

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



TESIS

**PERCEPCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO RESPECTO A LA CALIDAD
DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE
MEDICINA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO, JULIACA- 2025**

PRESENTADA POR:

VANESSA ESPEZUA MAMANI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

PUNO – PERÚ

2026



Repositorio Institucional ALCIRA by [Universidad Privada San Carlos](https://www.upsc.edu.pe/) is licensed under a [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

11.72%

SIMILARITY OVERALL

SCANNED ON: 2 FEB 2026, 12:44 PM

Originality & Authorship Report

Your text is highlighted according to the matched content in the results above.

● IDENTICAL
3.23%

● CHANGED TEXT
8.48%

Report #31253243

VANESSA ESPEZUA MAMANI // PERCEPCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO, JULIACA- 2025

RESUMEN El objetivo del estudio fue determinar la percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de cuidado del profesional de enfermería del servicio de Medicina del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca – 2025.

2 4 6 10 11 15 20 25 29 36 El enfoque fue cuantitativo, el tipo de investigación fue descriptivo, con diseño de corte transversal. 6 25 La población y muestra fueron 50 pacientes. La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario: Cuestionario Escala Cuestionario para evaluar la calidad de atención de Enfermería, utilizando el modelo de Avedis Donavedian, cuenta con validez y confiabilidad. Los resultados revelaron que la percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de atención del profesional de enfermería del servicio de medicina del HCMM Juliaca 2025, para el caso de los pacientes del sexo masculino, el 91.3% tiene una percepción favorable y el 8.75 tiene una percepción medianamente favorable , sobre el sexo femenino el 88.9% tiene una percepción favorable y el 11.1% tiene una percepción medianamente favorable, en ambos casos no se tiene ni un caso de percepción desfavorable. Conclusión.

2 7 La percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de



UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

TESIS

PERCEPCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO RESPECTO A LA CALIDAD
DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE
MEDICINA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO - 2025

PRESENTADA POR:

VANESSA ESPEZUA MAMANI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE

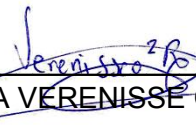
:



Mtra. MARITZA KARINA HERRERA PEREIRA

PRIMER MIEMBRO

:



Dra. CELIA VERENISSEE ORTIZ DE ORUE ROJAS

SEGUNDO MIEMBRO

:



M.Sc. KORINA ASQUI GOMEZ

ASESOR DE TESIS

:



Mg. LUIS ALBERTH ROSSEL BERNEDO

Área: Ciencias Médicas y de Salud

Sub área: Ciencias de la salud

Líneas de Investigación: Salud Publica

Puno, 12 de febrero del 2026.

DEDICATORIA

A Dios, por darme fortaleza y sabiduría para alcanzar mis metas. A mi madre, por su amor incondicional, su apoyo constante y su sacrificio sin fin. Gracias por creer en mí y darme la fuerza para seguir adelante incluso cuando parecía imposible.

A mi hija, gracias a ella encontré la motivación y la fuerza para no rendirme, esta tesis es para ustedes dos, las mujeres que más amo en mi vida. Mama gracias por ser mi ancla.

Hija, gracias por ser mi luz. Las amo con todo mi corazón.

VANESSA.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por guiarme y bendecirme en este camino. A mi madre por su amor y su apoyo constante. A mi hija, por ser fuente de mi inspiración y motivación. A mi asesor de tesis, por su orientación experta, su paciencia y su apoyo durante todo este proceso de investigación. Su guía fue fundamental para la realización de este trabajo.

VANESSA

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTOS	2
ÍNDICE GENERAL	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
ÍNDICE DE ANEXOS	7
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
INTRODUCCIÓN	10

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.1.1. PROBLEMA GENERAL	13
1.1.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	13
1.2. ANTECEDENTES	13
1.2.1. NIVEL INTERNACIONAL	13
1.2.2. NIVEL NACIONAL	15
1.2.3. NIVEL LOCAL	17
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	19
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.	19
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	19

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO	21
2.1.1. COMUNICACIÓN FAMILIAR	21

2.2. MARCO CONCEPTUAL	28
CAPÍTULO III	
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	
3.1. ZONA DE ESTUDIO	30
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	31
3.2.1. POBLACIÓN	31
3.2.3. CRITERIO DE INCLUSIÓN	31
3.2.4. CRITERIOS DE EXCLUSIÓN	31
3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS	32
3.3.1. MÉTODO	32
3.3.2. DISEÑO	32
3.3.3. TÉCNICA	32
3.3.4. INSTRUMENTO	32
3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES	34
3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO	37
CAPÍTULO IV	
EXPOSICION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS	
4.1. RESULTADOS DEL OBJETIVO GENERAL	38
CONCLUSIONES	48
BIBLIOGRAFÍA	51
ANEXOS	57

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01: Percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca – 2025.	38
Tabla 02: Percepción del paciente hospitalizado sobre la dimensión técnico- científico, de la calidad de cuidado del profesional de enfermería del servicio de Medicina del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca - 2025	40
Tabla 03: Percepción del paciente hospitalizado sobre la dimensión interpersonal, de la calidad de cuidado del profesional de enfermería del servicio de Medicina del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca - 2025	43
Tabla 04: Percepción del paciente hospitalizado sobre la dimensión confort o entorno, de la calidad de cuidado del profesional de enfermería del servicio de Medicina del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca - 2025	45

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 01: Ubicación del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca	30

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 01: Matriz de consistencia:	58
Anexo 02: Cuestionario para evaluar la calidad de atención de enfermería	60
Anexo 03: Consentimiento informado	63

RESUMEN

El objetivo del estudio fue determinar la percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de cuidado del profesional de enfermería del servicio de Medicina del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca – 2025. El enfoque fue cuantitativo, el tipo de investigación fue descriptivo, con diseño de corte transversal. La población y muestra fueron 50 pacientes. La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario: Cuestionario Escala Cuestionario para evaluar la calidad de atención de Enfermería, utilizando el modelo de Avedis Donavedian, cuenta con validez y confiabilidad. Los resultados revelaron que la percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de atención del profesional de enfermería del servicio de medicina del HCMM Juliaca 2025, para el caso de los pacientes del sexo masculino, el 91.3% tiene una percepción favorable y el 8.75 tiene una percepción medianamente favorable , sobre el sexo femenino el 88.9% tiene una percepción favorable y el 11.1% tiene una percepción medianamente favorable, en ambos casos no se tiene ni un caso de percepción desfavorable. Conclusión. La percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de atención del profesional de enfermería es favorable.

Palabras clave: Percepción, Calidad de atención de enfermería, Dimensión entorno, Dimensión interpersonal, Dimensión técnico científico.

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the perception of hospitalized patients regarding the quality of nursing care provided by professionals in the Medicine Service of the Carlos Monge Medrano Hospital, Juliaca – 2025. The research approach was quantitative, the type of study was descriptive, with a cross-sectional and correlational design. The population and sample consisted of 50 patients. The data collection technique used was a survey, and the instrument applied was the *Nursing Care Quality Assessment Questionnaire*, based on the Avedis Donabedian model, which has proven validity and reliability. The results revealed that the perception of hospitalized patients about the quality of nursing care in the Medicine Service of the Carlos Monge Medrano Hospital, Juliaca 2025, was as follows: among male patients, 91.3% had a favorable perception and 8.7% a moderately favorable perception; among female patients, 88.9% had a favorable perception and 11.1% a moderately favorable perception. In both cases, there were no reports of unfavorable perceptions. Conclusion: The perception of hospitalized patients regarding the quality of nursing care provided by professionals was favorable.

Keywords: Perception, Quality of nursing care, Technical-scientific dimension, Interpersonal dimension, Environment dimension

INTRODUCCIÓN

La percepción del paciente constituye un indicador fundamental de la calidad del cuidado, pues permite valorar la eficacia de los componentes humanos, técnicos y éticos de la práctica enfermera. En los últimos años, el incremento de enfermedades crónicas y transmisibles ha generado un impacto considerable en la organización y demanda de los servicios de salud. Ante este contexto, el profesional de enfermería adquiere un rol protagónico, no solo en la atención directa, oportuna y continua del paciente hospitalizado, sino también en la aplicación de intervenciones que promueven su recuperación, seguridad y bienestar integral.

El estudio buscó determinar la percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de cuidado del profesional de enfermería del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca - 2025.

Capítulo I, Se considera el planteamiento del problema, en esta sección se detalla el estado del arte de ambas variables terminando con el planteamiento empírico, continua la justificación del estudio, los antecedentes a nivel mundial, nacional y regional en último término se describen los objetivos de la investigación.

Capítulo II, Se considera el marco teórico, marco conceptual y la hipótesis de la investigación.

Capítulo III, Se consideran los aspectos metodológicos del estudio, consignando la zona de estudio, población, el tamaño de la muestra, la técnica del estudio y los instrumentos utilizados, además de señalar el diseño estadístico y la operacionalización de variables.

Capítulo IV, Se consideran los resultados de la investigación, seguido de su análisis crítico.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Según la Organización Mundial de la Salud, la calidad se entiende como el desempeño profesional de alto nivel combinado con una utilización óptima de los recursos disponibles, garantizando así una atención segura, que minimice los riesgos para el paciente y que, al mismo tiempo, logre un elevado nivel de satisfacción y resultados positivos en la salud de la población (1). En los últimos años, el notable incremento de casos ha provocado modificaciones significativas en la prevalencia de enfermedades tanto crónicas como infecciosas, lo cual ha impulsado la transformación de los sistemas sanitarios. En este contexto, el rol fundamental del personal de enfermería es brindar cuidados integrales y contribuir activamente en el proceso de recuperación de los pacientes (2).

El Ministerio de Salud ha implementado el sistema de gestión de la calidad en salud que contiene una serie de elementos que buscan conducir, regular, brindar asistencia técnica y evaluar a las entidades de salud a todo nivel (3). Para la medición de la calidad de atención negativa se tienen muchos parámetros que nos ayudan a su entendimiento, entre ellos: trato inadecuado al usuario, carencia de medicamentos, incumplimientos en las citas programadas, tiempos prolongados de espera, insuficiencia de personal de salud y falta de respeto a la confidencialidad del paciente (4). Por su parte, la Organización Panamericana de la Salud informa que en el Perú existen alrededor de 16 profesionales de enfermería por cada 10,000 personas, cifra que es insuficiente,

especialmente si se toma en cuenta la sobrecarga laboral y las múltiples funciones administrativas asignadas al personal (5). En cuanto al Colegio de Enfermeros del Perú se registró en la región Puno una proporción de 345 habitantes por cada enfermero. Cabe resaltar que, a nivel internacional, se sugiere que un profesional de enfermería debería atender, en promedio, a no más de 10 pacientes (6).

