



Universidad
Norbert Wiener

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE OBSTETRICIA**

Tesis

Satisfacción de la usuaria en el servicio de planificación familiar en el Centro
de Salud La Encañada – Cajamarca, 2025

**Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Obstetricia**

Presentado por:

Autora: Estrada Garcia, Viviana Jazmin


Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-6781-5370>

Asesora: Dra. Sanz Ramírez, Ana María

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7515-5336>

Lima – Perú

2026

	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

Yo, Viviana Jazmin Estrada Garcia egresada de la Facultad de **Ciencias de la Salud** y Escuela Académica Profesional de **Obstetricia** de la Universidad Privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación “SATISFACCIÓN DE LA USUARIA EN EL SERVICIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR EN EL CENTRO DE SALUD LA ENCAÑADA – CAJAMARCA, 2025”

Asesorado por el docente: ANA MARIA SANZ RAMIREZ DNI 10556523 ORCID 0000-0002-7515-5336 tiene un índice de similitud de (15) (QUINCE) % con código oid: 14912:546928444 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
Firma de autor 1
Viviana Jazmin Estrada Garcia
DNI: 71205725



.....
Firma
Ana María Sanz Ramírez
DNI: 10556523

Lima, 16 de enero de 2026

INDICE

Resumen	1
<i>Abstract</i>	2
Introducción	3
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	3
1.1. Planteamiento del problema	3
1.2. Formulación del problema	5
1.2.1. Problema General	5
1.2.2. Problemas específicos.....	5
1.3. Objetivos de la investigación.....	6
1.3.1. Objetivo general	6
1.3.2. Objetivos específicos.....	6
1.4. Justificación de la Investigación.....	7
1.4.1. Teórica.....	7
1.4.2. Metodológica.....	7
1.4.3. Práctica	7
1.5. Limitaciones de la investigación	8
1.5.1. Temporal.....	8
1.5.2. Espacial.....	8
1.5.3. Recursos	8
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	8
2.1. Antecedentes de la investigación.....	8
2.2. Bases teóricas	10
CAPITULO III: METODOLOGIA	13
3.1. Método de investigación	13
3.2. Enfoque de la investigación	13
3.3. Tipo de investigación	14
3.4. Diseño de investigación	14
3.5. Población, muestra y muestreo	14
3.6. Variables y operacionalización	15

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.7.1. Técnica	16
3.7.2. Descripción.....	16
3.7.3. Validación.....	17
3.7.4. Confiabilidad	17
3.8. Procesamiento y análisis de datos.....	17
3.9. Aspectos éticos	18
CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	19
4.1. Resultados.....	19
4.1.1. Analisis descriptivo de resultados	19
4.1.2. Discusión de resultados	33
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	37
5.1. Conclusiones:	37
5.2. Recomendaciones:.....	38
REFERENCIAS	41

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características sociodemográficas de la muestra.....	19
Tabla 2. Nivel de satisfacción de las usuarias atendidas – Global dimensiones.....	21
Tabla 3. Nivel de satisfacción de las usuarias respecto a la dimensión de fiabilidad.....	24
Tabla 4. Nivel de satisfacción de las usuarias en relación con la capacidad de respuesta.....	25
Tabla 5. Nivel de satisfacción de las usuarias respecto a la dimensión de seguridad.....	27
Tabla 6. Nivel de satisfacción de las usuarias con respecto a la dimensión de empatía.....	28
Tabla 7. Nivel de satisfacción de las usuarias con respecto a los aspectos tangibles	30
Tabla 8. Tabla General de Resultados (matriz de mejora).....	31

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Nivel de satisfacción de las usuarias atendidas – Global dimensiones	21
Figura 2. Nivel de satisfacción de las usuarias atendidas – Global por pregunta.....	22
Figura 3. Nivel de satisfacción dimensión de fiabilidad.....	24
Figura 4. Nivel de satisfacción dimensión capacidad de respuesta	25
Figura 5. Nivel de satisfacción dimensión seguridad	27
Figura 6. Nivel de satisfacción dimensión empatía	29
Figura 7. Nivel de satisfacción dimensión aspectos tangibles.....	30

Resumen

El estudio tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar del Centro de Salud La Encañada. Se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental y corte transversal, aplicándose un instrumento basado en el modelo SERVQUAL para medir la satisfacción por dimensiones de calidad del servicio. La población estuvo conformada por usuarias que recibieron atención en planificación familiar durante el periodo de estudio, a quienes se les aplicó el cuestionario previo consentimiento y bajo criterios de confidencialidad. Los resultados principales evidenciaron un nivel crítico de insatisfacción global, alcanzando 96,3 % de usuarias insatisfechas y solo 3,7 % satisfechas, registrándose además porcentajes de insatisfacción elevados en todas las dimensiones evaluadas, destacando aspectos tangibles, empatía y seguridad como las más afectadas. Estos hallazgos demuestran brechas severas tanto en condiciones estructurales del servicio como en el proceso de atención, especialmente en oportunidad, trato y confianza percibida. Se concluye que el servicio de planificación familiar del Centro de Salud La Encañada se encuentra en condición “por mejorar” con prioridad alta, siendo necesaria la implementación de acciones integrales orientadas a fortalecer la calidad de atención y la experiencia de las usuarias.

Palabras clave: Satisfacción del paciente, Calidad de la atención de salud, Planificación familiar, Servicios de salud.

Abstract

The aim of this study was to determine the level of user satisfaction with the family planning service at La Encañada Health Center. A quantitative approach was applied, using a non-experimental cross-sectional design. A SERVQUAL-based questionnaire was used to measure satisfaction across service-quality dimensions. The population consisted of women who received family planning care during the study period; the survey was administered under confidentiality and ethical standards. The main results showed a critical level of overall dissatisfaction, with 96.3% of users dissatisfied and only 3.7% satisfied. High dissatisfaction rates were observed across all evaluated dimensions, with tangibles, empathy, and assurance being the most severely affected. These findings indicate substantial gaps in both service structure and care processes, particularly regarding timeliness, interpersonal treatment, and perceived trust and safety during care delivery. The study concludes that the family planning service at La Encañada Health Center is classified as “needs improvement” with high priority, requiring comprehensive actions to strengthen service quality and improve users’ experience.

Keywords: Patient Satisfaction, Quality of Health Care, Family Planning Services, Health Services.

Introducción

La satisfacción usuaria es un indicador clave para evaluar la calidad de los servicios de salud especialmente en el primer nivel de atención, donde se establece el primer contacto entre el paciente y el personal obstetra. En los servicios de planificación familiar la percepción de las usuarias resulta fundamental ya que influye directamente en la continuidad del uso de métodos anticonceptivos, la confianza en el personal de salud y la adherencia a las intervenciones de salud sexual y reproductiva.

En este contexto evaluar la satisfacción usuaria permite identificar aspectos críticos de la atención relacionadas con la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles del servicio en establecimientos de salud ubicados en zonas rurales como el Centro de salud La Encañada, distrito de Cajamarca, este análisis resulta especialmente relevante debido a las limitaciones de acceso y recursos que pueden influir en la percepción de la calidad del servicio.

La presente investigación titulada “Satisfacción de la usuaria en el servicio de planificación familiar en el Centro de Salud La Encañada – Cajamarca, 2025” tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en dicho servicio, permitiendo obtener la percepción de las usuarias respecto a la atención recibida.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Planificación familiar constituye un componente fundamental para la salud sexual y reproductiva, dirigido a promover el bienestar integral de las personas a través del acceso oportuno a métodos anticonceptivos y asesoría especializada. Evaluar la satisfacción de la

usuaria requiere de una evaluación sobre la calidad en los servicios de planificación familiar, ya que este aspecto es un indicador clave para medir el desempeño de los profesionales obstetras. Además, influye directamente en la continuidad del uso de los métodos anticonceptivos, permitiendo obtener una percepción integral del servicio.

En el contexto de América Latina diversos estudios han evidenciado que la percepción sobre la claridad del servicio está estrechamente relacionada con el grado de satisfacción de las usuarias.

En Ecuador se evidenció que la satisfacción de las usuarias de pueblos indígenas está relacionada con los mitos, costumbres y conocimientos ancestrales, por lo que los autores proponen implementar programas de salud sexual y reproductivo con un enfoque intercultural en la población de estudio con el objetivo de que los usuarios se adhieran a los métodos de planificación familiar (1).

En el Hospital General de Oxapampa evidenciaron que existe una relación entre la percepción del usuario sobre la calidad de atención en planificación familiar y la satisfacción de la usuaria con el fin de conocer la percepción y satisfacción de los usuarios atendidos (2).

A nivel local, en Cajamarca – Perú, en el Hospital Simón Bolívar en el 2022, se determinó una insatisfacción frente a la calidad de atención recibida, mayormente en las usuarias con un grado de instrucción superior incompleta (3).

En el centro de salud la encañada- Cajamarca, se brinda atención en planificación familiar a mujeres en edad fértil, sin embargo, aún no se cuenta con estudios que permitan conocer el nivel de satisfacción de las usuarias respecto al servicio que reciben. Actualmente se

desconoce su percepción limitando la posibilidad de identificar fortalezas del servicio ofrecido y las debilidades en la calidad de atención.

Así mismo, la falta de estudios de investigaciones sobre la satisfacción del usuario puede obstaculizar el desarrollo de estrategias que mejoren la permanencia en el servicio de PP.FF, los cuales son esenciales para disminuir los embarazos no planeados, promoción de derechos humanos y reproductivos

Por consiguiente, es fundamental describir el nivel de satisfacción en el servicio de planificación familiar en el Centro de salud La Encañada en el año 2025, con el objetivo de generar evidencia científica que permita optimizar la calidad de atención que brindan los profesionales obstetras.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Cuál es el nivel de satisfacción de las usuarias que reciben atención en el servicio de planificación familiar del Centro de salud la encañada- Cajamarca, en el 2024?

1.2.2. Problemas específicos

¿Qué nivel de satisfacción perciben las usuarias respecto a fiabilidad de la atención brindada por el centro de salud La encañada en planificación familiar?

¿Qué nivel de satisfacción perciben las usuarias en cuanto a la rapidez y disposición del personal para atender a sus necesidades en planificación familiar?

¿Qué nivel de satisfacción perciben las usuarias sobre la sensación de confianza y seguridad en la atención recibida durante la planificación familiar?

¿Qué nivel de satisfacción perciben las usuarias respecto al trato personalizado y la amabilidad del personal obstetra en el servicio de planificación familiar?

¿Qué nivel de satisfacción perciben las usuarias sobre los recursos físicos, equipamiento y entorno del área de planificación familiar?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar

1.3.2. Objetivos específicos

Evaluar el nivel de satisfacción de las usuarias respecto a la dimensión de fiabilidad en el servicio de planificación familiar.

Evaluar el nivel de satisfacción de las usuarias en relación con la capacidad de respuesta en el servicio de planificación familiar.

Evaluar el nivel de satisfacción de las usuarias respecto a la dimensión de seguridad en el servicio de planificación familiar

Evaluar el nivel de satisfacción de las usuarias con respecto a la dimensión de empatía en el servicio de planificación familiar

Evaluar el nivel de satisfacción de las usuarias respecto a los aspectos tangibles del servicio de planificación familiar.

1.4. Justificación de la Investigación

1.4.1. Teórica

Este estudio busca contribuir al conocimiento en el sector de la salud sexual y reproductiva, en lo referente a calidad referida en el servicio de planificación familiar. Al centrarse en las usuarias continuadoras de un centro de salud rural, este estudio permitió identificar cómo se manifiestan dimensiones clave de calidad, desde la perspectiva de las propias usuarias. Esto contribuyó a sistematizar evidencia empírica útil para futuras investigaciones y estrategias de mejora en el primer nivel de atención.

1.4.2. Metodológica

Se utilizó un método cuantitativo, con un diseño que describe y es de tipo transversal, lo que permitió medir de manera objetiva y describir las percepciones de satisfacción en un momento determinado, sin manipular variables

Se empleó un instrumento validado que garantizó confiabilidad en los resultados de la satisfacción en los servicios de atención en salud. La aplicación de un cuestionario estructurado y estandarizado permitió obtener datos confiables, y estadísticamente analizables, favoreciendo la validez del estudio.

1.4.3. Práctica

Los resultados de esta investigación permitirán conocer áreas críticas en la atención de servicio de planificación familiar, generando evidencia para implementar estrategias de mejora continua en la calidad de atención,

Los resultados beneficiarán directamente a los obstetras del centro de salud, y a las usuarias del servicio quienes podrán recibir una atención más centrada en sus necesidades y expectativas.

1.5. Limitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

La investigación se desarrolló durante el año 2025, cubriendo desde enero hasta diciembre 2024 tiempo en el cual se recopilaron los datos y se analizarán los resultados. La obtención de la información se llevó a cabo en un periodo específico, el cual se clasifica como un estudio transversal.

1.5.2. Espacial

El estudio se efectuó en el Centro de Salud La Encañada, en provincia y región de Cajamarca, Perú. La población de estudio estuvo conformada por las usuarias continuadoras que reciben atención en esta institución.

