sin la consulta del personal al momento de planificar los objetivos institucionales.					
6	Permites plantear al grupo alternativas para tomar decisiones.					
7	Analizas las decisiones que han de tomar para encausar las acciones programadas en la institución con el grupo.					
8	Utilizo correctamente, acertadamente la información, los conocimientos, la experiencia y el análisis para seleccionar el curso de acción, una decisión que es un juicio.					
Dimensión: Problemas en la Toma Decisiones Gerenciales						
9	Utilizo Información de fuentes no confiables para tomar una decisión.					
10	Soy selectivo y escojo la decisión más idónea entre varias alternativas para la toma de decisiones.					
11	Interpreto la información según mi nivel de conocimiento técnico para entender de manera clara o no y esto me permite dar una opinión con juicio crítico a lo que se necesita transmitir a la toma de una decisión.					
12	Tomas las decisiones respetando reglas institucionales previamente acordadas.					

13	Analizas las directrices organizacionales para canalizar la toma de decisiones en una dirección concreta.					
14	Sigues un modelo de toma de decisiones para generar una solución específica de un problema en concreto.					
15	Tomas las decisiones especificando el rendimiento que se espera.					
16	Doy conclusiones apresuradas antes de tiempo por determinación propia después de un estudio o investigación, y esto afecta mi decisión.					
Dimensión:						
Características de las Decisiones Gerenciales.						
17	Entiendo el compromiso con las decisiones que tomo el cual puede ser considerado de alto nivel, o de nivel inferior y que tiene influencia a largo y corto plazo, puede afectar el futuro de mi organización.					
18	Entiendo la velocidad y la dificultad que implica hacer este proceso de la reversibilidad en la que las decisiones que tomo pueden revertirse de manera difícil de nivel alto o fácil de nivel bajo.					
19	Identifico problemas en la organización efectuando un diagnóstico de la naturaleza del problema, causas y consecuencias.					
20	Señalo las pautas o los métodos que resultarán relevantes para solucionar el problema.					
21	Reúnes la información necesaria de la situación para el planteamiento de nuevas alternativas.					
22	Entiendo que si el impacto de mis decisiones afecto otras áreas y es alto, tomo decisiones de un nivel alto, y si es de impacto menor tomo decisiones a un nivel bajo.					
23	Entiendo que los factores pueden incidir en mis decisiones y si son muchos factores los que están involucrados, tomo decisiones de un nivel alto, pero si sólo algunos factores son de relevancia, tomo decisiones a un nivel bajo.					
24	Entiendo que las decisiones que tomo puedo utilizarlos frecuentemente o regularmente y si tomo una decisión de baja recurrencia, es una decisión de alto nivel, y una decisión frecuente es una decisión de bajo nivel.					

Variable: Disciplinas de la organización inteligente		Alternativas				
PREGUNTAS		Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi Nunca	Nunca
Dimensión: Dominio Personal						
1	¿Usted tiene presente sus objetivos personales cuando toma decisiones?					
2	¿Las actividades que desempeña le ayudan a alcanzar sus objetivos personales?					
3	Usted cuándo se propone realizar una actividad, ¿toma en cuenta sus limitaciones para tener éxito?					
4	Cuándo se plantea una meta, ¿hace todo lo que esté a su alcance por lograrla?					
5	Cuándo una actividad no sale bien, ¿busca los errores en usted más que en los demás?					
6	Cuándo quiere concretar uno de sus objetivos, ¿se pone al corriente de las oportunidades que existen en su comunidad para poder lograrlo?					
Dimensión: Modelos Mentales						
7	¿Asiste a eventos de actualización y/o capacitación vinculados a su desempeño laboral?					
8	¿Promueve las ideas innovadoras con relación a su trabajo en su institución?					
9	¿Se informa lo suficiente antes de tomar una decisión?					
10	¿Expresa directamente lo que piensa a sus colegas y superiores?					
11	Durante una conversación, ¿usted expresa sus ideas dando a conocer los informes que la sustentan?					
12	Cuando alguien expone una idea, ¿usted pregunta en qué informe sustenta esa afirmación?					
Dimensión: Pensamiento Sistémico						
13	¿Se busca solución a los problemas tan pronto estos aparecen?					
14	En las reuniones, ¿se busca encontrar el origen de los problemas?					
15	¿Las soluciones que se dan a los problemas son acertadas, es decir, no son salidas momentáneas?					
16	Cuando una actividad desarrollada en su institución no tiene los resultados esperados, ¿se evalúa su continuidad antes de invertir más recursos en ella?					
17	¿En mi institución, se buscan soluciones que eviten tener problemas en el futuro?					
18	Cuando se busca la solución a un problema, ¿mi institución recurre a las personas más capacitadas?					
Dimensión: Construcción de una Visión Compartida						
18	¿Los miembros de tu institución se comprometen voluntariamente con proyectos a largo plazo?					
20	¿Cuándo se realiza una actividad, los directivos					

