



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

Comportamiento organizacional y calidad de atención del personal  
asistencial en el servicio de Rehabilitación Oncológica en una  
institución estatal- 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Administración de Negocios - MBA**

**AUTOR:**

Llanco Quispe, Alcidez Eudes ([orcid.org/0000-0003-0571-0194](https://orcid.org/0000-0003-0571-0194))

**ASESOR:**

Dr. Granados Maguiño, Mauro Amaru ([orcid.org/0000-0002-5668-0557](https://orcid.org/0000-0002-5668-0557))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gerencias funcionales

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

## **DEDICATORIA**

A mi familia por el apoyo y motivación constante que me permiten lograr mis objetivos profesionales y juntos poder alcanzar nuestras metas.

## **AGRADECIMIENTO**

    Mi agradecimiento a la institución donde me permitieron desarrollar el presente trabajo, a los profesionales que me apoyaron con sus conocimientos en lograr este objetivo.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Palabras clave	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población (criterio de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	34
ANEXOS	35

## Índice de tablas

		página
Tabla 1	Tabla de frecuencias y porcentajes mediante datos agrupados de la variable comportamiento organizacional y sus respectivas dimensiones	20
Tabla 2	Tabla de frecuencias y porcentajes mediante datos agrupados de la variable calidad de atención en salud y sus respectivas dimensiones.	21
Tabla 3	Prueba de normalidad.	22
Tabla 4	Grado de correlación entre las variables en estudio: Comportamiento organizacional y calidad de atención en salud del personal asistencial.	23
Tabla 5	Correlación entre la dimensión factores externos y la calidad de atención del personal asistencial.	24
Tabla 6	Correlación entre la dimensión Aptitudes personales y la Calidad de Atención del personal asistencial.	25
Tabla 7	Correlación entre la dimensión Aptitud del Equipos y la Calidad de Atención del Personal Asistencial.	26
Tabla 8	Correlación entre la dimensión Estructura organizacional y la Calidad de Atención del Personal Asistencial.	27

## Resumen

La presente investigación con título “Comportamiento organizacional y calidad de atención del personal asistencial en el servicio de Rehabilitación Oncológica en una institución estatal- 2022” cuyo objetivo general fue determinar la relación entre el comportamiento organizacional y la calidad de atención en el personal asistencial en el servicio de rehabilitación oncológica en una institución estatal. El tipo de investigación desarrollada fue básico, de tipo correlacional, de diseño no experimental, con enfoque cuantitativo y transversal. La muestra fue conformada por 60 colaboradores asistenciales del servicio de rehabilitación oncológica, como técnica e instrumento se utilizó la encuesta y cuestionario respectivamente. Como resultado se obtuvo que el comportamiento organizacional tiene relación significativa con la calidad de atención de salud. El p-valor calculado fue de 0,000 y el coeficiente rho de Spearman es de 0,997, lo que indica que la relación entre las variables es directa y su grado es muy alto. Concluyendo que se puede afirmar en un 95% de confianza que existe relación positiva y significativa muy alta entre la variable comportamiento organizacional y la variable calidad de atención en salud en el personal asistencial del servicio de rehabilitación oncológica de una institución del estado el año 2022.

**Palabras clave:** Comportamiento organizacional, calidad de atención en salud, rehabilitación oncológica.

## Abstract

The present investigation entitled "Organizational behavior and quality of care of the care staff in the Oncology Rehabilitation service in a state institution- 2022" whose general objective was to determine the relationship between organizational behavior and the quality of care in the care staff in the Oncological Rehabilitation service in a state institution. The type of research developed was basic, correlational, non-experimental design, with a quantitative and cross-sectional approach. The sample was made up of 60 care collaborators from the Oncology Rehabilitation service, as a technique and instrument the survey and questionnaire were used, respectively. As a result, it was obtained that organizational behavior has a significant relationship with the quality of health care. The calculated p-value was 0.000 and Spearman's rho coefficient was 0.997, which indicates that the relationship between the variables is direct and its degree is very high. Concluding that it can be stated with 99% confidence that there is a very high positive and significant relationship between the organizational behavior variable and the quality of health care variable in the care staff of the oncology rehabilitation service of a state institution in the year 2022.

**Keywords:** Organizational behavior, quality of care in health, cancer rehabilitation.

## I. INTRODUCCIÓN

Las instituciones o empresas a nivel mundial son el medio donde las personas interactúan para lograr las metas deseadas de productividad, competitividad y satisfacción deseada, para lograr una estructura y coordinación de los recursos humanos, los líderes o gerentes requieren de conocimientos sólidos del comportamiento organizacional y como estas repercuten en la percepción del paciente en relación de la atención recibida. El comportamiento organizacional es el área de investigación del efecto que las personas, grupos y la estructura tienen al interactuar con la empresa u organización con el propósito de mejorar en el desempeño de estas (Fincowsky et al., 2011).

La atención que se brinda en los servicios de salud a los pacientes en centros médicos u hospitalarios deberían de ser una actividad sistemática, con base o sustento en los resultados con indicadores de calidad; con la intención de determinar los puntos de mejora, donde el equipo pueda demostrar máxima eficacia y efectividad (Delgado et al., 2019).

La calidad de atención en salud actualmente sigue siendo una de las grandes preocupaciones en los países de nuestra región. En el Perú se desarrollaron una serie de actividades para mejorar la calidad y el desempeño de las instituciones que ofrecen servicio de salud tanto por iniciativa nacional como por cooperación extranjera (Limo, 2018).

A nivel nacional en el sector salud las diferentes instituciones que ofrecen servicios vienen desarrollando estrategias para solucionar múltiples problemas como: ineficiencia, insatisfacción, citas prolongadas, demora en la capacidad de respuesta, maltrato de parte de los profesionales sanitarios. En ese sentido las jefaturas cada vez tienen mayor compromiso de conocer y estudiar los diversos factores que determinan en la calidad de su producto final la salud. (Santibañez, 2018).



Parte de los problemas que determinan la calidad del servicio de salud posiblemente se originan en algunos de los componentes del comportamiento organizacional: influencia de factores externos, inadecuada aptitud personal, inadecuada aptitud grupal o posibles problemas estructurales.

El servicio de Rehabilitación Oncológica de la institución donde se desarrolló el estudio, como entidad prestadora de servicios de salud estatal evalúa constantemente oportunidades de mejora relacionados a la de atención del usuario, por lo que analizar y estudiar el comportamiento organizacional y la influencia en la calidad de atención en salud representa una posible oportunidad de identificar y plantear soluciones a nivel institucional que permitan mejorar la satisfacción tanto en el medio interno como en los pacientes.

Lo que nos llevó a plantear el problema general como:

¿Existe relación entre el comportamiento organizacional con la calidad de atención en el servicio de Rehabilitación Oncológica en una institución estatal en el año 2022?

Así mismo permitió derivar en problemas específicos como:

Problema 1. ¿Qué relación existe entre los factores externos y la calidad de atención en el personal asistencial en el servicio de Rehabilitación Oncológica en una institución estatal en el año 2022?

Problema 2. ¿Qué relación existe entre las aptitudes individuales y la calidad de atención en el personal asistencial en el servicio de Rehabilitación Oncológica en una institución estatal en el año 2022?

Problema 3. ¿Qué relación existe entre las aptitudes del equipo y la calidad de atención en el personal asistencial en el servicio de Rehabilitación Oncológica en una institución estatal en el año 2022?

Problema 4. ¿Qué relación existe entre la estructura organizacional y la calidad de atención en el personal asistencial en el servicio de Rehabilitación Oncológica en una institución estatal en el año 2022?

La presente investigación presentó como justificación que ante las diversas opiniones, quejas, problemas no resueltos, insatisfacción del usuario en la percepción de la atención recibida en las diversas instituciones de salud pública y en algunos casos privado en nuestro país, resulta de especial interés tanto como para los jefes, gestores, administradores y colaboradores en general conocer la causa o el origen de este problema común y a partir de ahí poder tomar decisiones que ayuden a mejorar esta condición no solamente con la intención de lograr las metas institucionales sino también lograr la satisfacción tanto de los pacientes como también del personal que labora en las instituciones de salud.

La presente investigación surge de la necesidad de estudiar y conocer el origen de los problemas en la calidad de atención en salud, con el propósito de identificar los factores o elementos que influyen o determinan los resultados de las diferentes dimensiones que estas componen.

Esta investigación proporciona información que será útil en las diferentes instituciones de salud tanto a nivel gerencial, administrativo como asistencial permitiendo mejorar los conocimientos sobre calidad de atención y la relación que guarda con el comportamiento organizacional.

El presente trabajo es conveniente para afianzar mayor conocimiento y contrastarlos con estudios parecidos de modo que permita utilizarlos de forma práctica en el actuar diario de los colaboradores asistenciales de cada institución.

Permitiendo plantear como hipótesis general:

El comportamiento organizacional tiene relación significativa con la calidad de atención en salud en el personal asistencial del servicio de Rehabilitación Oncológica en una institución del estado en el año 2022.

Así mismo se planteó algunas hipótesis específicas como:

Hipótesis 1. Los factores externos influyen de manera significativa con la calidad de atención en el personal asistencial en el servicio de Rehabilitación Oncológica en una institución estatal en el año 2022.

Hipótesis 2. Las aptitudes individuales tienen relación significativa con la calidad de atención en el personal asistencial en el servicio de Rehabilitación en una institución estatal en el año 2022.

Hipótesis 3. Las aptitudes del equipo tienen relación significativa con la calidad de atención en el personal asistencial en el servicio de Rehabilitación Oncológica en una institución estatal en el año 2022.

Hipótesis 4. La estructura organizacional tiene relación significativa con la calidad de atención en el personal asistencial en el servicio de Rehabilitación Oncológica en una institución estatal en el año 2022.

Por lo tanto, se consideró como objetivo general de la investigación:

Determinar la relación entre el comportamiento organizacional y la calidad de atención en el personal asistencial en el servicio de Rehabilitación oncológica en una institución estatal en el año 2022.

También se consideró como objetivos específicos:

Objetivo específico 1. Determinar la relación entre los factores externos y la calidad de atención en el personal asistencial en el servicio de Rehabilitación oncológica en una institución estatal en el año 2022.

Objetivo específico 2. Determinar la relación entre las aptitudes individuales y la calidad de atención en el personal asistencial en el servicio de Rehabilitación oncológica en una institución estatal en el año 2022.

Objetivo específico 3. Determinar la relación entre las aptitudes del equipo y la calidad de atención en el personal asistencial en el servicio de Rehabilitación Oncológica en una institución estatal en el año 2022.

Objetivo específico 4. Determinar la relación entre la estructura organizacional y la calidad de atención en el personal asistencial en el servicio de Rehabilitación oncológica en una institución estatal en el año 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes nacionales se presentaron los siguientes estudios:

Castillo (2021) en su investigación planteó como objetivo de estudio encontrar la relación entre clima organizacional y la calidad de atención en el área de emergencias de un nosocomio en Lambayeque, la metodología utilizada fue de tipo aplicada, diseño descriptivo correlacional, enfoque cuantitativo no experimental y transversal. Teniendo como resultado que existe relación positiva alta y significativa entre sus variables investigadas.

Ramirez (2019) realizó un estudio con el propósito de determinar la relación entre el compromiso organizacional y la calidad de atención en el servicio de emergencia de esta institución. El diseño del estudio es de tipo cuantitativo analítico y deductivo, de corte transversal, descriptivo y correlacional no experimental. En la que concluye que existe una relación positiva y alta entre sus variables, así como también existe relación positiva entre las dimensiones compromiso afectivo, normativo con la calidad de atención.

Hanco (2018) desarrolló una investigación con el objetivo de evidenciar la relación existente entre sus variables en la microred de salud Ate III. Donde utilizó como diseño metodológico su estudio fue no experimental, transversal y de enfoque cuantitativo, en una población total de 138 trabajadores asistenciales en quienes utiliza la encuesta y los cuestionarios como medio de recolección de información. Con resultado que existe una relación directa, significativa y alta entre el comportamiento organizacional y la calidad de atención.

Purizaca (2018) en su investigación formuló como objetivo de estudio buscar la relación entre clima organizacional y la calidad de atención en salud. En el estudio el diseño metodológico desarrollado fue no experimental, de corte transversal, descriptivo correlacional. Y los resultados obtenidos determina que existe una alta relación entre la variable clima organizacional y la calidad de atención.

Vargas y Guevara (2018) presentaron como objetivo de estudio determinar la relación entre clima organizacional y calidad de servicio de salud. Para ello utiliza un diseño metodológico no experimental, descriptivo de tipo correlacional de corte transversal. La mencionada investigación está constituida por una población de 30

individuos entre trabajadores y pacientes. Utiliza como herramienta de análisis dos cuestionarios. Los resultados del estudio señalan que existe una relación significativa, positiva y alta entre sus variables.

En estudios previos a nivel internacional se consideró los siguientes trabajos:

Herdoiza (2020) donde postuló como objetivo investigar el comportamiento organizacional y su influencia en el desempeño laboral. Para proponer un plan de mejora, considerando un diseño metodológico descriptivo, correlacional, de enfoque mixto, diseño explicativo secuencial, para el desarrollo utilizó dos instrumentos siendo el cuestionario y la entrevista como herramientas para su investigación, Concluye que existió una relación positiva entre sus variables de estudio. Finalmente, como propuesta considera proponer herramientas para la motivación interna, actividades para potenciar el liderazgo y reuniones de integración.

Agudelo *et al.* (2020) formularon como objeto señalar la relación existente entre ambiente empresarial y la percepción de la forma de atención en una institución de salud en el año 2019, donde la metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, analítico-transversal, se desarrolló a través de dos instrumentos, donde se concluyó que se cuenta con resultados positivos para el clima organizacional sin embargo la calidad de atención necesita mejorar en sus diferentes dimensiones. En ese sentido no se encuentra relación directa entre un buen ambiente laboral y la percepción en forma de atención en salud en la institución estudiada. Es decir no es determinante considerar que un buen ambiente empresarial garantice la calidad en la atención.

Delgado *et al.* (2019) estudiaron con el objetivo de conocer la calidad de la atención durante la etapa de hospitalización, en su investigación considera como metodología el diseño transversal, tipo descriptivo, prospectivo de tipo evaluativo, el instrumento utilizado fue la encuesta, donde se concluye que la atención de enfermería fue buena, del mismo modo la relación paciente-enfermera, sin embargo, la información para cuidados en casa no se encontró los mismos resultados, es decir la atención en domicilio no fue de buena calidad.

Córdoba (2018) investigó con el objetivo principal de conocer la relación existente entre cultura organizacional y satisfacción laboral desde la mirada de los

colaboradores de salud del área de UCIN de la maternidad pública en el 2018, en donde utilizó como diseño metodológico de tipo cualitativo, exploratorio, descriptivo de corte transversal, llegando a la conclusión que existe mayor disponibilidad de recursos humanos y materiales pero sin embargo la insatisfacción no disminuye ocasionando niveles contrapuestos de satisfacción laboral, a partir de ello se puede afirmar que dicha investigación tiene como aporte o da soporte en que los trabajadores a pesar de sentirse cómodos en la organización y con la labor que realizan, no hay indicativos de que los trabajadores quieran desarrollarse o crecer dentro de la institución dando origen a la insatisfacción.

Ojeda (2019) en su investigación tuvo como objetivo valorar el ambiente de trabajo en relación a la motivación en el centro de atención primaria perteneciente a su jurisdicción; para dicho fin utilizó el diseño metodológico de tipo descriptivo, correlacional y transversal. Lo que le permitió concluir que el ambiente de trabajo incide de manera directa en el trato al paciente y en la prestación de servicios de salud, además de que los trabajadores reconocen que existe armonía y respeto, considerándose ellos como clientes internos y los pacientes clientes externos con necesidad de recibir atención de calidad; a partir de sus conclusiones pueden sostener la idea de que es necesario fortalecer el clima laboral en todas las instituciones a través de medios como capacitaciones que ayuden a mejorar esos aspectos.

Los enfoques conceptuales donde se enmarcó la investigación manifiestan que:

El Comportamiento Organizacional comprende el estudio de los grupos y de las personas que integran e interactúan en las instituciones. De modo que se ocupa de la influencia que ejercen ambos integrantes, es decir de como todos influyen en la organización y como esta influye de manera recíproca en las personas. El comportamiento organizacional inicia como un conjunto interdisciplinar de cogniciones para comprender y analizar la conducta de las personas en las empresas o instituciones (Chiavenato, 2017).

El Comportamiento Organizacional, también se conoce como CO, es el área de análisis que investiga los efectos que los individuos, los grupos y la estructura tienen en el modo de conducirse dentro de las empresas, con el propósito de

optimizar el desenvolvimiento de sus integrantes, y de cómo influye su proceder en la dinámica y modo de equilibrar el trabajo en su objetivo de alcanzar las metas. El CO es multidisciplinario, con base en método científico, genera retroalimentación de las condiciones laborales, permite identificar y comprender de qué manera influye en las decisiones de la organización (Franklin, 2011).

Robert (2012) presenta que el comportamiento organizacional es el estudio del cumplimiento y la disposición de los trabajadores dentro de las empresas, lo que equivale a decir que el trabajo realizado por los colaboradores suma o resta la eficacia y producción en la organización. Para la indagación presenta tres puntos de análisis: individual, el grupal y la organización; las primeras se centran en microaspectos como temperamentos, diferencias personales, aspectos motivacionales, actitudes y aptitudes personales y de grupo; en un macro aspecto estudia la empresa como un todo con su respectivo influjo externo.

Para López (2015) el comportamiento organizacional está determinado por tres integrantes: la persona, en cuyo desempeño influye valores, conductas, identidad, personalidad; el sistema personal que estará motivada por metas, compromisos, experiencia y por el comportamiento para alcanzar las metas, motivación, guías, proyectos, protocolos.

El conocimiento del comportamiento organizacional como disciplina científica aplicada, tiene como propósito facilitar a los trabajadores y las empresas lograr niveles de rendimiento más altos. Además de buscar la satisfacción laboral y también incrementar los niveles de competitividad de las instituciones, así como contribuye a alcanzar el éxito global (Chiavenato, 2017).

El comportamiento organizacional facilita la administración de las entidades u organizaciones ya que estas son entes vivos y sociales ya que están integradas por personas, de modo que el objetivo es ayudar a las partes a entenderse cada vez mejor. Siendo fundamental para los gestores, jefes o administradores que dirigen entidades y de la misma manera es importante para todo individuo que pretenda tener éxito en sus organizaciones (Chiavenato, 2017).

El análisis del comportamiento organizacional, es la base para el desarrollo eficaz y eficiente de las empresas, como para los trabajadores. Las actitudes y las aptitudes son fundamentales para alcanzar el éxito en el crecimiento de las

empresas; convirtiéndolo en una herramienta indispensable para toda organización puesto que benefician a todos (Molina et al., 2016).

Según Chiavenato (2017) el CO tiene como base el estudio sistemático es decir se fundamenta con el método científico, además que utiliza los aportes de diferentes materias científicas como: las ciencias políticas, la antropología, la psicología, la sociología, entre otros. De modo que es un campo interdisciplinario. Dicho autor describe el CO. A través de los siguientes niveles:

*Macro perspectiva.* Hace referencia a la conducta del sistema de organización como un todo, es decir es macro organizacional y realiza el análisis de la conducta de las organizaciones enteras. La macro organización tiene que comunicar, liderar, toma decisiones, coordina y negocia acciones de trabajo, así como la injerencia en el poder y la política.

*Perspectiva intermedia.* Hace referencia al comportamiento de los grupos o de los equipos de trabajo. Tiene como base el empowerment, la interacción de los grupos, investigaciones de grupos, coopera e incentiva la socialización buscando mejorar el desempeño como equipo.

*Micro perspectiva.* Hace referencia al comportamiento de la persona o individuo que labora en una empresa o institución, conocido como comportamiento micro organizacional y tiene base sobre todo psicológica. Hace hincapié en diferencias personales como la personalidad, la percepción, la atribución, la motivación y la satisfacción laboral. Los estudios en estos campos se enfocan en los efectos que las aptitudes generan en la productividad de los empleados.

La finalidad del estudio del comportamiento organizacional permite conocer, predecir, controlar ciertos eventos dentro de la organización. Dando a conocer el comportamiento de los integrantes del equipo. Así mismo ayuda a que los líderes o jefes puedan comunicarse con conocimiento respecto al comportamiento del grupo humano en el desempeño de sus funciones (Choque, 2017).

Los encargados de guiar un grupo humano en el desempeño óptimo de sus labores podrían tener la posibilidad de predecir que colaboradores son los más destacados, productivos y ayudan en el desarrollo de la institución, así como también conocer quienes incumplen, no se involucran con los objetivos de la



institución. Los jefes o directores son encargados del buen rendimiento de su grupo, para Sánchez (2015). Incumben de manera esencial conocer el comportamiento,desenvolvimiento de habilidades,la labor de grupo y la productividad, que permitan perfeccionar resultados por medio de sus acciones y la de sus empleados.El comportamiento organizacional puede ayudar a lograr dicho propósito (p.20).

Rivera et al.(2018) menciona que el comportamiento organizacional se encuentra relacionado al clima laboral,siendo una necesidad que todas las empresas tengan conocimiento acerca del conducta que existe dentro de las mismas,ya que un buen o mal comportamiento dentro podría generar éxito o problemas en la producción o ambientes que generen renuncias de talentos,problemas de comunicaión que afecten de manera directa la imagen de la institución.

Para algunos autores existen modelos establecidos entre ellos, el modelo de C.O. según Chiavenato (2017) Explica que sirven para hacer la representación de fenómenos de forma más simple y entendible, el modelo más utilizado por los diferentes entendidos para el comportamiento organizacional hace referencia a tres niveles de análisis: el individual, el grupal y el organizacional. Dichos niveles hacen la función de variables independientes, y determinan las siguientes variables dependientes:

*La variable a nivel del sistema organizacional.* son las que ubicamos en la empresa íntegramente, se abordan de modo global, quiere decir incorporar al sistema completo, como por ejemplo la cultura de la empresa y los procesos como institución.

*La variable a nivel grupal.* son las que observamos en el desempeño del equipo, así como cuando los colaboradores laboran en equipos la conducta en grupo no es igual a cada uno de sus participantes o integrantes de forma aislada.

*La variable a nivel individual.* Son las que de las características de los individuos que laboran en la organización, ejemplos la personalidad, nivel de estudios, competencias, las actitudes, además de aspectos como la motivación o el aprendizaje, la percepción. Los individuos cuando ingresan

a un equipo ya vienen con características particulares que influenciarán de manera importante en el CO.

Los modelos o niveles de comportamiento organizacional ayudan a estudiar de forma más sencilla en ese sentido, Arbaiza(2017). Indica que para entender y diferenciar los conocimientos de comportamiento organizacional es necesario analizarlos en cuatro niveles elementales:

*Nivel Individual*, realiza el análisis del comportamiento personal de los colaboradores de una empresa (actitudes, percepción, conocimiento, productividad, etc.). Tienen como base la Psicología, sobre todo en temas de aprendizaje, motivación y desarrollo personal. Los objetivos esperados para el nivel individual es la optimización de la producción y desempeño laboral, control de ausentismo y/o abandonos laborales, refuerzo de actitudes positivas, control del estrés. Considerando que el desenvolvimiento laboral personal es más que la productividad; por ejemplo, un colaborador podría ser más productivo que otro, pero, no tener habilidades blandas o negación a actividades propias del trabajo, poco solidario. Por contra parte otro compañero poco productivo, pero con grandes actitudes positivas que contagia un gran ambiente laboral.

*Nivel grupal*, se enfoca en el estudio del comportamiento del equipo o grupo laboral de la institución, como la responsabilidad grupal, el rendimiento de este, toma de decisiones grupales. Los objetivos de este nivel es conocer productividad de grupo, desempeño grupal, adhesión del grupo, seguimiento de normas grupales.

*Nivel de organización*, es un estudio a nivel macro, ya que analiza el comportamiento de las instituciones como un todo. La organización, su conformación, su cultura, la estructura organizacional, los procesos y el medio. El objetivo de este nivel busca mejorar la producción, controlar el ausentismo, lograr la satisfacción laboral como institución.

*Enfoque multinivel*, es difícil comprender el comportamiento humano y como los equipos o grupos influyen en él, así como las instituciones donde labora por ello es fundamental tener una mirada global o integral del

comportamiento organizacional. Es necesario describir que los niveles de estudio del comportamiento organizacional analizan su estructura interna, sin embargo, las instituciones forman parte de una sociedad donde están influenciados por factores externos: como los clientes, los temas políticos y económicos, la necesidad de los usuarios lo que sin duda tendrán cierta influencia en el comportamiento de las organizaciones.

Suarez et al.,(2020). El comportamiento organizacional otorga soluciones como también una visión al desarrollo de desafíos que tienen las empresas, entre estos roles encontramos la globalización, gestión de la heterogeneidad de la fuerza laboral, incremento de la productividad y calidad, mejor servicio al usuario, desarrolla las habilidades de los colaboradores, innova, balance entre el trabajo y la vida.

Consuelo et al., (2018). Menciona que para estudiar el comportamiento organizacional corresponde analizar un gran número de variables, que si bien es cierto un grupo de autores los agrupa en tres niveles, sin embargo, no sería posible analizar de forma integral bajo esa visión ya que existen variables externas que son complejas de adecuarlas al estudio del CO. Pero que resultan esenciales dentro del estudio de estas.

De forma similar Molina et al.,(2016).Planteó que el estudio del comportamiento organizacional facilita establecer modelos de gestión del talento humano que permita el incremento de la eficiencia y eficacia de la prestación de los servicios, para ello es importante considerar que las labores de los grupos de trabajo son necesarias en la interacción con los diferentes espacios de la organización empresarial, pues estas son el eje central del comportamiento en las entidades empresariales.

Los enfoques para Calidad de atención en salud se fundamentan en diferentes autores como: Arias ( 2013). El concepto de calidad si bien es cierto resulta algo compleja, pero todas circunscriben implícitamente dos conceptos: el cumplimiento de las especificaciones de acuerdo a normas establecidas y la estructuración de los servicios a sus expectativas y necesidades del paciente para lograr la satisfacción en este. Lo cual no depende solo del cumplimiento de ciertas normas, sino que está relacionado con el sobrepasar sus expectativas del servicio

prestado. Las características de la calidad en el servicio se encuentran de manera intrínseca pero necesaria para cualquier proceso de mejora, los cuales son:

La intangibilidad, relacionado a la imposibilidad de almacenar servicios, la rapidez en la respuesta y la previsión del servicio frente al incremento de demanda se convierte en la solución fundamental.

La heterogeneidad, relacionado a complejidad de estandarizar servicios lo cual hace difícil conseguir una calidad uniforme.

La inseparabilidad, es decir la producción y el consumo del servicio se da simultáneamente. Así también existe la oferta del servicio, pero no se ejecuta hasta no tener el requerimiento del mismo por el usuario.

Ferreira (2017). Explica que las instituciones que brindan servicios sanitarios a pesar de tener un parecido con las empresas en común, presentan diferencias significativas en su organización ya que necesitan de una gran cantidad de recursos humanos, profesionales con alta especialización y que su producto final es la salud, por lo tanto lograr calidad de atención en una institución de salud es mucho más complejo en relación a otro tipo de organizaciones es por ello que evaluar la calidad en entidades de salud significa manejar un enfoque especial por el tipo de servicio que ofrecen.

La calidad está determinada por el aporte de valor que recibe el paciente, esto otorga un grado de utilidad del producto o el servicio que sobrepase las expectativas del paciente y a una tarifa o costo accesible. Así también la calidad se encuentra relacionada con la minimización de pérdidas que un producto o servicio pueda generar en el usuario, permitiendo por parte de la empresa lograr la satisfacción en el mismo (Cano, 2017).

La calidad de atención es un concepto dinámico porque asocia diferentes ámbitos como cultura organizacional, comportamiento institucional, respuesta a los problemas de los pacientes y la valoración de los pacientes en relación a la atención recibida y la perspectiva de ésta diferirá de quien lo analice ya sea la comunidad científica, los usuarios, la opinión pública. Además incluye otras dimensiones como calidad técnica, relaciones interpersonales y servicios (Petrazzi, 2013).

La calidad de atención en salud que ofrece una entidad de salud es transmitida por las características de los procesos de atención, la correlación entre profesional y paciente, el tiempo de atención, los procedimientos clínicos y la resolución de los problemas de salud así como las características organizacionales, estructurales y la facilidad para alcanzar atención con facilidad.

Para la Organización Mundial de la Salud (2021). La calidad de atención viene a ser el nivel o grado en que los servicios entregados a los pacientes y a la población aumentan la probabilidad de lograr los objetivos sanitarios esperados y se asocian al conocimiento profesional basados en datos probatorios. Esto incluye la promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación y paliación lo cual indica que la calidad de atención es mensurable y puede mejorarse de forma continua a través de la prestación de un servicio que tenga como base las necesidades y prioridades de los usuarios o pacientes, las familias y comunidad. Los actuales consensos en relación a calidad de atención de los servicios sanitarios indican ciertos elementos los cuales deben ser:

Eficaces, es decir proporcionar servicios de salud con base en datos probatorios.

Seguros, evitar hacer daño o lesionar a los clientes que necesitan de atención.

Centrados en la persona, otorgarán atención de acuerdo a las preferencias, necesidades y los valores del usuario.

Oportunos, evitar o minimizar los tiempos de espera o las demoras, brindar la atención en el momento de necesidad.

Equitativos, la calidad de atención no variará por diferencias de edad, sexo, religión, condición social, socioeconómica, etnias, etc.

Integrados, otorgar un servicio coordinado entre los diferentes niveles y distintos proveedores que faciliten la atención del usuario.

Eficientes, maximizar los beneficios de los recursos y evitar el despilfarro. (OMS,2021).

Para Lazo, (2018). La calidad de atención en salud permite mejorar el uso de los recursos, disminuye los riesgos de complicaciones e incrementa la satisfacción de los usuarios, pero para que exista calidad es necesario contar con personal calificado en gestión de calidad, constante revisión de los indicadores de calidad, revisión constante de procesos, y el trabajador debe involucrarse con su participación con la institución.

Del mismo modo Suarez,( 2019). Refiere que la calidad total es la agrupación de elementos, principios y estrategias que permiten lograr la satisfacción del usuario a través de la suma de todos sus componentes en la presentación de un producto o servicio que oferta una empresa o institución. En esa línea existen formas para valorar la calidad en salud definida como la diferencia entre las expectativas del usuario en relación al servicio y las percepciones del servicio recibido.

Gonzales (2021) postula que para el estudio de la calidad se tiene que enfocar a un sistema conformado por una estructura organizacional, procedimientos, procesos, materiales, personal; Como elementos de la gerencia, considerando como punto inicial las exigencias o reclamos de los pacientes de modo que se pueda analizar y brindar soluciones a sus necesidades. Brindar un servicio de calidad significa sobrepasar las expectativas del paciente lo cual conlleva a tener conocimiento de los mismos; para ello es necesario valorar objetivamente los componentes de la calidad como: Tangible(como son la atenciones,el confort,recepción, orden y limpieza), fiable (desarrollo adecuado del servicio desde el inicio hasta el termino de la atención),rápido (atender en los plazos establecidos,evitar tiempo de espera),competente (el profesional presenta las aptitudes necesarias),cortez ( mostrarse respetuoso y empático),honesto,seguro (minimizar riesgos), accesible y conocer al cliente.

Del mismo modo para Pérez (2018). La calidad de atención en salud obedece a un análisis multifactorial constituidos por elementos mensurables como la empatía, seguridad,capacidad de respuesta y fiabilidad, como elemento variable la comodidad; dimensiones a considerarse para el estudio de calidad de atención relacionado a una gestión de calidad.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### **Tipo de estudio**

El estudio fue básico, de tipo correlacional puesto que buscó describir el grado de relación entre sus variables o categorías, además fue de carácter descriptivo porque presentó de manera específica las propiedades y características de personas y grupos incorporadas al estudio. (Hernández *et al.*, 2018)

##### **Diseño de la investigación.**

El presente trabajo fue de diseño no experimental, para Hernández *et al.* (2018) son estudios desarrollados sin manipular de forma deliberada sus variables y en donde sólo fueron examinados, tal como se manifiestan en el ambiente de estudio (p.175). Tuvo enfoque cuantitativo y transversal pues la recolección de datos se realizó en un único periodo.

#### 3.2. Variables y operacionalización.

Para esta investigación se presentó la existencia de dos variables cualitativas siendo variable 1: el comportamiento organizacional y como variable 2: la calidad de atención en salud.

##### **Definición conceptual de la variable Comportamiento Organizacional:**

El concepto de comportamiento organizacional según Robbins *et al.* (2018), nos dice que “es el campo de estudio que investiga el efecto que los individuos, los grupos y la estructura tienen en la forma de actuar de la organización, y su propósito es mejorar el desempeño de ésta” (p.9).

**Definición conceptual de la variable calidad de atención en salud:** El Ministerio de salud define la calidad de atención en salud como “un conjunto de actividades que desarrollan los centros de salud y los servicios de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario” (MINSAL, 2012 p.15).

### **3.3. Población (criterio de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis**

Para Hernandez et al.(2018) indica que los estudios de motivación, aliciente en empresas, abarcan al total de sus colaboradores eso permite evitar que los excluidos no crean que su opinión no ha sido considerada, de igual modo para conocer perfiles completos de una población se tienen que incluir a todos (p.196).

La presente investigación se desarrolló en el servicio de Rehabilitación oncológica de una institución del estado en la ciudad de Lima, cuya población está conformada por trabajadores asistenciales como médicos, terapeutas físicos, terapeutas ocupacionales, terapeutas de lenguaje, técnicos de rehabilitación conformados por un total de 60 colaboradores los cuales representaron nuestra muestra de estudio.

En relación a la muestra el estudio fue de tipo no probabilístico ya que se tomó toda la población y como consecuencia tampoco ha sido necesario realizar el muestreo.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Baena (2017). La técnica es la respuesta al “como hacer” y posibilita la utilización del método en el contexto donde se aplica; es decir es el arte o la forma de conocer la ruta y los instrumentos son los medios para que la técnica alcance su objetivo. Se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos y el cuestionario como instrumento.

Los estudios de investigación cuantitativas se caracterizan por presentar instrumentos mensurables y estos deben cumplir ciertos requisitos como la fiabilidad y validez para Hernandez et al.( 2018),la validez es el grado en que una herramienta realmente cuantifica la variable que desea mensurar.Se alcanza cuando se evidencia que esta refleja el concepto abstracto a través de sus indicadores empíricos (p.229).

En la investigación se efectuó el proceso de validación de los instrumentos a través de 3 juicio de expertos, quienes evaluaron la validación del contenido de los mismos considerando la pertinencia,claridad,relevancia para cada una de las preguntas establecidas. De igual modo para poder establecer la confiabilidad de los instrumentos de medición se pueden utilizar diversas técnicas, en este caso se utilizó la prueba estadística Alfa de Cronbach, con resultados 0,812 para la variable



comportamiento organizacional y 0,810 para la variable calidad de atención en salud (anexos), las variables estudiadas tienen alta confiabilidad, por consiguiente podemos decir que el instrumento a utilizar es confiable.

### **3.5. Procedimientos**

Se trabajó con el total de la población del servicio de Rehabilitación Oncológica, previamente se realizó la prueba de confiabilidad con un grupo de 20 encuestas, posteriormente se culminó las mismas con el total de 60 colaboradores, los cuales tienen características iguales en relación al estudio. Para la aplicación del instrumento se explicó la intención del estudio al personal asistencial, luego se aplicó dos cuestionarios con escala de tipo Likert. Los cuales fueron desarrollados durante 30 minutos, para ser tabulados, analizados y presentados como resultados del estudio a través de tablas y descripción en función a las hipótesis y objetivos planteados.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se empleó modelos estadísticos descriptivos entre ellos tablas de frecuencias y de porcentajes totales y parciales; modelos estadísticos inferenciales para la prueba de normalidad, tablas de correlación para el contraste de la hipótesis general y específicas, debido a que las variables son ordinales, discontinuas es decir no guardan una distribución normal, correspondió utilizar el coeficiente de correlación Rho de Spearman lo que permitió relacionar las variables y sus respectivas dimensiones de estudio. Un valor  $p < 0.05$  se consideró para una correlación significativa. Los datos fueron tabulados y trabajados con el software estadístico SPSS 21.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se desarrolló bajo los principios éticos universales de investigación los cuales garantizan la calidad ética del estudio.

*Beneficencia*, el propósito siempre es mejorar la atención en salud, es decir beneficiar al paciente que hace uso del servicio de Rehabilitación Oncológica, así como lograr la satisfacción laboral de los colaboradores.

*No mal eficiencia*, el estudio no realizó ninguna manipulación de las variables por lo que no afectó en ningún aspecto a los participantes en la investigación.

*Autonomía*, los resultados del estudio permitió hacer conclusiones generales es decir desde la perspectiva de todo el grupo de trabajadores de Rehabilitación Oncológica.

*Justicia*, todos los participantes que colaboren en el estudio son merecedores de igual consideración y respeto, así como de brindarles información clara del propósito del estudio.

#### IV. RESULTADOS

En este bloque se pondrá a conocimiento los resultados estadísticos descriptivos.

**Tabla 1**

*Tabla de frecuencias y porcentajes mediante datos agrupados de la variable comportamiento organizacional y sus respectivas dimensiones.*

	Regular		Bueno		Excelente	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Factores externos	0	0%	8	13%	52	87%
Aptitudes personales	0	0%	14	23%	46	77%
Aptitudes del equipo	0	0%	10	17%	50	83%
Estructura organizacional	0	0%	16	27%	44	73%
Comportamiento organizacional	0	0%	9	15%	51	85%

**Interpretación:**

Según la tabla 1 que se refiere a la variable comportamiento organizacional se evidenció un nivel excelente, representado por 51 encuestados (85% de frecuencia), seguido por el nivel bueno constituido por 9 encuestados (15 % de frecuencia), lo que permitió decir que en el servicio de Rehabilitación Oncológica tiene un excelente comportamiento organizacional. En relación a las dimensiones de la variable; en factores externos se encontró que el 87% refirieron como excelente y el 13% como bueno; en aptitudes personales el 77% refirió como buena y un 23% señala bueno, del mismo modo para las aptitudes del equipo un 83% indicó como excelente y 17% señaló bueno, finalmente en la estructura organizacional el 73% indicaron como excelente y un 27% apreciaron como bueno.

**Tabla 2**

*Tabla de frecuencias y porcentajes mediante datos agrupados de la variable calidad de atención en salud y sus respectivas dimensiones.*

	Regular		Bueno		Excelente	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Asistencia profesional	0	0%	6	10%	54	90%
Componentes materiales	0	0%	14	23%	46	77%
Seguridad	0	0%	10	17%	50	83%
Calidad de atención en salud	0	0%	7	12%	53	88%

**Interpretación:**

En la tabla 2 podemos observar, que la variable calidad de atención en salud presenta un nivel excelente con 53 encuestados (88,3% de frecuencia), seguido por el nivel bueno representado por 7 encuestados (11,7 % de frecuencia), lo que permitió decir que en el servicio de Rehabilitación Oncológica se evidencia una excelente calidad de atención. En las dimensiones de la variable se observó que en asistencia profesional el 90% refirió como excelente y el 10% como bueno, en tanto la dimensión componentes materiales el 77% respondió como excelente y el 13% indicó como bueno, y en relación a la dimensión seguridad el 88 % indicaron como excelente y el 12% indicó como bueno.

A continuación, se presenta el análisis estadístico inferencial para la resolución de las hipótesis planteadas, se desarrolló la prueba de distribución normal de datos, considerando el tamaño de muestra > 50 se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov.

**Tabla 3***Prueba de normalidad*

	Kolmogórov – Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Comportamiento Organizacional	,133	60	,010
Calidad de atención en salud	,126	60	,018

**Interpretación:**

Como podemos observar en la tabla 3 que se refiere a la prueba de normalidad, tenemos como p-valor 0,010 para la variable comportamiento organizacional y ,018 para la variable calidad de atención en salud, los cuales son menores a 0,05. Lo que nos indica que no existe una distribución normal de los datos, por lo que se decidió utilizar como método de análisis la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

**Hipótesis General**

Ho: No existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y la calidad de atención de salud en el personal asistencial en servicio de Rehabilitación Oncológica en una institución del estado en el año 2022.

H1: El comportamiento organizacional tiene relación significativa con la calidad de atención de salud en el personal asistencial en servicio de Rehabilitación Oncológica en una institución del estado en el año 2022.

**Nivel de significancia**

p-valor(sig.) = 5% = 0.05

**Regla de decisión**

p-valor > 5% se rechaza H1 y se acepta la H0

p-valor < 5% se rechaza la H0 y se acepta la H1

**Tabla 4**

*Grado de correlación entre las variables en estudio: Comportamiento organizacional y calidad de atención en salud del personal asistencial.*

		Calidad de atención en salud	
Rho de Spearman	Comportamiento Organizacional	Coefficiente de correlación	,997
		Sig. (bilateral)	,000
		N	60

### **Interpretación**

Como resultados en la tabla 4, se observa que los análisis estadísticos fueron el p-valor = 0,000 < 0,05. Por lo que se rechaza la Ho y se acepta la H1. El coeficiente rho de Spearman = 0,997. Lo que indica una relación significativa, directa y de muy alto grado entre el comportamiento organizacional y la calidad de atención en salud.

### **Hipótesis 1**

Ho: No existe relación significativa entre los factores externos y la calidad de atención de salud en el personal asistencial en servicio de Rehabilitación Oncológica en una institución del estado en el año 2022.

H1. Los factores externos tienen relación significativa con la calidad de atención de salud en el personal asistencial en servicio de Rehabilitación Oncológica en una institución del estado en el año 2022.

### **Nivel de significancia**

p-valor(sig.) = 5% = 0.05

### **Regla de decisión**

p-valor > 5% se rechaza H1 y se acepta la H0

p-valor < 5% se rechaza la H0 y se acepta la H1

**Tabla 5**

*Correlación entre la dimensión factores externos y la calidad de atención del personal asistencial.*

		Calidad de atención en salud	
Rho de Spearman	Factores externos	Coeficiente de correlación	,981
		Sig. (bilateral)	,000
		N	60

### **Interpretación**

Como resultados en la tabla 5, tenemos como p-valor = 0,000 < 0,05. Por lo que se rechaza la Ho y se acepta la H1, así mismo el coeficiente rho de Spearman =0,981. Lo que indica una relación significativa, directa y de muy alto grado entre la dimensión factores externos y la calidad de atención en salud en el personal asistencial en una institución del estado en el año 2022.

### **Hipótesis 2**

Ho: No existe relación significativa entre las aptitudes personales y la calidad de atención de salud en el personal asistencial en servicio de Rehabilitación Oncológica en una institución del estado en el año 2022.

H1: Las aptitudes personales tienen relación significativa con la calidad de atención de salud en el personal asistencial en servicio de Rehabilitación Oncológica en una institución del estado en el año 2022.

**Nivel de significancia**

p-valor(sig.) = 5% = 0.05

**Regla de decisión**

p-valor > 5% se rechaza H1 y se acepta la H0

p-valor < 5% se rechaza la H0 y se acepta la H1

**Tabla 6**

*Correlación entre la dimensión aptitudes personales y la calidad de atención del personal asistencial.*

		Calidad de atención en salud	
Rho de Spearman	Aptitudes personales	Coefficiente de correlación	,989
		Sig. (bilateral)	,000
		N	60

**Interpretación**

Se muestra la tabla 6 adjunta, donde tenemos como p-valor = 0,000 < 0,05. Por lo que se rechaza la Ho y se acepta la H1, así mismo el coeficiente rho de Spearman =0,989. Lo que indica una relación significativa, directa y de muy alto grado entre las aptitudes personales y la calidad de atención en salud en el personal asistencial en una institución del estado en el año 2022.

**Hipótesis 3**



Ho: No existe relación significativa entre las aptitudes del equipo y la calidad de atención de salud en el personal asistencial en servicio de Rehabilitación Oncológica en una institución del estado en el año 2022.

H1: Las aptitudes del equipo tienen relación significativa con la calidad de atención de salud en el personal asistencial en servicio de Rehabilitación Oncológica en una institución del estado en el año 2022.

**Nivel de significancia**

p-valor(sig.) = 5% = 0.05

**Regla de decisión**

p-valor > 5% se rechaza H1 y se acepta la H0

p-valor < 5% se rechaza la H0 y se acepta la H1

**Tabla 7**

*Correlación entre la dimensión aptitud del equipo y la calidad de atención del personal asistencial.*

		Calidad de atención en salud	
		Coefficiente de correlación	,989
Rho de Spearman	Aptitudes del Equipo	Sig. (bilateral)	,000
		N	60

**Interpretación**

Se muestra la tabla 7 adjunta, donde tenemos como p-valor = 0,000 < 0,05. Por lo que se rechaza la Ho y se acepta la H1, así mismo el coeficiente rho de

Spearman =0,989. Lo que indica una relación significativa, directa y de muy alto grado entre las aptitudes del equipo y la calidad de atención en salud en el personal asistencial en una institución del estado en el año 2022.

#### **Hipótesis 4**

Ho: No existe relación significativa entre la estructura organizacional y la calidad de atención de salud en el personal asistencial en servicio de Rehabilitación Oncológica en una institución del estado en el año 2022.

H1: La estructura organizacional tiene relación significativa con la calidad de atención de salud en el personal asistencial en servicio de Rehabilitación Oncológica en una institución del estado en el año 2022.

#### **Nivel de significancia**

p-valor(sig.) = 5% = 0.05

#### **Regla de decisión**

p-valor > 5% se rechaza H1 y se acepta la H0

p-valor < 5% se rechaza la H0 y se acepta la H1

#### **Tabla 8**

*Correlación entre la dimensión estructura organizacional y la calidad de atención del personal asistencial.*

		Estructura Organizacional	
		Coefficiente de correlación	,989
Rho de Spearman	Calidad de atención en salud	Sig. (bilateral)	,000
		N	60

## **Interpretación**

Se muestra la tabla 8 adjunta, donde tenemos como p-valor =  $0,000 < 0,05$ . Por lo que se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ , así mismo el coeficiente rho de Spearman =  $0,989$ . Lo que indica una relación significativa, directa y de muy alto grado entre las aptitudes del equipo y la calidad de atención en salud en el personal asistencial en una institución del estado en el año 2022.

## V. DISCUSIÓN

El desarrollo de esta investigación evidenció que la variable comportamiento organizacional tiene relación directa y significativa con la variable calidad de atención en salud, cuyos resultados son semejantes al estudio realizado por Hanco (2018); quien realizó un estudio similar, que fue realizado en la Micro Red de salud Ate III- Lima; concluyendo que existe relación de manera directa y significativa entre sus variables; además la OMS (2021), en la actualidad refiere que para otorgar una buena y adecuada calidad de atención en salud, el servicio debe incluir elementos que estén relacionados con la buena conducta de la organización, como ser eficientes, eficaces, seguros, oportunos, equitativos e integrados.

De acuerdo a la hipótesis, los factores externos influyen de manera significativa en la calidad de atención del personal asistencial en el área de Rehabilitación Oncológica en una institución estatal en el año 2022, se evidenció como resultado que existe una relación significativa muy alta, comparativamente muy parecido al estudio desarrollado por Ramírez (2019), que analizó el compromiso organizacional y la relación en la percepción de la atención recibida en el área de emergencias del Hospital de Huánuco. Como resultado se evidenció una relación positiva, significativa y alta. Así mismo Arbaiza (2017), manifiesta que las instituciones forman parte de una sociedad, siendo influenciados por factores externos: como los clientes, las fuerzas políticas y económicas, la necesidad de los usuarios lo que influirá positiva o negativamente en el comportamiento de las organizaciones.

En relación a la hipótesis: Las aptitudes personales tienen relación significativa con la calidad de atención de salud en el personal asistencial en servicio de Rehabilitación Oncológica en una institución del estado en el año 2022, se evidenció como resultado que existe una relación significativa muy alta, resultado parecido al trabajo presentado por Castillo (2021), cuyas variables a relacionar fueron clima organizacional y calidad de atención obtenido como

resultado que existe relación positiva y significativa. En tanto López (2015). Hace mención de que uno de los elementos fundamentales del comportamiento organizacional está determinado por el proceder de la persona, en cuyo desempeño influye valores, conductas, identidad, personalidad, aptitudes y actitudes de los cuales dependerá la empresa para lograr el éxito anhelado.

En cuanto a la hipótesis: Las aptitudes del equipo tienen relación significativa con la calidad de atención de salud en el personal asistencial en servicio de Rehabilitación Oncológica en una institución del estado en el año 2022, se evidenció como resultado una relación significativa muy alta, presentando resultados similares en comparación con la investigación realizada por Vargas et al.,(2018),quien realizo el estudio en el hospital María Auxiliadora de Rodriguez de Mendoza de la ciudad de Lima,evidenciando que existe una relación significativa y alta. En este sentido Arbaiza (2017) manifiesta que parte del comportamiento organizacional se enfoca en el estudio de la conducta del equipo o grupo laboral de la institución, la que será diferente a la expresada de manera individual, y se expresan como responsabilidad grupal, el rendimiento de equipo, toma de decisiones grupales.

En tanto los resultados de la correlación en la variable estructura organizacional tiene relación positiva y significativa muy alta con la variable calidad de atención de salud en el personal asistencial en servicio de Rehabilitación Oncológica en una institución del estado en el año 2022, resultado opuesto al estudio realizado por Agudelo et al.(2020) donde tienen como variable de estudio clima organizacional y la percepción de la calidad de atención cuyos resultado es de relación directa pero no significativa, ya que los colaboradores gozaban de remuneraciones adecuadas,buen ambiente de trabajo,adecuadas relaciones interpersonales por lo manifiesta que no es determinante considerar que un buen clima organizacional garantice la calidad en la atención .Sin embargo Arbaiza (2017).Plantea que parte del comportamiento organizacional es el nivel de organización, integrados por líderes capacitados, los procesos adecuadamente estructurados, colaboradores capacitados en el desarrollo de procesos.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se puede afirmar en un 95% de confianza que se evidenció relación positiva y significativa muy alta entre la variable comportamiento organizacional y la variable calidad de atención en salud en el personal asistencial del servicio de rehabilitación oncológica de una institución del estado el año 2022. Con un p-valor de 0,000 que es menor al nivel 0,05 y una rho Spearman de 0,997.
2. Se puede considerar en un 95% de confianza que se encuentra relación positiva y significativa muy alta entre los factores externos y la calidad de atención en salud en el personal asistencial del servicio de rehabilitación oncológica de una institución del estado en el año 2022. Con un p-valor de 0,000 que es menor al nivel 0,05 y una rho Spearman de 0,981.
3. Se puede afirmar en un 95% de confianza que se encuentra relación positiva y significativa muy alta entre las aptitudes personales y la calidad de atención en salud en el personal asistencial del servicio de rehabilitación oncológica de una institución del estado en el año 2022. Con un p-valor de 0,000 que es menor al nivel 0,05 y una rho Spearman de 0,989.
4. Se puede afirmar en un 95% de confianza que se encuentra relación positiva y significativa muy alta entre las aptitudes de equipo y la calidad de atención en salud en el personal asistencial del servicio de rehabilitación oncológica de una institución del estado en el año 2022. Con un p-valor de 0,000 que es menor al nivel 0,05 y una rho Spearman de 0,989.
5. Se puede afirmar en un 95% de confianza que se encuentra relación positiva y significativa muy alta entre la estructura organizacional y la calidad de atención en salud en el personal asistencial del servicio de rehabilitación oncológica de una institución del estado en el año 2022. Con un p-valor de 0,000 que es menor al nivel 0,05 y una rho Spearman de 0,989.

## VII. RECOMENDACIONES

Considerando la relación significativa muy alta entre el comportamiento organizacional y la calidad de atención en salud es necesario conocer y fortalecer los diferentes componentes (factores externos, aptitud personal, aptitud de equipo, estructura organizacional), ya que un buen comportamiento organizacional, es la sumatoria de cada uno de sus elementos, en este sentido es necesario que los gestores, jefes o directores tomen como prioridad gestionar, liderar y controlar un buen comportamiento organizacional en su institución, de modo que garantice la satisfacción de su personal y así como también una muy buena calidad de atención en salud para los pacientes.

Tomando en cuenta la relación significativa muy alta entre los factores externos y la calidad de atención en salud se sugiere realizar los mejores esfuerzos en el trabajo de los gestores o jefes con las diversas autoridades de salud y las diversas fuerzas económicas, políticas, sociales; de modo que las decisiones con las diferentes fuerzas externas permitan sumar elementos positivos al equipo, buscando mejoras continuas para su institución, así como para los colaboradores de modo que garantice motivación y poder expresarlos en calidad de atención.

Considerando una relación significativa muy alta entre las aptitudes individuales y la calidad de atención en salud es importante que los gerentes y gestores realicen un análisis constante de la situación de sus colaboradores, conociéndolos, brindando incentivos o premiando sus logros, generando oportunidades para desarrollar sus habilidades, fomentando capacitaciones, empoderándolos y buscando la satisfacción laboral de los mismos de modo que pueda expresar su motivación personal con sus usuarios.

Existiendo relación significativa muy alta entre aptitudes grupales y la calidad de atención en salud, es recomendable que las autoridades de las instituciones implementen actividades que refuercen el trabajo en equipo de modo que se genere mayor confianza, compañerismo y solidaridad en el grupo a través de: talleres, asesorías, proyectos de motivación grupal, de modo que se alcancen un ambiente laboral positivo y compromiso con el equipo.

Existiendo relación significativa muy alta entre la variable estructura organizacional y la calidad de atención es importante que los gerentes o gestores conjuntamente con su equipo de trabajo, evalúen de forma periódica todos los procesos, buscando siempre un adecuado cumplimiento y perfeccionamiento de las mismas.



## REFERENCIAS

- Agudelo, R., Peña, A., & Hoyos, C. (2020). *Clima Organizacional y Persepción de la Calidad en una institución de salud de la ciudad de Manizales*. Archivos de medicina, 347-409.
- Agramonte, K & Flores, A. (2020). *Comportamiento Organizacional y Satisfacción del usuario del Hospital Municipal, Arequipa*.
- Arbaiza, F. (2017). *Liderazgo y Comportamiento Organizacional*. ESAN, Lima.
- Arias, A. (2013). *Calidad de los Servicios y Satisfacción del Usuario*. Madrid: Facultad de ciencias de la documentación.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (Vol. 3ra edición). México: Grupo editorial Patria.
- Bazán, M. (2016). *Liderazgo y satisfacción laboral de los profesionales asistenciales del departamento de medicina física y rehabilitación del hospital Cayetano Heredia*. Lima.
- Cano, A. (2017). *Repercusión del clima organizacional en la calidad de atención del cliente externo del hospital I Samuel Pastor- Camana*. Santa María- Perú.
- Castillo, M. (2021). *Clima Organizacional y Calidad de Atención en el Area de Emergencia del Hospital Provincial de Belen de Lambayeque*. Lambayeque.
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional* (3ra ed.). Mexico: Mc Graw Hill.
- Choque, R. (2017). *Comportamiento organizacional*. Academia-accelerating the world research.
- Consuelo, C., & Sarmentero, I. (2018). *Procedimiento para el estudio del comportamiento organizacional*. Manaví: RII Cujae.
- Córdoba, S. (2018). *La cultura organizacional y la satisfaccion laboral de los trabajadores Médicos y Enfermeros de UCIN de una maternidad pública de la ciudad de Rosario*. Rosario: Universidad nacional del Rosario.
- Delgado, J., & Bueno, C. (2019). *Calidad de la atención de enfermería desde la percepción del paciente hospitalizado*. Dilemas Contemporaneos.

- Espinoza, L. (2016). *Liderazgo Gerencial y su Relación con la Satisfacción Laboral en la Empresa Carsa*. Barranca.
- Fernandez, M., & Maldonado, U. (2019). *El clima organizacional y su relación en el desempeño laboral en una empresa de productos químicos en el departamento de la Libertad*. La Libertad.
- Ferreira, H. (2017). *Gestión de planes y programas: un enfoque de calidad a las intervenciones en salud*. Montevideo, Uruguay: Magro editores.
- Franklin, F., Enrique, B., & Krieger, M. (2011). *Comportamiento Organizacional enfoque para América Latina*. Mexico: Pearson Educacion.
- Gonzales, R. (2021). *LA calidad de la atención en salud*. suplemento oral.
- Hanco, E. (2018). *Comportamiento organizacional y la calidad de atención en el personal de salud de la Microred Ate III*. Lima.
- Haz, L. (2016). *Liderazgo y Satisfacción Laboral: Un Análisis de Estudios Previos*. guayaquil.
- Herdoiza, Z. (2020). *El comportamiento organizacional y su influencia en el desempeño laboral en el personal de enfermería en el hospital IESS Babahoyo*. Guayaquil.
- Hernandez, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Kotter, J. (1999). *Una Fuerza para el Cambio*. Madrid, España: Diaz de Santos.
- Lazo, O. (2018). *Calidad de la atención de salud-Desafíos*. (C. M. Perú, Ed.) Lima: Consejo Regional de Lima.
- Lazzati, S. (2019). *Liderazgo Gerencial (1a ed ed.)*. Buenos Aires: EBUP.
- Lee, R. (2009). *La Practicadel Liderazgo Gerencial*. EE.UU.: Xlibris Corporation.
- Limo, J. (2018). *Analisis de la estrategia de seguridad del paciente en el Perú*. Lima: REP SAC.
- López, S. (2015). *Derecho a la Salud en Mexico*. Universidad Autonoma. México: Metropolitana.
- Briones, I., & Arteaga, H. (2016). El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas. *Dominio de las ciencias*, 498-510.
- MINSA. (2011). "Guía Técnica para la Evaluación de la satisfaccion del usuario externo en los establecimientosos y servicios medicos de apoyo. 15.

- Ojeda, A. (2019). *Evaluación del clima organizacional y motivación en el primer nivel de atención*. Veracruz: Universidad de Veracruzana.
- Oliva, M. (2016). Estilos de Liderazgo y Satisfacción Laboral en trabajadores del establecimientos de Atención primaria en salud de la Comuna de Chillán. *Revista Académica y de Negocios*, 51 - 68.
- OMS. (07 de 17 de 2021). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de: <https://www.who.int/es/home/search?indexCatalogue=genericsearchindex1&searchQuery=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20calidad%3F&wordsMode=AllWords>
- Peiro, J. (2002). *Tratado de Psicología del Trabajo* (Vol. 1). Madrid, España: Síntesis.
- Pérez, M., Orlandoni, G., & Rampni, J. (2018). Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma. *Revista Cubana Salud Pública*, 44(2).
- Perez, J. (2014). *Satisfacción Laboral*. Madrid.
- Petrazzi, M. (2013). Calidad de atención en salud. *CEDES*.
- Purizaca, N. (2018). *Clima organizacional y calidad de atención al paciente de la microred de salud Cesar Lopez Silva en Villa el Salvador*. Lima.
- Ramirez, A. (2019). *El compromiso organizacional y la calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital regional Emilio Valdizan Medrano*. Huanuco.
- Rivera, D., Hernandez, J., & Bonilla, M. (2018). *Motivación laboral y clima organizacional*. Bogota: Espacios.
- Robbins, S. (2017). *Comportamiento Organizacional* (17 ed.). México: Pearson.
- Robert, D. (2012). *Comportamiento organizacional*. Edinburgo: Edinburgh business school.
- Rodriguez, M. (2002). *Liderazgo: Desarrollo de Habilidades Directivas* (6 ed.). Mexico: El Manual Moderno.
- Sanchez, J. (2012). *El Coordinador de Seguridad y Salud*. Madrid: FC.
- Sánchez, M. (2015). *Gestión de Salud en Defensa de la Vida*. Montevideo.
- Santibañez, A. (2018). *Calidad de atención en salud*. Colegio Médico del Perú. Lima: REP SAC.

- Suarez, I., Tinajero, M., & Jácome, I. (2020). Comportamiento organizacional y su papel en la gestión de negocios. *Publicando ISSN 1390-9304*, 7(24), 1-8.
- Suarez, G. (2019). *Percepción sobre la calidad de atención*. Habana: Revista Cubana de investigaciones biomédicas.
- Vargas, H., & Guevara, H. (2018). *Clima organizacional y calidad de servicio del hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza*. Lima.
- Vega ,C. (2021). *Habilidades gerenciales y satisfacción laboral en la dirección de salud del hospital militar, Jesús María, Lima*. Lima.

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

**TEMA:** Comportamiento organizacional y calidad de atención en salud del personal asistencial del servicio de Rehabilitación Oncológica en una Institución Estatal- 2022

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general:</b> ¿Existe relación entre el comportamiento organizacional con la calidad de atención en el servicio de Rehabilitación Oncológica en una institución estatal en el año 2022?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>P1. ¿Qué relación existe entre los factores externos y la calidad de atención en el personal asistencial en el servicio de Rehabilitación Oncológica en una institución estatal en el año 2022?</p> <p>P2. ¿Qué relación existe entre las aptitudes personales y la calidad de atención en el personal asistencial en el servicio de Rehabilitación Oncológica en una institución estatal en el año 2022?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre el comportamiento organizacional y la calidad de atención en el personal asistencial en el servicio de Rehabilitación oncológica en una institución estatal en el año 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>OE1. Determinar la relación entre los factores externos y la calidad de atención en el personal asistencial en el servicio de Rehabilitación oncológica en una institución estatal en el año 2022.</p> <p>OE2. Determinar la relación entre las aptitudes personales y la calidad de atención en el personal asistencial en el servicio de Rehabilitación oncológica en una institución estatal en el año 2022.</p> <p>OE3. Determinar la relación entre las aptitudes del equipo y la calidad de atención</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> El comportamiento organizacional tiene relación significativa con la calidad de atención en el personal asistencial en servicio de Rehabilitación Oncológica en una institución del estado en el año 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas.</b></p> <p>H1. Los factores externos influyen de significativa con la calidad de atención en el personal asistencial en el servicio de Rehabilitación Oncológica en una institución estatal en el año 2022.</p> <p>H2. Las aptitudes personales tienen relación significativa con la calidad de atención en el personal asistencial en el servicio de Rehabilitación en una institución estatal en el año 2022.</p> <p>H3. Las aptitudes del equipo tienen relación significativa con la calidad de atención en el personal asistencial en el</p>	<p>Comportamiento organizacional</p> <p>Calidad de atención en salud</p>	<p>Tipo: básico</p> <p>Diseño: no experimental</p> <p>Población: trabajadores asistenciales del servicio de rehabilitación oncológica de una institución del estado conformado por 60 colaboradores.</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p>

<p>P3. ¿Qué relación existe entre las aptitudes del equipo y la calidad de atención en el personal asistencial en el servicio de Rehabilitación Oncológica en una institución estatal en el año 2022?</p> <p>P4. ¿Qué relación existe entre la estructura organizacional y la calidad de atención en el personal asistencial en el servicio de Rehabilitación Oncológica en una institución estatal en el año 2022?</p>	<p>en el personal asistencial en el servicio de Rehabilitación Oncológica en una institución estatal en el año 2022.</p> <p>OE4. Determinar la relación entre la estructura organizacional y la calidad de atención en el personal asistencial en el servicio de Rehabilitación oncológica en una institución estatal en el año 2022.</p>	<p>servicio de Rehabilitación Oncológica en una institución estatal en el año 2022.</p> <p>H4. La estructura organizacional tiene relación significativa con la calidad de atención en el personal asistencial en el servicio de Rehabilitación Oncológica en una institución estatal en el año 2022.</p>		
---	---	---	--	--

## Anexo 2: Tabla de operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicativos	Ítems	Escala Y valores	Niveles	Intervalos
Comportamiento Organizacional	El concepto de comportamiento organizacional según Robbins <i>et.al.</i> (2017), nos dice que “Es el campo de estudio que investiga el efecto que los individuos, los grupos y la estructura tienen en la forma de actuar de la organización, y su propósito es mejorar el desempeño de ésta” (p.9).	El comportamiento organizacional es la suma de sus elementos los cuales son: influencia de factores externos, las aptitudes personales, aptitudes del equipo y la estructura organizacional.	Factores Externos	Conducta de los pacientes  Fuerzas externas (económicas, políticas)	1-2-3  4-5-6	Ordinal  1.En completo desacuerdo  2.En desacuerdo  3. Relativamente de acuerdo  4. De acuerdo  5.Muy de acuerdo	Regular	24 - 55
			Aptitudes Personales	Actitud profesional  Actitud personal  Aptitud	7-8  9-10  11-12			
				Aptitudes del Equipo	Entendimiento del equipo  Liderazgo de grupo  Aptitudes interpersonales		13-14  15-16  17-18	Excelente



			Estructura Organizacional	Entendimiento de procesos Liderazgo de procesos Resolución de problemas de organización	19-20 21-22 23-24			
Calidad de atención en salud	El Ministerio de salud define la calidad de atención en salud como “un conjunto de actividades que desarrollan los centros de salud y los servicios de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario” (MINSA,2012 p.15).	Se considera calidad de atención en salud al resultado de la suma de sus componentes como asistencia profesional, los componentes materiales para la atención la seguridad que percibe el paciente.	Asistencia profesional  Componentes materiales  Seguridad	Fiabilidad Empatía Capacidad resolutive  Infraestructura  Equipamiento para asistencia Señalización  Equipamiento tecnológico  Confiabilidad Capacidad resolutive Recepción Cumplimiento de normas de bioseguridad	1-2-3-4 5-6 7-8  9-10  11-12 13-14 15-16  17-18 19-20 21-22 23-24	Ordinal  1.En completo desacuerdo 2.En desacuerdo 3.Relativamente de acuerdo 4. De acuerdo 5.Muy de acuerdo	Regular  Bueno  Excelente	24 – 55  56 – 87  88-120

### Anexo 3: Instrumentos de medición

#### UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

#### ESCUELA DE POSTGRADO

### CUESTIONARIO: EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Apreciado colaborador, a través de la presente encuesta buscamos recabar información en relación al Comportamiento Organizacional de los servidores del servicio de Rehabilitación Oncológica, para ello solicito su colaboración respondiendo las preguntas. Los resultados nos ayudaran plantear alternativas de mejora en el comportamiento organizacional. Marque con (X) la respuesta que crea pertinente en cada pregunta.

#### ESCALA VALORATIVA

CATEGORIA	CODIGO	VALOR
Muy de acuerdo	MD	5
De acuerdo	DA	4
Parcialmente de acuerdo	PD	3
En desacuerdo	ED	2
En completo desacuerdo	CD	1

VARIABLE 1: COMPORTAMIENTO ORAGNIZACIONAL						
PREGUNTAS		1	2	3	4	5
1	¿Cree Ud. Que el profesional asistencial del servicio de Rehabilitación Oncológica tiene que lidiar con la conducta de los pacientes?					
2	¿Considera Ud. Que la labor del profesional asistencial del servicio de Rehabilitación Oncológica está influenciada por el desenvolvimiento de los pacientes?					
3	¿Cree Ud. Que los pacientes son atendidos de manera adecuada en su servicio?					
4	¿Cree Ud. Que hay aspectos o factores externos que afectan el desempeño de su equipo laboral?					
5	¿Considera Ud. Que los aspectos o factores externos inciden en la calidad de atención del servicio de Rehabilitación Oncológica?					
6	¿Cree Ud. Que los requerimientos u ordenes externas permiten mejorar el trabajo en su servicio?					
7	¿Cree Ud. Que el personal asistencial del servicio de Rehabilitación Oncológica muestra buena actitud en su desempeño laboral?					
8	¿Cree Ud. Que hay disposición personal de los profesionales del servicio de Rehabilitación Oncológica para la calidad de atención en salud?					
9	¿Considera Ud. Que el su centro laboral motiva a su personal con el objetivo de mantenerlos con buena actitud laboral?					

10	¿Cree Ud. Que existe actitud positiva en los colaboradores del servicio de Rehabilitación Oncológica?					
11	¿Considera Ud. Que el personal asistencial del servicio de Rehabilitación Oncológica se encuentren aptos para desempeñarse en sus funciones asignadas?					
12	¿Considera Ud. La aptitud del profesional asistencial tiene influencia en la calidad de atención en el servicio de Rehabilitación Oncológica?					
13	¿Ud. Conoce y comprende de manera clara las metas y objetivos del equipo de Rehabilitación Oncológica del INEN dentro de la institución?					
14	¿Considera Ud. Que se realiza un buen trabajo en equipo dentro del servicio de Rehabilitación Oncológica?					
15	¿Cree Ud. Que su equipo laboral está bien liderado para prestar atenciones de salud de calidad?					
16	¿Considera Ud. Que el personal asistencial del servicio de Rehabilitación Oncológica se encuentra bien organizado?					
17	¿Considera Ud. que las relaciones interpersonales dentro de su equipo de Rehabilitación Oncológica son buenas?					
18	¿Cree Ud. Que el personal asistencial del servicio de Rehabilitación oncológica presenta habilidades blandas?					
19	¿Cree Ud. Que los profesionales asistenciales conocen adecuadamente los procesos dentro del servicio de rehabilitación oncológica?					
20	¿Considera Ud. Que los profesionales de salud realizan un buen seguimiento de los procesos dentro del servicio de rehabilitación oncológica.?					
21	¿Considera Ud. Que el personal asistencial realiza un adecuado y organizado manejo de los procesos dentro del servicio de Rehabilitación Oncológica?					
22	¿Cree Ud. Que los profesionales de salud del servicio de rehabilitación oncológica cuentan con plan de contingencia dentro de su servicio?					
23	¿Cree Ud. Que el personal asistencial brinda soluciones adecuadas y oportunas a los problemas que acontecen en el servicio de rehabilitación oncológica?					
24	¿Considera Ud. Que la solución de los problemas dentro del servicio de rehabilitación oncológica son eficaces?					

¡Muy agradecido!

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**

**CUESTIONARIO: LA CALIDAD DE ATENCION EN SALUD**

Apreciado colaborador, a través de la presente encuesta buscamos recabar información en relación a la calidad de atención en salud de los servidores del servicio de Rehabilitación Oncológica, para ello solicito su colaboración respondiendo las preguntas. Los resultados nos ayudaran plantear alternativas de mejora en la calidad de atención en salud. Marque con (X) la respuesta que crea pertinente en cada pregunta.

**ESCALA VALORATIVA**

CATEGORIA	CODIGO	VALOR
Muy de acuerdo	MD	5
De acuerdo	DA	4
Parcialmente de acuerdo	PD	3
En desacuerdo	ED	2
En completo desacuerdo	CD	1

<b>VARIABLE 2: LA CALIDAD DE ATENCION EN SALUD</b>						
<b>PREGUNTAS</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿Considera Ud. Que la atención en salud dentro del servicio de Rehabilitación oncológica es confiable?					
2	¿Cree Ud. Que el paciente tiene una percepción de confianza acerca de su atención en el servicio de Rehabilitación Oncológica?					
3	¿Considera Ud. Que se le otorga confianza al paciente que recibe atención en el servicio de Rehabilitación Oncológica?					
4	¿Considera Ud. Que el tiempo de atención otorgada al paciente durante su tratamiento en el servicio de Rehabilitación Oncológica del INEN es satisfactorio para el paciente?					
5	¿Cree Ud. Que existe empatía como parte de la calidad de atención en salud en el servicio de rehabilitación oncológica del INEN?					
6	¿Cree Ud. que se otorga confianza al paciente dentro del servicio de Rehabilitación Oncológica?					
7	¿Considera Ud. Que la atención otorgada al paciente durante todo el proceso de su estancia en el servicio de Rehabilitación Oncológica es rápida y oportuna?					
8	¿Considera Ud. Que la atención de parte del personal asistencial del servicio de Rehabilitación Oncológica soluciona la necesidad del paciente?					

9	¿Considera que la infraestructura que cuenta el servicio de Rehabilitación Oncológica facilita la atención de calidad de los usuarios?						
10	¿Considera Ud. Que los ambientes del servicio de Rehabilitación Oncológica se encuentran limpios y descontaminados?						
11	¿Considera Ud. ¿Que el servicio de Rehabilitación Oncológica cuenta con los equipos biomédicos necesario para la atención a los pacientes?						
12	¿Considera Ud. Que los insumos y materiales requeridos para la atención al paciente del servicio de Rehabilitación Oncológica llegan de manera oportuna y con prontitud?						
13	¿Considera Ud. Que existe una adecuada señalización de los espacios dentro del servicio de Rehabilitación Oncológica?						
14	¿Cree Ud. Que los diferentes medios informativos (letreros, flechas, avisos) facilitan la llegada del paciente al servicio de Rehabilitación Oncológica durante su visita.						
15	¿Considera Ud. Que existe comodidad y confort en sus mobiliarios del servicio de rehabilitación oncológica?						
16	¿Cree Ud. Que el servicio de Rehabilitación Oncológica cuenta con acceso a equipos de cómputo e internet para la revisión y registro de la documentación?						
17	¿Considera Ud. Que la confianza otorgada al paciente en el servicio de rehabilitación Oncológica genera seguridad para su atención?						
18	¿Considera que el personal asistencial del servicio de Rehabilitación Oncológica logra generar seguridad en los pacientes?						
19	¿Considera Ud. Que los profesionales asistenciales del servicio de Rehabilitación Oncológica del solucionan con efectividad las necesidades de sus pacientes?						
20	¿Considera Ud. Que el personal asistencial del servicio de Rehabilitación Oncología soluciona de manera efectiva los problemas internos?						
21	¿Considera Ud. que la recepción en el servicio de rehabilitación es cordial y con buena información?						
22	¿Piensa Ud. Que la recepción a los pacientes es adecuada en tiempo, confort y buen trato?						
23	¿Cree Ud. Que en el servicio de Rehabilitación Oncológica existen medidas o protocolos de bioseguridad adecuada?						
24	¿Considera Ud. Que en el Servicio de Rehabilitación Oncológica existe protocolos o procedimientos en caso de riesgos y emergencias?						

