



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Actitud y nivel de aceptación del usuario externo en la
consulta médica pediátrica en hospital Naylamp,
Essalud Chiclayo 2018.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR

Br. Esteban Jacinto Isique

ASESORA

Dra. Bertila Hernández Fernández

SECCIÓN

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Políticas y Gestión en Salud

CHICLAYO – PERÚ

2019

DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN



ESCUELA DE POSGRADO

DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

El Jurado evaluador de la Tesis titulada:

Actitud y nivel de aceptación del usuario externo en
la consulta médica pediátrica en hospital Waylamp,
Escuela Phidayo 2018.

Que ha sustentado don (doña):

Esteban Jacinto Izquier

Nombres y Apellidos

Acuerda:

Aprobar por Unanimidad

Recomienda:

Pimentel, 08 de Mayo de 2019

MIEMBRO DEL JURADO:

PRESIDENTE: Dr. Victor Augusto Gonzales Soto

SECRETARIO: Dra. Jackie Lopez Saldana Millan

VOCAL: Dra. Zorilda Hernandez Fernandez

DEDICATORIA

A MI MADRE: MANUELA ISIQUE PALMA

QEPD Y DDG.

AGRADECIMIENTO

Esposa: Gleny E. Narvajo Rivasplata

Hijos: Esteban, Angélica y
Alessandra

A mi padre: Esteban Jacinto Palacios

Hermanos: Pedro, Rosa, María,
Juana y Marisela

Y de manera especial a todos los
docentes que forjaron

Mi aprendizaje para terminar con
éxito esta nueva etapa.

El autor

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

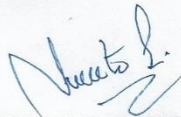
Yo, Jacinto Isique Esteban, estudiante del programa de Maestría en Gestión de los servicios de salud de la Escuela de Post grado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI: 16637592 con la tesis titulada: "Actitud y nivel de aceptación del usuario externo en la consulta médica pediátrica en Hospital Naylamp, Essalud Chiclayo 2018".

Declaro bajo juramento que:

- 1.- La tesis es de mi autoría.
- 2.- He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3.- La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4.- Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados ni copiados y por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta del fraude (datos falsos), plago (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena), falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 18 de febrero del 2019



Esteban Jacinto Isique
DNI: 16637592

PRESENTACIÓN

Honorables Miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normativas que estipula el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo se deja a vuestra consideración el presente estudio de investigación titulado: Actitud y nivel de aceptación del usuario externo en la consulta médica pediátrica, en hospital Naylamp, Essalud Chiclayo 2018

La presente investigación, está establecido de la siguiente manera:

Capítulo I: Problema de Investigación, en este parte se narra la problemática concerniente al nivel de actitud y aceptación del usuario externo sobre la consulta médica pediátrica. Luego se presenta los trabajos de investigación concernientes a las dos variables de la investigación; así también las bases teóricas relacionadas a la actitud del paciente y el nivel de aceptación que sirve de apoyo para fundamentar la presente investigación.; se formuló el siguiente problema de investigación, su justificación, hipótesis y los respectivos objetivos generales y específicos.

Capítulo II: Abarca el diseño de investigación utilizado; las definiciones conceptuales y operacionales de las variables, la operacionalización, también se estableció nuestra población y su respectiva muestra; se definieron las técnicas e instrumentos para recolección de datos, validez y confiabilidad; métodos de análisis y por último los aspectos éticos.

Capítulo III: Se obtuvieron los resultados del estudio y la discusión de los mismos.

Capítulo IV: Se detallaron las conclusiones de los resultados obtenidos.

Capítulo V: Finalizamos con las recomendaciones.

El Autor

INDICE

Contenido

DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
INDICE	vii
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
I.- INTRODUCCIÓN.....	13
1.1 Realidad Problemática	13
1.2 Trabajos Previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	18
1.4 Formulación del problema	28
1.5 Justificación	28
1.6 Hipótesis.....	29
1.7 Objetivos	29
II. METODO	29
2.1. Diseño de investigación.....	29
2.2. Variable y operacionalización	31
2.3 Población y muestra.....	33
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	34
2.5. Métodos de análisis de datos.....	35
2.6. Aspectos Éticos.....	36
III: RESULTADOS.....	37
3.1. Resultados	37
3.2. Discusión de resultados.....	43
IV: CONCLUSIONES.....	45
4.1. Conclusiones.....	45
V. RECOMENDACIONES.....	46
5.1. Recomendaciones	46
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	47
VII ANEXOS	50

7.1. CONSENTIMIENTO INFORMADO	50
7.2. FICHA TÉCNICA	51
7.3. ENCUESTA.....	53
7.4. ANÁLISIS DE FIABILIDAD	55
7.5. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.....	56
7.6. APROBACION DE LA INSTITUCION.....	59
7.7. BASE DE DATOS	60
7.8. MATRIZ DE CONSISTENCIA PARA ELABORACIÓN DE PROYECTO DE TESIS.....	64
7.9. EVIDENCIAS DEL ESTUDIO	65
7.10. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS.....	67
7.11. ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD.....	68
7.12. ACTA DE REPORTE DE TURNITIN	69
7.13. AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	70

RESUMEN

La presente investigación titulada “Actitud y Nivel de Aceptación del Usuario externo en la consulta médica pediátrica en Hospital I Naylamp Essalud Chiclayo 2018”, tuvo como objetivo general, determinar la relación existente entre la actitud y nivel de aceptación del usuario externo en la Consulta Médica pediátrica en Hospital Naylamp, Chiclayo. El tipo de investigación utilizado fue cuantitativa con un diseño correlacional de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 88 usuarios externos, que acudieron a la consulta externa en dicho establecimiento. Los resultados reflejaron que el 42% de los pacientes presentaron una regular actitud sobre la consulta médica pediátrica; mientras que el 35,2% manifestó una buena actitud con respecto a la misma. Otro resultado resaltante fue que el 48,9% de los usuarios tuvieron una regular aceptación con respecto a la consulta médica pediátrica, el 29.5% tiene alta aceptación. Se concluyó que en Hospital Naylamp Essalud Chiclayo, se encontró una correlación significativa entre la actitud y el nivel de aceptación de los usuarios externos de la consulta médica pediátrica en ESSALUD Centro Asistencial Hospital Naylamp ($p=0,000<0,05$). Se recomendó a la dirección administrativa gestionar indicadores de cumplimiento de los tiempos de espera y duración de la consulta así mismo implementar un sistema de control tiempo para el manejo de la puntualidad del personal médico y de enfermería.

Palabras Claves: Actitud, Nivel de Aceptación, Consulta médica pediátrica.

ABSTRACT

The present research entitled "Attitude and Level of Acceptance of the External User on Pediatric Medical Consultation at Hospital Naylamp Essalud Chiclayo 2018", had the general objective of determining the relationship between the attitude and acceptance level of the external user on the Pediatric Medical Consultation at Hospital Naylamp, Chiclayo. The type of research used was quantitative with a cross-sectional correlational design. The sample consisted of 88 external users, who attended the external consultation in that establishment. The results showed that 42% of the patients presented a regular attitude about the pediatric medical consultation; while 35.2% expressed a good attitude towards it. Another outstanding result was that 48.9% of the users had a regular acceptance with respect to the pediatric medical consultation, 29.5% have high acceptance. It was concluded that at Hospital Naylamp EsSalud Chiclayo, a significant correlation was found between the attitude and the level of acceptance of the outpatients of the pediatric medical consultation at ESSALUD Naylamp Hospital Care Center ($p = 0.000 < 0.05$). It was recommended to the administrative management to manage indicators of compliance with the waiting times and duration of the consultation, as well as to implement a time management system for the management of the punctuality of the medical and nursing staff.

Key Words: Attitude, Acceptance Level, Pediatric Medical Consultation.

I.- INTRODUCCIÓN

1.1 REALIDAD DEL PROBLEMA

A Nivel Internacional.

Diario la tercera de Chile (2015). “En relación a los tiempos de espera para obtener una consulta externa de acuerdo al Ministerio de Salud, el tiempo que esperan los usuarios, según la estadística, oscila entre 273 días para tener acceso a un médico oncológico y 727 días para un médico en cirugía general.” (p.1).

Diario la tercera de Chile (2015). “Analizando las estadísticas en las regiones, se vuelve más complicada: en Araucanía Sur se espera 2.197 días para ser atendidos por un especialista en cirugía de tórax y en Del Maule 1.823 días para la atención con un médico geriatra. Así mismo; para conseguir cita con un especialista en recién nacido se espera 1.119 días en Valparaíso - San Antonio, sin embargo en el Biobío hay que esperar 1.022 días y recién ser evaluada por un especialista en cirugía de mamas” (p.2).

Albert y Jara (2015) manifiesta que la listas de espera sigue siendo un tema álgido en la salud pública y en un real problema para más de un millón y medio de habitantes en todo Chile, que esperan por una cita médica. Consulta que puede tardar un año. Más complicada es la situación para más de 300 mil personas que están en espera para una intervención quirúrgica que les puede cambiar su estilo de vida. Las listas de espera en el ministerio de Salud Público es lo más visible de una prolongada crisis que ningún gobierno hasta el momento ha podido resolver.

Según Orellana director Administrativo del Hospital Manuel Ygnacio Monteros (2019) afirma que la salud pública continúa siendo una preocupación constante para la población y en especial el tiempo que toma lograr una cita en los hospitales, el tiempo promedio de programación para tomar una cita en salud de un ciudadano se redujo en más de 20 horas, en comparación con similar periodo del 2015.

A Nivel Nacional.

Gestión (2015). La gestión de la consulta médica se ha ido perfeccionando cada día más, en tal magnitud que hoy en día se puede realizar la atención médica en el mismo lugar de trabajo, sin tener que abandonarlo y pasar gran tiempo en el

hospital. Este servicio aun no acepta seguros, pero llegaran muy pronto. Por ahora, el servicio es privado. El acceso en atención médica en el trabajo no es totalmente nuevo. Muchas empresas tienen sus pequeños consultorios médicos en su interior, donde trabajan médicos y enfermeras” (p.5).

Gestión (2016). “Manifiesta, el tiempo promedio que el usuario espera desde que ingresa a un establecimiento de salud que pertenezca al sector público o al sector privado, y es atendido, éste aumentó en el 2015 a 104 minutos. Siendo en el 2014 un promedio de 81 minutos. Por otro lado, el tiempo requerido para una atención por medicina ambulatoria en un centro privado es, 42 minutos, casi la mitad que la Seguridad Social (81 minutos)”. Sin embargo existe demora para la atención de usuarios de establecimiento que pertenecen al Ministerio de Salud (148 minutos). Como se conoce, actualmente la consulta del especialista toma en promedio, 12 minutos. A diferencia de las clínicas que son 15 minutos.; en otros establecimientos está entre 11 y 12 minutos. Conseguir una consulta médica resulta muy complicado” (p.10).

Gestión (2016). “Según referencia, los pacientes esperan 20.1 minutos desde que llegan al servicio de urgencias de un centro de salud hasta que son atendidos en el área triaje, según la encuesta. Sin embargo, el 61.3% de dichos pacientes permanecieron menos de 24 horas en dicha área” (p.11)

Según Núñez (2018) director del Hospital del niño aseguró que su sector viene haciendo máximo esfuerzo para acelerar el proceso de atención de consultas médicas y brindar una respuesta oportuna y eficiente en beneficio de los usuarios. Las colas en los hospitales para acceder a una cita médica son un problema de larga data en el Perú y que se está implementando un sistema de citas vía teléfono para todos los establecimientos de salud.

A Nivel Institucional

En la actualidad es bien conocido por la población en general la grave crisis que atraviesan las instituciones del estado (MINSa) y paraestatal (ESSALUD) que brindan servicios relacionados a la salud en la comunidad, como la falta de profesionales, congestión de los servicios médicos, déficit de insumos médicos y farmacéuticos así como las largas colas que a diario hacen los pacientes por alcanzar una consulta médica.

Dichos problemas no son ajenos a la institución en la que laboramos, como es el Hospital nivel I Naylamp, perteneciente a Essalud, Chiclayo. En los pasillos o niveles de nuestro hospital en las cuales se brindan las atenciones a los pacientes que acuden por alguna dolencia, es muy común escuchar frases como: hasta cuando terminaran las colas, siempre llegan tarde, me atendió muy rápido, no hay medicamentos en farmacia, siempre me recetan lo mismo, etc. etc. Frases como estas se repiten a diario, sin embargo pasa el tiempo, se cambia de gobierno y de autoridades y los problemas persisten y se agravan sin que se dé una solución definitiva a cada uno de ellos.

Cruz (2018). Afirma que la gestión de la consulta externa es cada vez más crítica en nuestra región debido a, múltiples factores que incluyen: escasos de especialistas, ausencia de horarios de atención; la solución está realmente muy lejos de ser resuelta pues se debe intervenir en diferentes niveles de la atención.

1.2 TRABAJOS PREVIOS

A Nivel Internacional

Del salto (2014). Presenta una tesis: "Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012". Cuyo fin fue estudiar la calidad de la atención prestada por parte del Departamento Médico de dicho instituto y la satisfacción de los grupos ocupacionales, dentro de ellos, los estudiantes, los docentes y plana administrativa en relación a las perspectivas que tienen de las necesidades principales de salud."