	y/o administrativos de tu institución tienen en cuenta la visión?					
21	¿Las actividades que realiza la institución son coherentes con los objetivos de esta?					
22	¿Las tareas que asumen las personas en la institución están relacionadas con sus objetivos profesionales?					
23	¿Las acciones por parte de la dirección responden a los objetivos institucionales?					
24	¿Las tareas se cumplen más por convicción, es decir, teniendo en cuenta los objetivos y la visión institucional que por evitar las sanciones?					
Dimensión:						
Aprendizaje en Equipo						
25	¿La institución donde trabajas brinda ambientes adecuados para intercambiar información?					
26	¿La institución donde trabajas brinda espacios de tiempo para el intercambio de información entre las personas que trabajan en ella?					
27	¿Existen un clima adecuado para intercambiar información entre las personas que trabajan en tu institución?					
28	¿Las personas de tu institución están orientadas a reflexionar cómo algunas acciones llevaron al éxito o fracaso una actividad realizada?					
29	¿Las personas de tu institución comparten las experiencias exitosas de otras instituciones?					
30	¿Las personas de tu institución manifiestan su opinión aunque el resto no esté de acuerdo con ellas?					

Anexo 3

VALIDACIONES

	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		si	no	si	no	si	no	
1	Los objetivos estratégicos son compartidos	/		/		/		
2	La gente conoce bien las familias de los demás		/	/		/		
3	Puedo movilizarme con total libertad por los espacios	/		/		/		
4	Puedo visualizar con facilidad la historia de la institución al ver los documentos existentes	/		/		/		
5	En esta institución las personas tienen su futuro asegurado	/		/		/		
6	Las personas con frecuencia se relacionan fuera del área de trabajo		/	/		/		
7	Las personas hacen amigos en nombre de la amistad y no por interés	/		/		/		
8	La gente confía en los demás asuntos personales		/	/		/		
9	Ofrece la incitación un entorno en el cual en el cual crecer y cometer errores	/		/		/		
10	La gente se hace favores porque le caen bien		/	/		/		
11	Cuando las personas se marchan de la institución los compañeros permanecen en contacto para ver cómo les va	/		/		/		
12	Las personas se protegen unas a otras		/	/		/		
13	Conozco los objetivos decisión y disciplina de la institución	/		/		/		
14	Las personas establecen vínculo de unión entre ellas	/		/		/		
15	La gente se lleva bien y raras veces con las disputas	/		/		/		
16	Me recuerdan todas las fechas, historias y anécdotas que ocurrió de sus inicios		/	/		/		
17	En esta Institución la existencia de canales de comunicación ágiles y expeditos garantizan el éxito en el trabajo		/	/		/		
18	Participan activamente en cualquier equipo		/	/		/		
19	Los proyectos que se comienzan siempre se termina	/		/		/		
20	Está claro donde se termina el trabajo de una persona y donde empieza la de otra	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

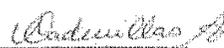
Apellidos y nombres del juez validador Dr. /Mg.: Cadenillas Albornoz Violeta

D.N.I.: 09748639

Especialidad del validador: Temático

Lima, 17 de 03 del 2017

1 **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 2 **Relevancia:** El ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión específica del constructo
 3 **Claridad:** Se extiende sin dificultad alguna el anunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.


 Dra. Violeta Cadenillas Albornoz
 CPPe. 1009748639

	Ítems	si	no	si	no	si	no
1	Los objetivos estratégicos son compartidos	/		/			
2	La gente conoce bien las familias de los demás		/	/		/	
3	Puedo movilizarme con total libertad por los espacios	/		/			
4	Puedo visualizar con facilidad la historia de la institución al ver los documentos existentes	/		/			
5	En esta institución las personas tienen su futuro asegurado	/		/		/	
6	Las personas con frecuencia se relacionan fuera del área de trabajo		/	/		/	
7	Las personas hacen amigos en nombre de la amistad y no por interés	/		/		/	
8	La gente confía en los demás asuntos personales		/	/			/
9	Ofrece la incitación un entorno en el cual en el cual crecer y cometer errores	/		/		/	
10	La gente se hace favores porque le caen bien		/	/		/	
11	Cuando las personas se marchan de la institución los compañeros permanecen en contacto para ver cómo les va	/		/		/	
12	Las personas se protegen unas a otras		/	/		/	
13	Conozco los objetivos decisión y disciplina de la institución	/		/		/	
14	Las personas establecen vínculo de unión entre ellas	/		/		/	
15	La gente se lleva bien y raras veces con las disputas	/		/		/	
16	Me recuerdan todas la fechas, historias y anécdotas que ocurrió de sus inicios		/	/		/	
17	En esta Institución la existencia de canales de comunicación ágiles y expeditos garantizan el éxito en el trabajo		/	/		/	
18	Participan activamente en cualquier equipo		/	/		/	
19	Los proyectos que se comienzan siempre se termina	/		/		/	
20	Está claro donde se termina el trabajo de una persona y donde empieza la de otra	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) No aplicable ()

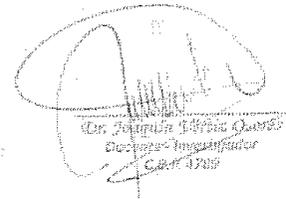
Apellidos y nombres del juez validador Dr. /Mg.: _____

D.N.I.: 16735482

Especialidad del validador: Neofisiólogo

Lima, 13 de 02 del 2017

- 1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- 2 Relevancia: El ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión específica del constructo
- 3 Claridad: Se extiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.



