TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

FACULTAD DE POSGRADO DE CIENCIAS DE LA SALUD

"FACTORES ASOCIADOS A LA SATISFACCIÓN DE ADULTOS MAYORES EN CONSULTA EXTERNA DE UN CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA DEL SEGURO SOCIAL DEL PERÚ"

Tesis para optar el grado académico de:

MAESTRO EN ALTA GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

Presentado por:

Nery Delgado Orrilla (0000-0003-3456-9644)

Manuel Jesus Moran Chang (0000-0003-0423-443X)

Asesor:

Frankly Ricardo Farias Barrios (0000-0003-3393-7898)

Lima – Perú

2026

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ACTA DE SUSTENTACIÓN

Lima, 10 de febrero de 2026.

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente: **Maestro. Marlon Augusto Yovera Aldana**
Miembro: **Maestro Belén Virrueta de la Sota**
Miembro: **Maestro José Raúl Collantes Schmidt**

Se reúnen para evaluar la tesis titulada: **"Factores asociados a la satisfacción de adultos mayores en consulta externa de un centro de atención primaria del seguro social del Perú"**con código de proyecto **POS-34-2023-00069**

Presentada por los bachilleres **Manuel Jesus Morán Chang** y **Nery Delgado Orrilla**

Para optar por el Grado de **Maestro en Alta Gerencia de Servicios de Salud**

Con la asesoría del **Maestro. Frankly Ricardo Farias Barrios**

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado su desempeño en la sustentación, concluyen de manera unánime calificar a:

Tesista: **Manuel Jesús Morán Chang**			Nota (en letras): Quince
Aprobado (x)	Aprobado - Muy buena ( )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Tesista: **Nery Delgado Orrilla**			Nota (en letras): Trece
Aprobado (x)	Aprobado - Muy buena ( )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.



Maestro. Marlon Augusto Yovera Aldana
Presidente del Jurado



Maestro. Frankly Ricardo Farias Barrios
Asesor



Maestro Belén Virrueta de la Sota
Miembro



Maestro José Raúl Collantes Schmidt
Miembro

ANEXO 21: DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE INFORME FINAL DE TESIS

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR
DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS[13]

Lima, 25 de febrero del 2026

Señor,
Dr. Percy Mayta Tristan
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Científica del Sur
Presente. –

De nuestra consideración,

Yo: Manuel Jesus Moran Chang y Nery Delgado Orilla, egresados de la Maestría de Alta Gerencia en Servicios de Salud de la Universidad Científica del Sur, en conjunto con el asesor/la asesora de tesis Frankly Ricardo Farias Barrios, declaramos que este informe final de tesis/trabajo de investigación titulado: "Factores asociados a la satisfacción de adultos mayores en consulta externa de un centro de atención primaria del Seguro Social del Perú", sustentado para obtener el título/grado de maestro es original.

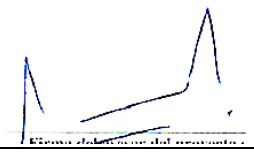
Es decir, no contiene plagio parcial ni total, cuando se utilizó información de fuentes externas se reconoció la autoría mediante la adecuada citación y los resultados obtenidos son producto entero de mi (nuestra) investigación y no han sido falseados ni fabricados. Todo esto en cumplimiento del Código de ética en la investigación, Reglamento del Comité de Integridad Científica, Reglamento de Propiedad Intelectual, Normas y procedimientos de los trabajos de investigación para la obtención de títulos profesionales y grados académicos [14], que afirmamos conocer en su totalidad.

Por ello, en caso de identificarse alguna situación de plagio, falsificación o fabricación de resultados, nos allanamos al proceso de investigación que establezca la Universidad y las posibles sanciones que pudieran surgir.

Firmamos en conformidad con lo declarado,



Firma tesista
DNI: 72222881



Firma del asesor de tesis
DNI: 25797733



Firma tesista
DNI: 44250133

[13] En conformidad con la Resolución del Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD
[14] Los documentos están en: https://investigacion.cientifica.edu.pe/reglamentos/

INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD

Título del documento evaluado. Factores asociados a la satisfacción de adultos mayores en consulta externa de un centro de atención primaria del seguro social del Perú

Autores. Manuel Jesus Moran Chang; Nery Delgado Orrilla

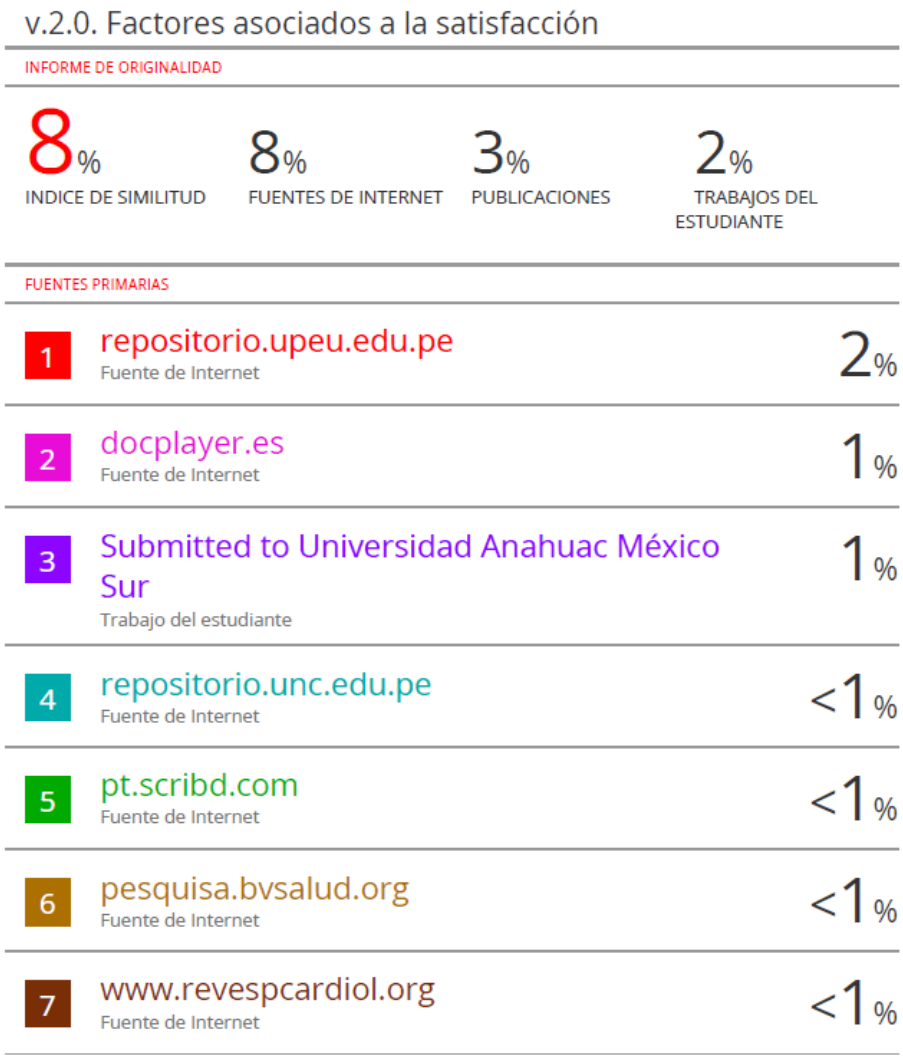
Mecanismo de revisión de originalidad. Evaluación con Turnitin (ID 2899882658)

Código de registro. POS-34-2023-00069

Resultado de la evaluación. 8%

Revisado por. Magaly Kelly Guerrero Huaracallo.

Comentarios sobre la revisión. Filtros usados: excluir fuentes de menos de 12 palabras.



v.2.0. Factores asociados a la satisfacción

INFORME DE ORIGINALIDAD

8%	8%	3%	2%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	docplayer.es Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad Anahuac México Sur Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
5	pt.scribd.com Fuente de Internet	<1%
6	pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet	<1%
7	www.revespcardiol.org Fuente de Internet	<1%

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo de investigación a nuestras familias, por su paciencia, comprensión y apoyo incondicional a lo largo de este proceso académico. Su constante aliento, sacrificio y amor fueron un pilar fundamental que permitió culminar esta etapa de formación profesional. Este logro también les pertenece.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Agradecimientos

Expresamos nuestro sincero agradecimiento a nuestro asesor de tesis, por su orientación constante, rigor académico y valiosas recomendaciones, las cuales fueron fundamentales para el adecuado desarrollo y culminación de la presente investigación. Asimismo, agradecemos a la jefatura del Centro de Atención Primaria del Seguro Social, por las facilidades brindadas para la ejecución del estudio, así como por la disposición y apoyo institucional que hicieron posible la recolección de la información necesaria para el cumplimiento de los objetivos planteados.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN 11

