



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## **ESCUELA DE POSGRADO**

### **PROGRAMA ACADÉMICO EN MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Factores socioeconómicos que influyen en la calidad de atención en el servicio de odontología del Hospital rural Saposoa – Tarapoto, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN DE SERVICIOS DE LA SALUD**

#### **AUTORA:**

Medina Costillo, Miluska Yuliana ([orcid.org//0000-0002-1537-633X](https://orcid.org/0000-0002-1537-633X))

#### **ASESORA:**

Dra. Díaz Mujica Juana Yris ([orcid.org//0000-0001-8268-4626](https://orcid.org/0000-0001-8268-4626))

#### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

#### **LINEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**LIMA — PERÚ**

**2022**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación para optar el grado de maestro en Gestión de servicios de la salud está dedicado en primer lugar a mis padres, quienes me enseñaron a siempre luchar por un objetivo y no rendirme hasta lograrlo. A mi hermana y mi sobrino, quienes son la alegría de mi vida, mis amigos quienes a pesar de la distancia me mostraron su apoyo en todo momento.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la universidad Cesar Vallejo por la oportunidad de realizar un post grado en sus aulas, a mis profesores por su dedicación y vocación al compartir sus amplios conocimientos en cada clase recibida.

## Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índices de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	11
III. METODOLOGÍA	22
3.1. Tipo y diseño de investigación	22
3.2. Variables y operacionalización	23
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	24
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.5. Procedimientos	27
3.6. Método de análisis de datos	28
3.7. Aspectos éticos	28
IV. Resultados	20
V. Discusión	28
VI. Conclusiones	31
VII. Recomendaciones	31
REFERENCIAS	33
ANEXOS	41

## Índice de tablas

	Pp
Tabla 1. Validación de juicio de expertos para el instrumento de la variable factores socioeconómicos	26
Tabla 2. Validación de juicio de expertos para el instrumento de la variable Calidad de atención	27
Tabla 3 Niveles de confiabilidad	27
Tabla 4 Estadística de confiabilidad	27
Tabla 5 Distribución de frecuencias de la variable factores socioeconómicos de los usuarios del centro de salud	29
Tabla6 Distribución de frecuencias de las dimensiones de los factores socioeconómicos de los usuarios que acuden al Hospital rural Saposoa- Tarapoto, 2022	30
Tabla 7 Distribución de frecuencias de la variable calidad de atención de los usuarios del centro de salud	31
Tabla 8 Distribución de frecuencias de las dimensiones de calidad de atención percibida por los usuarios del Hospital rural Saposoa- Tarapoto, 2022	32
Tabla 9 Estimación de los parámetros que explican la influencia de factores socioeconómicos en la calidad de atención en el servicio de Odontología en el Hospital rural Saposoa – Tarapoto, 2022	33
Tabla 10 Estimación de los parámetros que explican la influencia de los factores sociales en la calidad de atención en el servicio de odontología del Hospital rural Saposoa – Tarapoto,2022	34
Tabla 11 Estimación de los parámetros que explican la influencia de los factores económicos en la calidad de atención en el servicio de odontología del Hospital rural Saposoa – Tarapoto, 2022.	

## Índice de figuras

Figura 1 Diseño de investigación	23
Figura 2 Niveles de la variable factores socioeconómicos	30
Figura 3 Dimensiones de factores socioeconómicos	31
Figura 4 Niveles de la calidad de atención	32
Figura 5 Dimensiones de la variable calidad de atención	33

## Resumen

El trabajo de investigación tuvo como propósito determinar la influencia de los factores socioeconómicos en la calidad de atención en el servicio de odontología del hospital rural Saposoa – Tarapoto, 2022. Se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, fue de tipo básica, se aplicó un diseño no experimental de corte transversal, el nivel fue descriptivo, correlacional. La muestra de estudio estuvo constituida por 197 usuarios del servicio de odontología pertenecientes al hospital antes mencionado considerando los criterios de inclusión y exclusión. Para realizar la recolección de datos, se realizó la validación de los respectivos instrumentos mediante tres juicios de expertos, quienes concluyeron que estos presentan validez, considerando la relevancia, pertinencia y claridad de las preguntas a utilizarse. La confiabilidad del instrumento se ejecutó por medio del procedimiento alfa de Cronbach, el cual brindó un resultado de 0.876, considerado altamente confiable para la investigación, la técnica utilizada fue la encuesta. Los resultados mostraron que la significación asintótica (bilateral) es 0.701, es decir no se puede rechazar la hipótesis nula.

**Palabras clave:** Servicio de salud, Análisis socioeconómico, Condiciones de vida.

## Abstract

The purpose of the research work was to determine the influence of socioeconomic factors on the quality of care in the dental service of the Saposo Rural hospital - Tarapoto, 2022. It was developed under a quantitative approach, it was of a basic type, a design was applied not cross-sectional experimental, the level was descriptive, correlational. The study sample consisted of 197 users of the dentistry service belonging to the aforementioned hospital, considering the inclusion and exclusion criteria. To carry out the data collection, the validation of the respective instruments was carried out through three expert judgments, who concluded that they present validity, considering the relevance, pertinence and clarity of the questions to be used. The reliability of the instrument was executed through the Cronbach's Alpha procedure, which provided a result of 0.876, considered highly reliable for the investigation, the technique used was the survey. The results showed that the asymptotic significance (bilateral) is 0.701, that is, the Null Hypothesis cannot be rejected

**Keywords:** Health services, Socio-economic analysis, Living conditions.

## **I. Introducción**

Durante más de 2000 años el término de calidad viene evolucionando, tanto en el concepto como en el enfoque. Según la Organización Mundial de la Salud- OMS (2020), la calidad en salud es asegurar que cada usuario reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima. En el mundo, una gran población no puede acceder a un servicio sanitario óptimo debido a un sin número de factores, dentro de estos se resalta el factor socioeconómico ya que un alto número de personas no cuentan con recursos económicos suficientes, viven en comunidades alejadas y de pobreza donde muchas veces los servicios básicos, como agua potable, energía eléctrica y desagüe, no existen. La distancia que debe recorrer el usuario hasta el centro de salud es también un determinante para su atención, asimismo el grado de instrucción, la carga familiar y su ocupación. Un estudio aplicado en siete países diferentes con un total de 1.7 millones de personas, mostró que las malas condiciones sociales y económicas, reducen la esperanza de vida en 2.1 años e incrementan el riesgo de padecer enfermedades (Stringuini, 2017).

En el Perú, un estudio realizado por la Organización Panamericana de la Salud- OPS (2017), demostró que el nivel de ingreso, la educación y el lugar de residencia determinan el acceso, la atención y la protección financiera en salud. En consecuencia, las autoridades sanitarias están trabajando para llevar los servicios de la salud cada vez más cerca de la población y contribuir a mejorar la atención médica de manera óptima y segura. Según el Ministerio de la Salud- MINSA( 2018), aún queda un largo camino por recorrer, ya que estos son de baja calidad y con modelos de atención centrados en la enfermedad, además la falta de infraestructura y la precariedad hospitalaria en varias regiones del país debido a diversos problemas impiden tener una respuesta adecuada ante la demanda por parte de los usuarios. Con la finalidad de brindar una atención de calidad adecuado y satisfacer las necesidades de los usuarios, esta debe ser evaluada y perfeccionada

constantemente, considerando la percepción del paciente en los diferentes niveles socioeconómicos.

La localidad de Saposoa se encuentra en el departamento de San Martín, donde las atenciones se realizan en cinco (5) localidades por separado, en los distritos de Morales, Tarapoto y de La Banda de Shilcayo, por lo tanto, no se rige por un solo mando para poder brindar un servicio de calidad. Se han reportado quejas por parte de los pacientes del hospital ESSALUD II de la ciudad de Tarapoto, que denuncian mala atención por parte de los médicos y enfermeros, como también indican que al momento de acudir a su cita no encuentran personal para la atención, por lo cual deben retornar a sus hogares sin ser atendidos (Pinchi, 2017).

Por consiguiente, se planteó como pregunta principal: ¿Cómo influyen los factores socioeconómicos en la calidad de atención en el servicio de odontología del Hospital rural Saposoa – Tarapoto 2022?, como preguntas específicas se plantearon: (a) ¿Cómo influyen los factores sociales en la calidad de atención en el servicio de odontología del Hospital rural Saposoa – Tarapoto 2022? (b) ¿Cómo influyen los factores económicos en la calidad de atención en el servicio de odontología del Hospital rural Saposoa – Tarapoto 2022?

Desde una perspectiva teórica, la investigación recopiló argumentos y conceptos actuales sobre calidad de atención y factores socioeconómicos, mostrando nuevos enfoques que complementan el conocimiento ya establecido por Ortiz et al. (2007) quienes indican que para estudiar la relación de los daños en salud con las condiciones socioeconómicas es fundamental observar el concepto de desigualdad social en salud, Rosen (1985) agregó que las condiciones sociales y económicas desde siempre se han relacionado con la práctica en el ámbito de la salud, en varios grupos específicos de personas, pero pocas veces estas teorías entraron en discusión. Con respecto a la variable calidad de atención Duque (2005) refirió que la calidad de atención es la percepción que tiene el consumidor sobre las propiedades de un objeto o servicio.

En relación a la justificación práctica, los resultados del presente trabajo mostraron la percepción del paciente frente a la calidad de atención del servicio odontológico del centro de salud hospital rural Saposoá, la cual aportó una nueva perspectiva para a mejorar y brindar una óptima atención. En el nivel metodológico, se entregó un instrumento con evidencias de confiabilidad para su aplicación en la recolección de la información para futuras investigaciones.

Por lo tanto, se planteó como objetivo principal: Determinar la influencia de los factores socioeconómicos en la calidad de atención en el servicio de odontología del Hospital rural Saposoá – Tarapoto, 2022, y objetivos específicos: (a) Determinar en qué medida influyen los factores sociales en la calidad de atención en el servicio de odontología del Hospital rural Saposoá – Tarapoto, 2022 (b) Determinar en qué medida influyen los factores económicos en la calidad de atención en el servicio de odontología del Hospital rural Saposoá – Tarapoto, 2022.

Por último y como respuesta tentativa se consideró como hipótesis: Los factores socioeconómicos influyen significativamente en la calidad de atención en el servicio de odontología del Hospital rural Saposoá – Tarapoto, 2022. Y como hipótesis secundarias: (a) Los factores sociales influyen significativamente en la calidad de atención en el servicio de odontología del Hospital rural Saposoá – Tarapoto, 2022. (b) Los factores económicos influyen significativamente en la calidad de atención en el servicio de odontología del hospital rural Saposoá – Tarapoto 2022.

## **II MARCO TEÓRICO**

Se encontraron investigaciones relacionadas a la calidad de atención y al factor socioeconómico, los cuales son relevantes para la investigación.

Como antecedentes nacionales: Ortega (2020) indicó que el nivel socioeconómico es el conjunto de diferentes rasgos de individuos y los hogares de los cuales provienen. Este factor se mide a corto plazo ya que las variables de esta interactúan de manera constante dentro de la sociedad. En su investigación incluyó a 380 usuarios del Seguro Integral de Salud, utilizando la escala de nivel socioeconómica Modificada de Amat y León, cuyos indicadores son ingresos,

vivienda, hacinamiento, servicios de agua y electricidad. Como resultados obtuvo que el 53.42% de su población solo cuenta con nivel de instrucción: secundaria, los servicios de medicina y odontología son los más solicitados con un porcentaje de 47.37% y 14.21% respectivamente, el 51.58% de los concurrentes a los diferentes servicios son amas de casa. Por otro lado, se evidenció que un 71.73% son trabajadores independientes o no cuentan con trabajo estable que no cuentan con seguro de ESSALUD. Se concluye que, sí existe relación entre la variable nivel socioeconómico y la percepción de calidad destacando la fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y aspectos tangibles.

Bernachea (2019) realizó una investigación con el fin de descubrir que aspectos socioeconómicos intervienen en el abandono del tratamiento antituberculoso de los usuarios de su centro de salud. El estudio se aplicó a 50 usuarios del programa de prevención y control de la TBC que maneja este centro, ya que es sumamente importante que un paciente reciba su tratamiento para recuperarse y evitar la propagación de esta enfermedad, para esto el enfermero encargado de realizar el programa debe implementar programas para concientizar a los pacientes ya que al recibir una dosis inadecuada estos crean resistencia al fármaco. En respuesta a este problema los usuarios refieren que por falta de dinero y tiempo no acudieron a la cita programada. Esta información se comprobó con los resultados obtenidos mediante una encuesta, la cual mostró un porcentaje de 59.3% de personas perciben un ingreso económico menor a 850%, dificultando el acceso al centro médico, por otro lado se observa que el factor social también es significativo ya que el 77.8% admitió que no asisten a sus citas porque no reciben apoyo moral de su núcleo familiar.

Cano & Vidalón (2018) investigaron en una población de 119 pacientes adultos que acudieron a la clínica de una institución educativa, que factores socioeconómicos se relacionan con la calidad de atención. Por medio de un cuestionario se midieron dos tipos de calidades subjetiva y objetiva, utilizando la encuesta SERVQUOS que ellos adecuaron con respecto a su realidad problemática. Se determinó que la edad influye significativamente en la percepción de la calidad puesto que los pacientes de la

tercera edad perciben un nivel alto de calidad, como también se evidenció insatisfacción de los pacientes con nivel de instrucción alto. Los investigadores concluyen que en general dicha institución posee un promedio de 61.3% de pacientes satisfechos.

Alegría & Camacho (2018) refirieron que, en un paciente con enfermedad, la necesidad de satisfacción por verse curado o bien atendido, es alta. Ellos trabajaron con una encuesta que adaptaron para la investigación de los factores sociodemográficos y el nivel de satisfacción en pacientes adultos, donde indicaron que la satisfacción de los pacientes está relacionada con los aspectos económicos, sociales, culturales y demográficos. En su estudio hallaron un alto porcentaje de pacientes insatisfechos la mayoría participantes del sexo femenino con un porcentaje de 53.57%, como también en pacientes con nivel de instrucción secundaria con el mismo porcentaje de insatisfacción y por último mencionaron que el mayor porcentaje de mala percepción de calidad es 89.29% que corresponde a los pacientes que se atienden en el SIS.

Barrientos (2018) basó su investigación en un centro de salud de primer nivel en su localidad, con el cual determinó el grado de satisfacción del paciente con respecto a la calidad brindada, no solo tomando en cuenta los elementos intangibles, sino también los tangibles no presentes o que son escasos. Para el estudio consideró 1000 pacientes atendidos en el área de farmacia entre las edades de 35 y 70 años con nivel socioeconómico media y baja. Se tomaron en cuenta los siguientes determinantes de la calidad de atención, fiabilidad, seguridad, empatía, capacidad de respuesta y tangibilidad. Con respecto a los resultados del estudio se obtuvo un porcentaje de 45% de satisfacción, con la cual se concluyó que hay relación significativa entre las dos variables.

Como antecedentes internacionales: Un estudio realizado a 50 000 usuarios en Estados Unidos por Jones et al. (2020) cuyo propósito fue identificar los factores socioeconómicos que influyen en la edad cronológica, el envejecimiento saludable y el acceso a la atención, demostraron una clara relación entre el acceso a la atención

médica y el estatus socioeconómico. Enfatizaron en la diferencia entre las personas de la tercera edad con ingresos estables y los usuarios contemporáneos que dependen del estado, indicaron que los primeros gozan de servicios y pruebas preventivas hasta atención a largo plazo, logrando de esta manera una calidad mejor de vida.

Pérez et al, (2017) realizaron un estudio en España que buscaba encontrar los factores socioeconómicos y sanitarios que influyen en la satisfacción con respecto a la calidad de los servicios sanitarios, ellos concuerdan que el grado de satisfacción del usuario tiene que ver con la experiencia vivida dentro del centro de salud donde este se atendió, más aún indicaron que conforme a sus indagaciones muchas veces esta percepción se ve afectada por la idiosincrasia de cada persona como también de su entorno social. Según los resultados observaron, que el 71% que mostró insatisfacción con el servicio, fueron personas sin educación básica y que viven en comunidades con altas tasas de población, agregaron por otra parte que existen factores que también intervienen en la percepción de calidad como son: la edad, el estado de salud mental, si el usuario padece de alguna enfermedad o limitación física incluyendo por último el país de procedencia.

Stringhini (2017) investigó en qué grado los factores socioeconómicos influyen en la salud de la población, contó con 1.7 millones de participante, los cuales evidenciaron que las personas pertenecientes a la clase baja son más propensas a contraer enfermedades y su esperanza de vida se redujo a dos (2) años, dentro del estudio, el tabaquismo representó un nivel significativo como factor de riesgo, los daños que el factor socioeconómico puede causar se compara con otros relacionados a la salud y bienestar como la diabetes, la hipertensión o la inactividad física. Concluyó que la clase socioeconómica debe incluirse dentro de las estrategias de salud pública para prevenir y controlar enfermedades crónicas.

En Ecuador, Quizhpe (2017) realizó una investigación que medía el grado de satisfacción ante la calidad de atención recibida en un centro de salud y la compararon con otro semejante dentro de una misma localidad, esta apreciación

podía ser subjetiva u objetiva utilizando el puntaje según SERVQHOS. Se observó que los dos (2) hospitales recibieron un alto porcentaje de satisfacción con la atención brindada, por medio de los pacientes los resultados obtenidos fueron 51% para un hospital y de 54% para el segundo. La mayor cantidad de pacientes se mostraron conformes con la tecnología de los equipos para realizar los tratamientos y diagnósticos, por el contrario dentro del ámbito, trato del personal médico-paciente este obtuvo un porcentaje mejor del 50%, demostrando que aún falta trabajar en la capacidad del personal para abordar amablemente a los pacientes. El investigador concluyó que un establecimiento debe ofrecer calidad en su atención tanto en la infraestructura como en la parte humana.

En Colombia, Romero (2016) evaluó la percepción de calidad de vida de los pacientes de un centro médico, consideró las diferencias demográficas, socioeconómicas y ambientales. Como resultado se evidenció que un individuo de mayor estrato social, con un seguro privado, valora más la calidad de vida, no obstante, el sexo y la religión también influyen en esta valoración. Con respecto a la edad, el trabajo indicó que no fue un factor significativo, por el contrario, los pacientes que reportaron un padecimiento o limitación crónica en su salud indicaron en gran mayoría estar insatisfechos con el servicio brindado. No cabe duda que la valoración de la calidad en salud está condicionada por las circunstancias del individuo las cuales pueden ser culturales, lugar de residencia y grado de instrucción.

Factor socioeconómico se define como experiencias indispensables que moldean la personalidad de los individuos, estas experiencias pueden variar por la falta de capacidad económica en distintos grupos sociales, ya que las personas con bajo nivel económico sufren más dificultades en el ámbito de educación, el acceso a los servicios de salud, lugar de residencia, entre otros (Wiese, 2019).

El nivel socioeconómico de una persona se puede definir por su capacidad de ingreso económico, su grado de instrucción y las labores en las que su núcleo familiar se desempeñan (Neyra, 2020). Este factor puede clasificarse en bajo, medio y alto, como también puede medirse en una sola persona o grupalmente. Ya que

para determinar el nivel socioeconómico de una familia debe sumarse los ingresos salariales de cada uno de ellos y relacionarlos con el medio en el que se desarrollan, agrega (Tarrillo, 2017).

El nivel socioeconómico no solo se define por la cantidad de dinero que posee una persona, también se considera si esta posee problemas de salud tanto psicológicos como físicos. Se podría decir que existe mayor probabilidad de contraer enfermedades en un ambiente socioeconómico de nivel bajo, además de ingesta de drogas, sobrepeso y embarazos no deseados (Hoang et al. 2017).

La pobreza de toda una comunidad está relacionada con este factor, ya que la desnutrición, la falta de trabajo, las enfermedades y las familias disfuncionales, desempeñan una constante en este indicativo. Debido a la falta de ayuda financiera las personas se ven obligadas a abandonar sus estudios universitarios y recurren a trabajos mal pagados con sobre carga laboral. Estas circunstancias limitan las expectativas de una calidad de vida óptima o la formación adecuada de una familia, que es considerada la base de la sociedad (Espinoza & Ore ,2017).

Factores sociales se definen por ser las circunstancias que identifican la condición de un individuo y lo hacen miembro de la sociedad. Para terminar este factor se toman en cuenta las disposiciones demográficas, el acceso al servicio sanitario, su tipo de alimentación y estado de nutrición, si posee o no empleo, el tipo de familia a la que pertenece, lugar de procedencia del individuo y de sus familiares, grado de instrucción del núcleo familiar, tipo de vivienda donde habita y tipo de trabajo (Benites, 2019).

Según la OMS los factores sociales son las condiciones en que las que vive, nace y envejece una persona. También se consideran los sistemas políticos, sociales y prácticas culturales, normas en la que esta se desarrolla. Existen así diferentes subgrupos dentro de una sociedad en los que se observa distintos resultados en el ámbito de la salud. Es necesario que las autoridades políticas busquen un aumento de la equidad.

Los factores sociales están constituidos por las relaciones de las personas que se llevan a cabo en las diferentes etapas de su vida. Podemos verlo en la convivencia en el hogar, en los colegios, en los centros laborales, incluso en la religión y lugares culturales. Debido al intercambio de información, los aspectos sociales que diferencian a un grupo determinado son adquiridos por miembros de otro. De esta manera se confirma la fórmula creada por Marx y Engels en la cual indica que las circunstancias determinan a los hombres en la misma medida que los hombres crean a las circunstancias (Guzman & Caballero, 2015).

El tipo de vivienda está relacionado con el factor social, el estado debe incentivar el crecimiento de un país mejorando la calidad de vida de toda su población. Ya que es un derecho de todas las personas desarrollarse y habitar un lugar digno, donde tenga fácil acceso a los servicios básicos como son la educación y la salud. Los países y comunidades rurales pobres tienden a poseer bajas condiciones habitacionales por lo tanto baja calidad de vida (Timaná & Castañeda, 2019).

La vivienda en muchas ocasiones es un determinante social de la salud, pues por el tipo de material con la que es construida, su localización, y los servicios básicos de electricidad, agua y desagüe, con los que cuenta o no, pueden afectar negativamente la salud y el bienestar. Sin embargo, las líneas causales de este factor con la salud son intrínsecamente complejas, para entenderlas se estudian los aspectos tangibles de la experiencia de habitar una vivienda de bajo nivel socioeconómico y la salud (Rolfe et al. 2020).

La carga familiar es también un determinante en el factor social ya que es visto como una obligación con otra persona (Ustaalioglu et al, 2017). El término carga familiar es la manera coloquial para referirse a un causante. Esta carga se define cuando se acredita que un ser humano vive a expensas de otro, además que este no perciba de un sueldo igual o superior al ingreso mínimo mensual, ante una organización encargada de reconocer la situación (Huamán Torres, 2021).

El nivel de instrucción se define como un elemento que ayuda a socializar y reducir diferencias existentes entre las sociedades y economía de las personas, ya que hoy en día nos enfrentamos a una sociedad muy competitiva, donde sobrevive el más fuerte. Los centros de estudios básicos además de brindar información intelectual deben también formar personas con bases sociales y valores que ayuden al individuo a salir al mundo. No obstante los colegios luchan contra una serie de circunstancias en las que los estudiantes se ven tentados a abandonar su formación (González, 2012).

Los factores económicos se definen como los ingresos monetarios que posee una familia, se determina si cubre con las necesidades básicas de cada uno de los miembros del núcleo. Este factor es importante ya que al poseer un alto nivel económico la familia experimenta una sensación de tranquilidad y esta es fundamental para la estabilidad emocional del ser humano. Solo se podrá llegar a dicho estado si todos los integrantes de la familia aportan al hogar (Instituto Nacional de Estadística y informática, 2018)

El factor económico está compuesto por aquellas variables que participan del bienestar económico de los individuos (ONU, 1992).

La economía es muy importante para la sociedad, ya que las decisiones del gobierno tienen severos impactos en la economía doméstica y en las empresas. Más aún si se dan políticas innovadoras que contribuyan al desarrollo del país toda la población se verá beneficiada (Cabia, 2021).

Los ingresos de una persona son importantes para conocer el nivel económico que esta posee. Se definen como retribuciones monetarias provenientes de distintas fuentes como: sueldos, bonificaciones por trabajos independientes o dependientes (Raghupathi & Raghupathi, 2020).

Los costos de la atención médica sustentada por cada persona determinan el gasto de bolsillo de una comunidad, se indica que a medida que aumenta el gasto en la atención médica, ya sea en la compra de medicamentos o por el pago de dicha

atención, el presupuesto familiar disminuye, es en este momento donde surgen problemas con los pagos de bienes y servicios (Lenhart, 2018).

Con respecto a la condición de trabajo, Kalil (2020) indicó que a medida que incrementa el desempleo, sumado a las circunstancias sociales y/o ambientales, las personas se ven afectadas psicológica y físicamente. La falta de empleo en los padres de familia conlleva a efectos nocivos para su salud mental, y se ve reflejado en el cambio de la dinámica familiar, ya que afloran signos como: el estrés, la depresión, y pérdida de relación entre padres e hijos. Generalmente este panorama se observa en hogares económicamente vulnerables.

Blossfeld et al. (2005) enfatiza que la falta de trabajo es uno de los factores principales para que los jóvenes abandonen los estudios universitarios, también es la causa de que gran parte de la población adulta postergue la formación de una familia en sociedades desarrolladas. Van et al. (2021) agregaron que las personas con situación laboral inestable aplazan sus compromisos, como el matrimonio o la paternidad hasta llegar a obtener un puesto estable de trabajo con ingresos y beneficios razonables con la que puedan brindar una calidad óptima de vida a su familia. Por otro lado la precariedad económica de un individuo puede hacerlo menos atractivo como pareja.

La calidad es el conjunto de propiedades que se le atribuye a un objeto o servicio, con la capacidad de satisfacer una necesidad. Quien define la calidad es el usuario con la percepción que tiene el consumidor. Se debe considerar el ámbito donde se aplica esta percepción y las herramientas a utilizarse como redes sociales, radio, televisión, entre otros ya que esta es trascendente para el desarrollo de una empresa (Duque, 2005).

Una definición realizada por Camison et al. (2006) indicaron que el término calidad se relaciona con el perfeccionamiento de un servicio u objeto, este término viene evolucionando conforme pasan los años, y con el aporte de conceptos más dinámicos y novedosos.

La calidad de atención son las características agregadas para diferenciar un modelo en la industria, se entiende como la percepción que el usuario le da a un servicio. Ya que este tiene la última palabra y determina si le agradó el servicio o no. Ya que debemos no solo mantener contento al usuario mientras le brindamos el producto sino lograr una empatía de manera que regrese y recomiende el servicio brindado con la seguridad de que siempre se llevará una satisfacción. Debido a esto la industria ha creado modelos para evaluar y conocer las exigencias y pretensiones sobre calidad de los usuarios para que cada vez sea mayor el nivel de confianza y satisfacción de este.

En la atención sanitaria también vemos estos tipos de modelo y es obligación por parte de los prestadores de servicio de la salud brindar una buena atención y de calidad, ya que al momento en que el paciente ingresa al centro de salud este llega muchas veces adolorido y el grado de percepción de satisfacción es mayor en este punto (Mercado & Fenres, 2020).

