



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Incertidumbre y la satisfacción de los padres en el servicio de
pediatría en un hospital de Trujillo, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Espinoza Boyer, Mireilly Lisbeth (orcid.org/0000-0001-9480-7910)

ASESORES:

Mg. Ruiz Barrera Lázaro (orcid.org/0000-0002-3174-7321)

Mg. Gamarra Chávez Carlos Antonio (orcid.org/0000-0002-5625-7820)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión de riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

PIURA— PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios, el mentor de mis sueños y gestor de mi amor incondicional al prójimo que, pese a todos mis errores, siempre me acompaña y guía en cada paso.

A mi madre Mercedes, por creer en mí y su ejemplo de lucha de no rendirme ante la adversidad y ser cada día mejor.

A mis ángeles, mis abuelos Olguita, Felicerio y Octavio, por su presencia espiritual en cada uno de mis días.

La autora

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la oportunidad de vida terrenal, por ser mi luz y por darme la fortaleza, paciencia y esperanza de alcanzar todos mis sueños.

¡¡Gracias, mi Dios!!

A mi madre Mercedes y mis hermanos Luis y Cynthia, por su apoyo incondicional.

A mi asesor y co-asesor de tesis, en especial al Magister, Lázaro Ruiz Barrera, por su apoyo incondicional y por la contribución en su realización. ¡¡Gracias!!

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
índice de figuras	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y diseño de investigación	12
3.2 Variables y operacionalización	13
3.3 Población, muestra y muestreo	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5 Procedimientos	18
3.6 Método de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	31
VI CONCLUSIONES	37
VII RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	47

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Ficha técnica de instrumento 1	16
Tabla 2 Ficha técnica de instrumento 2	16
Tabla 3 Relación de expertos validadores	17
Tabla 4 Prueba de Confiabilidad de la variable: Incertidumbre de los padres	17
Tabla 5 Prueba de Confiabilidad de la variable: Satisfacción de los padres	18
Tabla 6 Distribución de frecuencias variable incertidumbre de los padres	20
Tabla 7 Distribución de frecuencias: Variable Satisfacción de los padres.	21
Tabla 8 Distribución de Frecuencias: Variable Satisfacción de los padres por dimensiones	22
Tabla 9 Distribución de Frecuencias: Variable Incertidumbre de los padres por dimensiones	23
Tabla 10 Prueba de normalidad de la incertidumbre y la satisfacción de los padres	24
Tabla 11 Contrastación de hipótesis general	25
Tabla 12 Contrastación de hipótesis específica 1	26
Tabla 13 Contrastación de hipótesis específica 2	27
Tabla 14 Contrastación de hipótesis específica 3	28
Tabla 15 Contrastación de hipótesis específica 4	29
Tabla 16 Contrastación de hipótesis específica 5	30

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Esquema del diseño de investigación	12

Resumen

El presente trabajo tiene por objetivo de determinar la relación entre el nivel de incertidumbre y la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría en un hospital de Trujillo, 2022. La investigación fue de tipo aplicada, diseño no experimental, corte transversal, nivel correlacional y enfoque cuantitativo. Estudio constituido con una población de 198 padres de familia de niños, atendidos en el servicio de hospitalización de pediatría y la muestra constituida por 75 participantes, elegidos por muestreo por conveniencia. La información se recolectó mediante la encuesta adaptada del modelo Servqual para la variable satisfacción y la escala de incertidumbre propuesta por Marle Mishel para la variable incertidumbre. Los datos posteriormente fueron procesados, a través de la correlación de Spearman.

Finalmente se concluyó que existe significancia estadística entre las variables incertidumbre de los padres y satisfacción, mencionando una correlación inversa y negativa entre ambas variables, con un nivel de significancia de 0.000 y una correlación de Pearson de -0,560 (valor negativo). A nivel descriptivo, se encontró un bajo nivel de incertidumbre de los padres, en el 70,7 %, en nivel medio 21,3 % y en nivel alto en el 8%, respecto a la satisfacción de los padres, el nivel medio fue predominante con un 60%, seguido de un 34,7% en nivel alto y un 5,3% de nivel bajo, de los padres que participaron del estudio.

Palabras clave: Incertidumbre, satisfacción, calidad de atención.

Abstract

The objective of this work is to determine the relationship between the level of uncertainty and the satisfaction of parents in the pediatric service at a hospital in Trujillo, 2022. The study is non-experimental, analytical, and cross-sectional, with a population made up of by 198 parents of children, cared for in the pediatric hospitalization service and the sample made up of 75 participants, chosen by convenience sampling. The information was collected through the survey adapted from the Servqual model for the satisfaction variable and the uncertainty scale proposed by Marle Mishel for the uncertainty variable. The data was subsequently processed through Spearman's correlation.

Finally, it was concluded that there is statistical significance between the variable's parental uncertainty and satisfaction, mentioning an inverse and negative correlation between both variables, with a significance level of 0.000 and a Pearson correlation of -0.560 (negative value). At a descriptive level, a low level of parental uncertainty was found, in 70.7%, at a medium level 21.3% and at a high level in 8%, regarding parental satisfaction, the medium level was predominant with 60%, followed by 34.7% at a high level and 5.3% at a low level, of the parents who participated in the study.

Keywords: Uncertainty, satisfaction, quality of care.

I. INTRODUCCIÓN

Cuando se trata de salud, existe la necesidad de garantizar una atención de calidad, asegurando un trato digno, independientemente de la raza, clase social o etnia. Hay muy poca investigación sobre la satisfacción con el trato recibido, México es un país que aborda el tema del trato digno, que requiere una presentación e introducción cortés, sobre los trámites a realizar previos al inicio del tratamiento. (Vidal et al, 2018).

La satisfacción de los padres en la medición de la calidad es utilizada como un método para mejorar la atención clínica o quirúrgica de muchos pacientes pediátricos, ya que éstos no pueden evaluar y expresar su incomodidad o inconformidad porque son demasiado jóvenes; como resultado, la satisfacción de los padres es utilizado como indicador de la satisfacción del niño. (Falco, et al,2017). En muchos centros de atención médica pediátrica, la participación de los padres es un importante estándar de atención. (Shafer et al, 2018).

En el contexto internacional, la variable satisfacción del paciente es más abordada que la variable nivel de incertidumbre, ambas relacionadas con la calidad de la atención. En Croacia, evaluaron los determinantes de la satisfacción de los padres, observando que la puntuación media de la satisfacción general de los padres fue alta, ascendiendo a 4,19 puntos (Kruszecka et al, 2019).

En Malasia evaluaron la prevalencia y los factores influyentes en la satisfacción de los cuidadores de pacientes pediátricos en una investigación transversal utilizando el cuestionario estándar autoadministrado SERVQUAL; en cuanto a la satisfacción general del paciente, el 50,5% de los cuidadores demostraron satisfacción con la calidad de los servicios, en comparación con el 49,5% (n=227) de los encuestados insatisfechos (Selvarajah et al, 2022).

En Arabia se identificó, estudio descriptivo transversal, la satisfacción de madres de pacientes pediátricos hospitalizados, encontrando que en promedio el 58,7% de las madres estaban completamente satisfechas con los servicios médicos y el 2,9% de las madres estaban completamente insatisfechas con la atención médica; en promedio, el 32,7% de las madres estaban plenamente satisfechas con los servicios de bienestar y el 10,6% de las madres estaban completamente insatisfechos con los servicios de asistencia social, por otro lado el 50,6% de las

madres estaban completamente satisfechas con las condiciones generales de admisión. (Esfandiari et al, 2019)

El país que abordó con mayor énfasis ambas variables es Turquía, investigaron los niveles de incertidumbre, miedo y satisfacción con los profesionales de la salud: experiencias de padres cuyos hijos están hospitalizados por COVID-19 encontrando que los padres tienen buenos niveles de satisfacción con la atención médica recibida y niveles moderados de miedo al COVID-19 e intolerancia a la incertidumbre. A medida que aumentaba el miedo de los padres al COVID-19, aumentaba la intolerancia a la incertidumbre. (Işik et al, 2021).

Así en Corea, en el 2020, encontraron que la incertidumbre tuvo una correlación positiva significativa con ansiedad (Kang, et al 2020). En Norteamérica en el 2017 exploraron el impacto de incertidumbre para pacientes con cáncer avanzado y sus cuidadores informales designados, observando que la incertidumbre está relacionada con la escala de tiempo y la trayectoria de la enfermedad. (Shilling, 2017).

En Colombia en el 2018, se determinó la incertidumbre de los cuidadores, y familiares de niños en condición de hospitalizados en las unidades de cuidados intensivos; el 55,7% mostró un alto nivel; el 39,2%, regular, y el 5,1%, en bajo nivel. (Flores, 2018).

En el Perú, actualmente, la satisfacción de la calidad de atención está en mejora, así se viene evidenciando en las investigaciones, por ejemplo, en un estudio realizado en el Hospital María Auxiliadora, se determinó la satisfacción en los Consultorios Externos Pediátricos a través del cuestionario SERVQUAL, en dónde se evidenció que el 69% (n=222) están satisfechos. (Quispe, 2020).

A nivel local, en los estudios efectuados en centros hospitalarios de la ciudad de Trujillo, mencionan que en su mayoría de los pacientes hospitalizados informaron haber recibido atención de rutina de buena calidad, demostrándose eficiencia y compromiso del personal sanitario en satisfacer las necesidades de los pacientes. (Sifuentes, 2016).

Hay muchos motivos por los que los pacientes pueden sentirse insatisfechos con su atención sanitaria, inclusive si los resultados clínicos parecen aceptables o incluso buenos. (Graham, 2016). En consecuencia, la satisfacción del paciente se ha transformado en un mecanismo muy frecuente de los estudios que

valoran los resultados de cómo son tratados (Mariano et al, 2016). Sin embargo, la construcción de la satisfacción es compleja y obedece al contexto, los instrumentos para lograrlo aún no se han perfeccionado por completo (Chávez, 2018).

Ante lo expuesto en los párrafos anteriores, se plantea el problema general de investigación: ¿Cuál es la relación entre el nivel de incertidumbre y la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría en un hospital de Trujillo, 2022? y como problemas específicos; (1) ¿Cuál es la relación del nivel de incertidumbre con la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría en un hospital de Trujillo, 2022? (2); ¿Cuál es la relación del nivel de incertidumbre con la dimensión seguridad de la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría en un hospital de Trujillo, 2022?; ¿Cuál es la relación del nivel de incertidumbre con la dimensión fiabilidad de la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría en un hospital de Trujillo, 2022?; ¿Cuál es la relación del nivel de la incertidumbre con la dimensión empatía de la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría en un hospital de Trujillo, 2022?; ¿Cuál es la relación del nivel de la incertidumbre con la dimensión aspectos tangibles de la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría en un hospital de Trujillo, 2022?.

La justificación teórica de la investigación viene determinada por los niveles de incertidumbre los cuales son importantes para concienciar a las autoridades hospitalarias de las mejoras que se deben realizar para lograr una adecuada calidad en atención a los usuarios; y con ello su propia satisfacción. Zeithaml y Bitner (2002) señalan que, el término satisfacción se refiere al resultado de la evaluación del servicio recibido por parte del cliente, es decir, la experiencia del usuario compara sus expectativas con el servicio prestado, además los resultados obtenidos podrán ser revisados como aporte local por otros investigadores, para ampliar o continuar con nuevos estudios.

Este estudio, además está justificado metodológicamente en las estrategias para determinar la incertidumbre y sus resultados en la mejora de la satisfacción de los padres con la atención sanitaria recibida por sus hijos.

Es importante actualizar datos en relación a estos conceptos, particularmente en el ámbito de atención pediátrica; por otro lado en referencia a la justificación práctica, para esta población en particular, resulta problemático

identificar instrumentos directos de valoración de la satisfacción percibida es por ello que este acercamiento se realiza de manera indirecta por medio de la encuesta dirigida a los padres o apoderados del menor, en este sentido consideramos relevante valorar la interacción entre ambos conceptos tomando como referencia instrumentos que ya han sido ampliamente validados para tal fin, es por ello nos proponemos investigar.

Se plantea como objetivo general: Determinar la relación que existe entre el nivel de incertidumbre y la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría en un hospital, Trujillo 2022; asimismo, los objetivos específicos: (a) Determinar la relación que existe entre el nivel de incertidumbre y la dimensión empatía de la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría en un hospital, Trujillo 2022; (b) Determinar la relación que existe entre el nivel de incertidumbre y la dimensión elementos tangibles de satisfacción de los padres en el servicio de pediatría en un hospital, Trujillo 2022; (c) Determinar la relación que existe entre el nivel de incertidumbre y la dimensión capacidad de respuesta de satisfacción de los padres en el servicio de pediatría en un hospital, Trujillo, 2022; (d) Determinar la relación que existe entre el nivel de incertidumbre y la dimensión seguridad de la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría en un hospital, Trujillo 2022; (e) Determinar la relación que existe entre el nivel de incertidumbre y la dimensión fiabilidad de satisfacción de los padres en el servicio de pediatría en un hospital, Trujillo 2022.

Asimismo, se plantea la hipótesis de investigación: El nivel de incertidumbre tiene relación significativa con la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría en un hospital, Trujillo 2022; y las hipótesis específicas: (1) El nivel de incertidumbre tiene relación significativa con la dimensión capacidad de respuesta de satisfacción de los padres en el servicio de pediatría en un hospital, Trujillo 2022; (2) El nivel de incertidumbre tiene relación significativa con la dimensión seguridad de satisfacción de los padres en el servicio de pediatría en un hospital, Trujillo 2022; (3) El nivel de incertidumbre tiene relación significativa con la dimensión fiabilidad de respuesta de satisfacción de los padres en el servicio de pediatría en un hospital, Trujillo, 2022; (4) El nivel de incertidumbre tiene relación significativa con la dimensión empatía de satisfacción de los padres en el servicio de pediatría en un hospital, Trujillo 2022; (5) El nivel de incertidumbre tiene relación

significativa con la dimensión elementos tangibles de satisfacción de los padres en el servicio de pediatría en un hospital, Trujillo 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En el contexto internacional, en Norteamérica, Park et al. (2021); se plantearon investigar el grado de incertidumbre que enfrentan los padres según a cada fase de tratamiento del cáncer pediátrico, la metodología usada es descriptiva y de corte transversal, descriptivo en 119 personas, utilizando el análisis de contenido cuantitativo. Los niveles de incertidumbre de los padres de pacientes oncológicos pediátricos mostraron diferencias estadísticamente significativas entre las fases de tratamiento ($F = 8,209$, $p < 0,001$); la incertidumbre fue mayor en la fase de inicio del tratamiento y cuando el tratamiento estaba en curso, que en la fase posterior al tratamiento, y concluyen en la necesidad de desplegar una educación adaptada a los cuidadores para disminuir la incertidumbre de los padres durante cada fase de tratamiento.

En México, Tlacuilo et al. (2021); buscan determinar la satisfacción de los padres, en un estudio, de corte transversal, en donde aplicaron 425 encuestas anónimas. Entre los aspectos mejor valorados fueron la tecnología del equipo médico, la confianza que el personal de salud deposita en los pacientes, y la amabilidad del personal a la hora de atender a los pacientes; entre los peores fueron el estado de las habitaciones, el tiempo de espera y la oportunidad de las consultas internas. La población general calificó como satisfecha en el 97% de los casos. Se concluyó que existe un alto índice de satisfacción en cuanto a factores tanto objetivos como subjetivos.