MATERIALES Y MÉTODOS 13

Diseño del estudio y escenario 13

Población 13

Muestreo y cálculo del tamaño muestral 14

Variables e instrumentos 14

Procedimiento 15

Procesamiento y análisis estadístico. 16

Aspectos éticos 16

RESULTADOS 18

a. Características generales de la población 18

b. Comparación de factores según nivel satisfacción (Tabla 2) 19

c. Comparación de factores según puntaje SERVQUAL (Tabla 3) 19

d. Análisis de los factores asociados al puntaje SERVQUAL 20

e. Análisis de regresión logística (Tabla 4) 21

DISCUSIÓN 22

Fortalezas y limitaciones 26

Implicaciones para la gestión de servicios de salud 26

CONCLUSIONES 27

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 29

TABLAS Y FIGURAS 36

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

RESUMEN

Introducción: La satisfacción del paciente es un indicador esencial de calidad asistencial y un determinante de continuidad y adherencia terapéutica. En adultos mayores, factores sociodemográficos, clínicos y de accesibilidad pueden influir en su percepción del servicio recibido.

Objetivo: Identificar los factores asociados a la satisfacción de adultos mayores en consulta externa de un Centro de Atención Primaria del Seguro Social del Perú.

Materiales y métodos: Estudio observacional, analítico, de casos y controles no pareados realizado en el CAP III Metropolitano (Callao, Perú) durante 2025. Se incluyeron 182 adultos mayores (61 insatisfechos y 121 satisfechos) seleccionados mediante muestreo consecutivo. La satisfacción se evaluó mediante el cuestionario SERVQUAL, considerando satisfechos a los participantes con puntaje global >60% según la Guía Técnica del MINSA (R.M. N.º 527-2011/MINSA). Se aplicaron pruebas no paramétricas U de Mann–Whitney y Kruskal–Wallis, y modelos de regresión logística para identificar factores asociados de forma independiente ($p<0.05$).

Resultados: El 65.4% de los participantes se mostró satisfecho con la atención. En el análisis bivariado, la satisfacción se asoció significativamente con nivel educativo, ocupación, ingreso mensual, tipo de seguro, tipo de paciente, lejanía del domicilio y estado de enfermedad ($p<0.05$). En el modelo ajustado, solo la lejanía del centro de atención (ORa=14.04; IC95%: 2.63–261.55; p=0.013) se mantuvo asociado de manera independiente con la satisfacción.

Conclusiones: La satisfacción de los adultos mayores se asocia principalmente con factores de accesibilidad. Los resultados, de carácter exploratorio, resaltan

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

la importancia de fortalecer la equidad en la atención primaria y de realizar estudios longitudinales que profundicen en los determinantes de satisfacción del usuario en el sistema de salud peruano.

Palabras clave (DeCS/MeSH): Satisfacción del paciente; Adulto mayor; Atención primaria de salud; Factores socioeconómicos; Servicios de salud para ancianos; Perú.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ABSTRACT

Background: Patient satisfaction is a key indicator of healthcare quality and is a determinant of continuity of care and treatment adherence. Among older adults, sociodemographic, clinical, and accessibility factors may shape their perception of service quality.

Objective: To identify factors associated with satisfaction among older adults attending outpatient care at a primary healthcare center of the Peruvian Social Security System (EsSalud).

Methods: An observational, analytical, unmatched case–control study was conducted at the Peruvian Social Security System (EsSalud) (Callao, Peru) in 2025. A total of 182 older adults (61 dissatisfied and 121 satisfied) were consecutively enrolled. Satisfaction was assessed using the SERVQUAL questionnaire, classifying participants with global scores >60% as satisfied according to the Peruvian Ministry of Health Technical Guideline (R.M. N.º 527-2011/MINSA). Nonparametric Mann–Whitney U and Kruskal–Wallis tests were applied, followed by logistic regression to determine independent associations ($p<0.05$).

Results: Overall, 65.4% of participants reported being satisfied with the care received. In bivariate analysis, satisfaction was significantly associated with educational level, occupation, monthly income, type of insurance, patient type, remoteness from the healthcare facility, and disease status ($p<0.05$). In the adjusted model, only distance to the facility remained (adjusted OR=14.04; 95% CI: 2.63–261.55; p=0.013) independently associated with satisfaction, while monthly income showed a non-significant trend (p=0.076)

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Conclusions: Older adults' satisfaction in primary care was mainly associated with accessibility factors. These exploratory findings highlight the need for equitable strategies in service delivery and future longitudinal studies to better understand satisfaction determinants in Peru's social security healthcare system.

Keywords (MeSH): *Patient Satisfaction; Aged; Primary Health Care; Socioeconomic Factors; Health Services for the Aged; Peru.*

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis