



**FACULTAD DE MEDICINA “HIPÓLITO UNANUE”**

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON VIH ATENDIDO EN EL  
SERVICIO DE CERITS DEL CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL SAN JOSÉ  
DEL AÑO 2024

**Línea de investigación:**

**Salud mental**

Tesis para optar el Título Profesional de Médico Cirujano

**Autora**

Navarro Mendoza, Luz Katherine

**Asesor**

Alvarez Salinas, Juan Carlos

ORCID: 0009-0006-7098-1846

**Jurado**

Jauregui Francia, Filomeno Teodoro

Trujillo Herrera, Teresa Feliciano

Cartolin Espinoza, Wilfredo Jesus

**Lima - Perú**

**2025**



# NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON VIH ATENDIDO EN EL SERVICIO DE CERITS DEL CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL SAN JOSÉ DEL AÑO 2024

## INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

INDICE DE SIMILITUD

22%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	3%
2	<a href="https://repositorio.uss.edu.pe">repositorio.uss.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
3	<a href="https://repositorio.uwiener.edu.pe">repositorio.uwiener.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal Trabajo del estudiante	1%
6	<a href="https://repositorio.unac.edu.pe">repositorio.unac.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="https://repositorio.utn.edu.ec">repositorio.utn.edu.ec</a> Fuente de Internet	1%
8	<a href="https://repositorio.unc.edu.pe">repositorio.unc.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%



**FACULTAD DE MEDICINA “HIPÓLITO UNANUE”**

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON VIH ATENDIDO EN EL SERVICIO  
DE CERITS DEL CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL SAN JOSÉ DEL AÑO

2024

**Línea de investigación:**

Salud pública

Tesis para optar el Título Profesional de Médico Cirujano

**Autora:**

Navarro Mendoza, Luz Katherine

**Asesor:**

Alvarez Salinas, Juan Carlos

(ORCID: 0009-0006-7098-1846)

**Jurado:**

Jauregui Francia, Filomeno Teodoro

Trujillo Herrera, Teresa Feliciano

Cartolin Espinoza, Wilfredo Jesus

**Lima – Perú**

**2025**

## ÍNDICE

RESUMEN .....	7
ABSTRACT.....	8
I. INTRODUCCIÓN .....	9
1.1. Descripción y formulación del problema.....	10
1.1.1. <i>Problema General</i> .....	11
1.1.2. <i>Problemas Específicos</i> .....	11
1.2. Antecedentes .....	12
1.2.1. <i>Internacionales</i> .....	12
1.2.2. <i>Nacionales</i> .....	13
1.3. Objetivos.....	17
1.3.1. <i>Objetivo general</i> .....	17
1.3.2. <i>Objetivos específicos</i> .....	17
1.4. Justificación .....	18
1.4.1. <i>Justificación Teórica</i> .....	18
1.4.2. <i>Justificación Práctica</i> .....	18
1.4.3. <i>Justificación Metodológica</i> .....	19
II. MARCO TEÓRICO.....	20
2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación .....	20
2.1.1. <i>Calidad de la atención</i> .....	20
2.1.2. <i>Satisfacción del paciente</i> .....	20
2.1.3. <i>Virus de inmunodeficiencia humana</i> .....	21
2.1.4. <i>El tratamiento antirretroviral (TAR)</i> .....	21
III. MÉTODO .....	23
3.1. Tipo de investigación .....	23

3.2.	Ámbito temporal y espacial .....	23
3.3.	Variables.....	24
3.4.	Población y muestra .....	24
3.4.1.	<i>Criterios de inclusión</i> .....	25
3.4.2.	<i>Criterios de exclusión</i> .....	25
3.5.	Instrumentos.....	26
3.6.	Procedimientos.....	28
3.7.	Análisis de datos .....	28
3.8.	Consideraciones éticas .....	29
3.8.1.	<i>Autonomía</i> .....	29
3.8.2.	<i>Beneficencia</i> .....	29
3.8.3.	<i>No Maleficencia</i> .....	29
3.8.4.	<i>Justicia</i> .....	29
IV.	RESULTADOS .....	30
4.1.	Variables Sociodemográficas .....	30
4.2.	Nivel de Satisfacción de los pacientes con VIH .....	34
V.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	41
VI.	CONCLUSIONES .....	45
VII.	RECOMENDACIONES.....	47
VIII.	REFERENCIAS.....	49
IX.	ANEXOS .....	52
Anexo A.	Matriz de consistencia .....	52
Anexo B.	Consentimiento informado .....	56
Anexo C.	Instrumento.....	57
Anexo D.	Resumen de procesamiento de casos.....	60

Anexo E. Alfa de cronbach .....	61
Anexo F. Base de datos .....	62
Anexo G. Ítems de la dimensión confianza y seguridad.....	63
Anexo H. Ítems de la dimensión apoyo emocional .....	64
Anexo I. Ítems de la dimensión tacto y escucha.....	65
Anexo J. Ítems de la dimensión ética y respeto .....	66
Anexo K. Cronograma de actividades .....	67
Anexo L. Presupuesto .....	68

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Puntaje por Dimensiones de la Encuesta .....	27
Tabla 2 Frecuencia de la muestra de pacientes según edad .....	30
Tabla 3 Frecuencia de la muestra de pacientes según género .....	31
Tabla 4 Frecuencia de la muestra de pacientes según ocupación .....	32
Tabla 5 Frecuencia de la muestra de pacientes según Grado de Instrucción .....	33
Tabla 6 Frecuencia del Nivel de Satisfacción de la muestra de pacientes .....	34
Tabla 7 Frecuencia del Nivel de Satisfacción en la dimensión Confianza y Seguridad .....	35
Tabla 8 Frecuencia del Nivel de Satisfacción en la dimensión Apoyo Emocional.....	36
Tabla 9 Frecuencia del Nivel de Satisfacción en la dimensión Tacto y Escucha.....	37
Tabla 10 Frecuencia del Nivel de Satisfacción en la dimensión Ética y Respeto.....	38
Tabla 11 Tabla de Contingencia de Nivel de Satisfacción según Edad .....	39
Tabla 12 Tabla de Contingencia de Nivel de Satisfacción según Género.....	40

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Distribución de la muestra de pacientes según edad .....	30
Figura 2 Distribución de la muestra de pacientes según género .....	31
Figura 3 Distribución de la muestra de pacientes según ocupación .....	32
Figura 4 Distribución de la muestra de pacientes según Grado de Instrucción .....	33
Figura 5 Nivel de Satisfacción de la muestra de pacientes .....	34
Figura 6 Nivel de satisfacción en la dimensión Confianza y Seguridad de la muestra de pacientes.....	35
Figura 7 Nivel de satisfacción en la dimensión Apoyo Emocional de la muestra de pacientes .....	36
Figura 8 Nivel de satisfacción en la dimensión Tacto y Escucha de la muestra de pacientes .	37
Figura 9 Nivel de Satisfacción en la dimensión Ética y Respeto de la muestra de pacientes .	38

## RESUMEN

**Objetivo:** Evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes con VIH atendidos en el servicio de CERITS del Centro de Salud Materno Infantil San José, Lima, durante el periodo de octubre a diciembre de 2024, con el fin de identificar las dimensiones clave que influyen en su experiencia, como confianza y seguridad, apoyo emocional, tacto y escucha, y ética y respeto.

**Método:** Se aplicó una encuesta estructurada a los pacientes con VIH y los datos obtenidos fueron analizados mediante estadísticas descriptivas y tablas cruzadas para evaluar las percepciones de los pacientes respecto a la calidad de los servicios ofrecidos. **Resultados:** Los

resultados mostraron que el 50.6% de los pacientes estaban satisfechos con el servicio, 40.6% reportó una satisfacción de nivel intermedio. En la dimensión Confianza y Seguridad, el 49.4% de los pacientes mostró total satisfacción, el 48.3% percibió plena satisfacción en el Apoyo Emocional, y el 32.8% evaluó sentirse satisfechos con el Tacto y Escucha. La dimensión de Ética y Respeto fue la mejor evaluada, con un 58.3% completamente satisfecho. **Conclusiones:**

Se concluye que la satisfacción general de los pacientes con VIH es mayoritariamente positiva, aunque existen áreas de mejora en las dimensiones de Tacto y Escucha y Apoyo Emocional. A pesar de los altos niveles de satisfacción en Confianza y Seguridad, se recomienda trabajar en mejorar ciertos aspectos de la atención para optimizar la experiencia de los pacientes y asegurar una atención integral de alta calidad.

*Palabras Clave:* virus de inmunodeficiencia humana, satisfacción del paciente, calidad de atención.

## ABSTRACT

**Objective:** Evaluate the level of satisfaction among HIV patients receiving care at the CERITS service of the San José Maternal and Child Health Center in Lima, from October to December 2024. The goal was to identify key dimensions influencing their experience, such as trust and security, emotional support, empathy and listening, and ethics and respect. **Method:** A structured survey was administered to HIV patients, and the data obtained were analyzed using descriptive statistics and cross-tabulations to assess patients' perceptions of the quality of services provided. **Results:** The findings revealed that 50.6% of patients were satisfied with the service, while 40.6% reported intermediate satisfaction. In the Trust and Security dimension, 49.4% of patients expressed full satisfaction. Similarly, 48.3% reported complete satisfaction with Emotional Support, and 32.8% felt satisfied with Empathy and Listening. The Ethics and Respect dimension received the highest evaluation, with 58.3% of patients fully satisfied. **Conclusions:** The overall satisfaction of HIV patients was predominantly positive, although there is room for improvement in the Empathy and Listening and Emotional Support dimensions. Despite high satisfaction levels in Trust and Security, it is recommended to enhance certain aspects of care to optimize the patient experience and ensure the delivery of comprehensive, high-quality healthcare.

*Keywords:* human immunodeficiency virus, patient satisfaction, quality of care.

## I.INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS) establece la calidad de la atención como "la capacidad de que un producto consiga el objetivo deseado al costo más bajo posible", incluyendo la satisfacción del paciente, un elevado grado de excelencia profesional, la utilización eficaz de los recursos, la minimización del riesgo para el paciente y un impacto final en la salud del paciente.

La responsabilidad de los médicos es garantizar que los pacientes estén en buenas condiciones de salud. En este sentido, el profesional médico asiste al paciente en la determinación y selección, de entre la diversidad de valores asociados a su estado de salud, aquellos que sean los que mejor sirvan de base para tomar la decisión más adecuada dentro de las diversas opciones posibles.

La infección provocada por el Virus de la Inmunodeficiencia Humana (VIH) compromete el sistema inmunológico del organismo, con un énfasis particular en los leucocitos CD4. El VIH deteriora dichas células, lo que disminuye la capacidad de defensa del individuo frente a infecciones como la tuberculosis y determinados tipos de cáncer. La OMS recomienda que todos los individuos en riesgo de contraer el VIH tengan acceso a pruebas de detección. Después del diagnóstico, las personas con VIH deberían comenzar a recibir terapia antirretrovírica lo antes posible. El Ministerio de Salud (MINSA) ha establecido 29 Centros de Referencia de Infecciones de Transmisión Sexual (CERITS) y 66 Unidades de Atención Médica Periódica (UAMP) para el tratamiento de infección de transmisión sexual (ITS), con el fin de disminuir la cantidad de pacientes infectados por VIH. Por lo tanto, la calidad de la atención en los servicios de salud impacta en la respuesta biológica ante la enfermedad, lo que justifica la necesidad de efectuar evaluaciones periódicas para detectar deficiencias y mejorar la atención.

Para las entidades de salud, la valoración de la satisfacción del paciente se ha

implementado como una táctica para lograr un conjunto de percepciones vinculadas a la calidad de la atención recibida. Esto permite obtener respuestas que favorecen al centro de salud, de manera más significativa al escuchar las vivencias de los pacientes respecto al cuidado y la satisfacción proporcionados.

La finalidad de este estudio es identificar el nivel de satisfacción del paciente con Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH) tratado en el servicio del CERITS del Centro de Salud Materno Infantil San José, con el fin de identificar las insuficiencias en la atención al paciente y promover modificaciones en la práctica médica para optimizar el trato médico-paciente.

### **1.1. Descripción y formulación del problema**

Del marco hospitalario, el Centro Materno Infantil San José ofrece el servicio del CERITS, integrado en las estrategias de prevención y promoción contra el VIH/Sida y las ITS, junto con la atención que el sector salud lleva a cabo en todas las regiones del país, tiene como propósito reforzar la respuesta nacional para la prevención de las ITS y el VIH/Sida, además de mitigar su repercusión en el individuo, la sociedad y la economía. Se ha observado que durante la participación en el programa del CERITS, los pacientes tienen una apreciación tanto positiva como negativa acerca de cómo han sido tratados en el servicio, catalogando así el nivel de satisfacción.