En Vietnam, Binh et al. (Vietnam, 2020); su estudio tiene como propósito, valorar y comparar la satisfacción de los padres y sus determinantes en el contexto de la atención neonatal en un hospital nacional, la metodología usada es de enfoque cuantitativo y corte transversal; utilizan un cuestionario estructurado. La estadía más prolongada y el empeoramiento del estado de salud infantil se asociaron con padres que reportaron niveles más bajos de satisfacción. Este estudio concluye que los padres de bebés prematuros admitidos en un hospital provincial estuvieron más satisfechos que aquellos atendidos en el hospital especializado.

En España, Velandia et al. (2019); determinaron el nivel de incertidumbre ante la enfermedad, en los cuidadores de niños hospitalizados, por medio de una investigación mixta, con muestra de 285 cuidadores. Se obtuvieron resultados:

Regular con un 57%, alto en 36 % y un 7% nivel bajo. Los resultados obtenidos permitieron dilucidar a la incertidumbre como factor que modela la experiencia de los padres mientras sus hijos se encuentran hospitalizados.

En Brasil, Macedo et al. (2019); su estudio tiene como propósito, estimar el índice de satisfacción previsto de los cuidadores de pacientes pediátricos respecto a los tiempos de espera en urgencias. Estudio tipo prospectivo, transversal y cuantitativo con análisis descriptivo, cuya muestra incluye a 300 familiares. Los resultados muestran que cuanto menor fue el tiempo de espera, el índice de satisfacción fue mayor.

En Turquía, Masikara et al. (2019) se propuso, en su estudio, comprender la satisfacción del cuidador en la sala de pediatría de un hospital en Botswana, cuyo estudio es descriptivo; con muestra de 250 cuidadores, a quienes se les aplicó una encuesta transversal, que proporcionó datos de expectativa y percepción en dos subescalas y evaluó la diferencia entre expectativa y puntaje de percepción, o puntaje de brecha, para cinco dimensiones de la atención médica. Mencionan como resultados, a las puntuaciones medias de la brecha para la cohorte señaladas a todas de tipo negativas, lo que refleja una satisfacción deficiente y discrepancias entre expectativas y percepciones.

En el contexto nacional, en Chiclayo, Córdoba & Núñez (2020) en su investigación, tienen por objetivo determinar la incertidumbre que tienen los padres, cuya metodología es cuantitativa y de corte transversal; con muestra representada por 30 padres cuyos hijos, se encontraban hospitalizados en el servicio de neonatología, el 50% presentaron nivel alto, y el 13,3%, nivel bajo, concluyen que los padres quienes presentaron altos niveles de incertidumbre tienen poca información y predicción. Esta situación se evidencia a diario, en muchos hospitales de nuestro territorio nacional, debido a que los padres dejan de ser los cuidadores de sus hijos, y se convierten en acompañantes, mientras que personal de salud se encarga del cuidado directamente.

Así mismo, en Loreto, Chu (2019); en su tesis se propuso evaluar la calidad de atención y la satisfacción del usuario en los consultorios de pediatría; empleando una metodología de investigación de tipo descriptiva, corte transversal y correlacional. Constituyendo su muestra con 365 usuarios o acompañantes de pacientes, elegidos al azar. En los instrumentos, mencionan la utilización de las

encuestas tipo SERVQUAL modificada. Se evidencia en los resultados a la capacidad de respuesta como la dimensión de mayor grado de satisfacción y de menor grado fue la de empatía (16.7%), en las conclusiones menciona, un alto porcentaje de insatisfacción global calificando a la calidad de atención como mala.

También, en Lima, Chávez et al. (2019) plantean valorar la satisfacción que manifiestan los pacientes con cáncer a la tiroides respecto a la atención que reciben. La investigación que realizan es descriptiva, de corte transversal; cuya muestra fue conformada con 267 usuarios. Se evidenció que la puntuación final corresponde al 81% de insatisfacción, similar a otros estudios.

Por su parte, en Chachapoyas, Tafur (2019) se propuso, determinar la satisfacción de los padres con el cuidado de enfermería en el servicio de Pediatría. Investigación señalada como descriptiva, de enfoque cuantitativa, corte transversal; conformando una muestra representada por 50 padres de familia. Evidenciando dentro de los resultados, que el 42% tiene nivel de satisfacción bajo; el 34%, nivel medio; y nivel alto un 24%. Concluyendo que la mayor parte de la población tiene nivel bajo de satisfacción, revelando así que los cuidados de enfermería no alcanzaron el nivel deseable de atención.

A nivel local, Alva & Briceño (2019), en su investigación referente a la variable nivel de satisfacción del padre de familia y su relación con el cuidado del niño que se encuentra hospitalizado. Estudio tipo correlacional, de corte transversal, cuya muestra lo conformó con 150 padres de familia. Obteniendo los siguientes resultados, manifiestan al 42.67% satisfacción alta, media en 38% y 19.33% satisfacción baja. Concluyen, que los padres encuestados están satisfechos en su mayoría con el cuidado brindado.

Así también, Cruz (2018), en su estudio, se propuso determinar la relación entre la calidad de atención en enfermería y la satisfacción en un servicio pediátrico. Aplicando metodología de investigación, de corte transversal y de tipo no experimental; cuya muestra conformada por 95 padres, que fueron encuestados. Encuentran, en los resultados, que 64.2% de los usuarios manifestaron sentirse insatisfechos, el 35.8% satisfechos. Concluye, afirmando las existencias de la relación ambas variables, recalcando que el nivel de insatisfacción fue en mayor porcentaje.

La incertidumbre es un aspecto inherente de la medicina porque cuando los avances científicos resuelven algunas, también crean otras nuevas, es importante destacar que la incertidumbre en el conocimiento médico puede tener implicaciones para la experiencia de la enfermedad. La Real Academia Española (Actualización, 2021), la define como la “falta de certidumbre” y “Certidumbre” al conocimiento claro de algo.

La incertidumbre, es la sensación de inseguridad; el desconocimiento de lo que acontecerá en el futuro, que origina inestabilidad emocional, hasta que la situación se esclarezca y se vuelva confiable”. (Venemedia, 2018)

La incertidumbre es definida por Mishel, citado por Suárez (2018) como la incapacidad para establecer el significado de los sucesos relacionados con la enfermedad. Además, como un estado cognitivo en el que el individuo no puede ordenar los acontecimientos relacionados con la enfermedad y su tratamiento, o cuando no existe información útil o esta es inconsistente.

La incertidumbre asociada con el inicio de aparición de los síntomas ocasionalmente resultó en una preocupación considerable para los padres de un niño, ya sea debido a su gravedad potencial o al hecho de que no estén allí para cuidar a su hijo. Las rutinas de los padres también pueden cambiar como resultado de la incertidumbre asociada con el momento de aparición de los síntomas; por ejemplo, los padres a veces tenían que cancelar compromisos sociales o tomar tiempo libre en el trabajo y daban consideración a los destinos de vacaciones o descartaban algunos por completo (He, 2017). Además, cuando los síntomas podían ocurrir por la noche, los padres experimentaban noches de insomnio y se sentían fatigados al día siguiente o ajustaban sus arreglos para dormir de modo que pudieran dormir en la misma habitación que el niño. Aunque se destaca el impacto de la incertidumbre en los padres, aún no se ha conceptualizado la forma en que la experimentan completamente (Tas, 2020).

En cuanto a las teorías relacionadas a la incertidumbre, es precisamente Male Mishel, citado por Villaizan (2020) quién ha sido la investigadora que más lo ha abordado, por ello se planteó su teoría como sustento científico y teórico para el desarrollo del siguiente estudio. Explica: En la interrelación de los padres y el niño al afrontar la separación sienten miedo y culpa, experimentan incertidumbre y ansiedad y les preocupa lo desconocido.

En su teoría de rango medio, demuestra y articula su importancia y los expresa en cuatro factores: 1) La elaboración de esquemas cognitivos para la enfermedad. 2) La incertidumbre es una experiencia interna neutra. 3) La adaptación es un continuo del comportamiento biopsicosocial normal de un individuo y es el resultado esperado de los esfuerzos de afrontamiento. 4) La relación entre enfermedad, incertidumbre; sistemas de afrontamiento y adaptación, pasando de una situación incierta a una situación adaptativa.

La Escala de Percepción de la Incertidumbre en la Enfermedad–formas padres/hijos (PPUS), fue esquematizada por Marle Mishel (1983) y su versión original es en inglés, actualmente adaptada al español, como herramienta con validez y confiabilidad. Suarez (2018) refiere que su intención, es medir la incertidumbre en los padres cuyos hijos se encuentran enfermos y/o hospitalizados en entornos de cuidados agudos o crónicos, por lo que ha sido frecuentemente utilizada como instrumento en las diferentes investigaciones a nivel mundial.

La Academia Europea de Pediatría, así como de otros países se esfuerzan para desarrollar estándares para la formación pediátrica y los servicios que ofrece, para llenar el vacío entre la formación y el buen desempeño en el trabajo clínico, se debe evaluar la competencia de cualquier cuidador para asegurar las habilidades de todos los cuidadores que tratan a los niños. (Ewal, 2020).

Donabedian, citado por Alva (2019), menciona que la satisfacción del usuario es de relevancia ya que se evalúa la calidad del servicio brindado.

Según Larson, P, citado por Alva & Briceño (2019) la satisfacción del usuario es el producto que se genera al comparar la percepción con las expectativas que los cuidadores esperan recibir del personal salubrista. En cuanto los cuidadores perciban un valor que supere sus expectativas, más satisfechos estarán con los clientes.

La satisfacción del usuario se considera “juicio del paciente” por la calidad y bondad de la atención, es por lo tanto indispensable para mejorar la calidad con respecto al diseño y la gestión de la atención en salud. (Bartik et al., 2018).

Por tanto, satisfacer al paciente no es simplemente un medio para aumentar el compromiso del paciente en la implementación de las órdenes médicas. Se considera además como uno de los resultados del esfuerzo de una

organización para lograrlo. El seguimiento y evaluación son los procesos esenciales para juzgar la efectividad de planes predeterminados. (Sam *et al.*, 2018).

La medida de la satisfacción de los usuarios puede ser verificada aplicando una escala multidimensional conocida SERVQUAL, referida como acrónimo de calidad de servicio, en las dimensiones siguientes: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Ha habido varios intentos realizados por un grupo de investigadores que han identificado sistemáticamente las variables que cuantifican la calidad del servicio, entre las cuales las dos métricas más populares son SERVQUAL y SERVPERF. (Falco *et al.*, 2018).

La satisfacción que sienten los padres de familia referente a la atención hospitalaria es importante por las siguientes razones: (1) Los investigadores de atención de la salud pueden planificar para el futuro mediante el uso de un informe del paciente y utilizar sus puntos de vista para evaluar los planes del hospital; (2) Las organizaciones que pagan presupuesto pueden usar información sobre satisfacción en los planes futuros (3) La satisfacción del paciente puede considerarse como una medida para evaluar los entornos de la actividad hospitalaria. (Ademuyiwa *et al.*, 2018).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La presente investigación fue de tipo aplicada, ya que se orientó a la determinación de soluciones que pueden cubrirse mediante el conocimiento científico. (CONCYTEC, 2020).

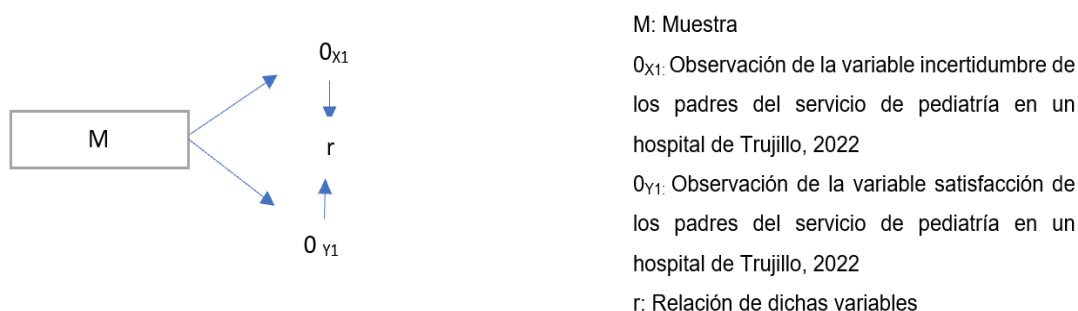
El diseño de investigación utilizada fue no experimental, de corte transversal, debido a que no hubo manipulación alguna en las dos variables; además se llevó a cabo en un tiempo determinado, es decir en el año 2022, tal como hace mención Hernández & Mendoza (2018).

La investigación se realizó en base al enfoque cuantitativo, ya que se midieron los resultados que tuvieron respuestas valorizadas, las cuales fueron cuantificadas y expresadas en tablas y figuras (Hernández Sampieri, 2018).

Así, en nuestra investigación medimos las variables en una población objetivo mediante un instrumento validado y luego se presentaron en tablas de resultados. Según el nivel del estudio fue correlacional, ya que se relacionaron las dos variables en estudio: incertidumbre y satisfacción de los padres y con ello se explicó el problema del estudio, tal, así como lo señalan Valderrama & Jaimes (2019).

Figura 1

Esquema del diseño de investigación



Nota: Elaboración propia

3.2 Variables y operacionalización

El presente estudio se desarrolló dos variables cualitativas, estas son: Variable 1 que es “Incertidumbre de los padres” y la Variable 2 “Satisfacción de los padres”.

Variable 1: Incertidumbre de los padres.

Definición conceptual: Incapacidad para establecer el significado de los sucesos relacionados con la enfermedad. Además, como un estado cognitivo en el que el individuo no puede ordenar los acontecimientos relacionados con la enfermedad y su tratamiento, o cuando no existe información útil o esta es inconsistente. (Suárez et al., 2018).

Definición operacional: La variable incertidumbre, será dividida en 4 dimensiones, tenemos; ambigüedad, complejidad, falta de información y falta de predicción a través del cuestionario de la Escala de Percepción de la Incertidumbre en la Enfermedad-forma padres/hijos, adaptada al español. (Suárez et al., 2018).

Indicadores: Información que es interpretada de manera diferente por el cuidador principal. Información que es difícil de entender para el cuidador principal. Información para la cual el cuidador principal no tiene un argumento convincente o una base teórica. Información que el cuidador principal no puede predecir

Escala de medición: Se optó por la escala ordinal de Likert: Muy en desacuerdo (1 punto), En desacuerdo (2 puntos), Indiferente (3 puntos), De acuerdo (4 puntos), y Muy de acuerdo (5 puntos).

Variable 2: Satisfacción de los padres.

Definición conceptual: Se le denomina al producto de la comparación entre la percepción y las expectativas que los cuidadores esperan recibir del personal sanitario. En cuanto los cuidadores perciban un valor que supere sus expectativas, más satisfechos estarán. (Alva & Briceño, 2019).