Dr. Julián Víctor Quispe
Decano Investigador
C.A.M. 1209

	Ítems	si	no	si	no	si	no
1	Los objetivos estratégicos son compartidos	/		/		/	
2	La gente conoce bien las familias de los demás		/	/		/	
3	Puedo movilizarme con total libertad por los espacios	/		/		/	
4	Puedo visualizar con facilidad la historia de la institución al ver los documentos existentes	/		/		/	
5	En esta institución las personas tienen su futuro asegurado	/		/		/	
6	Las personas con frecuencia se relacionan fuera del área de trabajo		/	/		/	
7	Las personas hacen amigos en nombre de la amistad y no por interés	/	/	/		/	
8	La gente confía en los demás asuntos personales		/	/		/	
9	Ofrece la incitación un entorno en el cual en el cual crecer y cometer errores	/		/		/	
10	La gente se hace favores porque le caen bien		/		/	/	
11	Cuando las personas se marchan de la institución los compañeros permanecen en contacto para ver cómo les va	/		/		/	
12	Las personas se protegen unas a otras		/		/	/	
13	Conozco los objetivos decisión y disciplina de la institución	/		/		/	
14	Las personas establecen vínculo de unión entre ellas	/		/		/	
15	La gente se lleva bien y raras veces con las disputas	/		/		/	
16	Me recuerdan todas la fechas, historias y anécdotas que ocurrió de sus inicios		/		/	/	
17	En esta Institución la existencia de canales de comunicación ágiles y expeditos garantizan el éxito en el trabajo		/		/	/	
18	Participan activamente en cualquier equipo		/		/	/	
19	Los proyectos que se comienzan siempre se termina	/		/		/	
20	Está claro donde se termina el trabajo de una persona y donde empieza la de otra	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Reserva Suficiencia
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir ()
 Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg.: AUGUSTO FERNANDEZ LARA
 D.N.I.: 07675570

No aplicable ()

Especialidad del validador: TEMÁTICO

Lima, 03 de 03 del 2017

- 1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- 2 Relevancia: El ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión específica del constructo
- 3 Claridad: Se extiende sin dificultad alguna el anunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.


 Augusto Fernando Lara
 Mg. Acad. en Gestión

11	5 2 4 85	5 4 3 85	4 3 4 3	4 2 3 1	4 4 2	4 3 3	4 3 3	4 3 2	4 3 4	4 3 2	3 4 2	2 2 3	3 2 2	3 3 3	2 1 2	4 3 4	4 2 34	4 3 25	3 2 26
12	4 3 3 83	4 5 3 100	4 3 2 2	4 4 2 2	4 3 5	3 4 5	3 4 4	3 4 4	4 5 2	3 5 2	4 4 5	4 4 3	3 3 3	1 3 2	3 3 3	4 3 3	4 3 29	3 2 26	3 3 28
13	5 5 3 88	4 2 2 113	4 4 5 3	4 1 4 3	4 3 3	4 5 3	5 3 5	5 4 3	4 3 5	4 3 4	4 5 3	4 5 4	3 4 4	3 3 4	3 4 3	4 4 3	3 4 35	2 4 29	4 3 24
14	4 3 3 84	4 5 3 111	4 3 3 2	4 4 4 3	3 2 3	3 1 3	3 5 4	4 3 3	3 5 3	4 3 4	3 5 3	3 3 5	3 4 4	4 3 5	2 4 4	4 5 3	4 4 29	3 5 26	5 4 29
15	3 3 2 74	2 2 1 85	4 3 3 2	4 4 2 1	3 2 1	4 3 3	3 4 2	2 3 3	3 4 3	4 2 3	2 4 2	4 3 1	3 4 3	2 4 4	3 3 2	3 3 2	4 4 25	3 4 24	4 2 25
16	4 3 3 74	4 3 3 73	4 2 2 2	3 3 2 1	3 2 3	3 1 3	4 1 3	4 3 3	3 2 2	3 2 2	4 1 3	4 2 2	2 2 2	3 4 3	3 3 3	2 2 3	3 2 29	3 3 24	2 3 21
17	4 3 5 68	3 3 5 98	1 4 3 2	4 4 3 2	2 3 4	2 3 1	3 5 2	3 5 4	3 4 3	3 2 3	4 3 4	2 3 1	3 4 4	3 3 3	3 1 3	2 1 5	2 4 22	2 3 23	2 3 23
18	3 3 4 69	2 3 3 90	2 2 3 2	3 3 2 1	2 3 2	3 1 2	3 5 2	1 5 3	4 4 3	3 3 2	4 3 2	4 2 2	3 3 3	4 3 3	3 2 4	3 3 4	3 3 19	3 3 28	2 4 22
19	5 2 4 78	5 4 2 85	4 3 2 2	4 4 1 1	4 3 2	3 2 2	4 4 1	3 4 3	3 4 2	3 4 1	2 4 2	5 3 3	2 4 4	2 3 2	4 3 3	2 4 4	2 3 31	2 2 22	4 3 25
20	5 3 3 75	3 2 2 90	4 3 2 2	3 3 4 1	4 2 2	3 1 2	4 5 4	4 5 2	3 4 2	3 4 2	3 4 2	3 3 4	4 1 4	4 3 3	3 3 3	3 4 3	2 3 30	2 3 26	2 3 19
21	4 2 3 64	3 1 3 83	4 1 2 2	3 1 1 1	3 2 2	3 2 4	2 4 2	1 4 2	1 4 2	3 4 2	3 3 2	3 3 2	4 3 2	4 1 4	3 1 4	4 2 4	3 4 23	3 4 25	3 4 16