Es proveer el servicio de la salud a los pacientes de manera accesible, con un trato equitativo a todos los usuarios sin distinciones de edad, sexo, raza o religión, donde se debe considerar los beneficios, riesgos y costos para lograr la satisfacción del usuario (Kerguelen, 2017).

Dentro de la calidad objetiva de atención encontramos como objeto la eficiencia y eficacia con respecto a la productividad, por el contrario la calidad subjetiva incluye que se da en un nivel abstracto. La valoración que le da a la calidad una persona se mide en rangos de baja o alta, con forme este compare el servicio brindado con otro (Vizcano et al, 2016).

Se mencionan ocho (8) dimensiones para la calidad según Garvín (1984) las cuales son: calidad percibida, estética, aspectos del servicio, durabilidad, apego, confiabilidad, características y desempeño, sin embargo estas dimensiones aún no adquieren impacto y no son incluidas en la calidad de atención, por esta razón y de manera práctica se crearon cinco niveles para evaluar el desempeño de una organización dirigida a la satisfacción del cliente en la cual se consideran:

Tangibilidad es definido como la apariencia física de las cosas, es decir todo lo que se puede palpar dentro de las instalaciones, esta relacionada con la infraestructura, los aparatos tecnológicos, equipos, en general el equipamiento del establecimiento como también, se observa las distribuciones de los espacios y si estas están debidamente señalizados para que el usuario tenga noción del flujo de servicios a los cuales debe recurrir (Garvín, 1984).

Empatía, se basa en la atención personalizada que ofrece el personal y de esta manera crea un lazo de confiabilidad entre el usuario y el prestador de servicio. Las cualidades que una persona debe tener para mostrar empatía deben ser, comprensión, solidaridad, elocuente, poseer sentido del humor, calidad humana y ser simpática, más aún con pacientes de la tercera edad y los infantes. Poseer una buena inteligencia de emociones es fundamental en esta dimensión (Barrientos, 2018).

Seguridad, se define como el grado de conocimiento por parte de los empleados así también como su habilidad para desenvolverse realizando sus labores (Tarrillo, 2017).

Fiabilidad, se relaciona con la capacidad de realizar el servicio prometido de manera adecuada y fiable. De tal manera que se observe que la organización cumple con lo prometido en su carta de prestaciones de servicios (Barrientos, 2018).

El modelo Sevqual fue publicado en el año 1988, y desde ahí ha sufrido diversas modificaciones y revisiones. Esta es una técnica para investigaciones comerciales, con la que se realiza la medición de la calidad de servicio, de esta manera se puede conocer las expectativas del usuario y su apreciación del servicio. Con este modelo se analiza características cualitativas y cuantitativas proporcionados por el cliente. Ya que este modelo nos muestra la opinión específica del cliente. (Nishizawa, 2014)

Se encontró dentro de la calidad de atención el modelo Nórdico en la cual Grönroos en el año 1984 recomienda un modelo con tres componentes, dentro de este modelo los rangos son si la calidad es concreta o eficaz: calidad técnica, la representa el servicio que recibirá el usuario; calidad funcional, nos indica la manera en la que el

usuario recibe el servicio es decir es como se brinda el servicio; imagen corporativa, que corresponde a como el usuario observa a la empresa como tal (Pérez, 2018).

También se encontró el modelo Service- Performance (Servperf) desarrollada por Taylor y Cronin en el año 1992, este modelo SERQUAL, pero excluye la expectativa del cliente (Benites 2019).

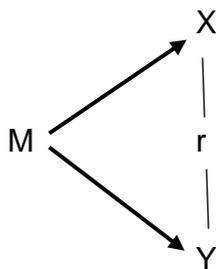
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

El estudio fue de tipo básico, ya que esta investigación está fundamentada en otros estudios e investigaciones, siguiendo un marco teórico. Cuyo propósito fue analizar fenómenos sociológicos y psicológicos, para brindar nuevos conocimientos (Muntané, 2010).

El diseño de la investigación fue no experimental modelos usa las dimensiones descritas en el porque las variables no son objetos de manipulación y de corte transversal ya que la información se obtuvo una sola vez. El enfoque fue cuantitativo, la hipótesis se probó mediante la recolección de una serie de datos, utilizando métodos estadísticos y numéricos, además fue correlacional - descriptiva, porque está orientada a establecer la relación estadística existente entre las variables factores socioeconómicos del usuario y calidad de atención. Descriptivo ya que se orienta a describir las variables correspondientes. Según lo expresado por Hernández et al. (2014).

*Diseño de investigación*



Dónde;

M: muestra

X: variable 1, factores socioeconómicos

Y: variable 2, calidad de atención

R: relación entre las variables

### **3.2 Variables y operacionalización**

#### **Definiciones de las variables**

##### **Variable 1: Factores socioeconómicos**

**Definición conceptual:** estos factores están ligados a las actividades que realiza el ser humano para sustentar su propia vida y la de su familia, donde el grado de instrucción, la falta de empleo y la mala planificación familiar son determinantes en la calidad de vida (Wiese 2019).

**Definición operacional:** los factores socioeconómicos implican la fusión de dos dimensiones que son el factor social y los factores económicos, están caracterizadas por la condición de trabajo, ingreso económico, constitución de la familia, respectivamente. La variable fue medida con un cuestionario adaptado para la investigación, en escala nominal, siendo la primera dimensión el factor social, está constituida por las relaciones de las personas que se llevan a cabo en las diferentes etapas de su vida podemos teniendo por indicadores el tipo de vivienda, carga familiar y el nivel de instrucción. Y la segunda dimensión el factor económico definen como los ingresos monetarios que posee una familia, sus indicadores son el ingreso económico y condición de trabajo.

##### **Variable 2: Calidad de atención**

**Definición conceptual:** Define la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre este se había formado previamente. De esta forma, un cliente valora negativa

o positivamente la calidad de un servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores o superiores a las expectativas que tenía (Parasuraman 1988).

**Definición operacional:** La calidad de servicio en la salud muestra el grado en que utilizamos los medios para alcanzar mayores mejoras en la salud. Para su medición se utilizó como instrumento la encuesta a través de un cuestionario. Como dimensiones encontramos., fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Se medirán en una escala nominal.

### **3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.**

**Población:** se consideraron como población los usuarios registrados que acuden al servicio de odontología del Hospital rural Saposoa- Tarapoto, siendo un promedio de 20 usuarios al día divididos en 10 pacientes en el turno del mañana y 10 en el turno de la tarde. Resultando 400 usuarios al mes.

#### **Criterios de Inclusión**

Serán todos los pacientes entre las edades de 18 y 60 años que acudieron al servicio de Odontología, que aceptaron participar en la investigación.

#### **Criterios de exclusión**

- Pacientes que no deseen participar en la investigación.
- Pacientes menores de 18 años.
- Pacientes mayores a 60 años.

**3.3.2. Muestra:** Se realizó la toma de la muestra mediante la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NZ^2 \cdot pq}{(N - 1) \cdot E^2 + Z^2 \cdot pq}$$

N= Población

Z= Valor del nivel de confianza

p= Proporción de individuos que poseen las características del estudio

q= Proporción de individuos que no poseen las características del estudio

E= Porcentaje o margen de error

Los valores de la formula son los siguientes:

N= 400

Z= 95%.... 1.96

p= 50%.... 0.5

q= 50%.... 0.5

e= 5%.... 0.05

$$n = \frac{400 * (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}{(0.05)^2 * (360-1) + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}$$

n= 197

### 3.3.3 Muestreo

El presente estudio fue de prueba de probabilidad aleatoria simple ya que se evaluó a los usuarios con la disponibilidad para formar parte del estudio en un tiempo específico.

Para la muestra estuvo conformada por 197 usuarios que acudieron al servicio de Odontología del Hospital Saposoa – Tarapoto, 2022 se aplicó la encuesta diariamente por 15 días consecutivos, excluyendo los días sábados y domingos.

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

**Técnica:** para la investigación se utilizó como técnica la encuesta

**Instrumento:** el instrumento utilizado fue el cuestionario que se midió en una escala nominal, en el cual los usuarios respondieron 10 preguntas sobre la variable

independiente factores socioeconómicos y 22 preguntas sobre la variable dependiente calidad de atención.

**Validez:** Se adaptó el cuestionario presentado por el Br. Benites Bernabe, Alvaro Danny (2019), para medir la percepción de la calidad de atención de los usuarios que concurren al Hospital rural Saposoa, el cual fue sometido a juicio de tres (3) expertos, quienes dictaminaron que el instrumento es Aplicable.

Para la variable factor socioeconómico se adaptó un instrumento ya validado por la investigadora Br. Bernachea Quispe Carla Cinthia (2019). Por lo que se sometió a juicio de tres (3) expertos, quienes dictaminaron que el instrumento es Aplicable.

### **Tabla 1**

*Validación de juicio de expertos para el instrumento de la variable Factores socioeconómicos*

Nº	Experto	Aplicable
Experto 1.	Mg. CD. Erick Ramírez Pérez	Aplicable
Experto 2.	Mg. CD. Allison Guardia Quispe	Aplicable
Experto 3.	Mg. Maldonado Navarrete John	Aplicable

### **Tabla 2**

*Validación de juicio de expertos para el instrumento de la variable Calidad de atención*

Nº	Experto	Aplicable
Experto 1.	MG. CD. Erick Ramírez Pérez	Aplicable
Experto 2.	MG. CD. Allison Guardia Quispe	Aplicable
Experto 3.	MG. Maldonado Navarrete John	Aplicable

## **Confiabilidad**

La confiabilidad del instrumento se realizó mediante el procedimiento de Alfa de Cronbach.

La confiabilidad se determina por diversas técnicas y determina el grado en que un instrumento produce resultados consistente y coherente (Wiese, 2019).

**Tabla 3**

### *Niveles de confiabilidad*

Nivel de fiabilidad	Valor de Alfa de Cronbach
Excelente	]0.9 , 1]
Muy bueno	]0.7 , 0.9]
Bueno	]0.5 , 0.7]
Regular	]0.3 , 0.5]
Deficiente	0 , 0.3]

## **Prueba piloto**

Con el fin de establecer la confiabilidad de los instrumentos a ser aplicados, se realizó una selección para una muestra de 20 usuarios del centro médico.

**Tabla 4**

### *Estadística de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,828	20

Por lo tanto, el nivel de confiabilidad es “excelente”.

## **3.5 Procedimientos**

Se presentó una solicitud para una reunión en la cual se explicó el propósito del proyecto de investigación al representante del Director del Hospital rural Saposoa – Tarapoto. Se solicitó el permiso correspondiente para realizar la investigación, la encuesta se realizó en un laxo de 15 días, tiempo en el que se encuestó a 197 usuarios respetando su anonimato.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Para la investigación se aplicó una encuesta a los usuarios que acuden al servicio de odontología del hospital rural Saposoa, con el objetivo de obtener información sobre las variables de estudio factores socioeconómicos y calidad de atención, con sus respectivas dimensiones. Seguidamente se realizó la sumatoria y tabulación de datos mediante el programa estadístico SPSS versión 2.5, los datos obtenidos se utilizaron para la preparación de tablas y gráficos de frecuencias, que se evidenciaron para la estadística descriptiva. De la misma forma para la comprobación de la hipótesis tanto general como hipótesis específicas, se realizó un estudio de Chi cuadrado.

### **3.7 Aspectos éticos**

Se respetaron los derechos de autor, siendo cada artículo citado de acuerdo a las normas APA. Con respecto a las encuestas, todos los participantes tuvieron la libre decisión de participar o no en el presente trabajo. Se les brindó respeto y salvaguardando su bienestar.

## **IV. RESULTADOS**

En el siguiente capítulo se presentan los resultados obtenidos de la investigación, según la percepción de los usuarios que acuden al Hospital rural Saposoa- Tarapoto 2022, sobre los factores que influyen en la calidad de atención en el servicio de Odontología. La información se obtuvo mediante una encuesta que fue procesada en una base de dato en Excel, para su análisis utilizando el software estadístico SPSS, y luego ser presentados en cuadros tablas estadísticas con su respectiva interpretación de acuerdo a las hipótesis y objetivos planteados.

**Resultados descriptivos**  
**Factores socioeconómicos**

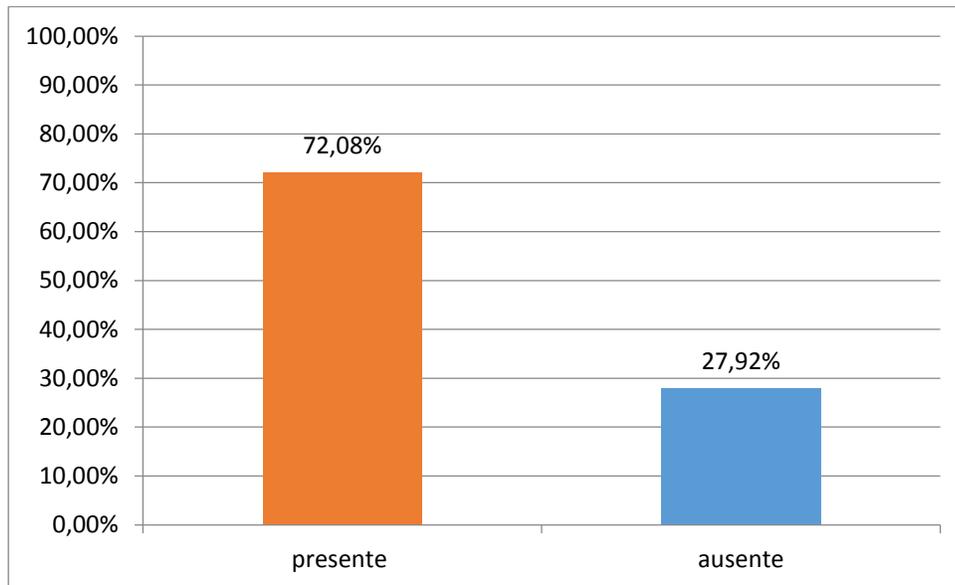
**Tabla 5**

*Distribución de frecuencias de la variable factores socioeconómicos de los usuarios del centro de salud.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Válido	Ausente	55	27,92	27,92	27,92
	Presente	142	72,08	72,08	100,0
total		197	100,0		

**Figura 2**

*Niveles de la variable factores socioeconómicos*



De la tabla 6 y figura 2, se observa que el 72,08% de los usuarios de centro de salud encuestado, presentan factores socioeconómicos malos, es decir el mayor porcentaje afirma tener carga familiar, solo poseer nivel de instrucción primaria y no tener un ingreso económico estable.

## Dimensiones de los factores socioeconómicos

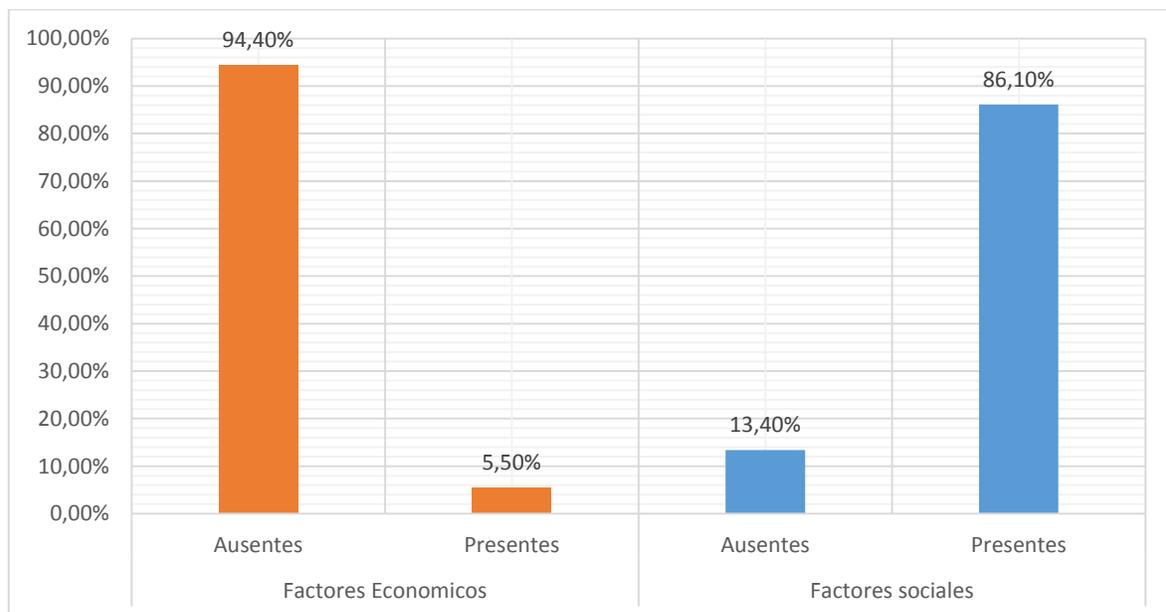
**Tabla 6**

*Distribución de frecuencias de las dimensiones de los factores socioeconómicos de los usuarios que acuden al Hospital rural Saposoa- Tarapoto, 2022.*

	Factor social		Factor económico	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Ausente	27	13.4	190	94.4
Presente	173	86.1	10	5.5
Total	200	100.0	200	100.0

**Figura 3**

*Dimensiones de factores socioeconómicos*



Se observó, en la tabla 6 y figura 3, que los factores económicos están presentes en un 94.40% en los usuarios que acuden al Hospital rural Saposoa, es decir no poseen un ingreso económico fijo y su condición de trabajo es inestable. Por otro lado, los factores sociales están presentes en los usuarios que acuden al Hospital rural Saposoa en un 86.10% refleja que dichos usuarios no poseen vivienda propia, el nivel de instrucción es básico y poseen carga familiar.

## Calidad de atención

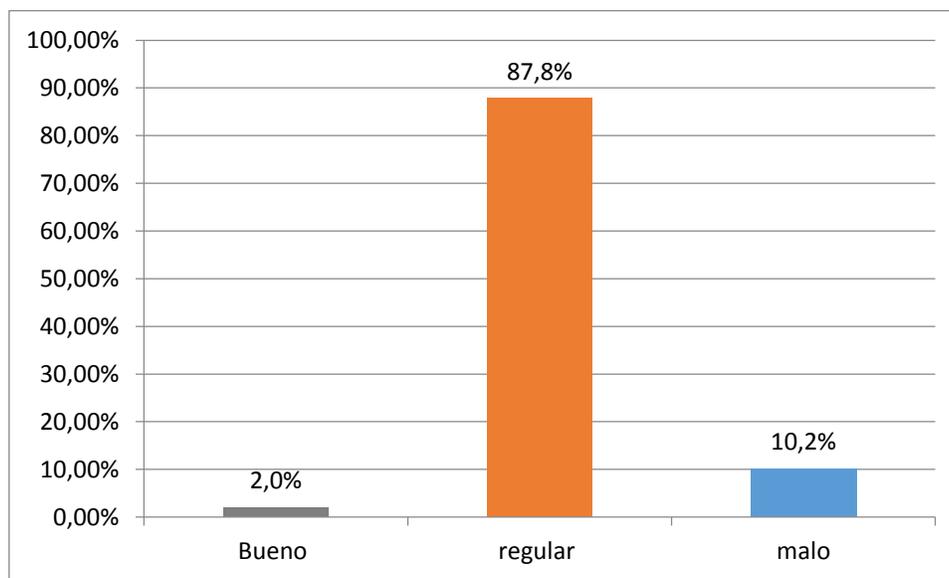
**Tabla 7**

*Distribución de frecuencias de la variable calidad de atención de los usuarios del centro de salud*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	4	2,0	2,0	2,0
	Regular	173	87,8	87,8	89,8
	Malo	20	10,2	10,2	100,0
Total		197	100,0		

**Figura 4**

*Niveles de la variable calidad de atención.*



Según lo evidenciado en la tabla 7 y figura 4, el 87.80% de los usuarios encuestados refieren tener una percepción de la calidad de atención regular, es decir no se sienten ni insatisfechos ni satisfechos con la calidad de atención del servicio de

odontología, por otro lado solo el 2,00% se muestra satisfecho, comparado con el 10,20% que percibe una mala calidad de atención.

### Dimensiones de la calidad de atención

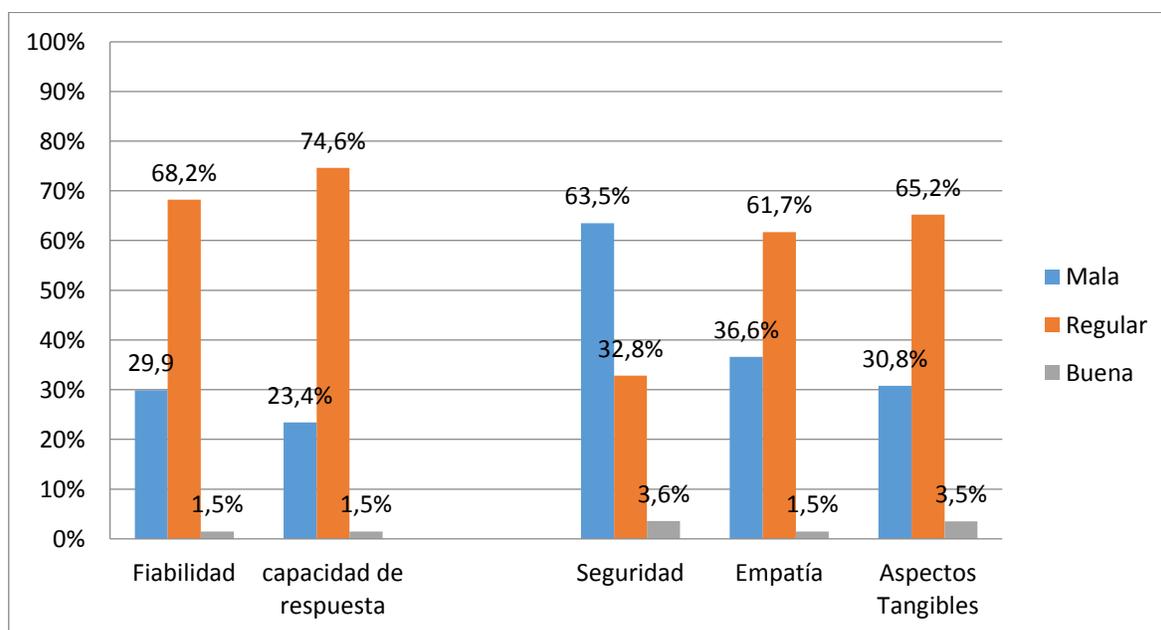
**Tabla 8**

*Distribución de frecuencias de las dimensiones de calidad de atención percibida por los usuarios del Hospital rural Saposoa – Tarapoto, 2022.*

	Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Aspectos tangibles	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
	Mala	60	29,9	44	23,4	124	63,5	73	36,6	59
Regular	134	68,2	150	74,6	66	32,8	121	61,7	131	65,2
Buena	3	1,5	3	1,5	7	3,6	3	1,5	7	3,5
Total	197	100	197	100	197	100	197	100	197	100

**Figura 5**

*Dimensiones de la variable calidad de atención*



Con respecto a la tabla 8 y figura 5, sobre las dimensiones de la calidad de atención, el 29,9% de los encuestados considera que el personal del servicio de odontología no es fiable, por otro lado el 74,6 % considera que la capacidad de respuesta del personal es regular, la mayoría manifiesta que el personal no tiene vocación de servicio. Un 3,6% de los usuarios indican que se sienten seguros de la capacidad del odontólogo que lo atención, el 1,5% de los pacientes respondieron que el personal se muestra empático durante la atención, con respecto a los aspectos tangibles el 65,2% de los usuarios indican que se debe mejorar en la limpieza, edificación, equipo y medios de información del Hospital.

## **Análisis inferencial**

### **Hipótesis General**

H1: Los factores socioeconómicos influyen significativamente en la calidad de atención en el servicio de odontología del Hospital rural Saposoa – Tarapoto, 2022

H0: Los factores socioeconómicos no influyen significativamente en la calidad de atención en el servicio de odontología del Hospital rural Saposoa – Tarapoto, 2022

### **Tabla 9**

*Estimación de los parámetros que explican la influencia de los factores socioeconómicos en la calidad de atención en el servicio de Odontología en el Hospital rural Saposoa – Tarapoto, 2022*

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,189 <sup>a</sup>	4	,701
Razón de verosimilitud	2,010	4	,734
Asociación lineal por lineal	1,103	1	,293

En la tabla 9, prueba de Chi- cuadrado, se observa que la significación asintótica (bilateral) es 0.701, con este resultado no se puede rechazar la Hipótesis Nula, por lo tanto no se puede concluir que las variables están asociadas, las variables trabajan de manera independiente.

### Hipótesis Específica 1

H1G: Los factores sociales influyen significativamente en la calidad de atención en el servicio de odontología del Hospital rural Saposoa – Tarapoto, 2022

H0G: Los factores sociales no influyen significativamente en la calidad de atención en el servicio de odontología del Hospital rural Saposoa – Tarapoto, 2022

### Tabla 10

*Estimación de los parámetros que explican la influencia de los factores sociales en la calidad de atención en el servicio de odontología del Hospital rural Saposoa – Tarapoto, 2022*

#### *Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,387 <sup>a</sup>	4	,983
Razón de verosimilitud	,392	4	,983
Asociación lineal por lineal	,053	1	,817
N de casos válidos	200		

Según la tabla 10, prueba de Chi – cuadrado, se observa que la significación asintótica (bilateral) es mayor de 0.05 ( $0,983 > 0,05$ ), no se rechaza la hipótesis nula,

es decir los factores sociales no influyen significativamente en la calidad de atención del servicio de odontología del Hospital rural Saposoa, 2022.

## Hipótesis Específica 2

H1: Los factores económicos influyen significativamente en la calidad de atención en el servicio de odontología del hospital rural Saposoa – Tarapoto 2022

H0: Los factores económicos no influyen significativamente en la calidad de atención en el servicio de odontología del hospital rural Saposoa – Tarapoto, 2022.

### Tabla 11

*Estimación de los parámetros que explican la influencia de los factores económicos en la calidad de atención en el servicio de odontología del Hospital rural Saposoa – Tarapoto, 2022*

#### *Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,688 <sup>a</sup>	3	,297
Razón de verosimilitud	4,257	3	,235
Asociación lineal por lineal	2,938	1	,087
N de casos válidos	200		

Según la tabla11 prueba de Chi – cuadrado, se observa que la significación asintótica (bilateral) es mayor de 0.05 ( $0,297 > 0,05$ ), no se rechaza la hipótesis nula, es decir los factores económicos no influyen significativamente en la calidad de atención del servicio de odontología del Hospital rural Saposoa, 2022.