1.5.3. Recursos

Los recursos que se implementarán en esta investigación son los siguientes:

- Usuaris participantes del estudio
- Cuestionario validado
- Laptop, impresiones, hojas A4 y lapiceros
- Gastos de impresión y aplicación de encuestas
- Costos adicionales al procesamiento y análisis de datos

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Geta et al. (4) en el artículo tuvieron como objetivo “estimar la prevalencia nacional de satisfacción de las usuarias con los servicios de planificación familiar”, asimismo, desarrollaron

una revisión sistemática y metaanálisis con modelo de efectos aleatorios, incluyendo 12 estudios (n total = 5087), con análisis en STATA, donde los resultados evidenciaron una prevalencia combinada de satisfacción de 56,78% (IC95%: 49,99–63,56), concluyendo que el nivel nacional de satisfacción fue relativamente bajo, por lo que se requiere fortalecer la mejora continua del servicio.

Eshetu et al. (5) en el estudio tuvieron como objetivo “determinar el nivel de satisfacción y factores asociados en usuarias atendidas en seis centros de salud públicos”, además, aplicaron un diseño mixto concurrente (cuantitativo transversal y cualitativo), considerando una muestra planificada de 419 usuarias y una muestra efectiva de 414, encontrando que la satisfacción global fue 57,5% (IC95%: 52,71–62,71), concluyendo que la satisfacción se mantuvo en un nivel bajo, recomendándose mejorar aspectos operativos del servicio (como tiempos de espera y respeto de preferencias).

Meskele et al. (6) en el artículo tuvieron como objetivo “estimar el nivel de satisfacción de las usuarias y describir elementos vinculados al servicio, para lo cual emplearon un diseño mixto (encuesta transversal y componente cualitativo fenomenológico), con una muestra cuantitativa de 777 mujeres seleccionadas por muestreo multietápico, evidenciando que 534 usuarias (68,7%) estuvieron satisfechas con la atención en planificación familiar (IC95%: 65,4–71), concluyendo que el nivel de satisfacción aún es insuficiente y debe reforzarse la consejería, privacidad y condiciones del servicio.

Portales (7) tuvo como objetivo “identificar el comportamiento de la satisfacción de las usuarias atendidas en planificación familiar”, para ello aplicó un enfoque cuantitativo con diseño no experimental y utilizó encuesta a una muestra de 123 usuarias, encontrando que el 70,7% (87) se reportó satisfecha y el 29,3% (36) muy satisfecha, concluyendo que, en el establecimiento

evaluado, el nivel de satisfacción se ubicó en rangos favorables y útiles para sostener acciones de mejora del servicio.

Del Águila (8) tuvo como objetivo “determinar el nivel de satisfacción e identificar factores asociados en usuarias del servicio”, mediante un estudio observacional, prospectivo, transversal y analítico, aplicando cuestionario a una muestra de 240 usuarias, donde los resultados mostraron que el 81,7% se encontró satisfecha, concluyendo que la satisfacción fue predominantemente alta, siendo pertinente sostener intervenciones focalizadas en los factores vinculados a la experiencia usuaria.

Ramírez (9) tuvo como objetivo “determinar el nivel de satisfacción en usuarias externas del consultorio”, desarrollando un estudio cuantitativo, no experimental, transversal y descriptivo, aplicando un instrumento a 166 usuarias, evidenciando que el 84,3% presentó satisfacción alta, el 14,5% satisfacción media y el 1,2% satisfacción baja, concluyendo que el servicio evaluado alcanzó un nivel de satisfacción mayoritariamente alto en su población usuaria.

Castillo (10) tuvo como objetivo “determinar el nivel de satisfacción de las usuarias sobre la calidad de atención”, empleando una investigación cuantitativa, no experimental, transversal y descriptiva, en una muestra de 158 usuarias, reportando que el nivel de satisfacción se ubicó mayoritariamente “en proceso” con 68,35%, concluyendo que el servicio requiere fortalecimiento focalizado para consolidar niveles superiores de satisfacción en el establecimiento evaluado.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad de atención en salud

En sector salud, se refiere al grado en que los servicios prestados a individuos y comunidades contribuyen a mejorar su estado de salud, en

consonancia con los estándares científicos y técnicos. Donabedian (1980) propuso un modelo para evaluar, basado en tres componentes: estructura (recursos físicos y humanos), proceso (interacción entre proveedor y paciente) y resultado (cambios en la salud y opinión del paciente) (11).

La organización mundial de la Salud (OMS) define calidad de atención como provisión de servicios efectivos, seguros y centrados en el individuo. Además, refiere que los servicios deben ser oportunos, eficientes, equitativos y aceptables, priorizando el respeto, dignidad y experiencia del usuario (12).

El Ministerio de Salud en Perú incluye en la evaluación de calidad aspectos como el respeto, privacidad, oportunidad de atención, la disponibilidad de información clara y accesibilidad a servicio (13).

2.2.2. Percepción del usuario

En salud representa la manera en que los pacientes evalúan los servicios que reciben en función de sus experiencias y expectativas. Según Oliver (1980), en su teoría de la confirmación de expectativas, la percepción se forma al comparar lo que el paciente espera del servicio con lo que recibe (14).

Si la atención recibida supera las expectativas, el usuario experimenta satisfacción, si no cumple, se genera insatisfacción. Esta percepción es subjetiva, pero crucial para comprender como se construye la experiencia del paciente dentro del sistema de salud (15).

La percepción también está influenciada por factores como la comunicación con el personal, el tiempo de espera, la estructura del establecimiento y el respeto a la privacidad (16).

2.2.3. Satisfacción del usuario

Es uno de los indicadores para medir la calidad en los servicios de salud, Se define como el resultado emocional positivo que surge cuando las expectativas del usuario son cumplidas o superadas durante la atención (17).

Donabedian reconoce que la satisfacción es un resultado legítimo del cuidado médico ya que refleja la experiencia vivida por el paciente y su disposición a continuar usando los servicios. En el ámbito de la salud reproductiva, satisfacción está estrechamente vinculada con el respeto, información brindada, el tiempo dedicado por el profesional y la participación en decisiones sobre el cuidado recibido (18).

Estudios realizados en países de América Latina demuestra que la satisfacción del usuario está directamente relacionada con la continuidad del uso de métodos anticonceptivos, la confianza en el sistema de salud y la recomendación del servicio a otras personas (19).

2.2.4. Instrumentos para evaluar calidad percibida

En Perú, Ministerio de salud ha establecido instrumentos normativos para evaluar la satisfacción del usuario externo a través de la “Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo”, aprobada mediante Resolución Ministerial N° 527-2011/ MINSa. Esta guía propone una metodología estandarizada de recolección de información a través de encuestas estructuradas, diseñadas para captar la percepción de los usuarios sobre diversos componentes de la calidad del servicio (13).

El instrumento aborda dimensiones como: trato del personal, privacidad y confidencialidad, oportunidad de la atención, información brindada, accesibilidad y estructura del establecimiento, considerando además aspectos como el respeto, empatía y equidad en la atención. (13).

Dado que es un instrumento validado oficialmente por MINSA, su aplicación permite obtener resultados comparables entre establecimientos de salud y facilitar la toma de decisiones basada en evidencia para la mejora continua de los servicios de salud un modelo desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry 1985, diseñado para evaluar calidad de servicio a partir de la diferencia entre las expectativas del cliente y percepción del servicio recibido (13).

CAPITULO III: METODOLOGIA

3.1. Método de investigación

El presente estudio tuvo un método inductivo, dado que el estudio partió del análisis de datos empíricos obtenidos a partir de la percepción de las usuarias del servicio de planificación familiar (20).

3.2. Enfoque de la investigación

La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, dado que se recopilarán datos numéricos que serán sometidos a análisis estadísticos (21). Para ello, se utilizó un instrumento validado por el Ministerio de Salud, diseñado para medir la satisfacción de los usuarios externos en centros de salud de nivel I.

3.3.Tipo de investigación

Esta investigación fue de carácter básico porque se orienta a analizar y describir el nivel de satisfacción de las usuarias del servicio de planificación familiar del Centro de Salud La Encañada (22)

3.4.Diseño de investigación

No experimental, el estudio se centró en observar los fenómenos tal como ocurren (22).

Transversal, dado que la información se recopiló en un punto específico, permitiendo obtener resultados reales, de la satisfacción de las usuarias del periodo establecido (23).

3.5.Población, muestra y muestreo

La población de estudio se conformó por 1134 usuarias identificadas como usuarias continuadoras del servicio de planificación familiar del Centro de Salud La Encañada, las cuales acudieron entre enero y diciembre del 2024.

Para seleccionar la muestra, se llevó a cabo un muestreo aleatorio sistemático, utilizando el registro diario de atenciones del servicio. El tamaño de la muestra fue estimado con un nivel de confianza del 95%, un margen de error del 5% y una proporción esperada del 50%, resultando en 287 participantes.

Cálculo del tamaño de la muestra:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

- N = 1134 población total

- $Z= 1.96$ (nivel de confianza del 95%)
- $p= 0.5$, $q = 0.5$ (máxima variabilidad)
- $e= 0.05$ (margen de error)

Sustituyendo:

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5 \cdot 1134}{(0.05)^2 \cdot (1134 - 1) + (1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5} = \frac{3.8416 \cdot 0.25 \cdot 1134}{0.0025 \cdot 1133 + 0.9604} = \frac{1088.22}{3.7929} \approx 287$$

Criterios de inclusión:

- Usuarías continuadoras del servicio de planificación familiar entre 18 y 49 años.
- Usuarías que hayan recibido atención entre enero y diciembre del 2024.
- Usuarías que participaron voluntariamente y firmaron el consentimiento informado

Criterios de exclusión:

- Usuarías que no culminen la encuesta
- Usuarías con barreras cognitivas o de lenguaje que les impidan comprender o responder el cuestionario

3.6. Variables y operacionalización

Variable: Satisfacción de la Usuaría

VARIABLES	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Satisfacción de usuaria	Se refiere a cómo las usuarias califican la calidad del servicio que han recibido, basada en lo que esperaban y lo que han vivido.	Se midió mediante la aplicación del cuestionario SERVQUAL adaptado por MINSA	<ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía • Aspectos tangibles 	<ul style="list-style-type: none"> • Respeto a horarios • Eficiencia y solución de reclamos • Confianza en el personal • Trato con respeto y amabilidad • Limpieza y equipamiento del local. 	Escala de Likert de 7 puntos	1= Muy insatisfecho 7= Satisfecho

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Se aplicó una encuesta, y por medio de esta se recopiló información de manera estructurada y objetiva de los participantes respecto a la variable.

3.7.2. Descripción

Se empleó una encuesta SERVQUAL diseñada para ser utilizada en centros de salud y establecimientos complementarios, la cual contiene en su formato 22 preguntas organizadas en cinco aspectos para la evaluación de la calidad.

Sección 1: Datos sociodemográficos (edad, sexo, estado civil, nivel educativo, número de hijos, tipo de seguro)

Sección 2: Ítems de satisfacción de usuaria, distribuidos en cinco dimensiones clave:

- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta

- Seguridad
- Empatía
- Aspectos tangibles

Todos los ítems serán valorados mediante una escala tipo Likert de 7 puntos:

- 1 representa el nivel más bajo de satisfacción percibida
- 7 representa el nivel más alto de satisfacción percibida

3.7.3. Validación

La validación del instrumento se garantizó a través de la validez del contenido, el cuestionario fue sometido a juicio de expertos en salud pública y metodología de la investigación, quienes evaluarán pertinencia, claridad y congruencia de los ítems, el cuestionario se basa en el modelo teórico de satisfacción de servicios SERVQUAL adaptado y validado en múltiples estudios de servicios de salud.

3.7.4. Confiabilidad

La confiabilidad del cuestionario fue evaluada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, indicador estadístico que permite medir consistencia interna de los ítems que componen el instrumento.

- Un Alfa de Cronbach ≥ 0.7 indica una alta fiabilidad del instrumento.
- Se utilizó el software SPSS o Excel para este cálculo.

3.8. Procesamiento y análisis de datos

- Primero, se revisó cada formulario de recolección de datos para detectar posibles errores.

- Segundo, los datos se recopilaron en Microsoft Excel para Windows, con la finalidad de generar una base de datos para el procesamiento con el software SPSS versión 25.
- Tercero, se empleó estadística descriptiva para describir las características sociodemográficas de los usuarios, niveles de satisfacción por cada ítem y medidas de tendencia central para los puntajes generales por dimensión.
- Cuarto, se creó una tabla resumen que consolide los resultados de las dimensiones del cuestionario indicando la cantidad (valor absoluto) y proporción (valor relativo) de respuestas asociadas a satisfacción e insatisfacción por ítem.
- Quinto, se determinó el nivel global de satisfacción expresado en porcentaje con una meta estándar superior al 60% aunque este valor puede ajustarse según los resultados iniciales del estudio, para facilitar su interpretación visual, se aplicó un esquema de colores según los siguientes criterios: (rojo) > 60%, en proceso (amarillo) 40 – 60%, aceptable < 40% (verde)

3.9.Aspectos éticos

El trabajo de investigación actual siguió as normas fundamentales, con una base científica y respetar la confidencialidad.