22	4 4 2 68	4 3 2 70	4 3 3 2	2 4 2 1	1 4 2 2	2 4 3 3	3 3 3 3	2 2 3 3	1 3 3 2	3 2 2 2	3 3 2 1	3 3 1 3	2 2 3 3	1 3 1 2	3 2 2 2	3 1 3 2	1 3 3 22	4 1 3 19	4 2 3 27
23	3 3 2 63	4 2 3 71	2 3 3 2	3 2 2 1	4 2 1 2	2 2 2 3	2 4 3 2	2 2 3 2	3 3 3 2	2 3 2 1	3 3 2 3	2 3 1 3	3 2 3 3	3 2 3 1	3 1 3 3	2 3 2 22	3 3 3 21	2 1 3 20	3 3 3 20
24	4 3 4 78	3 4 3 94	4 2 2 2	4 3 4 1	2 3 2 2	4 3 3 3	4 4 2 2	2 3 4 4	3 4 4 2	3 4 4 4	3 2 4 2	4 4 4 3	3 3 3 3	2 3 4 4	4 2 3 4	4 3 4 4	4 3 27	3 4 26	3 3 25
25	3 3 3 82	4 4 3 97	3 3 3 2	4 3 2 2	4 4 3 3	4 3 3 3	3 4 2 3	4 3 3 3	3 4 2 3	4 4 4 2	3 4 4 3	4 2 4 4	3 4 4 3	4 4 4 3	3 4 4 3	3 4 4 3	3 4 29	3 3 27	3 3 26
26	4 3 4 65	3 2 2 91	4 1 4 2	3 2 3 1	3 2 4 4	3 1 3 3	3 3 2 2	2 4 2 4	3 2 4 3	2 3 3 4	3 3 4 2	2 3 4 2	3 3 4 4	3 4 2 4	3 2 4 2	3 2 4 4	2 3 25	3 4 22	3 2 18
27	5 3 4 87	4 4 2 93	3 4 4 3	2 3 2 1	4 3 4 4	3 4 5 2	2 4 2 4	4 3 4 4	3 4 2 4	4 3 4 2	3 4 4 2	2 3 2 2	4 4 2 2	5 2 2 2	4 3 3 4	5 2 4 4	4 2 27	5 2 30	4 3 30
28	3 2 4 53	1 1 2 72	3 3 4 2	2 2 1 1	1 1 2 2	2 2 2 3	4 2 3 2	3 2 2 4	2 2 4 1	3 2 2 2	2 2 1 2	2 2 1 3	3 2 2 3	2 3 2 3	1 2 3 2	1 1 4 4	2 3 19	4 2 16	3 3 18
29	3 1 1 54	1 2 2 53	5 2 2 2	4 2 1 1	3 2 2 2	1 2 2 3	3 2 3 3	1 2 1 2	4 2 2 1	3 2 1 2	2 3 2 1	3 2 1 1	1 3 1 1	1 2 1 2	2 3 1 1	3 1 1 21	2 1 21	2 1 19	1 2 14
30	4 2 3 79	4 2 3 92	2 3 3 2	4 3 2 1	2 3 3 3	2 3 3 3	3 4 3 4	4 2 4 3	2 5 3 2	5 4 2 3	4 4 3 2	3 4 2 3	5 3 3 3	3 3 2 3	4 5 2 3	4 2 3 25	4 3 30	4 3 24	3 2 24
31	4 2 3 64	3 2 5 85	3 2 3 2	3 2 1 1	3 2 3 3	5 2 3 3	1 4 3 3	1 4 3 3	3 4 3 3	3 4 3 1	3 3 3 3	3 3 2 2	2 3 5 2	2 3 1 1	3 3 3 3	3 2 3 23	3 2 23	3 1 22	3 3 19
32	3 4 4 82	3 2 4 73	3 3 3 2	3 5 1 1	4 5 2 2	3 3 3 3	4 3 3 3	4 1 3 3	3 2 3 3	4 4 3 1	3 3 2 2	2 3 3 1	4 3 3 1	3 3 1 1	4 3 3 3	3 1 4 27	4 1 27	3 1 26	3 3 29