Conocer el actual nivel de satisfacción del paciente con Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH) tratado en el servicio del CERITS del Centro de Salud Materno Infantil San José es sumamente importante; puesto que permite identificar el nivel de percepción en torno a la calidad prestada del servicio, así como también el trato que se ofrece en este Centro Materno Infantil por parte del personal asistencial. Es indispensable la identificación periódica de los elementos que comprometen la calidad durante la atención y que puedan ser percibidos por el paciente como insatisfacción.

El servicio del CERITS es el lugar donde se brinda atención a los pacientes con VIH,

un servicio de gran demanda. En términos generales, los pacientes acuden a la entidad sanitaria en búsqueda de asistencia, comprensión y atención. Sin embargo, lamentablemente, un gran número de ellos no lo consiguen. Por ello, es imperativo comprender las necesidades y expectativas del paciente para lograr una percepción positiva de la atención proporcionada y, simultáneamente, que la experiencia vivida contribuya al restablecimiento de su salud, fortaleciendo su adherencia al tratamiento. Por lo tanto, es necesario conocer la satisfacción del paciente adulto que recibe tratamiento en el servicio del CERITS.

### ***1.1.1. Problema General***

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente con VIH atendido en el servicio del CERITS del Centro de Salud Materno Infantil San José - Lima durante el periodo de octubre a diciembre del 2024?

### ***1.1.2. Problemas Específicos***

- ¿Existe confianza y seguridad en el paciente con VIH atendido en el servicio del CERITS del Centro de Salud Materno Infantil San José - Lima durante el periodo de octubre a diciembre del 2024?

- ¿Hay apoyo emocional para el paciente con VIH atendido en el servicio del CERITS del Centro de Salud Materno Infantil San José - Lima durante el periodo de octubre a diciembre del 2024?

- ¿Se demuestra tacto y escucha al paciente con VIH atendido en el servicio del CERITS del Centro de Salud Materno Infantil San José -Lima durante el periodo de octubre a diciembre del 2024?

- ¿Existe la ética y respeto hacia el paciente con VIH atendido en el servicio del CERITS del Centro de Salud Materno Infantil San José -Lima durante el periodo de octubre a diciembre del 2024?

## **1.2. Antecedentes**

### **1.2.1. Internacionales**

En la investigación realizada por Planas et al. (2020), cuyo título es “Nivel de satisfacción de los pacientes VIH/sida con terapia antirretroviral y ozonoterapia rectal. Desempeño del personal de enfermería”, se llevó a cabo una evaluación del grado de satisfacción de los pacientes con VIH con la aplicación rectal de ozonoterapia, examinando las potenciales manifestaciones de eventos adversos y el rendimiento de las enfermeras participantes. Este es un estudio de corte transversal, llevado a cabo durante el periodo comprendido entre febrero y agosto de 2019. Se realizó una evaluación de satisfacción dirigida a 20 sujetos que recibían ozonoterapia durante un periodo de 30 días. Durante el procedimiento, se especificaron las funciones de enfermería y se evaluó la aplicación de las cinco enfermeras encargadas del ozono mediante una guía de observación. Respecto al grado de satisfacción de los pacientes consultados, 19 (99,5%) indicaron una mejora con el tratamiento, mientras que 1 (0.5%) expresó incertidumbre respecto a su mejora. El estado emocional del 70% de pacientes se catalogó como muy bueno, mientras que el restante se registró como bueno. De la totalidad de encuestados, 15 (75%) manifestaron una satisfacción total con el tratamiento de ozonoterapia, 3 (15%) expresaron una satisfacción muy alta y 2 (10%) manifestaron una satisfacción considerable.

Compean et al. (2014) en su estudio titulado "Factores sociodemográficos asociados a la satisfacción con los servicios públicos de salud entre personas con VIH/SIDA", se buscó analizar el nivel de satisfacción de los pacientes con VIH respecto a la atención recibida en los servicios de salud pública. Para ello, se evaluaron las características sociodemográficas y la percepción de satisfacción de 557 personas con VIH/SIDA atendidas en dos instituciones públicas de la Ciudad de México. A través de modelos de regresión logística, se identificaron diferencias significativas: Los individuos de orientación homosexual exhibieron una mayor

probabilidad de insatisfacción con la interacción médico-paciente y la operatividad del servicio, mientras que los individuos con seguridad social expresaron un mayor descontento tanto con la operatividad del servicio como con la atención en diversas áreas de la clínica. Además, los individuos de género masculino, solteros y aquellos con un nivel educativo superior manifestaron insatisfacción con los procedimientos administrativos. Estos hallazgos destacan áreas específicas de los servicios públicos que podrían ser optimizadas para mejorar la percepción de las personas con VIH sobre la atención recibida.

Según Rodríguez y Bautista (2008) en su investigación titulada “Evaluación de la calidad de los programas de atención integral del VIH/Sida del municipio de Bucaramanga”, se realizó un estudio descriptivo transversal que analizó la calidad de estos programas en términos de estructura, proceso y resultados, evaluando 11 instituciones de salud y una muestra aleatoria de 40 pacientes. Se encontró que la mayoría de las instituciones cuentan con equipos interdisciplinarios, y un alto porcentaje de pacientes cumple con su tratamiento de manera continua y oportuna; sin embargo, aunque la atención integral se considera buena, aún existen aspectos en las áreas de estructura y procesos que requieren mejoras. Por ello, se recomienda implementar un proceso de mejoramiento continuo liderado por el ente territorial, que fortalezca la integralidad de los procesos, mejore la historia clínica, los sistemas de información y promueva programas de educación médica continua.

### ***1.2.2. Nacionales***

Carranza (2023) en su investigación denominada "Calidad de atención percibida por las sexoservidoras en dos CERITS del Perú", implementado mediante un diseño no experimental transversal y de tipo descriptivo comparativo, tiene el propósito principal de contrastar el grado de percepción respecto a la calidad de atención proporcionada a las sexoservidoras en dos CERITS del Perú. La muestra comprendió 110 sexoservidoras, con 55 por sede. En el CERITS de Lima, la mayoría de los participantes percibe que la calidad de la atención es regular, con

un 40.9%; mientras que, en el CERITS de Chiclayo, la percepción es igualmente regular, con un 38.2%. Además, la atención es positiva en Chiclayo, con un 11.8%, en contraste con Lima, que presenta una calidad deficiente con un 7.3%. El análisis se llevó a cabo utilizando la U de Mann-Whitney, evidenciando una diferencia notable en la calidad de la atención en ambos establecimientos.

Por su parte, Loro (2023) realizó la investigación titulada “Satisfacción con la atención médica y adherencia al tratamiento antirretroviral en pacientes con VIH de establecimientos de Lima Norte” con la finalidad de establecer la correlación entre la satisfacción con la atención sanitaria y la adhesión al tratamiento en pacientes con VIH atendidos en centros de salud de Lima Norte durante el año 2022. Se adoptó un enfoque metodológico básico, cuantitativo, prospectiva y correlacional, utilizando 184 pacientes. Estos individuos fueron sometidos al cuestionario de adaptación de Baker y al cuestionario Ceat-VIH para examinar las variables objeto de estudio. Los descubrimientos indicaron que el 84.2% del total de encuestados expresó un elevado nivel de satisfacción con la atención sanitaria, mientras que la adhesión al tratamiento fue insuficiente en el 40.2% y adecuada en el 34.2%. Se llegó a la conclusión de que no hay una correlación significativa entre la atención médica y la adhesión al tratamiento; no obstante, la relación entre el profesional de la salud y el paciente demostró una correlación positiva moderada con un valor de  $Rho = 0.132$  y  $p = 0.022$ .

En el estudio de Vilcachagua (2022) se llevó a cabo una investigación denominada "Satisfacción de la calidad en la atención de los usuarios del servicio de tratamiento a la persona con infección de VIH en establecimientos de salud de Lima Metropolitana" con el objetivo de discernir el grado de satisfacción con la calidad de la atención en los usuarios del servicio de tratamiento para individuos con infección por VIH en instituciones sanitarias de la región metropolitana de Lima. La población estudiada consistió en 150 individuos en tratamiento, procedentes de instituciones del Ministerio de Salud, EsSalud y el sector privado, con una

predominancia de edades entre 30 y 59 años. Se empleó un muestreo no probabilístico y se empleó como herramienta de investigación la encuesta SERVQUAL. Los hallazgos indicaron que el 64% de los participantes expresa satisfacción respecto a la calidad del servicio prestado. No obstante, se llegó a la conclusión de que los individuos de género masculino, que mantienen relaciones sexuales con otros hombres, con nivel educativo superior y que hacen uso de los servicios proporcionados por EsSalud o carecen de cobertura sanitaria, manifiestan niveles superiores de insatisfacción.

Liza (2021) efectuó la investigación denominada "Estudio comparativo entre el nivel de satisfacción de la población clave: Hsh y Ts en el CERITS - Hospital Regional Docente de Trujillo", donde se realizó una comparativa de la satisfacción con los servicios sanitarios (ambiente, insumos, horarios y atención del personal) entre las poblaciones de hombres que tienen sexo con hombres y trabajadoras sexuales en el año 2019. La investigación, caracterizada por ser analítica y de corte transversal, englobó una muestra de 1,351 individuos (395 HsH y 956 Ts), seleccionados de acuerdo con criterios de inclusión y exclusión establecidos. La encuesta, compuesta por 16 preguntas, reveló que la mayoría de los participantes tenían entre 18 y 29 años, con un porcentaje superior de casados en la población HsH (88.6%) en comparación con la Ts (62.4%), y un nivel educativo predominantemente secundario (79.2% en HsH y 53.2% en Ts). En términos de satisfacción, ambos grupos evaluaron la calidad del entorno del servicio como adecuada (93.1% en Ts y 93.7% en HsH;  $p=0.856$ ). No obstante, se observó una discrepancia notable en la accesibilidad de insumos y materiales (71.7% en Ts frente al 45.6% en HsH;  $p<0.001$ ). Se documentó igualmente una percepción favorable del horario de atención médica (70.5% en Ts y 75.9% en HsH;  $p=0.360$ ) y del desempeño laboral del personal sanitario (93.1% en Ts y 93.7% en HsH;  $p=0.856$ ). En última instancia, no se identificaron diferencias generales en los niveles de satisfacción, resultando estos apropiados en un 93.6% para Ts y un 93.7% para HsH ( $p=0.993$ ).

En el estudio realizado por Vilchez (2019) denominado “Satisfacción del usuario externo. Estrategia sanitaria nacional prevención y control de ITS, VIH/SIDA - Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2018”, subraya la relevancia de la percepción del usuario respecto al trato recibido, la oportunidad en la atención, la accesibilidad de los servicios y el respeto a la privacidad como elementos cruciales para un diagnóstico precoz de las ITS y un tratamiento apropiado que, además, contribuya a la prevención del contagio a terceros. La finalidad de la investigación consistió en establecer la satisfacción del usuario externo en relación con la atención proporcionada en el Hospital Regional Docente de Cajamarca, durante el año 2018. Los hallazgos revelaron que, en términos sociodemográficos, la mayoría de los usuarios se encontraban dentro del grupo etario de 40 años a más (36.3%), el 69.1% eran mujeres, el 33.9% contaba con instrucción secundaria completa, el 79.9% provenía de áreas rurales, y el 63.3% continuaron con el tratamiento. Dentro de las dimensiones SERVQUAL, se registraron los siguientes niveles de satisfacción: Capacidad de Respuesta (75.4%), Fiabilidad (75.4%), Seguridad (81.5%), Empatía (84.5%) y Aspectos Tangibles (73.7%). Adicionalmente, el 77.1% de los usuarios expresó satisfacción respecto a la atención proporcionada, superando las expectativas vinculadas a la calidad del servicio, mientras que únicamente el 22.9% manifestó insatisfacción. Para concluir, la satisfacción general de los usuarios externos se reflejó en el promedio general de las dimensiones SERVQUAL, lo que evidencia una atención de alta calidad en el mencionado servicio.

Senmache (2020), por su parte, llevó a cabo la investigación titulada "Nivel de satisfacción en pacientes postoperatorios vinculados a los cuidados de enfermería en el Servicio de Cirugía, Chiclayo 2020", que sirvió como referencia para la presente investigación. El propósito primordial de este estudio fue determinar el grado de satisfacción de los pacientes postoperatorios en relación con los servicios de enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional Docente Las Mercedes. La investigación adoptó una metodología

cuantitativa, adoptando un diseño no experimental, adoptando un enfoque transversal y correlacional. Se llevó a cabo una investigación con un conjunto de 100 pacientes procedentes de intervenciones quirúrgicas y un conjunto de 66 pacientes hospitalizados, a quienes se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas. Los resultados obtenidos satisfacen los objetivos establecidos, demostrando que el 72.7% de los pacientes expresó satisfacción con los servicios de enfermería, mientras que el 27.2% manifestó un nivel de satisfacción moderado.