## V. Discusión

De los resultados obtenidos del análisis de Chi- cuadrado de Pearson en la tabla 9 indicó que no se rechaza la hipótesis nula es decir que los factores socioeconómicos no influyen significativamente en la calidad de atención en el servicio de odontología del Hospital rural Saposoa – Tarapoto, 2022. De igual manera de los resultados obtenidos en la tabla 5 y 6 para las hipótesis específicas 11 y 12 donde se obtienen valores de significación asintótica mayor a 0.05 ( $0,983 > 0,05$ ) y ( $0,297 > 0,05$ ) respectivamente, con las cuales no se rechaza las hipótesis nula, puesto que según los resultados obtenidos los encuestados manifiestan no estar satisfechos ni insatisfechos con la calidad de atención del servicio de odontología del hospital ya mencionado, muy independientemente de si presentan o no determinados aspectos socioeconómicos en sus vidas. Ya que el estudio muestra un porcentaje alto de factores socioeconómicos presentes en la población (72,08%), de los cuales el factor económico está presente en la población encuestada un 5,5% y el factor social un 86,1%. De los mismos encuestados observó conforme la calidad de atención, ni insatisfacción ni satisfacción en las dimensiones de fiabilidad (68,2%), capacidad de respuesta (74,6%), empatía (61,7%) y aspectos tangibles (65,2%), por otro lado un valor de 63,5% de insatisfacción obtuvo la dimensión de seguridad, este último resultado guarda relación en trabajos de investigación hallado donde sí se encuentran un grado de influencia entre las variables expuesta. Haga un comentario adicional respecto a lo anotado por favor.

Los resultados expuestos difieren de los resultados obtenidos en la Tesis desarrollada por Barrientos en el año 2018 en la cual expresó que ambas variables se relacionan entre sí. De igual manera con la tesis desarrollada en España por Pérez y otros investigadores indicaron que un alto porcentaje de usuarios que se mostraron insatisfechos con la calidad de atención fueron personas sin educación básica, los resultados de la presente investigación registran que solo el 2,01% de las personas encuestadas se muestran insatisfechas y con respecto a la población sin educación básica indica un porcentaje de 11.5%. Con este resultado se evidencia que el nivel de insatisfacción con respecto a la calidad de atención del servicio de

Odontología percibida por los pacientes, es ajena al grado de instrucción que posee el individuo, las personas encuestadas muy independientemente del nivel de estudio opinan que se debe mejorar el trato del personal hacia una atención más cálida y human, comentaron también que no se sienten comprendidos por el odontólogo de turno.

Con relación a la investigación realizada por Quizhpe (2017) donde indica que los pacientes encuestados en dos diferentes establecimientos de salud refieren que al personal le falta la capacidad de ser empáticos durante la atención, es decir trabajar abordarlos de manera más amable y con paciencia, lo que guarda relación con el presente estudio que muestra un porcentaje de insatisfacción del 77%, al encuestar sobre el trato ofrecido por el personal del servicio de odontología.

Se observó que existe un grado de insatisfacción por medio de la población encuestada con respecto a la empatía en un 23%, seguido en relación a la seguridad y capacidad de respuesta ambos con un porcentaje de 29%, seguido por los aspectos tangibles en un 18% y en relación a la fiabilidad un 19%, lo que guarda relación con el trabajo expuesto por Alegría y Camacho en el 2018 , en el cual se indica un alto porcentaje de pacientes insatisfechos con la calidad de atención en su centro de salud, de igual manera con la investigación de Barrientos realizada en el 2018 donde mide el grado de satisfacción no solo tomando en cuenta la infraestructura del Hospital, sino también los no tangibles, los cuales se refieren líneas arriba, el cual mostró solo un 45% de satisfacción.

De igual manera la investigación evidenció los factores sociales influyentes en la calidad de atención, al poseer una vivienda que cuenta con los servicios de agua y desagüe influye positivamente en un porcentaje de 85%, mientras que en que el factor económico, el no poseer un trabajo estable influye negativamente con un porcentaje de 88% en la población encuestada, lo cual guarda relación con lo expuesto por Jones en el año 2020 quien indica que las personas con ingresos estables gozan de servicios y atención a largo plazo de esta manera una mejor calidad de vida. Por otro lado guarda concordancia con la investigación realizada por

Ortega en el año 2020, donde aplicó la escala de nivel socioeconómico modificada de Amat y León a 380 usuarios de los cuales el 71.73% no cuentan con trabajo estable, coincide con los hallazgos realizados al observar que el 88,0% de los encuestados presentan la misma condición económica.

Dentro de los factores económicos influyentes en la calidad de atención, el no contar con un trabajo estable tiene más incidencia con respecto a la calidad de atención en la población en un porcentaje de 88%, muy por encima del ingreso (74.5%) y/o la suficiencia de ingresos que cubren sus necesidades (75.5%).

De igual manera con la tesis presentada por Bernachea en el año 2019 quien investigó que factores socioeconómicos intervienen en el abandono de los tratamientos en los centros médicos, concluyendo así que más de 50% de sus encuestados perciben ingresos económicos menor a 850 soles mensuales, resultado que guarda relación con el presente trabajo de investigación ya que el 74,5% de la población encuestada tiene ingresos menos de la cantidad indicada.

Con respecto al factor económico el de mayor incidencia es el relacionado al trabajo estable con un valor de 88%, muy por encima de los otros indicadores, con lo que se resuelve que el factor económico influye en mayor porcentaje al factor social, lo que guarda relación con lo expuesto por Romero en su estudio realizado en el 2016 que muestra un porcentaje significativo de relación, en la percepción de calidad atención y calidad de vida en los pacientes que indicaron un mayor ingreso económico

Una limitación de la investigación fue que no se encontraron antecedentes con nivel de significancia similar, es decir que no hallaron investigaciones donde los factores socioeconómicos no influyen en la calidad de atención, no obstante se encontraron estudios con las mismas variables y dimensiones de estudio que sirvieron de orientación para el presente trabajo de investigación.

De esta manera podemos confirmar que el presente trabajo guarda concordancia con los antecedentes expuestos capítulos anteriores, con la cual podemos confirmar que los factores socioeconómicos están presentes en la vida de las persona, pero en un mayor porcentaje estos factores son malos no obstante esto no determina la

percepción de satisfacción de calidad brindada por el Hospital rural Saposoa – Tarapoto, 2022.

## **VI. CONCLUSIONES**

Luego de haber trabajado el análisis tanto descriptivo como inferencial, llegamos a las siguientes conclusiones:

**Primera:** Los resultados obtenidos del análisis de significación asintótica (bilateral) entre la variable factores socioeconómicos y la variable calidad de atención, se determina que la variable factor socioeconómico no influye en la calidad de atención en el servicio de odontología del Hospital rural Saposoa – Tarapoto, 2022.

**Segunda:** Los resultados obtenidos del análisis de significación asintótica (bilateral) entre la dimensión factores sociales y la variable calidad de atención, se determina que la dimensión factor social no influye en la calidad de atención en el servicio de odontología del Hospital rural Saposoa – Tarapoto, 2022.

**Tercera:** Los resultados obtenidos del análisis de significación asintótica (bilateral) entre la dimensión factores económicos y la variable calidad de atención, se determina que la dimensión factor económico no influye en la calidad de atención en el servicio de odontología del Hospital rural Saposoa – Tarapoto, 2022.

## **VII RECOMENDACIONES**

**Primera:** Al director del hospital rural Saposoa, de los resultados obtenidos del presente estudio se recomienda, considerar incrementar en su plan estratégico institucional la elaboración de un proyecto con la finalidad de incrementar el número de citas por día y lograr la atención de un mayor número de pacientes, así mismo la contratación de personal médico conforme a la demanda de los pacientes que concurren a este centro.

**Segunda:** De igual manera sr. Director del hospital se recomienda realizar capacitaciones al personal de salud y personal civil que trabajan en el centro, con la finalidad de brindar una adecuada información sobre la orientación de los pacientes dentro del hospital y por las distintas áreas de servicio, para que de esta manera los pacientes puedan llegar a su cita en el horario indicado.

**Tercera:** Al jefe del servicio de odontología se recomienda realizar charlas de capacitación periódicas con el personal a su cargo con la finalidad de brindar una atención con amabilidad, respeto y paciencia a los usuarios, de la misma manera programar revisiones continuas a los equipos e instrumentos utilizados para la atención diaria.

## Referencias

- Alegría , V., & Camacho, P.(2018). *Factores sociodemográficos y nivel de satisfaccion en pacientes adultos que acuden al servicioc de tarapia física, Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2017*. [Tesis maestría,Universidad Nacional del Callao]  
[http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3639/Alegria%20Velasquez%20y%20Camacho%20Palomino\\_MAESTRIA\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3639/Alegria%20Velasquez%20y%20Camacho%20Palomino_MAESTRIA_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Barrientos, J. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller - Los Olivos, 2018* . [Tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo]  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barrientos\\_VJD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barrientos_VJD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Benites, A. (2019). *Factores sociales y calidad de atención en el área de consultorio externo de hospitales públicos Chimbote, 2019*. [Tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo]  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39838/Benites\\_BAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39838/Benites_BAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bernachea, C.(2019). *Factores Socioeconómicos que influyen en el incumplimineto del tratamiento de los pacientes antituberculoso en el centro de salud Universal-Santa Anita 2018*. Universidad Nacional Federico Villareal :  
[https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2991/UNFV\\_BERNACHEA\\_QUISPE\\_CARLA\\_CINTHIA\\_TITULO\\_PROFESIONAL\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2991/UNFV_BERNACHEA_QUISPE_CARLA_CINTHIA_TITULO_PROFESIONAL_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Blossfeld, H., Klijzing, E., Mills, M., & Kurz, K. (15 de May de 2005). *Globalization, Uncertainty and Youth in Society*.  
<https://www.taylorfrancis.com/books/edit/10.4324/9780203003206/globalization-uncertainty-youth-society-hans-peter-blossfeld-erik-klijzing-melinda-mills-karin-kurz>

Cabia, L. (19 de Febrero de 2021). *¿Cuál es la importancia de la economía en la vida diaria?*

<https://economipedia.com/actual/cual-es-la-importancia-de-la-economia-en-la-vida-diaria.html>

Camison , C., Cruz, S., & Gonzáles, T. (2006). *Gestión de la calidad* .

<https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>

Cano, M., & Vidalón, L. (2018). *Factores socioeconómicos y calidad de atención percibida por los usuarios adultos que acuden a la clínica ppsgrado de ortodoncia de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, 2017*. [Tesis maestría, Universidad Nacional del Callao]

<http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/2837>

Duque, E. (25 de Junio de 2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Revista de ciencias administrativas y sociales

INNOVAR :<https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

Espinoza, A., & Ore, E. (2017). *Principales Factores Socio-Económicos que influyen en la calidad de Vida de los Jóvenes Venezolanos Inmigrantes de 18 - 25 años de la Organización no Gubernamental Unión Venezolana en la Ciudad de Lima- Perú,2017*. [Tesis maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]:

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5084/TSescaae.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gonzáles Kopper, N. (12 de Abril de 2012). *Factores sociales y educativos asociados con la deserción del estudiantado de séptimo nivel del Liceo Francisco Amiguetti Herrera, Region Hueta Norte, durante2012*. Revista electronica Educare :

<https://www.redalyc.org/pdf/1941/194144435009.pdf>

Guzman , M., & Caballero, T. (29 de Octubre de 2015). *la definición de factores sociales en el marco de las investigaciones actuales* .

<https://www.semanticscholar.org/paper/La-definici%C3%B3n-de-factores-sociales-en-el-marco-de-Guzm%C3%A1n-Miranda-Caballero-Rodr%C3%ADguez/a12b538c0a40d89ac26aa5709b098adcb818730b>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación 6º edici.* <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hoang, Q., Trang, T., & Manh, T. (17 de August de 2017). *Psychological and Socio-Economic Factors Affecting Social Sustainability through Impacts on Perceived Health Care Quality and Public Health: the Case of Vietnam.* <https://www.mdpi.com/2071-1050/9/8/1456/htm>

Huamán, N. (2021). *Proponer ampliar la asignación familiar para contribuir a la manutención del hijo y conyuge con discapacidad de una trabajador en la legislación laboral.* Universidad señor de sipan : <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8097/Huam%C3%A1n%20Torres%20N%C3%A9lida%20Milagros.pdf?sequence=1>

Instituto Nacional de Estadística y informática. (Junio de 2018). *Perú: Crecimiento y distribución de la población 2017.* Recuperado el 27 de Mayo de 2022, de INEI: [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1530/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1530/libro.pdf)

Instituto Nacional de Estadística y informática. (Junio de 2018). *Perú: Crecimiento y distribución de la población 2017.* INEI: [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1530/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1530/libro.pdf)

Jones, D., Oloruntoba, O., & Lee, M. (18 de Junio de 2020). *Socioeconomic Status and Access to Healthcare: Interrelated Drivers for Healthy Aging.* National Library of Medicine- Estados Unidos : <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7314918/>

- Kalil, A. (14 de december de 2020). *New research shows the impact of 2020 job and income losses on family dynamics and parents' mental health in vulnerable households*. <https://equitablegrowth.org/new-research-shows-the-impact-of-2020-job-and-income-losses-on-family-dynamics-and-parents-mental-health-in-vulnerable-households/>
- Lenhart, O. (11 de August de 2018). *The effects of income on health: new evidence from the Earned Income Tax Credit*. <https://link.springer.com/article/10.1007/s11150-018-9429-x>
- Matsumoto, R. (6 de Septiembre de 2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1994-37332014000200005#:~:text=El%20modelo%20Servqual%20es%20una,y%20cualitativos%20de%20los%20clientes.](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005#:~:text=El%20modelo%20Servqual%20es%20una,y%20cualitativos%20de%20los%20clientes.)
- Mercado, M., & Fenres, R. (Septiembre de 2020). *Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú*. Revista de la Facultad de Medicina Humana: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312020000300397](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397)
- MINSA. (19 de Octubre de 2018). *Minsa impulsa la gestión de calidad como política para optimizar los servicios de salud al ciudadano*. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/20250-minsa-impulsa-la-gestion-de-calidad-como-politica-para-optimizar-los-servicios-de-salud-al-ciudadano>
- Muntané, J. (Junio de 2010). *Introducción a la investigación básica*. <file:///C:/Users/ABC/Downloads/RAPD%20Online%202010%20V33%20N3%2003.pdf>
- Neyra, P. (2020). *Impacto de los factores socioeconómicos debido al crecimiento económico en el distrito de Chiclayo*. [Tesis maestría.Universidad Señor de Sipán]:

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6857/Neira%20Qui%20c3%b1ones%20Pool%20Yovani.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

OMs. (2020). *Servicios sanitarios de calidad*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

OPS. (2017). *Equidad en la atención de salud en el Perú*. [https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/34357/OPSPER17024\\_spa.pdf?sequ](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/34357/OPSPER17024_spa.pdf?sequ)

Ortega, J. (2020). *Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención de pacientes afiliados al sis en establecimientos del primer nivel de atención. arequipa 2019*. [Tesis Maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/11086/UPorjr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ortiz, L., López, S., & Borges, G. (Junio de 2007). *Desigualdad socioeconómica y salud mental: revisión de la literatura latinoamericana*. <https://www.scielo.br/j/csp/a/FfRpzWkf5jXF9cvHY63qQ6D/?format=pdf&lang=es>

Pérez, S., Gascón, J., Salmerón, D., Parra, P., & Monteagudo, O. (11 de Julio de 2017). *Relevancia del contexto socioeconómico y sanitario en la satisfacción del paciente*: <https://scielo.isciii.es/pdf/gsv31n5/0213-9111-gs-31-05-00416.pdf>

Pérez, O., Orlandoni, G., Ramoni, J., & Valbuena, M. (Junio de 2018). *Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma*. *Revista Cubana Salud Pública* : <https://www.scielosp.org/article/rcsp/2018.v44n2/325-343/>

Prado, P. (2020). *Autocuidado y factores socioeconómicos en madres de niños menores con anemia de un puesto de salud Lima 2020*. [Tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo]

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46886/Prado\\_NP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46886/Prado_NP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Quizhpe, G. (2017). *Nivel de satisfacción de los pacientes frente a la calidad de atención de salud recibida en el hospital manuel Ygnacio Monteros VS Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja periodo febrero-julio 2016*. [Tesis Maestría, Universidad Nacional de Loja - Ecuador]:

<https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/19530/1/NIVEL%20DE%20SATISFACCI%c3%93N%20HMYM%20VS%20HIAL%202016%20Gabriela%20Jasmin%20Quizhpe%20Carrillo.pdf>

Raghupathi, V., & Raghupathi, W. (13 de May de 2020). *Healthcare Expenditure and Economic Performance: Insights From the United States Data*.

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7237575/>

Rolfe, S., Garnham, L., Godwin, J., Anderson, I., Seaman, P., & Donaldson, C. (20 de July de 2020). *Housing as a social determinant of health and wellbeing: developing an empirically-informed realist theoretical framework*.

<https://bmcpublichealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12889-020-09224-0>

Romero, M.(2016). *Factores socioeconómicos y calidad de vida relacionada con la salud: un análisis multinivel*. [Tesis Maestría, Universidad Nacional de Colombia]:

<https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/58236/79413421.2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rosen, G. (1985). *De la policía médica a la medicina social*.

<file:///C:/Users/ABC/Downloads/284-Texto%20del%20artículo-284-1-10-20190215.pdf>

Ruiz, R. (2017). *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín,2016*. [Tesis Maestría, Universidad Cesar Vallejo ]:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1597/ruiz\\_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1597/ruiz_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Stringuini, S. (2017). *The Lancet*.

[https://www.thelancet.com/journals/lancet/article/PIIS0140-6736\(16\)32380-7/fulltext](https://www.thelancet.com/journals/lancet/article/PIIS0140-6736(16)32380-7/fulltext)

Superintendencia de seguridad social. (2010). *Que es una carga familiar*.

<https://www.suseso.cl/606/w3-article-18905.html>

Tarrillo, J. (2017). *Impacto socioeconómico en la población de la región San Martín, debido al crecimiento económico en el Perú*. [Tesis Maestría, Universidad Señor de Sipán]:

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4093/Tarrillo%20Carrasco%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Timaná, J., & Castañeda, P. (2019). *Factores determinantes en la selección de vivienda social en el Perú: el caso de Chincha*. [Tesis Maestría, Universidad ESAN]:

[https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1802/SGD\\_80.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1802/SGD_80.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ustaalioglu, O., Acar, E., & Caliskan, M. (23 de February de 2017). *The predictive factors for perceived social support among cancer patients and caregiver burden of their family caregivers in Turkish population*. *International Journal of Psychiatry in clinical Practice*:

<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13651501.2017.1358370?journalCode=ijpc20>

Van, D., Valk, H., & Liefbroer, A. (4 de August de 2021). *Temporary Employment and Family Formation: An Income or Insecurity Effect?*

<https://academic.oup.com/esr/article/37/4/641/6188984>

Vizcano,A., Vizcano, P., & Vargas, J. (2016). *Evaluación del servicio de urgencias en un hospital público a través del modelo Servper:*

<https://riico.net/index.php/riico/article/view/1332>

Wiese, L. (2019). *Factores socioeconómicos que influyen en la calidad de vida de Inmigrantes Venezolanos en una institución Migratoria, Lima,2018.*

Recuperado el 20 de Abril de 2022,[Tesis Maestría, Universidad Cesar Vallejo]:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31392/Wiese\\_GLG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31392/Wiese_GLG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXO 1

### Operacionalización de la variable independiente factores socioeconómicos

Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas/ rangos
Factores ligados a las actividades que realiza el ser humano para sustentar su propia vida y la de su familia	Factores socioeconómicos implican la fusión de dos dimensiones que son el factor social y el factores económicos	Factores sociales	Tipo de vivienda  Carga familiar  Nivel de instrucción	1,2,3,  4.5.7,  6	Escala Dicotómica  Si =2 No= 1
		Factores económicos	Ingreso económico  Condición de trabajo	8, 9  10	Escala Dicotómica  Si =2 No= 1

## Operacionalización de la variable dependiente calidad de atención

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas/ rangos
Son las actividades realizadas por las instituciones que brindan atenciones en salud con el propósito de mejorar dichas actividades	Para su medición se utilizará como instrumento la encuesta a través de un cuestionario. Como dimensiones encontramos., fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles	<p><b>Fiabilidad</b></p> <p><b>Capacidad de respuesta</b></p> <p><b>Seguridad</b></p> <p><b>Empatía</b></p> <p><b>Aspectos tangibles</b></p>	<p>Cumplimiento del servicio</p> <p>Disposición a servir</p> <p>Capacidad de producir credibilidad y certidumbre</p> <p>Ocupar el lugar de otra persona y determinar sus necesidades</p> <p>Edificaciones Equipo Personal Medios de información limpieza</p>	<p>1-5</p> <p>6-9</p> <p>10-13</p> <p>14-18</p> <p>19-22</p>	<p><b>Escala de Likert</b></p> <p>1= muy insatisfecho 2= insatisfecho 3= ni satisfecho, ni insatisfecho 4 = satisfecho 5= muy satisfecho</p>

## **ANEXO 2**

### **INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **CUESTIONARIO A**

Continuación, le solicitamos su colaboración para llenar la presente encuesta, con la finalidad de identificar los principales factores socioeconómicos que influyen en su calidad de atención en el servicio de odontología del Hospital rural Saposoat-Tarapoto 2022. Su respuesta será tratada de manera confidencial y anónima.

Aspectos socioeconómicos

**1. ¿La vivienda que usted habita es propia?**

a) NO    b) SI

**2. ¿La vivienda que usted habita es de material noble?**

a) NO    b) SI

**3. ¿Su vivienda cuenta con los servicios de agua y desagüe?**

a) NO    b) SI

**4. ¿Su vivienda cuenta con el servicio de electricidad?**

a) NO    b) SI

**5. ¿Tiene hijos menores de 15 años?**

a) No    b) Si

**6. ¿Además de usted, alguien de su núcleo familiar percibe ingresos?**

a) NO    b) SI

**7. ¿Cuenta usted con nivel de instrucción primaria?**

a) NO    b) SI

**8. ¿El ingreso económico mensual que Ud. percibe es >s/850 .00?**

a) NO    b) SI

**9. ¿Considera usted que su ingreso económico es suficiente para cubrir con las necesidades básicas de su familia más la receta médica?**

a) NO    b) SI

**10. ¿Actualmente cuenta con un trabajo estable?**

a) NO    b) SI

**Ficha técnica del investigador para la variable independiente Factores socioeconómicos.**

Instrumento: Cuestionario, adaptado para el fin de estudio.

Autor: Br. Luis Guillermo, Wiese Gutierrez

Lugar: Hospital rural Saposoa Tarapoto

Preguntas: el cuestionario consta de 10 preguntas

Tiempo: 15 minutos

Cantidad de personas: 197 usuarios que acuden al centro de salud

Dimensiones: 2 dimensiones (Factor social: 7 preguntas , factor económico: 3 preguntas)

Escala: ítems de escala dicotómica

Niveles y rangos: Si, No

## CUESTIONARIO B

### PERCEPCIÓN DE CALIDAD

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Odontología del Hospital rural Saposoa – Tarapoto 2022. Utilice una escala numérica del 1 al 5.

Considere 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.

PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1.- ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención odontológica?					
2 ¿El odontólogo le atendió en el horario programado?					
3¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?					
4 ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?					
5 ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?					
6 ¿La atención en la caja o en el módulo de admisión fue rápida?					
7 ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?					
8 ¿La atención en farmacia fue rápida?					
9 ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?					
10¿El odontólogo le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?					
11 ¿El odontólogo le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?					

12 ¿El odontólogo que le atendió le inspiró confianza?					
13 ¿El personal del servicio de odontología le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
14 ¿El odontólogo que le atendió mostró interés en solucionar su problema?					
15 ¿Usted comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?					
16 ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el odontólogo sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?					
17 ¿Usted comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?					
18 ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?					
19 ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?					
20 ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
21 P ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?					

## **Ficha técnica del investigador para la variable dependiente calidad de servicio**

Instrumento: Cuestionario constituido por 21 preguntas, ya validado

Autor: Br. Benites Bernabé, Álvaro Danny

Lugar: Hospital rural Saposoa Tarapoto

Preguntas: 21 preguntas

Tiempo: 15 minutos

Cantidad de personas: 197 usuarios que acuden al centro de salud

Dimensiones: 5 dimensiones (fiabilidad: 5 preguntas, capacidad de respuesta: 4 preguntas, seguridad 4 preguntas, empatía: 5 preguntas y aspectos tangibles:4 preguntas

Escala: escala de Likert

Niveles y rangos: alto, medio, bajo

## Anexo3

Certificados de Juicio de expertos para la variable factores socioeconómicos

Experto N°1



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE FACTORES SOCIOECONÓMICOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 : FACTORES SOCIALES</b>								
1	¿La vivienda que usted habita es propia?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	¿La vivienda que usted habita es de material noble?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	¿Su vivienda cuenta con los servicios de agua y desagüe?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	¿Su vivienda cuenta con el servicio de electricidad?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	¿Tiene hijos menores de 15 años?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	¿Además de usted, alguien de su núcleo familiar percibe ingresos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	¿Cuenta usted con nivel de instrucción primaria?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>DIMENSIÓN 2: FACTORES ECONÓMICOS</b>								
8	¿El ingreso económico que usted percibe es MAYOR >S/. 850.00?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9	¿Considera usted que su ingreso económico es suficiente para cubrir con las necesidades básicas de su familia y además con la receta médica?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10	¿Actualmente cuenta con un trabajo estable?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ x ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. ....Maldonado Navarrete John Emmanuel.....    DNI: .....40548645.....

Especialidad del validador: Metodólogo     Temático   
 Grado del especialista:    Maestro     Doctor

...11...de...Junio...del 20..22..

Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Sin ambigüedad 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

## Experto 2



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE FACTORES SOCIOECONÓMICOS

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSIÓN 1 : FACTORES SOCIALES</b>								
1	¿La vivienda que usted habita es propia?	X		X		X		
2	¿La vivienda que usted habita es de material noble?	X		X		X		
3	¿Su vivienda cuenta con los servicios de agua y desagüe?	X		X		X		
4	¿Su vivienda cuenta con el servicio de electricidad?	X		X		X		
5	¿Tiene hijos menores de 15 años?	X		X		X		
6	¿Además de usted, alguien de su núcleo familiar percibe ingresos?	X		X		X		
7	¿Cuenta usted con nivel de instrucción primaria?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: FACTORES ECONÓMICOS</b>								
8	¿El ingreso económico que usted percibe es MAYOR >S/. 850.00?	X		X		X		
9	¿Considera usted que su ingreso económico es suficiente para cubrir con las necesidades básicas de su familia y además con la receta médica?	X		X		X		
10	¿Actualmente cuenta con un trabajo estable?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **ES SUFICIENTE**

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ x ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. CD. Erick Gulmar Ramírez Pérez    DNI: 46165592

Especialidad del validador: Metodólogo     Temático

Grado del especialista:    Maestro     Doctor

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>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.

06 de Junio del 2022

MG. CD. Erick Ramírez Pérez  
 ODONTÓLOGO  
 C.P. 41012

Firma del Experto Informante.

