

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**Escuela Profesional de Enfermería**



**Calidad comunicativa y apoyo emocional que brinda el  
enfermero en pacientes de un hospital público de  
Juliaca - 2025.**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciados en Enfermería

**Autores:**

Beatriz Jessica Mamani Quispe

Rosneydi Nayely Nina Mamani

Dennis Joel Mamani Huayta

**Asesor:**

Mg. Ruth Yenny Chura Muñuico

**Juliaca, abril de 2026**

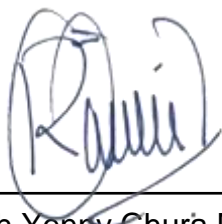
## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo Mg. Ruth Yenny Chura Muñico, docente de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Enfermería, de la Universidad Peruana Unión.

### DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“CALIDAD COMUNICATIVA Y APOYO EMOCIONAL QUE BRINDA EL ENFERMERO EN PACIENTES DE UN HOSPITAL PÚBLICO DE JULIACA - 2025”** de los autores **Beatriz Jessica Mamani Quispe, Rosneydi Nayely Nina Mamani y Dennis Joel Mamani Huayta**, tiene un índice de similitud de 14% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Juliaca, a los 12 días del mes de mayo del año 2026.



---

Mg. Ruth Yenny Chura Muñico

Asesor

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



En Puno, Juliaca, Villa Chullunquiari, a las veintiocho (o) día(s) del mes de abril del año 2026 siendo las 10:30 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Campus Juliaca, bajo la dirección del (de la) presidente(a):

Mg. Elba Villasante Román, el (la) secretario(a): Mg. Martha Rocio Vargas Yucca y los demás miembros: Mg. Lucy Puño Quispe y el (la) asesor(a) Mg. Ruth Yenny Chura Muñico

con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado: Calidad comunicativa y apoyo emocional que brinda el enfermero en un hospital público de Juliaca - 2025.

- de los (las) bachilleres:
- a) Beatriz Jessica Mamani Quispe
  - b) Dennis Joel Mamani Huayta
  - c) Rosneydi Nayely Nina Mamani

conducente a la obtención del título profesional de: Licenciados en Enfermería  
(Denominación del Título Profesional)

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): Beatriz Jessica Mamani Quispe

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	18	A-	Muy bueno	Sobresaliente

Bachiller (b): Dennis Joel Mamani Huayta

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	18	A-	Muy bueno	Sobresaliente

Bachiller (c): Rosneydi Nayely Nina Mamani

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	18	A-	Muy bueno	Sobresaliente

(\*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

[Firma]  
Presidente/a

[Firma]  
Secretario/a

[Firma]  
Asesor/a

[Firma]  
Miembro

[Firma]  
Bachiller (a)

[Firma]  
Bachiller (b)

[Firma]  
Bachiller (c)

## Índice

Resumen .....	6
Abstract .....	7
Resumo .....	8
Introducción .....	9
Metodología.....	11
Resultados.....	13
Discusión .....	15
Conclusiones.....	17
Recomendaciones.....	18
Referencias .....	19
Anexos.....	23
Anexo 1: Evidencia de sumisión del artículo .....	23
Anexo 2: Copia de Resolución de Inscripción .....	24
Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos.....	25

**Calidad comunicativa y apoyo emocional que brinda el enfermero  
en un hospital público de Juliaca - 2025.**

Communicative Quality and Emotional Support Provided by Nurses in a Public  
Hospital of Juliaca - 2025.

Qualidade comunicativa e apoio emocional oferecido pelo enfermeiro em um  
hospital público de Juliaca - 2025.

Beatriz Jessica Mamani Quispe<sup>1a</sup>, Rosneydi Nayely Nina Mamani<sup>1b</sup>, Dennis Joel  
Mamani Huayta<sup>1c</sup>, Ruth Yenny Chura Muñuico<sup>1d</sup>

<sup>1</sup> Universidad Peruana Unión, Juliaca, Perú.

<sup>a</sup> Código ORCID: 0009-0001-9910-5261

<sup>b</sup> Código ORCID: 0009-0001-6127-3454

<sup>c</sup> Código ORCID: 0009-0007-7727-5677

<sup>d</sup> Código ORCID: 0000-0002-9019-8430

## Resumen

**Objetivo:** Fue determinar la relación entre calidad comunicativa y apoyo emocional que brinda el enfermero en pacientes de un hospital público de Juliaca, Perú.

**Metodología:** El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, no experimental y de corte transversal. La población estuvo conformada por los pacientes hospitalizados y la muestra fue seleccionada a través de la técnica de muestreo no probabilística según criterio y estuvo constituido por 300 pacientes de medicina y cirugía. La técnica de recopilación de información que se usó fue la encuesta a través de la aplicación de dos instrumentos: “Comportamiento de las Enfermeras en cuanto a su forma de Comunicación Observada por el Paciente (CECOP 21)” y la “Escala de Percepción del Apoyo Emocional”. Resultados: En relación con los niveles de la variable calidad comunicativa, la mayoría de los participantes indicaron niveles medios (72,7%), y en cuanto al apoyo emocional el 50% refiere que se siente apoyado emocionalmente; asimismo, se halló una relación significativa entre calidad comunicativa y apoyo emocional ( $p - valor = 0,000$ ;  $Rho = 0,480$ ). Además, se evidenció que existe relación significativa entre las dimensiones empatía y respeto con el apoyo emocional ( $p < 0.05$ ). Conclusiones: El desarrollo de habilidades comunicativas favorece la percepción de un apoyo emocional más sólido por parte del paciente. asimismo, la empatía representa la dimensión comunicativa con mayor influencia sobre el apoyo emocional, mientras que el respeto, aunque con menor magnitud, también contribuye significativamente.

**Palabras clave:** comunicación en salud; apoyo emocional; enfermería