Se conoció que los pacientes del Departamento Médico se dan por satisfechos en la atención, cuyo porcentaje oscila entre 88,97 y el 94,36 % de toda la población del Instituto en mención. Se sugirió a las autoridades de la institución, se normalice para que de forma obligatoria se proceda a anotar las atenciones en el formato clínico de los pacientes, que tengan que realizar el personal de salud en su totalidad, que trabaja en este Departamento.

Masuet, (2014). "En su investigación titulada La calidad de la consulta médica externa en el Hospital estatal Pediátrico del Niño Jesús, de la Ciudad de Córdoba, Universidad de España". Se analizaron 381 casos. Las cualidades mejor

analizadas por los progenitores y que tuvieron mayor influencia en la satisfacción son, la confianza que se brinda, la capacitación del galeno y su trato con los usuarios. Las variables menos valoradas y que influyen de mala manera en la satisfacción fueron el estado de aseo, limpieza de los servicios higiénicos y la señalización dentro del establecimiento.

Masuet, (2014). Resalta la importancia de la investigación de la satisfacción del usuario como un real indicador que mida el tipo de atención del establecimiento. La calidad ofertada los diversos servicios por el establecimiento, repercute en la calidad obtenida de forma general, considerando esta última el conjunto de las evaluaciones de los diferentes aspectos que tienen que ver en el servicio brindado” (p, 81).

Montiel y Sánchez; (2014). “Presenta la tesis titulada “Propuesta para la Medición del Servicio al usuario Del Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño, Costa Rica”. Llegando a la conclusión que se deben desarrollar una serie de mejoras para la estructura física del servicio, convirtiéndola en un ambiente agradable y cómodo para mejorar nuestra atención; también se debe Implementar capacitaciones y métodos que inciten al personal, y que a dejando de lado la cantidad de pacientes que se debe atender; siempre estén dispuestos a ofrecer una atención de calidad para el usuario. Otra conclusión: desarrollar afiches y charlas que contribuyan a que los pacientes reconozcan el uso adecuado que se debe dar al servicio de urgencias y las atenciones pertinentes al servicio con la finalidad de disminuir los tiempos de espera y la congestión del servicio, todo esto con un mismo objetivo, una atención satisfactoria para el paciente; con una atención con más fluidez y calidad” (p. 104).

A Nivel Nacional

Siaden (2016) en su tesis: “Calidad de atención en la consulta externa del Hospital de San Juan de Lurigancho -2016”, la finalidad fue analizar la calidad de atención de cómo se atiende en la consulta ambulatoria externa del Hospital público en mención en el año 2016; el estudio fue descriptivo, y de corte transversal, el cual se construyó mediante el diagnóstico de la actual situación para lo cual se utilizando la técnica de la encuesta Servqual.

Se concluyó que, pacientes del área de medicina manifiestan que les dieron una adecuada atención. Los resultados serán aplicados con el objetivo de sostener la calidad de atención de salud brindada y mejorar las fallas encontradas.

Se recomienda que se elabore un Plan de Gestión para el mejoramiento de la Calidad, mejorando los aspectos que se relacionan con la dimensión de responsabilidad de la calidad en la atención de la salud en relación a la cita médica ambulatoria.

Haro (2017) La tesis que titulara “Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en consulta externa pediátrica del hospital nacional Carlos Lanfranco La Hoz, setiembre – noviembre de 2016”. La finalidad fue establecer el nivel de satisfacción que tienen los pacientes atendidos en la consulta médica pediátrica, se determinó que el nivel de satisfacción de los pacientes de los consultorios médicos pediátrico en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, es aceptable. Por lo tanto es necesario planificar nuevos estudios que permita evaluar el tipo de las atenciones que se está brindando en la población que acude al centro médico en busca de fortalecer los puntos en que se incurre en error teniendo como primera finalidad satisfacer las necesidades de salud de los usuarios.

Zúñiga (2017) Su investigación: Satisfacción del paciente en el sistema de citas y cupos en el centro médico Húsares de Junín- Comas, 2017; La finalidad principal, establecer la diferencia que existe en los diferentes niveles de satisfacción del paciente en el sistema de consultas y cupos en el establecimiento médico; el estudio fue aplicado, transversal y no experimental, el diseño fue descriptivo comparativo; se estableció que existe diferencias considerables en los niveles de satisfacción del paciente entre el sistema de cupos y citas ($Z = -4.184$). Se sugirió al Ministerio de Salud, propiciar estudios para comparar el nivel de satisfacción entre citas y cupos de los usuarios externos en otros establecimientos de salud pertenecientes a distritos de Clase A (Miraflores, San Isidro, La Molina y otros) donde no hay colas y se acude a un centro médico nivel primario es para una atención ya programada.

1.3. TEORÍAS SOBRE EL TEMA

1.3.1. Actitud del paciente

Definición

Arellano (2003), “La relación cercana que hay entre las actividades y el comportamiento ha incentivado a los expertos de marketing a tratar de estudiarlas con el fin de elaborar insumos compatibles con ellas, o al contrario, tratar de transformarlas para adaptarlas a los insumos que se ofertan” (p.98).

Concepto de actitudes

Allport, (1935), la primera definición sostiene que una actitud es una condición mental y neurológico con efecto reactivo, organizado por las vivencias, que ejerce una influencia directa y activa sobre la reacción de la persona frente a la totalidad de situaciones con las cuales está en relación (p.99).

Sin embargo **Triandis (1977)** afirma, una actitud es una condición cargada de emoción que condiciona para un modo de acción habrá un modo de situación específica (p.100).

Aplicada esta definición al terreno del mercadeo, se dice que: una actitud es la percepción que una persona tiene, que un producto o servicio sea bueno malo, relacionado con sus necesidades y motivaciones), lo cual lo condiciona para una situación de compra o de rechazo frente a ellos mismos.

Elementos de una actitud

Arellano, (2003). “Diferencia tres elementos principales:

- a.- Conocimiento o cognitivo (idea),
- b.- Afectivo (emoción) y
- c.- Conductual (condiciona un tipo de acción)” (p.101).

1. Elemento cognitivo

Aigner (1990) “Se refiere a la concepción, que el ser humano tiene de los objetos, la idea que usa para pensar, por lo cual comprende el historial del objeto de la actitud y las creencias del sujeto acerca de la existencia de uno o varios

características de este. Se concluye que nadie puede tener una actitud sobre algo desconocido” (p.101).

Aigner (1990), “Afirma el nivel cognitivo no se encasilla al conocimiento de la existencia del insumo, sino que va a incluir también sus propiedades. El saber y entender de manera adecuada de las propiedades del producto tienen gran importancia para direccionar las actitudes respecto a éste” (p.101).

2. Elemento afectivo

Según Aigner (1990) “Es el sentimiento que acompaña a la idea y se manifiesta en querer o no el objeto de referencia. Este elemento se basa en que una experiencia implica siempre vínculo con una condición agradable o desagradable lo cual tiñe a los objetivos de la actitud de algún grado de afectividad percibida hacia las bondades conocidas del mismo” (p.101).

Según algunos autores, este elemento es el más importante de todos pues los otros componentes tienen a variar con él.

3. Elemento conductual

Aigner (1990) “Predisposición para la acción que deriva del valor afectivo asignado al objeto. Es comprendido como una predisposición para reaccionar de una forma específica o como una condición de conducta de una forma dada, a pesar de los conceptos de predisposición e intención presentan una gran diferencia; la predisposición es la condición interna a participar, no necesariamente con plena conciencia, por otro lado la intención es la idea real de hacer una acción, aun cuando sin llevarse a cabo” (p.102).

Debido a su influencia directa sobre el comportamiento, desde el lado práctico según Aigner (1990), es el elemento más importante. Sin embargo, implica el gran problema de que en la práctica no siempre existe congruencia entre las intenciones y las acciones. Sin embargo, cabe afirmar que el conocimiento de las actitudes del individuo proporciona una idea aproximada de su comportamiento, lo cual es preferible a la circunstancia de no tener alguna orientación en relación a sus posibilidades de acción” (p.104).

Cambio de actitudes

Según Scotland (1951), “las actitudes son relativamente inestables, característica que resulta de mucha importancia para tener en cuenta en el

marketing. Para variar las actitudes, se puede incidir sobre alguno o todos sus componentes” (p.115).

a) Cambios en el elemento cognitivo: Cuando se brinda nueva información al sujeto, este puede variar algunas actitudes. Esta información complementa la que tenía antes de tener contacto con el insumo o se contrapone, de modo que puede eliminar parte de la información previa.

b) Cambios en el elemento afectivo: Los cambios pretenden modificar las actitudes a través de mensajes con mayor contenido emocional que la sustentada en la actitud presente, tratando de conseguir una confrontación emocional entre ambas para que triunfe la que quiere promocionar.

c) Cambio del elemento conductual: Se basan en la confrontación del sujeto con una condición voluntaria y/o obligada de acción. Luego de realizado la acción, el sujeto tendrá mayor facilidad para asimilar la idea, pues sus actos y pensamientos no pueden estar en contradicción, resolviendo la llamada disonancia cognoscitiva. Todo ello se verá en el ejemplo sobre una universidad centroamericana que quiere cambiar la actitud del público.

Funciones: actitudes

Según Katz (1968) “Dada la practicidad del comportamiento del ser humano, los aspectos que lo integran pueden existir siempre que tengan una función por cumplir, en las actitudes, que existen y tienen gran influencia porque cumplen funciones importantes en la actividad del ser humano” (p.95).

En relación al tema de las funciones de las actitudes según Katz (1968), existen trabajos diversos; sin embargo.

Katz tiene la teoría, más acertada, manifiesta que las actitudes cumplen cuatro básicas funciones:

1. Función instrumental
2. Función de defensa del yo
3. Función de expresión de valores
4. Función de conocimiento

1.3.2. Nivel de Aceptación

Definición

Rohner y Carrasco (2014), afirma, la hipótesis que tiene que ver con la aceptación-rechazo (hoy IPARTheory) está fundamentada en evidencias que anticipa y explica entre otras las causas, consecuencias y correlatos del IPARTheory, especialmente parental a lo largo de la vida (p.1).

Según Rohner y Carrasco (2014), Manifiesta que desde la perspectiva evolutiva se incorpore el conjunto de investigaciones llevadas a cabo en relación al IPARTheory. “Es este acápite la que centra el conjunto de la teoría y se divide en tres subteoría:

- a.- De la personalidad.
- b.- Del afrontamiento.
- c.- De los sistemas socioculturales (p.5).

Pasamos a explicar las subteorías.

Dimensión Aceptación-rechazo.

Según Rohner y Carrasco (2014), “IPARTheory (warmth dimensión) dimensión que abarca desde la aceptación, que corresponde al extremo inferior, hasta el otro extremo, el rechazo (extremo superior)” (p.1).

Por otro lado Rohner y Carrasco (2014), “durante el desarrollo de este trayecto cada individuo puede posicionarse de acuerdo con los antecedentes de contacto que ha percibido de sus importantes tutores o imágenes de referencia.

Tratándose de una condición que manifiesta la calidad de las acciones afectivas entre progenitores e hijos, también las actitudes físicas, orales o simbólicas que los progenitores (cuidadores) manifiestan sus sentimientos” (p.1).

Rohner y Carrasco (2014), “el lado inferior de esta proyección representa la aceptación familiar, refiriéndose a las actitudes de cuidado, cariño, comodidad, preocupación, apoyo, en otras palabras, el amor como sentimiento que los hijos experimentan de sus progenitores o tutores” (p.8).

Rohner y Carrasco (2014), “al otro lado, el rechazo parental, está dado por la no presencia de estas actitudes o sentimientos y la concurrencia de una variedad de afectos y actitudes físicas y psíquicas” (p.8).

Rohner y Carrasco (2014), “Todas los estudios transculturales llevados a cabo en un periodo de 50 años en la IPARTheory ha servido para demostrar que este rechazo parental se puede evidenciar a través de la mezcla de u expresiones:

- 1.- frialdad y/o desafecto,
- 2.- Hostilidad y agresividad,
- 3.-Indiferencia y negligencia, y

4.- Rechazo indiferenciado (a través del cual percibe que no es querido por sus a pesar de no evidenciar conducta negligentes, distantes, hostiles y poco cariñosos)” (p.10).

Rohner y Carrasco (2014), “Se debe tener en cuenta que la negligencia no solo incluye necesidades materiales sino también las psicológicas y afectivas en los niños” (p.11).

Por tal razón Rohner y Carrasco (2014), “manifiesta que la condición de aceptación-rechazo se estudia subjetivamente a partir de lo que el propio individuo manifiesta y también desde la perspectiva conductual) la cual estudia la reacción conductual de los progenitores” (p.15).

En su mayoría ambas tienden a coincidir, según Rohner y Carrasco (2014), “sin embargo cuando ambas son diferentes se hace prevalecer la información del propio sujeto.