A nivel internacional, la percepción de la calidad de enfermería es una situación que ha mejorado durante el tiempo, por ejemplo, en México se halló un 68% de pacientes se encuentran satisfechos y un 19% se encuentran insatisfechos (7), de otro lado en Ecuador, el 65.3% mantienen una percepción positiva de la calidad de cuidados de enfermería (8), en otro estudio del mismo lugar se encontró que el 40% de los pacientes opinaron positivamente en cuanto a los materiales utilizados, un 38% refirió que los aspectos técnicos eran mejores de los esperados (9).

A nivel Nacional, en Cajamarca los datos percibidos respecto a la calidad de atención de enfermería fueron que un 93% se encuentran medianamente satisfechos en el componente humano, un 91% en el componente oportunidad y el 63% en el componente segura (10).

De otro lado, en Lima se halló que 53% perciben la atención del profesional de enfermería como medianamente favorable, y un 39% tiene una percepción favorable, un 6% tiene una percepción desfavorable (11), así también en otro estudio en el mismo lugar se halló un 93% de satisfacción en las dimensiones de calidad, cuidado técnico interpersonal y confort (12).

En la Región de Puno, se encontró que una calidad pésima en un 45% y solo un 10% como calidad buena (13), de otro lado en un estudio comparativo se encontró que en dos hospitales de la Región una percepción favorable sobre la calidad de atención con 81% y 90% respectivamente .

En el Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, durante mis prácticas se pudo observar que muchos de los pacientes del servicio de Medicina por su patología se encontraban con mayor tiempo de hospitalización haciendo que puedan observar y percibir el cuidado

de los profesionales de enfermería en cuanto al trato, solo en escasas ocasiones las enfermeras recordaban su nombre y los trataban solamente como señor o señora, en otro casos se les observaba indiferentes con los casos de falta de recursos en los pacientes o por el dolor que manifestaban. Según los pacientes, un enfermero considerado competente es aquel que muestra buen carácter, establece contacto visual y físico, demuestra preocupación por el paciente, brinda un trato amable, es paciente y actúa con prontitud. En contraste, un profesional percibido como deficiente es aquel que muestra indiferencia, alza la voz, no presta atención, no se comunica ni explica, y manifiesta un estado de ánimo hostil. Según el registro del buzón de sugerencia se pudo apreciar que las quejas de los pacientes se venían incrementando en 5 a 8 como promedio, haciendo suponer que el trato prestado por el profesional de enfermería no era el esperado por los pacientes.

En vista de la situación expuesta, se plantea la siguiente interrogante:

1.1.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es la percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de cuidado del profesional de enfermería del servicio de Medicina del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca - 2025

1.1.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cuál es la percepción del paciente hospitalizado sobre la dimensión técnico- científico?
- ¿Cuál es la percepción del paciente hospitalizado sobre la dimensión interpersonal?
- ¿Cuál es la percepción del paciente hospitalizado sobre la dimensión confort o entorno?

1.2. ANTECEDENTES

1.2.1. NIVEL INTERNACIONAL

Melita R. et.al. en Chile (2021) En su estudio con el objetivo de determinar la percepción de cuidado humanizado brindado por enfermeras/os a personas hospitalizadas de tres centros asistenciales de Chile. La metodología fue descriptivo, transversal y correlacional, para el recojo de los datos se utilizó la escala de Percepción de Comportamientos de Cuidado Humanizado. Los resultados evidenciaron que las tres dimensiones fueron

mayoritariamente evaluadas con una percepción positiva de conductas humanizadas de cuidado, prevaleció la categoría siempre con un 69,3 % para la calidad del trabajo de enfermería, un 66,7 % para la disposición al cuidado y un 56,7 % para la apertura a la comunicación. Es importante decir que esta última obtuvo el menor porcentaje de percepción positiva, a su vez fue la que presentó mayor proporción de respuestas con connotaciones negativas en relación a las demás dimensiones (16% en la categoría a veces versus 14% para disposición al cuidado y 7,3% para calidad del trabajo de enfermería (14).

Juárez I. et. al En México (2021) en su estudio con el objetivo de determinar la percepción de los pacientes hospitalizados sobre el cuidado humanizado de enfermería. Se utilizó una metodología cuantitativo, descriptivo y comparativo, para el recojo de datos se aplicó la escala PCHE tercera versión, Dentro de los resultados se encontró que el 66.7% de los pacientes casi siempre percibe el cuidado humanizado de enfermería, un 16.1% siempre y 15.5% algunas veces. Respecto a la categoría apertura a la comunicación enfermera(o) -paciente, se identificó que el comportamiento que se percibe con mayor percepción es cuando se le indica al paciente los cuidados que debe tener con respecto a su estado de salud de manera oportuna o según lo requiera (77.4%), seguido de responder con seguridad y claridad las preguntas (76.3%), los comportamientos de menor percepción fueron que el personal de enfermería no facilita el diálogo (32.3%) y la omisión de su nombre y cargo antes de realizar cualquier procedimiento (28%) (15).

Ruiz J. et. al. (2020) en México, llevaron a cabo una investigación con el objetivo de explorar la percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva de los pacientes hospitalizados en una institución pública. El estudio fue de tipo descriptivo y transversal, y se aplicó el instrumento SERVQHOS-E a una muestra de 90 pacientes. Los resultados mostraron que el 67.8 % de los participantes manifestó estar satisfecho con el cuidado recibido, mientras que un 18.9 % expresó un nivel de satisfacción muy alto (7).

En Ecuador, Menéndez T. et. al. (2020) llevó a cabo un estudio con el propósito de determinar la calidad de atención de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en

una institución pública. La investigación fue de tipo descriptivo y contó con la participación de 35 pacientes seleccionados conforme a criterios de exclusión, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado. Los resultados indicaron que el 40 % de los encuestados consideró que los aspectos materiales superan ampliamente sus expectativas, mientras que el 38.57% valoró positivamente los aspectos técnicos, y el 22.86 % opinó que el espacio físico se ajustaba a lo esperado. En cuanto a los elementos intangibles, el 54.29% manifestó haber sentido confianza durante la atención, seguido por un 22.85% que percibió empatía por parte del personal, y un 17.15% que consideró que la atención fue conforme a sus expectativas. La autora concluyó que los usuarios respondieron de manera más favorable ante los componentes tangibles e intangibles de la atención de enfermería (9).

Burgueño F. et. al. En Ecuador (2018), en su trabajo con el objetivo de determinar la percepción de la calidad de cuidados de enfermería en pacientes oncológicos del Austro Ecuatoriano. El estudio tuvo una metodología cuantitativa y transversal, se trabajó con una muestra de 216 usuarios, el instrumento utilizado fue el cuestionario de percepción de la calidad de cuidados de Enfermería (CUCACE). Dentro de los resultados se obtuvo que el 65.3% tiene una percepción positiva de la calidad de cuidados de enfermería, el 14.8% expresan una negativa percepción y el 19.9% manifiestan neutralidad, además se encontró correlación con significancia estadística con la variable edad ($p=0,000$) y nivel de instrucción ($p=0,001$) (8).

1.2.2. NIVEL NACIONAL

Roque, J. (2021) en Huacho, realizó una investigación con el objetivo de determinar la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado de enfermería en hospitalización de Medicina y Cirugía, Hospital Regional Huacho 2021. Su metodología fue descriptiva, de corte transversal, no experimental, con un enfoque cuantitativo. La población de estudio estuvo conformada por 125 pacientes hospitalizados en el servicio de medicina y cirugía. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, y como instrumento un cuestionario con escala tipo Likert que consto de 30 preguntas Los resultados muestran

que el 53.7 % de los pacientes percibió la calidad del cuidado de enfermería en los servicios de hospitalización de medicina y cirugía como medianamente favorable, mientras que el 40.7 % la consideró favorable y el 5.6 % tuvo una percepción desfavorable. En cuanto a la dimensión técnico-científica, el 51.9 % de los encuestados manifestó una percepción favorable, el 44.4 % una percepción medianamente favorable y el 3.7 % desfavorable. Respecto a la dimensión humana, el 50.0 % reportó una percepción medianamente favorable, el 42.6 % favorable y el 7.4 % desfavorable. En la dimensión entorno, el 64.8 % calificó la atención como favorable, el 31.5 % como medianamente favorable y el 3.7 % como desfavorable. Como conclusión se muestra que la percepción de los pacientes sobre la calidad del cuidado de enfermería fue catalogada como medianamente favorable (16)

Collantes Delgado y Clavo Pérez, en Cajamarca (2020) llevaron a cabo un estudio relacional de tipo no experimental y diseño transversal, con el objetivo de analizar la asociación entre la satisfacción del paciente hospitalizado y el cuidado brindado por el personal de enfermería. Se aplicaron escalas específicas a una muestra de 80 pacientes para evaluar tanto el nivel de satisfacción como la calidad del cuidado. Los resultados revelaron que el 93.7 % de los participantes se mostró medianamente satisfecho en la dimensión humana, el 91.3 % en la dimensión oportuna y el 63.7 % en la dimensión relacionada con la seguridad. En general, el 58.7 % de los pacientes calificó el cuidado recibido como regular. Finalmente, el estudio no halló una relación significativa entre el nivel de satisfacción y el cuidado de enfermería reportado por los encuestados (10).

Céspedes y Lévaño, (2020) en el Callao realizaron un estudio con el objetivo de determinar la relación entre la percepción de la calidad del cuidado de enfermería y sus dimensiones, en función del nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – EsSalud. La investigación fue de enfoque cuantitativo, diseño transversal, y se aplicó a una muestra de 61 pacientes hospitalizados. Los resultados revelaron que el 93.4% de los usuarios se encontraba medianamente satisfecho con la atención recibida, el 66.7% se encuentran

insatisfechos de los cuidados recibidos y más de 60% se encuentran medianamente satisfechos. Asimismo, las tres dimensiones evaluadas como cuidado técnico, atención interpersonal y confort fueron percibidas como medianamente favorables, reflejando una alta tendencia hacia la satisfacción general (12).

1.2.3. NIVEL LOCAL

Ccosi A. (2022) en Juliaca, llevó a cabo una investigación con el objetivo de establecer la relación entre la atención de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina del Hospital Carlos Monge Medrano. El estudio fue de tipo descriptivo, transversal y correlacional, y se aplicó a una muestra de 120 pacientes utilizando dos cuestionarios: uno para evaluar los cuidados de enfermería y otro para medir la satisfacción del paciente. Los resultados mostraron que el 45 % de los participantes calificaron la calidad del cuidado brindado por el personal de enfermería como pésima, mientras que solo el 10 % lo consideró bueno, respecto a la comunicación enfermero-paciente el 40% manifiesta que fue pésima y solo el 15% buena, el 56.7% declara que la disposición para la atención es pésima y solo el 6.7% buena. En cuanto a la satisfacción el 47.5% se sintieron totalmente insatisfechos y solo el 13.3% se sintieron totalmente satisfechos. Tras aplicar una prueba estadística de correlación, se evidenció una relación significativa entre la atención de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes (13).

Flores M. (2021) en Puno, realizó su estudio con el objetivo de determinar la calidad del cuidado de enfermería desde la opinión de los adultos hospitalizados en dos servicios del Hospital Carlos Monge Medrano – Juliaca. Se trabajó con una metodología descriptiva simple, con diseño simple, transversal; se aplicó el instrumento de Cuestionario de Calidad del Cuidado de Enfermería (CUCACE) a 73 usuarios que cumplieron los criterios de inclusión. Los resultados referentes a la calidad de cuidado de enfermería desde la opinión de los adultos hospitalizados muestran que el 45% refieren que fue regular, el 36% que fue mala. y sólo para el 22 % fue buena; respecto a la calidad de cuidado de

enfermería en la dimensión experiencia indicaron que fue regular en un 75%, mala en un 19 % y buena en 6%; en la dimensión satisfacción, manifestaron que fue mala o negativa en un 69 %, regular en un 23% y buena en un 8%. Se concluye que la percepción de los adultos hospitalizados sobre la calidad del cuidado de enfermería fue entre regular y mala (17).

Murillo L. (2021) en Puno, en su estudio con el objetivo de determinar la percepción del usuario hospitalizado sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería del servicio de medicina en dos hospitales de la región de Puno. La metodología fue descriptiva con un diseño no experimental. La población fueron 120 pacientes hospitalizados, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el "Cuestionario para evaluar la calidad de los cuidados de enfermería, según percepción del paciente hospitalizado". Los hallazgos evidencian que el 81.7 % de los pacientes del Hospital de Juliaca y el 90 % del Hospital de Puno tuvieron una percepción positiva sobre la calidad del cuidado recibido. En relación con la dimensión técnico-científica, ambos establecimientos registraron un 73.3 % de valoración favorable. En cuanto al aspecto interpersonal, el 50 % de los usuarios del Hospital de Juliaca consideró la atención como medianamente favorable, mientras que en el Hospital de Puno esta percepción alcanzó el 75 % de valoración favorable. En la dimensión relacionada al entorno, el 91.7 % de los pacientes del Hospital de Juliaca y el 98.3 % del Hospital de Puno señalaron una experiencia positiva. En síntesis, se concluye que la mayoría de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina de estos dos hospitales de la Región de Puno perciben una atención de enfermería de calidad favorable (18).

Puma D. et. al (2014) en su investigación con el objetivo de describir la percepción del cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería. La metodología fue descriptivo, comparativo y transversal, la población fue de 120 pacientes del Hospital de Apoyo San Juan de Dios Ayaviri y 85 al Hospital de Apoyo llave, el instrumento fue el CBA (Caring Behaviors Assesment Tool) elaborado por Cronin y Harrison (1988). Los resultados fueron: en la dimensión ayuda y confianza en el cuidado humanizado que

brinda el profesional de Enfermería, el 57.07% alcanzan el nivel deficiente, seguido del 33.66% nivel regular y solo el 7.8% nivel bueno; en la dimensión enseñanza y aprendizaje en el cuidado humanizado, el 49.76% alcanzan el nivel deficiente, seguido con 46.83% nivel regular y el 8.24% nivel bueno y en la dimensión: fuerzas existenciales, fenomenológicas y espirituales en el cuidado humano, el 52.68% alcanzan el nivel deficiente, el 42.93% nivel regular y el 4.39% nivel bueno. Asimismo, las dimensiones: Humanismo/fe y esperanza/sensibilidad, aceptación de la expresión de sentimientos negativos y positivos, soporte/protección/ambiente y asistencia a las necesidades humanas en el cuidado humanizado en ambos Hospitales, los porcentajes fluctúan entre 62.93% a 78.05% que alcanzan el nivel regular y con 3.41% a 9.27% nivel bueno. Finalmente, al comparar los resultados globales, existe diferencia en la percepción del paciente hospitalizado sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería; ya que en el Hospital de Apoyo llave alcanzan el nivel regular en un 54.12% y en el hospital de Apoyo San Juan de Dios-Ayaviri alcanzan el nivel deficiente en 54.2% (19).

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. OBJETIVO GENERAL.

Determinar la percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de cuidado del profesional de enfermería del servicio de Medicina del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca - 2025

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar la percepción del paciente hospitalizado sobre la dimensión técnico-científica de la calidad de cuidado del profesional de enfermería del servicio de Medicina del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca - 2025
- Identificar la percepción del paciente hospitalizado de la dimensión interpersonal sobre la calidad de cuidado del profesional de enfermería del servicio de Medicina del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca – 2025

- Identificar la percepción del paciente hospitalizado sobre la dimensión confort o entorno de la calidad de cuidado del profesional de enfermería del servicio de Medicina del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca - 2025

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. COMUNICACIÓN FAMILIAR

2.1.1.1. PERCEPCIÓN

La percepción comprende el conjunto de procesos mentales y actividades relacionadas con los estímulos recibidos, a partir de los cuales se obtiene información sobre el entorno, las conductas propias y ajenas, así como el nivel de conciencia. En el contexto hospitalario, la percepción que el paciente tiene respecto a los cuidados de enfermería es un proceso cognitivo que le permite construir ideas claras y significativas sobre su estado interno, facilitando así el reconocimiento de su entorno y su interacción con este. Esta interacción se centra principalmente en la relación entre el enfermero y el paciente, cuyo objetivo es satisfacer sus necesidades de salud. En este sentido, la satisfacción del paciente se ha consolidado como un indicador fundamental de la calidad del cuidado, lo que hace imprescindible fortalecer la formación del personal de enfermería con el fin de estandarizar y mejorar la atención brindada (20).

2.1.1.2. DIMENSIONES DE LA CALIDAD.

Para el estudio de la calidad se tiene la teoría de Donabedian quien señala que la forma más adecuada para la medición de la calidad se puede hacer mediante dimensiones como:

- Dimensión técnico científica
- Dimensión interpersonal
- Dimensión confort o entorno (22).

2.1.1.2.1. Dimensión Técnico científica.

Esta dimensión hace referencia a la utilización de la ciencia y la tecnología en la resolución de problemas humanos, buscando optimizar los beneficios sin incrementar los riesgos. Asimismo, abarca el conjunto de elementos que intervienen en la prestación del servicio, tales como los avances científicos, la formación continua del personal de salud y las condiciones de la infraestructura física donde se brinda la atención. Esta dimensión comprende trece indicadores que ayudan a su medición.

- Conocimientos sobre procedimientos y tratamientos

El profesional de enfermería debe aplicar sus conocimientos de manera racional y operativa, integrando el uso adecuado de la tecnología disponible y manteniéndose actualizado mediante formación continua. Esta base permite ofrecer una atención segura y efectiva al paciente (23)

- Educación sobre el lavado de manos

El enfermero tiene la responsabilidad de instruir correctamente sobre la técnica y la relevancia del lavado de manos, con el objetivo de prevenir infecciones intrahospitalarias y proteger tanto a los pacientes como al personal de salud. Esta práctica debe ser promovida por todo el equipo asistencial (24)

- Uso adecuado de guantes al administrar medicamentos

Es indispensable que el personal de enfermería utilice guantes como parte del equipo de protección personal al preparar y aplicar medicamentos. Su uso minimiza el riesgo de contagio, aunque no sustituye al lavado de manos. Además, se deben evitar contactos con superficies contaminadas para prevenir accidentes laborales (25).

- Control y monitoreo de signos vitales

La medición de parámetros como temperatura, respiración, presión arterial, frecuencia cardíaca y saturación de oxígeno permite valorar el estado clínico del paciente y determinar las intervenciones necesarias (26) .

- Verificación de indicaciones médicas

El profesional de enfermería debe revisar y validar las prescripciones médicas vigentes, asegurando una atención secuencial y eficiente que favorezca la adherencia al tratamiento prescrito (26).

- Evaluación constante del paciente

El monitoreo periódico es esencial para planificar los cuidados de enfermería. Incluye la evaluación del grado de dependencia, que puede clasificarse en leve, moderada o severa, según la OMS. Este proceso identifica limitaciones físicas y funcionales que afectan la autonomía del paciente (27)

- Explicación del procedimiento al paciente

La comprensión del paciente sobre su diagnóstico y tratamiento se ve reforzada cuando el enfermero proporciona explicaciones claras, lo cual influye positivamente en su nivel de satisfacción (27)

- Instrucción de cuidados en el hogar

Brindar información sobre cuidados domiciliarios permite que el paciente adquiera herramientas para mantener su salud, promueve el autocuidado y refuerza su participación activa en el proceso de recuperación (26)

- Enseñanza sobre posturas y movimientos adecuados

El profesional debe enseñar con claridad los movimientos corporales adecuados según la condición del paciente, con el objetivo de prevenir úlceras, facilitar la higiene, y promover la independencia funcional (26)

- Acondicionamiento de ejercicios de acuerdo del paciente

Implementar ejercicios apropiados mejora la circulación, la función pulmonar y previene complicaciones derivadas de la inmovilidad. Su planificación debe considerar el diagnóstico y condición del paciente (27)

- Tiempo dedicado al cuidado

El cuidado debe ser brindado sin apuros, permitiendo al paciente sentirse escuchado y valorado, lo que disminuye el riesgo de errores y mejora la experiencia asistencial (27)

- Obtención del consentimiento informado

Es deber del enfermero proporcionar información clara sobre los procedimientos e involucrar al paciente en las decisiones. Este acto ético garantiza el respeto a los derechos del usuario y eleva la calidad del servicio (28)

- Cumplimiento oportuno del tratamiento

El cumplimiento preciso del tratamiento médico, ajustado a las características del paciente (edad, peso, diagnóstico, entre otros), es clave para obtener resultados terapéuticos positivos y favorecer la recuperación (26)

2.1.1.2.2. Dimensión Interpersonal.

Esta dimensión abarca las relaciones que se generan entre el personal de salud y el paciente, incluyendo no sólo el vínculo humano y profesional, sino también el intercambio de información logística y sanitaria relevante. En esencia, se centra en la interacción directa que se establece entre ambos durante el proceso de atención (22). Esta dimensión contempla un total de 11 indicadores.

- Saludo con amabilidad

Un saludo amable por parte del profesional de enfermería genera un ambiente de confianza y comodidad, favoreciendo una interacción más cercana con el paciente (26)

- Llamar al paciente por su nombre

Usar el nombre del paciente al interactuar con él promueve una comunicación más personalizada y fortalece el vínculo profesional-paciente (26)

- Identificación profesional adecuada

Desde el ingreso al servicio, el personal de enfermería debe presentarse, explicar el propósito de su presencia y detallar los procedimientos que se llevarán a cabo, asegurando transparencia en la atención (26)

- Generación de confianza durante los procedimientos

Es fundamental que el profesional brinde seguridad mediante la correcta aplicación de sus conocimientos, explicando claramente cada paso del procedimiento para generar confianza en el paciente (26)

- Respeto por la cultura y creencias del paciente

El enfermero debe mostrar respeto por las costumbres, creencias y valores del paciente, reconociendo su contexto sociocultural para lograr empatía y comprensión durante el proceso de cuidado (26)

- Recopilación de información sobre dolencias y necesidades

Mediante el diálogo directo con el paciente, el profesional puede identificar sus síntomas, necesidades y condiciones de salud, lo que facilita una atención más efectiva y orientada al diagnóstico (26)

- Atención a emociones y temores

Brindar un espacio donde el paciente pueda expresar libremente sus miedos, preocupaciones y sentimientos, tanto verbal como no verbalmente, fortalece la confianza y reduce su ansiedad (26)

- Consentimiento verbal y colaboración en procedimientos

Solicitar la autorización verbal y física del paciente antes de realizar un procedimiento fomenta su colaboración activa y fortalece la relación de respeto entre ambos (27)

- Disponibilidad ante necesidades del paciente

El profesional debe estar atento y responder con empatía cuando el paciente requiere ayuda, practicando una escucha activa que le permita comprender sus necesidades (27)

- Demostración de interés por el paciente

Mostrar disposición para aclarar dudas y responder inquietudes permite al paciente explorar y expresar libremente su estado emocional y físico, favoreciendo su participación en el cuidado (26)

- Respuesta oportuna ante molestias o dolor

Atender con prontitud las quejas o síntomas que manifieste el paciente es esencial para intervenir a tiempo y fomentar su recuperación. La actitud del profesional influye directamente en la confianza y cooperación del usuario (26).

2.1.1.2.3. Dimensión confort o entorno.

Esta dimensión se refiere a las condiciones físicas y ambientales que permiten al paciente sentirse en un espacio acogedor, similar a su hogar, donde sus necesidades

sensoriales y de bienestar sean atendidas con cortesía y oportunidad. El confort está directamente vinculado a las características estructurales y funcionales del entorno hospitalario, considerando aspectos visuales como la limpieza, disponibilidad alimentaria, preservación de la intimidad del usuario, y la ausencia de hacinamiento (26). Abarca los siguientes ocho indicadores:

Limpieza y orden del ambiente: La organización y limpieza del entorno inmediato del paciente incluyendo cama, velador y otros espacios es esencial para evitar la proliferación de agentes patógenos, garantizando superficies sanitizadas como pisos, paredes, ventanas y servicios higiénicos (29) .

Ventilación e iluminación: La circulación constante del aire (al menos seis renovaciones por hora) es crucial para evitar la transmisión de enfermedades respiratorias. Asimismo, el ingreso de luz natural favorece un ambiente más saludable y reduce los riesgos infecciosos (29) .

Privacidad: Dado el nivel de exposición al que se somete el paciente, es vital que el personal de enfermería respete en todo momento su intimidad, pese a que esta situación forme parte cotidiana de la labor asistencial (29).

Disminución de ruido: Es fundamental que el enfermero identifique y minimice las fuentes de ruido provenientes de pacientes, equipos u otras actividades para favorecer un ambiente sereno, que facilite el descanso y la recuperación del usuario.

Suministro adecuado de alimentos: La administración de la dieta prescrita debe realizarse garantizando las condiciones higiénicas y la temperatura adecuada, considerando siempre las necesidades específicas de cada paciente (29)

Tranquilidad: Durante la atención, el profesional de enfermería debe transmitir serenidad y confianza, contribuyendo así a un entorno emocionalmente estable para el usuario (29).

Interés en la visita médica: Es fundamental que el paciente reciba información clara sobre los procedimientos que se llevarán a cabo, lo cual es posible gracias a la relación de confianza previamente establecida con el personal de enfermería y el médico. Esta

interacción fortalece la percepción de seguridad y promueve la continuidad del cuidado brindado (29).

Relaciones humanas positivas: La creación de vínculos respetuosos, empáticos y con una comunicación efectiva entre el personal (29).

2.1.1.3. NIVELES DE LA PERCEPCIÓN

Los niveles de percepción constituyen una clasificación cualitativa que permite interpretar la forma en que una persona valora un fenómeno, servicio o experiencia, según su grado de satisfacción, aceptación o rechazo. Esta clasificación se basa en los puntajes obtenidos en instrumentos estandarizados, generalmente con escalas tipo Likert. El uso de niveles como “favorable”, “medianamente favorable” y “desfavorable” facilita la interpretación de datos y permite identificar tendencias y áreas de mejora. Estas categorías son ampliamente utilizadas en investigaciones en salud y educación, ya que brindan una visión clara sobre cómo perciben los usuarios los servicios o intervenciones recibidas (20).

Nivel favorable. Hace referencia a una evaluación positiva de la experiencia o servicio recibido. El individuo demuestra satisfacción, confianza y conformidad con los aspectos evaluados. Este nivel indica que las expectativas del usuario han sido cumplidas o incluso superadas. En términos de escala, se asocia a puntajes altos (20).

Nivel medianamente favorable. Corresponde a una posición intermedia o neutral. En este nivel, el sujeto reconoce que algunos aspectos fueron positivos, pero también identifica deficiencias. Refleja una percepción moderada, con aceptación parcial del servicio o experiencia (20)

Nivel desfavorable. Representa una valoración negativa. El usuario expresa insatisfacción, desagrado o inconformidad con los aspectos evaluados. Este nivel implica que las expectativas no fueron alcanzadas y que hay una experiencia negativa general. Se vincula a puntajes bajos en las escalas (20).

2.2. MARCO CONCEPTUAL

Hospitalización Los servicios de atención hospitalaria comprenden aquellos orientados a ofrecer cuidados tanto básicos como especializados al paciente durante toda su estancia, desde el momento del ingreso hasta el alta médica. Estos servicios incluyen la provisión de un entorno adecuado, camas hospitalarias y personal profesional debidamente capacitado. Se considera paciente hospitalizado a toda persona que permanece internada en una cama del hospital para recibir tratamiento o intervención quirúrgica por una condición de salud específica (18).

La calidad de cuidado. La calidad del cuidado en los servicios médicos hace referencia al nivel en que la atención brindada al paciente logra no solo cumplir, sino superar sus expectativas respecto al resultado esperado, al tiempo que reduce al mínimo el riesgo de eventos adversos o efectos secundarios no deseados (18).

Percepción de la calidad del profesional de enfermería. La calidad del cuidado se entiende como un proceso constante conformado por múltiples actividades implementadas por cada institución de salud, orientadas a prevenir o resolver de manera oportuna los problemas de salud de los usuarios externos (7).

Percepción. La percepción es un mecanismo mediante el cual las personas captan e interpretan los estímulos provenientes del entorno, lo que les permite comprender su contexto, observar su propio comportamiento y el de los demás, y tomar conciencia de la realidad que los rodea. Este proceso no se limita únicamente a la recepción sensorial de los estímulos, sino que también abarca su interpretación y organización, influenciada por factores como las experiencias anteriores, las emociones y los conocimientos adquiridos con anterioridad (18).

La comunicación familiar. Es el proceso mediante el cual los miembros de una familia intercambian ideas, sentimientos, valores e información, a través de interacciones verbales y no verbales, con el fin de comprenderse mutuamente, fortalecer vínculos afectivos y coordinar acciones dentro del entorno familiar. Este proceso influye

directamente en la dinámica familiar, en la resolución de conflictos y en el desarrollo emocional y social de cada uno de sus integrantes (18).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO

El Hospital Carlos Monge Medrano se localiza en el distrito de San Miguel, perteneciente a la provincia de San Román, en la región Puno, a una altitud de 3,825 metros sobre el nivel del mar. Su posición geográfica corresponde a las coordenadas -15.48178° de latitud sur y -70.12007° de longitud oeste. El establecimiento está ubicado en la Carretera a Huancané, kilómetro 2, con dirección en la Avenida Triunfo N.° 461. Se trata de un establecimiento de salud con internamiento, clasificado como IPRESS de categoría II-2, lo que le permite brindar atención especializada a una amplia población del altiplano puneño.

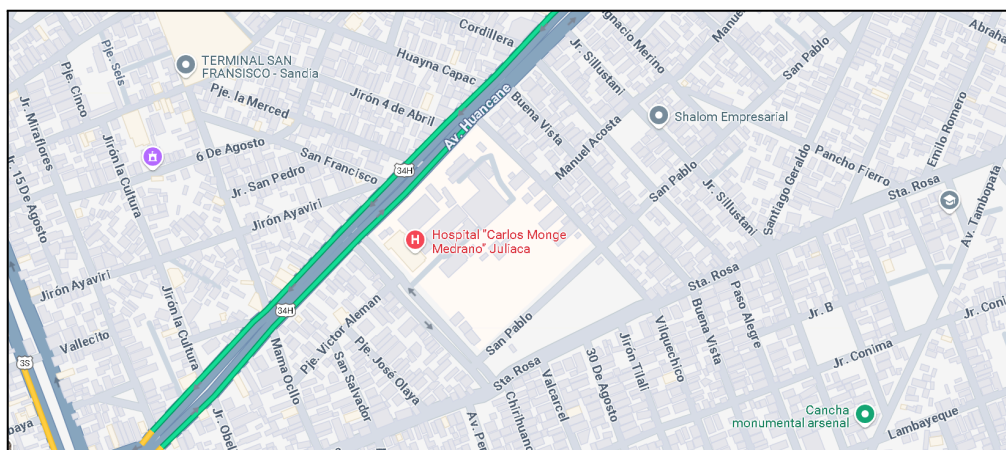


Figura 01: Ubicación del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

La población del estudio estuvo conformada por 50 pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano, ubicado en el distrito de San Miguel. Estos pacientes pertenecen a zonas rurales como urbanas de la parte norte de la región Puno, incluyendo diversas provincias. En cuanto a su condición socioeconómica, se identifican tres niveles: pobre, no pobre y en situación de extrema pobreza

3.2.2. Muestra

En la presente investigación se implementó un muestreo no probabilístico por conveniencia, esta técnica será seleccionada considerando la accesibilidad de los participantes y su disposición para formar parte del estudio, dado que se podrán ser encontrados con disposición y cercanos al entorno del investigador (30) .

3.2.3. CRITERIO DE INCLUSIÓN

- Tener 18 años o más de edad.
- Estar hospitalizado sin depender del género (masculino o femenino).
- Estar internados específicamente en el servicio de medicina del hospital del hospital.
- Aceptar voluntariamente participar en la investigación.
- Estar orientado en tiempo, espacio y persona.

3.2.4. CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

- Ser menores de 18 años.
- Negarse a participar en la investigación.
- No estar hospitalizados en el servicio de medicina.
- Presentar alteraciones cognitivas que interfieren con la comprensión o respuesta a los instrumentos aplicados.

3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS

3.3.1. MÉTODO

El método de investigación es cuantitativo porque se fundamenta en la recolección de datos numéricos y en el uso de procedimientos estadísticos para luego ser analizados.

3.3.2. DISEÑO

Por tanto, a la luz del objetivo del estudio se dará a conocer la percepción del paciente hospitalizado por ello es descriptivo. El diseño transversal, que implica la recopilación de datos en un momento singular (39).

3.3.3. TÉCNICA

La encuesta fue la técnica que se utilizó para la aplicación del cuestionario.

3.3.4. INSTRUMENTO

El cuestionario que se utilizará en este estudio fue diseñado con base en el modelo de calidad de atención en salud propuesto por Avedis Donabedian. Su estructura se fundamenta en una escala de Likert tricotómica, y se organizan los ítems en torno a las tres dimensiones esenciales de la calidad: técnico-científica. (ítems 1 al 13), interpersonal (ítems 14 al 24) y entorno o confort (ítems 25 al 32). El propósito del instrumento es evaluar desde la perspectiva del paciente, la calidad del cuidado brindado por el personal de enfermería. La aplicación del cuestionario se realizará tras brindar una explicación detallada a los pacientes durante su hospitalización en el servicio de medicina del hospital Carlos Monge Medrano (31)

Validez del instrumento.

El instrumento denominado “Cuestionario para evaluar la calidad de los cuidados de enfermería según la percepción del paciente hospitalizado” se basa en el modelo propuesto por Avedis Donabedian. y aplicado por Jakeline Flores. La validación del cuestionario estuvo a cargo de cinco expertos del ámbito de la salud, quienes coincidieron en evaluar favorablemente su contenido. Para determinar su validez, la autora utilizó el coeficiente de precisión de Pearson, obteniendo un valor de 0,76, lo cual indica una validez aceptable para su aplicación en contextos clínicos (31).

Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad estadística del cuestionario fue determinada mediante el cálculo del coeficiente alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0.89, lo cual evidenció un alto nivel de consistencia interna en los ítems que evalúan la calidad del cuidado de enfermería. Este resultado respalda la idoneidad del instrumento para ser utilizado en investigaciones similares. En el caso específico de este estudio, se obtuvo un coeficiente de 0.876, lo que reafirma su confiabilidad adecuada para el contexto analizado (31).

3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	CATEGORÍA
Percepción sobre la calidad de atención	Dimensión técnico científico	1. Conocimientos sobre procedimientos o tratamientos.	-Favorable: 43-64 puntos -Medianamente favorable:
		2. Enseñanza del proceso de lavado de manos.	22-42 puntos -Desfavorable: 0-21 puntos
Definición operacional		3. Uso de guantes en la preparación y aplicación de medicamentos.	
El profesional de enfermería desempeña sus funciones en diversos escenarios, que abarcan tanto el ámbito hospitalario como el comunitario. Su trabajo se centra en brindar atención integral a quienes lo requieren, estableciendo vínculos no solo con el paciente, sino también con su familia y el entorno social. Su propósito fundamental es promover el		4. Medición y control de funciones vitales.	
		5. Verificación de indicaciones y recetas médicas.	
		6. Evaluación constante	
		7. Explicación del procedimiento al paciente.	
		8. Instrucción de cuidados en casa.	
		9. Enseñanza de movimientos y posturas adecuadas.	

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	CATEGORÍA		
bienestar pleno y continuo de la persona atendida		10.	Acondicionamiento de ejercicios de acuerdo al paciente.		
		11.	Dedicación de tiempo.		
		12.	Obtención de consentimiento		
	13.	Puntualidad de tratamiento.	técnico interpersonal		
	1.	Saludo con amabilidad.			
	2.	Denominación del paciente por su nombre.			
	3.	Adecuada identificación.			
	4.	Confianza y seguridad en los procedimientos.			
	5.	Respeto de costumbres y creencias.			
	6.	Recaudación de información de dolencias, necesidades y estado de salud.			
	7.	Comprensión de preocupaciones y temores.			

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	CATEGORÍA
		8. Solicitud verbal y física para realizar procedimientos.	
		9. Atención del paciente cuando tiene necesidades.	
		10. Interés del paciente.	
		11. Atención inmediata por molestias o dolores.	
	Dimensión	1. Limpieza y orden del ambiente.	
	confort o	2. Ventilación e iluminación.	
	entorno	3. Privacidad	
		4. Disminución de ruidos.	
		5. Suministro adecuado de los alimentos.	
		6. Tranquilidad	
		7. Interés durante la visita del médico	
		8. Buenas relaciones humanas.	

Fuente: Elaborado por el investigador 2025

3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO

Para realizar el procesamiento de los datos recogidos se utilizará el paquete estadístico SPSS versión 22, para lograr la identificación de frecuencias descriptivas.

CAPÍTULO IV

EXPOSICION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. RESULTADOS DEL OBJETIVO GENERAL

Tabla 01: Percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca – 2025.

Calidad de atención	Medianamente favorable		Favorable		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Sexo	N°	%	N°	%	N°	%
Masculino	2	8.7%	21	91.3%	23	100.0%
Femenino	3	11.1%	24	88.9%	27	100.0%
Total	5	10.0%	45	90.0%	50	100.0%

En la tabla se puede apreciar respecto a la percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de atención del profesional de enfermería del servicio de medicina del HCMM Juliaca 2025, para el caso de los pacientes del sexo masculino, el 91.3% tiene una percepción favorable y el 8.75 tiene una percepción medianamente favorable, sobre el sexo femenino el 88.9% tiene una percepción favorable y el 11.1% tiene una percepción medianamente favorable, en ambos casos no se tiene ni un caso de percepción desfavorable.

Estos resultados son similares al estudio de Ruiz J. et al. (7) donde el 67.8% percibió estar satisfecho con los cuidados recibidos, así mismo el 18.9% tuvo una percepción muy alta. De la misma manera son similares con el estudio de Burgueño F et. al. (8) donde se

encontró que el 65% tuvieron una percepción positiva de la calidad de cuidados de enfermería recibido, así también, con el estudio de Collantes Delgado y Clavo Pérez (10) donde se encontró un 933.7% de pacientes que se encuentran satisfechos con la dimensión humana del servicio recibido por el personal de enfermería.

La alta proporción de percepciones favorables sugiere que los pacientes reconocen positivamente el desempeño del personal de enfermería, tanto en los aspectos técnico científicos como humanos del cuidado. Esta valoración puede estar influenciada por diversos factores estructurales y organizacionales del hospital, así como por las características del equipo de enfermería que labora en el servicio.

En relación con el sexo, los resultados muestran que tanto los pacientes masculinos y pacientes femeninas perciben favorablemente la atención, sin diferencias significativas entre ambos grupos. Esto sugiere una atención equitativa y homogénea, orientada a la satisfacción de las necesidades de todos los usuarios, independientemente de su género.

Uno de los elementos que puede haber contribuido a estos resultados positivos es el buen estado de conservación de la infraestructura hospitalaria. La disponibilidad de ambientes limpios, ventilados y con adecuada iluminación genera un entorno propicio para el bienestar del paciente y fortalece la percepción de seguridad y confianza en el cuidado recibido.

Asimismo, el nivel de equipamiento del servicio de medicina cumple un rol determinante en la experiencia del usuario. La presencia de equipos actualizados, insumos suficientes y materiales en condiciones óptimas permite que los profesionales de enfermería ejecuten sus funciones de manera eficiente, reduciendo tiempos de atención y garantizando procedimientos seguros.

Tabla 02: Percepción del paciente hospitalizado sobre la dimensión técnico- científico, de la calidad de cuidado del profesional de enfermería del servicio de Medicina del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca - 2025

Ítems de la calidad de cuidado en la dimensión técnico – científico	Nunca		A veces		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
1. La enfermera demuestra tener una buena preparación al momento de realizarle algún procedimiento o tratamiento	0	0.0	6	12.0	44	88.0	50	100.0
2. La enfermera le enseña con amabilidad y respeto a lavarse las manos correctamente y le explica el porqué del lavado de las manos.	0	0.0	19	38.0	31	62.0	50	100.0
3. La enfermera usa guantes antes de preparar y aplicar los medicamentos.	0	0.0	16	32.0	34	68.0	50	100.0
4. La enfermera le controla las funciones vitales como: temperatura, respiración y presión arterial pulso, saturación de oxígeno con delicadeza y paciencia, sin lastimarle, durante su turno.	0	0.0	18	36.0	32	64.0	50	100.0
5. La enfermera verifica las indicaciones médicas y lee bien los medicamentos antes de administrarlos.	0	0.0	19	38.0	31	62.0	50	100.0
6. La enfermera le evalúa constantemente y está pendiente de lo	1	2.0	9	18.0	40	80.0	50	100.0

que le puede suceder, durante su hospitalización.

7. La enfermera le explica antes de realizar algún procedimiento.	0	0.0	24	48.0	26	52.0	50	100.0
8. La enfermera le brinda información sobre los cuidados que debe tener en su domicilio.	0	0.0	17	34.0	33	66.0	50	100.0
9. La enfermera le realiza y enseña los movimientos y mantenimiento de una postura adecuada.	0	0.0	25	50.0	25	50.0	50	100.0
10. La enfermera le incentiva a realizar ejercicios considerando sus limitaciones.	0	0.0	14	28.0	36	72.0	50	100.0
11. La enfermera dedica el tiempo necesario para atenderlo.	0	0.0	18	36.0	32	64.0	50	100.0
12. La enfermera le pide su consentimiento antes de realizar algún procedimiento.	0	0.0	5	10.0	45	90.0	50	100.0
13. La enfermera le administraba su tratamiento a la hora indicada.	0	0.0	17	34.0	33	66.0	50	100.0

En la tabla se puede apreciar respecto a la percepción del paciente hospitalizado sobre la dimensión técnico científico que los aspectos o ítems más resaltantes se tienen con un 88.0% en la categoría “siempre” que la enfermera demuestra tener una buena preparación al momento de realizar algún procedimiento o tratamiento, un 80.0% se encuentra en la categoría “Siempre” sobre la enfermera le evalúa constantemente y está pendiente de lo que le puede suceder durante su hospitalización, otro importante donde

se encontró un 90.0% también en la categoría “siempre” respecto al ítem de la enfermería le pide su consentimiento antes de realizar algún procedimiento.

Estos resultados son similares con el estudio de Flores M. (17) donde el 75% de los pacientes mencionan que su experiencia fue buena en la dimensión técnico científica, de otro lado con el estudio de Murillo L. (18) quien encontró un 73.3% como favorable, finalmente con el estudio de Roque J. (16) quien halló un 51.9% con percepción favorable en esta dimensión.

La alta proporción de percepciones favorables sugiere que los pacientes reconocen positivamente el desempeño del personal de enfermería, tanto en los aspectos técnico-científicos como humanos del cuidado. Esta valoración puede estar influenciada por diversos factores estructurales y organizacionales del hospital, así como por las características del equipo de enfermería que labora en el servicio, al encontrarnos con resultados similares para ambos sexos sugiere una atención equitativa y homogénea, orientada a la satisfacción de las necesidades de todos los usuarios, independientemente de su género.

Se destaca además que el hospital cuenta en su mayoría con profesionales jóvenes, lo que podría asociarse con una mayor motivación, dinamismo y disposición hacia la mejora continua. Este grupo etario suele mostrar apertura al aprendizaje, manejo de nuevas tecnologías y adaptación a los enfoques actuales de atención humanizada y centrada en el paciente, aspectos que repercuten positivamente en la calidad percibida por los usuarios.

De igual modo, la participación activa en programas de capacitación organizados por el Colegio de Enfermeros del Perú y por el propio hospital, orientados a fortalecer las competencias en calidad de atención, comunicación terapéutica y seguridad del paciente, contribuye a mantener altos estándares en la práctica profesional. Este esfuerzo sostenido en formación continua refuerza el compromiso ético y vocacional del personal, lo que se traduce en una atención más empática y efectiva.

Tabla 03: Percepción del paciente hospitalizado sobre la dimensión interpersonal, de la calidad de cuidado del profesional de enfermería del servicio de Medicina del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca - 2025

Ítems de la calidad de cuidado en la dimensión interpersonal	Nunca		A veces		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
14. La enfermera lo saluda amablemente al ingresar a su ambiente.	1	2.0	41	82.0	8	16.0	50	100.0
15. Las enfermeras lo llaman a Ud., por su nombre.	2	4.0	28	56.0	20	40.0	50	100.0
16. Las enfermeras se identifican con su nombre al ingresar al ambiente de hospitalización.	1	2.0	23	46.0	26	52.0	50	100.0
17. La enfermera le inspira confianza y seguridad cuando le atiende y realiza algún procedimiento.	2	4.0	17	34.0	31	62.0	50	100.0
18. Usted observa que el profesional de enfermería respeta sus costumbres y creencias.	1	2.0	25	50.0	24	48.0	50	100.0
19. Las enfermeras se acercan a Usted. Le preguntan sobre sus dolencias, sus necesidades y estado de salud	0	0.0	15	30.0	35	70.0	50	100.0

Ítems de la calidad de cuidado en									
la dimensión interpersonal	Nunca	A veces	Siempre	Total					
20. Las enfermeras permiten que Ud., exprese sus preocupaciones y temores.	1	2.0	18	36.0	31	62.0	50	100.0	
21. Las enfermeras solicitan su colaboración al momento que van a realizarle un procedimiento.	0	0.0	17	34.0	33	66.0	50	100.0	
22. La enfermera acude a su llamado cuando usted tiene alguna necesidad.	0	0.0	9	18.0	41	82.0	50	100.0	
23. La enfermera muestra interés por su estado actual de salud.	0	0.0	12	24.0	38	76.0	50	100.0	
24. Si Ud., tiene mucho dolor y le pide a la enfermera(o) que lo atienda, ella (él) lo hace de manera inmediata.	0	0.0	11	22.0	39	78.0	50	100.0	

En la tabla se aprecia la percepción de la calidad en la dimensión interpersonal del profesional de enfermería

Tabla 04: Percepción del paciente hospitalizado sobre la dimensión confort o entorno, de la calidad de cuidado del profesional de enfermería del servicio de Medicina del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca - 2025

Items de la calidad de cuidado en la dimensión confort o entorno	Nunca		A veces		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
	25. Usted observa que la enfermera se preocupa para que su cama, su velador y todo su ambiente este limpio y ordenado.	14	28.0	30	60.0	6	12.0	50
26. Usted observa que la enfermera se preocupa por mantener bien ventilado e iluminado el ambiente de hospitalización.	19	38.0	22	44.0	9	18.0	50	100.0
27. Usted observa que el profesional de enfermería se preocupa por cuidar su privacidad al momento de realizarle algún procedimiento.	11	22.0	25	50.0	14	28.0	50	100.0
28. Si hay mucho ruido en el ambiente, el profesional de enfermería se preocupa por disminuir y facilitar su descanso	10	20.0	21	42.0	19	38.0	50	100.0
29. El profesional de enfermería se preocupa para que Ud. Reciba una alimentación adecuada según las indicaciones del médico.	6	12.0	21	42.0	23	46.0	50	100.0

Ítems de la calidad de cuidado en

la dimensión confort o entorno	Nunca		A veces		Siempre		Total	
30. Durante su permanencia en el hospital, usted se siente tranquilo por la atención que le brinda el profesional de enfermería.	4	8.0	21	42.0	25	50.0	50	100.0
31. Observa que la enfermera está pendiente de Ud. Durante la visita del médico y en cada momento.	6	12.0	20	40.0	24	48.0	50	100.0
32. Ud. Observa que el profesional de enfermería mantiene buenas relaciones humanas con los pacientes y otros profesionales.	8	16.0	24	48.0	18	36.0	50	100.0

En la presente tabla se puede apreciar respecto a la percepción de paciente hospitalizado sobre la dimensión confort y entorno que respecto al ítem sobre observa que la enfermera se preocupa por que su cama, su velador y todo su ambiente este limpio y ordenado, un 28.0% nunca lo percibe y un 60.0% a veces, así mismo, sobre el ítem si la enfermera se preocupa por mantener bien ventilado e iluminado el ambiente de hospitalización, el 38.0% nunca lo percibe y 44.0% a veces, de otro lado, en el ítem de si la profesional de enfermería se preocupa por su privacidad al momento de realizarle algún procedimiento el 50.0% refiere que a veces lo hace. Finalmente, en el ítem de si durante la permanencia en el hospital, usted se siente tranquilo por la atención que le brinda el profesional de enfermería el 50.0% lo percibe como siempre.

Los resultados son similares a los encontrados en el estudio de Roque J. (16) quien encontró un 31.5% como medianamente favorable y un 3.7% como desfavorable, así también a los encontrados en el estudio de Murillo L. (18) quien halló un 98.3% como favorable en esta dimensión.

El Hospital Carlos Monge Medrano es un centro de referencia regional que atiende una alta demanda poblacional, proveniente no solo de Juliaca sino también de zonas rurales cercanas. Esta sobrecarga asistencial genera mayor número de pacientes por enfermero, lo que puede repercutir en la atención continua y en el mantenimiento del entorno físico. La dinámica de hospitalización con elevada rotación y ocupación de camas dificulta la constancia en acciones como el orden, ventilación y limpieza, pese a la buena voluntad del personal.

Por otro lado, el ambiente físico del hospital, si bien está bien conservado y estructuralmente adecuado, enfrenta limitaciones espaciales que restringen la privacidad y el descanso. En algunos casos, la coexistencia de varios pacientes por sala y el movimiento frecuente del personal médico y administrativo generan ruido y distracciones que afectan la percepción de confort.

Sin embargo, la atención fragmentada, producto de la carga asistencial, puede limitar actividades complementarias al cuidado, como la ventilación del ambiente, la supervisión del ruido o la verificación constante del orden. A pesar de ello, la actitud de amabilidad, disposición y respeto del personal permite equilibrar la percepción global favorable.

Además, el hecho de que gran parte del personal sea joven y capacitado en temas de calidad y humanización del cuidado, fortalece la interacción con los pacientes, aunque el factor tiempo siga siendo un obstáculo estructural.