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. *Objetivo general***

- Determinar el nivel de satisfacción del paciente con VIH atendido en el servicio del CERITS del Centro de Salud Materno Infantil San José - Lima durante el periodo de octubre a diciembre del 2024

#### **1.3.2. *Objetivos específicos***

- Determinar la confianza/seguridad del paciente con VIH atendido en el servicio del CERITS del Centro de Salud Materno Infantil San José - Lima durante el periodo de octubre a diciembre del 2024

- Identificar nivel de apoyo emocional del paciente con VIH atendido en el servicio del CERITS del Centro de Salud Materno Infantil San José - Lima durante el periodo de octubre a diciembre del 2024.

- Demostrar el nivel de tacto y escucha del paciente con VIH atendido en el servicio del CERITS del Centro de Salud Materno Infantil San José - Lima durante el periodo de octubre a diciembre del 2024.

- Estimar el nivel de satisfacción en cuanto a la ética y respeto hacia el paciente con VIH atendido en el servicio del CERITS del Centro de Salud Materno Infantil San José - Lima durante el periodo de octubre a diciembre del 2024.

## **1.4. Justificación**

### ***1.4.1. Justificación Teórica***

El nivel de satisfacción constituye un indicador significativo de la calidad de la atención sanitaria y, por ende, constituye un fundamento esencial para reconsiderar aspectos vinculados a la atención al paciente, rectificando aquellos en los que se identifiquen insuficiencias.

El nivel de satisfacción del paciente conlleva la valoración de la atención dispensada y el trato proporcionado por el personal sanitario, que es evaluado objetivamente por el paciente. De este modo, se valora el grado de satisfacción de los pacientes en el servicio proporcionado por el CERITS.

El paciente debe experimentar una sensación de importancia y cuidado por parte del profesional de la salud. Adicionalmente, es esencial entender que la percepción de su satisfacción es crucial para contribuir a su propio proceso de mejora.

### ***1.4.2. Justificación Práctica***

Durante el tratamiento del paciente con VIH del servicio de CERITS, se han hecho comentarios sobre cómo ha sido la estancia en el servicio, y en algunos casos, los pacientes mencionan que el médico no ha prestado el interés necesario, no ha respondido sus preguntas o no ha brindado el apoyo emocional y el cuidado adecuado al paciente. Se descubrieron algunas deficiencias de los médicos al tratar a un paciente, y ellos manifestaron su incomodidad con respecto a los cuidados que contribuyeron a su recuperación. Es crucial destacar que los cuidados no solo deben ser de carácter físicos, sino también emocionales, para brindar un tratamiento de alta calidad y mantener al usuario satisfecho. Estas son las razones que motivan la realización de la investigación, con la expectativa de obtener resultados que indiquen si el nivel de satisfacción del paciente es adecuado. Con estos resultados, se propondrán talleres que sensibilicen a los médicos, recordándoles la importancia del trato humanizado, lo cual beneficiará tanto al paciente como al profesional y a la institución, proporcionando datos que

faciliten la mejora y generen cambios en el desempeño profesional.

#### ***1.4.3. Justificación Metodológica***

El estudio es de gran relevancia tanto para la sociedad como para la mejora de la atención sanitaria, ya que propone capacitaciones y orientaciones para fortalecer los aspectos débiles identificados en los resultados de la investigación. Además, busca que el centro de salud ofrezca dichas capacitaciones y valore las atenciones brindadas por los profesionales de la salud. La calidad y la amabilidad del médico durante el tratamiento son fundamentales, ya que influyen directamente en el éxito o fracaso de la recuperación del paciente. Esta calidad debe basarse en la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía, reflejándose en la satisfacción del paciente.

## II.MARCO TEÓRICO

### 2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación

#### 2.1.1. *Calidad de la atención*

Se refiere al conjunto de tareas ejecutadas por las instituciones sanitarias y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde una perspectiva técnica y humana, con el objetivo de lograr los resultados esperados tanto por los proveedores como por los usuarios, en lo que respecta a la seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del paciente.

#### 2.1.2. *Satisfacción del paciente*

La satisfacción del paciente se define como la valoración positiva que el paciente realiza sobre las diversas dimensiones de la atención médica proporcionada. La relevancia de su evaluación se justifica por múltiples motivos:

- a) La cuantificación de esta variable facilita la comprensión de las percepciones del cliente sobre los enfoques de las prácticas, los aspectos administrativos y las formas de tratamiento.
- b) La satisfacción está relacionada con mejores resultados en la salud y la adherencia al tratamiento.
- c) Los grados de satisfacción están intrínsecamente vinculados a la continuidad en la utilización del servicio de salud, lo cual se transforma en un indicador de calidad y, por ende, propicia una capacidad de competir en el mercado. Esto conlleva consecuencias en costos e imagen institucional. La supervisión de la satisfacción es imperativa, teniendo en cuenta que la eficacia del sistema depende de la satisfacción del paciente. Es necesario añadir que, debido a las circunstancias de las naciones en desarrollo, como Perú, en determinadas circunstancias el usuario carece de opciones para visitar otros lugares de atención.

Este concepto constituye una variable mixta y compleja que ha sido objeto de estudio en las disciplinas de las ciencias sociales y de la medicina. Existen investigadores que abordan

la satisfacción del usuario desde un enfoque psicológico, proponiendo dimensiones cognitivas, afectivas y comportamentales de la asistencia médica brindada. Además, otros académicos postulan que la evaluación realizada por el paciente engloba predominantemente dimensiones de naturaleza organizacional.

### **2.1.3. *Virus de inmunodeficiencia humana***

El VIH se refiere al Virus de Inmunodeficiencia Humana, que es el agente etiológico de la infección conocida. Este virus ataca y destruye las células CD4 (linfocitos CD4) del sistema inmunológico encargadas de la lucha contra las infecciones. La pérdida de linfocitos CD4 obstaculiza la capacidad del organismo para combatir infecciones y determinadas categorías de cáncer. En ausencia de intervención terapéutica, el VIH puede destruir de manera progresiva el sistema inmunológico, provocando un deterioro en la salud y la manifestación del SIDA.

El VIH puede ser transmitido de un individuo a otro mediante la compartición de determinados fluidos corporales. Los fluidos corporales susceptibles a la transmisión del VIH comprenden sangre, semen, líquido preseminal ("pre-semen"), fluidos vaginales, fluidos rectales y leche materna. El VIH puede ser propagado durante las interacciones sexuales, ya sean vaginales o anales, mediante el intercambio de agujas para la inyección de drogas o el tatuado, a través de la inyección de sangre de un individuo con VIH, durante el embarazo y durante la lactancia.

### **2.1.4. *El tratamiento antirretroviral (TAR)***

Este implica la utilización de fármacos para el tratamiento de la infección por el VIH. Los individuos que reciben el Tratamiento Antirretroviral (TAR) ingieren diariamente fármacos contra dicho virus, conocido como un régimen de tratamiento contra el VIH.

El Tratamiento Antirretroviral previene que el VIH se multiplique, lo que disminuye su concentración en el organismo, conocida como carga viral. Esta concentración reducida del

VIH en el organismo salvaguarda el sistema inmunológico y previene la progresión de la infección hacia el SIDA. El Tratamiento Antirretroviral (TAR) no cura la infección; sin embargo, los fármacos contribuyen a una vida más prolongada y saludable para los individuos seropositivos.

El Tratamiento Antirretroviral también reduce el riesgo de transmisión y tiene como objetivo primordial la reducción de la carga viral hasta alcanzar una concentración indetectable. Esto se refiere a una concentración del VIH en el torrente sanguíneo que es tan baja que no puede ser identificada mediante una prueba de carga viral. Los individuos que mantiene esta condición no presentan un riesgo efectivo de transmisión a su pareja VIH negativa mediante el acto sexual.

## **III.MÉTODO**

### **3.1. Tipo de investigación**

El presente estudio es de tipo descriptivo ya que se tiene como objetivo describir características sin establecer relaciones causales. Además, según los datos recolectados, es un estudio cuantitativo ya que utiliza una encuesta con puntajes numéricos para medir y clasificar el nivel de satisfacción de los pacientes de manera objetiva.

Se muestra un diseño de tipo transversal ya que los datos se recolectarán en un marco temporal específico. También se trata de un diseño no experimental, dado que no altera deliberadamente las variables, simplemente observa la situación tal y como se desarrolla en el entorno para posteriormente estudiarla.

### **3.2. Ámbito temporal y espacial**

El área de estudio será el Centro Materno Infantil San José, una entidad adscrita al Ministerio de Salud con categoría I-4. Se trata de un Centro de Salud Materno Infantil que proporciona servicios de salud de carácter no autónomo, llevando a cabo acciones tanto preventivas como promocionales en el ámbito de la salud humana, contando con el respaldo constante de las entidades vecinales, comerciantes y entidades privadas. Situado en la localidad de Villa El Salvador, perteneciente al departamento de Lima.

El estudio se llevará a cabo en los Centros de Atención y Referencia de Infecciones de Transmisión Sexual y del VIH (CERITS) durante el año 2024. Este servicio se encarga del diagnóstico y tratamiento de infecciones de transmisión sexual (ITS), como la sífilis, el VIH y la hepatitis. Estos centros cuentan con laboratorio para pruebas de ITS. En el CMI San José, el programa CERITS inició en el año 2004. Cuenta con un equipo de personal asistencial capacitado, conformado por 3 médicos infectólogos, 1 médico general, 1 psicóloga, 1 trabajador social, 1 enfermera, 3 técnicos de enfermería y 2 consejeros pares, bajo la dirección del jefe de servicio, el Dr. Freddy Alberto Morales López.

El programa brinda atención a pacientes con VIH, así como a aquellos en riesgo de contraerlo, incluyendo trabajadores sexuales, personas homosexuales y transexuales. Mensualmente, se atiende aproximadamente a 600 pacientes, quienes reciben tratamiento, orientación, seguimiento y consejería.

### 3.3. Variables

- Nivel de satisfacción
- Apoyo emocional
- Tacto y escucha
- Confianza y seguridad
- Ética y respeto

### 3.4. Población y muestra

La población se constituirá por los pacientes que asisten al CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL SAN JOSÉ OCTUBRE – DICIEMBRE DEL 2024, en el Servicio de CERITS con una población conformada por 2340 pacientes; de acuerdo a la recolección de datos brindada por el personal de salud perteneciente al servicio de infectología, se estima aproximadamente una atención de 30 pacientes por día de lunes a sábado.

La muestra conformada por los pacientes del área de CERITS; DEL DEPARTAMENTO DE INFECTOLOGIA conformado por 180 pacientes, dicho número de participantes fue determinado utilizando la fórmula poblacional previamente establecida, en la que los valores "p" y "q" son desconocidos. En consecuencia, se empleará una probabilidad de 0.50 para cada uno de los valores. citados, a través de la aplicación de la siguiente fórmula:

$$N = \frac{N * z^2 * p * q}{d^2 * (N-1) + z^2 * p * q}$$

Probabilidad de éxito (p) = 0.50

Probabilidad de fracaso (q) = 0.50

Nivel de confianza (z) = 95% = 1.96

Población (N) = 2340

Nivel de precisión (d) = 0.07

$2340(1.96)^2 \times 0.50 \times 0.50$

$(0.07)^2 \times (2340-1) + (1.96)^2 \times 0.50 \times 0.50$

2247.336

12.4215

= 180

#### **3.4.1. Criterios de inclusión**

- Pacientes que dispongan de una historia clínica completa
- Pacientes que participen del programa de CERITS desde el mes de octubre a diciembre DEL 2024
- Pacientes a partir de los 18 años
- Pacientes que voluntariamente deseen participar del estudio.

#### **3.4.2. Criterios de exclusión**

- Pacientes que presentan una alteración en su estado de conciencia o que presentan incapacidad para realizar la encuesta
- Pacientes que con historia clínica incompleta
- Pacientes que hayan ingresado al programa CERITS fuera del tiempo de estudio octubre a diciembre
- Pacientes que se nieguen participar en el estudio.
- Pacientes analfabetos.
- Pacientes con alguna discapacidad visual o auditiva.

### 3.5. Instrumentos

La técnica empleada para la recopilación de datos será implementada mediante una encuesta. Las actividades que se realizarán como requisito previo, estará compuesto por:

- Acciones preparatorias previas a la ejecución de esta investigación. Entre ellas, se solicitará el permiso correspondiente y se presentará la propuesta de investigación a la Oficina de Grados y Títulos de la Escuela de Pregrado de la Universidad Nacional Federico Villareal con el fin de obtener la aprobación para su desarrollo.
- Se solicitará una carta de presentación de la Universidad para llevar a cabo el proyecto en el Centro de Salud Materno Infantil San José. Esta carta se adjuntará a la documentación presentada en el establecimiento de salud donde se llevará a cabo la ejecución del proyecto.
- La documentación necesaria por la entidad para la ejecución del proyecto se presentará a DIRIS LIMA SUR y al Establecimiento de Salud. La documentación incluye una solicitud al jefe de la Oficina de Epidemiología, Inteligencia Sanitaria y Docencia e Investigación de DIRIS LIMA SUR y al jefe de establecimiento de salud Centro Materno Infantil San José para solicitar la revisión y evaluación del proyecto de investigación. También se incluirá una carta de presentación emitida por la casa de estudios. Toda esta documentación se ingresará a través de la mesa de partes.
- Con los documentos proporcionados por la institución, se coordinará con el Servicio de infectología sobre las facilidades necesarias durante el proceso de recabar datos.
- Se aplicarán 180 cuestionarios, obtenidos a través del cálculo del tamaño muestral para una población finita, a usuarios que acuden al Centro de Salud Materno Infantil San José para atención médica.

En este estudio se utilizará una encuesta validada, previamente aplicada en la investigación de las licenciadas Jurupe Burgos Nadia Soledad, Mollan Tuesta Jessica Gisela y

Quispe Mendoza Sonia Alicia. Estas investigadoras realizaron modificaciones en el instrumento y lo utilizaron en su estudio titulado “Nivel de Satisfacción del Paciente sobre el cuidado de enfermería en el periodo transoperatorio en un Hospital de Lima Metropolitana en 2018”. Esta comprende una serie de interrogantes validadas por expertos, que serán adaptadas y orientadas directamente hacia nuestra población en estudio, con el objetivo de recolectar información de manera directa y proporcionar la fiabilidad requerida para el avance del proyecto. Adicionalmente, se llevó a cabo una validación estadística del instrumento aplicado mediante un análisis de confiabilidad, utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach como medida para evaluar la consistencia interna de los ítems de la encuesta. Este análisis, detallado en el Anexo E, arrojó un coeficiente de 0.945, lo que indica que el instrumento presenta un nivel de confiabilidad excelente, acorde con los estándares científicos.

Los usuarios que estén de acuerdo en participar de manera voluntaria en el estudio y que asistan al servicio de CERITS del Centro de Salud Materno Infantil San José recibirán el instrumento. El cuestionario es anónimo y se garantiza que la información proporcionada por el participante voluntario sea completamente privada. Tiene una duración aproximada de 10 a 15 minutos. El instrumento consta de dos partes. La primera parte recopila los datos generales de la persona, mientras que la segunda parte incluye 20 ítems distribuidos en 4 dimensiones: confianza y seguridad (4 ítems), apoyo emocional (9 ítems), tacto y escucha (3 ítems), y ética y respeto (4 ítems). Se utiliza una escala tipo Likert con puntajes del 1 al 3 según las respuestas: “siempre”, “alguna vez” y “nunca”.

Con base en el puntaje obtenido, el Nivel de Satisfacción se clasificará de acuerdo a la tabla 1.

### **Tabla 1**

*Puntaje por Dimensiones de la Encuesta*

<b>Insatisfecho</b>	<b>Medianamente satisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>
---------------------	--------------------------------	-------------------

<b>Confianza y Seguridad</b>	4 - 6	7 - 9	10 - 12
<b>Apoyo Emocional</b>	7 - 11	12 - 16	17 - 21
<b>Tacto y Escucha</b>	3 - 4	5 - 7	8 - 9
<b>Ética y Respeto</b>	4 - 6	7 - 9	10 - 12
<b>Nivel de Satisfacción</b>	18 - 29	30 - 42	43 - 54

### 3.6. Procedimientos

El proyecto será expuesto a las autoridades de la institución, con la esperanza de obtener su aprobación y la correspondiente autorización para llevarlo a cabo. Posterior a la autorización y aprobación, se coordinará con el jefe del servicio de infectología, para poder exponerle de qué manera se llevará cabo la aplicación del instrumento del proyecto de investigación. La encuesta se realizará tres veces a la semana, los lunes, miércoles y viernes, con una duración aproximada de 10 a 15 minutos durante un período de tres meses, en turno tarde de 2 pm a 5 pm. El paciente será informado acerca de la investigación en curso, se le proporcionará el consentimiento informado para su firma y se le proporcionará el instrumento para su finalización. En el escenario de que el paciente presente interrogantes, el investigador estará disponible para proporcionar asistencia durante el procedimiento. El participante debe señalar la respuesta que considere correcta, mediante un aspa “X”, de acuerdo con su criterio, conocimiento y punto de vista durante el procedimiento.

### 3.7. Análisis de datos

Una vez implementado el instrumento, los datos obtenidos de cada participante serán trasladado a una base de datos donde se establecerá un numero para cada participante con el objetivo de salvaguardar su identidad y el adecuado manejo de sus datos. Esto será realizado en una tabla de Excel para luego de completar la base de datos, proceder a su procesamiento y análisis utilizando el software SPSS 30.0 para determinar los rangos de satisfacción. Los

resultados de las pruebas estadísticas serán descriptivos, se expresarán mediante tablas y gráficos en barras, de acuerdo con los datos obtenidos. Se crearán tablas bivariadas de acuerdo con las consideraciones necesarias para los objetivos establecidos; luego se describirán, especificarán y analizarán.

### **3.8. Consideraciones éticas**

#### **3.8.1. Autonomía**

Los pacientes serán debidamente informados acerca de la investigación, incluyendo el propósito, los objetivos y la metodología de la participación del paciente entrevistado. Se garantizará su confidencialidad y su participación en el estudio de investigación será una decisión libre y voluntaria. Los pacientes que expresen su consentimiento para participar firmarán el consentimiento informado y únicamente a través de este procedimiento podrán participar en la investigación, asegurando así transparencia en la investigación.

#### **3.8.2. Beneficencia**

Se proporcionará material didáctico sobre los derechos del paciente involucrados en el estudio, junto con recomendaciones para la mejora de su cuidado personal.

#### **3.8.3. No Maleficencia**

La implementación del cuestionario se llevará a cabo de manera anónima y será empleado exclusivamente para los propósitos estipulados en el consentimiento informado.

#### **3.8.4. Justicia**

Los participantes en la investigación serán seleccionados de acuerdo con los criterios de inclusión y exclusión, y no se aceptará ninguna forma de discriminación por ningún otro motivo.

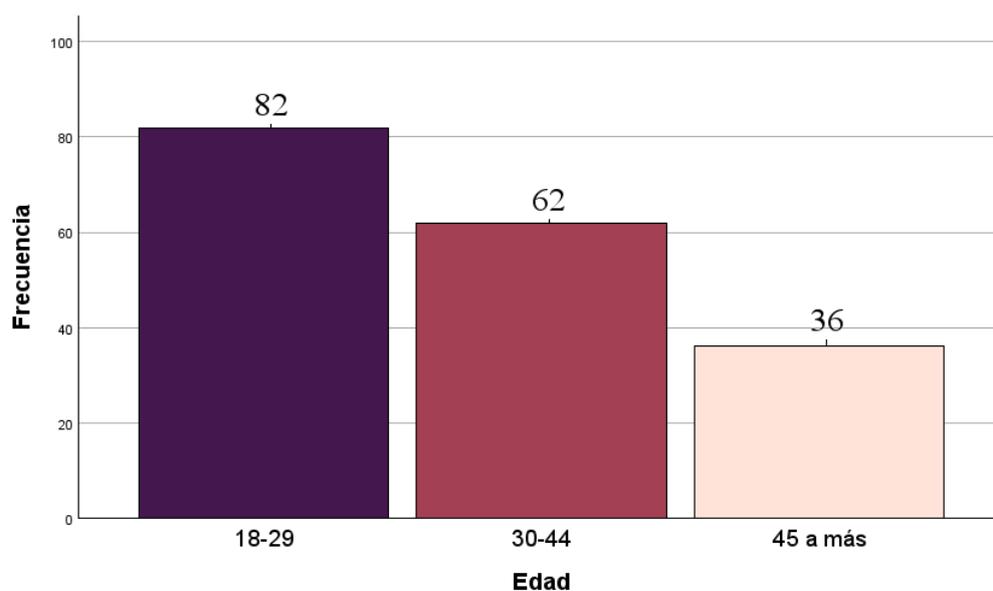
## IV.RESULTADOS

Los resultados fueron obtenidos a partir de las 180 encuestas aplicadas, que incluyeron las variables sociodemográficas de edad, género, ocupación y grado de instrucción junto con las respuestas de la encuesta con escala Likert que mide el nivel de satisfacción de los pacientes con VIH atendidos en el servicio de CERITS del Centro de Salud Materno Infantil San José. El análisis de los datos se realizó con SPSS versión 30, comenzando con un análisis descriptivo y luego se utilizó el análisis de Chi-cuadrado como herramienta para complementar el análisis descriptivo, identificando posibles patrones de asociación entre las variables estudiadas.

### 4.1. Variables Sociodemográficas

**Figura 1**

*Distribución de la muestra de pacientes según edad*



**Tabla 2**

*Frecuencia de la muestra de pacientes según edad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
<b>18-29</b>	82	45.6 %	45.6 %
<b>30-44</b>	62	34.4 %	80.0 %

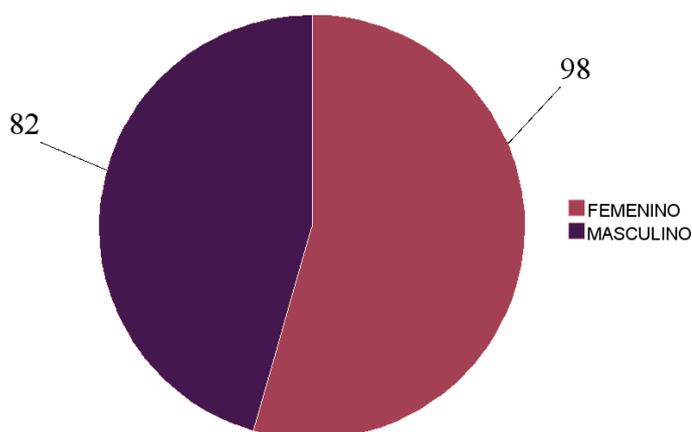
<b>45 a más</b>	36	20.0 %	100 %
<b>Total</b>	180	100.0 %	

*Nota.* Procesado con SPSS Statistics (v. 30).

Se obtuvo un total de 180 encuestas válidas correspondientes a la muestra de pacientes, clasificándolos en tres grupos de edad. El primer grupo, de 18 a 29 años, estuvo conformado por 82 pacientes (45.6%); el segundo grupo, de 30 a 44 años, incluyó 62 pacientes (34.4%); y el tercer grupo, de 45 años a más, estuvo compuesto por 36 pacientes (20.0%). En términos acumulativos, el 80.0% de los pacientes tenían menos de 45 años, lo que refleja una mayor representación de pacientes jóvenes en la población estudiada.

### Figura 2

*Distribución de la muestra de pacientes según género*



### Tabla 3

*Frecuencia de la muestra de pacientes según género*

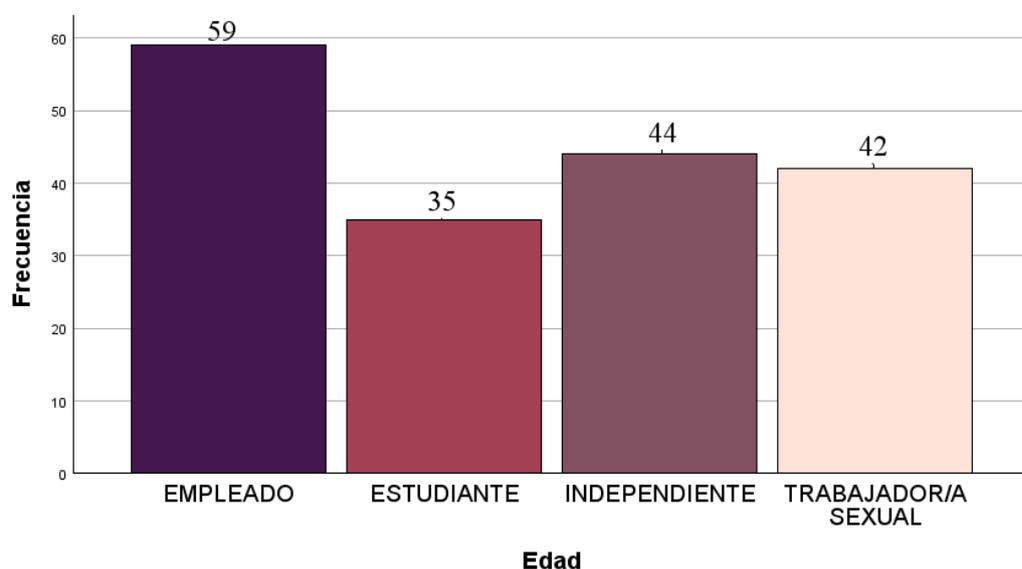
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
<b>Femenino</b>	98	54.4 %	54.4 %
<b>Masculino</b>	82	45.6 %	100.0 %
<b>Total</b>	180	100.0 %	

*Nota.* Procesado con SPSS Statistics (v. 30).