- Consentimiento informado: Cada participante obtuvo información precisa y completa sobre los propósitos y ventajas de la investigación. Se pidió el consentimiento informado el cual debe ser firmado de forma voluntaria.
- No maleficencia: Esta información se utilizó únicamente con fines de investigación, se mantuvo estrictamente confidencial.
- Confidencialidad: La identidad de las usuarias fueron resguardadas mediante la codificación de datos.

- Autorización Institucional: Se solicitó autorización al jefe encargado del Centro de salud La Encañada.

CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1.Resultados

4.1.1.Análisis descriptivo de resultados

Tabla 1. *Características sociodemográficas de la muestra*

Rango edad (años)	Frecuencia	Porcentaje
menores de 20	33	11.5%
entre 20–34	139	48.4%
35 a más	115	40.1%
Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje
Casada	8	2.8%
Conviviente	279	97.2%
Nivel Educativo	Frecuencia	Porcentaje
Primaria completa	6	2.1%
Secundaria incompleta	281	97.9%
N° de Hijos	Frecuencia	Porcentaje
1 a 2	225	78.4%
3 a 4	55	19.2%
5 a más	7	2.4%
Tipo de seguro	Frecuencia	Porcentaje
SIS (Seguro Integral de Salud)	287	100%

La mayor concentración de usuarias se ubica en los grupos comprendidos entre 20 y 34 años, que en conjunto representan el 48.4% del total; se trata de edades reproductivas activas, en las que la decisión sobre el uso de métodos anticonceptivos adquiere mayor relevancia. Por otro lado, los grupos de adultez media y madura (35 años a más) representan

el 40.1%, lo que evidencia una participación aún significativa de mujeres mayores que buscan continuidad o cambio en su método de planificación. Finalmente, el grupo de menores de 20 años representa el 11.5%.

El 97.2% de las participantes es conviviente, mientras que solo el 2.8% se encuentra casada; este predominio de la convivencia refleja una tendencia social creciente en la región hacia la formación de uniones libres o consensuales, que sustituyen al matrimonio formal como forma de organización familiar. A su vez, la alta proporción de mujeres convivientes se vincula con la toma de decisiones respecto a la planificación familiar, dado que suelen acudir por iniciativa propia a los servicios de salud para el control de métodos anticonceptivos.

La mayor proporción presenta un nivel educativo de secundaria incompleta (97.9%), mientras que solo el 2.1% alcanzó primaria completa; estos resultados describen a una población usuaria del servicio de planificación familiar con bajo nivel de instrucción formal, lo cual influye en la comprensión de la información brindada por el personal de salud y en la toma de decisiones sobre el uso de métodos anticonceptivos. Además, el predominio de secundaria incompleta indica que la mayoría interrumpió su educación por motivos familiares, económicos o laborales, o se encuentra aún en etapas de formación.

La mayoría de las usuarias tiene uno a dos hijos (78.4%); el 19.2% presenta tres a cuatro hijos, mientras que el 2.4% tiene más de cinco hijos.

Por último, el 100% se atiende a través del Seguro Integral de Salud (SIS), el cual está dirigido principalmente a personas de bajos recursos económicos.

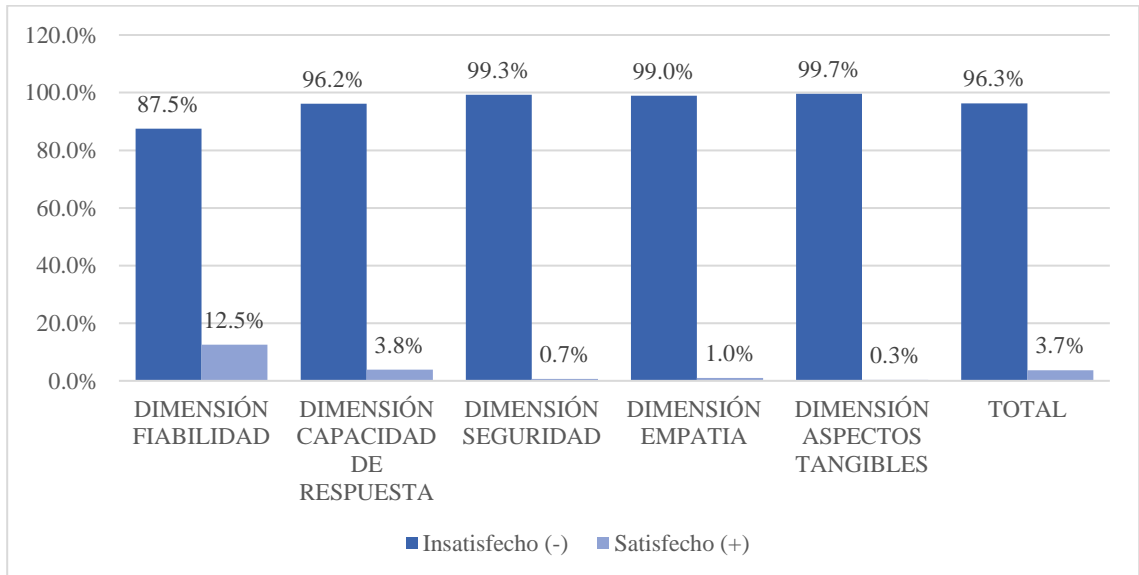
4.1.1. Descripción de las variables y sus dimensiones

- Nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar

Tabla 2. Nivel de satisfacción de las usuarias atendidas – Global dimensiones

	DIMENSIÓN FIABILIDAD	DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA	DIMENSIÓN SEGURIDAD	DIMENSIÓN EMPATIA	DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES	TOTAL
Insatisfecho (-)	87.5%	96.2%	99.3%	99.0%	99.7%	96.3%
Satisfecho (+)	12.5%	3.8%	0.7%	1.0%	0.3%	3.7%

Figura 1. Nivel de satisfacción de las usuarias atendidas – Global dimensiones

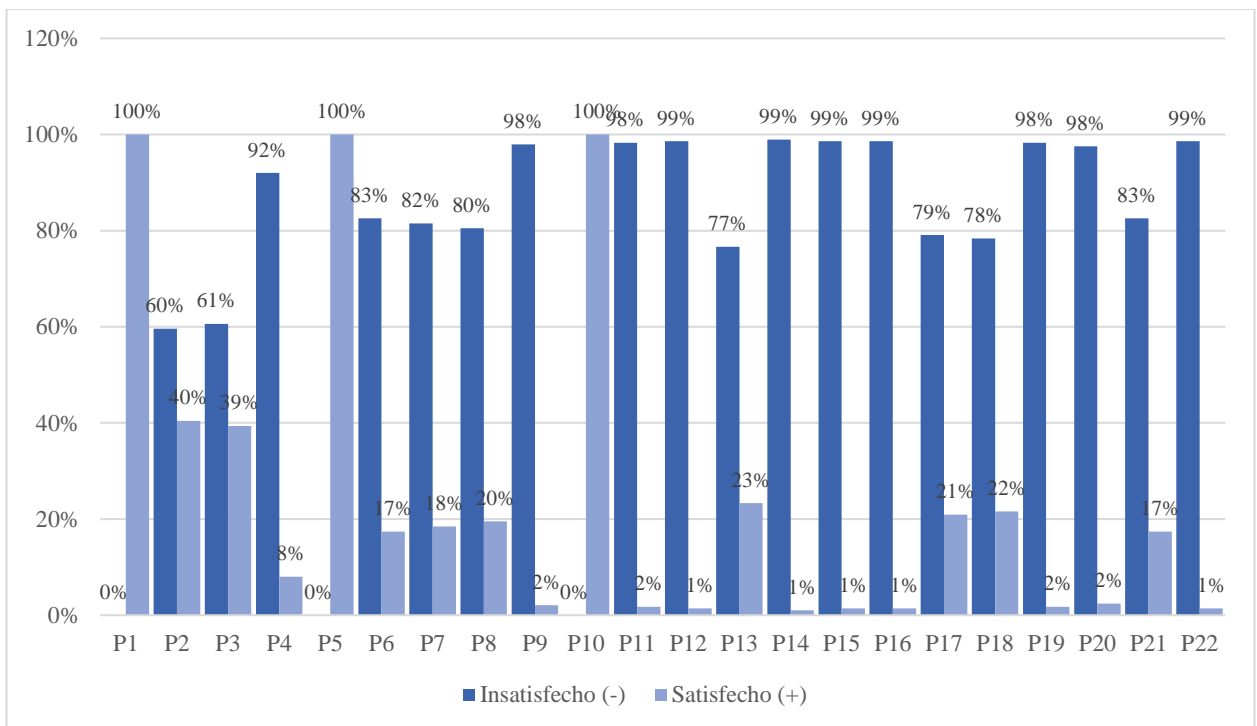


La tabla correspondiente al resultado global por dimensiones del modelo SERVQUAL evidencia un nivel generalizado y crítico de insatisfacción en el servicio de planificación familiar, con un 96.3% de usuarias insatisfechas frente a solo un 3.7% de satisfechas, lo que demuestra que el servicio no cumple con las expectativas de calidad percibidas por las usuarias. Al analizar cada dimensión, se observa que empatía (99.0%), seguridad (99.3%) y aspectos tangibles (99.7%) concentran los niveles más elevados de insatisfacción, configurándose como las áreas más críticas del servicio; a estas se suma la capacidad de

respuesta (96.2%), que también refleja un desempeño deficiente. Aunque la dimensión fiabilidad presenta el porcentaje de insatisfacción más bajo en comparación con las demás (87.5%), este valor continúa siendo alto y evidencia que incluso los aspectos relacionados con el cumplimiento y la confiabilidad del servicio no logran satisfacer adecuadamente a las usuarias. En conjunto, los resultados confirman que todas las dimensiones evaluadas superan el 60% de insatisfacción, clasificándose como prioridad alta de mejora según la Guía Técnica del MINSA, lo que justifica la necesidad de implementar acciones correctivas integrales y urgentes orientadas a elevar la calidad del servicio de planificación familiar.

- Nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar por pregunta

Figura 2. Nivel de satisfacción de las usuarias atendidas – Global por pregunta



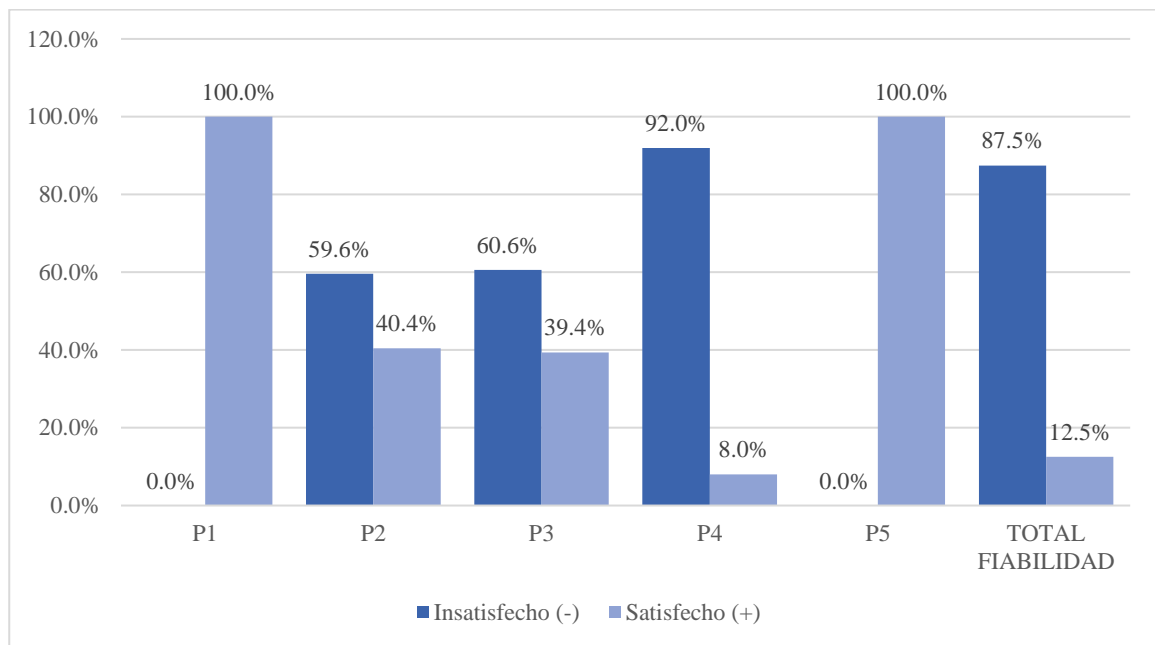
La tabla correspondiente al resultado global por pregunta del instrumento SERVQUAL evidencia un predominio generalizado de insatisfacción en casi la totalidad de los ítems evaluados, lo que confirma que las percepciones de las usuarias se sitúan muy por debajo de sus expectativas respecto al servicio de planificación familiar. De manera específica, la mayoría de las preguntas presenta porcentajes de insatisfacción superiores al 80%, destacando especialmente los ítems P4, P9, P11, P12, P14, P15, P16, P19, P20 y P22, los cuales registran niveles de insatisfacción comprendidos entre 92% y 99%, constituyéndose en los aspectos más críticos del servicio. Estos resultados evidencian deficiencias marcadas en la confiabilidad del servicio, la rapidez en la atención, la seguridad percibida, el trato empático y las condiciones físicas del establecimiento. En contraste, solo algunos ítems específicos, como P1, P5 y P10, muestran un 100% de satisfacción, lo que indica que determinados aspectos puntuales del servicio son valorados positivamente; sin embargo, estos casos resultan aislados y no logran compensar el elevado nivel de insatisfacción observado en el resto de las preguntas. En conjunto, el análisis global por pregunta confirma que la insatisfacción es sistemática y transversal a todas las dimensiones del modelo SERVQUAL, evidenciando múltiples oportunidades de mejora y la necesidad de implementar acciones correctivas prioritarias orientadas a elevar la calidad del servicio brindado.

- Nivel de satisfacción de las usuarias respecto a la dimensión de fiabilidad en el servicio de planificación familiar.

Tabla 3. Nivel de satisfacción de las usuarias respecto a la dimensión de fiabilidad

	P1	P2	P3	P4	P5	TOTAL FIABILIDAD
Insatisfecho (-)	0.0%	59.6%	60.6%	92.0%	0.0%	87.5%
Satisfecho (+)	100.0%	40.4%	39.4%	8.0%	100.0%	12.5%

Figura 3. Nivel de satisfacción dimensión de fiabilidad



La tabla correspondiente a la dimensión fiabilidad muestra que, en términos generales, existe un alto nivel de insatisfacción por parte de las usuarias, alcanzando un 87.5% de insatisfechas frente a solo un 12.5% de satisfechas. Al analizar los ítems que componen esta dimensión, se observa que los mayores niveles de insatisfacción se concentran en los ítems P3 (60.6%) y P4 (92.0%), lo que evidencia deficiencias significativas en el

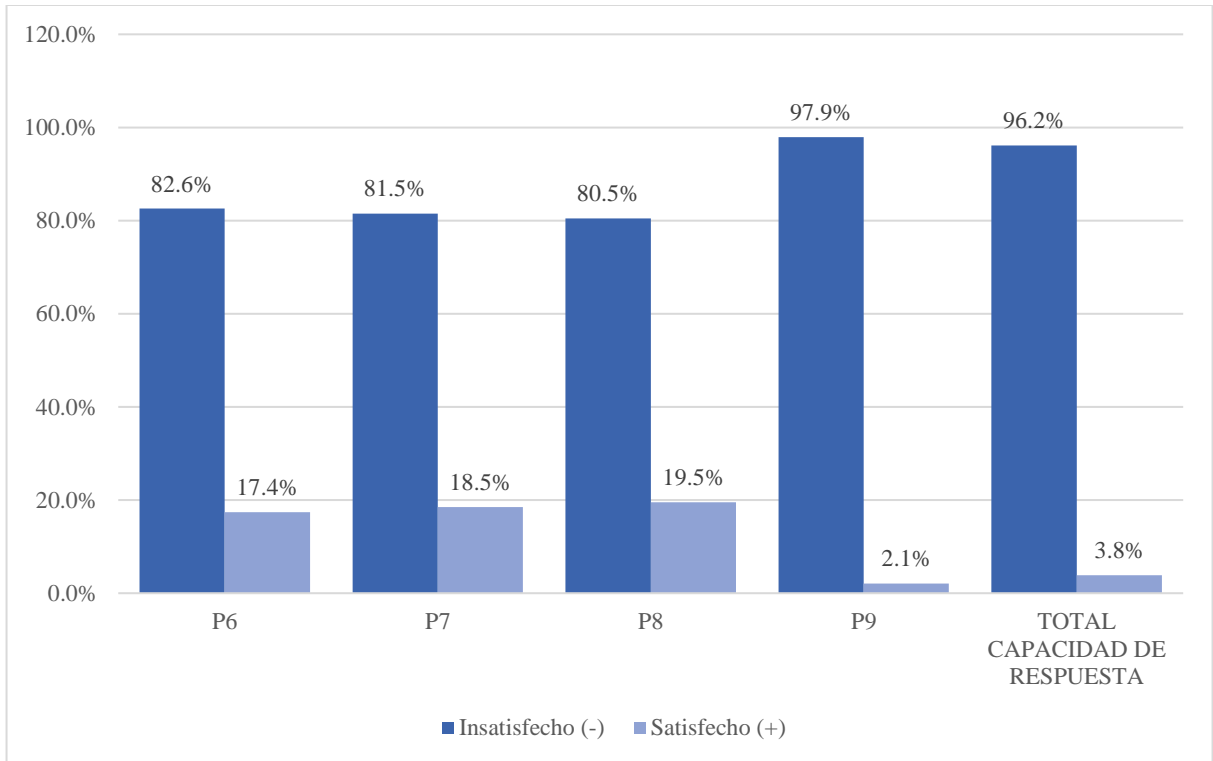
cumplimiento oportuno y confiable del servicio, así como en la correcta ejecución de los procedimientos ofrecidos. En contraste, los ítems P1 y P5 presentan un 100% de satisfacción, lo que indica que ciertos aspectos puntuales de la fiabilidad, como el cumplimiento básico del servicio o la atención inicial, son percibidos positivamente por las usuarias. No obstante, la elevada insatisfacción registrada en los ítems centrales de esta dimensión afecta negativamente el resultado global, evidenciando que el servicio no logra mantener de manera constante la confiabilidad esperada; en consecuencia, la dimensión fiabilidad se identifica como un área crítica que requiere intervención prioritaria para mejorar la calidad del servicio de planificación familiar.

- Nivel de satisfacción de las usuarias en relación con la capacidad de respuesta en el servicio de planificación familiar.

Tabla 4. *Nivel de satisfacción de las usuarias en relación con la capacidad de respuesta*

Nivel	P6	P7	P8	P9	TOTAL CAPACIDAD DE RESPUESTA
Insatisfecho (-)	82.6%	81.5%	80.5%	97.9%	96.2%
Satisfecho (+)	17.4%	18.5%	19.5%	2.1%	3.8%

Figura 4. *Nivel de satisfacción dimensión capacidad de respuesta*



La tabla correspondiente a la dimensión capacidad de respuesta evidencia un muy alto nivel de insatisfacción por parte de las usuarias, alcanzando un 96.2% de insatisfechas frente a apenas un 3.8% de satisfechas, lo que refleja serias deficiencias en la prontitud y disposición del servicio para atender las necesidades y requerimientos de las usuarias. De manera específica, los ítems P6, P7 y P8 presentan niveles de insatisfacción superiores al 80%, lo que evidencia demoras frecuentes, limitada disponibilidad del personal y escasa agilidad en la atención. Asimismo, el ítem P9 registra el valor más crítico, con un 97.9% de insatisfacción, confirmando una percepción generalizada de falta de rapidez y eficacia en la respuesta del servicio. En conjunto, estos resultados indican que la capacidad de respuesta del servicio de planificación familiar no satisface las expectativas de las usuarias, constituyéndose en una dimensión crítica que requiere atención inmediata y la

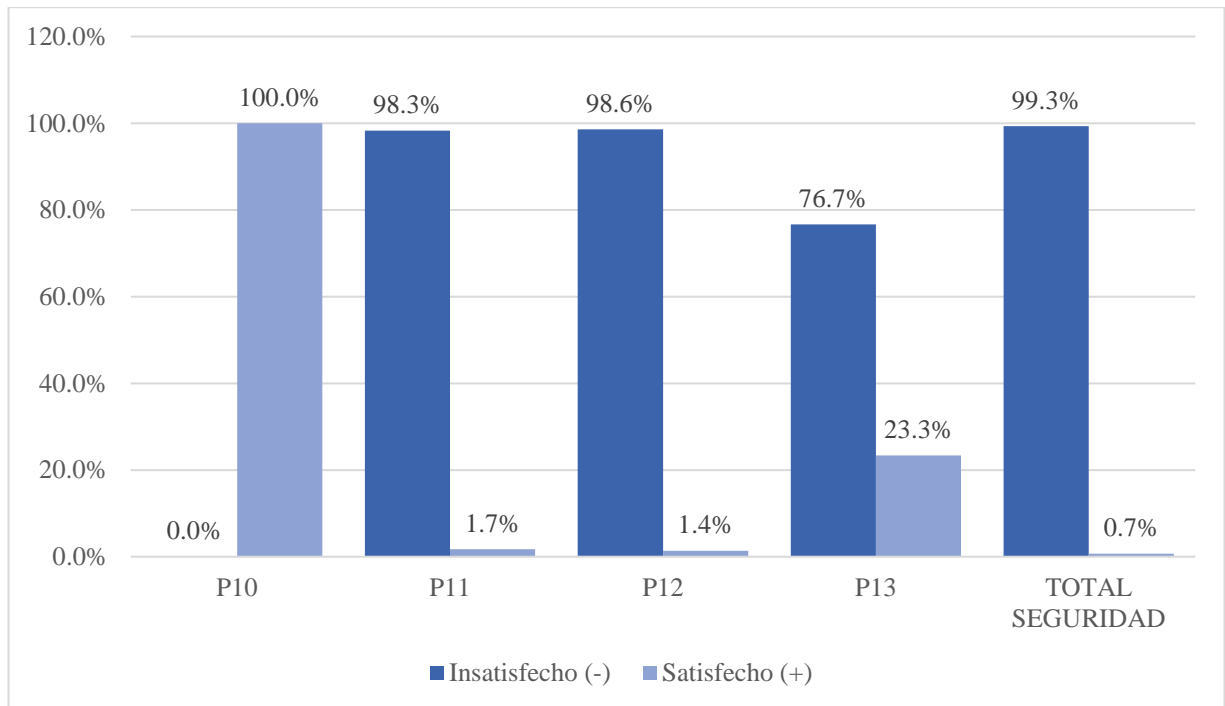
implementación de acciones correctivas orientadas a reducir los tiempos de espera y mejorar la eficiencia en la atención.

- Nivel de satisfacción de las usuarias respecto a la dimensión de seguridad en el servicio de planificación familiar.

Tabla 5. Nivel de satisfacción de las usuarias respecto a la dimensión de seguridad

	P10	P11	P12	P13	TOTAL SEGURIDAD
Insatisfecho (-)	0.0%	98.3%	98.6%	76.7%	99.3%
Satisfecho (+)	100.0%	1.7%	1.4%	23.3%	0.7%

Figura 5. Nivel de satisfacción dimensión seguridad



La tabla correspondiente a la dimensión seguridad muestra un nivel extremadamente alto de insatisfacción, alcanzando un 99.3% de usuarias insatisfechas frente a solo un 0.7% de satisfechas, lo que evidencia una percepción altamente negativa respecto a la confianza,

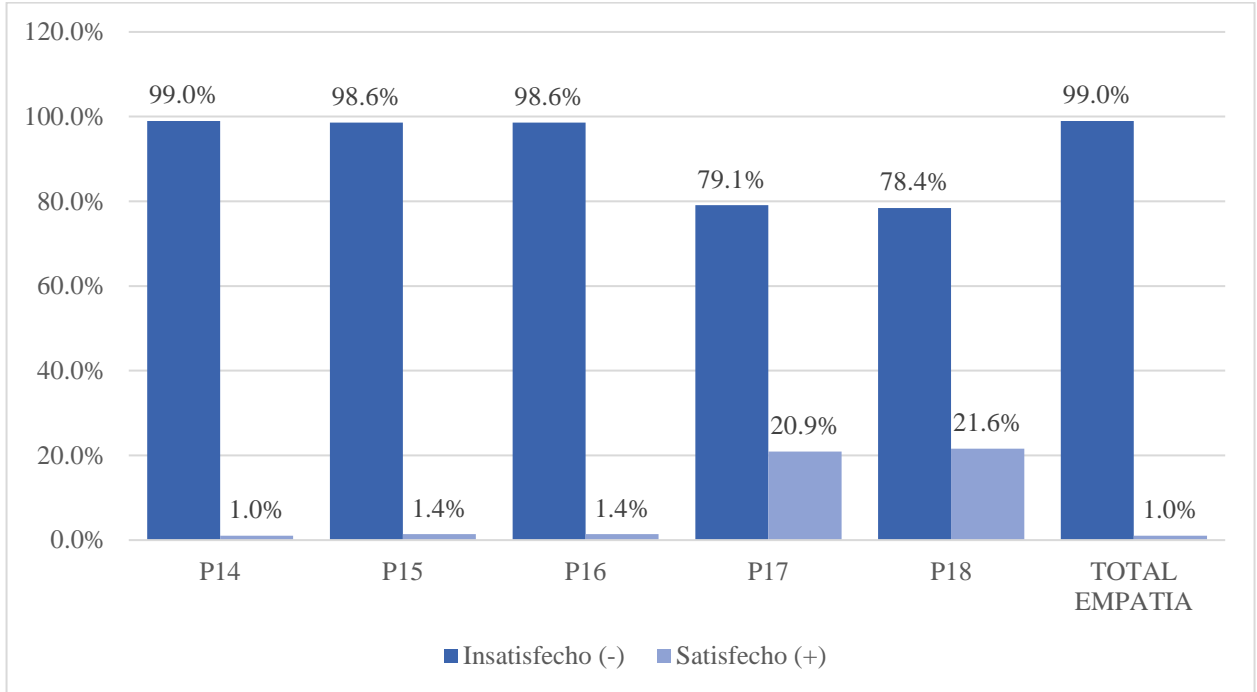
competencia y seguridad transmitidas por el personal del servicio. Al analizar los ítems de manera individual, se observa que los mayores niveles de insatisfacción se concentran en los ítems P11 (98.3%) y P12 (98.6%), vinculados a la confianza en el personal y a la claridad de la información brindada, seguidos del ítem P13 (76.7%), que también refleja una percepción desfavorable. En contraste, el ítem P10 presenta un 100% de satisfacción, lo que indica que determinados aspectos puntuales de la seguridad son valorados positivamente; no obstante, estos resultados aislados no logran contrarrestar el elevado nivel de insatisfacción general. En conjunto, los hallazgos permiten concluir que la dimensión seguridad constituye un área crítica del servicio de planificación familiar, requiriendo intervenciones urgentes orientadas a fortalecer la comunicación, la competencia percibida y la confianza de las usuarias durante la atención.

- Nivel de satisfacción de las usuarias con respecto a la dimensión de empatía en el servicio de planificación familiar.

Tabla 6. *Nivel de satisfacción de las usuarias con respecto a la dimensión de empatía*

	P14	P15	P16	P17	P18	TOTAL EMPATIA
Insatisfecho (-)	99.0%	98.6%	98.6%	79.1%	78.4%	99.0%
Satisfecho (+)	1.0%	1.4%	1.4%	20.9%	21.6%	1.0%

Figura 6. Nivel de satisfacción dimensión empatía



La tabla correspondiente a la dimensión empatía evidencia un nivel muy alto de insatisfacción por parte de las usuarias, alcanzando un 99.0% de insatisfechas frente a solo un 1.0% de satisfechas, lo que revela serias deficiencias en el trato humano, la atención personalizada y la comprensión de las necesidades individuales de las usuarias. Al analizar los ítems que conforman esta dimensión, se observa que los mayores porcentajes de insatisfacción se concentran en los ítems P14 (99.0%), P15 (98.6%) y P16 (98.6%), asociados a la amabilidad, el interés del personal y la atención individualizada, lo que evidencia una percepción generalizada de falta de cercanía y sensibilidad durante la atención. Asimismo, aunque los ítems P17 y P18 presentan niveles de insatisfacción ligeramente menores (79.1% y 78.4%, respectivamente), estos valores continúan siendo elevados, confirmando que incluso los aspectos más favorables de la empatía no logran satisfacer plenamente a las usuarias. En conjunto, los resultados indican que la dimensión

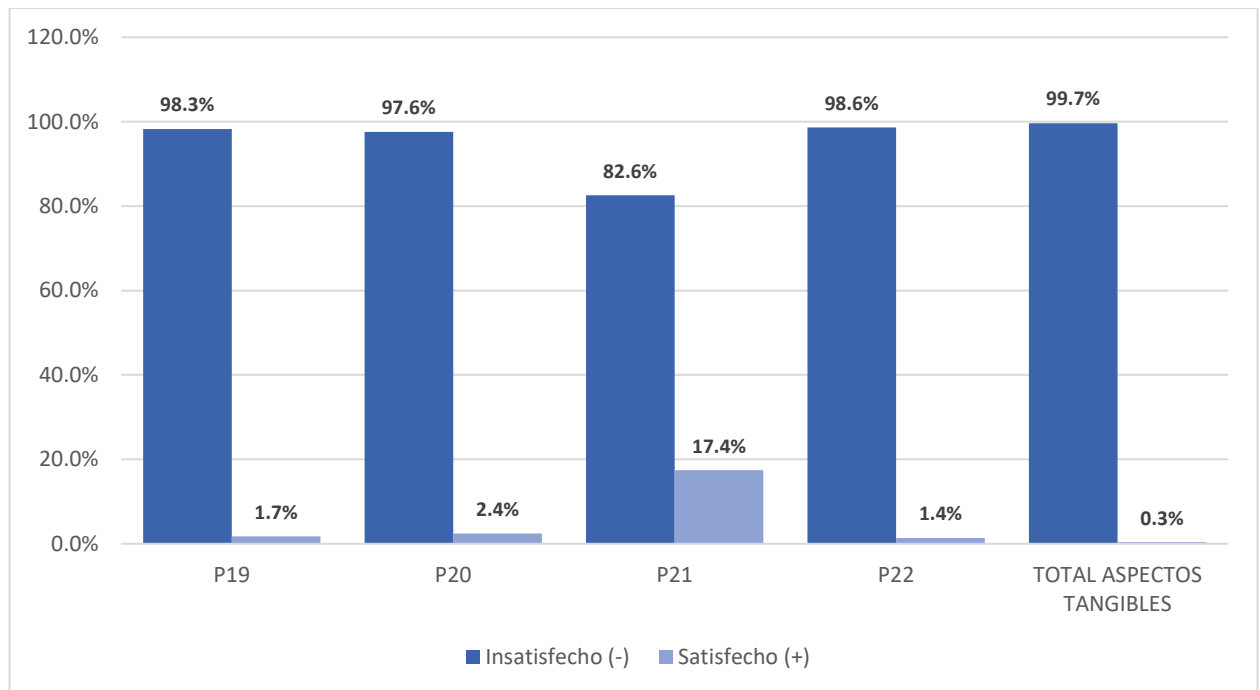
empatía constituye una de las principales áreas críticas del servicio de planificación familiar, requiriendo intervenciones prioritarias orientadas a fortalecer el trato humanizado, la escucha activa y la atención centrada en la usuaria.

- Nivel de satisfacción de las usuarias respecto a los aspectos tangibles del servicio de planificación familiar.

Tabla 7. Nivel de satisfacción de las usuarias con respecto a los aspectos tangibles

	P19	P20	P21	P22	TOTAL ASPECTOS TANGIBLES
Insatisfecho (-)	98.3%	97.6%	82.6%	98.6%	99.7%
Satisfecho (+)	1.7%	2.4%	17.4%	1.4%	0.3%

Figura 7. Nivel de satisfacción dimensión aspectos tangibles



La tabla correspondiente a la dimensión aspectos tangibles muestra un nivel extremadamente alto de insatisfacción, alcanzando un 99.7% de usuarias insatisfechas, frente a apenas un 0.3% de satisfechas, lo que evidencia una percepción muy desfavorable respecto a las condiciones físicas del servicio de planificación familiar. Al analizar los ítems que conforman esta dimensión, se observa que los mayores niveles de insatisfacción se presentan en los ítems P19 (98.3%), P20 (97.6%) y P22 (98.6%), relacionados con la infraestructura, el equipamiento y la limpieza del establecimiento, lo que sugiere deficiencias significativas en el entorno físico y en los recursos materiales disponibles. Asimismo, el ítem P21, aunque presenta un porcentaje de insatisfacción ligeramente menor (82.6%), continúa reflejando una percepción negativa mayoritaria. En conjunto, estos resultados permiten concluir que los aspectos tangibles constituyen una de las dimensiones más críticas del servicio, requiriendo atención inmediata e inversiones prioritarias en infraestructura, equipamiento y condiciones ambientales para mejorar la calidad percibida por las usuarias.

Tabla 8. *Tabla General de Resultados (matriz de mejora)*

N°	Preguntas	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
		n	%	n	%
14	P14	3	1%	284	99%
12	P12	4	1%	283	99%
15	P15	4	1%	283	99%
16	P16	4	1%	283	99%
22	P22	4	1%	283	99%
11	P11	5	2%	282	98%
19	P19	5	2%	282	98%
9	P9	6	2%	281	98%
20	P20	7	2%	280	98%
4	P4	23	8%	264	92%
6	P6	50	17%	237	83%
21	P21	50	17%	237	83%
7	P7	53	18%	234	82%

8	P8	56	20%	231	80%
17	P17	60	21%	227	79%
18	P18	62	22%	225	78%
13	P13	67	23%	220	77%
3	P3	113	39%	174	61%
2	P2	116	40%	171	60%
1	P1	287	100%	0	0%
5	P5	287	100%	0	0%
10	P10	287	100%	0	0%

La Tabla General de Resultados (Matriz de Mejora) evidencia que el servicio de planificación familiar presenta niveles críticos de insatisfacción en la mayoría de los ítems evaluados, ya que 19 de las 22 preguntas superan el 60% de insatisfacción, clasificándose como “Por mejorar” (prioridad alta) según la Guía Técnica del MINSA. Los ítems P14, P12, P15, P16 y P22 destacan como los más críticos, con 99% de insatisfacción, seguidos de P11, P19, P9 y P20 con valores cercanos al 98%, lo que refleja deficiencias severas en el trato empático, la seguridad percibida, la capacidad de respuesta y los aspectos tangibles del servicio. Asimismo, los ítems P4, P6, P21, P7, P8, P17, P18 y P13 mantienen porcentajes de insatisfacción entre 77% y 92%, confirmando que la insatisfacción es generalizada y transversal a casi todas las dimensiones del SERVQUAL. Solo los ítems P1, P5 y P10 se ubican en el nivel “Aceptable” (< 40% de insatisfacción), con 100% de satisfacción, y el ítem P2 se encuentra “En proceso” (60%), evidenciando que los aspectos positivos del servicio son puntuales y aislados. En conjunto, esta matriz permite priorizar de manera objetiva las oportunidades de mejora, concluyendo que el servicio requiere intervenciones urgentes e integrales, especialmente en empatía, seguridad, capacidad de respuesta y condiciones físicas, a fin de elevar la calidad percibida y la satisfacción de las usuarias, conforme a los lineamientos del MINSA.

4.1.2. Discusión de resultados

Respecto al objetivo general orientado a determinar el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar del Centro de Salud La Encañada, los resultados evidencian una situación crítica caracterizada por una insatisfacción global del 96,3% y una satisfacción mínima del 3,7%, observándose además niveles de insatisfacción superiores al 60% en todas las dimensiones evaluadas mediante el modelo SERVQUAL, lo que permite clasificar al servicio como “por mejorar” con prioridad alta, de acuerdo con los criterios establecidos por el Ministerio de Salud en la RM N.º 527-2011/MINSA (13). Este resultado confirma que las percepciones de las usuarias se encuentran significativamente por debajo de sus expectativas, lo cual es coherente con la teoría de la confirmación y desconfirmación de expectativas, que sostiene que la satisfacción se alcanza únicamente cuando el desempeño percibido cumple o supera lo esperado por el usuario (14). Asimismo, desde el modelo de calidad de atención propuesto por Donabedian, esta insatisfacción generalizada refleja deficiencias concurrentes en la estructura y en el proceso de atención, las cuales repercuten negativamente en el resultado expresado como una valoración desfavorable del servicio (11). Al contrastar estos hallazgos con antecedentes internacionales, se observa que Geta reportó un nivel de satisfacción del 56,78% en usuarias de servicios de planificación familiar (4), Eshetu identificó una satisfacción del 57,5% en establecimientos de salud similares (5) y Meskele evidenció un nivel de satisfacción del 68,7% (6), resultados que superan ampliamente lo encontrado en el presente estudio. De igual forma, antecedentes

nacionales como el de Portales, quien reportó un 70,7% de usuarias satisfechas y un 29,3% muy satisfechas (7), Del Águila, con un 81,7% de satisfacción (8), Ramírez, quien encontró un 84,3% de satisfacción alta (9), y Castillo, que identificó un nivel mayoritariamente “en proceso” con 68,35% (10), confirman que el nivel de insatisfacción observado en el Centro de Salud La Encañada representa una brecha de calidad sustancial respecto a otros contextos similares. En consecuencia, los resultados del presente estudio evidencian la necesidad de intervenciones integrales y urgentes orientadas a mejorar la calidad de atención bajo un enfoque centrado en la usuaria y alineado con los principios de calidad, seguridad y oportunidad promovidos por la Organización Mundial de la Salud (12).