Definición operacional: La variable satisfacción será dividida en cinco dimensiones; capacidad de respuesta, fiabilidad, elementos tangibles, seguridad y empatía.

Indicadores: Comunicación oportuna y asertiva, cantidad del personal de salud, accesibilidad e infraestructura, ventilación del área, atención formal, información de calidad, confianza e interés por el usuario, información sobre la vía

de administración de medicamentos, confianza en el personal de salud, preocupación del bienestar del paciente.

Escala de medición: Extremadamente insatisfecho (1 puntos), insatisfecho (2 puntos), poco insatisfecho (3 puntos), neutro (4 puntos), poco satisfecho (5 puntos), satisfecho (6 puntos), muy satisfecho (7 puntos).

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: Según Hernández et al. (2014) la población es la adición de unidades que analizan e integran un fenómeno; es decir, un grupo de personas en un mismo contexto o realidad. Por tanto, Según Hernández et al. (2014) la población es la adición de unidades que analizan e integran un fenómeno; es decir, un grupo de personas en un mismo contexto o realidad. Por tanto, la población de este estudio estuvo constituida por 198 padres, que ingresaron a sus hijos en la unidad de hospitalización de pediatría de un hospital de Trujillo, en noviembre del presente año.

Criterios de inclusión: Se consideró a los padres de niños de 5 a 15 años, de ambos sexos, con estancia hospitalaria mayor de 48 horas, que aceptaron participar voluntariamente en la presente investigación.

Criterios de exclusión: Se excluyó a los padres cuyos niños sean menores de 5 años, mamás de cuyos niños que no cuentan con Seguro Integral de Salud, y madres que reciban tratamiento con fármacos psicotrópicos.

Muestra: Estuvo conformada por 75 padres de familia, cuyos hijos ingresaron al servicio de hospitalización de pediatría.

Muestreo: El muestreo que se aplicó fue el no probabilístico, por conveniencia. Según Otzen & Manterola (2017) esta técnica permite seleccionar a los participantes que aceptan voluntariamente ser incluidos. Basado en la disponibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador.

Unidad de análisis: Cada padre de niños hospitalizados que participaron en el estudio.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Hernández et al. (2014) señalan algunas técnicas que permiten a los investigadores obtener información confiable y oportuna de acuerdo con los objetivos planteados. Por lo tanto, la técnica de esta investigación es la encuesta,

a través de la cual se obtienen datos y los investigadores serán los encargados de obtener la información necesaria para interactuar con los sujetos involucrados.

3.4.1 Técnicas:

La encuesta fue la técnica apropiada para obtener la información necesaria para lograr los objetivos planteados de este estudio.

3.4.2 Instrumentos:

En este estudio se utilizaron dos cuestionarios validados para identificar el nivel de incertidumbre y de satisfacción. En cuanto al cuestionario de la variable incertidumbre, utilizamos como modelo la Escala de Percepción de la Incertidumbre en la Enfermedad-forma padres/hijos, que está adaptada al español, la cual consta de 31 preguntas, que en su totalidad fueron adaptadas y mejoradas por los expertos, las cuáles evaluarán 5 dimensiones, con rango de puntuación de 31 a 155, indicando que a mayor puntuación existe un mayor nivel de incertidumbre. Para la variable satisfacción usamos como modelo al cuestionario de percepciones SERVQUAL modificado para pacientes hospitalizados, que consta en su estructura de 22 preguntas, las cuales fueron modificadas y adaptadas por los expertos, a excepción de las preguntas 15 a 22, las cuales están distribuidas en cinco dimensiones de evaluación, estas son: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía, y Elementos tangibles, que combinadas reflejan la satisfacción del usuario.

Tabla 1

Ficha técnica del instrumento de la variable 1 Nivel de incertidumbre

Nombre	Escala de Percepción de la Incertidumbre en la Enfermedad-forma padres/hijos, adaptada al español (Suárez et al., 2018)
Autor	Male Mishel (Suárez et al., 2018)
Adaptado por	Mireilly Lisbeth Espinoza Boyer, 2022
Tiempo de aplicación	15 minutos
Ítems	31
Dimensiones	Ambigüedad, Falta de claridad de la información, Imprevisibilidad, Falta de información
Baremos	Bajo nivel de incertidumbre (< 63 puntos), Regular nivel de incertidumbre (64 – 93 puntos), Alto nivel de incertidumbre (> de 94 puntos).

Nota: Elaboración propia

Tabla 2

Ficha técnica del instrumento de la variable 2 Satisfacción de padres de familia

Nombre	Adaptación del cuestionario SERVQUAL modificado – MINSA.
Autor	Zeithaml, Parasuraman y Berry (Matsumoto, 2014)
Adaptado por	Mireilly Lisbeth Espinoza Boyer, 2022
Tiempo de aplicación	15 minutos
Ítems	22
Dimensiones	Fiabilidad (ítems 1 - 5), capacidad de respuesta (ítems 6 - 9), seguridad (ítems 10 - 13), empatía (ítems 14 - 18), elementos tangibles (ítems 19 - 22)
Baremos	Bajo nivel de satisfacción (< 66 puntos), Medio nivel de satisfacción (67 – 110 puntos), Alto nivel de satisfacción (> de 111 puntos).

Nota: Elaboración propia

3.4.3 Validez y Confiabilidad:

Según Fernández et al. (2019) la validez y confiabilidad son dos requisitos fundamentales que un instrumento debe cumplir. De no ser así, debe cumplir con ciertos requisitos, dentro la fase cualitativa o validación del contenido que es parte de la validez interna, tengamos una evaluación de expertos es decir encargados de valorar si los elementos del instrumento son claros, precisos, relevantes, consistentes y completos. Los instrumentos de esta investigación fueron validados por tres expertos.

Tabla 3

Relación de expertos validadores

Orden	Nombres y Apellidos	Grado	Pertenencia	Relevancia	Claridad
1	Burgos Zavaleta, Manuel	Maestro	Si	Si	Si
2	Flórez Cuentas, Genaro	Maestro	Si	Si	Si
3	Paredes Quispe, Danny	Maestro	Si	Si	Si

Nota: Elaboración propia, teniendo como base la ficha de expertos

En cuanto a la confiabilidad, se define como el grado de coherencia de un instrumento que mide la variable. Esto se logra evaluando la reproducibilidad, es decir, buena correlación de medidas en diferentes momentos. Para ello se realizó una prueba piloto con la participación de 15 padres de familia, que asistieron antes

de realizar a los padres de la muestra. La información obtenida fue analizada mediante la prueba Alfa de Cronbach empleando el programa estadístico SPSS v25, obteniéndose el siguiente resultado:

Tabla 4

Prueba de Confiabilidad de la variable: Incertidumbre de los padres

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	15	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,941	,944	28

Nota: Base de datos de SPSS del instrumento de la prueba piloto.

De acuerdo con la prueba estadística Alfa de Cronbach el valor obtenido es 0,941 para la variable Incertidumbre de los padres, el cual nos permite inferir que, si es fiable el cuestionario aplicado, por ser este mayor de 0.7.

Tabla 5

Prueba de Confiabilidad de la variable: Satisfacción de los padres.

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	15	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,975	,978	41

Nota: Base de datos de SPSS del instrumento de la prueba piloto

De acuerdo con la prueba estadística Alfa de Cronbach el valor obtenido es 0,975 para la variable Satisfacción de los padres, el cual nos permite inferir que, si es fiable el cuestionario aplicado, por ser este mayor de 0.7.

3.5 Procedimientos

En primer lugar, se entregó un documento de solicitud dirigido a la directora del hospital para informarle del tema de la investigación a estudiar, con el fin de que verifique el cuestionario adaptado y pueda autorizar este estudio. Al ser aceptada la aplicación del cuestionario en dicho nosocomio, se coordinó los días en que podamos aplicar los instrumentos a los padres o familiares de niños seleccionados en la investigación, previa invitación verbal para que puedan participar. Al haberse aplicado todos los cuestionarios, se ordenó la información a una base de datos para realizar las pruebas estadísticas y fueron plasmados en tablas, con ello se analizó los datos encontrados. Al final con los resultados obtenidos, se realizó la respectiva discusión, cuyo análisis permitió arribar a las conclusiones y, para después hacer las recomendaciones del caso.

3.6 Método de Análisis de Datos:

Se utilizó el programa estadístico SPSS v25 y programa de Microsoft Excel, siendo este último utilizado para crear una base de datos, que posteriormente fue exportada al SPSS.

Para el análisis estadístico a nivel descriptivo, se elaboraron tablas de frecuencia de acuerdo con los objetivos planteados y a nivel inferencial se averiguó las pruebas de normalidad, con las respectivas contrastaciones de las hipótesis.

3.7 Aspectos éticos

Se consideró los principios éticos establecidos en el Código de Ética de la Universidad César Vallejo 2021.

Se respetó el principio de beneficencia, ya que los resultados de este estudio se compartieron con la directora del nosocomio y los profesionales de la salud infantil con el fin de brindar una mejor calidad de atención.

Respecto al principio de no maleficencia, se protegió el bienestar de los participantes del estudio, ya que no presentaron ningún riesgo al interactuar con los instrumentos. Así también con el principio de autonomía, porque no se obligó a los participantes a colaborar con la investigación, sin ningún tipo de obligación.

De acuerdo con el principio de Justicia, los padres de los pacientes pediátricos que cumplieron con el criterio de inclusión, se les trató con igual consideración, respeto y dignidad.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados Descriptivos

Tabla 06

Distribución de frecuencias variable incertidumbre de los padres

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	53	70,7
Nivel medio	16	21,3
Nivel alto	6	8,0
Total	75	100,0

Nota: Procesamiento con aplicativo SPSS extraído de la base de datos.

En la tabla 6, se encuentran representados en forma tabular los resultados descriptivos de la variable que mide el nivel de incertidumbre de los padres participantes en la muestra objeto de estudio. En ella se evidencia que el 70,7% de los padres mostraron un nivel bajo de incertidumbre respecto al estados de salud de sus hijos al momento de su revisión y tratamiento, mientras que el 21,3% demostró nivel medio; y el 8%, nivel alto. Estos resultados demuestran estado sano respecto a los elementos involucrados en la interacción entre el personal sanitario y los padres que acuden por atención de sus hijos. Esta conclusión invita a reforzar dichos elementos como la información oportuna, claridad y precisión a la hora de atender niños y comunicarse con sus padres al respecto, para así alcanzar un nivel óptimo que aporte a la evolución positiva de la salud pública.

Tabla 07

Distribución de frecuencias: Variable Satisfacción de los padres.

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	4	5,3
Nivel medio	45	60,0
Nivel alto	26	34,7
Total	75	100,0

Nota: Procesamiento con aplicativo SPSS extraído de la base de datos.

En la Tabla 7 se observa en forma tabular los resultados obtenidos al medir con el instrumento correspondiente la variable que valoriza los niveles de satisfacción de los padres respecto a la atención que se brinda a sus hijos en un hospital, Trujillo (año 2022). Lo que se destaca de dicha tabla principalmente es la distribución proporcional expresada en porcentajes de los sujetos encuestados según el nivel de satisfacción alcanzado. De lo cual se puede decir que respecto al nivel de satisfacción el 60% siente que es medio; el 34,7%, alto; y, el 5,3% bajo.

En general, los resultados parecen indicar un nivel medio de satisfacción con tendencia al nivel alto, por lo que se puede inferir en que existen áreas del servicio por mejorar, pero en su estado actual no generan una situación de revisión y corrección urgente.

Tabla 08

Distribución de Frecuencias: Variable Satisfacción de los padres por dimensiones.

NIVELES	Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Aspectos tangibles	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	4	5,3	4	5,3	4	5,3	18	24,0	4	5,3
Medio	27	36,0	23	30,7	19	25,4	8	10,7	5	6,7
Alto	44	58,7	48	64,0	52	69,3	49	65,3	66	88,0
TOTAL	75	100	75	100	75	100	75	100	75	100

Nota: Procesamiento con aplicativo SPSS extraído de la base de datos

En la tabla 8 se muestra los datos obtenidos en las cinco dimensiones que miden la satisfacción de los padres, los cuales están expresados en porcentajes según la frecuencia de los niveles alto, medio y bajo observados en la muestra. De estas proporciones se destaca que la mayoría de las dimensiones concentra la mayor parte de los encuestados en el nivel alto, siendo líder aspectos tangibles con un 88%. Lo que se puede concluir de este hecho es que respecto a la dimensión de la satisfacción de los padres no parece haber una situación preocupante por atender en el servicio y atención, más, sin embargo, no quiere decir que no sea necesario una revisión para alcanzar la excelencia que la salud pública de la comunidad demanda.

Lo último mencionado no es aplicable a la dimensión Empatía, pues está es la única que muestra una situación medianamente preocupante en la que una buena parte de los usuarios (24%) expresaron un descontento claro. Con la corrección de este hecho lo que se espera que la variable en general evolucione positivamente.

Tabla 09

Distribución de Frecuencias: Variable Incertidumbre de los padres por dimensiones

NIVELES	Falta de información		Ambigüedad		Complejidad		Falta de predicción	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	8	10,7	64	85,3	45	60,0	63	84,0
Medio	54	72,0	5	6,7	16	21,3	6	8,0
Alto	13	17,3	6	8,0	14	18,7	6	8,0
TOTAL	75	100,0	75	100,0	75	100,0	75	100,0

Nota: Procesamiento con aplicativo SPSS extraído de la base de datos

La tabla 9 representa en forma tabular los resultados proporcionales expresados en porcentajes correspondientes a las cuatro dimensiones de la variable de Incertidumbre de los padres. En dichos resultados se puede ver de forma general que las dimensiones agrupan en su mayoría a los sujetos en el nivel bajo, a excepción de la dimensión Falta de información, la cual concentra su mayoría (72%) en el nivel medio.

Por lo que se puede concluir que los padres perciben generalmente un diagnóstico claro, entendible y preciso, pero no es suficiente.

4.2 Resultados Inferenciales

H1: La distribución de los datos estudiados corresponde a una distribución normal.

H2: La distribución de los datos estudiados no tiene una distribución normal.

Tabla 10

Prueba de normalidad de la incertidumbre y la satisfacción de los padres

Pruebas de normalidad			
	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl.	Sig.
Satisfacción de los padres	,352	75	,000
Incertidumbre de los padres	,429	75	,000

Nota: Procesamiento con aplicativo SPSS extraído de la base de datos.

Siendo la muestra de 75 encuestados, cifra que está por encima de 50, por lo que se usará el estadístico de Kolmogórov-Smirnov, ya que mis datos no tienen una distribución normal, pues el p-valor es menor a ($P < 0,05$) es decir no paramétrica, por lo tanto, se utilizó la prueba de Rho de Spearman, y se rechaza la hipótesis alterna (H1).

Contrastación de hipótesis general

H0: El nivel de incertidumbre no se relaciona significativamente con la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría en un hospital de Trujillo.

H1: El nivel de incertidumbre se relaciona significativamente con la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría en un hospital de Trujillo.

Tabla 11

Contrastación de hipótesis general

			Satisfacción de los padres	Incertidumbre de los padres
Rho de Spearman	Satisfacción de los padres	Coeficiente de correlación	1,000	-,560**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	75	75
	Incertidumbre de los padres	Coeficiente de correlación	-,560**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	75	75

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Procesamiento con aplicativo SPSS extraído de la base de datos.