La manifestación del IPRAL Theorico parental es mayormente simbólica por lo tanto se debe analizar tanto en el contexto étnico como cultural. Vale decir, una actitud puede tener una variedad de significados en una condición cultural o en otro diferente” (p.19).

Subteoría de la personalidad

Rohner y Carrasco, (2014), “afirma que esta subteoría propone anticiparse y manifestar las consecuencias más importantes de la percepción de aceptación-rechazo que se darían en el desarrollo mental y de la personalidad” (p. 31).

De manera resumida Rohner y Carrasco (2014), “Hay dos tesis fundamentales:

1) Tanto niños como niñas, independientemente de lo cultural, de la sociedad, de su raza van a responder de la misma manera si sienten que son aceptados o rechazados por sus progenitores u otras figuras que los apoyen.

2) Las consecuencias del rechazo que perciben durante su infancia, suelen prolongarse hasta su edad adulta y ancianidad.” (p.31).

Baumeister y Leary (1995), sostiene, gracias a la evolución los humanos han desarrollado una necesidad emocional, que tiene una raíz biológica, que les permite recepcionar de manera positiva reacciones de personas comprensiva, y mucho significado. En el caso de los niños, dichas personas suelen ser sus padres sin embargo en los adolescentes suelen incluir otras personas.” (p.38).

En la IPARTheory, un usuario importante es aquella persona a través del cual niño o adulto manifiesta un apego permanente sin cambiarlo. Si estas personas son los propios padres, resultan ser las figuras de apego, vale decir terminan brindando aspectos como seguridad emocional y bienestar.

Ainsworth; Bowlby; Colin (1996), “Dichas características influyen de tal manera que permiten el desarrollo de su personalidad de cada uno de estos niños en el transcurrir del tiempo. Además, desde esta subteoría, los niños desarrollan un sentido de seguridad emocional que tiene que ver con una buena relación con las figuras que tiene de referencia, repercutiendo en su madurez psicológica” (p.43).

La definición de personalidad está conceptualizada en esta subteoría según Ainsworth; Bowlby; Colin (1996) “Conjunto de conductas cognitivas, emocionales, perceptuales, motivacionales) algo inestables que poseen los individuos y que les permite reaccionar o actuar en distintas situaciones durante el desarrollo de su vida personal” (p.54).

Según Ainsworth; Bowlby; Colin (1996) “Nuestra conducta va a depender no solo de factores externos como el medio ambiente, si no también internos como son aprendizaje, emociones, factor biológico, teniendo cierta regularidad durante el tiempo así como en los y los distintos situaciones” (p.44).

La subteoría que tiene que ver con la personalidad sostiene: la satisfacción del requerimiento tiende a responder con la emoción y conducta de una manera específica y emocional cuando se ha logrado obtener una respuesta favorable proveniente de las figuras importantes, resultando un motivador por excelencia.

Particularmente, cuando un niño es rechazado suelen observarse como consecuencia actitudes como agresión, no tienen respuesta emocional, son hostiles, tiene autoestima baja, nada de este mundo les importa y dependencia inmadura y negación a cualquier manifestación de afecto o aceptación de los otros).

Dichas conductas como consecuencia a vivencias de actitudes de rechazo y son diferentes de un individuo a otro, siendo muchas veces amargas experiencias.

Cuando un ser humano percibe una actitud de rechazo proveniente de figuras genera un malestar emocional en los individuos. Adoptando como consecuencia conductas de agresión, son hostiles y terminan con resentimiento e ira por el prójimo.

Cuando las situaciones de rechazo son de manera continuas, estas pueden conllevar, en el afán de protección a desarrollar una conducta inestable y poca expresión emotiva.

La mayoría de las personas que experimentan conductas de rechazo, terminan con problemas tanto para expresar como para aceptar sentimientos de cariño.

La consecuencia del rechazo de personas importantes tiende a generar en el individuo cierta conducta defensiva. Dichas personas que son rechazadas y sienten hostilidad y resentimiento, tienden a evitar alguna manifestación de cariño, lo que se refleja finalmente en conductas violentas y malas de relaciones.

Estas mismas personas rechazadas durante sus vidas, por obvias razones terminan aflorando sentimientos de autoestima inferior y bajo sentido de competencia. Por lo tanto nos percibimos tal igual como nos perciben nuestro seres importantes.

Por lo tanto si nos rechazan nos hacen creer que no somos dignos para ser queridos ni mucho menos merecemos ser amados.

Tanto la Ira como los sentimientos negativos que uno mismo las percibe nos hace vulnerables para afrontar situaciones estresantes que nos puedan agobiar, generando una mayor inestabilidad emocional.

Emociones negativas sumado a situaciones de rechazo conducen a los seres humanos a percibir que la vida no tiene ningún sentido. Según la IPARTheory, los individuos rechazados suelen ver al mundo, a vida, y a las cosas en general con características de desconfianza, con sentimientos de hostilidad, actitud de inseguridad, todo lo ve amenaza y constante peligro.

Son pensamientos que traspasan más allá del mundo y la realidad. (Rohner, 1975, 1986).

La visión adversa en la percepción del mundo sumado con las alteraciones de la personalidad, son elementos vitales en la imaginación mental y la cognición en el aspecto social de los individuos que experimentan una situación de rechazo.

Baldwin; et al (1994) La definición de representación mental se le denomina a la percepción real de la existencia organizada de los individuos, y comprende, la concepción común de los seres y su experiencia a través del mundo que permite construir teniendo en cuenta sus experiencias emotivas tanto de vivencia del presente como vivencias pasadas.

Tanto el estado emocional, así como las representaciones mentales permiten encajar la idea que los individuos logren percibir, tengan una actitud construyente y pueda reaccionar a experiencias nuevas, abarcando las buenas relaciones entre los individuos.

Estas circunstancias procesan además información que los individuos no solo guardan si no también experiencias que suelen aflorar del recuerdo. Las representaciones individuales que son generadas de las situaciones de rechazo llevan a estos individuos a interpretar por un lado y percibir por otro lado las vivencias y situaciones en un sentido razonable.

Esto genera que a través de un proceso mental eviten condiciones nada consistentes, al contrario condicionarla razonablemente sus concepciones individuales y también del mundo.

Con frecuencia, los seres humanos que son rechazados elaboran imágenes mentales nada predecibles de desconfianza y a la vez dañinas para las relaciones entre las personas.

Dichas representaciones percibidas como negativas conllevan a elaborar nuevas relaciones, que se van a caracterizar por ser desconfiado, desarrollar una hipersensibilidad y establecer una hipervigilancia ante cualquier circunstancia de adversidad emocional.

El desarrollo cognitivo al que conlleva las representaciones predispone a los individuos que han sido rechazados la posibilidad de promover vías de desarrollo que sean cualitativamente opuestas en relación a los individuos aceptados.

Como describiremos en el epígrafe, respecto a la evidencia empírica de estas hipótesis, el 80% de las investigaciones realizadas, teniendo en cuenta de la hipótesis aceptación-rechazo, se ha colaborado con el desarrollo de la imagen desordenada como se describe en la subteoría que tiene que ver con la personalidad.

Este perfil dada su persistencia ha conducido a elaborar una definición basado en toda su magnitud en el diagnóstico, denominándose el *síndrome de aceptación-rechazo* (Rohner, 2004).

Dicho síndrome está caracterizado por solo dos cualidades que resultan ser fundamentales:

1.- La situación la actitud de aceptación-rechazo de seres humanos se puede desarrollar a partir de cuatro dimensiones que la componen:

- a.- cariño/afecto-
- b.- frialdad/falta de afecto,
- c.- hostilidad/agresión,
- d.- indiferencia/abandono, y
- e.- rechazo indiferenciado)

2.- Dicha percepción de la condición de aceptación-rechazo se le ha relacionado generalmente con una actitud personal de desajuste psíquico.

Ambas conductas descritas en subconjunto, se encuentran relacionadas tanto con la condición de aceptación como el rechazo y terminan formando un síndrome como respuesta a un patrón concurrente de actitudes y rasgos.

Sin embargo, existe una diversidad, y por lo tanto se puede encontrar grupos pequeños de individuos que derivan de familias con actitudes cariñosas/amorosas que sin embargo desarrollan problemas a nivel psíquico, parecidos a los individuos rechazadas, denominándoseles en la IPARTheory "Conflictivos".

A pesar de ello, un gran grupo suelen percibir una actitud de rechazo de las personas que desarrollan apego.

Por otro lado, y bajo todo pronóstico también se puede encontrar todo lo contrario, que a pesar de recibir condición de rechazo, muestra un nivel de funcionamiento social saludable. Denominándoseles por esta razón a estos individuos "Afrontadores".

Las consecuencias del rechazo que se percibe, no solo se ha encontrado el desajuste descrito, sino también el desarrollo de trastornos de tipo traumáticos.

1.3.3. Marco Conceptual

1. Actitud. Disposición que muestra un individuo a reaccionar frente a diversos objetos y situaciones (Pérez y Gardey 2010).
2. Atención Médica (AM).- Son actividades técnicas organizadas con integridad, llevada a cabo en servicios de establecimientos de salud (hospitales, postas, centros de salud, consultorios) o en la comunidad, y tiene como finalidad, sobre las personas, promover, proteger, curar y rehabilitar la salud física (Pérez y Gardey 2010).
3. Aceptación: Hace referencia no solo a la acción si no al efecto de aceptar. Este verbo, a su vez, se relaciona con aprobar, dar por bueno o recibir algo de manera voluntaria y sin poner ninguna oposición (Pérez y Gardey 2010).
4. Consulta externa. "Sistematiza, realiza, controla y finalmente evalúa la intervención del modelo de atención integral especializada de la salud" (Pérez y Gardey 2010).

5. Paciente: Todo aquel individuo afectado, el mismo que debe ser tratado de la mejor manera posible y se dé solución a la enfermedad o afección con la que ha llegado al centro de salud (Pérez y Gardey 2010).
6. Gestión: Acción y efecto no solo de gestionar si no de administrar. En otras palabras, una gestión es llevar a cabo una diligencia, entendiéndose como un trámite para perseguir un propósito o solucionar un hecho, comúnmente de carácter administrativo o que conlleva documentación (Pérez y Gardey 2010).

1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la relación entre la actitud y nivel de aceptación del usuario externo en la Consulta Médica pediátrica en Hospital I Naylamp, Essalud Chiclayo 2018?

1.5 JUSTIFICACIÓN

El estudio resulta importante debido a que intenta medir la relación directa que puede existir entre la actitud y el nivel de aceptación del usuario externo de la consulta médica pediátrica en hospital I Naylamp, Essalud; toda vez que este proceso sigue resultando crítico por la predominancia de los largos tiempo de espera, tiempo de consulta, calidad de atención médica y de enfermería.

Tiene justificación práctica porque sus resultados refuerzan las políticas de mejora continua en la consulta externa en este hospital y permiten los principales factores que mejoran la aceptación del servicio por parte del paciente con respecto a su prestación.

La justificación teórica; Fortalece lo anterior a través de la producción de conocimiento respecto a estos temas de Gestión, cuyos resultados pueden ser socializados entre los trabajadores, pueden ser puestos a conocimientos de los directivos del hospital, o publicados en los boletines institucionales.

El valor metodológico es consistente, ya que los instrumentos usados para medir nuestras dos variables pueden ser aplicados o ser considerados en otros estudios de otras instituciones del mismo rubro, sólo tendrían que adaptarse a la realidad actual de cada institución.

1.6 HIPÓTESIS

H1: Existe relación entre la actitud y el nivel de aceptación del usuario externo en la Consulta Médica pediátrica en Hospital I Naylamp, Essalud.

H0: No existe relación entre la actitud y el nivel de aceptación del usuario externo en la Consulta Médica pediátrica en Hospital Naylamp, Essalud.

1.7 OBJETIVOS

Objetivo General

Determinar la relación existente entre la actitud y nivel de aceptación del usuario externo en la Consulta Médica pediátrica en Hospital I Naylamp, Essalud Chiclayo -2018.

Objetivos Específicos

Identificar la actitud del usuario externo en la consulta médica pediátrica en Hospital I Naylamp, Essalud Chiclayo 2018.

Identificar el nivel de aceptación en la consulta Médica pediátrica en Hospital Naylamp, Essalud Chiclayo 2018.

Establecer la relación que pueda existir entre la actitud y el nivel de aceptación del usuario externo en la Consulta Médica pediátrica en Hospital Naylamp, Essalud Chiclayo 2018.

II. METODO

2.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio fue cuantitativa y correlacional.

Cuantitativo: Se busca cuantificar nuestros datos, donde se aplicará el análisis estadístico respectivo. Se utilizó conceptos y teorías para determinar qué datos fueron recolectados. Se usó procedimientos de inferencia estadística para brindar

las conclusiones de una muestra a una población determinada (Hernández et al, 2009).

Correlacional: Cuando se puede determinar si dos variables estuvieron correlacionadas o no. Esto significa estudiar si en una de las variable coincide con un incremento o disminución en otra variable (Hernández et al, 2009).

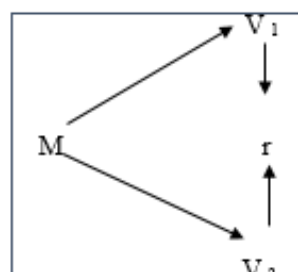
El diseño fue no experimental, pero si transversal .

No experimental; Durante el estudio la búsqueda fue empírica y a la vez sistemática, en la cual el investigador para nada interviene en el control directo de nuestras dos variables, y esto en razón que los hechos ya han sucedido, por lo tanto ya no son manipulables. (Hernández et al, 2009).

Estudios transversales son usados cuando el objetivo es estudiar los datos que se han obtenido de un grupo de personas en un determinado tiempo. Las encuestas y los censos son ejemplos de estudios transversales (Hernández et al, 2009).

Para fines de esta investigación se utilizará este diseño, debido a que la encuesta fue tomada a los padres de los pacientes que acudieron a la consulta médica en el servicio de pediatría de Essalud Hospital Naylamp- Chiclayo, y fueron recolectados en un tiempo determinado, no interfiriendo en el espacio o lugar en que se desarrollan.

Cuadro 01: Diseño de Investigación Correlacional



Donde:

M: Muestra de los pacientes que acuden a la consulta médica en el servicio de pediatría de EsSalud Hospital Naylamp- Chiclayo.

V₁: Actitud del cliente externo sobre la cita médica pediátrica.

V₂: Nivel de aceptación del cliente externo sobre la consulta médica pediátrica.

r: Relación entre las dos variables de la investigación.

2.2. VARIABLE Y OPERACIONALIZACIÓN

2.2.1. Definición Conceptual

Actitud del paciente:

Allport (1935). “La primera definición sostiene que una actitud es una condición mental y neurológico con capacidad de reacción, programado por la experiencia, que ejercer una influencia directa o dinámica sobre la reacción del individuo frente a todos los objetivos y situaciones con las cuales se ha relacionado” (p.11)

Nivel de aceptación:

Rohner y Carrasco (2014). La aceptación tiene que ver con directamente o está relacionado al campo de la psicología y la autoayuda, es aceptarse uno mismo tal cual es, con sus defecto y también sus virtudes. Evitando cometer errores y siendo mejor personas cada día. (p.99).

2.2.2. Definición Operacional.

Actitud del paciente: Es una competencia emocional no aprendida que en esta investigación se mide con un cuestionario de elaboración propia.

Nivel de aceptación: es un estado mental de afirmación e identificación con lo que es bueno o valioso en esta investigación se mide con un cuestionario de elaboración propia.

2.2.3. Operacionalización de las variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos de recolección de datos
Variable 1 Actitud del usuario externo sobre la consulta externa	Función instrumental	Nivel de integración Comportamiento durante el tiempo de espera	Norma técnica de consulta externa en Essalud. Cuestionario de elaboración propia.
	Función de expresión de valores	Identificación con el medico Interés por la atención	
Variable 2 Nivel de aceptación del usuario externo sobre la consulta externa	Personalidad	Nivel de percepción del paciente Nivel de introducción	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario. Cuestionario de elaboración propia.
	Aceptación	Nivel de stress Trato al paciente	
	Sistema Socio- Cultural	Nivel socioeconómico Nivel cultural	

2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

Población: La población inicial en la presente investigación tuvo como población general 1270 pacientes que asisten a la consulta médica externa en el servicio de Pediatría en Essalud Centro Asistencial Hospital Naylamp, Chiclayo 2018.

Muestra:

Para poder calcular la muestra se utilizó la fórmula descrita, usada para investigaciones finitas

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

Dónde:

N= es el total de la población = 1270

p= 0.50

q = 0.50

Z= Nivel de confianza al 95% = 1.96

e= Error 0.1

$$n = 88$$

Se utilizó un nivel de confianza de aproximadamente 95% y con un error de estimación que llega a 10 % para una población de 1270 pacientes se ha obtenido una muestra equivalente a 88 individuos que nos permite recopilar toda la información que sea necesaria y que se requiere para el estudio.

Criterios de inclusión de la población:

Padres que asisten a la consulta de Pediatría, con niños menores de 14 años en Essalud Centro Asistencial Hospital Nivel I Naylamp en Chiclayo 2018.

Criterios de exclusión:

Pacientes mayores de 14 años que acuden a la consulta externa en dicho establecimiento.

2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

2.4.1. Técnicas de recolección de datos

Las técnicas son las diferentes formas de conseguir la información del estudio”. En este estudio se utilizaron las siguientes, Según Naresh & Malhotra (2005) “las encuestas son un tipo de entrevistas a la población con un número de individuos usando un cuestionario propio.

El método empleado de encuesta constituye un cuestionario muy bien conformado dándoles a los encuestados con la finalidad obtener información específica”. De igual manera se aplicará una encuesta para nos sirva para medir nuestras dos variables, para lo cual se confeccionará un número determinado de preguntas y estan basados en los indicadores de las variables.

Encuesta

Ávila (2006). Las encuestas fueron explicadas a las personas que implícita o explícitamente tuvieron conocimiento sobre el tema de investigación; las encuestas que fueron aplicadas a los familiares de pacientes o universo investigado por el método probabilístico simple. La encuesta fue de elaboración propia conformada por 20 preguntas en su totalidad relacionadas a las 5 dimensiones.

2.3.1. Validez

En esta investigación se utilizara una encuesta para las variables en estudio, dicho instrumento fue validado por un juicio de expertos. El primero de ellos fue la Química- Farmacéutica Rita Pairazamán Tejada con 26 años de experiencia; el segundo de ellos el Dr. Saavedra Idrogo Franklin con 19 años de experiencia profesión y el tercero es el Dr. Abel Chavarry Isla director del Hospital Solidaridad-Chiclayo.

2.3.2. Confiabilidad

Resumen del procesamiento de los casos

N	%
---	---

	Válidos	15	100,0
Casos	Excluidos	0	,0
	Total	15	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,796	20

Se elaboró una encuesta que comprendía 20 preguntas, se realizó la validez de dicha encuesta en relación a su contenido mediante la valoración de personas expertos; se evaluó el objetivo de nuestra encuesta, haciendo una evaluación de la consistencia interna que se llevó a cabo por el método del alfa de Cronbach.

Mediante la varianza de los ítems

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Donde:

α = Alfa de Cronbach

K = Número de Ítems

V_i = Varianza de cada Ítem

V_t = Varianza total.

Se obtuvo como resultado para el presente instrumento el valor de **0,796**; lo cual nos indica que es altamente confiable.

2.5. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS

Para la preparación de los respectivos análisis de tipo estadísticos después de aplicar la encuesta, se optó por utilizar el programa Excel y SPSS, los resultados obtenidos fueron analizados para su respectivo ordenamiento, tabulación y representación en las diferentes tablas y figuras con sus respectivas descripciones e interpretaciones.

Para obtener la información de datos del presente estudio se realizó mediante la aplicación de una encuesta, que será analizada exhaustivamente de acuerdo a la realidad de nuestro Hospital Naylamp EsSalud- Chiclayo.

2.6. ASPECTOS ETICOS

Se consideraron para el desarrollo de la presente investigación son los descritos por Noreña, Rojas y Rebolledo (2012) que a continuación se detallaron:

Consentimiento informado

A los que participaron para el presente estudio se les dio a conocer las condiciones, sus derechos y también sus obligaciones que en el estudio involucra donde tendrán como responsabilidad el ser informantes.

Confidencialidad

Se les comunicó acerca de la seguridad y a la vez la protección de su identidad como participantes importantes del estudio.

Observación participante

El investigador actuó con cautela durante el momento de recolección de los datos teniendo bajo su responsabilidad los valores éticos que esto conlleva tan igual que todos los participantes.

III: RESULTADOS
3.1. RESULTADOS

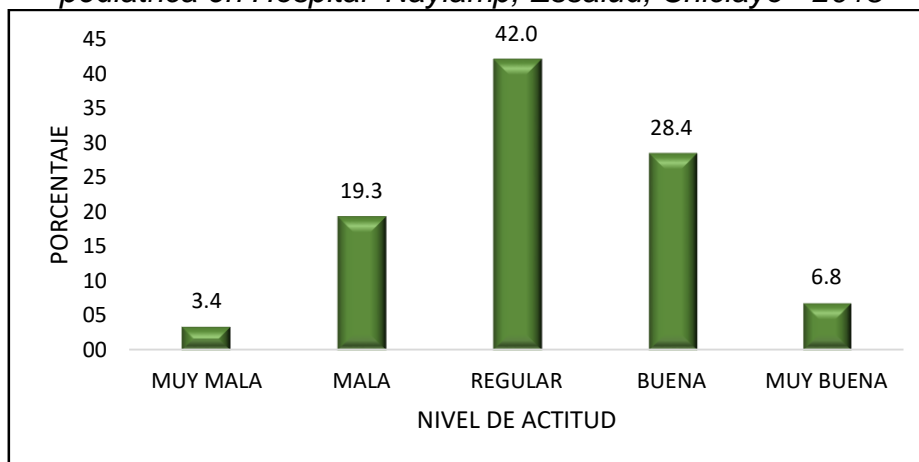
TABLA 1

DISTRIBUCIÓN DE LA ACTITUD DEL PACIENTE EXTERNO EN LA CONSULTA MÉDICA PEDIÁTRICA EN HOSPITAL NAYLAMP ESSALUD CHICLAYO – 2018.

	N	%
MUY MALA	3	3,4
MALA	17	19,3
REGULAR	37	42,0
BUENA	25	28,4
MUY BUENA	6	6,8
Total	88	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a pacientes del servicio de pediatría de ESSALUD del Centro Asistencial Hospital Nivel I Naylamp, Chiclayo

Figura 1: *Distribución de la actitud del paciente externo en la consulta médica pediátrica en Hospital Naylamp, Essalud, Chiclayo - 2018*



Fuente: Encuesta aplicada a pacientes del servicio de pediatría de ESSALUD del Centro Asistencial Hospital Nivel I Naylamp, Chiclayo

Interpretación

En la tabla 1 y figura 1 se aprecia la actitud del paciente externo con respecto a la consulta médica del servicio de pediatría en Essalud hospital Naylamp, donde los usuarios presentaron una actitud regular (42,0%) respecto a la consulta del servicio de pediatría, mientras un 35,2% tuvieron una actitud por encima del promedio y un 22,7% presentaron una actitud por debajo del promedio.

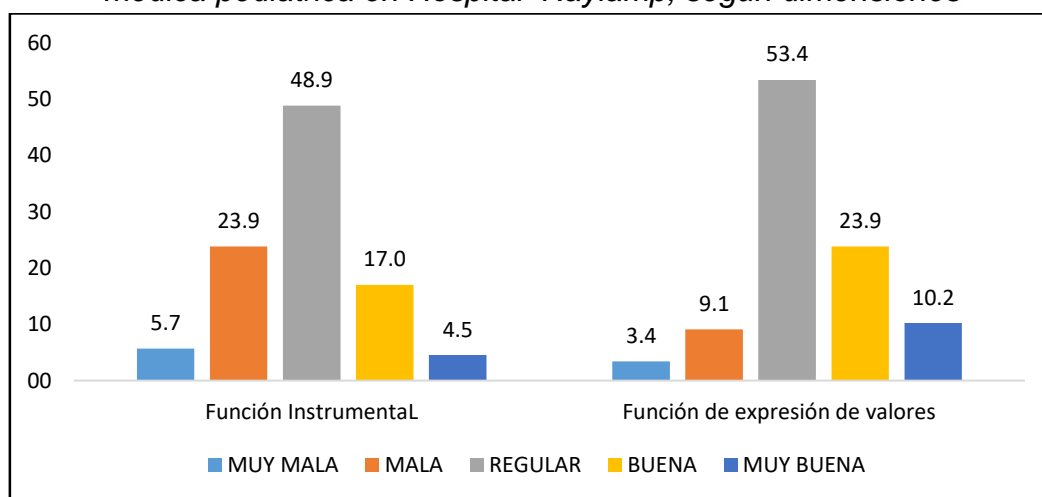
TABLA 2
DISTRIBUCIÓN DE LA ACTITUD DEL PACIENTE EXTERNO EN LA CONSULTA
MÉDICA PEDIÁTRICA EN HOSPITAL NAYLAMP ESSALUD, CHICLAYO –
2018, SEGÚN DIMENSIONES

	N	%
Función Instrumental ($\bar{x} = 2,91$)*		
MUY MALA	5	5,7
MALA	21	23,9
REGULAR	43	48,9
BUENA	15	17,0
MUY BUENA	4	4,5
Función de expresión de valores ($\bar{x} = 3,28$)*		
MUY MALA	3	3,4
MALA	8	9,1
REGULAR	47	53,4
BUENA	21	23,9
MUY BUENA	9	10,2

* Media de las dimensiones

Fuente: Encuesta aplicada a pacientes del servicio de pediatría de ESSALUD del Centro Asistencial Hospital Nivel I Naylamp, Chiclayo

Figura 2: Distribución de la actitud del paciente externo sobre de la consulta médica pediátrica en Hospital Naylamp, según dimensiones



Fuente: Encuesta aplicada a pacientes del servicio de pediatría de ESSALUD del Centro Asistencial Hospital Nivel I Naylamp, Chiclayo

Interpretación

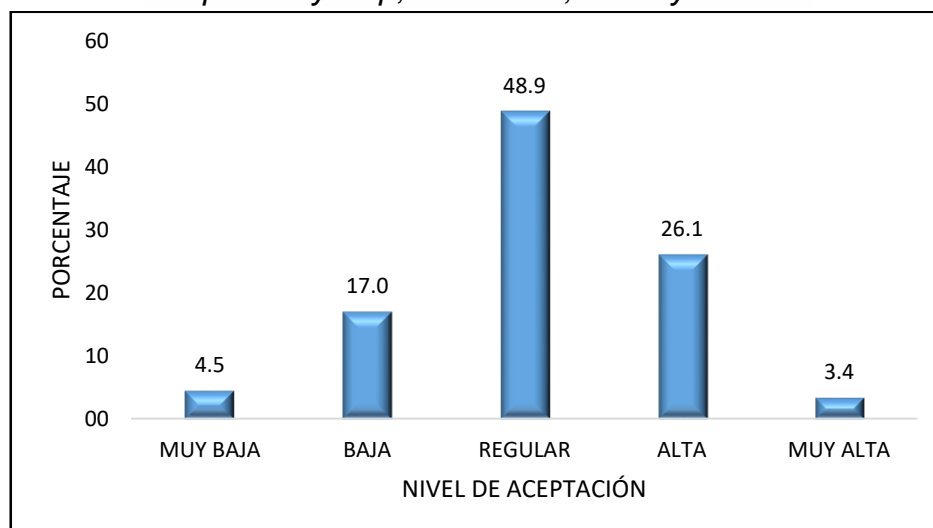
En la tabla y figura 2, se aprecia las dimensiones de la actitud de los usuarios externos sobre el servicio de la consulta médica de pediatría en el Hospital Naylamp, se evidenció que ambas dimensiones presentan un nivel regular siendo 48,9% para la dimensión instrumental y el 53,4% para la función expresión valores, además en cuanto a la media obtuvo un puntaje más alto la función de expresiones de valores con un 3,28, mientras la función instrumental fue de 2,91.

TABLA 3
DISTRIBUCIÓN DEL NIVEL DE ACEPTACIÓN EN LA CONSULTA MÉDICA PEDIÁTRICA EN HOSPITAL NAYLAMP ESSALUD, CHICLAYO - 2018

	N	%
MUY BAJA	4	4,5
BAJA	15	17,0
REGULAR	43	48,9
ALTA	23	26,1
MUY ALTA	3	3,4
Total	88	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a pacientes del servicio de pediatría de ESSALUD del Centro Asistencial Hospital Nivel I Naylamp, Chiclayo

Figura 3: *Distribución del nivel de aceptación de la consulta Médica pediátrica en Hospital Naylamp, ESSALUD, Chiclayo - 2018.*



Fuente: Encuesta aplicada a pacientes del servicio de pediatría de ESSALUD del Centro Asistencial Hospital Nivel I Naylamp, Chiclayo

Interpretación

En la tabla 3 y figura 3, se aprecia el nivel de aceptación de los usuarios externos en la consulta médica de pediatría en el Hospital Naylamp, donde el 48,9% de los

usuarios tuvieron una aceptación regular, el 29.5% una aceptación alta y el 21,5% una aceptación baja.

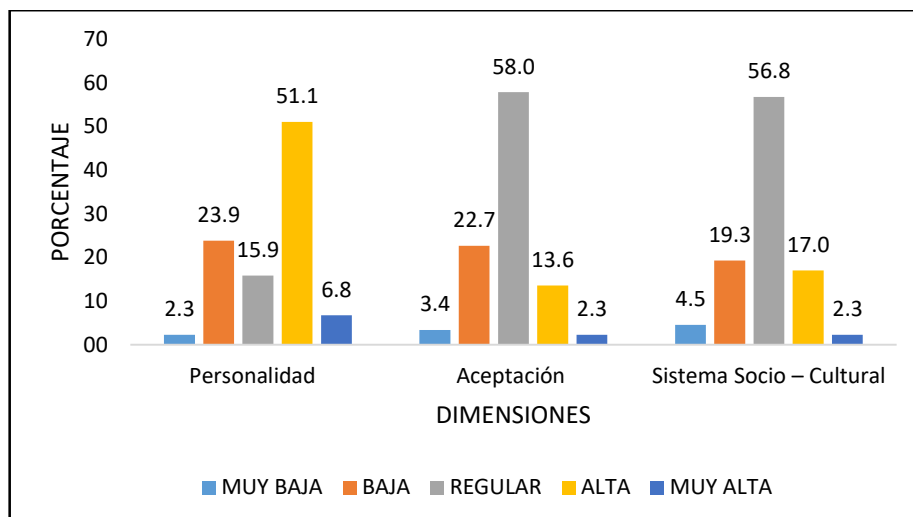
TABLA 4
DISTRIBUCIÓN DEL NIVEL DE ACEPTACIÓN EN LA CONSULTA MÉDICA PEDIÁTRICA EN HOSPITAL NAYLAMP ESSALUD, CHICLAYO – 2018, SEGÚN DIMENSIONES

	N	%
Personalidad ($\bar{x} = 3,36$)*		
MUY BAJA	2	2,3
BAJA	21	23,9
REGULAR	14	15,9
ALTA	45	51,1
MUY ALTA	6	6,8
Aceptación ($\bar{x} = 2,89$)*		
MUY BAJA	3	3,4
BAJA	20	22,7
REGULAR	51	58,0
ALTA	12	13,6
MUY ALTA	2	2,3
Sistema Socio – Cultural ($\bar{x} = 2,93$)*		
MUY BAJA	4	4,5
BAJA	17	19,3
REGULAR	50	56,8
ALTA	15	17,0
MUY ALTA	2	2,3

* *Media*

Fuente: Encuesta aplicada a pacientes del servicio de pediatría de ESSALUD del Centro Asistencial Hospital Nivel I Naylamp, Chiclayo

Figura 4: *Distribución del nivel de aceptación en la consulta Médica en el servicio de Pediatría en Hospital Naylamp, ESSALUD, Chiclayo – 2018, según dimensiones.*



Fuente: Encuesta aplicada a pacientes del servicio de pediatría de ESSALUD del Centro Asistencial Hospital Nivel I Naylamp, Chiclayo

Interpretación

En la tabla 4 y figura 4, se aprecia las dimensiones de la variable aceptación de los usuarios externos en la consulta médica de pediatría en el Hospital Naylamp, donde el nivel de alta aceptación predominó en la dimensión personalidad (51,1%), mientras el nivel regular presentaron las dimensiones aceptación (58%) y el sistema socio-cultural (56,8%).

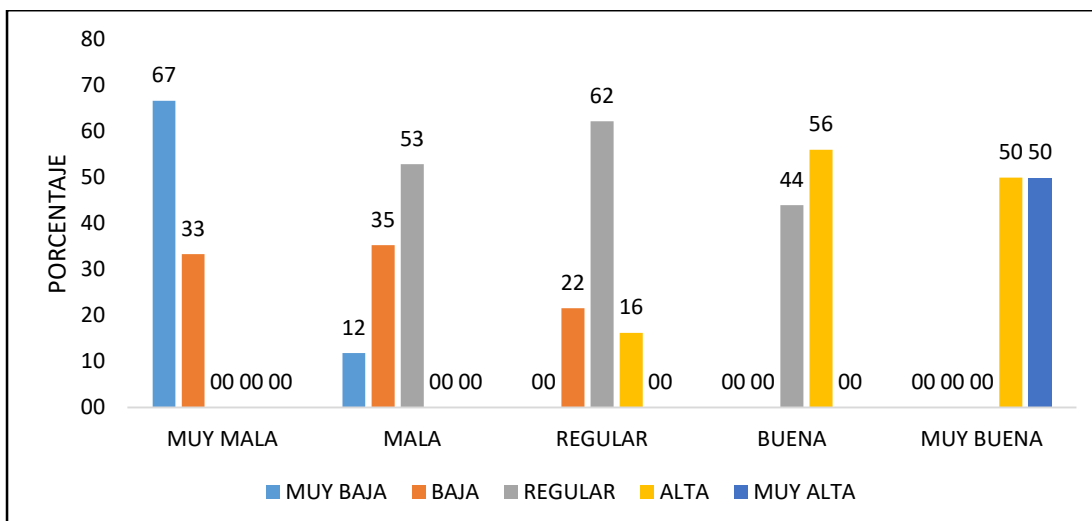
TABLA 5
DISTRIBUCIÓN DE LA CORRELACIÓN ENTRE LA ACTITUD Y EL NIVEL DE ACEPTACIÓN DE LOS PACIENTES EXTERNOS EN LA CONSULTA MÉDICA PEDIÁTRICA HOSPITAL NAYLAMP, EN ESSALUD, CHICLAYO - 2018

ACTITUD	ACEPTACION										Total	
	MUY BAJA		BAJA		REGULAR		ALTA		MUY ALTA			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
MUY MALA	2	66,7	1	33,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	3	100,0
MALA	2	11,8	6	35,3	9	52,9	0	0,0	0	0,0	17	100,0
REGULAR	0	0,0	8	21,6	23	62,2	6	16,2	0	0,0	37	100,0
BUENA	0	0,0	0	0,0	11	44,0	14	56,0	0	0,0	25	100,0
MUY BUENA	0	0,0	0	0,0	0	0,0	3	50,0	3	50,0	6	100,0
Total	4	4,5	15	17,0	43	48,9	23	26,1	3	3,4	88	100,0

$p.v= ,000$ $x^2= 103,411$ $gl= 16$

Fuente: Encuesta aplicada a pacientes del servicio de pediatría de ESSALUD del Centro Asistencial Hospital Nivel I Naylamp, Chiclayo

Figura 5: Distribución de la correlación entre la actitud y el nivel de aceptación de los pacientes externos en la consulta Médica pediátrica en ESSALUD Centro Asistencial Hospital Naylamp.



Fuente: Encuesta aplicada a pacientes del servicio de pediatría de ESSALUD del Centro Asistencial Hospital Nivel I Naylamp, Chiclayo

Mediante la prueba de chi cuadrado ($\chi^2_o=103,411$) > ($\chi^2_t= 26,296$), se afirma que según imágenes existe una evidente relación contundente entre la actitud y el nivel de aceptación de los pacientes externos de la consulta Médica Pediátrica en ESSALUD Centro Asistencial Hospital Naylamp ($p=0,000<0,05$), asimismo se verificó que conforme incrementa la actitud, también aumenta la aceptación. Ya que aquellos usuario que tuvieron una mala actitud, el 66,7% tuvo una muy baja aceptación, tuvieron una aceptación regular los usuario que presentaron un mala y regular actitud, en cambio tienen una alta aceptación, aquellos usuarios que tuvieron una buena y muy buena actitud.

3.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los estudios relacionados a la consulta médica en cualquier establecimiento de salud son escasos en nuestro país, la elevada demanda de pacientes obliga un manejo técnico sobre la consulta del paciente; es por ello, que esta investigación pretende conocer la actitud y la aceptación de los usuarios externos en un servicio público de atención médica.

La discusión se inicia con la evaluación del objetivo específico número uno relacionado a la Identificación de la actitud del usuario externo en la consulta médica pediátrica en Hospital Naylamp I EsSalud Chiclayo; en la tabla N°1, el 42% de los pacientes presentaron una regular actitud sobre la consulta médica pediátrica; mientras que el 35,2% manifestó una buena actitud con respecto a la misma. Estos resultados coinciden con Anirote (2013), en el cual sostiene el servicio de consulta periférica para el caso de pacientes pediátricos se sostiene en dos elementos básicos: la capacidad de respuesta del médico tratante y la actitud de la madre frente a las indicaciones del prestador. Por lo general, el médico no explica con claridad los resultados de la evaluación médica y por lo tanto se quedan muchos vacíos sin explicar; por otro lado la madre reacciona con insatisfacción porque considera que la información no se entiende completamente. La opinión personal repercute en educar al médico tratante en técnicas de comunicación avanzada que puedan sensibilizar su actitud al estar frente a la enfermedad del infante y a la madre de manera confiable y segura.

Posteriormente; se analiza el segundo e importante objetivo específico; Identificar el nivel de aceptación en la consulta Médica pediátrica; en la tabla N°3, el 48,9% de los usuarios tuvieron una regular aceptación con respecto a la consulta médica pediátrica, el 29.5% tiene alta aceptación. Estos resultados se contrastan con Calderón, Reyes y Chong (2010) quien afirma que el servicio de salud representa para muchos pacientes la aceptación integral de la opinión médica, no existen espacios para refutar, repreguntar y opinar sobre la salud y enfermedad del infante; desde mi apreciación se tiene que romper el viejo paradigma de la aceptación absoluta para encontrar una mejor orientación medica; el desarrollo de los medios digitales propone a cualquier persona obtener información de todo tipo con respecto a la enfermedad.