CONCLUSIONES

PRIMERO: La percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de atención del profesional de enfermería del servicio de medicina del HCMM Juliaca 2025, es favorable con un 91.3% para el sexo masculino y favorable con un 88.9% para el sexo femenino, en ambos casos no se tiene ni un caso de percepción desfavorable.

SEGUNDO: La percepción del paciente hospitalizado sobre la dimensión técnico-científica de la calidad de cuidado del profesional de enfermería del servicio de Medicina del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca – 2025 se encuentra “siempre” en los ítems de: “La enfermera demuestra tener una buena preparación al momento de realizarle algún procedimiento” con 88.0%, “la enfermera le evalúa constantemente y está pendiente de lo que le puede suceder durante su hospitalización” con 80.0% y “la enfermera le pide su consentimiento antes de realizar algún procedimiento” con 90.0%

TERCERO: La percepción del paciente hospitalizado sobre la dimensión interpersonal, de la calidad de cuidado del profesional de enfermería del servicio de Medicina del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca – 2025 se encuentra “siempre” en los ítems de: La enfermera acude a su llamado cuando usted tiene alguna necesidad con 82.0%, la enfermera muestra interés por su estado actual de salud con 76.0% y si tiene mucho dolor le pide a la enfermera que lo atienda y ella lo hace de manera inmediata con 78.0%

CUARTO: La percepción del paciente hospitalizado sobre la dimensión confort o entorno, de la calidad de cuidado del profesional de enfermería del servicio de Medicina del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca – 2025 se encuentra “a veces” en los ítems de: Ud. observa que la enfermera se preocupa para que su cama, su velador y todo su ambiente esté limpio y ordenado con 60.0%, Ud observa que el profesional de enfermería

se preocupa con cuidado su privacidad al momento de realizarle algún procedimiento con
50.0%

RECOMENDACIONES

AL DIRECTOR DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO

Incentivar la formulación de políticas a favor de la mejora de la calidad de servicio aplicando la gestión por procesos y la gestión de calidad en los diferentes servicios del hospital de tal forma que la atención pueda mejorar en función del usuario.

A LA JEFE DE ENFERMERAS DEL HCMM.

Planificar capacitaciones ofertadas por la jefatura de enfermería del hospital Carlos Monge Medrano, respecto a calidad de atención de ésta manera los profesionales estarán con fortalezas adecuadas en cuanto a la atención de los pacientes.

A LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HCMM

Deben participar en talleres de calidad de la atención mejorando sus habilidades blandas a fin de que los usuarios o pacientes puedan verse beneficiados.

A LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HCMM

Mejorar el trato con el paciente involucrándose no solamente con sus necesidades fisiológicas si no verlos desde varios enfoques de cuidado como la parte emocional, psicológica y espiritual.

BIBLIOGRAFÍA

1. Salud OM de la. Calidad de la atención [Internet]. [citado el 13 de abril de 2025]. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
2. Mamani Vilca EM, Pelayo Luis IP, Terrones Guevara A, Chavez Sosa JV, Carranza Esteban, Renzo Felipe: Huancahuire Vega S. Validación de un cuestionario que mide las percepciones del rol del profesional de enfermería comunitaria en Perú. Aten Primaria [Internet]. 2022;54(2):102194. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2021.102194>
3. Ministerio de Salud. Sistema de gestion de la calidad en Salud [Internet]. 2017. Disponible en: https://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_sgcalidad-2.pdf
4. Alfageme A. Indicadores de calidad de la atencion de salud [Internet]. Disponible en: <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/moneda-170/moneda-170-08.pdf>
5. Peralta Gomez R, Gallegos Pacheco R, Tasayco Ramos M, Torres Dañobeytia YM, Hurtado Monge AC. Situación de enfermería en Perú: una mirada en pre pandemia. Recien Vol 10 Núm 3 [Internet]. 2021;10:1–14. Disponible en: <https://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5516.pdf>
6. Zegarra, Margarita; Arias, Ibeth; Nuñez, Claudia; Mannarelli, Mariemma; Figueroa, Erika; Rodriguez P. Diagnóstico de la enfermería en el Perú [Internet]. Colegio de Enfermeros del Perú. 2021. 1–362 p. Disponible en: https://www.cep.org.pe/wp-content/uploads/2021/11/Diagnostico_enfermeria.pdf
7. Ruiz Cerino JM, Tamariz López MM, Méndez González LA, Torres Hernández L, Duran Badillo T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. Sanus [Internet]. 2020;(14):1–9. Disponible en: <https://www.scielo.org.mx/pdf/sanus/v5n14/2448-6094-sanus-14-00003.pdf>
8. Burgueño Alcalde F, Rodríguez Sánchez D, Cedillo Carrion CJ, Ordoñez Montero

- CC. Percepción de la calidad de cuidados de enfermería en pacientes oncológicos del Austro Ecuatoriano. Arch Venez Farmacol y Ter [Internet]. 2021;40(7):704–10. Disponible en: https://www.revistaavft.com/images/revistas/2021/avft_7_2021/8_percepcion_calidad.pdf
9. Menendez T del rocío;, Panuncio AP, Anzules Guerra JB, Veliz Zevallos JI, Delgado Janumis DA. Calidad de atención de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una Institución Hospitalaria Publica del Ecuador. Dominio las Ciencias [Internet]. 2020;6(4):1304–11. Disponible en: <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1538/2883>
10. Collantes Delgado D, Clavo Pérez V. Satisfacción del paciente frente al cuidado enfermero. Rev UNEMI [Internet]. 2021;4(7):11–22. Disponible en: <https://ojs.unemi.edu.ec/index.php/facsalud-unemi/article/view/1217/1152>
11. Lucas Rosario LM, Rosales Márquez C, Castillo Saavedra EF, Reyes Alfaro CE, Salas Sánchez RM. Calidad percibida por pacientes hospitalizados en áreas de cirugía de dos instituciones pública y privada de Perú. Index de Enfermería [Internet]. 2022;30(1–2):39–43. Disponible en: <https://ciberindex.com/index.php/ie/article/view/e12806/e12806?id=101957&user=HaroldMamani&nivel=2&md=1275516c3b9c41a7067bf815c9483534>
12. Cespedes Ayala, Maria Esther; Levano Felipa EZ. Percepcion de la calidad del cuidado de enfermeria y el nivel de satisfacciondel usuario hospitalizadp en el servicio de cirugia del hospital Nacional Alberto sabogal- Essalud [Internet]. Univerdidad Nacional del Callao. 2018. Disponible en: https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5237/LEVANO_FELIPA-CESPEDES_AYALA_FCS_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
13. Ccosi Apaza A. Atencion de enfermeria y satisfaccion en pacientes internados en el servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano - Juliaca 2021 [Internet]. Vol. 1, Universidad Privada San Carlos-Puno. 2022. Disponible en:

- <https://repositorio.upsc.edu.pe/handle/UPSC S.A.C./149>
14. Melita-Rodríguez A, Jara-Concha P, Moreno-Monsiváis MG, Melita-Rodríguez A, Jara-Concha P, Moreno-Monsiváis MG. Percepción de pacientes hospitalizados en unidades medico quirúrgicas sobre el cuidado humanizado de enfermería. *Enfermería Cuid Humaniz* [Internet]. 2021;10(1):89–105. Disponible en: http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2393-66062021000100089&lng=es&nrm=iso&tlng=en%0Ahttp://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2393-66062021000100089&lng=es&nrm=iso&tlng=en
 15. Juarez Morales, Idmara Gabirela; López Cocotle, José Juan; Moreno Monsiváis, Guadalupe; Interrial Guzmán G. Percepción del paciente hospitalizado sobre el cuidado humanizado de enfermería. *Enferm Cardiológica* [Internet]. 2021;29(2):40–7. Disponible en: www.revistamexicanadeenfermeriacardiologica.com.mx40
 16. Roque Natividad JY. Percepcion del pacient sobre la calidad del cuidado de Enfermeria en Hospitalizacion de medicina y cirugia Hospital Regional Huacho 2021. *Pharmacogn Mag*. 2021;75(17):399–405.
 17. Flores Clemente MJ. Calidad del cuidado de enfermeria desde la opinion de los adultos hospitalizados en los servicios de medicina y cirugia del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca-2020 [Internet]. 2021. Disponible en: https://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/16668/Flores_Clemente_Mery_Jhoscelin.pdf?sequence=3&isAllowed=y
 18. Murillo Mamani LL. Percepcion del usuario hospitalizado sobre la calidad de cuidado del profesional de enfermeria del servicio de medicina en dos Hospitales de la Region de Puno, 2024. Tesis [Internet]. 2019;1–168. Disponible en: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7104/Molleapaza_Mamani_Joel_Neftali.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 19. Puma Ojeda, Leider Carina; Pandia Humpire DM. Percepcion del paciente hospitalizado sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de

- enfermería en los Hospitales de Apoyo de llave y San Juan de Dios - Ayaviri Puno. 2014 [Internet]. 2014; Disponible en: https://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/2556/Puma_Ojeda_Leyder_Carina_Pandia_Humpire_Dora_Magaly.pdf?sequence=1&isAllowed=y
20. Silva Fhon, J; Ramon Cordova, S; Vergaray Villanueva, S; Fhon Palacios, V. Rodriguez Partezani R. Percepcion del paciente hospitalizado respecto a la atencion de enfermeria en un hospital público. Enferm Univ [Internet]. 2015;12(3):122–33. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/eu/v12n3/1665-7063-eu-12-03-00122.pdf%0Ahttp://www.scielo.org.mx/pdf/eu/v13n1/1665-7063-eu-13-01-00031.pdf>
21. Mora Guillart L. Los principios éticos y bioéticos aplicados a la calidad de la atención en enfermería. Rev Cuba Oftalmol [Internet]. 2015;28(2):228–33. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21762015000200009&lng=es&nrm=iso&tlng=es
22. Perú C de E del. Normas de gestion de calidad del cuidado de enfermeros 2024 [Internet]. 2024. 6 p. Disponible en: https://www.cep.org.pe/wp-content/uploads/2025/02/LIBRO_PARTE_FINAL_2025.pdf
23. Solano Sunini, Virgnicia Magdalena; Jara Paucar D. Calidad del Cuidado de Enfermería al Usuario Post Operado Inmediato. Hospital de la Amistad Perú - Corea II.2. Santa Rosa Piura 2017 [Internet]. Universidad nacional “pedro ruiz gallo”. 2019. Disponible en: https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/5358/BC-3971_SOLANO_ZUNINI-JARA_PAUCAR.pdf?sequence=3&isAllowed=y
24. Mendoza Farfán JK. Conocimiento de lavado de manos en las enfermeras pediátricas en los ultimos 10 años [Internet]. 2021. Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/9579/Conocimiento>