# Experto 3



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE FACTORES SOCIOECONÓMICOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 : FACTORES SOCIALES</b>								
1	¿La vivienda que usted habita es propia?	X		X		X		
2	¿La vivienda que usted habita es de material noble?	X		X		X		
3	¿Su vivienda cuenta con los servicios de agua y desagüe?	X		X		X		
4	¿Su vivienda cuenta con el servicio de electricidad?	X		X		X		
5	¿Tiene hijos menores de 15 años?	X		X		X		
6	¿Además de usted, alguien de su núcleo familiar percibe ingresos?	X		X		X		
7	¿Cuenta usted con nivel de instrucción primaria?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: FACTORES ECONÓMICOS</b>								
8	¿El ingreso económico que usted percibe es MAYOR >S/. 850.00?	X		X		X		
9	¿Considera usted que su ingreso económico es suficiente para cubrir con las necesidades básicas de su familia y además con la receta médica?	X		X		X		
10	¿Actualmente cuenta con un trabajo estable?	X		X		X		

Escaneado con CamScanner

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **ES SUFICIENTE**

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. CD. Allison Yessenia Guardia Quispe    DNI: 46533910

Especialidad del validador: Metodólogo     Temático   
 Grado del especialista:    Maestro     Doctor

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>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.

01 De Junio del 2022

Dra. Allison Y. Guardia Quispe  
 CURSILANO IDENTIFICADO  
 C.O.P. 30234

Firma del Experto Informante.

reado con CamScanner

## Certificados de Validez para la Variable Calidad de atención

Experto 1



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSIÓN 1 : FIABILIDAD</b>								
1	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención odontológica?	X		X		X		
2	¿El odontólogo le atendió en el horario programado?	X		X		X		
3	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	X		X		X		
4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	X		X		X		
5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
6	¿La atención en caja o en el módulo de admisión fue rápida?	X		X		X		
7	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	X		X		X		
8	¿La atención en farmacia fue rápida?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD</b>								

9	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	X		X		X		
10	¿El odontólogo le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	X		X		X		
11	¿El odontólogo le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	X		X		X		
12	¿El odontólogo que le atendió le inspiró confianza?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: EMPATÍA</b>								
13	¿El personal del servicio de odontología le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
14	¿El odontólogo que le atendió mostró interés en solucionar su problema?	X		X		X		
15	¿Usted comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	X		X		X		
16	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el odontólogo sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.	X		X		X		
17	¿Usted comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: ASPECTOS TANGIBLES</b>								
18	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	X		X		X		
19	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	X		X		X		
20	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	X		X		X		

21	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	X	X	X	
----	--	---	---	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ x ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. ....Maldonado Navarrete John Emmanuel.....    DNI: .....40548645.....

Especialidad del validador: Metodólogo     Temático   
 Grado del especialista:    Maestro     Doctor

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>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

...11 de Julio del 2022.



Firma del Experto Informante.

## Experto 2



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 : FIABILIDAD</b>								
1	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención odontológica?	X		X		X		
2	¿El odontólogo le atendió en el horario programado?	X		X		X		
3	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	X		X		X		
4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	X		X		X		
5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
6	¿La atención en caja o en el módulo de admisión fue rápida?	X		X		X		
7	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	X		X		X		
8	¿La atención en farmacia fue rápida?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD</b>								
9	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	X		X		X		
10	¿El odontólogo le realizó un examen físico completo y	X		X		X		

3

	mínucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
11	¿El odontólogo le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	X		X		X		
12	¿El odontólogo que le atendió le inspiró confianza?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: EMPATIA</b>								
13	¿El personal del servicio de odontología le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
14	¿El odontólogo que le atendió mostró interés en solucionar su problema?	X		X		X		
15	¿Usted comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	X		X		X		
16	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el odontólogo sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.	X		X		X		
17	¿Usted comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: ASPECTOS TANGIBLES</b>								
18	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	X		X		X		
19	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	X		X		X		
20	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	X		X		X		
21	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	X		X		X		

4

Observaciones (preclarar si hay suficiencia): ES SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. CD. Erick Gulmar Ramírez Pérez      DNI: 46165592

Especialidad del validador: Metodólogo       Temático   
Grado del especialista:      Maestro       Doctor

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>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

06 De Junio del 2022

  
-----  
Mg. CD. Erick Ramírez Pérez  
ODONTÓLOGO  
COP: 41412

Firma del Experto Informante.

## Experto 3



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 : FIABILIDAD</b>								
1	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención odontológica?	X		X		X		
2	¿El odontólogo le atendió en el horario programado?	X		X		X		
3	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	X		X		X		
4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	X		X		X		
5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
6	¿La atención en caja o en el módulo de admisión fue rápida?	X		X		X		
7	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	X		X		X		
8	¿La atención en farmacia fue rápida?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD</b>								
9	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	X		X		X		
10	¿El odontólogo le realizó un examen físico completo y	X		X		X		

3

	minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
11	¿El odontólogo le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	X		X		X		
12	¿El odontólogo que le atendió le inspiró confianza?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: EMPATÍA</b>								
13	¿El personal del servicio de odontología le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
14	¿El odontólogo que le atendió mostró interés en solucionar su problema?	X		X		X		
15	¿Usted comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	X		X		X		
16	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el odontólogo sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.	X		X		X		
17	¿Usted comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: ASPECTOS TANGIBLES</b>								
18	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	X		X		X		
19	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	X		X		X		
20	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	X		X		X		
21	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	X		X		X		

Escaneado con CamScanner

Escaneado con CamScanner

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. CD. Allison Yessenia Guardia Quispe    DNI: 46533910

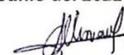
Especialidad del validador: Metodólogo     Temático

Grado del especialista:    Maestro     Doctor

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>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

01 de Junio del 2022



Dr. Allison Y. Guardia Quispe  
CIRUJANO DENTISTA  
C.O.P. 30234

Firma del Experto Informante.

## Anexo 4

Confiabilidad de instrumentos

Variable Factores socioeconómicos

E	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
1	7	7	7	7	6	7	7	6	6	6
2	7	6	7	7	6	6	7	6	6	6
3	7	6	7	7	6	6	7	6	6	6
4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
5	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6
6	6	6	7	7	7	6	7	6	6	6
7	6	6	6	6	7	6	7	6	6	6
8	7	6	7	7	6	7	7	6	7	6
9	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6
10	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6
11	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6
12	7	6	7	7	7	7	7	6	6	6
13	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7
14	6	6	7	7	6	7	7	7	6	6
15	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6
16	6	6	7	7	6	7	7	6	6	6
17	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6
18	7	6	7	7	6	7	7	7	6	6
19	7	7	7	7	6	6	7	6	6	6
20	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.828	10

Variable Calidad de atención

E	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21
1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	4	5	4	4	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4
3	2	2	2	2	2	4	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2
4	2	1	2	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	3	4	1	4	2	3	4	2
5	4	2	2	4	4	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	3	2
6	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	2
7	2	4	4	2	4	2	3	2	4	4	4	4	2	4	2	2	2	2	2	3	2
8	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4
9	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4
10	3	4	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2
11	3	2	3	2	2	3	2	3	5	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	4
12	3	5	2	4	4	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
13	2	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4
14	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2
15	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	4	4
16	3	1	2	2	1	3	3	2	4	4	2	2	3	2	2	2	2	4	1	4	2
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	3
18	3	2	2	2	2	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
19	2	1	2	2	1	2	3	3	4	2	2	4	2	2	2	2	2	3	2	3	2
20	5	2	2	2	2	2	1	3	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,825	21

## Anexo5

### Base de datos variable factores socioeconómicos

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	E	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
2	1	7	7	7	7	6	7	7	6	6	6	
3	2	7	6	7	7	6	6	7	6	6	6	
4	3	7	6	7	7	6	6	7	6	6	6	
5	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
6	5	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	
7	6	6	6	7	7	7	6	7	6	6	6	
8	7	6	6	6	6	7	6	7	6	6	6	
9	8	7	6	7	7	6	7	7	6	7	6	
10	9	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	
11	10	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	
12	11	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	
13	12	7	6	7	7	7	7	7	6	6	6	
14	13	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	
15	14	6	6	7	7	6	7	7	7	6	6	
16	15	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	
17	16	6	6	7	7	6	7	7	6	6	6	
18	17	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	
19	18	7	6	7	7	6	7	7	7	6	6	
20	19	7	7	7	7	6	6	7	6	6	6	
21	20	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	
22	21	6	7	6	6	6	7	7	6	6	6	
23	22	7	6	6	6	7	7	7	6	6	6	
24	23	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	
25	24	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	
26	25	7	7	7	7	6	6	7	6	6	6	
27	26	6	7	7	7	7	7	7	6	7	6	
28	27	7	7	7	7	6	6	7	6	6	6	
29	28	6	6	7	7	7	6	7	6	6	6	
30	29	6	7	7	7	7	6	7	6	6	6	

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
32	31	6	6	7	7	7	7	7	6	7	6	6
33	32	7	6	7	7	6	6	7	6	6	6	6
34	33	7	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6
35	34	7	6	7	7	7	6	7	6	6	7	7
36	35	7	6	7	7	6	6	7	6	6	6	6
37	36	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6
38	37	6	7	7	7	7	6	7	6	6	6	6
39	38	7	6	7	7	6	6	7	6	6	6	6
40	39	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6
41	40	6	6	7	7	7	6	7	6	6	6	6
42	41	7	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6
43	42	7	7	7	7	6	7	7	7	6	6	6
44	43	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7
45	44	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7
46	45	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6
47	46	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6
48	47	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6
49	48	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6
50	49	7	6	7	7	6	7	7	6	6	6	6
51	50	7	6	7	7	7	6	7	6	6	6	6
52	51	6	6	7	7	7	6	7	6	6	6	6
53	52	7	6	6	6	6	6	7	6	6	6	7
54	53	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6
55	54	6	7	7	7	6	7	7	6	7	6	6
56	55	7	6	6	6	7	7	7	6	6	6	6
57	56	6	6	7	7	6	6	7	7	6	6	6
58	57	6	7	7	7	6	7	7	6	6	6	6
59	58	7	6	6	7	7	6	7	7	6	7	7
60	59	7	6	7	7	6	6	7	6	6	6	6
61	60	7	6	7	7	6	6	7	6	6	6	6
62	61	6	7	7	7	7	6	7	6	7	6	6
63	62	7	7	6	6	7	6	6	6	6	6	6

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
65	64	7	6	7	7	6	6	7	6	6	6	6
66	65	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6
67	66	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6
68	67	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6
69	68	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6
70	69	6	6	7	7	7	6	7	6	6	6	6
71	70	7	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6
72	71	6	7	7	7	7	6	7	7	6	6	6
73	72	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
74	73	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
75	74	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
76	75	6	7	7	7	6	7	7	7	7	6	6
77	76	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6
78	77	7	6	7	7	7	7	7	6	6	7	6
79	78	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6
80	79	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6
81	80	7	6	7	7	6	7	7	6	6	6	6
82	81	6	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6
83	82	7	6	6	6	7	7	7	6	6	6	6
84	83	7	7	7	7	6	7	7	7	6	6	6
85	84	7	6	7	7	6	7	7	7	7	6	6
86	85	7	6	7	7	7	6	7	6	6	6	6
87	86	7	6	7	7	6	6	7	7	7	7	7
88	87	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6
89	88	7	6	6	6	7	6	7	6	6	6	6
90	89	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6
91	90	6	6	7	7	7	7	7	6	7	6	6
92	91	7	6	7	7	6	6	7	7	7	6	6
93	92	6	6	6	6	7	6	6	7	6	7	7
94	93	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6
95	94	7	6	7	7	7	7	6	6	6	6	6
96	95	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6
97	96	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
98	97	7	6	7	7	6	7	7	6	7	6	6
99	98	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6
100	99	7	7	7	7	6	7	7	6	6	6	6
101	100	6	6	7	7	7	6	7	6	6	6	6
102	101	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6
103	102	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6
104	103	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6
105	104	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6
106	105	6	7	6	6	7	6	6	6	6	7	7
107	106	6	6	7	7	7	6	7	6	6	6	6
108	107	6	7	6	6	7	6	6	6	7	7	7
109	108	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7
110	109	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6
111	110	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6
112	111	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6
113	112	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6
114	113	7	6	6	6	7	6	7	6	6	6	6
115	114	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6
116	115	7	6	7	7	6	6	7	7	7	7	7
117	116	7	6	7	7	7	6	7	6	6	6	6
118	117	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	6
119	118	7	7	7	7	6	7	7	7	6	6	6
120	119	7	6	6	6	7	7	7	6	6	6	6
121	120	6	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6
122	121	7	6	7	7	6	7	7	6	6	6	6
123	122	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6
124	123	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6
125	124	7	6	7	7	7	7	7	6	7	6	6
126	125	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6
127	126	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6
128	127	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6
129	128	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
130	129	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
131	130	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
132	131	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6
133	132	7	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6
134	133	7	7	7	6	7	7	7	7	6	6	6
135	134	6	7	7	7	6	6	7	7	7	6	6
136	135	7	6	7	7	6	7	7	6	6	6	6
137	136	7	7	7	7	6	7	7	6	6	6	6
138	137	7	6	7	7	7	6	7	7	6	6	6
139	138	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
140	139	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6
141	140	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7
142	141	6	7	6	6	7	6	6	6	7	7	7
143	142	6	6	7	7	7	6	7	6	6	6	6
144	143	7	7	7	7	6	7	7	6	6	6	6
145	144	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6
146	145	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6
147	146	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6
148	147	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6
149	148	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6
150	149	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6
151	150	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6
152	151	7	6	7	7	6	7	7	6	7	6	6
153	152	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6
154	153	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6
155	154	7	6	7	7	7	7	6	6	6	6	6
156	155	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6
157	156	6	6	6	6	7	6	6	7	6	6	6
158	157	7	6	7	7	6	6	7	7	7	6	6
159	158	6	6	7	7	7	7	7	6	7	6	6
160	159	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6
161	160	7	6	7	7	6	6	7	6	6	6	6
162	161	7	6	7	7	7	6	7	6	6	6	6
163	162	7	7	6	6	7	6	6	6	6	6	6
164	163	6	7	7	7	7	6	7	6	7	6	6
165	164	7	6	7	7	6	6	7	6	6	6	6