Finalmente se analiza el tercer objetivo que consistió en identificar la relación existente entre la actitud y el nivel de aceptación del usuario externo sobre la Consulta Médica pediátrica en Hospital Naylamp, Essalud Chiclayo, en la tabla N°5 se corroboró que existe según los resultados una relación significativa entre la actitud y el nivel de aceptación de los pacientes externos sobre la gestión de la consulta Médica en el servicio de Pediatría en ESSALUD Centro Asistencial Hospital Naylamp ($p=0,000<0,05$), asimismo se verificó que conforme incrementa la actitud, también aumenta la aceptación. Ya que aquellos usuario que tuvieron una mala actitud, el 66,7% tuvo una muy baja aceptación, tuvieron una aceptación regular los usuario que presentaron un mala y regular actitud, en cambio tienen una alta aceptación, aquellos usuarios que tuvieron una buena y muy buena actitud. Estos resultados coinciden con Hernández (2014) quien sostiene que la correlación estadística es determinante para toma de decisiones con respecto a esta asociación causal; toda vez que para este caso, se justifica por demostrar estadísticamente una alta correlación.

IV: CONCLUSIONES

4.1. CONCLUSIONES

Se concluyó que en Hospital Naylamp EsSalud Chiclayo, en la tabla N°1, de un total de 88 pacientes, 37 presentaron una actitud regular sobre la consulta médica pediátrica; mientras que el 31 de ellos manifestó una buena actitud con respecto a la misma.

Se concluyó que en Hospital Naylamp EsSalud Chiclayo, en la tabla N°2, de un total de 88 pacientes 43 de ellos tuvieron una aceptación regular con respecto a la atención médica pediátrica, mientras que 26 pacientes tienen alta aceptación.

Se concluyó que en Hospital Naylamp EsSalud Chiclayo en la tabla N°5, se encontró una correlación significativa entre la actitud y el nivel de aceptación de los usuarios externos de la consulta médica pediátrica en ESSALUD Centro Asistencial Hospital Naylamp ($p=0,000<0,05$).

V. RECOMENDACIONES.

5.1. RECOMENDACIONES

Se recomienda a los gestores administrativa gestionar indicadores de cumplimiento tanto de los tiempos de espera así como la duración de la consulta asimismo implementar un sistema de control tiempo para el manejo de la puntualidad del personal médico y de enfermería

Se recomienda a los gestores del Hospital elaborar un sistema integrado de gestión de interconsultas para organizar de manera eficiente y rápida las citas de los pacientes pediátricos priorizando sus patologías.

Elaborar una estrategia comunicacional consistente en sensibilizar al médico a través de charlas sobre trato al paciente y los derechos de los mismos; con el fin de la mejora continua de la imagen institucional a través del mensaje corporativo que los mejores médicos están en EsSalud.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Aignerren, M. (s.f.). *Tipos de actitudes*. Obtenido de <http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/ceo/article/viewFile/6552/6002>

Albert O. & Jara T. (2007). *Protagonista de la calidad en la atención al cliente*. Obtenido de <http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>

Allport, G. (1935). *Definición de actitudes*. Obtenido de <http://www.nebrija.com/revista-linguistica/actitud-hacia-el-bilinguismo-ingles-espa%C3%B1ol-en-estudiantes-de-secundaria-norteamericanos>

Arellano. (2003). *Actitudes del cliente*. Obtenido de <https://cconsumer.wordpress.com/comportamiento-del-consumidor-2/comportamiento-del-consumidor-definicion-y-teorias/>

Barona, R. (2006). *Duración consulta médica general*. Obtenido de <http://www.medicolegal.com.co/pdf/esp/2007/12/2/Duracion%20consulta%20medica%20general.pdf>

Calderon , J., Chong, M., Samaniego, D., Martinez, V., Garcia, V., & Carreño, R. (2010). *Satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del hospital Hermilio Valdizan*. Obtenido de http://www.hhv.gob.pe/revista/2011/2011_1_03.pdf

Calmet , J. (2011). *Percepción del cliente de la calidad del servicio brindado en boticas Fasa Huancayo 2010-2011*. Obtenido de <http://www.buenastareas.com/materias/calidad-de-servicio-en-la-satisfaccion-de-los-clientes-en-cadenas-de-boticas-de-la-ciudad-de-huancayo/0>

Del Salto , E. (2014). Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>.

Garvin. (1988). *Dimensiones de la calidad*. Obtenido de <http://www.gestiondeoperaciones.net/gestion-de-calidad/las-8-dimensiones-de-la-calidad-de-garvin/>

GESTIÓN. (2015). *Consultas Externas*. Obtenido de <http://gestion.pe/economia/tiempo-espera-atencion-medica-essalud-doble-que-clinicas-2153266>;

Gestión. (2016). *Tiempo de espera en consultas* . Obtenido de <http://gestion.pe/economia/tiempo-espera-atencion-medica-essalud-doble-que-clinicas-2153266>;

Gestión, D. (2014). *Industria farmacéutica caerá 5.1% en el 2014, según Maximixe*. Obtenido de <http://gestion.pe/mercados/industria-farmaceutica-caera-51-2014-segun-maximixe-2102999>

Haro, G. (24 de Abril de 2017). *Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorios externos de pediatría del hospital nacional Carlos Lanfranco La Hoz, setiembre – noviembre de 2016*. Obtenido de <http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/540/T-TPMC-Gabriel%20El%C3%ADas%20Haro%20Esquivel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández R, Fernández C y Baptista P. Metodología de la investigación, cuarta edición, Mc Graw Hill. 2014

Lopez. (2013). *Importancia del servicio al cliente* . Obtenido de <http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>

Lujan, J. (2011). *Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud*. Obtenido de <http://www.insn.gob.pe/investigaciones/sites/default/files/Informe%20Final%20PE-09-2009.pdf>

Masuet, M. (2014). *La calidad de la atención médica ambulatoria en el Hospital Pediátrico del Niño Jesús*. Obtenido de http://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/MASUET_alberto_mario.pdf

Montiel , V., & Sanchez, G. (2014). *Propuesta para la Medición del Servicio al Cliente y Análisis de la Calidad Percibida por el Usuario de Emergencias del Hospital*. Obtenido de http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/TESIS/2014/montiel_cubillo_vanessa_ca_2014.pdf

Morillo, J., & Marcano, Y. (2010). *Satisfacción del cliente de la consulta externa de pediatría en clínicas privadas*. Obtenido de

http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842010000400005

Naresk, K. (s.f.). *Definición de encuesta*. Obtenido de https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&sqi=2&ved=0ahUKEwj004vszoLOAhVC0h4KHWRcA0IQFggaMAA&url=https%3A%2F%2Fwww.uam.es%2Fpersonal_pdi%2Fstmari%2Fjmurillo%2FInvestigacionEE%2FPresentaciones%2FCurso_10%2FENCUESTA_

Nuñez (2018). *Problemas en relación a la consulta*. Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-ministerio-salud-trabaja-para-agilizar-sistema-citas-medicas-linea-700695.aspx>

Noreña T, Rojas U y Rebolledo K. (01 de 01 de 2012). *Metodología de la Investigación* 5ta Edición. Obtenido de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

OUTOMURO, D. (2013). *Estimación del tiempo de consulta ambulatoria en la consulta*. Obtenido de <http://www.scielo.cl/pdf/rmc/v141n3/art12.pdf>

Siaden, Q. (2016). *Calidad de atención en la consulta externa del Hospital de San Juan de Lurigancho -2016*. http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2613/1/SIADEN_QI.pdf.

Rojas, G., & Bernaola, N. (2015). *Nivel de Satisfacción percibido*. Obtenido de <http://es.slideshare.net/melanycalle/imprimir-tesis-terminada>

TERCERA, D. L. (2015). *Tiempos de espera para consulta externa*. Obtenido de <http://www.latercera.com/noticia/nacional/2015/06/680-633167-9-tiempos-de-espera-para-consultas-de-especialidad-bordean-hasta-seis-anos-en-los.shtml>

VII ANEXOS

7.1. CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado usuario:

Por medio de la presente se solicita su participación en el presente estudio:

Actitud y nivel de aceptación del usuario externo en la consulta médica pediátrica en Hospital I Naylamp EsSalud Chiclayo 2018.

Si usted acepta participar en el presente trabajo de investigación, se le indicará que tenga a bien asistir en un día determinado coordinada con anticipación, en un tiempo no mayor a media hora, en el cual se le entregara una encuesta.

La información sobre los datos de la encuesta tendrán un carácter de confidencialidad, dicha información serán codificados por letras y números siendo totalmente anónimas, y serán registrado solamente por el responsable de la investigación además, quedara prohibido usarlo para otro fin. Se tomaran todas las medidas que aseguren proteger su información y no se registrará su nombre en dichos formularios, reporte, ni publicaciones o futura divulgación.

Su participación es totalmente voluntaria. Ud. puede dejar la participación en el momento que desee. El estudio carece de algún riesgo y no implica costo alguno. Tampoco recibirá compensación alguna por participar.

Ante cualquier duda sobre el estudio, usted puede preguntar en cualquier instante de su participación. Puede indagar sobre cualquier tema que no comprenda. Y el encargado del estudio tiene la obligación de responder sus interrogantes antes, durante y posterior al estudio.

Si posteriormente desea realizar alguna otra pregunta que tenga que ver con este estudio, deberá comunicarse con el encargado del mismo.

Br. ESTEBAN JACINTO ISIQUE.

Favor de leer y luego complete al estar de acuerdo

He leído el consentimiento descrito líneas arriba. El responsable de la investigación se ha dado el tiempo de explicarme al detalle sobre el estudio y ha aclarado mis preguntas. Por lo tanto de forma voluntaria doy mi consentimiento para ser participante en el presente estudio.

Nombre del participante y Firma

DNI:

Noviembre del 2018

7.2. FICHA TÉCNICA

FICHA TÉCNICA: ESCALA DE ACTITUD DEL USUARIO EXTERNO EN LA CONSULTA MÉDICA PEDIATRÍA

I. DATOS GENERALES

Nombre: Escala de actitud sobre la gestión de consulta médica

Autora: Br. Esteban Jacinto Isique

Lugar: Chiclayo - 2016

Forma de aplicación: Individual o colectiva

Edades de aplicación: Mayores de 18 años

Número de ítems: 8

Tiempo de aplicación: 10 minutos

Ámbito de aplicación: Mujeres y varones mayores de 18 años.

II. NORMAS DE CORRECCIÓN

Dimensiones e indicadores

Función Instrumental

Nivel de integración: 1,2

Comportamiento durante el tiempo de espera: 3,4

Función de expresión de valores

Identificación con el medico: 5,6

Interés por la atención: 7,8

Actitud: puntaje mínimo 8, máximo 40

Función Instrumental: puntaje mínimo 4, máximo 20

Función de expresión de valores: puntaje mínimo 4, máximo 20

III. CATEGORIAS DIAGNÓSTICAS DE LA ESCALA DE ACTITUD DEL USUARIO EXTERNO SOBRE LA CONSULTA MÉDICA PEDIATRÍA

	Variable	Función Instrumental	Función de expresión de valores
Muy buena	[35.0 - 40.0]	[18.0 - 20.0]	[18.0 - 20.0]
Buena	[28.0 - 34.0]	[15.0 - 17.0]	[15.0 - 17.0]
Regular	[22.0 - 27.0]	[11.0 - 14.0]	[11.0 - 14.0]
Mala	[15.0 - 21.0]	[8.0 - 10.0]	[8.0 - 10.0]
Muy mala	[8.0 - 14.0]	[4.0 - 7.0]	[4.0 - 7.0]

FICHA TÉCNICA: ESCALA DE ACEPTACIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LA CONSULTA MÉDICA PEDIÁTRICA

I. DATOS GENERALES

Nombre: Escala de actitud sobre la gestión de consulta médica

Autora: Br. Esteban Jacinto Isique

Lugar: Chiclayo - 2016

Forma de aplicación: Individual o colectiva

Edades de aplicación: Mayores de 18 años

Número de ítems: 12

Tiempo de aplicación: 10 minutos

Ámbito de aplicación: Mujeres y varones mayores de 18 años.

II. NORMAS DE CORRECCIÓN

Dimensiones e indicadores

Personalidad

Nivel de percepción del paciente: 9,10

Nivel de introducción: 11

Aceptación

Nivel de stress: 12,13

Trato al paciente: 14,15, 16

Sistema Socio- Cultural

Nivel socioeconómico: 17,18

Nivel cultural: 19, 20

ACEPTACION: puntaje mínimo 12, máximo 60

Personalidad: puntaje mínimo 3, máximo 15

Aceptación: puntaje mínimo 5, máximo 25

Sistema Socio- Cultural: puntaje mínimo 4, máximo 20

III. CATEGORIAS DIAGNÓSTICAS ACEPTACIÓN DEL USUARIO EXTERNO SOBRE LA CONSULTA MÉDICA PEDIÁTRICA

	Variable	Personalidad	Aceptación	Sistema Socio- Cultural
Muy alta	[35.0 - 60.0]	[14.0 - 15.0]	[22.0 - 25.0]	[18.0 - 20.0]
Alta	[28.0 - 50.0]	[11.0 - 13.0]	[18.0 - 21.0]	[15.0 - 17.0]
Regular	[22.0 - 41.0]	[9.0 - 10.0]	[14.0 - 17.0]	[11.0 - 14.0]
Baja	[15.0 - 31.0]	[6.0 - 8.0]	[10.0 - 13.0]	[8.0 - 10.0]
Muy baja	[12.0 - 22.0]	[3.0 - 5.0]	[5.0 - 9.0]	[4.0 - 7.0]

7.3. ENCUESTA

La presente encuesta está dirigida a los progenitores (madre o padre) de los pacientes pediátricos que acuden al servicio de pediatría en el centro asistencial Hospital Naylamp.

