



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN  
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

El trato humanizado y la gestión preventiva sanitaria en un  
hospital de Lima, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

**AUTORA:**

Pachas Cotos, Yris ([orcid.org/0000-0003-1419-8268](https://orcid.org/0000-0003-1419-8268))

**ASESORES:**

Dra. Romero Vela, Sonia Lidia ([orcid.org/0000-0002-9403-410X](https://orcid.org/0000-0002-9403-410X))

Dra. Ancaya Martinez, Maria del Carmen Emilia ([orcid.org/0000-0003-4204-1321](https://orcid.org/0000-0003-4204-1321))

Dr. Espinoza Casco, Roque Juan ([orcid.org/0000-0002-1637-9815](https://orcid.org/0000-0002-1637-9815))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas y del Territorio

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**LIMA– PERÚ**

**2023**

### **Dedicatoria**

Piero y Stephano ya que su maravillosa presencia me inspira y motiva a construir caminos donde sus huellas sean perdurables. Sueñen, vuelen, amen, pero sobre todo vivan.

### **Agradecimiento**

A las personas que consideran que la humanización en salud es tarea de todos, a los que me soportaron en la investigación y en especial a la Dra. Sonia Romero Vela por su asesoría en la construcción de esta investigación y a la Universidad César Vallejo por su exigencia.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ROMERO VELA SONIA LIDIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "El trato humanizado y la gestión preventiva sanitaria en un hospital de Lima, 2022", cuyo autor es PACHAS COTOS YRIS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 12 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ROMERO VELA SONIA LIDIA DNI: 40117025 ORCID: 0000-0002-9403-410X	Firmado electrónicamente por: SLROMEROV el 18- 07-2023 21:46:15

Código documento Trilce: TRI - 0586926



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, PACHAS COTOS YRIS estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "El trato humanizado y la gestión preventiva sanitaria en un hospital de Lima, 2022", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
YRIS PACHAS COTOS DNI: 07491202 ORCID: 0000-0003-1419-8268	Firmado electrónicamente por: YPACHAS el 12-07- 2023 21:56:41

Código documento Trilce: TRI - 0586925

## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	12
II. MARCO TEÓRICO.....	15
III. METODOLOGÍA.....	33
3.1. Tipo y diseño de investigación:	33
3.2. Variables y operacionalización	35
3.3. Población, muestra y muestreo	36
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:	37
3.5. Procedimientos:	41
3.6. Método de análisis de datos	41
3.7. Aspectos éticos	41
IV. DISCUSIÓN.....	49
V. CONCLUSIONES.....	58
VI. RECOMENDACIONES.....	60
VII. PROPUESTA.....	61
REFERENCIAS.....	
ANEXOS.....	

## Índice de tablas

<b>Tabla 1:</b> Juicio de expertos .....	40
<b>Tabla 2:</b> Resultado de nivel de confiabilidad .....	40
<b>Tabla 3:</b> Nivel descriptivo de la variable Trato Humanizado.....	43
<b>Tabla 4:</b> Nivel descriptivo de la variable gestión preventiva sanitaria .....	43
<b>Tabla 5:</b> Prueba de correlación entre el trato humanizado y la gestión preventiva sanitaria.....	44
<b>Tabla 6:</b> Prueba de correlación entre la dimensión Satisfacción de necesidades y la gestión preventiva sanitaria en un hospital de Lima .....	45
<b>Tabla 7:</b> Prueba de correlación entre la dimensión relación profesional-paciente y la gestión preventiva sanitaria .....	46
<b>Tabla 8:</b> Prueba de correlación entre la dimensión autocuidado profesional y la gestión preventiva sanitaria .....	47
<b>Tabla 9:</b> Prueba de correlación entre la dimensión los aspectos éticos y la gestión preventiva sanitaria .....	48

## Índice de figuras

**Figura 1** *Niveles de porcentajes de la variable Trato Humanizado ..... 50*

**Figura 2** *Niveles de porcentajes de la variable gestión preventiva sanitaria...51*



## Resumen

La presente investigación tuvo como problema general determinar la relación que existe entre el trato humanizado y la gestión preventiva sanitaria en un hospital de Lima, 2022, debido a las continuas quejas sobre el trato deshumanizado que perciben los pacientes del centro asistencial del Hospital de Huaycán.

La investigación tipo básico, enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de nivel descriptivo-correlacional, la población estuvo conformada por 500 personas, para lo cual se tomó una muestra de 217 usuarios.

Se realizó estadística descriptiva donde se obtuvo que del 100 % el 46,1% percibió bajo, el 28,1% nivel regular y el 25,8 % un nivel alto. Para el estadístico inferencial se utilizó el Rho de Spearman, permitió verificar la correlación  $r = 0,848$  entre Trato Humanizado y la gestión preventivo sanitaria. Por lo cual se aceptó la hipótesis de investigación.

Palabras clave: Humanización, gestión, preventiva.

## **Abstract**

The present investigation had as a general problem to determine the relationship that exists between humanized treatment and preventive health management in a hospital in Lima, 2022, due to the continuous complaints about the dehumanized treatment perceived by patients at the Huaycán Hospital care center.

The basic type research, quantitative approach, non-experimental design and descriptive-correlational level, the population consisted of 500 people, for which a sample of 217 users was taken.

Descriptive statistics were carried out where it was obtained that of 100%, 46.1% perceived a low level, 28.1% a regular level and 25.8% a high level. For the inferential statistic, Spearman's Rho was used, which allowed us to verify the correlation  $r = 0.848$  between Humanized Treatment and preventive health management. Therefore, the research hypothesis was accepted.

Keywords: Humanization, management, preventative

## Resumo

A presente investigação teve como problema geral determinar a relação que existe entre o tratamento humanizado e a gestão preventiva da saúde em um hospital de Lima, 2022, devido às contínuas reclamações sobre o tratamento desumanizado percebido pelos pacientes no centro de atendimento do Hospital Huaycán.

A pesquisa de tipo básico, abordagem quantitativa, design não experimental e nível descritivo-correlacional, a população consistiu de 500 pessoas, para as quais foi tomada uma amostra de 217 usuários.

Foi realizada estatística descritiva onde se obteve que de 100%, 46,1% perceberam um nível baixo, 28,1% um nível regular e 25,8% um nível alto. Para a estatística inferencial foi utilizado o Rho de Spearman, o que permitiu verificar a correlação  $r = 0,848$  entre Tratamento Humanizado e gestão preventiva em saúde. Portanto, a hipótese de pesquisa foi aceita.

Palavras-chave: Humanização, gerenciamento, preventivo