En la Tabla 11 se evidencia la relación que existe entre la variable 1 incertidumbre de los padres y la variable 2 satisfacción de los padres. La significancia (bilateral) es 0.000 ($P < 0.01$), con 99% de nivel de confianza. El valor Rho de Spearman es -0,560, que corresponde a correlación negativa moderada, lo que indica que existe una relación inversa entre las dos variables; razón por la cual, se acepta la hipótesis alterna.

Contrastación de hipótesis específica 1

H0: El nivel de incertidumbre no se relaciona significativamente con la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría en un hospital de Trujillo, 2022.

H1: El nivel de incertidumbre se relaciona significativamente con la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría en un hospital de Trujillo, 2022.

Tabla 12

Contrastación de hipótesis específica 1

		Capacidad de respuesta	Incertidumbre de los padres
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	1,000	-,717
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	75	75
Incertidumbre de los padres	Coeficiente de correlación	-,717	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	75	75

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Procesamiento con aplicativo SPSS extraído de la base de datos.

En la tabla 12, se evidencia que existe relación entre capacidad de respuesta y la Incertidumbre de los padres, porque la significancia (bilateral) es 0.000 ($P < 0.01$) y el valor Rho de Spearman es -0,717 indicando que se encuentra en rango de correlación negativo alto, de relación inversa entre las dos variables; por tanto, se acepta la hipótesis alterna.

Contrastación de hipótesis específica 2

H0: El nivel de incertidumbre no se relaciona significativamente con la dimensión seguridad de la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría en un hospital de Trujillo, 2022.

H1: El nivel de incertidumbre se relaciona significativamente con la dimensión seguridad de la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría en un hospital de Trujillo, 2022.

Tabla 13

Contrastación de hipótesis específica 2

			Seguridad	Incertidumbre de los padres
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1,000	-,608
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	75	75
	Incertidumbre de los padres	Coefficiente de correlación	-,608	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	75	75

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Procesamiento con aplicativo SPSS extraído de la base de datos.

En la tabla 13 se observa la relación existente entre seguridad e incertidumbre de los padres, porque la significancia (bilateral) es 0.000 ($P < 0.01$), y el valor Rho de Spearman es -0,608, que corresponde a un rango de correlación negativa moderada, es decir un nivel moderado de relación inversa, por ende, se acepta la hipótesis alterna.

Contrastación de hipótesis específica 3

H0: El nivel de incertidumbre no se relaciona significativamente con la dimensión fiabilidad de la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría en un hospital de Trujillo, 2022.

H1: El nivel de incertidumbre se relaciona significativamente con la dimensión fiabilidad de la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría en un hospital de Trujillo, 2022.

Tabla 14

Contrastación de hipótesis específica 3

			Fiabilidad	Incertidumbre de los padres
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	-,662
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	75	75
	Incertidumbre de los padres	Coefficiente de correlación	-,662	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	75	75

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Procesamiento con aplicativo SPSS extraído de la base de datos.

En la tabla 14 se evidencia la relación que existe entre fiabilidad e incertidumbre de los padres, porque la significancia (bilateral) es 0.000 ($P < 0.01$), con 99% de nivel de confianza. El valor Rho de Spearman. es -0,662, que corresponde a un rango de correlación negativa moderada, es decir asociación moderada inversa entre las variables de estudio, por lo que se acepta la hipótesis alterna.

Contrastación de hipótesis específica 4

H0: El nivel de incertidumbre no se relaciona significativamente con la dimensión empatía de la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría en un hospital de Trujillo, 2022.

H1: El nivel de incertidumbre se relaciona significativamente con la dimensión empatía de la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría en un hospital de Trujillo, 2022.

Tabla 15

Contrastación de hipótesis específica 4

			Empatía	Incertidumbre de los padres
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	-,678
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	75	75
	Incertidumbre de los padres	Coefficiente de correlación	-,678	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	75	75

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Procesamiento con aplicativo SPSS extraído de la base de datos.

En la Tabla 15, se evidencia la relación que existe entre empatía e incertidumbre de los padres, porque la significancia (bilateral) es 0.000 ($P < 0.01$), con 99% de nivel de confianza y el valor Rho de Spearman. es -0,678 indicando la existencia de un nivel moderado de asociación inversa entre las dos variables, por lo que, se acepta la hipótesis alterna.

Contrastación de hipótesis específica 5

H0: El nivel de incertidumbre no se relaciona significativamente con la dimensión aspectos tangibles de la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría en un hospital de Trujillo, 2022.

H1: El nivel de incertidumbre se relaciona significativamente con la dimensión aspectos tangibles de la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría en un hospital de Trujillo, 2022.

Tabla 16

Contrastación de hipótesis específica 5

			Aspectos tangibles	Incertidumbre de los padres
Rho de Spearman	Aspectos tangibles	Coefficiente de correlación	1,000	-,380
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	75	75
	Incertidumbre de los padres	Coefficiente de correlación	-,380	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	75	75

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Procesamiento con aplicativo SPSS extraído de la base de datos.

En la tabla 16 se observa la relación que existe entre aspectos tangibles e incertidumbre de los padres, porque la significancia (bilateral) es 0.000 ($P < 0.01$), con 99% de nivel de confianza y el valor Rho de Spearman es -0,380, lo que indica que existe un nivel bajo de asociación inversa entre las dos variables, razón por lo que se acepta la hipótesis alterna.

V.DISCUSIÓN

Discusión objetivo general

De acuerdo con el objetivo general planteado, con los resultados inferenciales obtenidos, se logró determinar la relación entre la variable incertidumbre y la variable satisfacción de los padres en el servicio de pediatría en un hospital de Trujillo, 2022; al haber obtenido un Sig. bilateral 0.000 y un grado de correlación de - 0,560, indicando que sí existe un nivel medio de asociación negativa moderada e inversa entre las variables de estudio.

El resultado obtenido es similar con los hallazgos obtenidos por Işik et al. (2021), en su investigación “Niveles de incertidumbre, miedo y satisfacción con los profesionales de la salud: experiencias de padres cuyos hijos están hospitalizados por COVID-19”; encontraron diferencia significativa entre las puntuaciones medias de la Escala de Intolerancia a la Incertidumbre (IUS-12) y la edad de los padres y la presencia de COVID-19 en otros familiares y la IUS-12. Además, se encontró una correlación significativa entre el miedo de los padres al COVID-19 y las puntuaciones del IUS-12. Los padres tenían buenos niveles de satisfacción con la atención médica recibida y niveles moderados de miedo al COVID-19 e intolerancia a la incertidumbre. Los niveles de miedo al COVID-19 y la intolerancia a la incertidumbre afectaron los niveles de satisfacción ($p < 0.05$).

Esto conlleva a considerar lo dicho por Ademuyiwa et al. (2018) que, la satisfacción de los padres con la atención hospitalaria de sus menores hijos es importante para que los responsables de la gestión de la salud de un hospital se preocupen en planificar estrategias para el futuro tomando en cuenta las percepciones y expectativas de los padres.

Discusión objetivo específico 1

Respecto al primer objetivo específico planteado, correspondiente a determinar la relación del nivel de incertidumbre con la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría en un hospital de Trujillo, 2022. Se determinó que existe relación porque se encontró una Sig. Bilateral 0.000 y un grado de correlación de - 0,717 indicando un nivel de alto de asociación negativa e inversa. Por ende, se acepta la hipótesis de investigación. Comparando los resultados con los estudios realizados por Chu (2019), en donde

evidencia que la dimensión capacidad de respuesta tiene mayor grado de satisfacción; pero a nivel global existe un alto porcentaje de insatisfacción por lo que califica a la calidad de atención como mala.

Discusión objetivo específico 2

De acuerdo con el segundo objetivo específico planteado, correspondiente a determinar la relación del nivel de incertidumbre con la dimensión seguridad de la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría en un hospital de Trujillo, 2022. Se determinó que existe relación porque se encontró una Sig. Bilateral 0.000 y un grado de correlación de - 0,608 indicando un nivel medio de asociación negativa e inversa, por ende, se acepta la hipótesis de la investigación. Comparando con los resultados algo discordantes encontrados por Breña (2020), en su investigación realizada en el Hospital Regional de Loreto, hace referencia a la dimensión de seguridad como la de mayor influencia en la satisfacción de los usuarios.

Discusión objetivo específico 3

De acuerdo con el tercer objetivo específico planteado, correspondiente a determinar la relación del nivel de incertidumbre con la dimensión fiabilidad de la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría en un hospital de Trujillo, 2022. Se determinó que existe relación porque se encontró una Sig. Bilateral 0.000 y un grado de correlación de - 0,662 indicando un nivel medio de asociación negativa e inversa. En relación con el estudio de Ríos y Calvo (2018) sobre satisfacción familiar en el servicio de Pediatría del Hospital Regional de Loreto, mencionan que la dimensión fiabilidad es de impacto positivo en la satisfacción de los usuarios.

Discusión objetivo específico 4

Respecto al cuarto objetivo específico planteado, correspondiente a determinar la relación del nivel de incertidumbre con la dimensión empatía de la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría en un hospital de Trujillo, 2022. Se determinó que existe relación porque se encontró una Sig. Bilateral 0.000 y un grado de correlación de - 0,678 indicando un nivel medio de asociación negativa e inversa, por ello se acepta la hipótesis de investigación; comparando los resultados obtenidos en la investigación de Tlacuilo et al. (2021), denominado Satisfacción de los padres con el cuidado de la salud durante el niño hospitalización en un centro

de seguridad social en México; mencionan a la empatía como una de las dimensiones con mayor puntaje de satisfacción.

Además, mencionar a la investigación realizada por Chu L, et al. (2019), mencionan a la empatía como la dimensión con menor satisfacción, en el contexto global de alto grado de insatisfacción según su estudio.

La satisfacción de los padres de familia es considerada como el resultado del esfuerzo del personal que labora en el área de pediatría, en este caso, se tiene en cuenta a la empatía; si los padres de familia perciben que sus hijos son atendidos con buena calidad como si fuesen los hijos de los profesionales de la salud, es posible que regresen de nuevo, aumentando la demanda del servicio (Sam et al., 2018).

Discusión objetivo específico 5

Respecto al último objetivo específico planteado, correspondiente a determinar la relación del nivel de incertidumbre con la dimensión aspectos tangibles de la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría en un hospital de Trujillo, 2022. Se determinó que existe relación porque se encontró una Sig. Bilateral 0.000 y un grado de correlación de - 0,380 indicando un nivel bajo de asociación negativa e inversa, por lo que se acepta la hipótesis de investigación; comparando los resultados obtenidos por Mendoza (2019) en su estudio, denominado sobre calidad de servicio y satisfacción de los clientes en Tacna, menciona que al aumentar los aspectos tangibles, incrementa la satisfacción de los clientes; datos similares encontró Ibarra (2021), en su investigación relacionada a la calidad de atención y satisfacción del usuario, logró determinar que a mayores elementos tangibles mejores fueron los rangos de satisfacción de los usuarios.

Según los resultados descriptivos obtenidos, el 70,7% de los padres opina que presentan un nivel bajo de incertidumbre, mientras que un 8% presenta un nivel alto de incertidumbre. Este resultado lo hemos comparado con los similares resultados de la investigación de Flórez et al. (2018), en su estudio muestran que el 59.5% de los encuestados presentan regular nivel de incertidumbre, el 25.3% en nivel alto, que hace referencia a la mayor incapacidad para discernir el significado de los eventos asociados a la enfermedad. También, Córdoba & Núñez (2020), en su estudio denominado Nivel de incertidumbre en los padres durante la hospitalización del neonato en un hospital público, encuentra que el 50% de padres

de neonatos, presentan un nivel alto de incertidumbre; comparación discrepante en vista que dicho estudio se ha realizado en plena pandemia Covid19, y las condiciones eran diferentes y más inestables.

Así también mencionar los resultados que obtuvieron Velandia et al. (2019), en su estudio denominado Incertidumbre en los cuidadores de niños hospitalizados en unidades de: cuidado intensivo neonatal – cuidado intensivo pediátrico (UCIN-UCIP), donde la incertidumbre ante la enfermedad destaca el nivel regular en 57%, y el nivel alto en 36%. Por su parte, en su estudio Park et al. (2021); en su estudio descriptivo desarrollado en 119 personas, menciona que los niveles de incertidumbre de los padres de pacientes oncológicos pediátricos mostraron diferencias estadísticamente significativas entre las fases de tratamiento y la incertidumbre fue mayor en la fase de inicio del tratamiento y cuando el tratamiento estaba en curso, que en la fase posterior al tratamiento.

Por lo tanto, la incertidumbre es un factor que modifica la experiencia de los padres mientras sus hijos permanecen hospitalizados. Lo que tiene sustento en la Teoría de Male Mishel (Villaizan, 2020), quien señala que los padres y los niños al afrontar la separación sienten miedo y culpa, experimentando incertidumbre y ansiedad; y, por ende, preocupación de lo desconocido.

Respecto a la variable satisfacción, se encontró que el 60% de padres, tienen nivel medio de satisfacción, mientras un 34.7% nivel alto y un 5.3% nivel bajo; datos similares encontrados por Alva & Briceño (2019) en su estudio reportaron que un 42.67% de padres de familia, presentan satisfacción alta, 38% satisfacción media y satisfacción baja el 19.33%. Así también, datos encontrados por Tlacuilo et al. (2021); en su investigación, en donde se aplicaron 425 encuestas anónimas, cuya población general calificó como satisfecha en el 97% de los casos. Concluyendo que existe un alto índice de satisfacción, en los encuestados.

En contraposición, con otras investigaciones, por ejemplo, en el estudio realizado por Cruz (2018), encontró que el 64.2% de los usuarios manifestaron sentirse insatisfechos, el 35.8% satisfechos; así también Chu (2019) en su estudio evidencia un alto porcentaje de insatisfacción global calificando a la calidad de atención como mala; además Chávez et al. (2019) en su estudio la valoración de la satisfacción que manifiestan los pacientes con cáncer a la tiroides respecto a la atención que reciben, encontró que la puntuación final corresponde al 81% de

insatisfacción. Tafur (2019), en su investigación denominada Nivel de Satisfacción de los padres sobre el cuidado de enfermería, evidenció que el 42% tiene nivel de satisfacción bajo; el 34%, nivel medio; y en nivel alto un 24% concluye, que la mayor parte de la población tiene nivel bajo de satisfacción, revelando así que los cuidados de enfermería no alcanzaron el nivel deseable de atención.

En los últimos años se han implementado estrategias para medir la calidad de la atención, utilizando variables de satisfacción del usuario como indicadores de desempeño, lo que se traduce en un aumento de la satisfacción con la atención brindada.

La presente investigación tuvo como fortaleza, la metodología empleada, resaltando la adaptación de los instrumentos validados o utilizados en investigaciones anteriores, con apoyo de los expertos en el área pediátrica se logró mejorar sus contenidos, llegando a ser claros y de fácil entendimiento para los padres seleccionados en el presente estudio. Además, quiero mencionar que uno de los limitantes del presente estudio, fue el de determinar a mayor profundidad la relación llegando sólo a las dimensiones de satisfacción.

Este estudio es relevante ya que nos permite conocer relación entre la variable incertidumbre y satisfacción de los padres de familia, así como los niveles, de cada una, siendo la satisfacción un indicador de la calidad de atención y con ello las acciones estratégicas para mejorar la atención clínica o quirúrgica de los niños, quienes por su edad no están en condiciones de evaluar y expresar su confort o incomodidad; por tanto, a través de sus papás se puede conocer la satisfacción de ellos (Falco et al., 2017). Así, ante la enfermedad de sus hijos, surge la incertidumbre de los padres, cuando aparecen los síntomas de malestar en los niños o porque no pueden estar al lado de ellos para cuidarlos o tienen que dejar de hacer sus trabajos de rutina entre otros (He, 2017). Según Tas (2020) se destaca el impacto de la incertidumbre en los padres, pero aún no está establecido la magnitud de un experimento completo.

Asimismo, en los centros de atención infantil, la comunicación del personal sanitario con los padres de los niños es fundamental, porque ellos desean conocer como es administrada la salud de sus menores hijos (Shafer et al., 2018). Por lo tanto, este estudio marca el inicio de la realización de nuevos estudios en la institución, en el área de pediatría, referidos a obtener información sobre la calidad

de atención global, brindada a los usuarios pediátricos y el proceso adecuado de la enfermedad en los padres.

VI.CONCLUSIONES

- Primera:** Se determinó que existe relación negativa e inversa entre las variables incertidumbre y satisfacción de los padres, en el servicio de pediatría en un hospital de Trujillo, 2022. Lo afirmado se sustenta en el indicador Sig. Bilateral encontrado de: 0.000 y el grado de correlación es -0.560 un valor negativo. Es decir, a mayor nivel de incertidumbre menor es la satisfacción de los padres.
- Segunda:** Se determinó que entre el nivel de incertidumbre con la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría en un hospital de Trujillo, 2022 la relación es inversa, alta y significativa según los valores obtenidos, -0,717 de Rho de Spearman y 0,000 de significancia.
- Tercera:** Se determinó que entre el nivel de incertidumbre con la dimensión seguridad de la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría en un hospital de Trujillo, 2022 la relación es inversa, moderada y significativa; como se evidencia en los valores -0,608 de Rho de Spearman y 0,000 de significancia.
- Cuarta:** Se determinó que entre el nivel de incertidumbre con la dimensión fiabilidad de la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría en un hospital de Trujillo, 2022 la relación es inversa, moderada y significativa como se evidencia en los valores -0,662 Rho de Spearman y 0,000 de significancia.
- Quinta:** Se determinó que entre el nivel de incertidumbre con la dimensión empatía de la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría en un hospital de Trujillo, 2022 la relación es inversa, moderada y significativa en virtud de los valores -0,678 de Rho de Spearman y 0,000 de significancia.
- Sexta:** Se determinó que entre el nivel de incertidumbre con la dimensión elementos tangibles de la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría en un hospital de Trujillo, 2022 la relación es inversa, baja y significativa según los valores -0,380 de Rho de Spearman y 0,000 de significancia.
- Sétima:** De acuerdo con la opinión de los usuarios en estudio el 70,7% afirma que se encuentran en un nivel bajo de incertidumbre, seguido de 21,3% con

nivel medio y un 8% con nivel alto. Así mismo el 60% de los participantes afirman que se encuentra en nivel medio de satisfacción, un 34,7% en alto y un 5,3% nivel bajo.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda al hospital, socializar los resultados encontrados, así como realizar estudios midiendo continuamente las variables incertidumbre y satisfacción, ambos indicadores de impacto de la calidad de atención.

Segunda: Se sugiere la elaboración de instrumentos sencillos, de fácil entendimiento y de forma clara, para los padres de familia, ya que es muy diverso el nivel educativo y de entendimiento de cada uno de ellos.

Tercera: El personal sanitario del servicio de hospitalización de pediatría, deben implementar protocolos, programas de apoyo y de orientación a los padres de niños hospitalizados, a fin de mejorar su satisfacción, enfatizando en la capacidad de respuesta, encontrado como alto valor de significancia respecto a la incertidumbre de la enfermedad de sus hijos.

Cuarta: Se propone que los profesionales dedicados a la salud infantil ayuden a los padres en valorar de forma adecuada la situación de salud de sus hijos hasta llegar a una adecuada adaptación y con ello sean estímulos asertivos y positivos en la recuperación de su salud.

REFERENCIAS

- Ademuyiwa, A., Mosaku, S., Ogbolu, R., Oshodi, Y. y Bode, C. (2018). Assessment of parents' satisfaction with pediatric surgery services at a tertiary hospital in Southwest Nigeria: a quality control check. *Ann Med Health Sci Res.* <https://www.amhsr.org/articles/assessment-of-parents-satisfaction-with-paediatric-surgery-services-at-a-tertiary-hospital-in-south-west-nigeria-a-quali.pdf>
- Admass, B. (2021). Parental Satisfaction and Associated Factors Toward Their Child's Anesthesia Service at a Comprehensive Specialized Referral Hospital in Ethiopia: A Cross-Sectional Study <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fped.2022.849969/full>
- Alemu, A., Walle, A., Atnafu, D. (2020). Quality of pediatric healthcare services and associated factors in Felege-Hiwot Comprehensive Specialized Hospital, North-West Ethiopia: parental perception. *Patient Prefer Adherence*; 14:1649–58. <https://doi.org/10.2147/PPA.S264106>
- Arias, M. (2019). Incertidumbre ante la enfermedad crónica. Revisión integrativa. *Revista Latinoamericana de Bioética.* 2019; 19 (36-1) 91-104. <http://www.scielo.org.co/pdf/rlb/v19n1/2462-859X-rlb-19-01-93.pdf>
- Assa, A. (2019). A concept analysis of family caregivers' uncertainty of patient's illness. *Nursing Forum*; 57(1), 121. <http://science-gate.com/IJAAS/Articles/2022/2022-9-10/1021833ijaas202210003.pdf>
- Bartik, K., Toruner, E. (2018). Effectiveness of a preoperative preparation program on children's emotional states and parental anxiety. *J Perianesth Nurs*, 33:972–80. <https://doi.org/10.1016/j.jopan.2017.09.008>

- Binh, A. (2020). Parental satisfaction with quality of neonatal care in different level hospitals: evidence from Vietnam. *BMC Health Services Research*, 20:238. <https://doi.org/10.1186/s12913-020-5070-5>
- Brizuela, V., Leslie, H, Sharma, J. (2019). Measuring quality of care for all women and newborns: ¿how do we know if we are doing it right? A review of facility assessment tools. *Lancet Glob Health*,7: e624–32. [https://doi.org/10.1016/S2214-109X\(19\)30033-6](https://doi.org/10.1016/S2214-109X(19)30033-6)
- Chu, L. (2018). Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario de consulta externa de pediatría del hospital regional de loreto de octubre 2016 a febrero 2017. Repositorio institucional digital de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/4853>
- Cypress, B. (2018). Understanding Uncertainty Among Critically Ill Patients in the Intensive Care Unit Using Mishel's Theory of Uncertainty of Illness. *Dimens Crit Care Nur's*. <https://doi.org/10.1097/dcc.000000000000152>
- Esfandiari, R. (2019). Mothers' Satisfaction with Hospital Care in Children. *Ann Med Health Sci Res*. <https://www.amhsr.org/articles/mothers-satisfaction-with-hospital-care-in-children.pdf>
- Ewal, D. (2018). Development of a core set of quality indicators for pediatrics primary care practices in Europe, COSI-PPC-EU. *European Journal of Pediatrics*. <https://doi.org/10.1007/s00431-018-3140-z>
- Falco, D., Rutledge, D. y Elisha, S. (2018). Patient satisfaction with anesthesia care what do we know? *AANA J*. 85:286–92. <https://doi.org/10.1016/j.bpa.2005.10.010>

- Flórez, I. (2018). Incertidumbre en cuidadores familiares de pacientes hospitalizados en unidades de cuidado intensivo. Investigación en Enfermería. <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.ie20-1.icfp>
- Götze, H. (2018). Anxiety, depression, and quality of life in family caregivers of palliative cancer patients during home care and after the patient's death. *Eur J Cáncer Care*. <https://doi.org/10.1111/ecc.12606>
- Harkness, K. (2015). The measurement of uncertainty in caregivers of patients with heart failure. *J Nur's Meas*; 21(1):23-42. <https://doi.org/10.1891/1061-3749.21.1.23>
- He, S., You, L., Zheng, J. y Bi, Y. (2017). Uncertainty and Personal Growth Through Positive Coping Strategies Among Chinese Parents of Children with Acute Leukemia. *Cancer Nur's*; 39:205–12. <https://doi.org/10.1097/ncc.0000000000000279>
- Hur, C. (2018). Further explorations of illness uncertainty: carers' experiences of Parkinson's disease. *Psychol Health*; 32:549–66. <https://doi.org/10.1080/08870446.2017.1283041>
- Ibarra, L. (2021). Calidad de atención y satisfacción del usuario en la municipalidad de Chorrillos, 2021. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/71300>
- Işik, M., Can Özdemir, R., Karadeniz, E. y Ertürk, S. (2021). Levels of uncertainty, fear and satisfaction with health professionals: experiences of parents whose children are hospitalized for COVID-19. *Psychol Health Med*.1-9. <https://doi.org/10.1080/13548506.2021.2014912>
- Kang, J., Cho, Y. y Choi, S. (2020). State anxiety, uncertainty in illness, and needs of family members of critically ill patients and their experiences with family-

- centered multidisciplinary rounds: A mixed model study. *Plos ONE*; 15(6): e0234296. <https://journals.plos.org/plosone/article/file?id=10.1371/journal.pone.0234296&type=printable>
- Kruszecka, A., Smoleń, E., Cepuch, G., Piskorz-Ogórek, K., Perek, M., y Gniadek, A. (2019). Determinants of Parental Satisfaction with Nursing Care in Pediatric Wards-A Preliminary Report. *Int J Environ Res Public Health* ;16(10):1774. <https://doi.org/10.3390/ijerph16101774>
- Macedo, G. (2019). Family members' satisfaction with the care flow in the Pediatric Emergency Department. *Rev Bras Enferm*; 72(2):435-41. <https://www.scielo.br/j/reben/a/6Skp5KywHHkTvP99pFpwVdt/?format=pdf&lang=en>
- Masikara, M., Gezmu, A., Brooks, M., Gabaitiri, L., Arscott-Mills, T. (2019). Caregiver satisfaction with quality of care in the pediatric medical ward of a large hospital in Botswana. *QAI J Healthc Qual Patient Saf*; 1:26-31. https://www.qaij.org/temp/QAIJHealthcQualPatientSaf1226-4606068_124740.pdf
- Mendoza, Y. (2019). Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes del centro comercial mercadillo Bolognesi, Tacna 2019. Repositorio institucional digital de la Universidad Privada de Tacna. <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/968/Mendoza-Ramirez-Yuri.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Milliken, S., Zuk, J., Ziniel, S., Bjur, K., Alvarez, M., Szolnoki, J. (2018). First steps in validating the pediatric anesthesia parent satisfaction (PAPS) survey. *Pediatric Anesth*; 27:153–61. <https://doi.org/10.1111/pan.13053>

- Park, M. (2021). Uncertainty and Nursing Needs of Parents with Pediatric Cancer Patients in Different Treatment Phases: A Cross-Sectional Study. *Int. J. Environ. Res. Public Health*; 18: 4253. https://pdfs.semanticscholar.org/23e9/bb8056214a82bf03d857051eb2e87dd7b93.pdf?_ga=2.210730645.1633722383.1663386570-1184407622.1663386570
- Pinto, G. (2018). Satisfaction of quality of care in a Pediatric Emergency Room. *Acta Paul Enferm*; 30(6):635-43. <https://doi.org/10.1590/1982-0194201700092>
- Rios y Calvo (2018). Calidad y Satisfacción del Neonato – Niño en el servicio de Neonatología y Pediatría. Hospital Regional de Loreto. *Acta Paul Enferm*; 30(6):635-43. <https://doi.org/10.1590/1982-0194201700092>
- Quispe, J. (2020). Satisfacción de la calidad de atención en el servicio de consultorio externo de pediatría hospital maría auxiliadora mayo 2019. Repositorio académico de la Universidad de San Martín de Porres. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/6491>
- Suarez, C., Carbajal, G., Serrano, M. (2018). Escala de incertidumbre en la enfermedad–formas padres/hijos: validación de la adaptación al español. <https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-intensiva-142-articulo-escala-incertidumbre-enfermedadforma-padres-hijos-validacion-S1130239918300269>
- Sam, J., Arunachalam, P., Manivasagan, S., Surya, T. (2018). Parental satisfaction with pediatric day-care surgery and its determinants in a tertiary care hospital. *J Indian Assoc Pediatric Surg*; 22:226–31. https://doi.org/10.4103%2Fjiaps.JIAPS_212_16

- Selvarajah, T. (2022). Satisfaction With Health Care Services at the Pediatric Specialist Clinic of the National Referral Center in Malaysia: Cross-sectional Study of caregivers' perspectives *jmirx med*;3(2): e33025. <https://doi.org/10.2196/33025>
- Shafer, J., Jenkins, B., Fortier, M., Stevenson, R., Hikita, N., Zuk, J. (2018). Parental satisfaction of child's perioperative care. *Pediatric Anesth*, 28:955–62. <https://doi.org/10.1111/pan.13496>
- Shilling, V. (2017). The pervasive nature of uncertainty—a qualitative study of patients with advanced cancer and their informal caregivers. *Journal Cáncer Surviv*; 11: 590–603. <https://link.springer.com/article/10.1007/s11764-017-0628-x>
- Otzen, T. & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Int.J.Morphol.*,35(1):227-232 <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Tas, S. (2020). Using the Uncertainty in Illness Theory to provide care for the caregiver: A case report. *Journal Psychiatric Nurs* 2020;11(1):70-77. <http://doi.org/DOI:%2010.14744/phd.2019.44365>
- Tlacuilo, P. (2021). Parental satisfaction with health care during child hospitalization at a social security facility in Mexico. *Bol Med Hosp Infant Mex*;78(6). <https://www.scielo.org.mx/pdf/bmim/v78n6/1665-1146-bmhim-78-6-549.pdf>
- Venemedia. (2020). ¿Qué es Incertidumbre? - Su Definición, Concepto y Significado <https://conceptodefinicion.de/incertidumbre/>
- Velandia, M. (2019). Incertidumbre en los cuidadores de niños hospitalizados en unidades de: cuidado intensivo neonatal – cuidado intensivo pediátrico (UCIN-UCIP). *Cultura de los Cuidados (Edición digital)*; 23 (55).

https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/100869/1/CultCuid_55-256-269.pdf

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO DE INVESTIGACIÓN: “INCERTIDUMBRE Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA EN UN HOSPITAL DE TRUJILLO, 2022”								
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Incertidumbre de los padres					
¿Cuál es la relación entre el nivel de incertidumbre y la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría en un hospital de Trujillo, 2022?	Determinar la relación entre el nivel de incertidumbre y la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría en un hospital de Trujillo, 2022.	El nivel de incertidumbre se relaciona significativamente con la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría en un hospital de Trujillo.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos	
			Falta de información	Información para la cual el cuidador principal no tiene un argumento convincente o una base teórica	5	Muy en desacuerdo: 1 punto En Desacuerdo: 2 puntos	Bajo nivel de incertidumbre (> 93 puntos), regular nivel de incertidumbre (64 – 93 puntos), alto nivel de incertidumbre (< 63 puntos).	
			Ambigüedad	Información que el cuidador principal interpreta de diversas formas.	13	Indiferente: 3 puntos De acuerdo: 4 puntos Muy de acuerdo: 5 puntos.		
			Complejidad	Información que es difícil de entender para el cuidador principal.	9			
			Falta de predicción	Información que el cuidador principal no puede predecir	4			
Variable 2: Satisfacción percibida por los padres			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores		Niveles o rangos
¿Cuál es la relación del nivel de incertidumbre con la dimensión capacidad de respuesta de los padres en el servicio de pediatría en un hospital de Trujillo, 2022?	Determinar la relación del nivel de incertidumbre con la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría en un hospital de Trujillo, 2022.	El nivel de incertidumbre se relaciona significativamente con la dimensión capacidad de respuesta de los padres en el servicio de pediatría en un hospital de Trujillo, 2022.	Capacidad de respuesta	Confianza e interés por el usuario. Información de calidad	4	Extremadamente insatisfecho: 1 punto Insatisfecho: 2 puntos Poco insatisfecho: 3 puntos. Neutro: 4 puntos. Poco satisfecho: 5 puntos. Satisfecho: 6 puntos Muy satisfecho: 7 puntos	Bajo nivel de satisfacción (<66 puntos), medio nivel de satisfacción (67-110 puntos) alto nivel de satisfacción. (>111 puntos)	
¿Cuál es la relación del nivel de incertidumbre con la dimensión seguridad de la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría en un hospital de Trujillo, 2022?	Determinar la relación del nivel de incertidumbre con la dimensión seguridad de la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría en un hospital de Trujillo, 2022.	El nivel de incertidumbre se relaciona significativamente con la dimensión seguridad de la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría en un hospital de Trujillo, 2022.			Seguridad			4
¿Cuál es la relación del nivel de incertidumbre con la dimensión fiabilidad de la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría en un hospital de Trujillo, 2022?	Determinar la relación del nivel de incertidumbre con la dimensión fiabilidad de la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría en un hospital de Trujillo, 2022.	El nivel de incertidumbre se relaciona significativamente con la dimensión fiabilidad de la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría en un hospital de Trujillo, 2022.			Fiabilidad			5
¿Cuál es la relación del nivel de la incertidumbre con la dimensión empatía de la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría en un hospital de Trujillo, 2022?	Determinar la relación del nivel de incertidumbre con la dimensión empatía de la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría en un hospital de Trujillo, 2022.	El nivel de incertidumbre se relaciona significativamente con la dimensión empatía de la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría en un hospital de Trujillo, 2022.			Empatía			5
¿Cuál es la relación del nivel de la incertidumbre con la dimensión aspectos tangibles de la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría en un hospital de Trujillo, 2022?	Determinar la relación del nivel de incertidumbre con la dimensión aspectos tangibles de la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría en un hospital de Trujillo, 2022.	El nivel de incertidumbre se relaciona significativamente con la dimensión elementos tangibles de la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría en un hospital de Trujillo, 2022.			Elementos tangibles			4
Diseño de investigación:		Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:		Método de análisis de datos:			
Enfoque: Cuantitativo. Tipo: Aplicada. Método: Deductivo y analítico. Diseño: No experimental, de corte transversal. Nivel: Correlacional.		Población: Consta con 198 padres de niños del distrito de Trujillo, atendidos en el servicio de hospitalización de pediatría durante el mes de noviembre del presente año, en un hospital, de Trujillo. Muestra: 75 padres de familia, cuyos hijos ingresaron al servicio de hospitalización de pediatría.	Técnicas: Encuesta. Instrumentos: Dos cuestionarios, un cuestionario para la variable incertidumbre de los padres y la otra para la variable satisfacción percibida por los padres.		Descriptiva: Tablas de frecuencias. Inferencial: Prueba de Normalidad y pruebas no paramétricas.			

ANEXO 2: OPERALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

TITULO DE INVESTIGACIÓN: “INCERTIDUMBRE Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA EN UN HOSPITAL DE TRUJILLO, 2022”					
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1: Incertidumbre de los padres	Incapacidad para determinar el significado de los eventos relacionados con la enfermedad. (Suárez et al., 2018).	La incertidumbre será medida en cuatro dimensiones, a través del cuestionario de la Escala de Percepción de la Incertidumbre en la Enfermedad-forma padres/hijos, adaptada al español.	Falta de información.	Información sin argumentos sólidos ni base teórica del cuidador primario.	Ordinal en la escala de Likert Nivel Politémica Muy en desacuerdo: 1 punto. En desacuerdo: 2 puntos. Indiferente: 3 puntos. De acuerdo: 4 puntos. Muy de acuerdo: 5 puntos.
			Ambigüedad	Información que el cuidador primario interpreta de diversas formas.	
			Complejidad	Información que es difícil de entender para el cuidador primario.	
			Falta de predicción	Información que no puede ser prevista por el cuidador primario.	
Variable 2: Satisfacción percibida por los padres	La satisfacción del usuario es el producto de la comparación entre la percepción y las expectativas que los cuidadores esperan recibir del personal sanitario. En la medida en que los cuidadores perciban un valor que supere sus expectativas, más satisfechos estarán con los clientes. (Alva & Briceño, 2019)	La satisfacción será medida en cinco dimensiones, adaptadas del modelo Servqual para pacientes hospitalizados.	Empatía	Comunicación oportuna y asertiva Cantidad del personal de salud.	Ordinal en la escala de Likert Nivel Politémica Muy insatisfecho: 1 punto. Insatisfecho: 2 puntos. Poco insatisfecho: 3 puntos. Neutro: 4 puntos. Poco satisfecho: 5 puntos. Satisfecho: 6 puntos. Muy satisfecho: 7 puntos.
			Elementos tangibles	Accesibilidad e infraestructura. Ventilación del área. Atención formal.	
			Capacidad de respuesta	Información de calidad. Confianza e interés por el usuario.	
			Seguridad	Información sobre la vía de administración de medicamentos Confianza en el personal de salud.	
			Fiabilidad	Comunicación entre el personal de salud y el usuario. Preocupación del bienestar del paciente.	

ANEXO 3: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO: INCERTIDUMBRE Y SATISFACCIÓN DE LOS PADRES

INFORMACIÓN

Hola, soy Mireilly Espinoza Boyer, Médico del hospital Belén de Trujillo. Estoy estudiando: La incertidumbre y Satisfacción de los padres en un Hospital de Trujillo; es por ello por lo que te agradezco los 10 minutos que le va a llevar cumplir la siguiente encuesta que tiene dos partes: La primera es recabar datos sociodemográficos sobre usted. La segunda trata sobre preguntas acerca de la temática planteada. A continuación, se exponen las preguntas de acuerdo con las siguientes dimensiones, se debe escoger solo una opción:

I. Datos sociodemográficos:

1. Sexo:

- a) Masculino
- b) Femenino

2. Edad:

- a) < 20 años
- b) 21 – 30 años
- c) 31 – 40 años
- d) 41 – 50 años
- e) > 51 años

3. Lea detenidamente cada pregunta y marque con una (X), la respuesta que crea más conveniente, según la escala que a continuación se presenta.

Escala de medición:

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

ANEXO 3. ESCALA DE PERCEPCIÓN DE LA INCERTIDUMBRE EN LA ENFERMEDAD-FORMA PADRES/HIJOS - ADAPTADO POR LA AUTORA DE LA TESIS.

ESCALA DE INCERTIDUMBRE ANTE LA ENFERMEDAD – FORMA PADRE HIJO						
Nº	Pregunta	1	2	3	4	5
FALTA DE INFORMACIÓN						
1.	¿Me informan que tiene mi hijo?					
2.	¿Entiendo el tratamiento que recibe mi hijo?					
3.	¿Los médicos saben que enfermedad tiene mi hijo?					
4.	¿Me informan que el diagnóstico de mi hijo es el definitivo?					
5.	¿Me informan sobre la gravedad de la enfermedad de mi hijo?					
AMBIGÜEDAD						
6.	¿Estoy seguro si mi hijo está mejorando o no, de la enfermedad que tiene?					
7.	¿Aún no tengo claro cómo será la severidad del dolor de mi hijo?					
8.	¿Los síntomas de mi hijo continúan cambiando impredeciblemente?					
9.	¿Sé que los medicamentos que recibe mi hijo le van a mejorar?					
10.	¿Entiendo que mi hijo podría mejorar o empeorar en los próximos días?					
11.	¿Puedo programar actividades fuera del hospital en los próximos días mientras mi hijo se encuentra hospitalizado?					
12.	¿La enfermedad de mi hijo es cambiante tiene días buenos y días malos?					
13.	¿Me es confuso el cuidado que daré a mi hijo en mi domicilio cuando le den el alta?					
14.	¿No está claro que le va a ocurrir a mi hijo en los siguientes días?					
15.	¿Comprendo los resultados de los exámenes auxiliares de mi hijo?					
16.	¿Confío en el tratamiento que recibe mi hijo?					
17.	¿Sé cuánto tiempo estará hospitalizado mi hijo?					
18.	¿Estoy seguro de que no le encontrarán más cosas malas a mi hijo?					
COMPLEJIDAD						
19.	¿Tengo bastantes dudas sin responder?					
20.	¿Las explicaciones que me dan de mi hijo son confusas para mí?					
21.	¿Me queda claro para que sirve cada tratamiento que se le realiza a mi hijo?					
22.	¿Tengo claro cuando esperar que se le hagan cosas a mi hijo?					
23.	¿Entiendo todo lo que se me explica?					
24.	¿Los médicos me dicen cosas que no entiendo?					
25.	¿Hay tanto personal que no me queda claro quién está a cargo de mi hijo?					
26.	¿Puedo contar con las enfermeras cuando las necesite?					

27.	¿Los doctores y las enfermeras usan lenguaje fácil para que pueda entender lo que están diciendo?					
FALTA DE PREDICCIÓN						
28.	¿Puedo predecir cuánto durará la enfermedad de mi hijo?					
29.	¿Usualmente sé si mi hijo va a tener un día bueno o un día malo?					
30.	¿Puedo predecir cómo será la enfermedad de mi hijo?					
31.	¿Entiendo el dolor físico de mi hijo? ¿Sé cuándo se va a poner mejor o peor?					



RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO: INCERTIDUMBRE Y SATISFACCIÓN DE LOS PADRES

INFORMACIÓN

Hola, soy Mireilly Espinoza Boyer, Médico del hospital Belén de Trujillo. Estoy estudiando: La incertidumbre y Satisfacción de los padres en un Hospital de Trujillo; es por ello por lo que te agradezco los 10 minutos que le va a llevar cumplir la siguiente encuesta que tiene dos partes: La primera es recabar datos sociodemográficos sobre usted. La segunda trata sobre preguntas acerca de la temática planteada. A continuación, se exponen las preguntas de acuerdo con las siguientes dimensiones, se debe escoger solo una opción:

I. Datos sociodemográficos:

1. **Sexo:** a) Masculino b) Femenino

2. **Edad:**

a) < 20 años b) 21 – 30 años c) 31 – 40 años d) 41 – 50 años e) > 51 años

3. Lea detenidamente cada pregunta y marque con una (X), la respuesta que crea más conveniente, respecto a la **IMPORTANCIA**, a como usted **HA PERCIBIDO**, la atención en el servicio de Hospitalización. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

Escala de medición:

Extremadamente insatisfecho	Insatisfecho	Poco insatisfecho	Neutro	Poco Satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5	6	7

ANEXO 4: CUESTIONARIO DE SATISFACCION – ADAPTADO POR LA AUTORA DE LA TESIS.

PERCEPCIONES		1	2	3	4	5	6	7
1.	¿Durante la hospitalización, su hijo recibió visita médica todos los días?							
2.	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre la evolución de su problema de salud de su hijo, por el cual permaneció hospitalizado?							
3.	¿Usted comprendió la explicación de los médicos sobre los medicamentos que recibió su hijo, durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?							
4.	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron a su hijo?							
5.	¿Al alta de su hijo, usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para la salud en casa?							
6.	¿Los trámites para la hospitalización de su hijo, fueron rápidos?							
7.	¿Los análisis de laboratorio solicitados a su hijo, por los médicos se realizaron rápido?							
8.	¿Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápido?							
9.	¿Los trámites para el alta de su hijo, fueron rápidos?							
10.	¿Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar el problema de salud de su hijo?							
11.	¿Los alimentos que le entregaron a su hijo fueron a temperatura adecuada y de manera higiénica?							
12.	¿Se mejoró o resolvió el problema de salud de su hijo, por el cual se hospitalizó?							
13.	¿Durante la hospitalización de su hijo, se respetó su privacidad?							
14.	¿El trato del personal de enfermería fue amable, respetuoso y con paciencia?							
15.	¿El trato de los médicos fue amable, respetuoso y con paciencia?							
16.	¿El trato del personal de nutrición fue amable, respetuoso y con paciencia?							
17.	¿El trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia?							
18.	¿El personal de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?							
19.	¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?							
20.	¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontró limpios?							
21.	¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?							
22.	¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados?							

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: "INCERTIDUMBRE DE LOS PADRES"

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	FALTA DE INFORMACIÓN							
1	Me informan que tiene mi hijo	X		X		X		
2	Entiendo el tratamiento que recibe mi hijo	X		X		X		
3	Los médicos saben que enfermedad tiene mi hijo	X		X		X		
4	Me informan que el diagnóstico de mi hijo es el definitivo	X		X		X		
5	Me informan sobre la gravedad de la enfermedad de mi hijo	X		X		X		
	AMBIGÜEDAD							
6	Estoy seguro si mi hijo está mejorando o no, de la enfermedad que tiene	X		X		X		
7	Se que los medicamentos que recibe mi hijo le van a mejorar	X		X		X		
8	Entiendo que mi hijo podría mejorar o empeorar en los próximos días	X		X		X		
9	Puedo programar actividades fuera del hospital en los próximos días mientras mi hijo se encuentra hospitalizado.	X		X		X		
10	La enfermedad de mi hijo es cambiante tiene días buenos y días malos.	X		X		X		
11	Me es confuso el cuidado que daré a mi hijo en mi domicilio cuando le den el alta.	X		X		X		
12	No está claro que le va a ocurrir a mi hijo en los siguientes días.	X		X		X		
13	Comprendo los resultados de los exámenes auxiliares de mi hijo.	X		X		X		
14	Confío en el tratamiento que recibe mi hijo.	X		X		X		
15	Sé cuánto tiempo estará hospitalizado mi hijo.	X		X		X		
16	Estoy seguro de que no le encontrarán más cosas malas a mi hijo	X		X		X		
	COMPLEJIDAD							
19	Tengo bastantes dudas sin responder.	X		X		X		
20	Las explicaciones que me dan de mi hijo son confusas para mí.	X		X		X		
21	Me queda claro para que sirve cada tratamiento que se le realiza a mi hijo.	X		X		X		
22	Entiendo todo lo que se me explica.	X		X		X		
23	Los médicos me dicen cosas que no entiendo.	X		X		X		
24	Hay tanto personal que no me queda claro quién está a cargo de mi hijo.	X		X		X		
25	Puedo contar con las enfermeras cuando las necesite.	X		X		X		
26	Los doctores y las enfermeras usan lenguaje fácil para que pueda entender lo que están diciendo	X		X		X		
	FALTA DE PREDICCIÓN							
27	Puedo predecir cuánto durará la enfermedad de mi hijo.	X		X		X		

28	Usualmente sé si mi hijo va a tener un día bueno o un día malo.	X		X		X	
29	Puedo predecir cómo será la enfermedad de mi hijo.	X		X		X	
30	Entiendo el dolor físico de mi hijo. Sé cuándo se va a poner mejor o peor	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. MANUEL BUREOS ZAVALA DNI: 17853706

Especialidad del validador: MEDICO PEDIATRA - MAGISTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA

05 de octubre del 2022

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


 Firma del Excmo. Informante.
 MEDICO PEDIATRA
 C.M.P. 2590
 RNE: 21827

28	Usualmente sé si mi hijo va a tener un día bueno o un día malo.	S		6		S	
29	Puedo predecir cómo será la enfermedad de mi hijo.	S		S		S	
30	Entiendo el dolor físico de mi hijo. Sé cuándo se va a poner mejor o peor	S		S		S	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: FLORCEL CLEMENTE GENARO AUGUSTO DNI.....18087743.....

Especialidad del validador: MEDICO PEDIATRA

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

.....05.....do.....10.....del 2022.....


 Dr. Genaro FIGUERA Cárdenas
 MEDICO PEDIATRA
 M.P. 31584 2016 24716
Firma del Experto Informante.

28	Usualmente sé si mi hijo va a tener un día bueno o un día malo.	X		X		X	
29	Puedo predecir cómo será la enfermedad de mi hijo.	X		X		X	
30	Entiendo el dolor físico de mi hijo. Sé cuándo se va a poner mejor o peor	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Parades Quispe, Danny Valentin DNI: 41550944

Especialidad del validador: medico Pediatra.


¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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

07 de 10 del 2022



Danny Parades Quispe
MEDICO PEDIATRA

C.M.P. 40553 - R.N.E. 27091

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VÁLIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: "SATISFACCIÓN DE LOS PADRES"

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	EXPECTATIVAS							
1	Espero que todos los días reciba una visita médica							
2	Espero comprender la explicación que los médicos me brindarán sobre la evolución de su problema de salud por el cual permanecerá hospitalizado	✓		✓		✓		
3	Espero la explicación que los médicos me brindarán sobre los medicamentos que recibirá mi hijo durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos	✓		✓		✓		
4	Espero comprender la explicación que los médicos me brindarán sobre los resultados de los análisis de laboratorio	✓		✓		✓		
5	Al alta, usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa	✓		✓		✓		
6	Que los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realicen rápido	✓		✓		✓		
7	Que los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realicen rápido	✓		✓		✓		
8	Que los trámites para el alta sean rápidos	✓		✓		✓		
9	Que los médicos muestren interés para mejorar o solucionar su problema de salud	✓		✓		✓		
10	Que los análisis le entreguen a temperatura adecuada y de manera higiénica.	✓		✓		✓		
11	Que se mejore o resuelva el problema de salud por el cual se hospitaliza mi hijo.	✓		✓		✓		
12	Que durante su hospitalización se respete la privacidad de mi hijo.	✓		✓		✓		
13	Que el trato del personal de enfermería sea amable, respetuoso y con paciencia	✓		✓		✓		
14	Que el trato de los médicos sea amable, respetuoso y con paciencia	✓		✓		✓		
15	Que el trato del personal de nutrición sea amable, respetuoso y con paciencia	✓		✓		✓		
16	Que el trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta sea amable, respetuoso y con paciencia	✓		✓		✓		
17	Que el personal de enfermería muestre interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización	✓		✓		✓		
18	Que los ambientes del servicio sean cómodos y limpios	✓		✓		✓		



		Si	No	Si	No	Si	No
19	Que los equipos se encuentren disponibles y se cuente con materiales necesarios para su atención	X		X		X	
20	Que la ropa de cama, colchón y frazadas sean adecuados	X		X		X	
	PERCEPCIONES	Si	No	Si	No	Si	No
1	¿Durante su hospitalización recibió visita médica todos los días?	X		X		X	
2	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre la evolución del problema de salud de mi hijo por el cual permaneció hospitalizado?	X		X		X	
3	¿Usted comprendió la explicación de los médicos sobre los medicamentos que recibió su hijo, durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?	X		X		X	
4	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron?	X		X		X	
5	¿Al alta, usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?	X		X		X	
6	¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?	X		X		X	
7	¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?	X		X		X	
8	¿Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápido?	X		X		X	
9	¿Los trámites para el alta fueron rápidos?	X		X		X	
10	¿Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?	X		X		X	
11	¿Los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica?	X		X		X	
12	¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual se hospitalizó?	X		X		X	
13	¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?	X		X		X	
14	¿El trato del personal de enfermería fue amable, respetuoso y con paciencia?	X		X		X	
15	¿El trato de los médicos fue amable, respetuoso y con paciencia?	X		X		X	
16	¿El trato del personal de nutrición fue amable, respetuoso y con paciencia?	X		X		X	
17	¿El trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia?	X		X		X	
18	¿El personal de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?	X		X		X	
19	¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?	X		X		X	

20	¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontraron limpios?	X		X		X	
21	¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

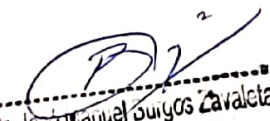
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: JOSE MANUEL BURGOS ZAVALA DNI: 17853706

Especialidad del validador: MEDICO PEDIATRIA MAGISTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

05 de OCTUBRE del 2022



 Dr. Jose Manuel Burgos Zavala
 MEDICO PEDIATRA
 C.M.P. 25068 RNE: 21827

 Firma del Experto Informante.

20	¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontraron limpios?	X		X		X	
21	¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Paredes Quispe, Danny Valentín DNI: 41550944

Especialidad del validador: Medico Pediatra

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

07 de 10 del 2022

[Firma manuscrita]
DANIEL PAREDES QUISPE
MEDICO PEDIATRA
C.M.P. 4554-B.N.E. 27081

Firma del Experto Informante.

20	¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontraron limpios?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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


Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: FLÓREZ CUENTAS GENARO AUGUSTO DNI:..... 18087743.....

Especialidad del validador:..... MEDICO PEDIATRA

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

..... 05 de 10 del 20.22


 Dr. Genaro Flores Cuentas
 MEDICO PEDIATRA
 C.M.P. 31894 RNE 44225
Firma del Experto Informante.


PERÚ

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

 Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
BURGOS ZAVALAETA, JOSE MANUEL DNI 17853706	BACHILLER EN MEDICINA Fecha de diploma: Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
BURGOS ZAVALAETA, JOSE MANUEL DNI 17853706	MEDICO CIRUJANO Fecha de diploma: Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
BURGOS ZAVALAETA, JOSE MANUEL DNI 17853706	ESPECIALISTA EN PEDIATRIA Fecha de diploma: 12/08/2011 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
BURGOS ZAVALAETA, JOSE MANUEL DNI 17853706	MAGISTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA - Fecha de diploma: 23/12/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>


PERÚ

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

 Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
FLOREZ CUENTAS, GENARO AUGUSTO DNI 18087743	BACHILLER EN MEDICINA Fecha de diploma: Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
FLOREZ CUENTAS, GENARO AUGUSTO DNI 18087743	MEDICO CIRUJANO Fecha de diploma: Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
FLOREZ CUENTAS, GENARO AUGUSTO DNI 18087743	MAGISTER EN MEDICINA CIENCIAS CLINICAS Fecha de diploma: 29/10/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
FLOREZ CUENTAS, GENARO AUGUSTO DNI 18087743	ESPECIALISTA EN PEDIATRIA Fecha de diploma: 14/03/14 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>


PERÚ

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

 Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
PAREDES QUISPE, DANNY VALENTIN DNI 41550944	TITULO DE MEDICO CIRUJANO Fecha de diploma: 16/03/2007 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
PAREDES QUISPE, DANNY VALENTIN DNI 41550944	BACHILLER EN MEDICINA Fecha de diploma: 16/03/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
PAREDES QUISPE, DANNY VALENTIN DNI 41550944	MEDICO CIRUJANO Fecha de diploma: 16/03/2007 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
PAREDES QUISPE, DANNY VALENTIN DNI 41550944	ESPECIALISTA EN PEDIATRÍA Fecha de diploma: 04/09/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
PAREDES QUISPE, DANNY VALENTIN DNI 41550944	MAGISTER EN MEDICINA CIENCIAS CLINICAS Fecha de diploma: 29/10/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

ANEXO 5: BASE DE DATOS ESTRUCTURADA

BASE DE DATOS DEL CUESTIONARIO INCERTIDUMBRE DE LOS PADRES

	VARIABLE No 1: INCERTIDUMBRE DE LOS PADRES																																							
PARTICIPANTES	FALTA DE INFORMACIÓN					AMBIGÜEDAD																		COMPLEJIDAD											FALTA DE PREDICCIÓN					TOTAL
	ITEM 1	ITEM 2	3	4	5	D1	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	D2	19	20	21	22	23	24	25	26	27	D3	28	29	30	31	D4					
1	1	3	1	4	2	11	2	1	1	1	1	3	2	3	3	3	4	4	4	32	4	3	2	3	4	4	4	5	3	32	1	3	1	2	7	82				
2	2	3	1	3	2	11	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	3	2	3	28	2	2	1	2	1	2	1	1	1	13	2	1	1	2	6	58				
3	5	4	5	5	4	23	2	5	3	3	3	1	1	4	3	3	2	3	4	37	1	3	1	2	3	4	2	3	4	23	4	4	3	2	13	96				
4	3	4	4	4	4	19	3	2	2	3	3	1	5	2	2	3	4	3	2	35	1	5	1	2	4	4	5	5	4	31	1	3	1	5	10	95				
5	2	3	1	3	2	11	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	3	2	3	28	2	2	1	2	1	2	1	1	1	13	2	1	1	2	6	58				
6	2	3	2	2	1	10	4	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	4	2	29	2	4	3	3	2	2	2	3	2	23	2	2	2	3	9	71				
7	2	3	1	3	2	11	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	3	2	3	28	2	2	1	2	1	2	1	1	1	13	2	1	1	2	6	58				
8	2	3	1	3	2	11	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	3	2	3	28	2	2	1	2	1	2	1	1	1	13	2	1	1	2	6	58				
9	2	3	1	3	2	11	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	3	2	3	28	2	2	1	2	1	2	1	1	1	13	2	1	1	2	6	58				
10	1	2	1	2	3	9	2	2	2	2	2	3	2	1	2	3	1	2	2	26	2	2	1	2	4	2	5	2	2	22	2	2	1	2	7	64				
11	2	2	1	4	2	11	2	1	1	1	1	5	5	3	4	3	3	4	3	36	5	3	2	2	3	5	2	5	1	28	5	2	4	2	13	88				
12	2	3	1	3	2	11	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	3	2	3	28	2	2	1	2	1	2	1	1	1	13	2	1	1	2	6	58				
13	1	2	1	2	3	9	2	2	2	2	2	3	2	1	2	3	1	2	2	26	2	2	1	2	4	2	5	2	2	22	2	2	1	2	7	64				
14	5	3	5	5	4	22	4	2	4	5	3	5	5	5	3	4	2	4	4	50	4	4	5	4	4	4	5	4	5	39	5	3	4	5	17	128				
15	5	3	5	5	4	22	4	2	4	5	3	5	5	5	3	4	2	4	4	50	4	4	5	4	4	4	5	4	5	39	5	3	4	5	17	128				
16	5	3	5	5	4	22	4	2	4	5	3	5	5	5	3	4	2	4	4	50	4	4	5	4	4	4	5	4	5	39	5	3	4	5	17	128				
17	2	3	1	3	2	11	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	3	2	3	28	2	2	1	2	1	2	1	1	1	13	2	1	1	2	6	58				
18	4	5	4	4	2	19	3	2	2	4	2	3	2	3	3	4	3	2	2	35	5	5	5	5	5	5	5	5	45	1	4	1	2	8	107					
19	2	3	1	3	2	11	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	3	2	3	28	2	2	1	2	1	2	1	1	1	13	2	1	1	2	6	58				
20	2	3	1	3	2	11	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	3	2	3	28	2	2	1	2	1	2	1	1	1	13	2	1	1	2	6	58				
21	1	2	1	3	1	8	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	17	1	5	1	2	5	2	2	5	4	27	1	2	4	3	10	62				
22	2	3	1	3	2	11	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	3	2	3	28	2	2	1	2	1	2	1	1	1	13	2	1	1	2	6	58				
23	2	3	1	3	2	11	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	3	2	3	28	2	2	1	2	1	2	1	1	1	13	2	1	1	2	6	58				
24	2	3	1	3	2	11	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	3	2	3	28	2	2	1	2	1	2	1	1	1	13	2	1	1	2	6	58				
25	2	3	1	3	2	11	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	3	2	3	28	2	2	1	2	1	2	1	1	1	13	2	1	1	2	6	58				
26	1	5	1	4	5	16	2	3	1	2	2	1	3	2	2	3	1	3	1	26	4	3	1	3	4	4	2	4	3	28	2	2	3	1	8	78				
27	2	4	1	4	4	15	1	2	1	1	3	4	1	2	2	3	1	1	2	24	2	4	4	2	2	4	2	5	5	30	1	2	1	1	5	74				
28	1	2	1	2	5	11	1	1	1	1	2	2	2	3	1	2	2	3	2	23	4	2	3	3	4	5	5	5	36	1	2	4	3	10	80					
29	1	5	4	5	4	19	1	3	3	1	1	2	4	1	2	1	1	2	2	24	1	5	4	4	3	3	4	4	1	29	4	3	2	1	10	82				
30	5	1	1	2	3	12	3	2	2	1	1	2	1	3	3	1	3	2	3	27	5	4	5	4	5	4	5	5	42	1	2	1	3	7	88					
31	5	4	4	4	5	22	2	2	2	2	1	2	1	3	2	1	3	2	2	25	5	5	5	3	3	5	2	5	5	38	1	2	4	1	8	93				
32	2	3	1	3	2	11	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	3	2	3	28	2	2	1	2	1	2	1	1	1	13	2	1	1	2	6	58				
33	2	3	1	3	2	11	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	3	2	3	28	2	2	1	2	1	2	1	1	1	13	2	1	1	2	6	58				
34	2	3	1	3	2	11	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	3	2	3	28	2	2	1	2	1	2	1	1	1	13	2	1	1	2	6	58				
35	2	3	1	3	2	11	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	3	2	3	28	2	2	1	2	1	2	1	1	1	13	2	1	1	2	6	58				
36	2	3	1	3	2	11	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	3	2	3	28	2	2	1	2	1	2	1	1	1	13	2	1	1	2	6	58				
37	2	5	1	4	5	17	3	2	2	1	1	3	1	2	2	2	3	2	3	27	4	4	3	5	4	5	3	5	5	38	1	4	1	1	7	89				
38	2	3	1	3	2	11	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	3	2	3	28	2	2	1	2	1	2	1	1	1	13	2	1	1	2	6	58				
39	2	3	1	3	2	11	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	3	2	3	28	2	2	1	2	1	2	1	1	1	13	2	1	1	2	6	58				
40	2	3	1	3	2	11	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	3	2	3	28	2	2	1	2	1	2	1	1	1	13	2	1	1	2	6	58				

Escala	Valor
Muy desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Indiferente	3
En desacuerdo	4
Muy de acuerdo	5

41	2	3	1	3	2	11	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	3	2	3	28	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	13	2	1	1	2	6	58
42	2	3	1	3	2	11	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	3	2	3	28	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	13	2	1	1	2	6	58
43	5	5	4	4	4	22	3	2	2	1	1	3	1	2	2	2	3	2	2	26	5	5	2	5	4	3	3	5	5	37	1	2	1	1	5	90	
44	2	3	1	3	2	11	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	3	2	3	28	2	2	1	2	1	2	1	1	1	13	2	1	1	2	6	58	
45	2	3	1	3	2	11	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	3	2	3	28	2	2	1	2	1	2	1	1	1	13	2	1	1	2	6	58	
46	2	3	1	3	2	11	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	3	2	3	28	2	2	1	2	1	2	1	1	1	13	2	1	1	2	6	58	
47	5	3	5	5	4	22	4	2	4	5	3	5	5	5	3	4	2	4	4	50	4	4	5	4	4	4	5	4	5	39	5	3	4	5	17	128	
48	5	3	5	5	4	22	4	2	4	5	3	5	5	5	3	4	2	4	4	50	4	4	5	4	4	4	5	4	5	39	5	3	4	5	17	128	
49	2	3	1	3	2	11	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	3	2	3	28	2	2	1	2	1	2	1	1	1	13	2	1	1	2	6	58	
50	2	3	1	3	2	11	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	3	2	3	28	2	2	1	2	1	2	1	1	1	13	2	1	1	2	6	58	
51	2	3	1	3	2	11	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	3	2	3	28	2	2	1	2	1	2	1	1	1	13	2	1	1	2	6	58	
52	2	3	1	3	2	11	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	3	2	3	28	2	2	1	2	1	2	1	1	1	13	2	1	1	2	6	58	
53	2	3	1	3	2	11	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	3	2	3	28	2	2	1	2	1	2	1	1	1	13	2	1	1	2	6	58	
54	2	3	1	3	2	11	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	3	2	3	28	2	2	1	2	1	2	1	1	1	13	2	1	1	2	6	58	
55	2	3	1	3	2	11	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	3	2	3	28	2	2	1	2	1	2	1	1	1	13	2	1	1	2	6	58	
56	2	3	1	3	2	11	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	3	2	3	28	2	2	1	2	1	2	1	1	1	13	2	1	1	2	6	58	
57	2	3	1	3	2	11	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	3	2	3	28	2	2	1	2	1	2	1	1	1	13	2	1	1	2	6	58	
58	5	3	5	5	4	22	4	2	4	5	3	5	5	5	3	4	2	4	4	50	4	4	5	4	4	4	5	4	5	39	5	3	4	5	17	128	
59	2	3	1	3	2	11	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	3	2	3	28	2	2	1	2	1	2	1	1	1	13	2	1	1	2	6	58	
60	1	2	1	2	3	9	2	2	2	2	2	3	2	1	2	3	1	2	2	26	2	2	1	2	4	2	5	2	2	22	2	2	1	2	7	64	
61	2	3	1	3	2	11	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	3	2	3	28	2	2	1	2	1	2	1	1	1	13	2	1	1	2	6	58	
62	2	3	1	3	2	11	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	3	2	3	28	2	2	1	2	1	2	1	1	1	13	2	1	1	2	6	58	
63	2	3	1	3	2	11	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	3	2	3	28	2	2	1	2	1	2	1	1	1	13	2	1	1	2	6	58	
64	1	2	1	2	3	9	2	2	2	2	2	3	2	1	2	3	1	2	2	26	2	2	1	2	4	2	5	2	2	22	2	2	1	2	7	64	
65	2	3	1	3	2	11	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	3	2	3	28	2	2	1	2	1	2	1	1	1	13	2	1	1	2	6	58	
66	1	2	1	2	3	9	2	2	2	2	2	3	2	1	2	3	1	2	2	26	2	2	1	2	4	2	5	2	2	22	2	2	1	2	7	64	
67	2	3	1	3	2	11	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	3	2	3	28	2	2	1	2	1	2	1	1	1	13	2	1	1	2	6	58	
68	2	3	1	3	2	11	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	3	2	3	28	2	2	1	2	1	2	1	1	1	13	2	1	1	2	6	58	
69	1	2	1	2	3	9	2	2	2	2	2	3	2	1	2	3	1	2	2	26	2	2	1	2	4	2	5	2	2	22	2	2	1	2	7	64	
70	2	3	1	3	2	11	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	3	2	3	28	2	2	1	2	1	2	1	1	1	13	2	1	1	2	6	58	
71	2	4	1	4	5	16	2	2	2	2	2	4	1	3	2	2	2	2	2	28	1	4	1	4	3	4	5	5	5	32	1	2	2	2	7	83	
72	5	2	1	1	4	13	2	1	2	2	1	2	2	2	1	3	2	2	23	5	5	2	4	5	5	5	5	5	4	40	1	2	4	1	8	84	
73	5	4	5	4	5	23	2	2	2	1	3	1	1	3	2	2	2	2	3	26	3	4	1	4	5	5	5	5	5	37	1	3	1	1	6	92	
74	2	3	1	3	2	11	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	3	2	3	28	2	2	1	2	1	2	1	1	1	13	2	1	1	2	6	58	
75	2	3	1	3	2	11	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	3	2	3	28	2	2	1	2	1	2	1	1	1	13	2	1	1	2	6	58	

BASE DE DATOS SATISFACCIÓN DE LOS PADRES

SATISFACCIÓN DE LOS PADRES																						TOTAL	TOTAL	
Percepciones																								
FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATIA				ASPECTOS TANGIBLES							
PARTICIPANTES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	TOTAL	TOTAL
1	6	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	95	190
2	5	4	5	4	5	5	6	5	4	7	6	5	4	2	5	5	5	5	5	6	5	7	110	220
3	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	5	3	5	6	5	5	5	5	6	5	7	101	202
4	3	4	5	4	5	5	5	7	5	4	5	4	4	2	5	5	5	5	7	7	6	2	104	208
5	7	6	7	6	6	5	6	5	4	7	6	5	4	5	5	6	5	5	5	7	5	7	124	248
6	6	5	5	5	5	6	5	6	7	5	5	4	5	6	6	5	5	4	5	7	5	5	117	234
7	7	5	5	5	5	5	5	7	3	6	7	5	4	2	6	5	5	5	5	6	6	7	116	232
8	6	5	3	7	6	5	6	5	4	7	6	5	4	7	7	7	5	6	6	6	4	2	119	238
9	5	5	5	5	5	5	5	5	7	7	6	5	4	3	5	5	5	7	5	7	7	5	118	236
10	2	5	5	5	5	5	5	7	5	5	4	5	5	6	6	6	5	7	6	7	5	7	118	236
11	5	5	3	5	5	2	5	5	3	5	5	5	2	2	5	5	5	6	6	7	7	3	101	202
12	3	5	5	6	5	5	5	6	5	5	5	6	4	4	5	7	5	5	7	6	5	5	114	228
13	6	7	7	5	6	5	7	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	6	6	7	7	121	242
14	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	53	106
15	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	53	106
16	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	53	106
17	6	5	5	5	7	5	5	6	5	7	6	5	4	3	2	3	3	2	7	6	7	5	109	218
18	5	6	3	5	5	2	5	7	5	5	5	5	4	3	2	3	3	2	6	7	5	2	95	190
19	7	5	5	5	7	5	6	5	4	7	6	5	4	5	5	6	4	5	7	7	7	7	124	248
20	5	6	5	6	5	5	5	6	5	7	6	5	4	5	5	6	4	5	5	7	5	5	117	234
21	7	5	3	7	7	6	6	5	5	5	5	7	5	5	5	6	4	5	6	6	7	7	124	248
22	6	5	3	6	5	5	5	6	5	7	6	5	4	5	5	6	4	5	7	6	7	5	118	236
23	7	6	5	7	6	5	6	5	4	5	4	7	5	5	5	6	4	5	7	6	7	3	120	240
24	6	7	3	5	5	5	5	6	5	7	6	5	4	5	5	6	4	5	6	5	5	5	115	230
25	6	5	5	6	5	3	5	5	3	5	5	6	4	5	5	6	4	5	7	7	5	7	114	228
26	3	4	5	4	5	5	5	7	5	5	4	6	4	3	2	3	3	2	5	7	7	5	99	198
27	3	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	7	5	3	2	3	3	2	6	6	5	7	98	196
28	3	4	5	4	5	2	5	6	3	5	4	7	3	3	2	3	3	2	7	7	6	5	94	188
29	5	5	3	6	5	5	5	6	5	4	5	5	5	3	2	3	3	2	7	6	6	7	103	206
30	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	2	3	3	2	7	7	7	5	101	202
31	3	4	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	3	3	2	3	3	2	6	6	5	7	93	186
32	6	5	5	5	7	5	5	6	5	7	6	5	4	5	5	6	4	5	7	6	7	5	121	242
33	5	6	3	5	5	4	5	7	5	7	6	5	4	5	5	6	4	5	6	7	5	2	112	224
34	7	5	6	5	7	5	5	5	3	7	6	5	4	5	5	6	4	5	7	7	7	7	123	246
35	5	5	5	6	5	5	5	6	5	7	6	5	4	5	5	6	4	5	5	7	5	5	116	232
36	6	6	6	4	6	4	5	6	3	7	4	6	4	5	5	6	4	5	7	6	5	5	115	230
37	3	4	5	4	5	3	4	6	3	4	5	5	3	5	5	6	4	5	7	5	4	6	101	202
38	6	6	5	3	6	5	6	5	4	6	4	6	4	5	5	6	4	5	7	5	6	6	115	230
39	5	5	6	5	5	5	6	5	4	7	6	5	4	5	5	6	4	5	7	4	4	5	113	226
40	6	6	5	5	6	5	6	5	4	7	4	6	4	5	5	6	4	5	7	6	5	5	117	234

Escala	Valor
Extrem	1
Insatisf	2
Poco in	3
Neutro	4
Poco sa	5
Satisfec	6
Muysat	7

41	5	6	6	4	5	5	6	5	4	7	6	5	4	5	5	6	4	5	7	5	4	5	114	228
42	6	5	7	5	5	5	6	5	4	6	4	5	4	5	5	6	4	5	7	4	6	6	115	230
43	3	4	5	4	5	3	7	6	3	6	6	6	3	3	2	3	3	2	7	5	4	6	96	192
44	6	5	6	4	6	5	6	5	4	6	4	5	5	5	5	6	4	5	6	6	6	7	117	234
45	4	6	7	6	5	3	7	4	3	4	6	6	3	5	5	6	4	5	7	4	4	6	110	220
46	6	4	5	5	6	4	5	6	3	7	4	5	4	3	2	3	3	2	7	6	6	5	101	202
47	6	5	6	4	5	3	6	6	3	7	5	6	3	3	2	3	3	2	7	5	5	5	100	200
48	5	6	5	5	6	4	5	4	3	6	4	5	5	3	2	3	3	2	7	6	4	6	99	198
49	4	5	6	6	6	3	6	5	5	5	5	6	3	5	5	6	4	5	7	5	7	7	116	232
50	6	6	5	5	5	5	6	5	4	5	4	5	4	5	5	6	4	5	7	6	4	6	113	226
51	7	5	5	5	5	5	6	5	4	7	6	5	4	5	5	6	4	5	7	4	6	6	117	234
52	6	6	4	5	5	5	6	5	4	7	5	6	3	5	5	6	4	5	7	5	4	6	114	228
53	7	5	5	7	6	5	6	5	4	7	6	5	4	5	5	6	4	5	7	6	7	3	120	240
54	6	7	4	5	5	5	7	6	5	7	6	5	4	5	5	6	4	5	6	5	5	5	118	236
55	6	5	5	6	5	5	6	5	4	5	5	6	6	5	5	6	4	5	7	5	4	7	117	234
56	5	7	4	5	5	5	6	5	4	5	6	5	4	3	2	3	3	2	5	7	7	5	103	206
57	6	6	3	7	5	5	7	4	5	7	5	6	4	3	2	3	3	2	6	6	5	7	107	214
58	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	53	106
59	3	5	4	6	5	5	6	6	4	5	5	6	5	4	6	5	5	5	7	6	5	5	113	226
60	3	4	5	4	5	5	6	4	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5	6	6	7	7	114	228
61	3	6	5	6	5	5	6	5	4	6	5	6	4	3	5	5	6	6	7	5	5	2	110	220
62	4	5	3	5	5	5	6	5	4	7	5	5	5	6	5	7	5	7	7	7	7	5	120	240
63	6	5	5	5	5	6	5	6	7	6	6	4	5	6	6	5	5	4	5	7	5	5	119	238
64	3	4	5	4	5	5	5	7	3	6	7	5	4	2	5	5	6	5	5	6	6	7	110	220
65	6	5	3	7	6	5	6	5	4	7	6	5	4	7	7	7	5	6	6	6	4	2	119	238
66	5	5	4	5	5	5	5	5	4	7	5	5	5	3	5	7	5	7	5	7	7	5	116	232
67	2	5	5	5	5	5	5	7	5	6	4	5	5	6	6	5	5	7	6	7	5	7	118	236
68	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	7	7	132	264
69	3	4	5	4	5	3	5	6	3	6	4	6	4	4	7	7	5	6	7	6	7	7	114	228
70	6	6	5	5	5	5	6	5	4	7	5	6	3	4	6	5	4	6	7	6	7	7	120	240
71	6	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	6	5	4	5	7	5	5	4	5	5	4	102	204
72	5	4	5	4	5	4	4	3	4	7	5	5	4	2	5	5	5	5	5	6	5	7	104	208
73	5	4	3	4	5	4	4	4	4	6	3	5	3	5	5	5	5	5	5	6	5	7	102	204
74	5	5	6	5	5	5	5	7	5	7	6	5	4	2	5	5	5	5	7	7	6	2	114	228
75	7	6	7	6	6	5	6	5	4	7	6	5	4	5	5	7	5	5	5	7	5	7	125	250



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RUIZ BARRERA LAZARO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Incertidumbre y la satisfacción de los padres en el servicio de pediatría en un hospital de Trujillo, 2022", cuyo autor es ESPINOZA BOYER MIREILLY LISBETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado 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 César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 01 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RUIZ BARRERA LAZARO DNI: 17811921 ORCID: 0000-0002-3174-7321	Firmado electrónicamente por: RBARRERAL el 04- 01-2023 12:26:37

Código documento Trilce: TRI - 0465882