En relación con el objetivo específico referido a la dimensión fiabilidad, los resultados muestran un nivel de insatisfacción del 87,5%, destacándose valores críticos en los ítems vinculados al cumplimiento oportuno y correcto del servicio, particularmente en los ítems P4 y P3, mientras que los ítems P1 y P5 alcanzaron niveles de satisfacción del 100%, lo que evidencia la existencia de fortalezas puntuales que no se mantienen de manera consistente en el proceso de atención. Esta situación demuestra que, si bien el servicio es capaz de cumplir ciertos aspectos básicos, presenta fallas en la continuidad y confiabilidad del proceso asistencial, lo cual se asocia directamente con deficiencias en el componente proceso del modelo de Donabedian (11). Desde la teoría de la satisfacción del usuario, estos resultados reflejan una desconfirmación reiterada de expectativas, generando una percepción negativa del servicio (14). Al comparar estos hallazgos con estudios previos, Meskele reportó niveles de satisfacción elevados en la dimensión fiabilidad (6), mientras que Del Águila y Ramírez identificaron una percepción mayoritariamente favorable en esta dimensión (8,9), lo que

confirma que el desempeño del servicio evaluado se encuentra en una condición desfavorable que contribuye de manera directa a la elevada insatisfacción general observada.

Respecto al objetivo específico vinculado a la dimensión capacidad de respuesta, se identificó un nivel de insatisfacción del 96,2%, con valores elevados en todos los ítems evaluados y un pico crítico en el ítem P9, lo que evidencia demoras frecuentes, limitada disposición del personal y baja agilidad en la atención brindada a las usuarias. Este resultado se relaciona directamente con los atributos de oportunidad y eficiencia de la calidad de atención, considerados esenciales en los servicios de planificación familiar y salud reproductiva (12). La literatura reconoce que la capacidad de respuesta constituye un factor determinante en la experiencia del usuario y en la construcción de la satisfacción, al influir de manera directa en la percepción de respeto y valoración del tiempo de la usuaria (16). Al contrastar estos resultados con antecedentes nacionales, Ramírez reportó altos niveles de satisfacción en la capacidad de respuesta (9), mientras que Del Águila identificó una percepción favorable en la atención oportuna (8), lo que evidencia que esta dimensión representa una de las principales brechas de calidad en el servicio evaluado.

En cuanto al objetivo específico relacionado con la dimensión seguridad, los resultados muestran un nivel de insatisfacción del 99,3%, con valores críticos en los ítems asociados a la confianza en el personal de salud y a la claridad de la información brindada durante la atención, a pesar de que uno de los ítems alcanzó un nivel de satisfacción del 100%, el cual resulta insuficiente para modificar la percepción negativa generalizada. Este hallazgo se interpreta a la luz del marco teórico de la calidad en planificación familiar, que establece que la competencia técnica percibida y la información clara y comprensible son elementos fundamentales para generar confianza y satisfacción en las usuarias (17). Desde el enfoque de

Donabedian, la falta de seguridad percibida afecta directamente el proceso de atención y repercute negativamente en los resultados finales del servicio (11). En contraste, estudios como los de Geta y Eshetu reportaron niveles moderados de satisfacción en la dimensión seguridad (4,5), mientras que Del Águila y Ramírez evidenciaron percepciones favorables en esta dimensión (8,9), confirmando el deterioro significativo observado en el servicio evaluado.

Respecto al objetivo específico correspondiente a la dimensión empatía, los resultados evidencian un nivel de insatisfacción del 99,0%, con concentraciones críticas en los ítems relacionados con la amabilidad del personal, el interés demostrado y la atención individualizada, manteniéndose incluso los ítems con menores porcentajes de insatisfacción en niveles inaceptablemente elevados. Este resultado pone de manifiesto una ruptura significativa del componente interpersonal de la calidad de atención, el cual es reconocido por la Organización Mundial de la Salud como un elemento esencial vinculado al respeto, la dignidad y la experiencia del usuario (12). La evidencia científica señala que la empatía del personal de salud influye de manera directa en la satisfacción de las usuarias y en la continuidad del uso de los servicios de planificación familiar (18). Al contrastar estos hallazgos con estudios nacionales, Del Águila reportó altos niveles de satisfacción en la dimensión empatía (8), mientras que Ramírez evidenció una percepción favorable del trato humano (9), lo que confirma que la falta de empatía constituye una de las principales causas del resultado global crítico observado.

En relación con el objetivo específico referido a la dimensión aspectos tangibles, se registró un nivel de insatisfacción del 99,7%, con valores extremadamente elevados en los ítems relacionados con infraestructura, equipamiento, limpieza y condiciones físicas del servicio, lo que evidencia una percepción negativa generalizada del entorno en el que se brinda la

atención. Este resultado se interpreta como una limitación severa del componente estructura del modelo de Donabedian (11), el cual establece que las condiciones físicas del servicio constituyen la base para una atención de calidad. Asimismo, la Organización Mundial de la Salud señala que los servicios de salud deben ofrecer entornos seguros, adecuados y aceptables, dado que estos influyen directamente en la percepción de calidad y satisfacción de las usuarias (12). Al comparar estos resultados con antecedentes como los de Portales (7), Del Águila (8) y Castillo (10), quienes reportaron niveles favorables en los aspectos tangibles, se concluye que las deficiencias estructurales, sumadas a las fallas en el proceso de atención, explican de manera consistente la insatisfacción generalizada evidenciada en el presente estudio.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones:

Primera. - Respecto al objetivo general orientado a determinar el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar del Centro de Salud La Encañada, se concluye que la satisfacción se clasifica globalmente como por mejorar con prioridad alta, debido a que se registró 96,3% de insatisfacción y solo 3,7% de satisfacción, valor que supera el umbral del 60% establecido por la Guía Técnica del MINSA, confirmándose deficiencias generalizadas en la calidad percibida del servicio.

Segunda. - En cuanto a la dimensión fiabilidad, se concluye que el servicio presenta un desempeño insuficiente, al registrarse un 87,5% de insatisfacción, lo que refleja incumplimientos en la continuidad, puntualidad y consistencia de la atención, afectando la confianza de las usuarias en el servicio brindado.

Tercera. - Con relación a la dimensión capacidad de respuesta, se determina que esta se encuentra severamente afectada, al alcanzar un 96,2% de insatisfacción, evidenciándose demoras, limitada disposición del personal y deficiencias en la atención oportuna, factores que inciden directamente en la percepción negativa del servicio.

Cuarta. - En lo que concierne a la dimensión seguridad, se concluye que existe una percepción altamente desfavorable, reflejada en un 99,3% de insatisfacción, lo que pone en evidencia debilidades en la confianza transmitida por el personal de salud, así como en la claridad de la información y la seguridad percibida durante la atención.

Quinta. - En referencia a la dimensión empatía, se concluye que constituye una de las áreas más críticas del servicio, al registrarse un 99,0% de insatisfacción, lo que demuestra deficiencias severas en el trato humano, la atención personalizada, la escucha activa y la comprensión de las necesidades individuales de las usuarias.

Sexta. - en relación con la dimensión aspectos tangibles, se concluye que el servicio presenta serias limitaciones estructurales, al evidenciarse un 99,7% de insatisfacción, lo que confirma deficiencias en infraestructura, limpieza, equipamiento, señalización y presentación del entorno físico, elementos determinantes en la percepción de calidad institucional.

5.2.Recomendaciones:

A la Dirección del Centro de Salud La Encañada, se recomienda implementar un plan integral de mejora de la calidad del servicio de planificación familiar, para elevar el nivel de satisfacción de las usuarias y reducir los altos porcentajes de insatisfacción identificados,

porque los resultados evidencian deficiencias críticas y generalizadas en todas las dimensiones evaluadas.

Al personal de salud del servicio de planificación familiar, se recomienda desarrollar programas de capacitación continua en trato humanizado, comunicación efectiva y enfoque centrado en la usuaria, para fortalecer la empatía, la confianza y la calidad de la interacción durante la atención, porque la dimensión empatía y seguridad registró los niveles más altos de insatisfacción.

A la jefatura del establecimiento de salud, se recomienda optimizar la organización de turnos, tiempos de atención y flujo de usuarias, para mejorar la capacidad de respuesta y reducir las demoras en el servicio, porque se evidenció una percepción negativa marcada en la oportunidad y agilidad de la atención.

A la Dirección de la Red de Salud correspondiente, se recomienda gestionar la mejora de la infraestructura, equipamiento y condiciones físicas del servicio, para garantizar ambientes adecuados, seguros y confortables, porque los aspectos tangibles presentaron niveles críticos de insatisfacción que afectan la percepción de calidad institucional.

A los responsables del aseguramiento de la calidad en salud, se recomienda implementar mecanismos periódicos de evaluación de la satisfacción de las usuarias, para monitorear de manera continua el desempeño del servicio y orientar la toma de decisiones, porque la evaluación sistemática permite identificar oportunamente brechas de calidad y aplicar acciones correctivas.

REFERENCIAS

1. Pucha-Chiluza MK, Carrión-Berrú CB, Caizaluisa-Guerron TR, Ramos-Cevallos DJ. Adherencia a la planificación familiar en las comunidades indígenas: revisión sistemática. *MQRInvestigar*. 4 de octubre de 2024;8(4):334-56.
2. Cuellar Huamán JJ. Percepción de la calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarias del servicio de planificación familiar, Hospital General de Oxapampa, 2023 [tesis de licenciatura]. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán; 2023. Disponible en: <https://repositorio.unh.edu.pe/items/af151d79-5a47-436c-b519-219ee6cb79f5>
3. León Mena RF. Calidad de atención en los servicios de planificación familiar y satisfacción de usuarias del Centro de Salud Simón Bolívar, Cajamarca, 2022 [tesis de licenciatura]. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca; 2022. Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/5272/TESIS%20CALIDAD%20DE%20ATENCIÓN%20.pdf>
4. Geta T, Awoke N, Lankrew T, Elfios E, Israel E. Prevalence and associated factors of client satisfaction with family planning service among family planning users in Ethiopia: a systematic review and meta-analysis. *BMC Womens Health*. 2023;23:286. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/36998000/>
5. Eshetu H, Tesfaye DJ, Fantahun S, Birhanu B, Deffecho DD, Teshager ST, et al. Level of client satisfaction among family planning service users in semi-pastoralist areas of Southeast Ethiopia: a mixed-methods study. *Front Global Womens Health*. 2024;5:1271115. Disponible en: <https://www.frontiersin.org/journals/global-womens-health/articles/10.3389/fgwh.2024.1271115/full>
6. Meskele M, Abebe H, Assefa N, Fikadu T. Client satisfaction on family planning, its myths, and misconceptions among women in Wolaita Zone, Southern Ethiopia: a mixed methods study. *Contracept Reprod Med*. 2023;8:27. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405844024094556>
7. Portales Campos MS, Sandoval Pinedo RF. Nivel de satisfacción de usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar del Centro de Salud Progreso, Chimbote-2023 [tesis de licenciatura]. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; 2023. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13080/9000>
8. Del Águila Jiménez KJ. Factores asociados al nivel de satisfacción de las usuarias del servicio de planificación familiar del Hospital César Garayar García, Iquitos–2023 [tesis de licenciatura]. Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana; 2024. Disponible en: <https://api-repositorio.unapiquitos.edu.pe/server/api/core/bitstreams/467ee0c8-37f1-44c9-90da-6147265a539c/content>

9. Ramírez Rojas L. Nivel de satisfacción de las usuarias externas del consultorio de planificación familiar del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima–2024 [tesis de licenciatura]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2024. Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USMP_99c3a02db70f4f49af76550f32b29c13
10. Castillo Valladolid E. Nivel de satisfacción sobre la calidad de atención en usuarias del servicio de planificación familiar del Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes–2023 [tesis de licenciatura]. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes; 2025. Disponible en: <https://repositorio.untumbes.edu.pe/items/e3008920-7124-40ea-bdc8-5086901fe96e>
11. Donabedian A. The definition of quality and approaches to its assessment. Ann Arbor, Mich: Health Administration Press; 1980. 163 p. (His Explorations in quality assessment and monitoring).
12. World Health Organization. Quality of care: A process for making strategic choices in health systems. Geneva: WHO; 2006. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/43470>
13. Ministerio de Salud del Perú. Encuesta de satisfacción de usuarios de los servicios de salud. Lima: MINSA; 2020. Disponible en: <https://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4792.pdf>
14. Richard L. Oliver. Un modelo cognitivo de los antecedentes y consecuencias de las decisiones de satisfacción [Internet]. Vol. 17. 460-469 p. Disponible en: <https://www.jstor.org/stable/3150499?origin=crossref>
15. Arah O, Klazinga N, Delnoij D, Asbroek G, Custers T. Marcos conceptuales para el desempeño de los sistemas de salud: una búsqueda de efectividad, calidad y mejora. 2003. 15(5):377-98.
16. Sitzia J, Wood N. Patient satisfaction: a review of issues and concepts. Social Science & Medicine. 1997;45(12):1829–1843.
17. Bruce J. Fundamental elements of the quality of care: A simple framework. Studies in Family Planning. 1990;21(2):61–91.
18. León FR, Roca S, Montrone A, Zumarán A, Ramos L. Client satisfaction and quality of reproductive health services: A review of literature. Lima: Population Council; 2001.
19. Ministerio de Salud del Perú. Normas para la gestión de calidad en servicios de salud. Lima: MINSA; 2019. Disponible en: <https://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4902.pdf>
20. Hernández Sampieri R, Mendoza Torres CP. *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. 6a ed. Ciudad de México: McGraw-Hill Education; 2018. Disponible en: http://www.biblioteca.cij.gob.mx/archivos/materiales_de_consulta/drogas_de_abuso/articulos/sampierilasrutas.pdf

21. Ñaupas Paitán H, Valdivia Dueñas M, Palacios Vilela JJ, Romero Delgado HE. *Metodología de la investigación cuantitativa–cualitativa y redacción de la tesis*. 5a ed. Bogotá: Ediciones de la U; 2018.
Disponible en:
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/archivos/materiales_de_consulta/drogas_de_abuso/articulos/metodologiainvestigacionnaupas.pdf
22. Arias Gonzáles JL. *Diseño y metodología de la investigación científica*. Lima: Enfoques Consultores; 2020.
Disponible en: https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
23. Spiegel MR, Stephens LJ. *Estadística*. 4a ed. México D.F.: McGraw-Hill; 2011.
Disponible en:
<https://biblioteca.ucuenca.edu.ec/digital/files/original/9a93536fd61609f0e457e10b145f89af0bb7dc40.pdf>

Anexo 01: Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p>PG: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar?</p> <p>PE: ¿Qué nivel de satisfacción perciben las usuarias respecto a la fiabilidad? ¿Qué nivel de satisfacción perciben respecto a la capacidad de respuesta?</p> <p>¿Qué nivel de satisfacción perciben respecto a la seguridad?</p> <p>¿Qué nivel de satisfacción perciben respecto a la empatía?</p> <p>¿Qué nivel de satisfacción perciben respecto a los aspectos tangibles?</p>	<p>OG: Determinar el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar.</p> <p>OE: Evaluar la satisfacción respecto a la fiabilidad. Evaluar la satisfacción respecto a la capacidad de respuesta. Evaluar la satisfacción respecto a la seguridad. Evaluar la satisfacción respecto a la empatía. Evaluar la satisfacción respecto a los aspectos tangibles.</p>	<p>V1: Satisfacción usuaria</p> <p>Dimensiones</p> <p>Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Aspectos tangibles</p>	<p>Tipo: básico</p> <p>Nivel: Descriptiva</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental de corte transversal.</p> <p>Población: Usuarias del servicio de PPF</p> <p>Muestra: Aleatoria</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

Anexo 2. Instrumentos

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN CENTRO DE SALUD LA ENCAÑADA

Estimada usuaria estoy interesada en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de consulta externa del Centro de Salud La Encañada, sus respuestas son totalmente confidenciales.

1. Edad: _____
2. Sexo:
 - Masculino
 - Femenino
3. Estado civil:
 - Soltera
 - Casada
 - Conviviente
 - Separada
 - Viuda
4. Nivel educativo
 - Primaria incompleta
 - Primaria completa
 - Secundaria incompleta
 - Secundaria completa
 - Estudios superiores técnicos
 - Estudios superiores universitarios
5. Número de hijos: _____
6. Tipo de seguro por el cual se atiende:
 - SIS
 - ESSALUD
 - Ninguno
 - Otros

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN USUARIA

INSTRUCCIONES:

A continuación, sírvase calificar cada una de las frases usando una escala de puntuación del 1 al 7, Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación. El puntaje y la clave de respuesta a cada afirmación se asignarán de acuerdo con la siguiente tabla:

ENUNCIADOS	1	2	3	4	5	6	7
DIMENSIÓN FIABILIDAD							
1. ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación con otras personas?							
2. ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
3. ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el Centro de salud?							
4. ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el centro de salud contó con mecanismos para atenderlo?							
5. ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA							
6. ¿La atención en farmacia fue rápida?							
7. ¿La atención en admisión fue rápida?							
8. ¿El tiempo que usted espero para ser atendido en el consultorio fue corto?							
9. ¿Cuándo usted presento algún problema se resolvió inmediatamente?							
DIMENSIÓN SEGURIDAD							
10. ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11. ¿El obstetra que le atendió le realizó un examen completo y minucioso?							
12. ¿El obstetra le brindo el tiempo suficiente para contestar sus dudas?							
13. ¿El obstetra que le atendió le inspiro confianza?							
DIMENSIÓN EMPATIA							
14. ¿El obstetra que le atendió la trato con amabilidad, respeto y paciencia?							
15. ¿El personal de farmacia le trato con amabilidad, respeto y paciencia?							
16. ¿El personal de admisión le trato con amabilidad, respeto y paciencia?							
17. ¿Usted comprendió la explicación que el obstetra le brindo sobre su salud o resultado de su atención?							

18. ¿Usted comprendió la explicación que el obstetra le brindo sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES							
19. ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientarse?							
20. ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
21. ¿El centro de salud contó con baños limpios para los pacientes?							
22. ¿El consultorio donde fue atendido conto con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							

Anexo 3. Validez del instrumento

Documentos para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister: Simon Osiel Cusma Quintana

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de obstetricia requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de Obstetra.

El título nombre de mi proyecto de investigación es Satisfacción usuaria en el servicio de planificación familiar en el Centro de Salud La Encañada – Cajamarca, 2025 y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión Pública y Medicina ocupacional.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos
- Instrumentos de recolección de datos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Viviana Jazmin Estrada Garcia
DNI: 71205725

Matriz de operacionalización de la variable

Variable 1: Satisfacción del usuario

VARIABLES	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala de valoración
Satisfacción de usuaria	Se refiere a cómo las usuarias califican la calidad del servicio que han recibido, basada en lo que esperaban y lo que han vivido.	Se midió mediante la aplicación del cuestionario SERVQUAL adaptado por MINSA	<ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía • Aspectos tangibles 	<ul style="list-style-type: none"> • Respeto a horarios • Eficiencia y solución de reclamos • Confianza en el personal • Trato con respeto y amabilidad • Limpieza y equipamiento del local. 	Escala de Likert de 7 puntos	1= Muy insatisfecho 7= Satisfecho

SATISFACCIÓN USUARIA EN EL SERVICIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR EN EL CENTRO DE SALUD LA ENCAÑADA – CAJAMARCA, 2025

Nº	Dimensiones/ ítems	Pertinencia ✓X	Relevancia ✓X	Claridad ✓X	Sugerencia ✓X
Variable 1: Satisfacción del usuario					
Dimensión 1: Fiabilidad					
1	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación con otras personas?	✓	✓	✓	
2	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	✓	✓	✓	
3	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el Centro de salud?	✓	✓	✓	
4	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el centro de salud contó con mecanismos para atenderlo?	✓	✓	✓	
5	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?	✓	✓	✓	
Dimensión 2: Capacidad de respuesta					
6	¿La atención en farmacia fue rápida?	✓	✓	✓	
7	¿La atención en admisión fue rápida?	✓	✓	✓	
8	¿El tiempo que usted espero para ser atendido en el consultorio fue corto?	✓	✓	✓	
9	¿Cuándo usted presento algún problema se resolvió inmediatamente?	✓	✓	✓	
Dimensión 3: Seguridad					

10	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?	✓	✓	✓	
11	¿El obstetra que le atendió le realizó un examen completo y minucioso?	✓	✓	✓	
12	¿El obstetra le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas?	✓	✓	✓	
13	¿El obstetra que le atendió le inspiró confianza?	✓	✓	✓	
Dimensión 4: Empatía					
14	¿El obstetra que le atendió la trato con amabilidad, respeto y paciencia?	✓	✓	✓	
15	¿El personal de farmacia le trato con amabilidad, respeto y paciencia?	✓	✓	✓	
16	¿El personal de admisión le trato con amabilidad, respeto y paciencia?	✓	✓	✓	
17	¿Usted comprendió la explicación que el obstetra le brindó sobre su salud o resultado de su atención?	✓	✓	✓	
18	¿Usted comprendió la explicación que el obstetra le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	✓	✓	✓	
Dimensión 5: Aspectos tangibles					
19	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientarse?	✓	✓	✓	
20	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?	✓	✓	✓	
21	¿El centro de salud contó con baños limpios para los pacientes?	✓	✓	✓	
22	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?	✓	✓	✓	

1 Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Los ítems presentados son suficientes para medir las dimensiones propuestas del constructo “Satisfacción usuaria”. Cada ítem es pertinente, relevante y claro respecto al objetivo del estudio. No se requieren adiciones. Se sugiere mantener la estructura y redacción actual por su adecuación al contexto.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Simon Osiel Cusma Quintana

DNI: 27431191

Correo electrónico institucional: holdingcyq@gmail.com


Especialidad del validador: Gestión pública

Metodólogo

Temático

Estadístico

14 de noviembre del 2025



Simon Osiel Cusma Quintana
MEDICO OCUPACIONAL
CMP 42687 INE 24678

Firma del experto informante

Documentos para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister: Doris Elizabeth Zelada Chavarry

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de obstetricia requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de Obstetra.

El título nombre de mi proyecto de investigación es Satisfacción usuaria en el servicio de planificación familiar en el Centro de Salud La Encañada – Cajamarca, 2025 y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Salud Pública, Medicina Ocupacional y Gerencia de servicios de salud.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos
- Instrumentos de recolección de datos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Viviana Jazmin Estrada García

DNI: 71205725

Matriz de operacionalización de la variable

Variable 1: Satisfacción del usuario

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala de valoración
Satisfacción de usuaria	Se refiere a cómo las usuarias califican la calidad del servicio que han recibido, basada en lo que esperaban y lo que han vivido.	Se midió mediante la aplicación del cuestionario SERVQUAL adaptado por MINSA	<ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía • Aspectos tangibles 	<ul style="list-style-type: none"> • Respeto a horarios • Eficiencia y solución de reclamos • Confianza en el personal • Trato con respeto y amabilidad • Limpieza y equipamiento del local. 	Escala de Likert de 7 puntos	1= Muy insatisfecho 7= Satisfecho

SATISFACCIÓN USUARIA EN EL SERVICIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR EN EL CENTRO DE SALUD LA ENCAÑADA – CAJAMARCA, 2025

Nº	Dimensiones/ ítems	Pertinencia ✓X	Relevancia ✓X	Claridad ✓X	Sugerencia
Variable 1: Satisfacción del usuario					
Dimensión 1: Fiabilidad					
1	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación con otras personas?	✓	✓	✓	
2	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	✓	✓	✓	
3	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el Centro de salud?	✓	✓	✓	
4	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el centro de salud contó con mecanismos para atenderlo?	✓	✓	✓	
5	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?	✓	✓	✓	
Dimensión 2: Capacidad de respuesta					
6	¿La atención en farmacia fue rápida?	✓	✓	✓	
7	¿La atención en admisión fue rápida?	✓	✓	✓	

Dimensión 3: Seguridad					
10	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?	✓	✓	✓	
11	¿El obstetra que le atendió le realizó un examen completo y minucioso?	✓	✓	✓	
12	¿El obstetra le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas?	✓	✓	✓	
13	¿El obstetra que le atendió le inspiró confianza?	✓	✓	✓	
Dimensión 4: Empatía					
14	¿El obstetra que le atendió la trato con amabilidad, respeto y paciencia?	✓	✓	✓	
15	¿El personal de farmacia le trato con amabilidad, respeto y paciencia?	✓	✓	✓	
16	¿El personal de admisión le trato con amabilidad, respeto y paciencia?	✓	✓	✓	
17	¿Usted comprendió la explicación que el obstetra le brindó sobre su salud o resultado de su atención?	✓	✓	✓	
18	¿Usted comprendió la explicación que el obstetra le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	✓	✓	✓	
Dimensión 5: Aspectos tangibles					
19	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientarse?	✓	✓	✓	
20	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?	✓	✓	✓	
21	¿El centro de salud contó con baños limpios para los pacientes?	✓	✓	✓	
22	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?	✓	✓	✓	

1 Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Sin observaciones

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Doris Elizabeth Zelada Chavarry

DNI: 26704566

Correo electrónico institucional: dzeladach@gmail.com

Especialidad del validador:

Metodólogo []

Temático [X]

Estadístico []

14 de noviembre del 2025



M.C. Doris Elizabeth Zelada Chavarry
ESPECIALISTA EN MEDICINA OCUPACIONAL
Y MEDIO AMBIENTE
CNP 36313 - 000028723
RDA 188480

Firma del experto informante

Documentos para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister/ Doctor: Julio César Guailupo Álvarez

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de obstetricia requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de Obstetra.