En cuanto al género de los participantes, la muestra estuvo conformada por 98 pacientes de género femenino, lo que representa el 54.4% del total, y 82 pacientes de género masculino, equivalente al 45.6%. Esto evidencia una ligera mayor proporción de mujeres en la muestra estudiada. La suma total de participantes, considerando ambos géneros, asciende a 180 pacientes, lo que corresponde al 100% de los casos válidos.

**Figura 3**

*Distribución de la muestra de pacientes según ocupación*



**Tabla 4**

*Frecuencia de la muestra de pacientes según ocupación*

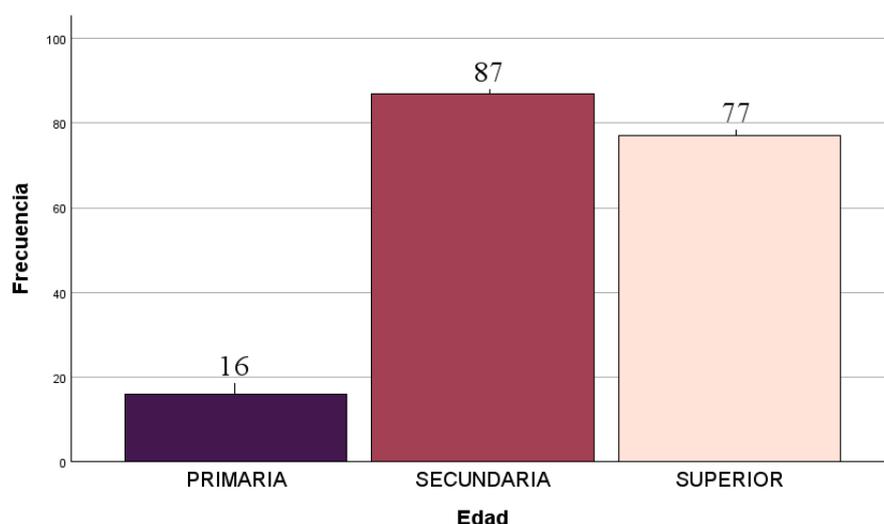
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
<b>Empleado</b>	59	32.8 %	32.8 %
<b>Estudiante</b>	35	19.4 %	52.2 %
<b>Independiente</b>	44	24.4 %	76.7 %
<b>Trabajador/a Sexual</b>	42	23.3 %	100.0 %
<b>Total</b>	180	100.0 %	

*Nota.* Procesado con SPSS Statistics (v. 30).

En relación con la ocupación de los pacientes, se observó que la mayor proporción corresponde a empleados, con 59 participantes (32.8%), seguidos por independientes, quienes representan 44 participantes (24.4%). Los trabajadores/as sexuales constituyen el 23.3% de la muestra, con 42 participantes, mientras que los estudiantes alcanzan el 19.4%, con un total de 35 personas. En términos acumulativos, el 76.7% de los participantes se distribuyen entre empleados, independientes y estudiantes.

**Figura 4**

*Distribución de la muestra de pacientes según Grado de Instrucción*



**Tabla 5**

*Frecuencia de la muestra de pacientes según Grado de Instrucción*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Primaria</b>	16	8.9 %	8.9 %
<b>Secundaria</b>	87	48.3 %	57.2 %
<b>Superior</b>	77	42.8 %	100.0 %
<b>Total</b>	180	100.0 %	

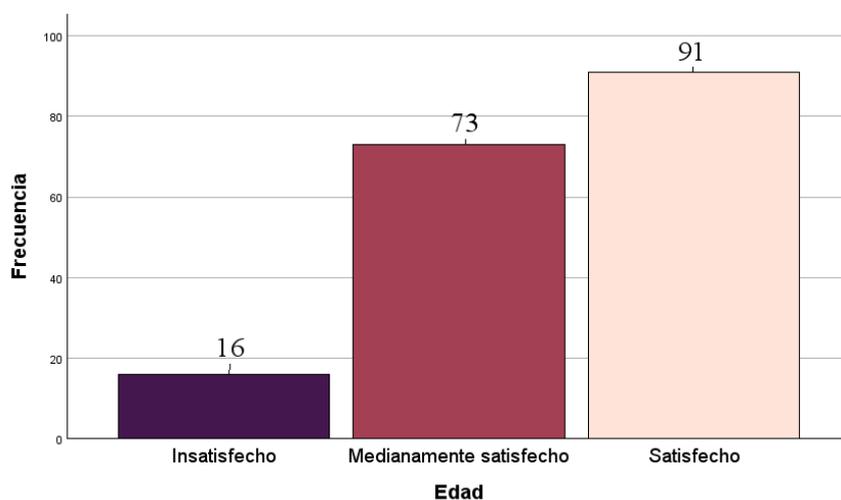
*Nota.* Procesado con SPSS Statistics (v. 30).

Con respecto al grado de instrucción de los pacientes, se identificó que la mayoría cuenta con estudios secundarios, representando 87 participantes (48.3%). Los pacientes con nivel de instrucción superior conformaron el 42.8% de la muestra, con 77 participantes, mientras que aquellos con nivel primario representaron el 8.9%, con un total de 16 personas. En términos acumulativos, el 91.1% de los participantes poseen al menos educación secundaria, lo que refleja un nivel educativo predominante dentro de la población estudiada.

#### 4.2. Nivel de Satisfacción de los pacientes con VIH

**Figura 5**

*Nivel de Satisfacción de la muestra de pacientes*



**Tabla 6**

*Frecuencia del Nivel de Satisfacción de la muestra de pacientes*

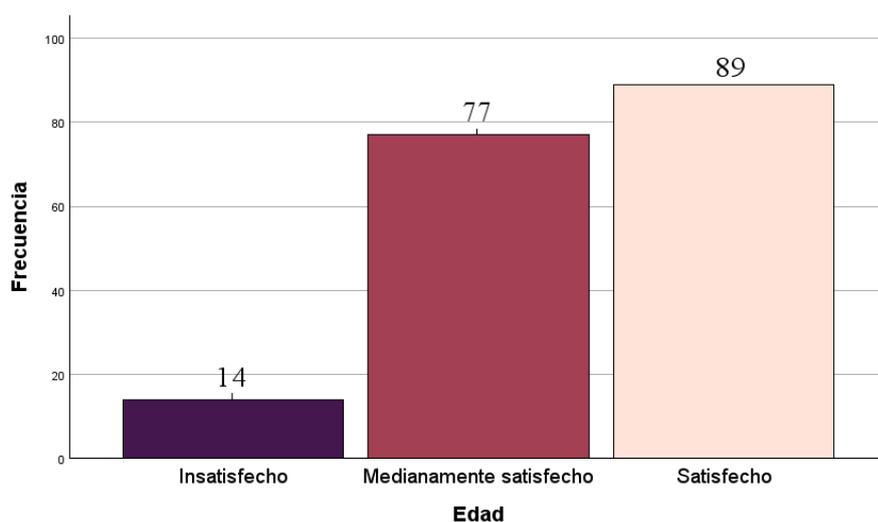
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
<b>Insatisfecho</b>	16	8.9 %	8.9 %
<b>Medianamente satisfecho</b>	73	40.6 %	49.4 %
<b>Satisfecho</b>	91	50.6 %	100.0 %
<b>Total</b>	180	100.0 %	

*Nota.* Procesado con SPSS Statistics (v. 30).

En cuanto al nivel de satisfacción de los pacientes, si bien la mayoría se mostró satisfecha, con 91 pacientes (50.6%) en esta categoría, es importante destacar que una proporción significativa, 73 pacientes (40.6%), reportó estar medianamente satisfecha. Además, se registraron 16 pacientes (8.9%) insatisfechos. Esto resalta que, aunque la mayoría de los pacientes se sienten satisfechos, casi la mitad experimentan un nivel de satisfacción moderado, lo que podría indicar áreas de mejora en los aspectos evaluados.

**Figura 6**

*Nivel de satisfacción en la dimensión Confianza y Seguridad de la muestra de pacientes*



**Tabla 7**

*Frecuencia del Nivel de Satisfacción en la dimensión Confianza y Seguridad*

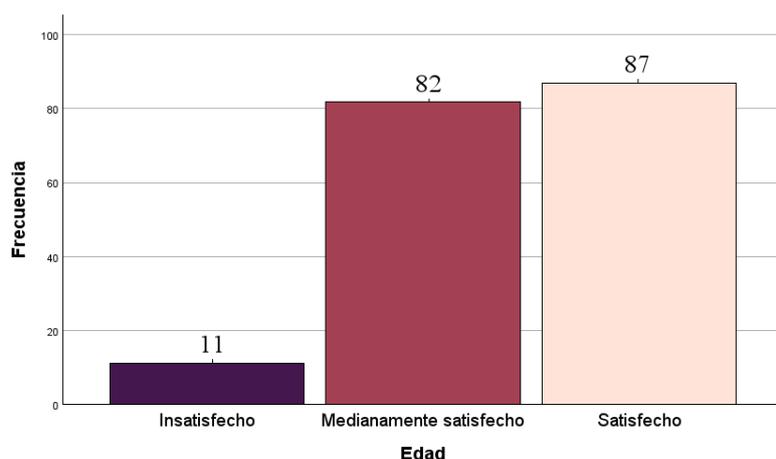
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
<b>Insatisfecho</b>	14	7.8 %	7.8 %
<b>Medianamente satisfecho</b>	77	42.8 %	50.6 %
<b>Satisfecho</b>	89	49.4 %	100.0 %
<b>Total</b>	180	100.0 %	

*Nota.* Procesado con SPSS Statistics (v. 30).

En cuanto al nivel de satisfacción en la dimensión de Confianza y Seguridad, 89 pacientes (49.4%) se mostraron satisfechos, mientras que 77 pacientes (42.8%) se clasificaron como medianamente satisfechos. Además, 14 pacientes (7.8%) se encontraron insatisfechos. Este resultado indica que la mayoría de los pacientes, el 92.2%, expresaron niveles de satisfacción positivos, entre satisfechos y medianamente satisfechos, mientras que una pequeña proporción mostró insatisfacción.

### Figura 7

*Nivel de satisfacción en la dimensión Apoyo Emocional de la muestra de pacientes*



### Tabla 8

*Frecuencia del Nivel de Satisfacción en la dimensión Apoyo Emocional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
<b>Insatisfecho</b>	11	6.1 %	6.1 %
<b>Medianamente satisfecho</b>	82	45.6 %	51.7 %
<b>Satisfecho</b>	87	48.3 %	100.0 %
<b>Total</b>	180	100.0 %	

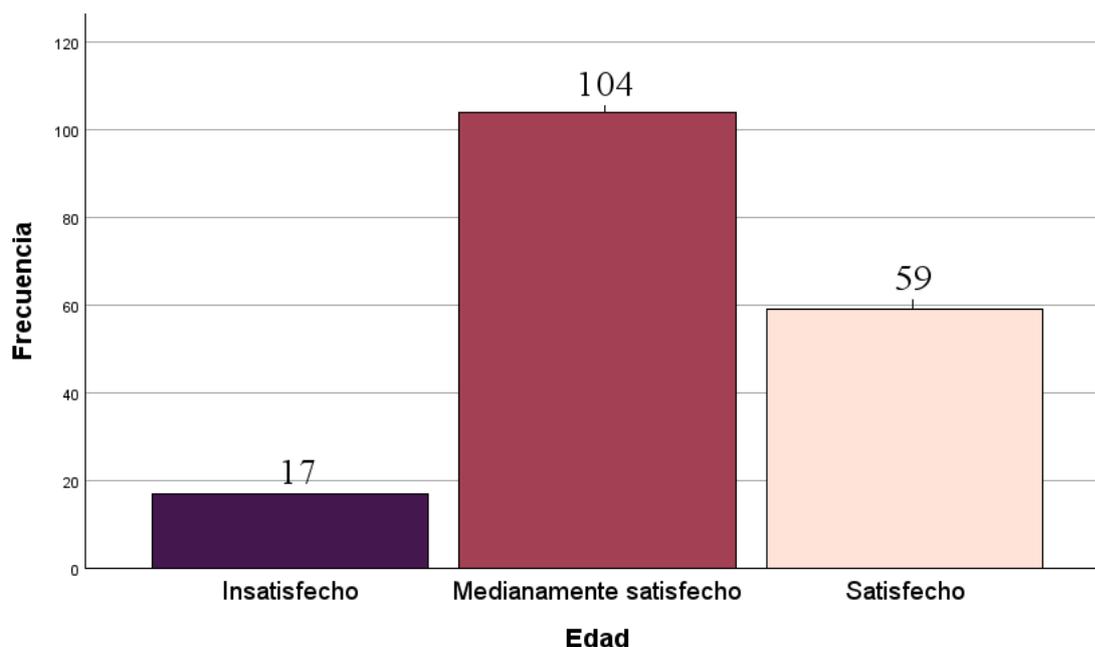
*Nota.* Procesado con SPSS Statistics (v. 30).