Escala de medición

MB: Muy buena

B: Buena

R: Regular

M: Mala

MM: Muy Mala

Conteste de manera consciente y voluntaria las siguientes preguntas:

Nº	Ítems	Criterios				
		MB	B	R	M	MM
	Función Instrumental					
1.	El tiempo transcurrido en la sala de espera, usted lo considera como					
2.	Como califica usted la puntualidad de la cita.					
3.	El tiempo que duro la consulta médica le parece					
4.	La actitud o comportamiento del personal de enfermería, en triaje, fue					
	Función de expresión de valores					
5.	En general como califica usted la atención de médico que lo atendió.					
6.	Las explicaciones dadas por el médico, sobre el problema de salud de su paciente fueron.					
7.	Como califica la comunicación con el médico tratante.					
8.	Como califica usted el trámite para gestionar las interconsultas.					
	Personalidad					
9.	Durante la consulta, como califica la pre disposición del médico al escucharlo					
10.	Como califica Ud.; volver a tomar la cita con el mismo médico.					
11.	Como califica Ud. Recomendar este servicio médico a un amigo o familiar.					
	Aceptación					
12.	Cómo evalúa Ud. El comportamiento del resto del personal durante su atención.					
13.	Como califica usted los horarios de atención en la consulta médica,					
14.	Como califica usted al servicio en conjunto de la consulta médica en pediatría.					
15.	Como califica usted el equipamiento de consultorio médico.					

16.	Como califica Ud. El trato que recibió en admisión para gestionar su consulta.					
Sistema Socio – Cultural						
17	El trato mostrado por el personal técnico para respetar el orden de la atención en los consultorios fue.					
18	Como califica el trato del personal de vigilancia					
19	La disposición del personal administrativo para ayudarlo a conseguir la cita médica le parece					
20.	La disposición de los médicos del servicio de pediatría para otorgar citas adicionales le parece					
PUNTAJE PARCIAL						
PUNTAJE TOTAL						

7.4. ANÁLISIS DE FIABILIDAD

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	15	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	15	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,796	20

Se desarrolló una encuesta de 20 bien definidas preguntas, se evaluó la validez de contenido a través de la valoración de personal expertos; se analizó la confiabilidad del cuestionario evaluándose la consistencia interna por el presente método del alfa de Cronbach.

Mediante la varianza de los ítems

Donde:

α = Alfa de Cronbach

K = Número de Ítems

V_i = Varianza de cada Ítem

V_t = Varianza total.

S obtuvo como resultado para este instrumento el valor de **0,796**; corroborando que es altamente confiable.

7.5. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POST GRADO

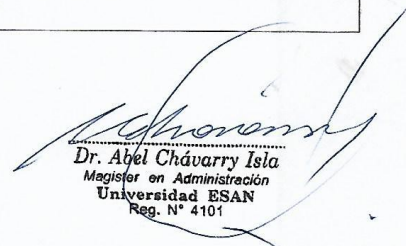
CARTILLA DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO POR JUICIO DE EXPERTOS

1	NOMBRE DEL JUEZ	Rita Eliza Pañozaman T
2	PROFESIÓN	Química - Farmacéutica
3	MAYOR GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	Especialista en farmacia clínica y atención farmacéutica
4	EXPERIENCIA PROFESIONAL EN AÑOS	28 años
5	INSTITUCIÓN DONDE LABORA	Hosp. I. Naylamp. Essalud. Lambayeque
6	CARGO	Químico Farmacéutico Asistencia.
<p>NOMBRE DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>ACTITUD Y NIVEL DE ACEPTACIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LA CONSULTA MÉDICA PEDIÁTRICA EN HOSPITAL I NAYLAMO, ESSALUD CHICLAYO, 2018</p> <p><i>[Firma]</i> U.F. Rita E. Pañozaman Tejada C.O.F.P. 2046</p>		
AUTOR: Br. ESTEBAN JACINTO ISIQUE		
ELABORACIÓN PROPIA		CUESTIONARIO
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO		Evaluar la actitud y nivel de aceptación del usuario externo en la consulta médica pediátrica, en hospital I Naylamp, Essalud 2018

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POST GRADO

CARTILLA DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO POR JUICIO DE EXPERTOS

1	NOMBRE DEL JUEZ	CHAVARRY ISLA ABEL.
2	PROFESIÓN	MEDICO - CIRUJANO
3	MAYOR GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	MAGISTER ADMINISTRACIÓN (MBA)
4	EXPERIENCIA PROFESIONAL EN AÑOS	32 AÑOS
5	INSTITUCIÓN DONDE LABORA	HOSPITAL DE LA SOLIDARIDAD
6	CARGO	DIRECTOR.
NOMBRE DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
ACTITUD Y NIVEL DE ACEPTACIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LA CONSULTA MÉDICA PEDIÁTRICA EN HOSPITAL I NAYLAMO, ESSALUD CHICLAYO, 2018		
AUTOR: Br. ESTEBAN JACINTO ISIQUE		
ELABORACIÓN PROPIA		CUESTIONARIO
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO		Evaluar la actitud y nivel de aceptación del usuario externo sobre la consulta médica pediátrica, en hospital I Naylamp, Essalud 2018


Dr. Abel Chávarry Isla
Magister en Administración
Universidad ESAN
Reg. N° 4101

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POST GRADO

CARTILLA DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO POR JUICIO DE EXPERTOS

1	NOMBRE DEL JUEZ	Franklin Scaevetra Idroso
2	PROFESIÓN	Médico Cirujano
3	MAYOR GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	Maestría
4	EXPERIENCIA PROFESIONAL EN AÑOS	21 años
5	INSTITUCIÓN DONDE LABORA	Hosp. Naylamp. Essalud
6	CARGO	Asistente Servicio Cirujía
<p>NOMBRE DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>ACTITUD Y NIVEL DE ACEPTACIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LA CONSULTA MÉDICA PEDIÁTRICA EN HOSPITAL I NAYLAMO, ESSALUD CHICLAYO, 2018</p>		
<p>AUTOR: Br. ESTEBAN JACINTO ISIQUE</p>		
ELABORACIÓN PROPIA		CUESTIONARIO
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO		<p>Evaluar la actitud y nivel de aceptación del usuario externo en la consulta médica pediátrica, en hospital I Naylamp, Essalud 2018</p>

Franklin Scaevetra Idroso
 Dr. Franklin Scaevetra Idroso
 ESPECIALISTA EN CIRUGIA
 C.O.P. 15698

7.6. APROBACION DE LA INSTITUCION



"Año de la Consolidación del Mar de Grau"
"Año de la Conmemoración del Octogésimo Aniversario de la Creación de la Seguridad Social en el Perú"

CARTA N° 725 -DHIN-OCPyAP-GRALA-ESSALUD-2016
Chiclayo, 29 de OCTUBRE del 2016

DOCTOR:
ESTEBAN JACINTO ISIQUE
MEDICO PEDIATRA DEL HOSPITAL I NAYLAMP
Presente .-

ASUNTO: AUTORIZACION PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.
REF. : CARTA S/N DEL 24.10.2016

Me dirijo a su despacho para saludarle y al mismo tiempo en atención al documento de la referencia hago de su conocimiento que tiene la autorización para la realización del trabajo de Investigación con el Título de ACTITUD Y NIVEL DE ACEPTACIÓN DEL USUARIO EXTERNO SOBRE LA GESTION DE LA CONSULTA MEDICA EN EL SERVICIO DE PEDIATRIA ESSALUD HOSPITAL I NAYLAMP, CHICLAYO 2016, consistiendo en la toma de encuestas en el área de Consulta Externa de Pediatría, de octubre a diciembre del 2016

Agradeciendo la atención que le brinde a la presente.

Atentamente,



Dr. Abel Sánchez Medina
DIRECTOR
 HOSPITAL I NAYLAMP
GRALA-JAY

ASM/elva.
c.c Archivo

7.7. BASE DE DATOS

D1

		D2		ACEPTACIÓN												D1_PERSONALIDAD		D2_ACEPTACION		D3_SIST_SOCIOC			
TOTAL	NIVEL	TOTAL	NIVEL	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	TOTAL	NIVEL	TOTAL	NIVEL	TOTAL	NIVEL		
5	MUY MALA	5	MUY MALA	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	14	MUY BAJA	3	MUY BAJA	6	MUY BAJA	5	MUY BAJA
7	MUY MALA	6	MUY MALA	2	2	2	1	2	2	3	3	1	1	1	1	21	MUY BAJA	6	BAJA	11	BAJA	4	MUY BAJA
6	MUY MALA	5	MUY MALA	2	2	3	2	2	3	2	1	2	3	2	2	26	BAJA	7	BAJA	10	BAJA	9	BAJA
9	MALA	8	MALA	3	2	2	1	1	2	3	1	1	4	1	1	22	MUY BAJA	7	BAJA	8	MUY BAJA	7	MUY BAJA
9	MALA	11	REGULAR	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	2	3	34	REGULAR	9	REGULAR	14	REGULAR	11	REGULAR
9	MALA	9	MALA	1	1	2	1	2	2	2	1	3	3	1	1	20	MUY BAJA	4	MUY BAJA	8	MUY BAJA	8	BAJA
6	MUY MALA	11	REGULAR	3	4	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	32	REGULAR	8	BAJA	12	BAJA	12	REGULAR
10	MALA	8	MALA	3	1	3	1	4	3	4	1	1	4	1	1	27	BAJA	7	BAJA	13	BAJA	7	MUY BAJA
7	MUY MALA	9	MALA	3	4	3	3	4	4	3	2	2	3	2	3	36	REGULAR	10	REGULAR	16	REGULAR	10	BAJA
11	REGULAR	10	MALA	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	28	BAJA	7	BAJA	10	BAJA	11	REGULAR
13	REGULAR	11	REGULAR	2	2	2	3	2	3	2	1	1	4	1	3	26	BAJA	6	BAJA	11	BAJA	9	BAJA
8	MALA	13	REGULAR	4	3	4	2	4	4	3	3	3	3	3	2	38	REGULAR	11	ALTA	16	REGULAR	11	REGULAR
8	MALA	10	MALA	3	2	4	3	2	3	2	2	1	4	1	2	29	BAJA	9	REGULAR	12	BAJA	8	BAJA
11	REGULAR	11	REGULAR	3	3	4	4	2	3	2	2	1	4	1	2	31	BAJA	10	REGULAR	13	BAJA	8	BAJA
13	REGULAR	11	REGULAR	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	40	REGULAR	8	BAJA	20	ALTA	12	REGULAR
8	MALA	11	REGULAR	2	2	3	4	2	4	4	3	3	3	3	3	36	REGULAR	7	BAJA	17	REGULAR	12	REGULAR
9	MALA	12	REGULAR	3	3	2	3	2	3	2	2	1	4	2	2	29	BAJA	8	BAJA	12	BAJA	9	BAJA
14	REGULAR	12	REGULAR	2	2	2	1	3	4	4	4	3	3	2	2	32	REGULAR	6	BAJA	16	REGULAR	10	BAJA
9	MALA	10	MALA	4	4	2	3	3	3	2	2	2	4	1	2	32	REGULAR	10	REGULAR	13	BAJA	9	BAJA
10	MALA	13	REGULAR	2	4	2	2	3	3	2	2	2	4	2	2	30	BAJA	8	BAJA	12	BAJA	10	BAJA
14	REGULAR	13	REGULAR	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	2	2	30	BAJA	6	BAJA	14	REGULAR	10	BAJA
8	MALA	11	REGULAR	4	3	3	3	3	3	2	2	2	4	2	2	33	REGULAR	10	REGULAR	13	BAJA	10	BAJA
13	REGULAR	11	REGULAR	3	2	2	2	2	3	2	2	2	4	2	3	29	BAJA	7	BAJA	11	BAJA	11	REGULAR
9	MALA	10	MALA	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	32	REGULAR	8	BAJA	14	REGULAR	10	BAJA
10	MALA	13	REGULAR	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	36	REGULAR	9	REGULAR	14	REGULAR	13	REGULAR
8	MALA	11	REGULAR	3	2	2	2	2	3	2	3	2	4	4	2	31	BAJA	7	BAJA	12	BAJA	12	REGULAR
13	REGULAR	12	REGULAR	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	2	2	40	REGULAR	10	REGULAR	19	ALTA	11	REGULAR
12	REGULAR	11	REGULAR	3	2	2	2	2	3	2	2	2	4	4	3	31	BAJA	7	BAJA	11	BAJA	13	REGULAR
13	REGULAR	12	REGULAR	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	2	2	39	REGULAR	11	ALTA	16	REGULAR	12	REGULAR
10	MALA	13	REGULAR	3	2	2	2	2	3	2	2	2	4	4	2	30	BAJA	7	BAJA	11	BAJA	12	REGULAR