**¡Muy agradecido!**

#### **Anexo 4: Certificados de validez del contenido de los instrumentos**

*Validez del instrumento: Comportamiento Organizacional.*

Expertos	Especialista	Suficiencia	Aplicabilidad
Marisol Lopez Sifuentes	Metodológico	Existe	Si
Carmen R. Román Lizano	Temático	Existe	Si
Oscar B. Flores Castillo	Temático	Existe	Si

*Validez del instrumento: Calidad de atención en salud.*

Expertos	Especialista	Suficiencia	Aplicabilidad
Marisol Lopez Sifuentes	Metodológico	Existe	Si
Carmen R. Román Lizano	Temático	Existe	Si
Oscar B. Flores Castillo	Temático	Existe	Si

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCION EN SALUD**

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: Factores Externos</b>								
1	¿Considera Ud. Que la atención en salud dentro del servicio de Rehabilitación oncológica es confiable?	✓		✓		✓		
2	¿Cree Ud. Que el paciente tiene una percepción de confianza acerca de su atención en el servicio de Rehabilitación Oncológica del INEN?	✓		✓		✓		
3	¿Considera Ud. Que se le otorga confianza al paciente que recibe atención en el servicio de Rehabilitación oncológica del INEN?	✓		✓		✓		
4	¿Considera Ud. Que el tiempo de atención otorgada al paciente durante su tratamiento en el servicio de Rehabilitación Oncológica del INEN es satisfactorio para el paciente?	✓		✓		✓		
5	¿Cree Ud. Que existe empatía como parte de la calidad de atención en salud en el servicio de rehabilitación oncológica del INEN?	✓		✓		✓		
6	¿Cree Ud. que se otorga confianza al paciente dentro del servicio de Rehabilitación Oncológica del INEN?	✓		✓		✓		
7	¿Considera Ud. Que la atención otorgada al paciente durante todo el proceso de su estancia en el servicio de Rehabilitación Oncológica de INEN es rápida y oportuna?	✓		✓		✓		
8	¿Considera Ud. Que la atención de parte del personal asistencial del servicio de Rehabilitación Oncológica del INEN soluciona la necesidad del paciente?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 2: COMPONENTES MATERIALES</b>								
9	¿Considera que la infraestructura que cuenta el servicio de Rehabilitación Oncológica facilita la atención de calidad de los usuarios?	✓		✓		✓		
10	¿Considera Ud. Que los ambientes del servicio de Rehabilitación Oncológica del INEN se encuentran limpios y descontaminados?	✓		✓		✓		
11	¿Considera Ud. Que el servicio de Rehabilitación Oncológica cuenta con los equipos biomédicos necesario para la atención a los pacientes?	✓		✓		✓		
12	¿Considera Ud. Que los insumos y materiales requeridos para la atención al paciente del servicio de Rehabilitación Oncológica llegan de manera oportuna y con prontitud?	✓		✓		✓		
13	¿Considera Ud. Que existe una adecuada señalización de los espacios dentro del servicio de Rehabilitación Oncológica del INEN?	✓		✓		✓		
14	¿Cree Ud. Que los diferentes medios informativos (letreros, flechas, avisos) facilitan la llegada del paciente al servicio de Rehabilitación Oncológica durante su visita.	✓		✓		✓		
15	¿Considera Ud. Que existe comodidad y confort en sus mobiliarios del servicio de rehabilitación oncológica del INEN?	✓		✓		✓		
16	¿Cree Ud. Que el servicio de Rehabilitación Oncológica cuenta con acceso a equipos de cómputo e internet para la revisión y registro de la documentación?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 3: SEGURIDAD</b>								
17	¿Considera Ud. Que la confianza otorgada al paciente en el servicio de rehabilitación Oncológica genera seguridad para su atención?	✓		✓		✓		
18	¿Considera que el personal asistencial del servicio de Rehabilitación Oncológica INEN logra generar seguridad en los pacientes?	✓		✓		✓		
19	¿Considera Ud. Que los profesionales asistenciales del servicio de Rehabilitación Oncológica del INEN solucionan con efectividad las necesidades de sus pacientes?	✓		✓		✓		
20	¿Considera Ud. Que el personal asistencial del servicio de Rehabilitación Oncología del INEN soluciona de manera efectiva los problemas internos?	✓		✓		✓		
21	¿Considera Ud. que la recepción en el servicio de rehabilitación del INEN es cordial y con buena información?	✓		✓		✓		
22	¿Piensa Ud. Que la recepción a los pacientes es adecuada en tiempo, confort y buen trato?	✓		✓		✓		
23	¿Cree Ud. Que en el servicio de Rehabilitación Oncológica del INEN existen medidas o protocolos de bioseguridad adecuada?	✓		✓		✓		
24	¿Considera Ud. Que en el Servicio de Rehabilitación Oncológica del INEN existan protocolos o procedimientos en caso de riesgos y emergencias?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA.

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: LOPEZ SIFUENTES MARIOL DNI: 08984970

Especialidad del validador: MAESTRA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD  
30 de 05 del 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Mariolis  
Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Factores Externos</b>								
1	¿Cree Ud. Que el profesional asistencial del servicio de Rehabilitación Oncológica del INEN tiene que lidiar con la conducta de los pacientes?	✓		✓		✓		
2	¿Considera Ud. Que la labor del profesional asistencial del servicio de Rehabilitación Oncológica del INEN esta influenciado por el desenvolvimiento de los pacientes?	✓		✓		✓		
3	¿Cree Ud. Que los pacientes son atendidos de manera adecuada en su servicio?	✓		✓		✓		
4	¿Cree Ud. Que hay aspectos o factores externos que afectan el desempeño de su equipo laboral?	✓		✓		✓		
5	¿Considera Ud. Que los aspectos o factores externos inciden en la calidad de atención del servicio de Rehabilitación Oncológica del INEN?	✓		✓		✓		
6	¿Cree Ud. Que los requerimientos u ordenes externas permiten mejorar el trabajo en su servicio?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: Aptitudes personales</b>								
7	¿Cree Ud. Que el personal asistencial del servicio de Rehabilitación Oncológica muestra buena actitud en su desempeño laboral?	✓		✓		✓		
8	¿Cree Ud. Que hay disposición personal de los profesionales del servicio de Rehabilitación Oncológica del INEN para la calidad de atención en salud?	✓		✓		✓		
9	¿Considera Ud. Que el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas motiva a su personal con el objetivo de mantenerlos con buena actitud laboral?	✓		✓		✓		
10	¿Cree Ud. Que existe actitud positiva en los colaboradores del servicio de Rehabilitación Oncológica del INEN?	✓		✓		✓		
11	¿Considera Ud. Que el personal asistencial del servicio de Rehabilitación del INEN se encuentren aptos para desempeñarse en sus funciones asignadas?	✓		✓		✓		
12	¿Considera Ud. La aptitud del profesional asistencial tiene influencia en la calidad de atención en el servicio de Rehabilitación Oncológica?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: Aptitudes del Equipo</b>								
13	¿Ud. Conoce y comprende de manera clara las metas y objetivos del equipo de Rehabilitación Oncológica del INEN dentro de la institución?	✓		✓		✓		
14	¿Considera Ud. Que se realiza un buen trabajo en equipo dentro del servicio de Rehabilitación Oncológica del INEN?	✓		✓		✓		
15	¿Cree Ud. Que su equipo laboral está bien liderado para prestar atenciones de salud de calidad?	✓		✓		✓		
16	¿Considera Ud. Que el personal asistencial del servicio de Rehabilitación Oncológica del INEN se encuentra bien organizado?	✓		✓		✓		
17	¿Considera Ud. que las relaciones interpersonales dentro de su equipo de Rehabilitación Oncológica del INEN son buenas?	✓		✓		✓		
18	¿Cree Ud. Que el personal asistencial del servicio de Rehabilitación oncológica del INEN presenta habilidades blandas?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 4: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b>								
19	¿Cree Ud. Que los profesionales asistenciales conocen adecuadamente los procesos dentro del servicio de rehabilitación oncológica?	✓		✓		✓		
20	¿Considera Ud. Que los profesionales de salud realizan un buen seguimiento de los procesos dentro del servicio de rehabilitación oncológica?	✓		✓		✓		
21	¿Considera Ud. Que el personal asistencial realiza un adecuado y organizado manejo de los procesos dentro del servicio de Rehabilitación Oncológica?	✓		✓		✓		
22	¿Cree Ud. Que los profesionales de salud del servicio de rehabilitación oncológica del INEN cuentan con plan de contingencia dentro de su servicio?	✓		✓		✓		
23	¿Cree Ud. Que el personal asistencial brinda soluciones adecuadas y oportunas a los problemas que acontecen en el servicio de rehabilitación oncológica?	✓		✓		✓		
24	¿Considera Ud. Que la solución de los problemas dentro del servicio de rehabilitación oncológica del INEN son eficaces?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: LOPEZ SIFUENTES MARISOL    DNI: 08984970

Especialidad del validador: MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

30 de 05 del 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
**Firma del Experto Informante.**



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD**

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Factores Externos</b>								
1	¿Considera Ud. Que la atención en salud dentro del servicio de Rehabilitación oncológica es confiable?	✓		✓		✓		
2	¿Cree Ud. Que el paciente tiene una percepción de confianza acerca de su atención en el servicio de Rehabilitación Oncológica del INEN?	✓		✓		✓		
3	¿Considera Ud. Que se le otorga confianza al paciente que recibe atención en el servicio de Rehabilitación oncológica del INEN?	✓		✓		✓		
4	¿Considera Ud. Que el tiempo de atención otorgada al paciente durante su tratamiento en el servicio de Rehabilitación Oncológica del INEN es satisfactorio para el paciente?	✓		✓		✓		
5	¿Cree Ud. Que existe empatía como parte de la calidad de atención en salud en el servicio de rehabilitación oncológica del INEN?	✓		✓		✓		
6	¿Cree Ud. que se otorga confianza al paciente dentro del servicio de Rehabilitación Oncológica del INEN?	✓		✓		✓		
7	¿Considera Ud. Que la atención otorgada al paciente durante todo el proceso de su estancia en el servicio de Rehabilitación Oncológica de INEN es rápida y oportuna?	✓		✓		✓		
8	¿Considera Ud. Que la atención de parte del personal asistencial del servicio de Rehabilitación Oncológica del INEN soluciona la necesidad del paciente?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 2: COMPONENTES MATERIALES</b>								
9	¿Considera que la infraestructura que cuenta el servicio de Rehabilitación Oncológica facilita la atención de calidad de los usuarios?	✓		✓		✓		
10	¿Considera Ud. Que los ambientes del servicio de Rehabilitación Oncológica del INEN se encuentran limpios y descontaminados?	✓		✓		✓		
11	¿Considera Ud. Que el servicio de Rehabilitación Oncológica cuenta con los equipos biomédicos necesario para la atención a los pacientes?	✓		✓		✓		
12	¿Considera Ud. Que los insumos y materiales requeridos para la atención al paciente del servicio de Rehabilitación Oncológica llegan de manera oportuna y con prontitud?	✓		✓		✓		
13	¿Considera Ud. Que existe una adecuada señalización de los espacios dentro del servicio de Rehabilitación Oncológica del INEN?	✓		✓		✓		
14	¿Cree Ud. Que los diferentes medios informativos (letreros, flechas, avisos) facilitan la llegada del paciente al servicio de Rehabilitación Oncológica durante su visita.	✓		✓		✓		
15	¿Considera Ud. Que existe comodidad y confort en sus mobiliarios del servicio de rehabilitación oncológica del INEN?	✓		✓		✓		
16	¿Cree Ud. Que el servicio de Rehabilitación Oncológica cuenta con acceso a equipos de cómputo e internet para la revisión y registro de la documentación?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 3: SEGURIDAD</b>								
17	¿Considera Ud. Que la confianza otorgada al paciente en el servicio de rehabilitación Oncológica genera seguridad para su atención?	✓		✓		✓		
18	¿Considera que el personal asistencial del servicio de Rehabilitación Oncológica INEN logra generar seguridad en los pacientes?	✓		✓		✓		
19	¿Considera Ud. Que los profesionales asistenciales del servicio de Rehabilitación Oncológica del INEN solucionan con efectividad las necesidades de sus pacientes?	✓		✓		✓		
20	¿Considera Ud. Que el personal asistencial del servicio de Rehabilitación Oncología del INEN soluciona de manera efectiva los problemas internos?	✓		✓		✓		
21	¿Considera Ud. que la recepción en el servicio de rehabilitación del INEN es cordial y con buena información?	✓		✓		✓		
22	¿Piensa Ud. Que la recepción a los pacientes es adecuada en tiempo, confort y buen trato?	✓		✓		✓		
23	¿Cree Ud. Que en el servicio de Rehabilitación Oncológica del INEN existen medidas o protocolos de bioseguridad adecuada?	✓		✓		✓		
24	¿Considera Ud. Que en el Servicio de Rehabilitación Oncológica del INEN existan protocolos o procedimientos en caso de riesgos y emergencias?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**


Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Flores Castillo Oscar Baltazar    DNI: 42180590

Especialidad del validador: MAESTRO EN GESTION PUBLICA

30 de 05 del 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
**Firma del Experto Informante.**

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Factores Externos</b>								
1	¿Cree Ud. Que el profesional asistencial del servicio de Rehabilitación Oncológica del INEN tiene que lidiar con la conducta de los pacientes?	✓		✓		✓		
2	¿Considera Ud. Que la labor del profesional asistencial del servicio de Rehabilitación Oncológica del INEN esta influenciado por el desenvolvimiento de los pacientes?	✓		✓		✓		
3	¿Cree Ud. Que los pacientes son atendidos de manera adecuada en su servicio?	✓		✓		✓		
4	¿Cree Ud. Que hay aspectos o factores externos que afectan el desempeño de su equipo laboral?	✓		✓		✓		
5	¿Considera Ud. Que los aspectos o factores externos inciden en la calidad de atención del servicio de Rehabilitación Oncológica del INEN?	✓		✓		✓		
6	¿Cree Ud. Que los requerimientos u ordenes externas permiten mejorar el trabajo en su servicio?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: Aptitudes personales</b>								
7	¿Cree Ud. Que el personal asistencial del servicio de Rehabilitación Oncológica muestra buena actitud en su desempeño laboral?	✓		✓		✓		
8	¿Cree Ud. Que hay disposición personal de los profesionales del servicio de Rehabilitación Oncológica del INEN para la calidad de atención en salud?	✓		✓		✓		
9	¿Considera Ud. Que el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas motiva a su personal con el objetivo de mantenerlos con buena actitud laboral?	✓		✓		✓		
10	¿Cree Ud. Que existe actitud positiva en los colaboradores del servicio de Rehabilitación Oncológica del INEN?	✓		✓		✓		
11	¿Considera Ud. Que el personal asistencial del servicio de Rehabilitación del INEN se encuentran aptos para desempeñarse en sus funciones asignadas?	✓		✓		✓		
12	¿Considera Ud. La aptitud del profesional asistencial tiene influencia en la calidad de atención en el servicio de Rehabilitación Oncológica?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: Aptitudes del Equipo</b>								
13	¿Ud. Conoce y comprende de manera clara las metas y objetivos del equipo de Rehabilitación Oncológica del INEN dentro de la institución?	✓		✓		✓		
14	¿Considera Ud. Que se realiza un buen trabajo en equipo dentro del servicio de Rehabilitación Oncológica del INEN?	✓						
15	¿Cree Ud. Que su equipo laboral está bien liderado para prestar atenciones de salud de calidad?	✓						
16	¿Considera Ud. Que el personal asistencial del servicio de Rehabilitación Oncológica del INEN se encuentra bien organizado?	✓						
17	¿Considera Ud. que las relaciones interpersonales dentro de su equipo de Rehabilitación Oncológica del INEN son buenas?	✓						
18	¿Cree Ud. Que el personal asistencial del servicio de Rehabilitación oncológica del INEN presenta habilidades blandas?	✓						
<b>DIMENSIÓN 4: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b>								
19	¿Cree Ud. Que los profesionales asistenciales conocen adecuadamente los procesos dentro del servicio de rehabilitación oncológica?	✓						
20	¿Considera Ud. Que los profesionales de salud realizan un buen seguimiento de los procesos dentro del servicio de rehabilitación oncológica.?	✓						
21	¿Considera Ud. Que el personal asistencial realiza un adecuado y organizado manejo de los procesos dentro del servicio de Rehabilitación Oncológica?	✓						
22	¿Cree Ud. Que los profesionales de salud del servicio de rehabilitación oncológica del INEN cuentan con plan de contingencia dentro de su servicio?	✓						
23	¿Cree Ud. Que el personal asistencial brinda soluciones adecuadas y oportunas a los problemas que acontecen en el servicio de rehabilitación oncológica?	✓						
24	¿Considera Ud. Que la solución de los problemas dentro del servicio de rehabilitación oncológica del INEN son eficaces?	✓						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [X]  Aplicable después de corregir [ ]  No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: FLORES CASTILLO OSCAR BALTAZAR DNI: 42180590

Especialidad del validador: MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

30 de 05 del 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente de dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Factores Externos</b>								
1	¿Cree Ud. Que el profesional asistencial del servicio de Rehabilitación Oncológica del INEN tiene que lidiar con la conducta de los pacientes?	✓		✓		✓		
2	¿Considera Ud. Que la labor del profesional asistencial del servicio de Rehabilitación Oncológica del INEN esta influenciado por el desenvolvimiento de los pacientes?	✓		✓		✓		
3	¿Cree Ud. Que los pacientes son atendidos de manera adecuada en su servicio?	✓		✓		✓		
4	¿Cree Ud. Que hay aspectos o factores externos que afectan el desempeño de su equipo laboral?	✓		✓		✓		
5	¿Considera Ud. Que los aspectos o factores externos inciden en la calidad de atención del servicio de Rehabilitación Oncológica del INEN?	✓		✓		✓		
6	¿Cree Ud. Que los requerimientos u ordenes externas permiten mejorar el trabajo en su servicio?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: Aptitudes personales</b>								
7	¿Cree Ud. Que el personal asistencial del servicio de Rehabilitación Oncológica muestra buena actitud en su desempeño laboral?	✓		✓		✓		
8	¿Cree Ud. Que hay disposición personal de los profesionales del servicio de Rehabilitación Oncológica del INEN para la calidad de atención en salud?	✓		✓		✓		
9	¿Considera Ud. Que el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas motiva a su personal con el objetivo de mantenerlos con buena actitud laboral?	✓		✓		✓		
10	¿Cree Ud. Que existe actitud positiva en los colaboradores del servicio de Rehabilitación Oncológica del INEN?	✓		✓		✓		
11	¿Considera Ud. Que el personal asistencial del servicio de Rehabilitación del INEN se encuentren aptos para desempeñarse en sus funciones asignadas?	✓		✓		✓		
12	¿Considera Ud. La aptitud del profesional asistencial tiene influencia en la calidad de atención en el servicio de Rehabilitación Oncológica?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: Aptitudes del Equipo</b>								
13	¿Ud. Conoce y comprende de manera clara las metas y objetivos del equipo de Rehabilitación Oncológica del INEN dentro de la	✓		✓		✓		
14	¿Considera Ud. Que se realiza un buen trabajo en equipo dentro del servicio de Rehabilitación Oncológica del INEN?	✓		✓		✓		
15	¿Cree Ud. Que su equipo laboral está bien liderado para prestar atenciones de salud de calidad?	✓		✓		✓		
16	¿Considera Ud. Que el personal asistencial del servicio de Rehabilitación Oncológica del INEN se encuentra bien organizado?	✓		✓		✓		
17	¿Considera Ud. que las relaciones interpersonales dentro de su equipo de Rehabilitación Oncológica del INEN son buenas?	✓		✓		✓		
18	¿Cree Ud. Que el personal asistencial del servicio de Rehabilitación oncológica del INEN presenta habilidades blandas?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 4: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b>								
19	¿Cree Ud. Que los profesionales asistenciales conocen adecuadamente los procesos dentro del servicio de rehabilitación oncológica?	✓		✓		✓		
20	¿Considera Ud. Que los profesionales de salud realizan un buen seguimiento de los procesos dentro del servicio de rehabilitación oncológica ?	✓		✓		✓		
21	¿Considera Ud. Que el personal asistencial realiza un adecuado y organizado manejo de los procesos dentro del servicio de Rehabilitación Oncológica?	✓		✓		✓		
22	¿Cree Ud. Que los profesionales de salud del servicio de rehabilitación oncológica del INEN cuentan con plan de contingencia dentro de su servicio?	✓		✓		✓		
23	¿Cree Ud. Que el personal asistencial brinda soluciones adecuadas y oportunas a los problemas que acontecen en el servicio de rehabilitación oncológica?	✓		✓		✓		
24	¿Considera Ud. Que la solución de los problemas dentro del servicio de rehabilitación oncológica del INEN son eficaces?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si muy suficientes

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: Román Luciano Carmen Rosa DNI: 08394197

Especialidad del validador: Maestría en Gestión de los servicios de la salud

...30...de...05...del 2022



Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCION EN SALUD**

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Factores Externos</b>								
1	¿Considera Ud. Que la atención en salud dentro del servicio de Rehabilitación oncológica es confiable?	✓		✓		✓		
2	¿Cree Ud. Que el paciente tiene una percepción de confianza acerca de su atención en el servicio de Rehabilitación Oncológica del INEN?	✓		✓		✓		
3	¿Considera Ud. Que se le otorga confianza al paciente que recibe atención en el servicio de Rehabilitación oncológica del INEN?	✓		✓		✓		
4	¿Considera Ud. Que el tiempo de atención otorgada al paciente durante su tratamiento en el servicio de Rehabilitación Oncológica del INEN es satisfactorio para el paciente?	✓		✓		✓		
5	¿Cree Ud. Que existe empatía como parte de la calidad de atención en salud en el servicio de rehabilitación oncológica del INEN?	✓		✓		✓		
6	¿Cree Ud. que se otorga confianza al paciente dentro del servicio de Rehabilitación Oncológica del INEN?	✓		✓		✓		
7	¿Considera Ud. Que la atención otorgada al paciente durante todo el proceso de su estancia en el servicio de Rehabilitación Oncológica de INEN es rápida y oportuna?	✓		✓		✓		
8	¿Considera Ud. Que la atención de parte del personal asistencial del servicio de Rehabilitación Oncológica del INEN soluciona la necesidad del paciente?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 2: COMPONENTES MATERIALES</b>								
9	¿Considera que la infraestructura que cuenta el servicio de Rehabilitación Oncológica facilita la atención de calidad de los usuarios?	✓		✓		✓		
10	¿Considera Ud. Que los ambientes del servicio de Rehabilitación Oncológica del INEN se encuentran limpios y descontaminados?	✓		✓		✓		
11	¿Considera Ud. Que el servicio de Rehabilitación Oncológica cuenta con los equipos biomédicos necesario para la atención a los pacientes?	✓		✓		✓		
12	¿Considera Ud. Que los insumos y materiales requeridos para la atención al paciente del servicio de Rehabilitación Oncológica llegan de manera oportuna y con prontitud?	✓		✓		✓		
13	¿Considera Ud. Que existe una adecuada señalización de los espacios dentro del servicio de Rehabilitación Oncológica del INEN?	✓		✓		✓		
14	¿Cree Ud. Que los diferentes medios informativos (letreros, flechas, avisos) facilitan la llegada del paciente al servicio de Rehabilitación Oncológica durante su visita.	✓		✓		✓		
15	¿Considera Ud. Que existe comodidad y confort en sus mobiliarios del servicio de rehabilitación oncológica del INEN?	✓		✓		✓		
16	¿Cree Ud. Que el servicio de Rehabilitación Oncológica cuenta con acceso a equipos de cómputo e internet para la revisión y registro de la documentación?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 3: SEGURIDAD</b>								
17	¿Considera Ud. Que la confianza otorgada al paciente en el servicio de rehabilitación Oncológica genera seguridad para su atención?	✓		✓		✓		
18	¿Considera que el personal asistencial del servicio de Rehabilitación Oncológica INEN logra generar seguridad en los pacientes?	✓		✓		✓		
19	¿Considera Ud. Que los profesionales asistenciales del servicio de Rehabilitación Oncológica del INEN solucionan con efectividad las necesidades de sus pacientes?	✓		✓		✓		
20	¿Considera Ud. Que el personal asistencial del servicio de Rehabilitación Oncología del INEN soluciona de manera efectiva los problemas internos?	✓		✓		✓		
21	¿Considera Ud. que la recepción en el servicio de rehabilitación del INEN es cordial y con buena información?	✓		✓		✓		
22	¿Piensa Ud. Que la recepción a los pacientes es adecuada en tiempo, confort y buen trato?	✓		✓		✓		
23	¿Cree Ud. Que en el servicio de Rehabilitación Oncológica del INEN existen medidas o protocolos de bioseguridad adecuada?	✓		✓		✓		
24	¿Considera Ud. Que en el Servicio de Rehabilitación Oncológica del INEN existan protocolos o procedimientos en caso de riesgos y emergencias?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ x ]           Aplicable después de corregir [ ]           No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Román Lizana, Carmen Rosa ..... DNI: 08394197

Especialidad del validador: Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud

30 de 05 del 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Experto Informante.

ANEXO 5:

*Tabla de fiabilidad del instrumento*

Variable	Alfa de Cronbach	N° de Preguntas
Comportamiento organizacional	0.812	24
Calidad de atención en salud	0.810	24





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, GRANADOS MAGUIÑO MAURO AMARU, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Comportamiento Organizacional y Calidad de Atención del Personal Asistencial en el Servicio de Rehabilitación Oncológica en una institución estatal- 2022", cuyo autor es LLANCO QUISPE ALCIDEZ EUDES, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 19 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
GRANADOS MAGUIÑO MAURO AMARU <b>DNI:</b> 06441665 <b>ORCID</b> 0000-0002-5668-0557	Firmado digitalmente por: MGRANADOSM el 19-08- 2022 16:42:25

Código documento Trilce: TRI - 0420615