- _Mendoza Farfan_Jackleen.pdf?sequence=1&isAllowed=y
25. De Rosales Cabrera AMM, López Cabezas, Carmen: Pernía López, Sagrario: Dávila Pousa, Carmela: Vila Clérigues, Nieves: Alonso Herreros, Jose María; García Salom, Pedro: Lozano Blázquez A. Recomendaciones para la preparación de medicamentos estériles en las unidades de enfermería. Farm Hosp [Internet]. 2014;38(1):57–64. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/fh/v38n1/09original09.pdf>
 26. Oficina de planeamiento estrategico. Texto unico de procedimientos administrativos - TUPA Hospital San Juan de Lurigancho [Internet]. 2016. 1–23 p. Disponible en: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5068962/Tupa2011_1.pdf
 27. Zarzoza Rojas O. Satisfacción laboral del personal de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos de un Hospital de Lima-2019 [Internet]. Universidad Norbert Wiener. 2020. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/4577>
 28. Martínez-Álvarez JL, Fuertes-Martín A, Orgaz-Baz B, Vicario-Molina I, González-Ortega E. Vínculos afectivos en la infancia y calidad en las relaciones de pareja de jóvenes adultos: El efecto mediador del apego actual. An Psicol. 2014;30(1):211–20.
 29. Hospital San Juan de Lurigancho. Guía de Procedimientos de Enfermería. Departamento de Enfermeria. [Internet]. Guías de Procedimiento de Enfermería 2024: Resolución Directoral N.º 020-2024-DE-HSJM/MINSA. 2024. p. 1–136. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/hsjl/normas-legales/5130308-020-2024-de-hsjl-minsa>
 30. Hernandez Sampieri R, Fernandez Collado C, Baptista Lucio P. Metodologia de la investigacion. 2014. 1–589 p.
 31. Serna Roman B. Percepcion de pacientes y familiares sobre la calidad de

cuidados que brinda la enfermera en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Hermilio Valdizan Medrano - Huanuco, 2016 [Internet]. Vol. 0, Universidad de Huanuco. 2017. Disponible en: http://distancia.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/610/DIESTRA RODRIGUEZ%252c Alexander-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttp://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/343/T047_45840615_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia:

Percepción del paciente hospitalizado respecto a la calidad de atención del profesional de enfermería del servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2025				
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>GENERAL ¿Cuál es la percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de cuidado del profesional de enfermería del servicio de Medicina del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca - 2025</p> <p>ESPECIFICO - ¿Cuál es la percepción del paciente hospitalizado sobre la dimensión técnico-científico? - ¿Cuál es la percepción del paciente hospitalizado sobre la dimensión interpersonal? - ¿Cuál es la percepción del paciente hospitalizado sobre la dimensión confort o entorno?</p>	<p>GENERAL Determinar la percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de cuidado del profesional de enfermería del servicio de Medicina del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca - 2025</p> <p>ESPECÍFICOS Identificar la percepción del paciente hospitalizado sobre la dimensión técnico-científico de la calidad de cuidado del profesional de enfermería del servicio de Medicina del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca - 2025 Identificar la percepción del paciente hospitalizado de la dimensión interpersonal sobre la calidad de cuidado del profesional de enfermería del servicio de Medicina del Hospital Carlos Monge</p>	<p>Por la naturaleza de la investigación básica descriptiva, no se requiere Hipótesis.</p>	<p>Percepción de la calidad de cuidado del profesional de enfermería</p>	<p>Tipo de investigación. Tipo descriptivo y con enfoque cuantitativo El diseño es descriptivo, transversal Población. 50 pacientes del servicio de medicina del HCMM Instrumento Cuestionario para evaluar la calidad de los cuidados de enfermería, según percepción del paciente hospitalizado</p>

	Medrano, Juliaca - 2025 Identificar la percepción del paciente hospitalizado sobre la dimensión confort o entorno de la calidad de cuidado del profesional de enfermería del servicio de Medicina del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca - 2025			
--	--	--	--	--

Anexo 02: Cuestionario para evaluar la calidad de atención de enfermería

Título del estudio: Percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca – 2025

Instrucciones:

Estimado(a) paciente, reciba un cordial saludo. Mi nombre es Vanessa Espezua Mamani, bachiller de la Carrera Profesional de la Universidad Privada San Carlos. Actualmente, me encuentro desarrollando una investigación orientada a contribuir con el fortalecimiento de la calidad de los cuidados brindados por el profesional de enfermería a los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca.

El presente cuestionario está dividido en dos partes. En la primera sección, se solicita completar algunos datos generales. En la segunda parte, encontrará una tabla con afirmaciones; Por favor, seleccione únicamente una respuesta por cada pregunta, marcando con una (X) la alternativa que mejor represente su opinión.

La participación es voluntaria, anónima y confidencial, y la información será utilizada exclusivamente con fines académicos. Se estima que completar el cuestionario le tomará aproximadamente 10 minutos. Agradezco de antemano su valiosa colaboración.

I. DATOS GENERALES

- Sexo (F o M):
- Edad:
- Grado de instrucción:
- Tiempo de hospitalización:

II. CALIDAD DE CUIDADOS DE ENFERMERÍA		VALORACIÓN DE LAS RESPUESTAS		
Nº	Dimensiones/ítems	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
TÉCNICO – CIENTÍFICO				
1	La enfermera demuestra tener buena preparación al momento de realizarle algún procedimiento o tratamiento.			
2	La enfermera le enseña con amabilidad y respeto a lavarse las manos correctamente y le explica el porqué del lavado de las manos.			

3	La enfermera usa guantes antes de preparar y aplicar los medicamentos.			
4	La enfermera le controla las funciones vitales como: temperatura, respiración y presión arterial pulso, saturación de oxígeno con delicadeza y paciencia, sin lastimarlo, durante su turno.			
5	La enfermera verifica las indicaciones médicas y lee bien los medicamentos antes de administrarle.			
6	La enfermera le evalúa constantemente y está pendiente de lo que le puede suceder, durante su hospitalización.			
7	La enfermera le explica antes de realizarle algún procedimiento.			
8	La enfermera le brinda información sobre los cuidados que debe tener en su domicilio.			
9	La enfermera le realiza y enseña los movimientos y mantenimiento de una postura adecuada.			
10	La enfermera le incentiva a realizar ejercicios considerando sus limitaciones.			
11	La enfermera dedica el tiempo necesario para atenderlo.			
12	La enfermera le pide su consentimiento antes de realizarle algún procedimiento.			
13	La enfermera le administraba su tratamiento a la hora indicada.			
INTERPERSONAL		SIEMPRE	A VECES	NUNCA
14	La enfermera lo saluda amablemente al ingresar a su ambiente.			
15	Las enfermeras lo llaman a Ud., por su nombre.			
16	Las enfermeras se identifican con su nombre al ingresar al ambiente de hospitalización.			
17	La enfermera le inspira confianza y seguridad cuando le atiende y realiza algún procedimiento.			
18	Usted observa que el profesional de enfermería respeta sus costumbres y creencias.			
19	Las enfermeras se acercan a Usted. Le preguntan sobre sus dolencias, sus necesidades y estado de salud			
20	Las enfermeras permiten que Ud., exprese sus preocupaciones y temores.			
21	Las enfermeras solicitan su colaboración al momento que van a realizarle un procedimiento.			
22	La enfermera acude a su llamado cuando usted tiene alguna necesidad.			

2 3	La enfermera muestra interés por su estado actual de salud.			
2 4	Si Ud., tiene mucho dolor y le pide a la enfermera(o) que lo atienda, ella (él) lo hace de manera inmediata.			
ENTORNO		SIEMPRE	A VECE S	NUN CA
2 5	Usted observa que la enfermera se preocupa para que su cama, su velador y todo su ambiente este limpio y ordenado.			
2 6	Usted observa que la enfermera se preocupa por mantener bien ventilado e iluminado el ambiente de hospitalización.			
2 7	Usted observa que el profesional de enfermería se preocupa por cuidar su privacidad al momento de realizarle algún procedimiento.			
2 8	Si hay mucho ruido en el ambiente, el profesional de enfermería se preocupa por disminuir y facilitar su descanso			
2 9	El profesional de enfermería se preocupa para que Ud. Reciba una alimentación adecuada según las indicaciones del médico.			
3 0	Durante su permanencia en el hospital, usted se siente tranquilo por la atención que le brinda el profesional de enfermería.			
3 1	Observa que la enfermera está pendiente de Ud. Durante la visita del médico y en cada momento.			
3 2	Ud. Observa que el profesional de enfermería mantiene buenas relaciones humanas con los pacientes y otros profesionales.			

Anexo 03: Consentimiento informado

Título del estudio: Percepción del usuario hospitalizado sobre la calidad de atención del profesional de enfermería sobre la calidad de atención del profesional de enfermería del servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca – 2025

Mi nombre es Vanessa Espezua Mamani, bachiller de la carrera profesional de Enfermería de la Universidad Privada San Carlos. Me dirijo a usted con el propósito de solicitar su autorización para aplicar una encuesta que forma parte de un estudio de investigación, cuyo objetivo es determinar la percepción del usuario hospitalizado respecto a la calidad de atención brindada por el profesional de enfermería. en el servicio de medicina del servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca – 2025

Este estudio es importante porque permitirá identificar cómo perciben los pacientes la atención recibida, lo cual servirá de base para proponer estrategias de mejora en la práctica profesional, contribuyendo así a optimizar la calidad del cuidado en establecimientos de salud públicos. Además, este trabajo busca aportar al desarrollo del conocimiento científico en el campo de la salud y la mejora continua de los servicios de enfermería.

Declaro, como paciente hospitalizado en el servicio de medicina del Hospital

_____, de la ciudad de _____, que otorgo mi consentimiento a la tesista para participar en la encuesta como parte de su investigación.

.....

Firma