9	MALA	11	REGULAR	2	4	4	3	2	4	2	4	2	3	2	3	35	REGULAR	10	REGULAR	15	REGULAR	10	BAJA
11	REGULAR	12	REGULAR	4	2	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	29	BAJA	8	BAJA	11	BAJA	10	BAJA
9	MALA	12	REGULAR	4	2	2	2	3	3	2	3	2	4	2	2	31	BAJA	8	BAJA	13	BAJA	10	BAJA
9	MALA	14	REGULAR	3	2	2	3	3	4	3	4	2	3	4	2	35	REGULAR	7	BAJA	17	REGULAR	11	REGULAR
12	REGULAR	12	REGULAR	4	4	3	3	4	3	2	4	4	4	2	2	39	REGULAR	11	ALTA	16	REGULAR	12	REGULAR
11	REGULAR	12	REGULAR	4	4	4	3	4	4	3	2	2	3	2	2	37	REGULAR	12	ALTA	16	REGULAR	9	BAJA
13	REGULAR	13	REGULAR	4	4	4	4	3	3	2	4	4	3	2	2	39	REGULAR	12	ALTA	16	REGULAR	11	REGULAR
10	MALA	14	REGULAR	3	4	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	38	REGULAR	10	REGULAR	16	REGULAR	12	REGULAR
11	REGULAR	13	REGULAR	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	2	2	39	REGULAR	11	ALTA	17	REGULAR	11	REGULAR
12	REGULAR	14	REGULAR	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	2	42	ALTA	12	ALTA	17	REGULAR	13	REGULAR
10	MALA	15	BUENA	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	4	2	35	REGULAR	10	REGULAR	13	BAJA	12	REGULAR
12	REGULAR	15	BUENA	4	3	4	3	3	3	2	3	4	4	2	3	38	REGULAR	11	ALTA	14	REGULAR	13	REGULAR
12	REGULAR	14	REGULAR	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	39	REGULAR	12	ALTA	16	REGULAR	11	REGULAR
13	REGULAR	14	REGULAR	4	3	4	3	3	3	3	2	4	4	2	3	38	REGULAR	11	ALTA	14	REGULAR	13	REGULAR
12	REGULAR	14	REGULAR	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	40	REGULAR	11	ALTA	16	REGULAR	13	REGULAR
10	MALA	14	REGULAR	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	2	2	38	REGULAR	11	ALTA	16	REGULAR	11	REGULAR
11	REGULAR	15	BUENA	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	38	REGULAR	12	ALTA	15	REGULAR	11	REGULAR
12	REGULAR	13	REGULAR	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	2	2	38	REGULAR	11	ALTA	16	REGULAR	11	REGULAR

13	REGULAR	13	REGULAR	4	3	4	3	4	3	2	2	3	4	4	3	39	REGULAR	11	ALTA	14	REGULAR	14	REGULAR
13	REGULAR	15	BUENA	4	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4	3	40	REGULAR	11	ALTA	14	REGULAR	15	ALTA
14	REGULAR	14	REGULAR	4	3	5	3	4	3	2	2	3	4	3	3	39	REGULAR	12	ALTA	14	REGULAR	13	REGULAR
13	REGULAR	14	REGULAR	4	4	4	4	4	3	2	4	3	4	3	3	42	ALTA	12	ALTA	17	REGULAR	13	REGULAR
14	REGULAR	16	BUENA	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	41	REGULAR	11	ALTA	17	REGULAR	13	REGULAR
11	REGULAR	14	REGULAR	4	4	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	43	ALTA	12	ALTA	16	REGULAR	15	ALTA
13	REGULAR	14	REGULAR	4	4	4	3	4	3	2	4	3	4	4	3	42	ALTA	12	ALTA	16	REGULAR	14	REGULAR
13	REGULAR	14	REGULAR	4	3	5	3	4	3	2	4	3	4	3	3	41	REGULAR	12	ALTA	16	REGULAR	13	REGULAR
11	REGULAR	14	REGULAR	4	4	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	40	REGULAR	12	ALTA	15	REGULAR	13	REGULAR
13	REGULAR	14	REGULAR	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	44	ALTA	12	ALTA	17	REGULAR	15	ALTA
14	REGULAR	16	BUENA	4	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	36	REGULAR	10	REGULAR	13	BAJA	13	REGULAR
15	BUENA	15	BUENA	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	41	REGULAR	11	ALTA	16	REGULAR	14	REGULAR
13	REGULAR	13	REGULAR	4	3	3	3	4	3	2	4	3	4	3	4	40	REGULAR	10	REGULAR	16	REGULAR	14	REGULAR
13	REGULAR	14	REGULAR	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	43	ALTA	12	ALTA	17	REGULAR	14	REGULAR

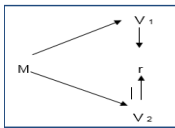
15	BUENA	13	REGULAR	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	40	REGULAR	10	REGULAR	17	REGULAR	13	REGULAR	
14	REGULAR	14	REGULAR	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	42	ALTA	11	ALTA	17	REGULAR	14	REGULAR	
14	REGULAR	16	BUENA	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	44	ALTA	11	ALTA	18	ALTA	15	ALTA	
15	BUENA	15	BUENA	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	45	ALTA	12	ALTA	18	ALTA	15	ALTA	
14	REGULAR	15	BUENA	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	40	REGULAR	11	ALTA	15	REGULAR	14	REGULAR
15	BUENA	15	BUENA	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	43	ALTA	11	ALTA	18	ALTA	14	REGULAR	
14	REGULAR	15	BUENA	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	41	REGULAR	11	ALTA	15	REGULAR	15	ALTA
16	BUENA	15	BUENA	4	5	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	43	ALTA	13	ALTA	16	REGULAR	14	REGULAR	
14	REGULAR	14	REGULAR	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	41	REGULAR	11	ALTA	16	REGULAR	14	REGULAR	
14	REGULAR	17	BUENA	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	44	ALTA	11	ALTA	19	ALTA	14	REGULAR	
15	BUENA	16	BUENA	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	41	REGULAR	12	ALTA	15	REGULAR	14	REGULAR	
14	REGULAR	16	BUENA	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	41	REGULAR	11	ALTA	17	REGULAR	13	REGULAR	
14	REGULAR	16	BUENA	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	44	ALTA	13	ALTA	16	REGULAR	15	ALTA	
16	BUENA	17	BUENA	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	3	4	43	ALTA	11	ALTA	17	REGULAR	15	ALTA	
16	BUENA	17	BUENA	4	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	4	43	ALTA	12	ALTA	17	REGULAR	14	REGULAR	
15	BUENA	19	MUY BUENA	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	45	ALTA	12	ALTA	17	REGULAR	16	ALTA	
16	BUENA	17	BUENA	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	48	ALTA	14	MUY ALTA	19	ALTA	15	ALTA	
17	BUENA	18	MUY BUENA	5	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	43	ALTA	12	ALTA	17	REGULAR	14	REGULAR	
17	BUENA	19	MUY BUENA	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	45	ALTA	13	ALTA	17	REGULAR	15	ALTA	
15	BUENA	17	BUENA	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	46	ALTA	13	ALTA	18	ALTA	15	ALTA	
15	BUENA	19	MUY BUENA	5	5	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	46	ALTA	14	MUY ALTA	18	ALTA	14	REGULAR	
15	BUENA	18	MUY BUENA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	49	ALTA	12	ALTA	20	ALTA	17	ALTA	
18	MUY BUENA	18	MUY BUENA	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	51	MUY ALTA	14	MUY ALTA	20	ALTA	17	ALTA	
18	MUY BUENA	20	MUY BUENA	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	50	ALTA	14	MUY ALTA	20	ALTA	16	ALTA	

18	MUY BUENA	18	MUY BUENA	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	55	MUY ALTA	14	MUY ALTA	22	MUY ALTA	19	MUY ALTA
19	MUY BUENA	19	MUY BUENA	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	56	MUY ALTA	14	MUY ALTA	22	MUY ALTA	20	MUY ALTA

7.8. MATRIZ DE CONSISTENCIA PARA ELABORACIÓN DE PROYECTO DE TESIS

NOMBRE: Br. Esteban Jacinto Isique

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: ACTITUD Y NIVEL DE ACEPTACIÓN DEL USUARIO EXTERNO SOBRE LA CONSULTA MÉDICA PEDIÁTRICA EN HOSPITAL NAYLAMP, ESSALUD CHICLAYO 2018.


PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	TÉCNICAS	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS
¿Cuál es la relación existente entre la actitud y nivel de aceptación del usuario externo sobre la Consulta Médica pediátrica en Hospital Naylamp, EsSalud Chiclayo 2018?	OBJETIVO GENERAL Determinar si existe relación entre la actitud y nivel de aceptación del usuario externo sobre la Consulta Médica pediátrica en Hospital Naylamp, EsSalud Chiclayo -2018.	H1: Existe relación entre la actitud y el nivel de aceptación del usuario externo sobre la Consulta Médica pediátrica en Hospital Naylamp, EsSalud. H0: No existe relación entre la actitud y el nivel de aceptación del usuario externo sobre la Consulta Médica pediátrica en Hospital Naylamp, EsSalud.	Variable 1: Actitud del usuario externo sobre la consulta externa pediátrica Variable2: Nivel de aceptación del usuario externo sobre la consulta externa pediátrica	Fue de enfoque cuantitativo	1270 pacientes	Encuesta	Las medidas estadísticas a utilizar: Media aritmética, Coeficiente de Variabilidad
	OBJETIVO ESPECIFICOS Identificar la actitud del usuario externo sobre la consulta médica pediátrica en Hospital Naylamp, EsSalud Chiclayo 2018. Identificar el nivel de aceptación del usuario externo sobre la consulta Médica pediátrica en Hospital Naylamp, EsSalud Chiclayo 2018. Establecer la relación que pueda existir entre la actitud y el nivel de aceptación del usuario externo sobre la Consulta Médica pediátrica en Hospital Naylamp, EsSalud Chiclayo 2018.			DISEÑO	MUESTRA	INSTRUMENTOS	
				 <p>M: Muestra de los pacientes que acuden a la consulta médica en el servicio de pediatría de EsSalud Hospital Naylamp-Chiclayo. V₁: Actitud del usuario externo sobre la consulta médica pediátrica. V₂: Nivel de aceptación del usuario externo sobre la consulta médica pediátrica. r: Relación entre las variables de estudio.</p>	88 pacientes	Encuesta de elaboración propia dirigida a una muestra poblacional, validada por juicio de expertos. Escala Nominal.	

7.9. EVIDENCIAS DEL ESTUDIO





7.10. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 2
---	--	---

Yo Esteban Jacinto Isique, identificado con DNI N° 16637592, egresado de la Escuela Profesional de Posgrado, del programa de maestría de Gestión de Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, autorizo (x) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "ACTITUD Y NIVEL DE ACEPTACIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LA CONSULTA MEDICA PEDIATRICA EN EL HOSPITAL NAYLAMP, ESSALUD CHICLAYO 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



FIRMA
DNI: 16637592

FECHA: 25 de Marzo del 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

7.11. ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

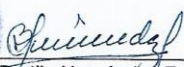


ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Bertila Hernández Fernández, asesora del curso de desarrollo del trabajo de investigación y revisor de la tesis del Br. Esteban Jacinto Isique, titulada: ACTITUD Y NIVEL DE ACEPTACIÓN DEL USUARIO EXTERNO SOBRE LA CONSULTA MÉDICO PEDIÁTRICA EN HOSPITAL NAYLAMP, ESSALUD CHICLAYO 1018, constato que la misma tiene un índice de similitud del 25% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la universidad Cesar Vallejo.

Chiclayo, Junio 2019


Dra. Bertila Hernández Fernández
DNI 16526129

CAMPUS CHICLAYO
Carretera Pimentel Km 3.5

7.12. ACTA DE REPORTE DE TURNITIN

ACTITUD Y NIVEL DE ACEPTACIÓN AL USUARIO

INFORME DE ORIGINALIDAD

25%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE
INTERNET

1%

PUBLICACIONES

20%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	2%
3	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	2%
4	Submitted to Universidad Católica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	1%
5	Submitted to Universidad Estatal a Distancia Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to CONACYT Trabajo del estudiante	1%
7	scielo.isciii.es Fuente de Internet	1%
8	repositorio.upsjb.edu.pe Fuente de Internet	1%

7.13. AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

JACINTO ISIQUE ESTEBAN

INFORME TÍTULADO:

ACTITUD Y NIVEL DE ACEPTACIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LA CONSULTA MEDICA PEDIÁTRICA EN EL HOSPITAL NAYLAMP, ESSALUD CHICLAYO 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GERENCIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD.

SUSTENTADO EN FECHA: **08 DE MARZO DEL 2019**

NOTA O MENCIÓN: **APROBADA POR UNANIMIDAD**



[Handwritten Signature]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN