



**Universidad  
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE ESCUELA DE POSGRADO  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE POSGRADO**

## **TESIS**

“Conocimiento y cumplimiento de la atención humanizada en el personal asistencial de un centro de atención primaria de Lima ,2023”

**Tesis para optar el Grado Académico de  
Maestro en Gestión en Salud**

**Presentado por:**

**Autor:** Ayde Maria, Quispe Oncebay


**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-9261-5349>

**Asesor:** Dr. Misael Erikson, Maguiña Palma

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-4545-7413>

**Lima, Perú**

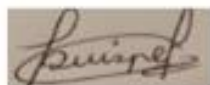
**2023**

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSION: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, Ayde María Quispe Oncebay Egresado(a) de la Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "CONOCIMIENTO Y CUMPLIMIENTO DE LA ATENCION HUMANIZADA EN EL PERSONAL ASISTENCIAL DE UN CENTRO DE ATENCION PRIMARIA DE LIMA ,2023 " Asesorado por el docente: Dr. Misael Erikson Maguiña Palma Con DNI 41974596 Con ORCID 0000-0002-4545-7413 tiene un indice de similitud de (16) (dieciséis)% con código oid:14912:337312042 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Asi mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y.
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....  
 Firma de autor 1  
 Nombres y apellidos del Egresado  
 DNI: ...2154864.....



Firma  
 Nombres y apellidos del Asesor  
 DNI: ... 41974596 .....

Lima, 26 de febrero de 2023

# TESIS

CONOCIMIENTO Y CUMPLIMIENTO DE LA ATENCIÓN HUMANIZADA EN EL  
PERSONAL ASISTENCIAL DE UN CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA DE LIMA, 2023

## LÍNEA DE INVESTIGACIÓN GENERAL

Salud y bienestar

### ASESOR

Dr. Misael Erikson Maguiña Palma

Código ORCID: 0000-0002-4545-7413

**DEDICATORIA:**

Esta tesis está dedicada a toda mi Familia, especialmente a mis padres por su apoyo incondicional a lo largo de mi vida.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, que cada día me colma de sus bendiciones.

A la universidad por darme la oportunidad de concretar mis estudios

A mi asesor por su asesoría en mi trabajo de investigación.

A mis compañeros de trabajo por su colaboración en la realización de mi Tesis.

## ÍNDICE

Carátula .....	¡Error! Marcador no definido.
Título .....	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
ÍNDICE .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	ix
RESUMEN .....	x
ABSTRACT .....	xi
INTRODUCCIÓN.....	xii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA .....	1
1.1. Planteamiento del problema .....	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.2.1. Problema general .....	3
1.2.2. Problemas específicos .....	3
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	3
1.3.1 Objetivo general.....	3
1.3.2 Objetivos específicos.....	4
1.4. Justificación de la investigación .....	4
1.4.1 Teórica .....	4
1.4.2 Metodológica .....	5
1.4.3 Práctica.....	5
1.5. Limitaciones de la investigación.....	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	6
2.1. Antecedentes de la investigación .....	6
2.2. BASES TEÓRICAS .....	11
2.3. Formulación de hipótesis .....	20
2.3.1 Hipótesis general.....	20
2.3.2 Hipótesis específicas .....	20
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA .....	22

3.1. Método de la investigación .....	22
3.2. Enfoque investigativo .....	22
3.3. Tipo de investigación.....	22
3.4. Diseño de la investigación .....	22
3.5. Población, muestra y muestreo .....	23
3.6. Variables y operacionalización.....	24
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	28
3.7.1. Técnica.....	28
3.7.2. Descripción de instrumentos .....	28
3.7.3. Validez .....	29
3.7.4. Confiabilidad .....	29
3.8. Procesamiento y análisis de datos.....	29
3.9. Aspectos éticos.....	30
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	31
4.1. Resultados.....	31
4.1.1. Análisis descriptivo de resultados.....	31
4.1.2. Prueba de hipótesis.....	37
4.1.3. Discusión de resultados : .....	41
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	44
REFERENCIAS .....	46
ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	51
ANEXO 2. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	52
ANEXO 3. CONSENTIMIENTO INFORMADO .....	58