33	4 2 3 62	2 2 3 64	4 2 3 2	2 2 1 1	4 1 1 5	2 2 5 2	4 2 4 4	4 1 2 4	3 3 3 1	3 3 3 1	3 3 1 1	3 3 1 1	3 2 3 3	1 2 1 1	2 1 3 2	2 1 1 3	3 3 26 26	2 1 3 20	2 2 3 16
34	5 2 3 80	5 2 3 95	4 1 4 2	4 2 2 1	5 3 2 4	3 3 4 4	3 4 4 4	3 5 1 4	3 3 4 2	3 3 2 2	4 3 2 2	4 3 2 4	4 3 4 3	3 4 3 3	3 4 3 3	4 4 3 3	4 3 32 32	3 3 28 28	3 3 20 20
35	3 4 3 81	3 4 4 90	2 3 3 2	4 4 1 1	3 3 1 5	3 3 5 3	3 3 3 3	3 4 3 3	3 3 4 3	4 2 1 1	2 4 1 1	4 2 1 4	3 3 3 3	5 3 4 4	3 3 4 3	4 4 4 3	4 3 24 24	3 4 29 29	5 4 28 28
36	4 2 4 78	5 2 4 89	5 1 1 2	3 1 1 1	3 3 4 3	3 3 4 3	4 4 4 4	4 4 2 1	3 4 4 1	3 4 4 1	4 4 4 4	3 3 3 3	3 3 3 3	4 2 2 2	4 3 3 3	4 3 4 4	4 3 31 31	4 2 28 28	2 3 19 19
37	4 5 4 73	4 5 1 74	4 3 2 2	3 3 2 1	3 3 2 2	1 2 3 3	2 4 2 3	3 4 3 2	2 4 2 2	3 4 2 2	1 4 2 2	1 3 2 2	2 3 2 2	3 4 1 1	3 2 1 1	4 2 4 4	2 2 24 24	4 1 19 19	5 1 30 30
38	4 1 4 68	3 3 2 82	4 1 4 2	3 3 4 1	1 3 2 3	2 1 3 3	2 3 3 3	4 2 3 3	2 2 4 4	4 2 4 4	1 1 2 4	4 2 4 3	3 3 3 3	4 3 2 2	3 4 1 1	4 4 4 4	4 3 23 23	2 2 24 24	4 1 21 21
39	4 3 4 93	4 4 3 106	4 5 4 3	3 1 4 2	4 3 3 4	3 5 4 4	4 3 3 3	5 2 3 4	5 3 4 4	3 5 4 3	4 5 3 3	3 5 3 3	5 4 3 3	4 3 4 4	4 3 4 3	4 3 4 4	5 3 31 31	4 4 32 32	5 3 30 30
40	4 3 4 82	4 3 5 131	5 3 5 2	2 1 3 3	4 5 5 5	3 5 5 5	3 5 5 5	4 3 3 3	3 5 3 5	3 5 3 5	4 3 5 5	2 5 5 5	3 4 5 5	3 4 3 3	4 5 3 5	4 3 4 4	5 5 29 29	4 3 26 26	3 5 27 27
41	4 4 3 89	4 2 3 109	3 5 4 3	3 3 5 2	2 4 3 4	4 4 5 5	4 4 4 3	4 4 3 4	4 4 4 5	4 3 5 3	4 3 3 4	3 3 3 4	3 4 2 2	5 4 4 4	3 2 4 4	5 4 3 3	5 2 28 28	4 4 32 32	3 4 29 29
42	4 4 3 71	3 3 3 83	3 3 2 2	3 2 2 1	3 1 2 2	4 3 3 3	4 4 3 3	3 3 3 2	4 3 3 2	3 3 2 2	2 2 2 2	1 1 3 3	3 3 4 4	3 2 3 3	3 3 3 3	2 3 3 3	2 4 27 27	4 3 21 21	4 3 23 23
43	3 1 3 67	3 1 4 100	3 1 4 2	3 3 4 2	4 2 3 3	4 3 2 2	3 3 3 3	5 2 3 4	4 2 4 4	4 2 3 4	4 3 3 4	3 5 4 4	3 4 4 4	4 3 4 3	3 4 3 3	3 4 4 3	2 4 26 26	1 3 29 29	1 3 12 12

55	5 4 5 92	4 3 5 120	1 3 4 3	5 4 3 3	5 3 4 4	1 5 4 4	5 5 3 4	5 4 4 4	5 1 4 4	4 5 3 3	3 5 4 3	4 1 3 4	3 5 3 5	3 3 4 3	4 4 5 5	5 3 5 5	5 5 31 31	5 4 31 31	3 5 30 30
56	4 2 3 91	3 3 4 106	3 3 3 3	5 4 3 2	3 3 4 4	5 2 4 4	3 3 3 3	5 5 3 3	5 4 3 3	5 5 3 3	3 3 4 3	5 5 3 3	5 3 3 5	3 2 3 3	4 4 5 3	4 3 3 3	5 5 31 34	4 3 31 34	2 5 26 26
57	1 1 1 83	3 3 3 83	5 3 5 2	5 5 1 1	5 3 1 3	3 5 3 1	5 4 5 5	1 5 1 5	5 3 5 5	3 5 1 1	5 1 1 1	3 2 1 1	4 5 3 3	1 4 1 1	5 1 5 1	1 1 1 1	4 3 28 27	5 1 27 28	4 5 28 28
58	2 4 4 76	1 1 5 114	4 3 3 2	5 5 2 3	3 5 3 5	5 5 5 4	4 4 5 4	2 1 5 3	1 1 3 2	4 5 2 3	3 5 3 4	1 5 4 4	4 5 4 5	1 4 3 4	1 3 5 4	3 4 4 4	5 5 26 18	5 4 18 32	4 5 32 32
59	3 4 5 96	4 2 4 131	5 4 5 3	1 5 4 3	5 5 5 5	3 5 4 4	5 5 5 5	4 3 5 5	5 4 5 5	3 4 4 4	5 4 5 4	4 4 4 4	5 5 4 4	3 4 3 3	5 5 5 5	3 4 5 5	4 4 30 33	4 3 33 33	5 5 33 33
60	4 4 3 99	3 4 5 119	3 3 5 3	5 5 1 3	4 5 5 5	4 5 3 3	5 3 5 5	1 5 5 5	4 4 5 5	3 5 1 5	5 3 5 4	5 5 4 5	5 5 5 3	3 5 3 4	5 1 4 3	4 4 3 3	3 5 29 34	5 3 34 36	5 4 36 36
61	4 4 5 88	3 3 5 112	2 2 5 3	5 5 3 3	4 4 5 5	4 3 1 5	5 2 5 3	4 3 5 3	3 4 5 3	5 2 3 5	3 4 3 3	2 3 3 3	5 5 4 4	4 5 3 4	3 5 4 3	3 2 4 5	3 4 31 28	5 3 28 29	3 4 29 29
62	5 4 4 91	4 3 4 123	3 4 5 3	4 2 4 3	5 4 4 4	4 5 4 4	4 4 4 4	4 4 4 4	2 5 4 5	3 3 4 3	3 3 4 4	3 3 3 3	4 4 3 4	3 5 4 5	5 3 5 5	5 3 4 4	4 4 33 28	5 5 28 30	4 5 30 30
63	2 2 5 62	3 3 4 87	5 1 4 2	4 2 1 1	3 1 1 2	5 3 2 4	3 3 4 2	3 2 2 4	3 2 4 4	2 2 1 1	2 3 1 1	3 3 2 2	2 2 2 2	1 4 2 2	1 3 4 4	3 4 4 5	3 2 28 17	2 4 17 17	3 4 17 17
64	3 5 3 89	3 3 2 114	5 3 3 3	5 5 1 3	3 4 5 5	2 3 5 5	2 3 3 3	4 4 5 5	5 3 3 3	5 4 3 1	4 4 5 5	5 3 5 5	3 3 5 5	2 4 5 4	5 3 5 5	3 5 3 3	2 5 27 32	3 4 32 30	5 5 30 30

Anexo 5

ARTICULO CIENTIFICO



Toma de decisiones y disciplina de la organización en enfermeros del Hospital Nacional Sergio Bernales.

Diego Sánchez
Universidad César Vallejo

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como propósito asociar la percepción de la toma de decisiones y disciplina de la organización en enfermeros del servicio de triage del hospital Nacional Sergio E. Bernales. Se diseñó un estudio descriptivo de corte transversal bajo el enfoque cuantitativo. La muestra fue no probabilística, el tamaño fue de 64 profesionales, según los criterios de inclusión y exclusión, se utilizó la prueba estadística Rho de Spearman para determinar asociación o correlación entre las variables antes mencionadas en la población de enfermeros del servicio de triage del hospital Sergio E. Bernales. En cuanto a la prueba de hipótesis, se presenta una correlación positiva y moderada (0,525), y se acepta la Hipótesis Alterna (H1); es decir: Existe una relación significativa entre la toma de decisiones y la disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triage del Hospital Nacional Sergio E. Bernales 2016.

Palabras clave: la toma de decisiones y disciplina de la organización.

Abstract

The present work of research had as purpose associate the perception of the takes of decisions and discipline of the Organization in nurses of the service of triage of the hospital national Sergio E. Bernales. We designed a descriptive study of cross section under the quantitative approach. The population included the service of the national hospital triage nurses Sergio E. Bernales. The statistical analysis was performed using SPSS version 23 software. Rho of Spearman to determine Association or correlation between the variable before mentioned in the population of nurses of the service of triage of the hospital Sergio E. Bernales. In terms of the hypothesis test, presents a positive correlation and moderate (0,525), we there is a relationship significant between the takes of decisions and the discipline of the Organization in them graduates of nursing of the service of triage 2016.

Keywords: decision making, and discipline of the organization.

Introducción

La información de este proyecto proporciona aportes teóricos respecto a las variables en estudio, los cuales pueden ser referenciados en otras investigaciones similares.

Por otro lado, el desarrollo de la investigación tiene una plena justificación práctica, dado que aportará soluciones o recomendaciones de cómo se puede mejorar y optimizar la atención del personal que labora en los servicios estratégicos de una entidad de salud, como área de emergencia y hospitalización. Las mejoras en la atención de los mencionados servicios fortalecerán la calidad y calidez de sus prestaciones. El resultado de esta investigación, si bien no es un modelo terminado de gestión de salud pública, si permite que los resultados que se busca obtener sirvan para diseñar nuevos instrumentos de Investigación, o en todo caso adaptar los instrumentos para orientar la investigación a la ampliación de los resultados que se esperan obtener. Asimismo, se pretende, proporciona fundamentos epistemológicos de dirección del conocimiento organizativo: desarrollo, edición y gestión de intangibles, estableciendo que el enfoque basado en conocimiento es un nuevo paradigma para entender la gestión y las

organizaciones que la componen en su estructura, comportamiento y evolución, gracias al análisis de los procesos de conocimiento.

Antecedentes

Cardozo (2011) la intervención no hubo diferencias estadísticamente significativas entre los promedios de las puntuaciones obtenidas por los grupos en cada cuestionario y en el instrumento de evaluación de competencias, pero luego de dicha intervención sí se hallaron tales diferencias. Arrendondo (2013) el modelo de análisis integra deseos, creencias y preferencias como los elementos que intervienen en la decisión del agente. Esto permite un abordaje más complejo, al considerar la autonomía de los deseos que influyen en la decisión, la cantidad de evidencia que respalda las creencias de los gerentes, y la óptima generación de las preferencias al evaluar alternativas. El modelo RTDG, al contemplar estos elementos, permite un proceso más racional, que reduce la incertidumbre, genera mayor certeza al tomar decisiones gerenciales y, por lo tanto, en la orientación hacia los fines organizacionales. Castro (2013) se explica el concepto de indicadores de gestión y se analiza como ellos pueden ser el resultado de la aplicación de las herramientas de inteligencia de negocio. Se llega a unas conclusiones finales a partir del análisis conceptual. Arias (2014) de esta investigación se ha podido establecer que aunque las organizaciones implementan estándares, metodologías y buenas prácticas, éstos no están bien establecidos, lo que impide la medición de su rendimiento y el aprovechamiento de sus cualidades y beneficios. Galdós (2010) permitieron identificar diferencias en la toma de decisiones de los gerentes y equipos gerenciales, principalmente, en función del sector, el tamaño, el tipo de empresa y el nivel de crecimiento de las empresas; diferencias vinculadas a la información, la eficacia, los riesgos, la confianza, los sesgos y la cultura. Acevedo (2010) la resolución de problemas se maneja a nivel estratégico y se requiere un enfoque novedoso para enfrentar los problemas estratégicos. Para esto, se emplea una matriz para la resolución de problemas complejos, el cual se construye mediante dos ejes cartesianos que definen cuatro dimensiones y cuatro campos de análisis.

Revisión de la Literatura

Toma de decisiones. Delgado (2009) refirió: “Representa una competencia que se refleja en la capacidad de conjugar dos procesos; el análisis para entender las causas de los problemas y desarrollar alternativas realistas y la síntesis para elaborar un plan de acción” (p. 56). Chiavenato (2005) menciona: “La toma de decisiones es la selección de un curso de acciones entre varias alternativas, y constituye por lo tanto la esencial de la planeación” Hellriegel y Slocum (2004) Definen la toma de decisiones como el “proceso de definición de problemas, recopilación de datos, generación de alternativas y selección de un curso de acción” (P. 27).

Stoner, (2003) Define la toma de decisiones como “el proceso para identificar y solucionar un curso de acción para resolver un problema específico”. Chiavenato (2005) señaló: Es una de las tantas tareas del ejecutivo (gerente) que no ocupa todo su tiempo, pero si especifica su rendimiento. Únicamente los ejecutivos toman decisiones, por lo tanto, todo ejecutivo eficiente toma efectivas decisiones. El ejecutivo eficiente no adopta muchas decisiones, sino que se concentra en las más importantes. (p. 56).

Disciplina de la organización. Cotera (2008) refirió: La Disciplina es la capacidad de actuar ordenada y perseverantemente para conseguir un bien. Exige un orden y unos lineamientos para poder lograr más rápidamente los objetivos deseados, soportando las molestias que esto ocasiona. La principal necesidad para adquirir este valor es la Autoexigencia; es decir, la capacidad de pedirnos a nosotros mismos un esfuerzo "extra" para ir haciendo las cosas de la mejor manera. El que se sabe exigir a sí mismo se hace comprensivo con los demás y aprende a Trabajar y a darle sentido a todo lo que hace. La disciplina es indispensable para que optemos con persistencia por el mejor de los caminos; es decir, por el que nos va dictando una conciencia bien formada que sabe reconocer los deberes propios y se pone en marcha para actuar. Márquez (2007) indicó que la disciplina se puede definir entonces como el establecimiento de normas y límites para realizar un trabajo eficiente en el aula, que debe ser abordado desde el enfoque multicausal. Es decir, se parte de la visión de que la disciplina no es

responsabilidad de un solo actor, aspecto o variable, por lo tanto, se debe analizar la diversidad de aspectos o factores que le afectan.

