



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON VIH EN TRATAMIENTO
ANTIRRETROVIRAL - HOSPITAL DE ALTA COMPLEJIDAD VIRGEN DE LA
PUERTA, 2017**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA DE ENFERMERÍA

ASESORA:

Mg. Sánchez Minchola, Sonia.

AUTORA:

Vásquez Zegarra, Laura Diana

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Cuidado en Enfermería

TRUJILLO – PERÚ

2017

Tesis: Nivel de satisfacción de los usuarios con VIH en tratamiento antirretroviral -
Hospital de Alta Complejidad Virgen de La Puerta, 2017

Autora: Vásquez Zegarra, Laura Diana

Jurado evaluador.



Mg. Flores Castillo Vilma

Presidenta



Mg. Sánchez Minchola, Sonia

Secretaria



Mg. Rivera Tejada, Helen Soledad

Vocal

Trujillo, diciembre del 2017.

Dedicatoria

A mis adorados padres por su apoyo incondicional y cariño en cada paso de mi carrera profesional.

A mis hijos y esposo por su apoyo emocional en este esfuerzo académico que implico mucho sacrificio al dejar de atenderlos en mis momentos de estudio.

A Dios por iluminarme y dejarme sentir el fuego de su amor aquí en mi corazón Gracias por protegerme día a día y ayudarme en los momentos más difíciles de mi vida, dándome sabiduría y paciencia en mi vocación de servicio hacia el prójimo, Gracias Dios Mio por aydarme a culminar mi carrera profesional.

La Autora.

Agradecimiento

Un agradecimiento especial a mis asesoras, la Mg. Helen Soledad Rivera Tejada y a la Mg. Sonia Sánchez Minchola por el apoyo profesional en el avance de la tesis.

También quedo agradecida, a los administrativos del Hospital de Alta Complejidad Virgen de La Puerta, quienes me brindaron las facilidades para administrar el cuestionario y poder recoger información en esta investigación.

Laura Diana Vásquez Zegarra.

Declaratoria de autenticidad

Yo LAURA DIANA VÁSQUEZ ZEGARRA con DNI N° 41547891, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Médicas, Escuela de Enfermería, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticas y veraces.

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

Trujillo, 18 de diciembre del 2017.

Laura Diana Vásquez Zegarra
DNI N° 41547891

Presentación

Señores Miembros del jurado:

Conforme al reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el título profesional de Licenciada en Enfermería, presento ante ustedes la tesis titulada: “Nivel de Satisfacción de los Usuarios con VIH en Tratamiento Antirretroviral - Hospital de Alta Complejidad Virgen de La Puerta, 2017”

Además, este informe se compone de seis secciones principales: una sección introductoria, la sección que corresponde al método, la presentación de resultados, la discusión de los resultados y dos capítulos adicionales relacionados a las conclusiones y recomendaciones del estudio.

Finalmente, espero sus valiosos aportes y sugerencias para enriquecer el presente trabajo de investigación que sirva como base para posteriores estudios de investigación en los profesionales de la salud.

La Autora

Resumen

La investigación, con diseño descriptivo simple, tuvo como propósito determinar el nivel de satisfacción de los usuarios con VIH en el Hospital de Alta Complejidad Virgen de La Puerta-2017, mediante el análisis de la información recogida con un cuestionario sobre calidad de servicio (SERVQUAL). Además, se realizó en una población-muestral de 152 usuarios pertenecientes al programa TARGA del referido hospital. No comprobándose la hipótesis proyectiva; ya que, el nivel de satisfacción de estos pacientes no es mayor de 70%, sino por lo contrario, encontrándose que el valor predominante es un nivel medio superior de 66.4%. Por otro lado, se encontró que el nivel de satisfacción es regular con aproximadamente 50% en tres de sus aspectos y, en dos aspectos, sobrepasa el 50%. En la dimensión de aspectos tangibles se encontró 48.7% de nivel medio; en fiabilidad se halló el 56.6% con nivel alto de satisfacción; en cuanto a la capacidad de respuesta, el 49.3% representa un nivel medio; en seguridad se encontró 49.3% de satisfacción; y finalmente, en la dimensión sobre empatía, se encontró una aceptación de 63.8% de calidad de servicio, concluyendo que el nivel de satisfacción en la calidad de servicio de estos pacientes es aceptable en un nivel medio.

Palabras clave: calidad de servicio, elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad, empatía.

Abstract

This paper research with a simple descriptive design aimed to determine the satisfaction level from VIH patients of the Virgen de La Puerta Hospital-2017 via the data analysis collected from a questionnaire about service quality (SERVQUAL). Moreover, this research was undertaken with a sampling of 152 patients who belong to TARGA program of the Hospital. Therefore, the projective hypothesis of more than 70% was not proved in contrast with a medium level of 66.4% found. Point apart, the findings about the satisfaction of patients with VIH depict a nearly 50 % of acceptance in 3 out of 5 aspects and 2 out of 5 aspects show more than 50 %. In each one of its researching dimensions: tangibles got a medium level of 48.7 %, reliability got an acceptance high level of 56.6%, responsiveness got a medium level of 49.3 %, assurance got a medium level of 49.3 %, finally, about empathy there is medium level of 63.8 % of service quality. Summing up, the level of satisfaction about the service quality from this patients is moderately acceptable in a medium level.

Key words: service quality, tangibles, responsiveness, reliability, assurance, empathy.