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz operacional de la variable 1 .....	25
Tabla 2. Matriz operacional de la variable 2 .....	27
Tabla 3 Características de la muestra (n = 67).....	31
Tabla 4 Resultados de la variable conocimiento de la atención humanizada .....	32
Tabla 5 Resultados de la variable cumplimiento de la atención humanizada.....	33
Tabla 6 Resultados de la dimensión fenomenológica de la variable cumplimiento de la atención humanizada .....	34
Tabla 7 Resultados de la dimensión interacción de la variable cumplimiento de la atención humanizada .....	35
Tabla 8 Resultados de la dimensión necesidades humanas de la variable cumplimiento de la atención humanizada .....	36
Tabla 9 Prueba de Chi-cuadrado. Hipótesis general.....	37
Tabla 10 Prueba de Chi-cuadrado. Hipótesis específica 1 .....	38
Tabla 11 Prueba de Chi-cuadrado. Hipótesis específica 2 .....	39
Tabla 12 Prueba de Chi-cuadrado. Hipótesis específica 3 .....	40

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Actitudes que los profesionales sanitarios deben desarrollar para incorporar la humanización. <sup>3</sup> .....	14
Figura 2 Resultados de la variable conocimiento de la atención humanizada .....	32
Figura 3 Resultados de la variable cumplimiento de la atención humanizada .....	33
Figura 4 Resultados de la dimensión fenomenológica de la variable cumplimiento de la atención humanizada .....	34
Figura 5 Resultados de la dimensión interacción de la variable cumplimiento de la atención humanizada .....	35
Figura 6 Resultados de la dimensión necesidades humanas de la variable cumplimiento de la atención humanizada .....	36

## RESUMEN

El estudio propuso como objetivo determinar la relación entre el conocimiento y cumplimiento de la atención humanizada en el personal asistencial de un centro de atención primaria de Lima, 2023. Metodológicamente el estudio se fundamentó en el enfoque cuantitativo, siendo aplicada la investigación, con un diseño observacional – correlacional - transversal. La muestra la constituyó 67 trabajadores asistenciales de la institución en estudio, empleando dos instrumentos para el recojo de los datos, los cuales resultaron confiables por medio de la prueba de KR20 (0.702) y Alpha de Cronbach (0.951). Los resultados demostraron la existencia de relaciones significativas entre el conocimiento de la atención humanizada y las dimensiones de cumplimiento de la atención humanizada, así: fenomenológica ( $p= 0.015$ ), interacción ( $p=0.000$ ) y necesidades humanas ( $p= 0.000$ ). Se concluyó que hay una relación significativa entre conocimiento y cumplimiento de la atención humanizada en el personal asistencial de un centro de atención primaria de Lima, 2023, ya que la prueba de Chi cuadrado reportó un valor de significancia arrojado de 0.000.

**Palabras clave:** conocimiento, cumplimiento, atención humanizada

## **ABSTRACT**

The objective of the study was to determine the relationship between knowledge and compliance with humanized care in the healthcare personnel of the Carabayllo Health Center, 2023. Methodologically, the study was based on the quantitative approach, with the research being applied, with an observational design - correlational - transversal. The sample consisted of 67 healthcare workers from the institution under study, using two instruments to collect data, which were reliable through the KR20 test (0.702) and Cronbach's Alpha (0.951). The results demonstrated the existence of significant relationships between knowledge of humanized care and the dimensions of compliance with humanized care, as follows: phenomenological ( $p= 0.015$ ), interaction ( $p=0.000$ ) and human needs ( $p= 0.000$ ). It was concluded that there is a significant relationship between knowledge and compliance with humanized care in the healthcare personnel of the Carabayllo Health Center, 2023, since the Chi square test reported a significance value of 0.000.

**Keywords:** knowledge, compliance, humanized care

## TURNITIN

### ● 16% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 13% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

#### FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Internet	4%
2	<b>uwiener on 2023-11-20</b> Submitted works	2%
3	<b>sej473.com</b> Internet	<1%
4	<b>rua.ua.es</b> Internet	<1%
5	<b>Universidad Católica de Santa María on 2021-05-26</b> Submitted works	<1%
6	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Internet	<1%
7	<b>tesis.unsm.edu.pe</b> Internet	<1%
8	<b>uwiener on 2024-02-25</b> Submitted works	<1%