El título nombre de mi proyecto de investigación es Satisfacción usuaria en el servicio de planificación familiar en el Centro de Salud La Encañada – Cajamarca, 2025 y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Estadística

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos
- Instrumentos de recolección de datos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Viviana Jazmin Estrada García

DNI: 71205725

Matriz de operacionalización de la variable

Variable 1: Satisfacción del usuario

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Satisfacción de usuaria	Se refiere a cómo las usuarias califican la calidad del servicio que han recibido, basada en lo que esperaban y lo que han vivido.	Se midió mediante la aplicación del cuestionario SERVQUAL adaptado por MINSA	<ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía • Aspectos tangibles 	<ul style="list-style-type: none"> • Respeto a horarios • Eficiencia y solución de reclamos • Confianza en el personal • Trato con respeto y amabilidad • Limpieza y equipamiento del local. 	Escala de Likert de 7 puntos	1= Muy insatisfecho 7= Satisfecho

SATISFACCIÓN USUARIA EN EL SERVICIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR EN EL CENTRO DE SALUD LA ENCAÑADA – CAJAMARCA, 2025

Nº	Dimensiones/ ítems	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Sugerencia
Variable 1: Satisfacción del usuario					
	Dimensión 1: Fiabilidad				
1	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación con otras personas?	✓	✓	✓	✓
2	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	✓	✓	✓	✓
3	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el Centro de salud?	✓	✓	✓	✓
4	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el centro de salud contó con mecanismos para atenderlo?	✓	✓	✓	✓
5	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?	✓	✓	✓	✓
	Dimensión 2: Capacidad de respuesta				
6	¿La atención en farmacia fue rápida?	✓	✓	✓	✓
7	¿La atención en admisión fue rápida?	✓	✓	✓	✓
8	¿El tiempo que usted espero para ser atendido en el consultorio fue corto?	✓	✓	✓	✓

9	¿Cuándo usted presentó algún problema se resolvió inmediatamente?	✓	✓	✓	✓
Dimensión 3: Seguridad					
10	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?	✓	✓	✓	✓
11	¿El obstetra que le atendió le realizó un examen completo y minucioso?	✓	✓	✓	✓
12	¿El obstetra le brindo el tiempo suficiente para contestar sus dudas?	✓	✓	✓	✓
13	¿El obstetra que le atendió le inspiró confianza?	✓	✓	✓	✓
Dimensión 4: Empatía					
14	¿El obstetra que le atendió la trato con amabilidad, respeto y paciencia?	✓	✓	✓	✓
15	¿El personal de farmacia le trato con amabilidad, respeto y paciencia?	✓	✓	✓	✓
16	¿El personal de admisión le trato con amabilidad, respeto y paciencia?	✓	✓	✓	✓
17	¿Usted comprendió la explicación que el obstetra le brindo sobre su salud o resultado de su atención?	✓	✓	✓	✓
18	¿Usted comprendió la explicación que el obstetra le brindo sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	✓	✓	✓	✓
Dimensión 5: Aspectos tangibles					
19	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientarse?	✓	✓	✓	✓
20	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?	✓	✓	✓	✓
21	¿El centro de salud contó con baños limpios para los pacientes?	✓	✓	✓	✓
22	¿El consultorio donde fue atendido conto con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?	✓	✓	✓	✓

1 Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

3 Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota. Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Julio César Guailupo Alvarez

DNI: 17920110

Correo electrónico institucional: jguailupoa@unc.edu.pe

Especialidad del validador:

Metodólogo

Temático

Estadístico

14 de Noviembre de 2025



Mg. Julio César Guailupo Alvarez
COESPE N° 254

Firma del experto informante

Anexo 04. Confiabilidad del instrumento

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS PLANIFICACION FAMILIAR EN EL CENTRO DE SALUD LA ENCAÑADA

COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	20	0,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,831	22

El instrumento aplicado para evaluar la satisfacción de las usuarias de planificación familiar en el Centro de Salud La Encañada alcanzó un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,831. Este resultado refleja una adecuada consistencia interna entre los ítems del cuestionario, lo que garantiza la solidez metodológica y la fiabilidad en la medición.

El instrumento aplicado para evaluar la satisfacción de las usuarias de planificación familiar en el Centro de Salud La Encañada alcanzó un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,831, calculado mediante el software SPSS. Este valor supera el umbral mínimo de 0,7, considerado indicador de fiabilidad, lo que demuestra una adecuada consistencia interna entre los ítems del cuestionario. En consecuencia, se respalda la solidez metodológica del estudio y se garantiza la confiabilidad de la medición realizada.

EVALUACIÓN DEL COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH

Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra concreta de investigación.

Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa $> 0,9$ es excelente
- Coeficiente alfa $> 0,8$ es bueno
- Coeficiente alfa $> 0,7$ es aceptable
- Coeficiente alfa $> 0,6$ es cuestionable
- Coeficiente alfa $> 0,5$ es pobre
- Coeficiente alfa $< 0,5$ es inaceptable

Confiabilidad

El instrumento aplicado para evaluar la satisfacción de las usuarias de planificación familiar en el Centro de Salud La Encañada alcanzó un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,831, calculado mediante el software SPSS. Este valor supera el umbral mínimo de 0,7, considerado indicador de fiabilidad, lo que demuestra una adecuada consistencia interna entre los ítems del cuestionario. En consecuencia, se respalda la solidez metodológica del estudio y se garantiza la confiabilidad de la medición realizada.



Mg. Julio César Gualupo Alvarez
COESPE N° 254

Anexo 5. Aprobación del Comité de Ética



Universidad
Norbert Wiener

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD CIENTÍFICA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Lima, 23 de julio del 2025.

Autor Responsable:

Viviana Jazmin Estrada Garcia

Exp. Nº: 1136-2025

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética e Integridad Científica de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEIC-UPNW) evaluó y **APROBÓ** el siguiente proyecto de investigación:

Proyecto Titulado: "Satisfacción usuaria en el servicio de planificación familiar en el Centro de Salud La Encañada – Cajamarca, 2025" Versión Nro. 2, con fecha 04/07/2025.

El cual tiene como Autor(es) a:

Viviana Jazmin Estrada Garcia

La **APROBACIÓN** comprende el cumplimiento de las buenas prácticas éticas, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo de investigación y la confidencialidad de los datos, entre otros.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

- La **vigencia** de la aprobación es **24 meses** a partir de la emisión de este documento.
- Toda **enmienda** deberá presentarse al CIEIC-UPNW; el proyecto no podrá ejecutarse sin su aprobación previa.
- La constancia de aprobación por el CIEIC **no garantiza la aceptación** por parte de las **instituciones** donde pretende ejecutar el trabajo de investigación.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,



Mg. Angelica Karina Minaya Galarraga
Presidente
Comité Institucional de Ética e Integridad Científica
Universidad Privada Norbert Wiener

Av. Anca 440
Universidad Privada Norbert Wiener
Teléfono: 706-5555 anexo 3286-3287 Cel. 919513820
Correo: comite.etica@unorbertwiener.pe

Anexo 6. Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Instituciones: Universidad Privada Norberth Wiener

Investigador: Viviana Jazmin Estrada Garcia

Título: Satisfacción de la usuaria en el servicio de planificación familiar en el Centro de Salud La Encañada – Cajamarca, 2025

Propósito del estudio

Los invitamos a participar en un estudio llamado: “Satisfacción usuaria en el servicio de planificación familiar en el Centro de Salud La Encañada 2025”. Este es un estudio desarrollado por investigadora de la Universidad Privada Norbert Wiener Viviana Jazmin Estrada Garcia. El propósito de este estudio es Determinar el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar. Su ejecución ayudará a generar evidencia útil para fortalecer los servicios de salud sexual y reproductiva en el primer nivel de atención.

Procedimientos

Si usted decide participar en este estudio, se le realizará lo siguiente:

- Se le aplicará un cuestionario anónimo de 22 preguntas relacionadas con su experiencia en el servicio de planificación familiar
- Se solicitará información básica como edad, estado civil e hijos.
- La encuesta será aplicada de manera privada, sin intervenir en su atención médica

La entrevista/encuesta puede demorar unos 30 minutos. Los resultados de los usuarios se almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos

Su participación en el estudio no implica algún riesgo físico, social ni psicológico.

El único riesgo potencial es un posible malestar emocional al responder preguntas relacionadas con su experiencia en el servicio, sin embargo, usted puede omitir cualquier pregunta que le cause incomodidad o decidir retirarse del estudio en cualquier momento, sin motivos ni consecuencia.

Beneficios

Aunque no recibirá un beneficio económico, su participación contribuirá al mejoramiento de la calidad del servicio de planificación familiar. Los resultados permitirán identificar aspectos del servicio que requieren mejora, implementar acciones correctivas que favorezcan una atención más eficiente y fortalecer la toma de decisiones del establecimiento de salud, a la vez, usted se

beneficiará en el futuro mediante mejoras en la atención y en la calidad del servicio de planificación familiar

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Tampoco recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del paciente

Si usted se siente incómodo durante la encuesta, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio.

Puede comunicarse con mi persona Viviana Jazmin Estrada Garcia, teléfono: 982817313 o al comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, tel. +51 924 569 790. E-mail: comite.etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio. Comprendo qué cosas pueden pasar si participo en el proyecto. También entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante

Nombres



DNI

Investigador

Nombres

DNI

Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de datos



GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA
RED REGIONAL DE SALUD CAJAMARCA
RED INTEGRADA DE SALUD CAJAMARCA
ZONA SANITARIA II BAÑOS DEL INCA
FUERTE DE ENTRADA ENCAÑADA
"AÑO DE LA RECLIPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA"

CARTA DE AUTORIZACIÓN
Cajamarca, 05 de diciembre del 2025

Señores:
Universidad Privada del Norte – Filial Cajamarca
Escuela Profesional de Obstetricia



ASUNTO: Autorización para aplicación de estudio de campo.
Referencia: Carta N.° 0654-2025-SG-UPNW-CP

De mi consideración:

Por medio del presente, tengo el agrado de dirigirme a ustedes para saludarlos cordialmente y comunicar que, en atención a la solicitud presentada mediante la carta de la referencia, se autoriza a la estudiante Viviana Jazmin Estrada García, con código de matrícula 2025800883, para realizar la aplicación de los instrumentos de recolección de datos a las usuarias del servicio de Planificación Familiar, entre 18 y 49 años, atendidas en el Centro de Salud La Encañada.

La autorización se otorga con la condición de que el estudio se desarrolle respetando los principios éticos, la confidencialidad de la información, el anonimato de las participantes y sin interferir en las actividades asistenciales del establecimiento de salud. Agradecemos la consideración hacia nuestra institución para fines académicos y de investigación, reiterando nuestro compromiso con el fortalecimiento de la formación profesional en salud.

Sin otro particular, me despido.
Atentamente,



Obsta. Rolando Crisóstomo Valencia
Jefe del Centro de Salud La Encañada
RIS Cajamarca – Red de Salud Cajamarca

Av. La Católica 1044
Cajamarca

Lima, 4 de Diciembre de 2025

CARTA N° 0654-2025-SG-UPNW-CP

Obst. Rolando Crisostomo Valencia
Jefe del centro de salud La Encañada
Centro de Salud La Encañada – RIS CAJAMARCA
Jr. Lima N° 100 – Encañada – Cajamarca – Cajamarca

ASUNTO: Autorización para aplicación de estudio de campo

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez presentar a la estudiante de la carrera profesional de **OBSTETRICIA, Viviana Jazmin Estrada Garcia**, con código de matrícula **2025600883** con la finalidad de solicitar se brinde todas las facilidades pertinentes para que pueda aplicar los instrumentos de recolección de datos a usuarias del servicio de planificación familiar entre 18 y 49 años, que recibieron atención en el Centro de Salud La Encañada.

Toda la información que solicita la tesista **Viviana Jazmin Estrada Garcia**, para la elaboración de su proyecto de investigación denominado: **"Satisfacción usuaria en el servicio de planificación familiar en el Centro de Salud La Encañada – Cajamarca, 2025"** dirigido por la asesora de tesis Mg. Ana María Sanz Ramírez, para la obtención del Título Profesional en Licenciada en Obstetricia.

Agradeciendo por anticipado su autorización a la tesista para que logre su propósito, hago propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi consideración y estima personal.

Atentamente,



Forneado: Aggravamento 2025
Khristian Vigil Vega
DNI 44021117
RUC 2099248270
Móvil: 941 222225 / Home: 941 717 110
Correo: k.vigil@upnw.edu.pe



Universidad
Norbert Wiener

Khristian Vigil Vega

Secretario General

Universidad Privada Norbert Wiener S.A.



Anexo 8. Reporte de similitud de Turnitin




15% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe


- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 12%  Fuentes de Internet
- 4%  Publicaciones
- 12%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alerta de integridad para revisión

-  **Texto oculto**
60 caracteres sospechosos en N.º de páginas
El texto es alterado para mezclarse con el fondo blanco del documento.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 12% Fuentes de Internet
- 4% Publicaciones
- 12% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	3%
2	Internet	hdl.handle.net	<1%
3	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2024-01-05	<1%
4	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
5	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2024-12-08	<1%
6	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2018-10-04	<1%
7	Internet	repositorio.unab.edu.pe	<1%
8	Internet	repositorio.unc.edu.pe	<1%
9	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2017-12-26	<1%
10	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2026-01-02	<1%
11	Trabajos entregados	Facultad de Arquitectura on 2025-12-12	<1%