En cuanto al nivel de satisfacción en la dimensión de Apoyo Emocional, 87 pacientes (48.3%) se mostraron satisfechos, 82 pacientes (45.6%) se clasificaron como medianamente

satisfechos, y 11 pacientes (6.1%) se encontraron insatisfechos. Se destaca que los pacientes medianamente satisfechos e insatisfechos son una mayoría debido a que tienen un porcentaje acumulado de 51.7%.

**Figura 8**

*Nivel de satisfacción en la dimensión Tacto y Escucha de la muestra de pacientes*



**Tabla 9**

*Frecuencia del Nivel de Satisfacción en la dimensión Tacto y Escucha*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
<b>Insatisfecho</b>	17	9.4 %	9.4 %
<b>Medianamente satisfecho</b>	104	57.8 %	67.2 %
<b>Satisfecho</b>	59	32.8 %	100.0 %
<b>Total</b>	180	100.0 %	

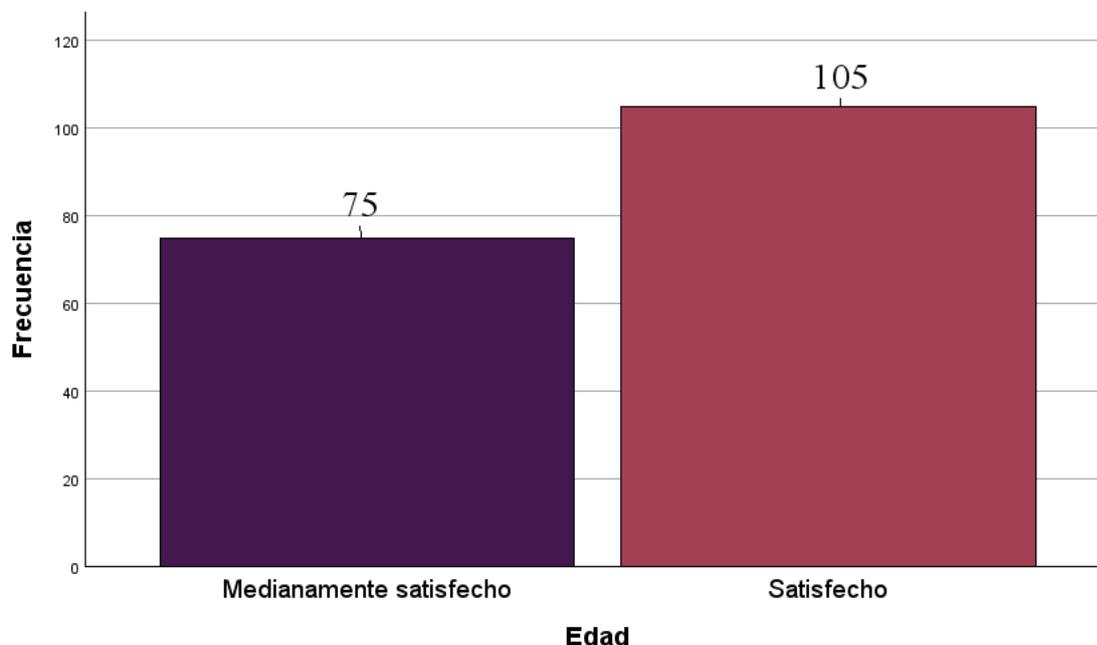
*Nota.* Procesado con SPSS Statistics (v. 30).

En la dimensión Tacto y Escucha se muestra que, de los 180 participantes, la mayoría se encuentra en el nivel de Medianamente satisfecho, con 104 personas (57.8%). Este grupo representa el porcentaje más alto, seguido por los participantes que reportaron estar

Satisfechos, con 59 personas (32.8%). Por otro lado, un pequeño porcentaje de la población, compuesto por 17 personas (9.4%), se clasificó como Insatisfecho.

**Figura 9**

*Nivel de Satisfacción en la dimensión Ética y Respeto de la muestra de pacientes*



**Tabla 10**

*Frecuencia del Nivel de Satisfacción en la dimensión Ética y Respeto*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
<b>Insatisfecho</b>	0	0 %	0 %
<b>Medianamente satisfecho</b>	75	41.7 %	41.7 %
<b>Satisfecho</b>	105	58.3 %	100.0 %
<b>Total</b>	180	100.0 %	

*Nota.* Procesado con SPSS Statistics (v. 30).

El análisis en la dimensión Ética y Respeto revela que ninguno de los 180 participantes se encuentra en el nivel de insatisfecho (0%). La mayoría de los encuestados reportó estar satisfecho, con 105 personas (58.3% del total), mientras que 75 personas (41.7%) se clasificaron como medianamente satisfecho. En términos acumulativos, el 100% de los

participantes expresa al menos un nivel de satisfacción positivo, destacando la ausencia de insatisfacción en esta dimensión y reflejando una percepción general favorable entre los evaluados.

**Tabla 11**

*Tabla de Contingencia de Nivel de Satisfacción según Edad*

		Edad					
		18 - 29	%	30 - 44	%	45 a más	%
<b>Nivel de Satisfacción</b>	Insatisfecho	6	7.3%	5	8.1%	5	13.9%
	Medianamente Satisfecho	36	43.9%	23	37.1%	14	38.9%
	Satisfecho	40	48.8%	34	54.8%	17	47.2%
Total		82	100 %	62	100 %	36	100 %

*Nota.* Procesado con SPSS Statistics (v. 30).

En la tabla de contingencia del nivel de satisfacción según edad, se destaca que en el grupo de 18-29 años, el 48.8% de los participantes se sienten satisfechos, el porcentaje más alto dentro de esta categoría de edad. Por otro lado, el 43.9% de los participantes en este grupo se encuentran medianamente satisfechos, lo que también representa una proporción considerable. En el grupo de 30-44 años, el porcentaje más alto de participantes se encuentran satisfechos (54.8%), pero el 37.1% reporta estar medianamente satisfecho. En el grupo de 45 años o más, el 47.2% se siente satisfecho, pero se observa que el 13.9% se encuentran insatisfechos, el porcentaje más alto de insatisfacción entre los grupos de edad evaluados.

**Tabla 12***Tabla de Contingencia de Nivel de Satisfacción según Género*

		<b>Género</b>			
		Femenino	%	Masculino	%
<b>Ansiedad</b>	Insatisfecho	9	9.2%	7	8.5%
	Medianamente Satisfecho	36	36.7%	37	45.1%
	Satisfecho	53	54.1%	38	46.3%
Total		98	100.0%	82	100.0%

*Nota.* Procesado con SPSS Statistics (v. 30).

En la tabla de contingencia del nivel de satisfacción según género, se observa que, en el grupo femenino, el 54.1% de las participantes están satisfechas, el porcentaje más alto dentro de este grupo. En el grupo masculino, el 46.3% se sienten satisfechos, lo que también representa el porcentaje más alto en este grupo. En cuanto al nivel de satisfacción intermedia, el 36.7% de las mujeres se encuentran medianamente satisfechas, mientras que, en los hombres, este porcentaje es más alto, alcanzando el 45.1%. Finalmente, el porcentaje de insatisfacción es ligeramente mayor en el grupo femenino (9.2%) en comparación con el masculino (8.5%).

## V.DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El presente capítulo tiene como propósito presentar, analizar y contrastar los resultados obtenidos en la investigación sobre el nivel de satisfacción del paciente con VIH atendido en el servicio de CERITS del Centro de Salud Materno Infantil San José, Lima, durante el periodo de octubre a diciembre de 2024. Los datos obtenidos se analizaron a través de estadísticas descriptivas y comparativas, para evaluar los indicadores clave relacionados con la satisfacción del paciente en las diferentes dimensiones evaluadas.

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 50.6% de los pacientes encuestados manifestó estar satisfecho con el servicio recibido, lo que indica que la mayoría percibe una experiencia positiva en su atención en el servicio de CERITS del Centro de Salud Materno Infantil San José. Este dato refleja que más de la mitad de los pacientes encuentran que el servicio cumple con sus expectativas en aspectos clave. Sin embargo, el 40.6% que reportó una satisfacción moderada sugiere que existe un grupo significativo de pacientes que, aunque no están insatisfechos, encuentran áreas donde el servicio podría mejorar. Este nivel de satisfacción moderada podría atribuirse a inconsistencias en la calidad de la atención médica. Por otro lado, el 8.9% de los encuestados que expresó insatisfacción representa una proporción relevante que no debe ser ignorada, ya que refleja fallas en la percepción del servicio por parte de este grupo de pacientes. Estas fallas podrían estar relacionadas con problemas como un trato percibido como poco empático, errores en la atención o falta de empatía.

En la dimensión "Confianza y Seguridad", el análisis revela que el 49.4% de los pacientes se mostraron satisfechos con este aspecto, mientras que el 42.8% se clasificaron como medianamente satisfechos y un 7.8% reportó estar insatisfecho. Estos resultados indican que, el 92.2% de los encuestados tienen una percepción positiva con respecto a la satisfacción de la atención. Este resultado coincide con la investigación presentada por Vilchez (2019), quien reportó un 81.5% de satisfacción en relación con la dimensión "Seguridad" en su encuesta

aplicada a pacientes con VIH-SIDA atendidos en el Hospital Regional Docente de Cajamarca. El nivel elevado de satisfacción en esta dimensión puede atribuirse a la percepción de competencia técnica del personal de salud, la adherencia a protocolos establecidos y la claridad en los procedimientos de atención. Sin embargo, el 42.8% de los pacientes medianamente satisfechos podría reflejar una experiencia inconsistente o la falta de detalles en la comunicación sobre los tratamientos, lo cual podría generar dudas. Asimismo, el 7.8% de los pacientes insatisfechos sugiere posibles deficiencias en la percepción de seguridad, como errores percibidos en la atención, falta de claridad en la información proporcionada o una sensación de descuido en ciertos momentos.

En la dimensión "Apoyo Emocional", un total del 93.9% de los pacientes manifestó una percepción positiva del apoyo recibido, con un 48.3% satisfecho y un 45.6% medianamente satisfecho. Este resultado refleja que la mayoría de los pacientes experimentan un nivel favorable de apoyo emocional, lo que sugiere que el servicio está cumpliendo en gran medida con esta dimensión. La satisfacción reportada podría estar vinculada a los esfuerzos del personal por mostrar empatía y disponibilidad, factores que contribuyen al bienestar emocional de los pacientes. Este hallazgo es consistente con lo informado por Compean et al. (2014), quienes en su investigación encontraron que el 89.2% de las personas con VIH atendidas en instituciones públicas reportaron satisfacción positiva con la relación médico-paciente, mientras que un 10.8% expresó insatisfacción. Sin embargo, el porcentaje de pacientes de insatisfacción (6.1%) refleja un desafío crítico, ya que para algunos pacientes las necesidades emocionales pueden ser igual o más importantes que los aspectos técnicos del cuidado médico.

En la dimensión de "Tacto y Escucha", un 90.6% de los pacientes mostró satisfacción favorable, con un 32.8% satisfechos y un 57.8% medianamente satisfechos, mientras que un 9.4% expresó insatisfacción. Este resultado refleja una mayoría positiva, pero también resalta una oportunidad de mejora. Este hallazgo es consistente con la investigación de Vilcachagua

(2022), quien reportó que el 70% de los usuarios en tratamiento antirretroviral en Lima Metropolitana se mostraron satisfechos con la empatía del personal de salud, un aspecto relacionado directamente con el tacto y la escucha. Es importante mencionar que, en la investigación presente, esta dimensión obtuvo los niveles más bajos de satisfacción, una posible explicación para estos hallazgos podría estar relacionada con la sobrecarga laboral del personal de salud, lo que podría limitar el tiempo disponible para escuchar activamente a los pacientes y responder a sus inquietudes. Adicionalmente, podrían influir factores culturales o institucionales, como la falta de capacitación en habilidades comunicativas orientadas al trato empático.

Por otro lado, la dimensión "Ética y Respeto" fue la mejor evaluada, con el 58.3% de los pacientes satisfechos y ninguno reportando insatisfacción. Este hallazgo indica que el personal de salud demuestra conductas éticas y un trato respetuoso hacia los pacientes, lo que refuerza la confianza en los servicios brindados. Sin embargo, el 41.7% de los pacientes se clasificaron como medianamente satisfechos, lo que podría sugerir que aún hay espacio para mejorar aspectos específicos, como la percepción de imparcialidad en el trato o el respeto hacia la diversidad cultural y social de los pacientes. Este resultado es coherente con investigaciones previas, como la de Rodríguez y Bautista (2008), quienes en su estudio encontraron que el 85% de los usuarios de los programas de atención VIH/SIDA en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud en Bucaramanga se mostraron satisfechos con el trato humanizado recibido, entre otros aspectos. Sin embargo, un porcentaje de pacientes expresó inconformidad, señalando la falta de integralidad en los servicios como la principal causa de insatisfacción. Este hallazgo subraya la importancia de no solo mantener altos estándares éticos en la atención, sino también garantizar una atención integral y continua.

El análisis por edad revela que los pacientes de 30 a 44 años presentan los mayores niveles de satisfacción (54.8%), mientras que los mayores de 45 años registran el porcentaje

más alto de insatisfacción (13.9%). Este comportamiento podría explicarse por una mayor familiaridad de los grupos etarios medios con los servicios y procedimientos de salud, lo que facilita su interacción con el personal y su percepción de calidad. En contraste, los pacientes mayores podrían enfrentar desafíos adicionales, como barreras físicas, tecnológicas o comunicativas, que impacten negativamente en su experiencia de atención.

En cuanto a la relación entre género y nivel de satisfacción, los resultados muestran que las mujeres tienen un nivel de satisfacción ligeramente más alto (54.1%) en comparación con los hombres (46.3%). Esta diferencia podría estar relacionada con las dinámicas de comunicación entre los profesionales de salud y las pacientes mujeres, quienes podrían percibir un trato más acorde a sus necesidades emocionales y sociales.

Los resultados de esta investigación reflejan un nivel de satisfacción mayoritariamente positivo, aunque con áreas específicas que requieren mejoras, particularmente en la dimensión de Tacto y Escucha ya que presenta un 9.4% de insatisfacción, el valor más alto con respecto a las otras dimensiones. Estos resultados sientan las bases para formular recomendaciones orientadas a optimizar los servicios de CERITS y garantizar una experiencia integralmente satisfactoria para los pacientes con VIH atendidos en el Centro de Salud Materno Infantil San José.

## VI. CONCLUSIONES

- Se concluye que el nivel de satisfacción de los pacientes con VIH atendidos en el servicio CERITS del Centro de Salud Materno Infantil San José durante el periodo de octubre a diciembre de 2024 es mayoritariamente positivo. El 50.6% de los pacientes reportaron estar satisfechos, mientras que un 40.6% manifestaron una satisfacción intermedia. Esto evidencia que aún existen áreas de mejora que podrían contribuir a incrementar aún más los niveles de satisfacción.
- Con respecto a la dimensión confianza y seguridad, se concluye que los pacientes con VIH del servicio CERITS perciben un nivel elevado de confianza y seguridad en el servicio recibido. Esto se evidencia con el 92.2% de los encuestados reportando estar satisfechos y medianamente satisfechos. Sin embargo, un 7.8% expresó una insatisfacción, lo que indica que, aunque la mayoría confía en el servicio, todavía hay aspectos que se pueden mejorar para asegurar una experiencia completamente positiva para todos los pacientes.
- Se concluye que el apoyo emocional proporcionado a los pacientes con VIH en CERITS fue evaluado en su mayoría como medianamente satisfactorio, con un 45.6% de los pacientes indicando satisfacción intermedia y un 48.3% satisfechos. No obstante, un 6.1% de los pacientes se mostró insatisfecho, lo que resalta la necesidad de optimizar los servicios de apoyo emocional, a fin de incrementar la satisfacción de los pacientes en este aspecto.
- Se concluye que la percepción de los pacientes sobre el tacto y la escucha por parte del personal de salud en CERITS es bastante positiva, con un 57.8% de los pacientes evaluando este aspecto como medianamente satisfactorio. Sin embargo, un 9.4% de los encuestados expresó insatisfacción y un 32.8% se declaró totalmente satisfecho, siendo estos los niveles más bajos en comparación con las demás dimensiones evaluadas. Esto evidencia una clara oportunidad de mejora en la relación interpersonal entre los pacientes y el personal de salud

- Se concluye que la ética y el respeto que los pacientes con VIH perciben en el servicio CERITS es notablemente positiva, con el 100% de los pacientes indicando un nivel de satisfacción favorable. Un 58.3% de los pacientes se mostró completamente satisfecho, mientras que el 41.7% estuvo medianamente satisfecho. Estos resultados reflejan la correcta implementación de principios éticos en la atención, lo que fortalece la confianza y el respeto hacia los pacientes.

- En general, la satisfacción de los pacientes con VIH atendidos en el servicio CERITS es positiva. Sin embargo, existen áreas clave que pueden beneficiarse de mejoras, especialmente en los aspectos de Tacto y Escucha, Confianza y Seguridad, así como en el Apoyo Emocional. A pesar de la alta confianza y respeto percibidos por el personal de salud, es fundamental seguir trabajando en estos aspectos para optimizar la experiencia de los pacientes y garantizar una atención integral y de calidad.

## VII. RECOMENDACIONES

- Para mejorar la satisfacción general de los pacientes con VIH atendidos en el servicio CERITS, se recomienda implementar un programa de retroalimentación constante. Esto podría incluir encuestas de satisfacción periódicas para identificar áreas específicas que necesitan atención. Además, se sugiere la creación de un plan de acción basado en los comentarios de los pacientes, con el objetivo de abordar las áreas de insatisfacción y fortalecer las fortalezas del servicio. Es esencial priorizar la capacitación continua del personal en habilidades de servicio al cliente y gestión de expectativas para mejorar la experiencia de los pacientes.

- A pesar de la alta confianza en el servicio, se recomienda fortalecer las estrategias de comunicación y asegurarse de que el personal mantenga una actitud más accesible y empática. Se podrían organizar talleres de sensibilización y capacitación para el personal de salud, enfocados en la creación de un entorno más abierto y comprensivo, donde los pacientes puedan expresar sus inquietudes sin reservas. Además, se recomienda establecer canales de comunicación más directos, como líneas telefónicas o servicios de mensajería, para que los pacientes puedan recibir respuestas rápidas y eficaces a sus preguntas.

- Para mejorar la satisfacción en cuanto al apoyo emocional proporcionado a los pacientes, se recomienda implementar un programa más estructurado de apoyo psicológico, con sesiones individuales o en grupo que aborden las preocupaciones emocionales de los pacientes con VIH. Se sugiere también la inclusión de profesionales especializados en salud mental que trabajen en colaboración con el personal médico para brindar un enfoque más integral. Además, ofrecer recursos educativos sobre el manejo emocional de la enfermedad podría empoderar a los pacientes y ayudarles a enfrentar sus desafíos con mayor resiliencia.

- Para mejorar la relación entre los pacientes y el personal de salud, se recomienda desarrollar y aplicar protocolos que aseguren una comunicación más efectiva, empática y

profesional. El personal debe ser capacitado en habilidades de escucha activa, respeto y atención centrada en el paciente, promoviendo una atmósfera de confianza y respeto mutuo. También se recomienda establecer sesiones de sensibilización periódicas para el personal sobre la importancia de la comunicación no verbal y el trato digno hacia los pacientes, especialmente en aquellos que pueden sentirse vulnerables por su condición de salud.

- Dado que la ética y el respeto son áreas clave en la satisfacción de los pacientes, se recomienda seguir promoviendo la formación ética del personal, enfocándose en los principios de confidencialidad, respeto y trato digno. Además, se sugiere realizar auditorías internas periódicas para evaluar el cumplimiento de los estándares éticos en la atención de los pacientes. Para reforzar el compromiso con la ética, se podría organizar un programa de reconocimientos o incentivos para el personal que demuestre un alto nivel de adherencia a los principios éticos en su atención, contribuyendo así a mantener un entorno de confianza y respeto en el servicio.

## VIII.REFERENCIAS

- Carranza, L. (2023). *Calidad de atención percibida por las sexo-servidoras en dos CERITS del Perú, 2023*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/121213/Carranza\\_QLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/121213/Carranza_QLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Compean, M., Pérez, D., Staines, M. y Ortiz, L. (2014). Factores sociodemográficos asociados a la satisfacción con los servicios públicos de salud entre personas con VIH/sida. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 13(26), 127-143.  
<https://www.redalyc.org/pdf/545/54531419010.pdf>
- Guerrero, C. (2021). *Nivel de satisfacción, calidad de servicio y factores sociodemográficos en pacientes con VIH del consultorio de infectología en Lima, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71946/Guerrero\\_RCA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71946/Guerrero_RCA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Jurupe, N., Mollan, J. y Quispe, S. (2018). *Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería en el periodo transoperatorio en un hospital de Lima Metropolitana 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. Repositorio Institucional UPCH.  
[https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3963/Nivel\\_JurupeBurgos\\_Nadia.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3963/Nivel_JurupeBurgos_Nadia.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Liza, E. (2021). *Estudio comparativo entre el nivel de satisfacción de la población clave: HsH y Ts en el CERITS - Hospital Regional Docente de Trujillo, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio Institucional UPAO.  
[https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12759/8174/REP\\_EVA.LIZA](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12759/8174/REP_EVA.LIZA)

[\\_ESTUDIO.COMPARATIVO.ENTRE.EL.NIVEL.DE.SATISFACCI%c3%93N.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

- Loro, A. (2023). *Satisfacción con la atención médica y adherencia al tratamiento antirretroviral en pacientes con VIH de establecimientos de Lima Norte, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/113689>
- Planas, C., Hernández, N., Povea, Y., Rosa, M., Gil, L., Rabeiro, C. y García, D. (2020). Nivel de satisfacción de los pacientes VIH/sida con terapia antirretroviral y ozonoterapia rectal. Desempeño del personal de enfermería. *Revista CENIC Ciencias Biológicas*, 51(1), 1-9. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2221-24502020000100001&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2221-24502020000100001&lng=es&tlng=es)
- Rodríguez, L. y Bautista, J. (2008). Evaluación de la calidad de los programas de atención integral del VIH/Sida en el municipio de Bucaramanga. *Revista de la Universidad Industrial de Santander*, 40(3), 215-221. <https://www.redalyc.org/pdf/3438/343835681006.pdf>
- Senmache, N. (2022). *Nivel de satisfacción en pacientes postoperados relacionado con los cuidados de enfermería en el servicio de cirugía, Chiclayo 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9411/Senmache%20Arriola%20Naomy%20Carmela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vilcachagua, F. (2022). *Satisfacción de la calidad en la atención de los usuarios del servicio de tratamiento a la persona con infección de VIH en establecimientos de salud de Lima Metropolitana*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV.

[https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/5947/TESIS\\_VILCAC\\_HAGUA%20TADEO%20FELIPE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/5947/TESIS_VILCAC_HAGUA%20TADEO%20FELIPE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vilchez, Y. (2019). *Satisfacción del usuario externo. Estrategia Sanitaria Nacional Prevención y Control de ITS, VIH/SIDA - Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio Institucional UNC.