Objetivo

Determinar la relación entre la toma de decisiones y la disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triage del hospital Sergio E. Bernales 2016

Método

La investigación fue básica de naturaleza descriptiva y correlacional, de diseño no experimental transversal (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). El método fue hipotético deductivo que consiste en un procedimiento que parte de aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis. (Bernal, 2006). La población se constituirá con la totalidad de enfermeros que labora en el servicio de triage del Hospital Nacional Sergio E. Bernales de Collique: 64 licenciados, periodo 2016.

Resultados

En la tabla siguiente se puede observar que el 75.0%% de los licenciados de enfermería del servicio de triage del hospital Sergio E. Bernales, manifiestan tener un regular nivel de toma de decisiones, el 25.0% percibe un buen nivel en la toma de decisiones del servicio de triage del hospital Sergio E. Bernales, como se puede observar en la figura 1.

Tabla 1

Nivel de percepción de toma de decisiones en los licenciados de enfermería del servicio de triage del hospital Sergio E. Bernales 2016

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	48	75,0
	Bueno	16	25,0
	Total	64	100,0

Nota: toma de decisiones en los licenciados de enfermería del servicio de triage del hospital Sergio E. Bernales 2016.

En la tabla siguiente se puede observar que el 59.4% de los licenciados de enfermería del servicio de triage del hospital Sergio E. Bernales 2016, manifiestan tener un mal nivel de disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triage del hospital Sergio E. Bernales 2016, el 23.4% un nivel regular y el 17.2% un buen nivel de disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triage del hospital Sergio E. Bernales 2016, como se puede observar en la figura 2.

Tabla 2

Nivel de percepción de disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triage del hospital Sergio E. Bernales 2016.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	38	59,4
	Regular	15	23,4
	Bueno	11	17,2
	Total	64	100,0

Nota: disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triage del hospital Sergio E. Bernales 2016.

Discusión

Se presenta una correlación positiva y moderada (0,525), significancia menor a 0.05, se rechaza la Hipótesis nula (Ho) y aceptar la Hipótesis Alternativa (H1); es decir: Existe una relación significativa entre la toma de decisiones y la disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triage del hospital Sergio E. Bernales 2016. Al respecto; Cardozo (2011) la muestra de participantes de esta investigación, solo aquellos que incrementaron significativamente su nivel de conocimiento sobre el Modelo de Toma de Decisiones Gerenciales en Salud Basada en Evidencia lograron, al final de la misma, un mayor desarrollo de las competencias evaluadas. Sin embargo, se requiere de estudios con muestras más grandes y de mayor duración para corroborar estos resultados. Arrendondo (2013) al considerar la autonomía de los deseos que influyen en la decisión, la cantidad de evidencia que respalda las creencias de los gerentes, y la óptima generación de las preferencias al evaluar alternativas.

Conclusiones

Existe una relación significativa entre la toma de decisiones y la disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triage del hospital Sergio E. Bernales 2016. Rho: 0.525 $p < 0.05$. Existe una relación significativa entre los elementos de la toma de decisiones gerenciales y la disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triage del hospital Sergio E. Bernales 2016. Rho: 0.229 $p < 0.05$. Existe una relación significativa entre los problemas de la toma de decisiones y la disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triage del hospital Sergio E. Bernales 2016. Rho: 0.476 $p < 0.05$. Existe una relación significativa entre las características de las decisiones y la disciplina de la organización en los licenciados de enfermería del servicio de triage del hospital Sergio E. Bernales 2016. Rho: 0.546; $p < 0.05$

Recomendación

Implementar políticas públicas referidas a la formación de gestores en la adecuada toma de decisiones en los diferentes procesos de los servicios de salud mejorando la calidad de vida de los usuarios externos. Incluir en la formulación del plan estratégico del referido nosocomio, objetivos que conlleven a la constante capacitación en disciplina organizacional para una mejor toma de decisiones en beneficio de la calidad de atención de los usuarios.

Referencias

- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación: para administración*. México.: Leticia Gaona Figueroa.
- Acevedo (2010) en su investigación: "Herramienta para superar el dilema gerencial: Toma de decisiones o resolución de problemas en Lima, Perú"
- Camargo, Y. (2014) Toma de decisiones. Recuperado el 20 de abril de 2016 de <https://prezi.com/bbifnjxrjtdr/toma-de-decisiones>
- Castro, J. L. (2013). Análisis de problemas y toma de decisiones. Recuperado el 20 de julio de 2016 de <http://cc.bingj.com/cache.aspx?q=Castro+toma+de+decisiones&d=47947355611465>

- Hernández, J. (2010). Toma de decisiones. Editorial Mc Graw-Hill, Tercera Edición. México.
- Hernández, L., Fernández, C. y Baptista, G. (2010). Metodología de la investigación (6ta. Ed.). México D.F. McGraw-Hill Interamericana,
- Huber, J. (1984). Toma de decisiones en la gerencia, Trillas, México.

**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN
PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, Br. Diego Sánchez Quispe, estudiante del Programa de maestría de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 41423556, con el artículo Toma de decisiones y disciplina de la organización en enfermeros del Hospital Nacional Sergio Bernales, declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) artículo no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, de noviembre de 2017

Br. Diego Sánchez Quispe
DNI 41423556