	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
24	23	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3
25	24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
26	25	2	4	2	2	2	4	4	4	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2
27	26	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	27	2	2	2	2	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
29	28	5	2	2	1	4	1	3	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
30	29	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2
31	30	2	3	3	2	2	4	3	3	4	2	3	4	2	2	2	2	2	4	4	3	3
32	31	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2
33	32	2	2	2	2	2	2	3	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
34	33	5	2	2	2	2	1	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2
35	34	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2
36	35	3	4	2	2	4	2	2	3	2	4	4	2	3	2	2	2	2	4	4	1	4
37	36	4	2	2	2	2	2	3	3	5	2	2	3	2	4	2	2	2	2	3	4	4
38	37	2	4	2	2	2	2	3	2	3	4	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2
39	38	5	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2
40	39	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
41	40	4	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
42	41	2	2	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	4
43	42	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4
44	43	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	4	4	2	2	2	2	3	2	2	4
45	44	5	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	5	2	4
46	45	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
47	46	2	2	2	2	2	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
48	47	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3	4
49	48	2	2	2	2	2	2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2
50	49	5	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2
51	50	2	3	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W
51	50	2	3	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	
52	51	2	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	
53	52	3	4	4	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
54	53	2	3	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	
55	54	5	4	3	2	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	4	
56	55	4	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	5	2	2	
57	56	4	2	2	2	2	2	4	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	
58	57	2	2	2	2	2	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2
59	58	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	
60	59	5	2	2	2	2	2	3	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
61	60	5	5	2	3	2	2	3	2	5	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	4	
62	61	4	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	
63	62	1	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	
64	63	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	
65	64	5	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	
66	65	4	4	2	2	2	2	3	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	1	2	
67	66	5	5	2	2	4	4	4	2	5	2	2	2	2	2	4	3	3	4	2	3	2	
68	67	5	5	2	2	2	4	4	2	5	2	2	4	2	2	2	4	2	4	4	3	2	
69	68	4	4	4	2	2	2	4	2	5	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	1	2	
70	69	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	
71	70	3	3	4	2	3	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	4	2	
72	71	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	
73	72	4	1	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	4	4	
74	73	5	1	3	2	2	2	3	2	5	4	2	2	4	2	3	4	4	4	2	3	4	
75	74	5	1	1	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	4	4	
76	75	2	4	2	2	2	2	3	2	5	2	2	2	2	2	2	2	4	3	1	1	2	
77	76	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	4	
78	77	4	2	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	2	4	4	

#	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W
79	78	5	1	2	4	2	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	2	4	
80	79	5	1	2	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	
81	80	2	1	2	4	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	
82	81	4	1	4	4	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	
83	82	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
84	83	1	2	2	2	1	2	4	2	2	2	3	2	2	4	4	4	4	4	2	2	3	
85	84	2	4	4	3	2	2	2	2	5	4	4	4	2	2	2	4	4	2	2	4	4	
86	85	5	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	4	
87	86	2	2	4	4	4	3	3	3	4	4	2	3	2	2	2	3	3	4	4	2	2	
88	87	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4	2	
89	88	2	1	1	2	1	1	3	1	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
90	89	2	2	2	2	2	1	2	2	5	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
91	90	3	1	1	2	1	2	2	2	5	2	2	1	2	2	2	2	2	2	5	2	1	
92	91	5	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	
93	92	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	4	
94	93	2	1	4	2	2	4	2	2	4	2	2	3	2	1	2	2	2	2	4	4	4	
95	94	2	2	4	2	2	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	
96	95	2	1	4	2	2	2	4	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	
97	96	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	4	
98	97	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	
99	98	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	
100	99	5	2	4	2	2	1	2	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	2	4	4	2	
101	100	2	2	2	2	2		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	
102	101	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	2	2	2	2	
103	102	4	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
104	103	2	3	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	
105	104	5	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	
106	105	5	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	4	2	2	2	2	5	1	4	

#	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W
107	106	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	2	2	2	2	
108	107	5	3	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	
109	108	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	
110	109	2	1	2	1	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	4	
111	110	5	2	4	2	2	1	2	2	4	3	4	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	
112	111	5	2	2	2	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	5	3	4	
113	112	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	4	2	3	4	
114	113	5	1	4	1	1	3	1	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	
115	114	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	
116	115	2	2	4	4	4	2	2	2	3	2	3	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	
117	116	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
118	117	5	4	4	3	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	2	4	2	2	2	4	
119	118	1	2	2	2	1	2	4	2	4	2	3	2	2	4	4	4	4	4	2	2	1	
120	119	2	2	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2		2	3	
121	120	4	1	4	4	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	3	
122	121	2	1	4	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	3	
123	122	5	1	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	4	2	
124	123	4	1	2	4	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	
125	124	4	2	2	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	3	
126	125	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	5	4	3	
127	126	3	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	4	3	1	1	2	
128	127	4	1	1	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	
129	128	4	1	3	2	2	2	3	2	5	4	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	
130	129	3	1	1	3	3	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	4	2	
131	130	4	2	2	2	2	3	3	2	5	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	
132	131	3	4	2	4	2	1	1	1	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	1	2	
133	132	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	
134	133	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	2	3	2	

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W
135	134	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	
136	135	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	4	
137	136	2	2	2	2	4	4	3	4	5	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	
138	137	4	4	4	2	2	1	1	2	4	2	2	2	2	3	3	3	4	2	5	2	4	
139	138	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	4	2	2	2	2	4	4	4	2	2	
140	139	5	1	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	
141	140	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	4	4	2	2	4	
142	141	4	3	4	2	2	2	3	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	
143	142	3	2	4	2	2	2	2	2	5	2	4	2	2	2	4	4			2	2	2	
144	143	2	2	4	2	3	3	3	2	5	2	2	4	4	2	2	2	3	2	2	2	2	
145	144	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	2	
146	145	5	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	4	4	4	
147	146	5	3	4	4	4	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	
148	147	5	4	2	2	2	2	1	2	4	3	2	2	3	4	2	2	2	2	2	4	2	
149	148	4	4	4	2	2	2	1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	
150	149	5	2	2	2	2	1	2	4	4	2	2	4	4	2	2	2	4	4	2	4	2	
151	150	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	
152	151	5	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	4	2	4	4	2	
153	152	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	2	4	2	3	2	2	4	4	2	
154	153	2	1	2	2	2	2	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	3	2	
155	154	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	
156	155	5	1	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	4	2	
157	156	2	1	1	2	1	1	1	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	1	3	3	3	
158	157	5	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	4	2	2	2	2	2	
159	158	3	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	4	2	2	2	4	
160	159	4	4	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	1	2	
161	160	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3	3	4	
162	161	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	2	2	

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W
163	162	1	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	2	2	2	
164	163	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2	4	
165	164	1	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2	4	4	
166	165	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2	4	
167	166	2	2	4	2	1	1	3	1	5	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	4	4	
168	167	5	2	4	2	2	2	4	3	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	2	4	2	
169	168	4	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	2	
170	169	4	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	
171	170	4	4	3	2	3	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	
172	171	5	3	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	
173	172	3	4	4	2	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	
174	173	2	3	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
175	174	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	
176	175	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	
177	176	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	4	
178	177	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	
179	178	2	2	4	4	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	
180	179	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
181	180	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
182	181	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	
183	182	5	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
184	183	5	2	2	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	
185	184	3	3	4	4	2	3	3	2	2	4	5	2	2	5	2	2	5	4	3	4	2	
186	185	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	
187	186	4	4	4	4	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	1	3	
188	187	2	2	2	2	2	4	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	4	
189	188	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	2	2	2	2	4	3	3	4	2	3	4	
190	189	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	2	4	2	2	1	2	2	2	2	2	2	

#	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W
171	170	4	4	3	2	3	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	
172	171	5	3	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	
173	172	3	4	4	2	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	
174	173	2	3	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
175	174	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	
176	175	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	
177	176	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	4	
178	177	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	
179	178	2	2	4	4	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	
180	179	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
181	180	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
182	181	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	
183	182	5	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
184	183	5	2	2	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	
185	184	3	3	4	4	2	3	3	2	2	4	5	2	2	5	2	2	5	4	3	4	2	
186	185	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	
187	186	4	4	4	4	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	1	3	
188	187	2	2	2	2	4	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	4	
189	188	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	2	2	2	2	4	3	3	4	2	3	4	
190	189	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	2	4	2	2	2	1	2	2	2	2	2	
191	190	2	2	2	3	2	2	1	2	5	4	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	4	
192	191	3	1	3	3	2	2	1	2	2	4	3	2	4	3	2	2	3	3	2	2	4	
193	192	2	1	4	3	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	
194	193	3	1	2	4	3	2	2	2	2	5	4	2	3	3	3	2	2	2	2	2	4	
195	194	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	3	2	2	4	3	2	2	2	2	2	
196	195	4	2	2	2	2	2	2	2	5	1	2	2	3	3	4	2	3	2	2	2	3	
197	196	2	2	4	4	4	2	2	2	5	1	3	2	4	2	2	1	2	4	4	2	4	
198	197	2	3	4	4	4	2	3	2	5	4	2	2	2	2	3	2	2	4	4	2	4	

## Anexo 6

### Autorización de la institución



Señorita:

Miluska Yuliana Medina Costillo

En mi calidad de Director de Gestión Sanitaria del Centro de Salud I-4 Saposoa, visto la solicitud para realizar su trabajo de investigación titulado "Factores Socioeconómicos que influyen en la calidad de atención en el servicio de odontología del Hospital rural Saposoa – Tarapoto, 2022" en nuestro centro de Salud, luego de una evaluación, se resuelve:

Aceptar que se realice el trabajo de investigación, en el Hospital rural Saposoa, en el servicio de Odontología. Desde el 06/06/2022 fecha de inicio hasta el hasta el 28/06/2022 fecha de término. Reiterando el respeto a los principios éticos de toda investigación científica.

Saposoa - Tarapoto, 06 de Junio del 2022

  
Manuel F. Ushiñahua Serrano  
CIRUJANO DENTISTA  
COP 41523

Manuel Fernando Ushiñahua Serrano  
DNI N° 70526358

## Anexo 7

### Carta de consentimiento

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente hace constancia de mi participación en la investigación **Factores socioeconómicos que influyen en la calidad de atención en el servicio de odontología del Hospital rural Saposoa – Tarapoto, 2022**

El objetivo principal es: Determinar la influencia de los factores socioeconómicos en la calidad de atención en el servicio de odontología de un hospital en el año 2022

El estudio realizado esta en mi responsabilidad como estudiante de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud en la Universidad Cesar Vallejo

**Confidencialidad:** Toda la información obtenida en relación con este estudio será confidencial y sólo será revelada con su permiso, no es necesario que las encuestas tengan los nombres de los encuestados. La firma de este documento constituye su aceptación para participar en el estudio. Sólo la investigadora tendrá acceso a las encuestas.

**Otra Información:** Sus respuestas serán analizadas únicamente para esta investigación. También puede retirarse sin ninguna consecuencia negativa si se siente incómodo. Si tiene alguna pregunta por favor no dude en hacerlo saber, la investigadora estará dispuesta a responder sus inquietudes y comentarios.



Firma del participante

74366292

MILUSKA MEDINA COSTILLO

Nombre y firma del investigador.

.... de Junio del 2022

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente hace constancia de mi participación en la investigación **Factores socioeconómicos que influyen en la calidad de atención en el servicio de odontología del Hospital rural Saposoa – Tarapoto, 2022**

El objetivo principal es: Determinar la influencia de los factores socioeconómicos en la calidad de atención en el servicio de odontología de un hospital en el año 2022

El estudio realizado esta en mi responsabilidad como estudiante de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud en la Universidad Cesar Vallejo

**Confidencialidad:** Toda la información obtenida en relación con este estudio será confidencial y sólo será revelada con su permiso, no es necesario que las encuestas tengan los nombres de los encuestados. La firma de este documento constituye su aceptación para participar en el estudio. Sólo la investigadora tendrá acceso a las encuestas.

**Otra Información:** Sus respuestas serán analizadas únicamente para esta investigación. También puede retirarse sin ninguna consecuencia negativa si se siente incómodo. Si tiene alguna pregunta por favor no dude en hacerlo saber, la investigadora estará dispuesta a responder sus inquietudes y comentarios.

  
\_\_\_\_\_

Firma del participante

74599478

MILUSKA MEDINA COSTILLO

Nombre y firma del investigador.

.... de Junio del 2022

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente hace constancia de mi participación en la investigación **Factores socioeconómicos que influyen en la calidad de atención en el servicio de odontología del Hospital rural Saposa – Tarapoto, 2022**

El objetivo principal es: Determinar la influencia de los factores socioeconómicos en la calidad de atención en el servicio de odontología de un hospital en el año 2022

El estudio realizado esta en mi responsabilidad como estudiante de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud en la Universidad Cesar Vallejo

**Confidencialidad:** Toda la información obtenida en relación con este estudio será confidencial y sólo será revelada con su permiso, no es necesario que las encuestas tengan los nombres de los encuestados. La firma de este documento constituye su aceptación para participar en el estudio. Sólo la investigadora tendrá acceso a las encuestas.

**Otra Información:** Sus respuestas serán analizadas únicamente para esta investigación. También puede retirarse sin ninguna consecuencia negativa si se siente incómodo. Si tiene alguna pregunta por favor no dude en hacerlo saber, la investigadora estará dispuesta a responder sus inquietudes y comentarios.

  
\_\_\_\_\_

Firma del participante

4337261

MILUSKA MEDINA COSTILLO

Nombre y firma del investigador.

.... de Junio del 2022