<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/3913/tesis%20Yessenia%20Evelin%20Vilchez%20Salda%c3%b1a%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## IX.ANEXOS

## Anexo A. Matriz de consistencia

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>MARCO TEORICO</b>	<b>VARIABLE S</b>	<b>DISEÑO METODOLOGI CO</b>
<p><b>GENERAL</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente con VIH atendido en el servicio del CERITS del Centro de Salud Materno Infantil San José - Lima durante el periodo de octubre a diciembre del 2024?</p>	<p><b>GENERAL</b></p> <p>Determinar el nivel de satisfacción del paciente con VIH atendido en el servicio del CERITS del Centro de Salud Materno Infantil San José - Lima durante el periodo de octubre a diciembre del 2024</p>	<p><b>Satisfacción del paciente:</b> Se entiende por satisfacción del paciente la evaluación positiva que éste hace sobre las diferentes dimensiones de la atención médica recibida.</p> <p><b>VIH:</b> significa virus de inmunodeficiencia humana,</p>	<p><b>Variable:</b> Nivel de satisfacción</p> <p><b>Dimensiones:</b> Confianza y seguridad</p> <p>Apoyo emocional</p> <p>Tacto y escucha</p> <p>Ética y respeto</p>	<p><b>TIPO DE ESTUDIO:</b></p> <p>Es de tipo descriptivo, retrospectivo; según los datos recolectados es un estudio cuantitativo.</p> <p><b>DISEÑO:</b></p> <p>Diseño de corte transversal, no experimental.</p> <p><b>AREA DE ESTUDIO:</b></p>

<p><b>ESPECÍFICOS</b></p> <p>¿Existe confianza y seguridad en el paciente con VIH atendido en el servicio del CERITS del Centro de Salud Materno Infantil San José - Lima durante el periodo de octubre a diciembre del 2024?</p> <p>¿Hay apoyo emocional para el paciente con VIH atendido en el servicio</p>	<p><b>ESPECÍFICOS</b></p> <p>Determinar la confianza/seguridad del paciente con VIH atendido en el servicio del CERITS del Centro de Salud Materno Infantil San José - Lima durante el periodo de octubre a diciembre del 2024</p> <p>Identificar nivel de apoyo emocional del paciente con VIH atendido en el servicio del CERITS del Centro de Salud Materno Infantil San José - Lima</p>	<p>causante de la infección del mismo nombre.</p> <p>Las siglas “VIH” pueden referirse al virus y a la infección que causa.</p>		<p>Se efectuará en el CMI SAN JOSE de villa el salvador, Lima – Perú</p> <p><b>POBLACION Y MUESTRA:</b></p> <p>Conformada por pacientes que acuden al servicio de CERTIS</p>
--	---	---	--	--

<p>del CERITS del Centro de Salud Materno Infantil San José - Lima durante el periodo de octubre a diciembre del 2024?</p> <p>¿Se demuestra tacto y escucha al paciente con VIH atendido en el servicio del CERITS del Centro de Salud Materno Infantil San José - Lima durante el periodo de octubre a</p>	<p>durante el periodo de octubre a diciembre del 2024.</p> <p>Demostrar el nivel de tacto y escucha del paciente con VIH atendido en el servicio del CERITS del Centro de Salud Materno Infantil San José - Lima durante el periodo de octubre a diciembre del 2024.</p> <p>Estimar el nivel de satisfacción en cuanto a la ética y respeto hacia el paciente con VIH atendido en el</p>			
---	--	--	--	--

diciembre del 2024? ¿Existe la ética y respeto hacia el paciente con VIH atendido en el servicio del CERITS del Centro de Salud Materno Infantil San José -Lima durante el periodo de octubre a diciembre del 2024?	servicio del CERITS del Centro de Salud Materno Infantil San José - Lima durante el periodo de octubre a diciembre del 2024.			
--	--	--	--	--

**Anexo B. Consentimiento informado****CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo.....identificado  
 con DNI ..... Acepto participar voluntariamente en esta investigación, reconozco  
 que la información otorgada a la investigadora para dicho estudio es estrictamente confidencial  
 y no será usada para ningún otro propósito fuera de esta investigación sin mi consentimiento.

Así mismo, confirmo haber sido informado(a) de manera clara, precisa y oportuna por  
 la investigadora Navarro Mendoza Luz Katherine, del estudio titulado “NIVEL DE  
 SATISFACCION EN PACIENTE CON VIH ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CERITS  
 DEL CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL SAN JOSE EN EL AÑO 2024”

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general determinar el nivel de  
 satisfacción en los pacientes con VIH relacionado con el servicio del médico en el servicio de  
 infectología programa CERTIS.

Por lo expuesto, otorgo mi consentimiento a que se me realice el cuestionario para  
 contribuir con la investigación.

Lima .... de ..... del 2024

---

Firma del participante

Investigadora responsable

---

Navarro Mendoza Luz Katherine

**Anexo C. Instrumento****INSTRUMENTO**

En esta investigación se utilizó como instrumento una encuesta validada y adaptada, diseñada específicamente para el presente estudio titulado: "Nivel de satisfacción en pacientes con VIH atendidos en el servicio CERITS del Centro de Salud Materno Infantil San José en el año 2024".

**FECHA:**

Apreciado (a) participante,

Es grato saludarlo y al mismo tiempo agradecer su participación voluntaria para el desarrollo del presente estudio de investigación, donde su colaboración es sumamente importante para el estudio. El objetivo de mi investigación es obtener información sobre el nivel de satisfacción en paciente con VIH atendidos en el servicio de CERITS del Centro de salud Materno infantil San Jose en el año 2024.

**INSTRUCCIONES**

A continuación, se le presentará una serie de enunciados para lo cual pedimos que conteste a cada pregunta marcando con un aspa (X) según considere correcta.

**DATOS GENERALES**

Edad:

Sexo: M ( ) F ( ) otros ( )

Ocupación:

Grado de instrucción:

- a. Primaria ( ) b. Secundaria ( ) c. Superior ( ) d. Superior Universitaria ( )

PUNTAJE		
SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
3	2	1

N°	Pregunta	Siempre	Algunas veces	Nunca
1	El médico mostró interés por usted preguntándole cómo se sentía			
2	El médico le aclaró las dudas que tuvo sobre la enfermedad			
3	El médico le inspiró confianza para que usted exprese sus sentimientos			
4	El médico mantuvo una relación cercana con usted			
5	El médico dedicó momentos para tratar temas que le preocupaban sobre su enfermedad			
6	El médico le proporcionó información adecuada de modo que lo tranquilizó			
7	El médico le acompañó en todo momento durante el proceso			
8	El médico le brindó palabras de aliento y esperanza en el momento que lo necesitó			
9	El médico mantuvo un trato amable con usted			
10	El médico utilizó un tono agradable de voz durante su atención			
11	El médico respondió con paciencia sus preguntas e inquietudes			

<b>12</b>	¿El médico le hizo sentir fortalecido mediante el contacto físico? (Le tomó la mano, le dio una palmada en el hombro) cuando usted lo necesitó			
<b>13</b>	El médico lo atendió con delicadeza			
<b>14</b>	El médico lo escuchó atentamente cuando le habló (le miró a los ojos, respondió sus preguntas)			
<b>15</b>	El médico lo saludó y se identificó con usted			
<b>16</b>	El médico lo trató con respeto en todo momento			
<b>17</b>	El médico cuidó su intimidad durante los procedimientos			
<b>18</b>	El médico respetó sus creencias religiosas y costumbres			

**Anexo D. Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
	Válido	180	100.0
Casos	Excluido	0	0.0
	Total	180	100.0

**Anexo E. Alfa de cronbach**

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
0.945	18

## Anexo F. Base de datos

PERSONA	EDAD	SEXO	OCUPACION	GRADO INSTRUCCIÓN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	SUMA	
1	25	25-34	F	ESTUDIANTE	SUPERIOR	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	40	
2	51	45 a más	M	EMPLEADO	SECUNDARIA	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	26
3	54	45 a más	M	INDEPENDIENTE	PRIMARIA	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	37	
4	30	25-34	F	TRABAJADOR/A SEXUAL	SECUNDARIA	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	36
5	18	18-24	F	ESTUDIANTE	SECUNDARIA	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36
6	40	35-44	F	EMPLEADO	SECUNDARIA	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	49
7	57	45 a más	M	INDEPENDIENTE	SECUNDARIA	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	39
8	35	35-44	M	TRABAJADOR/A SEXUAL	PRIMARIA	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	49
9	55	45 a más	M	EMPLEADO	SUPERIOR	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
10	40	35-44	M	TRABAJADOR/A SEXUAL	PRIMARIA	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	32
11	30	25-34	F	EMPLEADO	SUPERIOR	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36
12	31	25-34	F	INDEPENDIENTE	SUPERIOR	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
13	54	45 a más	M	EMPLEADO	SUPERIOR	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36
14	34	25-34	M	INDEPENDIENTE	SECUNDARIA	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	29
15	18	18-24	F	ESTUDIANTE	SECUNDARIA	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3	3	3	3	36
16	45	45 a más	M	EMPLEADO	SECUNDARIA	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
17	29	25-34	F	INDEPENDIENTE	SUPERIOR	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36
18	18	18-24	F	TRABAJADOR/A SEXUAL	PRIMARIA	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	39
19	36	35-44	M	EMPLEADO	SECUNDARIA	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	41
20	52	45 a más	F	INDEPENDIENTE	SUPERIOR	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	29
21	41	35-44	F	INDEPENDIENTE	SECUNDARIA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
22	46	45 a más	M	TRABAJADOR/A SEXUAL	SECUNDARIA	2	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	45
23	24	18-24	F	EMPLEADO	SUPERIOR	2	2	2	2	1	2	3	3	2	3	3	1	3	2	3	3	3	3	43
24	18	18-24	F	ESTUDIANTE	SECUNDARIA	2	2	2	2	1	2	3	3	2	3	3	1	3	2	3	3	3	3	43
25	43	35-44	F	TRABAJADOR/A SEXUAL	SECUNDARIA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
26	28	25-34	M	EMPLEADO	SUPERIOR	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36
27	22	18-24	M	INDEPENDIENTE	SECUNDARIA	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	47
28	27	25-34	F	EMPLEADO	SUPERIOR	3	2	1	2	2	2	3	1	2	2	2	3	2	1	3	3	3	3	40
29	24	18-24	F	TRABAJADOR/A SEXUAL	SUPERIOR	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36
30	30	25-34	F	TRABAJADOR/A SEXUAL	SECUNDARIA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
31	31	25-34	F	EMPLEADO	SUPERIOR	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	31
32	20	18-24	M	TRABAJADOR/A SEXUAL	PRIMARIA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
33	24	18-24	F	TRABAJADOR/A SEXUAL	SECUNDARIA	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	40
34	52	45 a más	M	EMPLEADO	PRIMARIA	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	3	3	3	3	3	35
35	31	25-34	F	TRABAJADOR/A SEXUAL	SUPERIOR	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	49
36	24	18-24	F	EMPLEADO	SUPERIOR	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	50

**Anexo G. Ítems de la dimensión confianza y seguridad**

ÍTEMS	Siempre		Algunas veces		Nunca	
	n	%	n	%	n	%
El médico mostró interés por usted preguntándole cómo se sentía	80	44.4	94	52.2	6	3.3
El médico le aclaró las dudas que tuvo sobre la enfermedad	82	45.6	96	53.3	2	1.1
El médico le inspiró confianza para que usted exprese sus sentimientos	84	46.7	87	48.3	9	5.0
El médico mantuvo una relación cercana con usted	73	40.6	93	51.7	14	7.8

### Anexo H. Ítems de la dimensión apoyo emocional

Preguntas	Siempre		Algunas veces		Nunca	
	n	%	n	%	n	%
El médico dedicó momentos para tratar temas que le preocupaban sobre su enfermedad	79	43.9	89	49.4	12	6.7
El médico le proporcionó información adecuada de modo que lo tranquilizó	79	43.9	99	55.0	2	1.1
El médico le acompañó en todo momento durante el proceso	77	42.8	92	51.1	11	6.1
El médico le brindó palabras de aliento y esperanza en el momento que lo necesitó	69	38.3	101	56.1	10	5.6
El médico mantuvo un trato amable con usted	73	40.6	105	58.3	2	1.1
El médico utilizó un tono agradable de voz durante su atención	71	39.4	107	59.4	2	1.1
El médico respondió con paciencia sus preguntas e inquietudes	75	41.7	102	56.7	3	1.7

**Anexo I. Ítems de la dimensión tacto y escucha**

ÍTEMS	Siempre		Algunas veces		Nunca	
	n	%	n	%	n	%
¿El médico le hizo sentir fortalecido mediante el contacto físico? (Le tomó la mano, le dio una palmada en el hombro) cuando usted lo necesitó	57	31.7	74	41.1	49	27.2
El médico lo atendió con delicadeza	61	33.9	114	63.3	5	2.8
El médico lo escuchó atentamente cuando le habló (le miró a los ojos, respondió sus preguntas)	65	36.1	106	58.9	9	5.0

**Anexo J. Ítems de la dimensión ética y respeto**

ÍTEMS	Siempre		Algunas veces		Nunca	
	n	%	n	%	n	%
El médico lo saludó y se identificó con usted	103	57.2	77	42.8	0	0
El médico lo trató con respeto en todo momento	106	58.9	74	41.1	0	0
El médico cuidó su intimidad durante los procedimientos	108	60	72	40	0	0
El médico respetó sus creencias religiosas y costumbres	104	57.8	76	42.2	0	0



**Anexo L. Presupuesto**

<b>Nombre del recurso</b>	<b>Unidad de Medida</b>	<b>Precio Unitario</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio total</b>
Impresiones	Hojas	S/ 0.20	200	S/ 40.00
Folder	Unidad	S/ 4.00	2	S/ 8.00
Transporte	N° de viajes	S/ 3.00	20	S/ 60.00
Lapiceros	Unidad	S/ 3.00	4	S/ 12.00
Internet	Plan mensual	S/ 70.00	3	S/ 210.00
Imprevistos (10%)				S/ 33.00
<b>Total</b>				<b>S/ 363.00</b>