



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN GESTIÓN DE LOS
SERVICIOS DE LA SALUD

Satisfacción del trabajador y usuario externo en el servicio de emergencia de ESSALUD-
Chepén, 2019

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

AUTORA:

BR. Margarita Elizabeth Visurraga Castillo (ORCID: 0000-0003-2183-3071)

ASESORA:

Mg. Enma Pepita Verástegui Gálvez (ORCID: 0000-0003-1606-7229)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

Trujillo – Perú

2020

Dedicatoria

A MI DIOS, porque cada día me bendice,
con salud, trabajo y amor.

A MI MADRE, por ser mi inspiración
de lucha, por su esfuerzo y ser el
principal motor de mis sueños. A ti,
luz de mi vida, gracias por brindarme
siempre tu confianza.

A MI ABUELITA, por su amor
incondicional, por siempre estar
conmigo y brindarme los mejores
consejos de la vida.

A MI PADRE, por sus consejos y
enseñarme que los sueños se deben
cumplir con esfuerzo y perseverancia.

Agradecimiento

Agradezco a mi asesora Enma Pepita Verástegui Gálvez, por su apoyo y conocimientos brindados para el desarrollo de presente trabajo.

A mí jurado por su tiempo brindado, y sugerencias para el desarrollo de esta tesis.

A las personas que fueron partícipes del estudio, gracias por su tiempo y hacer posible la presente investigación.

Página de jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo, Visurraga Castillo Margarita Elizabeth estudiante de Posgrado de la Universidad César Vallejo, declaro que la tesis titulada “Satisfacción del trabajador y usuario externo en el servicio de emergencia de ESSALUD - Chepén, 2019.”

Es de mi autoría.

Por lo tanto:

- Todas las fuentes empleadas, están identificadas con cada cita textual o de paráfrasis, de acuerdo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado ninguna fuente diferente de aquellas señaladas en este trabajo.
- La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagio.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.
- Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

Trujillo, 27 de diciembre de 2019



Firma

Margarita Visurraga Castillo

DNI: 48250396

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página de jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice.....	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	17
2.1. Tipo y diseño de investigación	17
2.2. Operacionalización de las variables.....	18
2.3. Población, muestra, y muestreo	20
2.3.1. Población	20
2.3.2. Muestra	20
2.3.3. Muestreo:.....	21
2.3.4. Unidad de análisis:.....	21
2.3.5. Criterios de inclusión:.....	22
2.3.6. Criterios de exclusión:	22
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	22
2.4.1. Técnica	22
2.4.2. Instrumento	22
2.4.3. Validez	23
2.4.4. Confiabilidad.....	23
2.5. Procedimiento de recolección de datos.....	24
2.6. Método de análisis de datos	25
2.7. Aspectos éticos	25
III. RESULTADOS:	26
IV. DISCUSIÓN	30
V. CONCLUSIONES.....	36
VI. RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS.....	44

Índice de tablas

Tabla 1	Niveles de satisfacción del trabajador en el servicio de emergencia de ESSALUD- Chepén, 2019	26
Tabla 2	Niveles de Satisfacción según dimensiones en los trabajadores del Servicio de emergencia de ESSALUD- Chepèn, 2019.....	27
Tabla 3	Niveles de Satisfacción del usuario externo por reactivos o ítems en el servicio de emergencia de ESSALUD- Chepèn, 2019.....	28
Tabla 4	Satisfacción global y dimensiones en el usuario externo del servicio de emergencia de ESSALUD- Chepén, 2019.	29

Resumen

El presente estudio de investigación tiene como objetivo general determinar los niveles de satisfacción del trabajador y usuario externo según reactivos o ítems, en el servicio de emergencia de ESSALUD – Chepén, periodo Octubre – Noviembre, 2019. El tipo de estudio corresponde a enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y corte transversal. Teniendo una población de 30 trabajadores que laboran en el servicio de emergencia en turnos rotativos (incluyendo el personal de limpieza y vigilancia) y 1832 usuarios externos que acudieron a los servicios de emergencia. La muestra con respecto a los trabajadores es el 100% de la población, para los usuarios externos se utilizó la fórmula de cálculo de porcentajes para investigación descriptiva, considerando 318 usuarios externos que acuden al servicio; se utilizó el método de muestreo probabilístico (tipo de aleatorio simple), La técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, el mismo que consta de 36 ítems para la variable satisfacción del trabajador y de 22 ítems para la variable satisfacción del usuario externo. Los resultados obtenidos en satisfacción de trabajador fueron catalogados en 3 niveles: bajo, medio y alto obteniendo lo siguiente: Satisfacción alta (50%), satisfacción media (47%), satisfacción baja (3%). Y con respecto a los usuarios externos: fueron catalogados como insatisfechos y satisfechos obteniendo como resultados: Insatisfechos: (23.7%), satisfechos (76.25%). Como conclusiones finales encontrando que el nivel de satisfacción de los trabajadores en el servicio de emergencia es alto en 50% y el nivel de satisfacción de usuarios externos es 76.25% satisfechos.

Palabras clave: Satisfacción del trabajador, satisfacción del usuario externo, servicio de emergencia.

Abstract

The objective of this research study is to determine the levels of satisfaction of the worker and external user according to reagents or items, in the emergency service of ESSALUD - Chepén, period October - November, 2019. The type of study corresponds to a quantitative approach, of descriptive type and cross section. Having a population of 30 workers working in the emergency service on rotating shifts (including cleaning and surveillance staff) and 1832 external users who went to emergency services. The sample with respect to the workers is 100% of the population, for the external users the percentage calculation formula for descriptive research will be detected, affecting 318 external users who come to the service; the probabilistic sampling method (simple random type), the technique used was the survey and as an instrument the questionnaire, which consists of 36 items for the worker satisfaction variable and 22 items for the external user satisfaction variable. The results obtained in worker satisfaction were cataloged in 3 levels: low, medium and high, obtaining the following: High satisfaction (50%), medium satisfaction (47%), low satisfaction (3%). And with respect to external users: they were classified as dissatisfied and satisfied, obtaining as a result: Dissatisfied: (23.7%), satisfied (76.25%). As final conclusions finding that the levels of satisfaction of the workers in the emergency service is 50% high and the level of satisfaction of external users is 76.25% satisfied.

Keywords: Worker satisfaction, external user satisfaction, emergency service

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad sabemos que la principal preocupación de un sistema de salud, está vinculada con la necesidad de brindar prestaciones óptimas y mantener estándares de calidad, inclusive hasta mejorarlos, esto implica que conservar y aumentar los servicios de salud, se constituye en el principal objetivo y directriz de las políticas públicas, así los programas y acciones a adoptar se tienen que adecuar a tales parámetros. La Organización Mundial de Salud lo conceptualiza, como la totalidad de establecimientos y bienes destacando como finalidad mejoras en el bienestar (Revista Gerencia y Políticas de Salud, 2015).

Puesto que, es el servicio de emergencia donde los usuarios tienen el primer lugar de enlace, y por ende son más los que recurren a estos puntos de atención, evidenciando que cada vez se incrementan los usuarios externos, rebasando la capacidad de atención predispuesta, generándose altos niveles de congestión, consecuencia de ello muchos quedan sin atención, y son éstos quienes muestran su insatisfacción por el servicio al que no pudieron acceder, obviamente ello implica que disminuye también la calidad del servicio asistencial (Cassidy y cols, 2007).

Conforme decreta la Ley de Salud número 27604, Decreto Supremo 016-2002/SA, todos los hospitales están obligados a brindar servicio de emergencia en forma inmediata a todos los pacientes que recurren a sus servicios (MINSA, 2007).

Los establecimientos del área de salud, en el presente tienen vital enfoque en las prestaciones de emergencia. Por lo tanto, la exigencia de un cuidado pertinente, el adoptar aceleradamente valoración diagnóstica y también terapéutica, es uno de desencadenes porqué este servicio se acrecentó de modo significativo (Vásquez y cols, 2016).

El Ministerio de Salud (2012), conforme establece en guía de satisfacción del usuario, el encontrar malestar por parte de los usuarios, es de suma importancia para lograr un servicio de afable calidad. Indicando que ello se consigue esencialmente de su contacto con los trabajadores de salud, también de peculiaridades en el periodo de permanencia, el adecuado compromiso, su reserva, la facilidad en cuidado y en peculiar importancia lograr la prestación de dicho servicio.

Jiménez, L, y cols. (1996), considera calidad en los establecimientos cuando se realizan diversas acciones orientadas a servicios accesibles y ecuanímes con trabajadores enormemente buenos.

En el momento que los usuarios llegan a los servicios de emergencia, usualmente se hallan con más cantidad de pacientes apresurados en desear un tratamiento, observan pasillos repletos y enfermos queriendo ser hospitalizados. Ponce Varillas (2017) menciona como esta problemática la causa principal de múltiples reclamos por los mismos pacientes que protestan por una correcta atención, así mismo por parte de los trabajadores de salud que apetecen mejores índices de trabajo. Pocas personas conocen, que esta problemática existe a nivel internacional, y que sin duda afecta la calidad y entrada al servicio.

Ante el incremento de la petición de solicitud en los hospitales percibimos malestar por parte de los usuarios externos, por ello la necesidad de estudiar otras alternativas de solución y emplear otras metodologías para medir estos niveles de insatisfacción, sobre todo para permitir tomar al Estado la toma de las decisiones adecuadas (MINSAs, 2012).

Por tal motivo, en la asistencia en salud, el pedido debe ser humanizar y ofrecer servicios cada vez de superior calidad. Este concepto menciona Vanormalingen (1996) debe priorizarse en: nivel profesional, manejo adecuado de los bienes, escaso peligro para el enfermo, buen nivel de satisfacción, e impresión de vitalidad (Massip y cols, 2008).

Particularmente, en satisfacción laboral, se mencionan notoriamente dos líneas, una tiene principalmente como centro las emociones, mientras tanto la segunda, destaca las conductas laborales y las actitudes (Chiang y cols, 2013)

La mejora de la satisfacción del desempeño del trabajador no solo implica asumir compromisos y responsabilidades, sino también se requiere mejorar la capacidad del servicio, y solo así se podrá establecer relaciones interpersonales óptimas, entonces resulta imperativo conocer los mecanismos de las relaciones humanas (González & Lamerias, 1990)

Una de las actitudes que más preocupa a todas las organizaciones es el trabajador y su satisfacción, en concordancia del ambiente laboral, reconocimientos, exigencias, etc.

(Miret & Martínez, 2010) Cabe mencionar que las agresiones padecidas por los trabajadores habitualmente las encontramos en los peligros que perjudican su seguridad, y vitalidad, más si tratándose de personal de salud, también están expuestos a altos agentes de tensión profesional que se orientan de la misma manera a elevados niveles de tensión laboral.

Peiró J. y cols (2004), enfatiza que sujetos confortados y agradados con su labor y con la institución, suman la productividad y la condición de su trabajo.

Mira J y Aranaz J. (2000), la complacencia del usuario, en periodos de su evaluación, ha venido obteniendo gran interés en los hospitales así lo menciona Schneider H, Palmer N. (2002); se considera como uno de los pilares de evaluación en los últimos años.

La descripción expuesta por Poll y Boekhorst (1996), explica una posición por medio donde se quiere apreciar si un establecimiento cumple con su fin primordial, es decir si brinda calidad en sus atenciones o servicios que logren satisfacer a sus beneficiarios.

La satisfacción de los usuarios, en la diversidad de mejoras derivados de su práctica posee ocupación engorrosa. Ello descifra la multiplicidad de percepciones, que conllevan a interpretarla desde diferentes puntos de vista, por los distintos entornos, es un vocablo intrínseco, resolutivo con una elevada importancia y por ello subordinado a variaciones.

Al ofrecer servicios de salud óptimos e instituciones de alteza, resulta imperativo evaluar el nivel de cuan satisfechos se encuentran los trabajadores y usuarios externos, en consecuencia, se constituye una labor constante (Suarez L, y cols, 2018)

Por lo indicado líneas arriba, contar con información precisa sobre qué tan satisfechos se hallan los trabajadores como usuarios externos, y conocer las reclamaciones que éstos hacen llegar al servicio, es un elemento clave para conocer la realidad y a partir de ello implementar medidas correctivas para mejorar y optimizar el servicio.

Por su parte, Allen y cols (2000), indica la importancia de las encuestas, demostrando por ellas la existencia de insatisfacción en una institución. Las protestas que los usuarios realizan, ya sea en libro de reclamaciones expresan del modo que son perjudicados y ello simboliza una causa de herramienta a indagar para ser estudiada. (Shimabuku y cols., 2014)

El MINSA autoriza la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios - Médicos de Apoyo en Resolución N°527-2011/MINSA emitida el 11 de julio de 2011, a fin de subvencionar e identificar cuáles son las causas primordiales que conllevan a que los usuarios externos estén insatisfechos, de este modo poder implementar acciones de mejora para el bienestar de la población (MINSA, 2012)

La SUNASA (2016) presento de manera estadística información relacionada a satisfacción de los trabajadores de Hospitales MINSA estudiados. Por medio de una encuesta a 5,098 trabajadores en un total de 97 hospitales del país mostraron las siguientes estadísticas: De 2216 trabajadores, 1567 trabajadores se encuentran satisfechos, por otro modo, de 2882 enfermeras, se encuentran satisfechas 2190. Se han evidenciado estudios que informan la insatisfacción existente en muchos trabajadores de salud a nivel de todo el país; a la vez hay presencia de una deficiencia en los establecimientos, motivo de lo cual debe ver mejoras para poder proporcionar calidad en la atención y algo importante también apreciar al potencial humano de las instituciones de salud

Los hospitales del Perú atienden las 24 horas del día, y por tanto las áreas de emergencia deben otorgan especializados servicios, a los pacientes con seguro, sistema integral de salud abarcando por este motivo una gran visita de usuarios, que llegan de diferentes sectores.

El hospital del presente estudio es ESSALUD Chepen, por su nivel y categoría ofrece el servicio de emergencia las 24 horas; con internamiento por lo que debería contar con el equipo completo de guardia que según Norma Técnica de Salud. Sin embargo, no lo tiene, por lo que se presume que no se está brindando una asistencia de calidad al asegurado, lo que a su vez repercute en la satisfacción de los mismos; así mismo, el mismo hecho de no contar con los profesionales de las especialidades que dicha norma establece en el servicio da lugar a que se programe personal cuyas capacidades no están a la altura de las circunstancias que dicho servicio requiere, lo que a su vez, al desarrollar actividades que corresponden a su preparación pone en situación de riesgo al paciente y así mismos, tema que me llevó a presumir que su satisfacción se vea disminuida.

Existen estudios de investigación vinculados a la temática en cuestión, que son objetos de estudio de esta investigación. Encontrándonos a la vez con investigaciones ya realizadas a nivel internacional, nacional como regional.

Siendo así, en un contexto internacional:

Navarrete Valero (2015), en México, planteó como objetivo identificar el grado de satisfacción de forma global de usuarios internos y externos de los servicios de una clínica y el modo como influye su neutralidad o descontentos de los usuarios internos, en el desempeño de trabajo con los externos, utilizando cuestionarios individuales. El estudio de diseño no experimental, tipo cuantitativo tuvo muestra fue de 322 usuarios externos y 40 usuarios internos, como instrumento el cuestionario. Los resultados encontrados fueron: Los usuarios externos se mostraron en un rango de , a muy insatisfechos con respecto a la cortesía que percibieron en los servicios, presentando el más alto porcentaje el área de archivos llegando al 37.40; con respecto a los usuarios internos, los que obtuvieron más altos porcentajes de insatisfechos fue el área de recursos humanos y enseñanza; pues el 97.1% de los encuestados respondió que, si repercute su ánimo, como consecuencia brindan una mala atención a quienes requieren su atención. La conclusión del estudio revela sin duda algo esencial; todos los servicios sin excepción son de suma importancia, tampoco se ha citado adecuada atención dentro de los servicios que se suministran en singularidad a los trabajadores para ejercer su labor, por lo expuesto debería obligarse a una inspección constante y global de todos los servicios, para que se logre una buena satisfacción y los usuarios puedan percibir atención satisfactoria.

Pablos González (2017), en Madrid. Plantea como fin general determinar grado de satisfacción laboral en las enfermeras asistenciales de los Hospitales públicos de Badajoz y Cáceres de Madrid. El estudio tipo cuantitativo, descriptivo, utilizo población de 806 enfermeras(os) y la muestra la componen 231 enfermeras utilizando el cuestionario como instrumento. Obteniendo lo siguiente: Los trabajadores que se encuentran satisfechos son el 50%, mientras el 30% presenta insatisfacción laboral. Concluyendo que solo la mitad se encuentran satisfechos y las que laboran en los hospitales de Cáceres, evidencian mayor satisfacción que las de Badajoz. A modo general, como conclusión principal; es indispensable prever la aparición de la insatisfacción en el personal, porque realizar una labor con falta de interés puede

transcender directamente en el cuidado de los pacientes y en la propia salud del personal.

Desde otro lado, Marques y cols, (2019), en Brazil, estableció determinar la relación entre los niveles de satisfacción laboral (JS) y calidad de vida (QOL) de las trabajadoras de maternidad en un hospital público. Este estudio transversal, correlacional de tipo cuantitativo, considero muestra de 199 servidores públicos estatales, tanto hombres como mujeres respectivamente, cada uno con diferentes edades y carreras, estos servidores son trabajadores del Hospital de Mujeres Madre Luzia (WHML), en Macapá (AP). Para llegar a este objetivo como instrumento se utilizaron tres cuestionarios: Sociodemográfico, Satisfacción laboral S20 / 23 y WHOQOL-Brief. Pearson y el análisis de varianza fue el análisis estadístico que se realizó para la correlación con un 5% de significación estadística.

Los resultados fueron: El 84% de la muestra fue compuesta por mujeres, sus edades comprendidas de 30 y 39 años. Con educación universitaria, (61.8%), ingresos de hasta cuatro salarios mínimos (53.3%), trabajaban en dos o más empleos (53.7%); y carga de trabajo semanal de hasta 30 horas (79.4%). Las cuales informaron insatisfacción laboral (75,4%). La calidad de vida global promedio fue de 65.62 (\pm 12.45). se asoció con el género masculino ($p = 0.022$), el ingreso ($p = 0.004$), el ST ($p < 0.001$), la actividad física ($p = 0.067$) y la carga de trabajo ($p = 0.011$). Las correlaciones entre JS y QOL fueron todas significativas. Llegando a la siguiente conclusión: Calidad de vida de trabajadores de WHML estuvo asociada directa y progresivamente con la satisfacción laboral, lo que significaba que niveles más altos de satisfacción laboral favorecían la calidad de vida.

Castelo R, y cols. (2016), en Ecuador, identificaron el nivel de satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia en el circuito de salud integral Egas del país en mención. El estudio descriptivo de corte transversal con población y muestra de 382 pacientes; y como técnica e instrumento la encuesta y cuestionario respectivamente, obtuvo estos resultados: el personal brindó un trato de amabilidad; el 49 % aseguraron ser atendidos media hora de su ingreso. Como conclusiones: los usuarios externos que asisten o llegan al servicio presentan adecuada satisfacción por parte de los usuarios internos.

Desde otro ángulo Cássio de Almeida y cols. (2015), en Sao Paulo, Brasil, plantea como fin el objetivo de evaluar la calidad de las salas de emergencia y las prestaciones de atención de acuerdo con la satisfacción de sus usuarios. Este estudio tipo cuantitativo, descriptivo y transversal, fue conformada por 136 usuarios elegidos al azar. Como técnica utilizó el cuestionario (estructurado), el cual fue aplicado entre octubre y noviembre. Los resultados obtenidos demostraron una gran insatisfacción respecto a la prestación brindada en el servicio (emergencia), siendo un 69.1% de usuarios insatisfechos para ser más preciso, la investigación evidencio que la insatisfacción de los usuarios estuvieron asociados al inadecuado periodo de demora para su observación, falta de confianza en el servicio, modelo inadecuado de atención, razón para buscar ayuda relacionada con una queja aguda y limpieza inadecuada y confort de las instalaciones. Concluyendo la existencia de factores que demandan progresas e indican una evaluación juiciosa de los usuarios.

Desde otra perspectiva, Fernández B & Paravic T. en Chile (2003), realizó su publicación Satisfacción profesional de enfermeras en un hospital central, de objetivo evaluar la satisfacción profesional de las enfermeras en un hospital del distrito central e identificar variables sociodemográficas y profesionales que intervienen, y analizar la influencia de variables psicológicas (personalidad y agotamiento) en la satisfacción laboral. Dicho estudio transversal, descriptivo y correlacional, utilizó por conveniencia no probabilística la participación de 192 enfermeras (muestra) y el cuestionario auto administrado, para la caracterización sociodemográfica y profesional. Obteniendo como resultados: El 53,65% de enfermeras revelaron insatisfacción con la profesión, con prevalencia en los hombres ($p = 0,015$). El neuroticismo se relacionó con la satisfacción laboral ($r = -0.236$; $p = 0.001$). El agotamiento se asoció significativamente con la satisfacción laboral: agotamiento emocional / físico ($r = -0.573$; $p = 0.000$), cinismo ($r = -0.611$; $p = 0.000$) y efectividad profesional ($r = 0.266$; $p = 0.000$). Como conclusiones, la mayoría reportaron insatisfacción profesional, resaltando así que esto influye en la pérdida de la calidad del trabajo.

Otro antecedente de importancia es de Joanne E. Coster y colaboradores (2017) ¿Por qué las personas eligen servicios de atención de emergencia?, con el objeto de reunir la investigación publicada en relación al servicio en estudio. En este estudio cualitativo Se realizaron búsquedas sistemáticas e incluyeron estudios revisados que especifican

los motivos por los cuales acceden a dicho servicio. Para este estudio, se identificaron treinta y ocho estudios previos que cumplieron con los caracteres de los criterios de inclusión. Los resultados fueron dados cualitativamente mediante una narrativa basada en el historial. El 39.4% fue realizado en Reino Unido, y también un porcentaje poco menor en los Estados (34,2%), entre los argumentos por los cuales los pacientes desean ingresar al servicio fueron: el acceso y la confianza en la atención primaria; ansiedad y el valor de la tranquilidad; opiniones de familiares, amigos; factores individuales del paciente (por ejemplo, costo). Llegando a las siguientes conclusiones: Las razones distintas que explican por qué los pacientes eligen acceder a las prestaciones y recibir atención son las siguientes: acceso limitado o confianza en la atención primaria; urgencia percibida por el paciente; conveniencia; opiniones de familiares, amigos u otros profesionales de la salud; y la creencia de que su condición requería los recursos e instalaciones ofrecidos por un proveedor de atención médica en particular.

Vizcaino J. & Fregoso G. (2019), en México desarrollan un estudio, con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción en usuarios que llegaron al servicio de urgencias en un hospital público. Dicho estudio de tipo cuantitativo utilizó una muestra aleatoria a 96 pacientes, se utilizó un cuestionario con escala Likert, las dimensiones fueron tangibilidad, empatía, seguridad, confiabilidad y capacidad de respuesta. Los resultados: las pacientes de sexo femenino recibieron mejor trato y orientación, los pacientes atendidos en el turno vespertino demostraron mayor percepción de agilidad en su atención; la facilidad en los trámites fue totalmente satisfactoria. Evidenciando que la percepción de los pacientes depende del desempeño otorgado por el personal.

Juan Enrique Banegas Cardero (2014), en Venezuela llevo a cabo la investigación sobre satisfacción de pacientes atendidos en el área de Urgencia” estudio que fue desarrollado en un establecimiento de Diagnóstico Integral llamado "Los Arales", tal fin era; evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos. En el estudio descriptivo, transversal participaron 100 pacientes adultos que acudieron al servicio mencionado. Llegando a los resultados que mencionare a continuación: La satisfacción fue de nivel alto en la mayoría de los participantes, llegando a un 84% en valor porcentual. Así mismo el 16% restante consideraron sentirse poco satisfechos o insatisfechos en la atención que recibieron. De esta manera se concluye que hay una elevada satisfacción en los usuarios que acudieron a emergencia.

Por otro lado, dentro ámbito nacional encontramos:

Córdova Bonifacio (2016), Lima, Perú; Tuvo como objeto determinar el grado de satisfacción del usuario en relación a la motivación del personal del Hospital Grau en el servicio que estamos estudiando, tal estudio de tipo cuantitativo selecciona muestra de 120 usuarios externos y 66 del personal de salud, y la encuesta se aplicó como técnica y como instrumento cuestionario. Obteniendo: La satisfacción es 33% satisfechos, 43% se encuentran poco satisfechos y 24% insatisfechos. Como conclusiones: El personal de salud tiene motivación alta, (causas motivacionales intrínsecos), sin embargo, no existe correlación con la satisfacción que manifiesta el usuario externo, posibilitando así una existencia de otros agentes que limitan las causas.

Por otro lado, Gonzales Moreno (2015), en Lima; como fin principal: Determinar la satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del hospital Casimiro Ulloa, realizó el presente estudio descriptivo, aplicativo y transversal, para ello participaron 30 enfermeros (muestra), se utilizó como técnica: encuesta, instrumento: Likert modificado. Obteniendo el 50% presentan baja satisfacción laboral; haciendo hincapié en sistema de recompensas justas; seguido de apoyo en supervisión; con respecto a condiciones favorables el 23.33% considera una satisfacción laboral alta. Como conclusiones, 60% de profesionales presentan satisfacción laboral medio, destacando puesto de trabajo y personalidad como dimensiones de valor porcentual mayor en satisfacción.

Otro estudio sobre satisfacción laboral es el desarrollado por Campos Sánchez, Rosa (2016) en Chiclayo. En el estudio cuantitativo, transversal se planteó principalmente, identificar el nivel de satisfacción de trabajadores de una compañía agrícola del distrito de Illimo, según edad, sexo y cargo que desempeña. Para este estudio participaron 72 trabajadores, cumpliendo en totalidad con criterios de inclusión establecidos. La selección se realizó con muestreo probabilístico, aplicando la escala de Sonia Palma Carrillo sobre satisfacción laboral. Se llegaron a los siguientes resultados: El 60 % de los trabajadores se encuentran con insatisfacción laboral, mostrando principalmente negativa actitud e inconformidad con el ambiente y entorno de trabajo, ellos perciben las funciones dadas como algo no tan importante, hay incomodidad con ellos mismos al llevar a cabo sus actividades laborales, también manifiestan que las funciones

encomendadas no reembolsan sus partes económicas como debe ser, tampoco hay buena armonía entre sus compañeros, hay descontentos con el jefe porque según no recompensa su esfuerzo brindado por ellos. Por tal motivo, se concluye que; los trabajadores en su mayoría se muestran insatisfechos llegando a un 60% de la población estudiada, siendo principalmente estos trabajadores más propensos a renuncias de sus trabajos, formar un clima no tan agradable entre sus compañeros y justamente por ellos manifestar dicho descontento e insatisfacción a través de incumplimiento en sus labores. Con respecto a condiciones sociodemográficas se evidencio que el 50% de trabajadores se encuentran descontentos, y los hombres muestran insatisfacción mayor que las mujeres.

Desde otro ángulo, Tumpe Ortiz. (2016), en Arequipa, realizó la investigación Satisfacción laboral del hospital Goyeneche y hospital Yanahuara de los médicos de emergencia. El objetivo pretendía identificar y comparar la satisfacción del personal médico en los servicios de emergencia, tal investigación descriptivo y comparativo se llevó a cabo con una muestra en el Hospital Yanahuara de 50 médicos y del Hospital Goyeneche 51 médicos. La técnica fue la encuesta y prueba estadística chi cuadrado. Demostrando qué: el nivel de satisfacción es moderada en un 65%; el 22.2% tiene satisfacción aceptable, y los trabajadores muy satisfechos son el 2.9%. Por el contrario, los trabajadores con insatisfacción son el 8%. En el hospital Yanahuara, el 38% de trabajadores está satisfecho aceptablemente y el 6% muy satisfecho. En el Hospital Goyeneche, los resultados: trabajadores con satisfacción moderada (82%), satisfacción aceptable 7.8% y trabajadores con insatisfacción (9.8%). Lo cual concluye lo siguiente: Los médicos de ambos hospitales en su gran mayoría se encuentran satisfechos con su labor en emergencia.

Boza Bustios. (2017), Lima, proponiéndose comparar el bienestar del cliente en la atención de emergencia del área de tópicos especializados y área de observación un hospital de lima, realizó el mencionado estudio descriptivo de enfoque cuantitativo. La muestra participativa fue 184 usuarios, técnica la encuesta, cuyos resultados determinaron no haber diferencias elocuentes o características entre satisfacción del usuario área de tópicos y el servicio de emergencia. Concluyendo por ello que, la satisfacción es igual para ambos. Entendiéndose que existe satisfacción parecida en ambos hospitales por parte de los beneficiarios de ambos tópicos estudiados.

Sihuín y cols. (2015), en Apurímac. Planteando de principal objetivo: identificar la satisfacción en los usuarios hospitalizados del Hospital Subregional (Andahuaylas), llevo a cabo el estudio de investigación aplicado en un hospital de Apurímac utilizando una muestra de 175 usuarios a los cuales aplicó el modelo multidimensional Servqual. Los resultados evidenciaron lo siguiente: Los usuarios que se encuentran hospitalizados en el hospital de Apurímac presentan sólo 25% de satisfacción. Haciendo hincapié en que los usuarios que presentan tercer nivel en estudios de secundaria se asociaron más al resultado en mención. (Baja satisfacción). Concluyendo lo siguiente: Existe baja satisfacción en los hospitalizados de acuerdo a la condición que se les brinda en el servicio.

Monchón P. & Montoya Y. (2013), en Chiclayo, plantearon como primordial fin: Determinar la calidad de los enfermeros desde percepción del usuario del Hospital III-Chiclayo perteneciente a ESSALUD, en el servicio que estamos estudiando, en tal estudio cuantitativo consideraron 329 usuarios como muestra. Utilizando encuesta como técnica. Llegando así a los siguientes resultados: 64,18% presenta calidad bajo en su nivel de la atención que brindaron en emergencia, 30,18% medio, y sólo un 5,64% alto. Siendo la fiabilidad, capacidad de respuesta, las dimensiones mejor calificadas; y tangibilidad fue la más baja. Concluyendo lo siguiente: Solo el 25%, es decir la gran minoría de los usuarios externos o pacientes demostraron una satisfacción aceptable: por tanto, la gran parte de usuarios (75%) encuestados exige mejoras en la calidad del servicio.

Albert Cabrera. (2018), en Lima; estudio el Clima organizacional y satisfacción laboral, de colaboradores en un establecimiento público. Teniendo como fin determinar el clima y satisfacción laboral de trabajadores, para lo cual participaron 56 trabajadores. Concluyendo con lo siguiente: el clima organizacional fue “muy favorable” cabe mencionar que la institución fue reconocida como la institución donde las personas quieren trabajar. Así mismo se evidenció la presencia de positivas relaciones entre las dimensiones de autorrealización y logro de la satisfacción (indicador); así también en medio de los indicadores involucramiento y Trabajo en sí.

Otro antecedente es el estudio de Aliaga B. y cols., (2017), en Junín- Perú. El fin del estudio era determinar la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral del personal en emergencia del hospital “Julio Cesar de Marini Caro”. Este estudio

correlacional se aplicó en 40 usuarios internos, que fueron los que participaron. Como resultados es insatisfactorio en un 55% y el 65% se encuentra insatisfecho laboralmente, concluyendo lo siguiente: se logró evidenciar que existe característica relación entre clima organizacional y satisfacción laboral.

También mencionaré el estudio de Quintanilla C. (2016) realizado en Cuzco, sobre desempeño profesional en relación a satisfacción del usuario externo, del servicio que estamos estudiando. Teniendo como fin, identificar relación entre desempeño profesional y satisfacción del usuario externo en Emergencia del Hospital Regional del Cusco, este estudio descriptivo, correlacional y trasversal, se realizó en dos muestras, una no probabilística de 30 trabajadores y otra probabilística de 300 usuarios del servicio. Se empleó la escala de evaluación del desempeño y el instrumento SERVQUAL modificado. Como conclusiones; el 60% el profesional de salud tiene un buen nivel de desempeño laboral, y un 40% regular. Con respecto a la calidad y cantidad de trabajo, la mitad de trabajadores (50%) lo realiza en forma muy satisfactoria; en responsabilidad y actitud el 60% de profesionales califican buen desempeño laboral y un 40% califica como regular. Sin embargo, el 67% de usuarios externos están descontentos, y 33% muestran baja satisfacción. Con respecto a dimensión de fiabilidad se evidenció que un elevado porcentaje (80%) muestra insatisfacción, y el 70% en capacidad de respuesta. Al relacionar desempeño laboral y satisfacción de los usuarios externos se logró concluir: su mayoría (75%) atendidos por profesionales con regular desempeño laboral presentan insatisfacción; y el 100% de pacientes atendidos por profesionales con muy buen desempeño presenta buena satisfacción.

En el ámbito regional, nos encontramos con las siguientes investigaciones:

En el Hospital regional Docente de Trujillo, Pintado María (2018); con el fin de determinar si existe relación entre calidad de la atención con la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia de medicina y traumatología, llevo a investigación mencionado estudio correlacional. Para determinar participaron 149 usuarios del servicio, aplicándose pruebas estadísticas Pearson por ser correlacional. Encontrando el siguiente resultado: Se evidenció la presencia de correlación positiva con valor de 0.830, entre ambas variables. Encontrándose de esta manera en los usuarios que el 15% se encuentran no satisfechos, 84% satisfechos y en mínimo porcentaje muy satisfechos

(1%). Llegando a la conclusión que la calidad de atención en los servicios de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo es favorable.

Risco M.& Estela J. (2016), determinó la satisfacción del usuario externo en servicios de salud de la Micro Red Moche, 2,016 como el clima laboral. Participando en la muestra cinco establecimientos de la Micro Red del distrito en mención, para la cual 41 trabajadores conformaron la muestra de clima organizacional y 115 usuarios para conocer el nivel de satisfacción de ellos. Como resultados se evidencia que el clima organizacional presenta un nivel alto (73,2%), y con respecto a la satisfacción de usuarios el nivel es satisfecho en 91.3%. Mencionando las dimensiones, se evidencio que los usuarios presentan más insatisfacción en: capacidad de respuesta, fiabilidad y seguridad, (menores de 5,2%). En general, existen niveles altos en el clima organizacional y la satisfacción del usuario

Siendo el objeto de estudio en la investigación, satisfacción del trabajador y usuario externo en el servicio de emergencia, citaremos y analizaremos, mediante los enfoques conceptuales y teorías relacionadas al tema.

(Porter & Lawler, 1968) puntualizan satisfacción como el efecto de los incentivos con el ejercicio de tareas. Aquí es donde, evidenciamos que los agentes que incurren rectamente en satisfacción son, el reconocimiento a la labor desempeñada conocidas también como retribuciones propias y el nivel de gratitudes que la persona considera adecuado acoger.

Estos factores tienen que ver con resultado del desempeño y el esfuerzo que los trabajadores realizan para llevar un trabajo de particularidad y vehemencia.

Bilbao J, Vega M. (2010) citan satisfacción del trabajador como una situación afectiva y positiva que se orienta de la percepción individual de las prácticas experimentadas en el lugar de trabajo; así la evaluación final dentro de la función que el mismo quiere efectuar y la función que en conclusión efectúa.

Por su parte Sáez abarca tanto posturas como sensaciones, centrandose como una sensación agregada por componentes positivos, intelectuales y comportamientos que deseen cambiar en excelencia. (Diego Marín, 1999)

Navarro (2008), también menciona satisfacción del trabajador haciendo hincapié en dos puntos básicos: factores intrínsecos y extrínsecos. El primero tiene que ver con los

deberes embarcados a los trabajos encomendados, el segundo factor (extrínseco) están embarcadas o relacionadas al entorno en que el trabajador realiza sus labores, como sus relaciones con sus compañeros de trabajo, sus remuneraciones, su seguridad y sus recompensas en su establecimiento de trabajo.

(Robles y cols, 2005). Por ende, en el marco de las instituciones sanitarias, autores como García y cols. (2008) concluyen que la satisfacción del trabajador sólo contribuye en el ejercicio profesional y en la condición de trabajo.

Blum y Naylor (1988). Conceptualizan Satisfacción del usuario como el grado de congruencia que existe entre las expectativas del usuario externo de una atención ideal en salud y la percepción positiva de este en cuanto al servicio que recibió.

Otra conceptualización importante es la que nos describe Georges D'Elia como Sandra Walsh³ (1984) enfocando cuatro propiedades esenciales: la primera, las necesidades, que no es más que aquello que cada usuario quiere tener, la segunda el deseo, considerado aquello que anhela poseer, tercero, la demanda, y finalmente el uso del servicio que se le está brindando, es decir la utilización. (Rey C, 2000)

Para Chang de la Rosa (1999), el usuario externo percibe la actividad asistencial, desde el instante que ingresa al centro de salud, y a partir de entonces confluyen los variados agentes característicos del proceso.

La satisfacción logra mejorar la cohesión a las pautas dadas en el servicio de emergencia, mejorando así los resultados de los usuarios culminada su visita. Por otro lado, los pacientes con una percepción baja en los cuidados en el servicio de emergencia acostumbran tener más reingresos. (Magaret N. y cols., 2002)

Hanae Zafra-Tanak. (2015), resalta que un usuario satisfecho manifiesta conformidad y brinda un valor subjetivo respecto de la atención brindada, y es importante por variados aspectos, como la posibilidad de permitir oportunidades de progreso.

El MINSA ha aceptado la metodología SERVQUAL , pero con pequeñas modificaciones con respecto al contenido y también modelo del cuestionario, denominando SERVQUAL modificada, la cual conceptualiza una calidad de atención como la brecha (P-E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos, haciendo hincapié que, por su validez y elevada confiabilidad, se ha

distribuido en los establecimientos de salud de todo el país, cuyo análisis de datos se realizará mediante un programa estadístico simple Excel.

La encuesta SERVQUAL modificada, se utiliza en los hospitales y presenta diferencias de acuerdo al servicio en estudio como Emergencia, Consulta Externa y Hospitalización, así como también de acuerdo a categoría del establecimiento.

SERVQUAL, presenta en su configuración 22 preguntas con cinco apreciaciones llamadas dimensiones, las cuales evalúan la calidad del servicio en estudio. Las dimensiones son: fiabilidad, integridad para cumplir adecuadamente con el servicio que ofrece; capacidad de respuesta, actitud de servir y proveerles a los usuarios una atención rápida con una respuesta de nivel y tiempo adecuado; seguridad, grado de confianza que tiene el personal y la actitud que brinda evidenciando conocimiento, privacidad, cortesía, actitud para informarse y generar confianza; empatía, capacidad para colocarse en lugar de otra persona brindando una atención emotiva y aspectos tangibles, aspectos físicos que el usuario percibe del establecimiento y se encuentran relacionados con condiciones y aspectos de las instalaciones, trabajadores, materiales, higiene y bienestar. (MINSA, 2012)

Por todo lo estudiado y los enfoques presentados líneas arriba colocamos palpablemente con notoriedad la importancia de satisfacción, para determinar si el establecimiento está desarrollando este fin por medio de la percepción de los usuarios, mencionando nuevamente que el lugar seleccionado es ESSALUD Chepèn, localizado en el departamento de la Libertad, estado de Perú.

De este modo, es importante que, para evaluar ambas variables, hay que enfocar diversos aspectos. Mencionando las siguientes dimensiones para Satisfacción del trabajador, elaboradas por previos estudios; la cual fue realizada por Sonia Palma Carrillo (1999) citada por Saldaña Labajos Anabella en el año 2016: (1) Condiciones Físicas y/o Materiales, (2) beneficios laborales o Remunerativos, (3) Políticas administrativas, (4) Relaciones Interpersonales, (5) Desarrollo Personal, (6) Desempeño de Tareas y (7) Relación con la Autoridad. En satisfacción del usuario externo; el instrumento aplicado es SERVQUAL, que fue validado por el Ministerio de Salud, y para lo cual aplicamos la escala percepción del usuario. (Parasuraman A. y cols.,1988), que evalúa las dimensiones que a continuación describo:(1) Fiabilidad, (2) Capacidad de respuesta, (3) Seguridad, (4) Empatía y (5) Aspectos Tangibles.

Según el planteamiento del problema brota la presente interrogante ¿Cuál es el nivel de satisfacción del trabajador y usuario externo según reactivos o ítems, en el servicio de emergencia de ESSALUD - Chepén, en el periodo octubre - noviembre 2019?

El presente estudio va a permitir una relevancia social al observar las características y necesidades, porque de esta manera se podrá cubrir íntegramente y poder satisfacerlas., pues mantener una satisfacción favorable es de suma importancia, porque posibilita la estabilidad también de los trabajadores como usuarios externos y esto ayuda a cumplir con la misión del Hospital y la norma técnica de salud de los servicios de emergencia que establece en forma ordenada y sistemática los procedimientos técnicos administrativos que permiten satisfacer las necesidades de atención de paciente en situación de emergencia. La presente investigación ayudará al Hospital y su servicio de emergencia en mejorar sus actividades, al brindarse sugerencias positivas, acordes a sus necesidades y resultados para una mejoría en el Hospital de estudio. Por tanto, tendremos conocimiento del nivel de satisfacción del trabajador y usuario externo en el servicio de emergencia y el resultado se tomará en cuenta para una mejora en el servicio.

Por lo expuesto, se planteo como objetivo general: Determinar el nivel de satisfacción global del trabajador y usuario externo según reactivos o ítems, en el servicio de emergencia de ESSALUD - Chepén, periodo octubre noviembre 2019, cuyos objetivos específicos se plantea 2, siendo estos los siguientes:

Determinar los niveles de satisfacción según las dimensiones: Condiciones Físicas y/o Materiales, Beneficios Laborales o Remunerativos, Políticas Administrativas, Relaciones Interpersonales, Desarrollo Personal, Desempeño de tareas y la dimensión Relación con la Autoridad de los trabajadores en el servicio de emergencia de ESSALUD Chepén, 2019, y

Determinar los niveles de satisfacción según las dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y la dimensión Tangibilidad de los usuarios externos en el servicio de emergencia de ESSALUD Chepén, 2019, y por ser un estudio descriptivo simple la hipótesis está implícita

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Hernández, Fernández. (2015), fundamenta no hay presencia de utilización activa de determinada variable y se puede apreciar fenómenos en su entorno aborigen; por tanto, es no Experimental

La presente investigación corresponde ser de enfoque cuantitativo, porque se concentra básicamente en elementos observables por los fenómenos que son estudiados, aplicando metodología empírico- analítica la cual usa pruebas estadísticas para analizar los datos. Cáceres. (1996)

“Descriptivo – transversal”, es su diseño del presente estudio; porque los datos son recolectados en un solo momento. ENEO-UNAM (2007).

De tal forma que se esquematiza de la siguiente manera:



Donde:

M1: Es la muestra de la población de los trabajadores

O1: Observación de la satisfacción del trabajador

M2: Es la muestra de usuarios externos en emergencia

O1: Observación de la satisfacción del usuario externo.

2.2. Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción del trabajador	Situación afectiva y positiva que se orienta de la percepción individual de las prácticas experimentadas en el lugar de trabajo. Bilbao J, Vega M. (2010)	Esta variable se ha medido considerando los indicadores para cada dimensión a través de un cuestionario en escala de Likert con 36 ítems.	Condiciones Físicas y/o Materiales	Seguridad y salud laboral	Ordinal Alto Medio Bajo
			Beneficios laborales o Remunerativos	Recompensa por su trabajo realizado	
			Políticas Administrativas	Acuerdos frente a los términos de la institución	
			Relaciones Interpersonales	Correspondencia entre trabajadores de la institución.	
			Desarrollo Personal	Autorrealización	
			Desempeño de tareas	Valoración de sus labores diarias.	
			Relación con la Autoridad	Estimación de su vínculo con el director	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción del usuario externo	Grado de congruencia que existe entre las expectativas del usuario externo de una atención ideal en salud y la percepción positiva de éste en cuanto al servicio que recibió”. Blum y Naylor 1988).	Será medida través de la aplicación de la escala multidimensional Servqual para medir la expectativa de usuario y percepción del usuario.	Expectativas del usuario	<ul style="list-style-type: none"> - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía - Aspectos tangibles 	Nominal: Satisfecho Insatisfecho
			Percepción del usuario	<ul style="list-style-type: none"> - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía - Aspectos tangibles 	

2.3. Población, muestra, y muestreo

2.3.1. Población

Hernández (2014) lo conceptualiza como el compuesto aplicado en personas eventos u objetos, de los cuales deseamos conocer.

Está constituida por 30 trabajadores de turnos rotativos (incluyendo personal de limpieza y vigilantes), en los servicios de emergencia de ESSALUD Chepén, 2019 y por 1832 usuarios externos que acudieron al servicio de emergencia de ESSALUD Chepén, año 2019; correspondiente a los últimos 9 meses (marzo- noviembre). Información brindada por la Oficina de Estadística del Hospital en cuestión.

2.3.2. Muestra

Es una parte de la población en el cual observamos el fenómeno a estudiar y de la cual brindaremos conclusiones generales a toda la población (Tomas J. 2009).

Para trabajadores:

Para el tamaño de muestra con respecto a los trabajadores se seleccionó el mismo 100% de la población, es decir los 30 trabajadores que laboran en el servicio de emergencia de ESSALUD Chepén, es una población muestral.

Para usuario externo:

Para el tamaño de muestra con respecto a los usuarios externos se determinó establecer la muestra probabilística, por lo que determino utilizando la fórmula de población conocida o finita.

El tamaño de muestra se calculó con la siguiente fórmula:

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

Descripción y valores:

N: Población 1832 usuarios.

Z: Coeficiente de confianza al 95% = 1,96.

P: proporción de la población satisfecha 50%.

Q: proporción de la población no satisfecha

E: error o precisión 0,05

n: tamaño de la muestra.

Reemplazando

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.50 * 0.50 * 1832}{(0.05)^2(1832 - 1) + (1.96)^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = 318$$

El total de muestra está conformada por 318 usuarios externos.

2.3.3. Muestreo:

Es la selección de un conjunto de personas o cosas que se consideran importantes del grupo al que pertenecen, teniendo como objetivo estudiarlas o determinar las características del grupo (Leonora E. 2016).

Satisfacción del trabajador: Muestreo no probabilístico por conveniencia.

Satisfacción del usuario externo: Muestreo probabilístico del tipo aleatorio simple.

2.3.4. Unidad de análisis:

Son aquellas unidades sociales que interesan al investigador en lo que atañe a determinadas propiedades o atributos Maynt y colaboradores (1983).

Satisfacción del trabajador: Un trabajador del servicio de emergencia de ESSALUD
Chepèn

Satisfacción del usuario externo: Un usuario del servicio de emergencia de
ESSALUD Chepèn

2.3.5. Criterios de inclusión:

Nos permitan caracterizar la población de estudio (Ruiz A. 2004), siendo estos: Trabajadores programados en el servicio de Emergencia de ESSALUD Chepén, usuarios externos de ambos sexos que son atendidos y que acuden al servicio de emergencia y se encuentren en condiciones de responder a preguntas, familiar u otra persona que acompaña al usuario externo menor de edad o en condiciones de incapacidad para responder y aceptar participar voluntariamente en el estudio.

2.3.6. Criterios de exclusión:

Aquellos en la cual no cumplieron los criterios de inclusión y no pueden participar en la investigación (Ruiz A. 2009), son: Trabajadores que deseen abstenerse del estudio, usuarios externos en situación de incapacidad para responder el cuestionario del estudio y usuarios externos que deseen abstenerse del estudio.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica

Importante para la recolección de datos permitiendo medir las variables de estudio (Barco, 2010).

Satisfacción del trabajador:

Se desarrolló una encuesta el cual se aplicará siguiendo nuestro objetivo principal y específico.

Satisfacción del usuario externo:

La técnica utilizada para medir variable de Satisfacción del usuario externo, que tuvo la finalidad de recolectar datos es la encuesta.

2.4.2. Instrumento

Satisfacción del trabajador:

Explicaremos el instrumento que se empleó para determinar la satisfacción del trabajador, siendo este el cuestionario, donde se muestran las preguntas con sus opciones y que fueron llenados por los trabajadores que participaron.

Dicho cuestionario cuenta con 26 ítems; considerando las siguientes dimensiones:

- (1) Condiciones Físicas y/o Materiales
- (2) Beneficios laborales o Remunerativos
- (3) Políticas administrativas
- (4) Relaciones Interpersonales
- (5) Desarrollo Personal
- (6) Desempeño de Tareas
- (7) Relación con la Autoridad.

2.4.3. Validez

Y por último la validez; conceptualizado como el grado en que un instrumento mide la variable de estudio (Ospino, 2007). El instrumento ya presenta validez por autores: Sonia Palma Carrillo (1999). FICHA TÉCNICA (Anexos N° 8 y 9)

2.4.4. Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento es el grado en el cual la aplicación repetida del instrumento produce resultados iguales (Ospino J. 2007).

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,931	36

El coeficiente Alfa obtenido es de 0.931 por lo cual se puede inferir que el cuestionario satisfacción del trabajador con 36 ítems tiene una alta confiabilidad.

Escalas y baremos satisfacción del trabajador

Niveles	Puntajes
Bajo	36 – 84
Medio	85 – 132
Alto	133 – 180

Satisfacción del usuario externo

La encuesta SERVQUAL modificada de la “Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo” RM N° 527-2011/MINSA, fue lo que se utilizó en la investigación y consta de 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones, distribuidos en 5 dimensiones:

Fiabilidad (pregunta 01-05)

Capacidad de respuesta (pregunta 06-09)

Seguridad (pregunta 10-13)

Empatía (pregunta 14- 18)

Aspectos tangibles (pregunta 19-22)

Las dimensiones están diseñadas en escala de Likert del 1 al 7, siendo la puntuación extremadamente muy satisfecho (6,7), muy satisfecho (5), satisfecho (4), muy insatisfecho (3) y extremadamente insatisfecho (2, 1)10,20.

2.5. Procedimiento de recolección de datos

La recolección de información, se llevó a cabo el mes de octubre- noviembre del 2019, fue realizada por la propia investigadora, posteriormente se procedió a solicitar autorización al director de ESSALUD Chepén Dr. Víctor Torres Anaya y al jefe del servicio de emergencia para realizar las encuestas en trabajadores y usuarios externos en el periodo octubre-noviembre del 2019. Se identificó a la población en estudio considerando los criterios de inclusión y exclusión aplicándose en ella la encuesta a los trabajadores y usuarios externos seleccionados en el servicio de emergencia se les informo sobre los objetivos, fines de estudio y se solicitó su participación voluntaria pidiéndole su consentimiento para la misma.

Una vez aceptada se aplicó la encuesta que duró un promedio entre 20 a 35 minutos y se procedió a procesarlo con la prueba estadística pertinente a las variables en estudio. el software estadístico SPSS, para análisis e interpretación se consideró marco teórico y juicio crítico; por último, se elaboró los resultados, discusiones, conclusiones y recomendaciones.

2.6. Método de análisis de datos

Con las encuestas realizadas se procedió a la revisión de las mismas, con el fin de verificar su correcto llenado.

En Satisfacción del trabajador, para el análisis estadístico de los datos recolectados se empleó el paquete estadístico de ciencias sociales SPSS (programa estadístico para las ciencias sociales) Versión 18. La presentación se realizó en tablas y gráficos detallando las variables y dimensiones.

Para Satisfacción del usuario externo una vez verificadas las encuestas, se calculó el nivel de satisfacción a través de la diferencia entre el puntaje promedio de expectativas y percepciones teniendo en cuenta que una puntuación menor o igual a cero indica satisfacción por el usuario externo, por el contrario, una puntuación mayor a cero indica insatisfacción. Con el resultado del nivel de satisfacción de cada encuesta realizada, se creó una base de datos estadísticos, con posterior análisis de las variables a través del programa SPSS 5.0, utilizando estadística inferencial y medidas de frecuencia descriptiva.

2.7. Aspectos éticos

En el presente estudio de investigación se puso en práctica los principios éticos de Belmont (2005), citado por Erazo (2015) que reguló y guio la conducta ética de la investigadora, siendo los siguientes:

Respeto a las personas. Todos los individuos deben deliberar sobre sus propios fines y actuar de acuerdo a ellos.

Beneficencia: Este principio ético básico implica no hacer daño a las personas y procurarles brindarle beneficios y el mínimo daño posible.

Justicia: Exige que haya equidad en la distribución de los esfuerzos y de los beneficios en la investigación.

III. RESULTADOS:

En este capítulo se hace referencia a las tablas estadística descriptiva que se han utilizado para organizar los datos obtenidos en la investigación.

Tabla 1

Nivel de satisfacción global del trabajador en el servicio de emergencia de ESSALUD-Chepén, 2019.

	Frecuencia	Porcentaje válido
Alto	14	46,7
Bajo	1	3,3
Medio	15	50,0
Total	30	100,0

Según el nivel de satisfacción de los trabajadores, se observa que la mayor frecuencia se ubicó en la categoría de nivel de satisfacción medio con 50%, alto 47% y bajo 3%; con lo cual podemos determinar que, la mitad de los trabajadores que laboran en el servicio de emergencia del Hospital II- 1 Chepén presentan un nivel de satisfacción medio.

Tabla 2

Niveles de satisfacción según dimensiones en los trabajadores del servicio de emergencia de ESSALUD- Chepén, 2019

<i>DIMENSIONES</i>	<i>NIVELES</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Condiciones Físicas y/ materiales	ALTO	11	37%
	MEDIO	14	47%
	BAJO	5	17%
Beneficios laborales o Remunerativos	ALTO	0	0%
	MEDIO	16	53%
	BAJO	14	47%
Políticas Administrativas	ALTO	11	37%
	MEDIO	14	47%
	BAJO	5	17%
Relaciones Interpersonales	ALTO	17	57%
	MEDIO	11	37%
	BAJO	2	7%
Desarrollo Personal	ALTO	9	30%
	MEDIO	18	60%
	BAJO	3	10%
Desempeño de tareas	ALTO	8	27%
	MEDIO	15	50%
	BAJO	7	23%
Relación con la Autoridad	ALTO	7	23%
	MEDIO	15	50%
	BAJO	8	27%

En la tabla 2 se observa que respecto de la dimensión, condiciones físicas y/ materiales los trabajadores del servicio de emergencia del Hospital II – 1 Chepén presentan un nivel medio de satisfacción representado por el 47%, mientras que el 37% presentan un nivel alto de satisfacción. En la dimensión de beneficios laborales o remunerativos, un 53% presenta un nivel de satisfacción medio, mientras que un 47% presentan un nivel bajo de satisfacción. Respecto a la dimensión de políticas administrativas, un 47% se encuentran con nivel de satisfacción medio, mientras que un 37% presenta un nivel alto. En relación a la dimensión de relaciones interpersonales, encontramos que un 57% de trabajadores del servicio de emergencia del Hospital II-1 Chepén presenta

un alto nivel de satisfacción, frente a un 37% que presenta un nivel medio de satisfacción. En la dimensión desarrollo personal, un 60% de trabajadores presentan un nivel de satisfacción medio, mientras que un 30% presentan un nivel de satisfacción alto. En cuanto a la dimensión desempeño de tareas un 50% de trabajadores presentan un nivel de satisfacción medio, frente a un 27% nivel alto y en la dimensión relación con la autoridad, se encontró que un 50% de trabajadores presentan un nivel medio de satisfacción, frente a un 27% nivel bajo.

Tabla 3

Niveles de satisfacción del usuario externo por reactivos o ítems en el servicio de emergencia de ESSALUD- Chapén, 2019.

Preguntas / Dimensiones	Insatisfecho (-)		Satisfecho (+)	
	n	%	n	%
P1 Atendido sin diferencia alguna	76	23,9	242	76,10
P2 Atención respetando orden y llegada	83	26,1	235	73,90
P3 Atención horario publicado	77	24,2	241	75,79
P4 Mecanismo para atender queja o reclamo	65	20,4	253	79,56
P5 Farmacia entrega medicamentos recetados	80	25,2	238	74,84
Fiabilidad	381	24,0	1209	76,04
P6 Atención rápida caja/farmacia	66	20,8	252	79,25
P7 Atención rápida admisión	73	23,0	245	77,04
P8 Tiempo de espera corto	59	18,6	259	81,45
P9 Respuesta inmediata a problemas	66	20,8	252	79,25
Capacidad de Respuesta	264	20,8	1008	79,25
P10 Privacidad en su atención	78	24,5	240	75,47
P11 Medico efectuó examen completo	78	24,5	240	75,47
P12 Brindan tiempo suficiente responder dudas	78	24,5	240	75,47
P13 Medico inspira confianza	83	26,1	235	73,90
Seguridad	317	24,9	955	75,08
P14 Medico brindo trato amable, respeto	79	24,8	239	75,16
P15 En caja brindo trato amable, respeto	78	24,5	240	75,47
P16 Admisión brindo trato amable, respeto	75	23,6	243	76,42
P17 Comprende la explicación del médico sobre su salud	75	23,6	243	76,42
P18 Comprende la explicación del médico sobre los cuidados para su salud	74	23,3	244	76,73
Empatía	381	24,0	1209	76,04
P19 Carteles, letrero adecuado para orientarlo	80	25,2	238	74,84
P20 Consultorio y sala limpios	82	25,8	236	74,21
P21 Baños limpios	73	23,0	245	77,04
P22 Equipos disponibles y materiales para su atención	83	26,3	233	73,73
Aspectos Tangibles	318	25,0	952	74,96
PORCENTAJE TOTAL	1661	23,7	5333	76,25

Se logra observar que la mayor frecuencia se ubicó en la categoría Satisfecho con 76,25, mientras un 23.7% se encuentran en la categoría de insatisfechos. Las mayores frecuencias de satisfechos se encuentran en la categoría de capacidad de respuesta con un 79.25%, seguida de empatía y fiabilidad con 76.04%, en la categoría de seguridad se tuvo un 75.08% y aspectos tangibles con 76.25%.

Tabla 4

Satisfacción global y dimensiones en el usuario externo del servicio de emergencia de ESSALUD- Chépén, 2019.

Dimensiones	Insatisfecho (-)	satisfecho (+)
FIABILIDAD	24,0	76,04
CAPACIDAD DE RESPUESTA	20,8	79,25
SEGURIDAD	24,9	75,08
EMPATIA	24,0	76,0
ASPECTOS TANGIBLES	25,0	74,96
Satisfacción Global	23,7	76,3

Se logra observar que la dimensión de Fiabilidad presenta un porcentaje de 24% de usuarios externos insatisfechos y un 76.04% de satisfechos. En la dimensión Capacidad de capacidad de respuesta; un 20.08% se encuentran insatisfechos, mientras un 79.25% están satisfechos. Con respecto a la Dimensión de Seguridad, un 24.9% se encuentran insatisfechos, con un 75.08% de satisfechos. En relación a la dimensión de Empatía, encontramos 24.0% de usuarios externos insatisfechos y 76% de satisfechos. En Aspectos tangibles, un 25% de usuarios se encuentran insatisfechos y un 74.96% muestran estar satisfechos. La satisfacción global de usuarios insatisfechos es de 23.7% y usuarios satisfechos 76.3%.

IV. DISCUSIÓN

La presente investigación nos permitió determinar la satisfacción del trabajador y usuario externo según reactivos o ítems, en el servicio de emergencia de ESSALUD Chepèn, 2019, encontrando que el 50% de trabajadores presentan un nivel de satisfacción medio, el 47% presenta un alto nivel, y el 3% considera bajo nivel de satisfacción en el servicio de emergencia de ESSALUD Chepèn, 2019. Lo que nos refleja, que los trabajadores, se encuentran en un nivel predominantemente medio en cuanto a su satisfacción.

Al respecto, similar hallazgo evidenció Pablos G, M. (2017), donde determino el grado de satisfacción de los trabajadores en un Hospital público en Madrid, encontrando al 50% presenta buen nivel de satisfacción. Del mismo modo coincide con la postura de Rafael Alejandro et. Al. Donde determino la satisfacción laboral del personal en un Hospital General Regional, donde se obtiene un nivel medio en 51.16% y alta en 37.20%. Así mismo Gonzales Moreno (2017) en Lima, Perú llevó a cabo un estudio que determino la satisfacción laboral del profesional del servicio de emergencia en una muestra de 30 trabajadores, encontrando que 60% de profesionales presentan satisfacción laboral medio. Encontrando así similitudes. Sin embargo, no existe similitud con el estudio de Siraiama Marques (2019), en Madrid donde estudio la satisfacción laboral de trabajadoras en una institución pública, encontrando insatisfacción laboral en un 75,4%. Dichos estudios nos demuestran que la satisfacción del desempeño del trabajador no solo implica asumir compromisos y responsabilidades, sino también se requiere mejorar la capacidad del servicio, y solo así se podrá establecer relaciones interpersonales óptimas. (González & Lamerias ,1990).

En relación a las dimensiones, en primer lugar analizaremos condiciones Físicas y/o Materiales, donde encontramos que el 47% de los trabajadores muestran nivel de satisfacción medio, el 37% alto nivel, y el 17% de trabajadores bajo nivel de satisfacción en el servicio de emergencia de ESSALUD Chepèn, 2019, lo que significa que los trabajadores presentan satisfacción relativamente medio en cuanto al área donde desempeñan sus labores, por posibles causas como hacinamiento por la migración de pacientes, poca iluminación, y la existencia de materiales y equipos funcionando en mal estado. Existiendo ligera similitud con el estudio de Gonzales

Moreno (2017) en una muestra de también 30 trabajadores, donde solo el 23.33% de trabajadores considero una satisfacción laboral buena para dimensión de condiciones físicas y o materiales en el servicio de emergencia del hospital José Casimiro Ulloa de lima, Perú.

Con respecto a la dimensión de beneficios laborales y remunerativos el 53% de los trabajadores presentan nivel de satisfacción medio, el 77% bajo nivel, y ningún trabajador del servicio de emergencia de ESSALUD Chepèn, 2019 muestra alto nivel de satisfacción. Estos resultados reflejan la situación que existe en el Servicio de Emergencia, donde trabajadores sienten que sus beneficios laborales no son tan adecuados comparados a la labor que realizan. Reflejando la teoría de (Porter & Lawler, 1968), donde se puntualiza satisfacción del trabajador como el efecto de los incentivos con el ejercicio de tareas. Pues, aquí es donde evidenciamos que los agentes que incurren rectamente en satisfacción son, el reconocimiento a la labor desempeñada conocidas también como retribuciones propias y el nivel de gratitudes que la persona considera adecuado acoger. Estos factores tienen que ver con resultado del desempeño y el esfuerzo que los trabajadores realizan para llevar un trabajo de particularidad y vehemencia. En coherencia, se encontró una similitud con el estudio mencionado líneas arriba de Gonzales Moreno (2017) en una muestra de 30 trabajadores, donde la satisfacción laboral del profesional de servicio de emergencias es en el 50%; baja en cuanto a beneficios laborales y remunerativos.

En la dimensión de políticas administrativas, el 37% de los trabajadores presentan alto nivel de satisfacción, el 47% medio y el 16% muestra bajo nivel de satisfacción en el servicio de emergencia de ESSALUD Chepèn, 2019. En la dimensión relaciones interpersonales; el 57% de los trabajadores muestran alto nivel de satisfacción, el 37% nivel de satisfacción medio y en menor proporción (7%) las considera bajo. Estos resultados nos reflejan la existencia de dos factores factores intrínsecos y extrínsecos en el trabajador, así lo menciona Navarro (2008), pues el primero tiene que ver con los deberes embarcados a los trabajos encomendados, el segundo factor (extrínseco) están embarcadas o relacionadas al entorno en que el trabajador realiza sus labores, es decir con sus relaciones con sus compañeros de trabajo. Estudio en similitud con el de González (2017), donde al medir el nivel de satisfacción de los trabajadores de emergencia en 30 trabajadores, el 60% de encuestados mostraron satisfacción laboral

medio, siendo personalidad y relaciones interpersonales como dimensiones de valor porcentual mayor en satisfacción. Sin embargo, mucha diferencia con el estudio de Campos Sánchez (2016), en una muestra de 72 trabajadores donde determino el nivel de satisfacción laboral de trabajadores de una empresa Chiclayo, Perú; donde el 60 % de los trabajadores muestran hay incomodidad con ellos mismos al llevar a cabo sus actividades laborales, también manifiestan que las funciones encomendadas no reembolsan sus partes económicas como debe ser, y en relaciones interpersonales tampoco hay buen armonía entre sus compañeros, hay descontentos con el jefe en cuanto a políticas administrativas, y aseguran su trabajo no recompensa su esfuerzo brindado.

En el análisis de la dimensión Desarrollo personal de los trabajadores del servicio de emergencia de ESSALUD Chepén, 2019, encontramos que el 30 % de trabajadores presenta alto nivel de satisfacción, el 60% medio y un 10% bajo nivel de satisfacción. Haciendo hincapié en el estudio de Cabrera Salas. (2018), donde estudio la satisfacción laboral en colaboradores de un establecimiento público del estado peruano, en una muestra de 56 trabajadores, donde los resultados fueron “muy favorable” reconocida como la institución donde las personas quieren trabajar porque ven crecimiento en su desarrollo personal.

Según la dimensión de desempeño de tareas, la mitad de los trabajadores (50%) del servicio de emergencia de ESSALUD Chepén, 2019 muestran nivel medio de satisfacción, el 27% alto nivel y el 23% bajo nivel de satisfacción. Los resultados reflejan la teoría de Peiró J. y cols (2004), donde enfatiza que trabajadores confortados y agradados con su labor y con la institución en desempeño de tareas, suman la productividad y la condición de su trabajo. Ligera similitud con el estudio de Quintanilla Muñoz (2016) realizado en Cuzco, Perú, donde estudio el desempeño profesional en el servicio de emergencia de un hospital regional de dicha región, con una muestra de 30 trabajadores, concluyendo que el 60% el profesional de salud tiene un buen nivel de desempeño laboral, y un 40% regular.

Siguiendo con la dimensión de relación con la autoridad, se demostró que solo el 23% considera alto el nivel de satisfacción, un 50% medio y 27% bajo, estos resultados reflejan que no hay una alta comunicación o conexión con la autoridad del establecimiento, resultados que conllevan a realizar objetivos de mejora continúa

teniendo en cuenta que la satisfacción del trabajador contribuye en el ejercicio profesional que ellos realicen y en todos los ámbitos de su trabajo.

En relación a satisfacción de los usuarios externos según reactivos o ítems, en el servicio de emergencia de ESSALUD Chepèn, 2019, se observa que el 23.7% de los usuarios externos se encuentran insatisfechos y el 76.25 % se encuentra satisfechos. Lo que nos indica que la proporción de usuarios satisfechos con el servicio es favorable, lo que refleja que la calidad de atención en el servicio es predominantemente buena. Al respecto, se encuentra el estudio de Banegas Enrique (2014) donde estudio el Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Urgencia” con la participación de 100 pacientes, mostrando que el nivel de satisfacción fue alto en la mayoría de los participantes, llegando a un 84%. Sin embargo, el estudio de Almeida Lima y cols. (2015) donde estudio la satisfacción de los usuarios en salas de emergencia, utilizando una muestra de 136 usuarios, concluyendo que el 69.1% de usuarios se encuentran insatisfechos respecto a la atención brindada en el servicio. Así mismo, Córdova Bonifacio (2016), donde determina el grado de satisfacción del usuario externo del área de Emergencia, con muestra fue de 120 usuarios externos es 33% satisfechos, 43% se encuentran poco satisfechos y 24% insatisfechos.

En la dimensión de fiabilidad el 24% de los usuarios externos que acuden al servicio de emergencia de ESSALUD Chepèn, 2019 se encuentran insatisfechos, y un 76.04% satisfechos. Lo que nos indica que en el servicio se está brindando integridad en cumplir con la atención en el servicio ofrecido. No encontrando similitud con el estudio de Quintanilla Muñoz (2016), donde estudia la satisfacción del usuario externo de Emergencia en el Hospital Regional del Cuzco, con una muestra de 300 usuarios, pues evidenciaron que el 80% de usuarios presentan bajo nivel de satisfacción con respecto a la dimensión de fiabilidad. Resultados que como hospital de estudio nos favorecen y ayudar a seguir buscando mejoras en el servicio.

Para la dimensión capacidad de respuesta el 20.08% de los usuarios externos en el servicio de emergencia de ESSALUD Chepèn, 2019 muestran estar insatisfechos y 79.25% satisfechos. No encontrando mucha similitud con el estudio de Quintanilla Muñoz (2016) en el servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco, con una muestra de 300 usuarios, donde se evidencio que el 70% muestra insatisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta. Lo que nos indica que en el ESSALUD- Chepèn,

existe una disposición de ayudar a los usuarios y brindar un acceso rápido y oportuno al servicio con una respuesta de calidad y también considerando un tiempo adecuado. Siguiendo con la dimensión de seguridad el 24.9% de los usuarios externos en el servicio de emergencia de ESSALUD Chepén, 2019 consideran estar insatisfechos, y el 75.08% consideran estar satisfechos. Resultados que reflejan la confianza que pueden estar generando los trabajadores del servicio evidenciando conocimiento, cortesía y también privacidad de este modo inspira confianza al beneficiario. Encontrando similitud con el estudio de Vizcaíno y cols., (2017), en México donde la satisfacción de usuarios externos del servicio de emergencia en esta dimensión de Seguridad, con una muestra de 96 pacientes fue de 69% favorable y lo restante poco favorable.

Con respecto a la dimensión de empatía, encontramos, que en los usuarios externos del servicio de emergencia de ESSALUD Chepén, el 24% se encuentran insatisfechos, y un 76% satisfechos. La posible causa en nuestros resultados es que el servicio y por ende los trabajadores tienen la capacidad de ponerse en el lugar de los demás y sobre todo entender y atender adecuadamente las necesidades del usuario brindándole un trato amable, demostrando interés por solucionar los problemas que se presentan en la emergencia. Caso parecido al Vizcaíno y cols., (2017), estudio la satisfacción de usuarios externos del servicio de emergencia en una muestra de 96 pacientes donde en la dimensión de empatía el 56% encontraron buen nivel de satisfacción.

En la dimensión de aspectos tangibles el 25% de usuarios externos del servicio de emergencia de ESSALUD. Chepén, 2019, muestran insatisfacción y el 74.96% se encuentran satisfechos. Haciendo hincapié que la falta de equipos disponibles y materiales necesarios; va en contra de una atención rápida en un tópico muy concurrido como es el de emergencia.

Por todo lo expuesto y coincidiendo con las presentes investigaciones es importante mencionar que la satisfacción del usuario siempre se va enfocar en cuatro propiedades esenciales: las necesidades, aquello que cada usuario quiere tener, el deseo, considerado aquello que anhela poseer, la demanda, y finalmente la utilización. Pues el usuario externo va percibir la actividad asistencial, desde el instante que ingresa, y a partir de entonces confluyen los variados agentes característicos del proceso. Teniendo en cuenta que para que se logre estas mejoras, no solo es necesario la realización de estrategias, programas, y/o normas técnicas renovadas en base a las

necesidades del usuario externo sino también es importante el desarrollo y estudio de diferentes métodos de análisis sobre desempeño y cumplimiento en el servicio, donde exista participación activa de trabajadores y administrativo y así se logre un proceso de mejora continua en búsqueda del mayor beneficio posible para nuestros pacientes.

V. CONCLUSIONES

Respecto de la satisfacción de los trabajadores del servicio de emergencia del Hospital II - 1 Chepén se determinó que presentan los siguientes niveles de satisfacción global: Medio (50%), alto 47% y bajo 3%.

Según las dimensiones luego del análisis de los resultados se concluye que existe similitud entre algunas dimensiones, como son: Condiciones Físicas y/o Materiales y Políticas Administrativas, en las que el 37% de los trabajadores presentan alto nivel de satisfacción y el 47% presentan un nivel medio de satisfacción, lo cual es sumamente perfectible de mejorar y de penden de la gestión administrativa.

Algo similar pasa con las dimensiones Desempeño de Tareas y Relación con la Autoridad, en donde, el 50% de los trabajadores presentan un nivel medio de satisfacción, mientras que en la dimensiones Desempeño de Tareas el 23 y 27% presentan un nivel alto y bajo de satisfacción respectivamente, con dichos resultados, respecto a estas dimensiones podemos determinar que el 50 % de trabajadores se encuentran divididos entre los niveles alto y bajo de satisfacción, frente a un 50% que refiere sentirse medianamente satisfecho.

En relación a beneficios laborales o remunerativos, el sentimiento de satisfacción se divide entre el nivel medio y bajo, 53 y 47% respectivamente, lo que amerita seguir estudiándolo a fin de mejorar su satisfacción en esta dimensión.

Por último, tenemos que en la dimensión Relaciones Interpersonales los niveles de satisfacción se dividen entra alto y medio en 57 y 37% respectivamente, lo cual es un buen indicador; lo que si llama la atención si analizamos dicha dimensión con la dimensión Relación con la Autoridad, en donde, el 50% de los trabajadores refieren sentirse medianamente satisfechos y el otro 50% se divide entre una alta y baja satisfacción lo que hace necesario ampliar su estudio.

Respecto de la satisfacción global del usuario externo, según reactivos o ítems se determinó que el 76.25% se sienten satisfechos y el 23.7% se sienten insatisfechos.

En relación a satisfacción según dimensiones, se concluye que: En fiabilidad insatisfechos (24%), satisfechos (76.04%). En capacidad de respuesta; insatisfechos

(20.08%), satisfechos (79.25%). En la dimensión de seguridad, (24.9%) insatisfechos y 75.08% satisfechos; en relación a empatía, (24%) insatisfechos y (76%) satisfechos y en aspectos tangibles (25%) insatisfechos y (74.96%) satisfechos.

VI. RECOMENDACIONES

Al equipo de gestión:

- Se recomienda valerse de los resultados del presente estudio de investigación y adopte acciones estratégicas en cada una de las dimensiones de la satisfacción sobre todo en aquellas que si está dentro de su alcance implementar acciones de mejora como por ejemplo en lo referente a la dimensión Condiciones Físicas y/o Materiales y proveerles de mayor confort para el desempeño de sus labores.
- Del mismo modo trabajar en la mejora de las políticas administrativas escuchando las inquietudes y necesidades de los trabajadores y ejercer un trabajo coordinado y equitativo para todos.
- Asimismo, trabajar en la dimensión Relación con la Autoridad, talvez podría brindar al personal mayor apertura al diálogo, solicitar y recibir opiniones; así como respetarlas, mejorar los niveles de coordinación y de comunicación; hasta podrian estudiar el tipo de liderazgo que se está aplicando y ver la posibilidad de cambio dado que el 50% de los trabajadores refieren sentirse medianamente satisfechos y el otro 50% se divide entre una alta y baja satisfacción lo que hace necesario implementar las acciones previamente recomendadas y otras que les parezca necesarias.
- Se recomienda valorar al recurso humano en su real dimensión, proveerles de mayor confort y apertura que permita reforzar su identificación con sus labores, con la institución e incentivarlos y reconocerlos con acciones objetivas.
- En cuanto a la satisfacción de los usuarios externos en el que se halló que en todas sus dimensiones alrededor del 23% de la muestra refieren estar insatisfechos con la atención, se recomienda invertir en la mejora de satisfacción del trabajador que produzca un efecto positivo de mejora en la satisfacción de usuario; así mismo, mejorar la infraestructura y equipamiento del hospital.

REFERENCIAS

- Aliaga B, Mercedes M, Neyra I. (2017). "Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital regional docente de medicina tropical. (Tesis de grado). UNAC, Perú.
- Allen LW, Creer E, Leggitt M. (2000). Developing a patient complaint tracking system to improve performance. *Jt Comm J Qual Improv*; 26(4):217-26.
- Banegas J. (2014). Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Urgencia del Centro de Diagnóstico Integral "Los Arales". *MEDISAN*, 18(7), 942-947.
- Bilbao J, Vega M. (2010). Satisfacción laboral: Escala General de Satisfacción. España: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales Instituto Nacional de Seguridad e Higiene Personal; 394.
- Boza B. (2017). Satisfacción del usuario externo de emergencia en un hospital nacional de Lima. (Tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Cabrera L. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana. (Tesis de pregrado). Universidad Esan, Perú.
- Campos, M. (2016). Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola. Distrito de Illimo. (Tesis de pregrado). UMB, Perú.
- Carlos Navarrete Valero. (2015). Satisfacción de usuarios internos y externos de todos los servicios de una clínica de medicina familiar del sector salud en el estado de México. *Revista Electrónica de Portales Médicos. CES Salud Pública*; 6(2), 138-145.
- Cassidy, T, Baumann, B, Boudreaux, E. (2007). The disconfirmation paradigm: throughput times and emergency department patient satisfaction. *J Emerg Med*; 32(1): 7-13
- Castelo Rivas, Walter Patricio, Castelo Rivas, Angel Fredy, & Rodríguez Díaz, Jorge Luis. (2016). Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. *Revista Cubana de Enfermería*; 32 (3).

- Chang de la Rosa, Alemán M, Cañizares, M, & Ibarra M. (1999). Satisfacción de los pacientes con la atención médica. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 15(5), 541-547.
- Chiang Margarita, & Ojeda José (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y Administración*, 58(2),39-60.
- Córdova V. (2007). Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud. (Tesis de posgrado). Universidad mayor de San Marcos, Perú.
- Diego Marín (1999). MC. Satisfacción Laboral. *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Murcia: p.131-4.
- Diez MT. (1993). Calidad asistencial y satisfacción del usuario: la observación sistemática en atención primaria. *Medifam*;3(2):320-30.
- Fernández B, & Paravic, T. (2003). Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de concepción, Chile. *Ciencia y enfermería*, 9(2), 57-66
- Fontova, A, Almato. (2015). Estudio de la satisfacción de pacientes y profesionales en un servicio de urgencias hospitalario. (Tesis doctoral). Universidad de Girona, España.
- García J, Ranchal J, Biedma L, Serrano del Rosal, R. Córdoba (2010). Preferencias y expectativas de los médicos residentes en Andalucía. *Instituto de Estudios Social Avanzados (IESA-CSIC) Dialnet*; N°. 1.
- Gonzales Moreno. (2015). Satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencias del Hospital “José Casimiro Ulloa. (Tesis de grado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.
- González L, Lameiras F, Varela L. (1990). Escalamiento de magnitud en la satisfacción laboral. *Revista de psicología general y aplicada*.; 43(3), 441-447.
- Gutiérrez M., Estela J. (2016). Nivel de clima organizacional en trabajadores asistenciales y la satisfacción del usuario externo Micro Red Moche, La Libertad. (Tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo, Perú.

- Hanae Zafra-Tanak J, Veramendi-Espinoza VL, Villa-Santiago N. (2015). Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora. *An Fac Med*; 76(1), 17-21.
- Janette K. Turner, MSc, 1 Daniel Bradbury, Anna Cantrell. (2016). Why Do People Choose Emergency and Urgent Care Services? A Rapid Review Utilizing a Systematic Literature Search and Narrative Synthesis. *Acad Emerg Med*. 2017 Sep.; 24(9): 1137–1149.
- Jiménez, L, Báez, R, Pérez, B, Reyes, I. (1996). Metodología para la evaluación de la calidad en instituciones de atención primaria de salud. *Revista Cubana de Salud Pública*, 22(1), 15-16.
- Lima, Cássio, Santos, Bruna T, Andrade, Batista D, Barbosa, Francielle A, Costa, Fernanda M, & Carneiro, A. (2015). Quality of emergency rooms and urgent care services: user satisfaction. *Einstein (São Paulo)*, 13(4), 587-593.
- Magaret N, Clark TA, Warden CR, Magnusson AR, Hedges JR. (2002). Patient satisfaction in the Emergency Department- A survey of pediatric patients and their parents. *Acad Emerg Med*; 9(12): 1379-87)
- Marques-Duarte, Manuela Siraiama, & Pureza, Demilto Yamaguchi da. (2019). Association between job satisfaction and workers' quality of life in a public maternity hospital in the far north of Brazil. *Revista Brasileira de Saúde Materno Infantil*, 19(3), 723-732.
- Massip, C, Ortiz, R, Llantá, M, Peña, M, Infante, I. (2008). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Revista Cubana de Salud Pública*, 34(4).
- Ministerio de Salud (2007). Norma técnica de Salud de los Servicios de Emergencia, MINSAL, Lima, Perú.
- Mira J, Aranaz J. (2000). La satisfacción del paciente como una medida de resultado de la atención sanitaria. *Med Clin (Barc)*;114(supl 3):26-33.
- Miret, C., & Martínez Larrea, A. (2010). El profesional en urgencias y emergencias: agresividad y burnout. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 33(Supl.1), 193-201.
- Monchón P, & Montoya Y. (2014). Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia, Hospital III-Essalud, Chiclayo 2013.

- Navarro, E. (2008). Aportación al estudio de la satisfacción laboral de los Profesionales técnicos del sector de la construcción: una aplicación cualitativa en la Comunidad Valenciana. (Tesis doctoral). Universidad politécnica de Valencia, España.
- Pablos G. M. (2017). Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres. (Tesis para optar doctorado). Universidad de Extremadura; Madrid.
- Peiró JM, Silla I, Sanz T, Rodríguez J, García J. (2004). Satisfacción laboral de los profesionales de atención primaria. *Revista de Psiquiatría, Psicología Médica y Psicosomática*; 25(4), 5-16.
- Peter te Boekhorst (1996). Measuring quality international guidelines for performance measurement in academic libraries. München: K.G. Saur, (IFLA publications; 76); 33, 106. 3
- Pintado P. (2018). Calidad de la atención y su relación con la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017. (Tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Ponce Varillas, T. (2017). Hacinamiento en los servicios de emergencia. *Anales de la Facultad de Medicina*, 78(2), 218-223.
- Porter, Lawler, E. (1968). *Managerial attitudes and performance*. Homewood, Ill: R.D. Irwin.
- Quintanilla C. (2016). Desempeño profesional en relación a la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco. (Tesis de posgrado). Universidad San Antonio Abad, Perú.
- Revista Gerencia y Políticas de Salud*. (2015). ¿Cuál es el propósito de nuestro sistema de salud? 14(28), 5-8. ISSN 1657-7027.
- Rey Martin, C. (2000). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. *Análisis de documentación*. Universidad de Barcelona; 3, 139-153.
- RM N° 527 – 2011. Ministerio de Salud (2012). *Guía Técnica para la evaluación en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo –MINSAL, Lima, Perú.*

- Robles M, Dierssen T, Martínez E, Herrera P, Díaz AR, Llorca J. (2005). Variables relacionadas con la satisfacción laboral. Un estudio transversal a partir del modelo EFQM. *Gac Sanit*; 29(2), 27-34.
- Schneider H, Palmer N. (2002). Getting to the truth? Researching user views of primary health care. *Health Policy Plann.* 2002;17(1):32-41.
- Seclén-Palacin, Juan, & Darras, Christian. (2005). Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados: Perú, 2000. *Anales de la Facultad de Medicina*, 66(2), 127-141.
- Shimabuku, Roberto, Fernández, Danitza, Carlos, Gladys, Granados, Katia, Maldonado, Ruth, & Nakachi, Graciela. (2014). Las reclamaciones de los usuarios externos en un centro pediátrico de referencia nacional en Lima, Perú. *Anales de la Facultad de Medicina*, 75(3), 245-250.
- Sihuín E, Gómez O, & Ibáñez V. (2015). Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 32(2), 299-302.
- Suárez L, Rodríguez S, & Martínez J (2018). Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016. *Revista Médica Electrónica*, 40(4), 1002-1010.
- Taylor D, Wolfe RS, Cameron PA. (2004). Analysis of complaints lodged by patients attending Victorian Hospitals, 1997-2001. *MJA*; 181(1): 31-5.
- Tumpe Ortiz, F. (2016). Satisfacción laboral del personal médico asistencial en los servicios de emergencia del hospital iii Goyeneche y hospital iii Yanahuara utilizando el cuestionario Font – roja. (Tesis de grado), Arequipa, Perú.
- Vásquez, R, Amado, J, Ramírez C, Velásquez, R, Huari, R. (2016). Sobredemanda de atención médica en el servicio de emergencia de adultos de un hospital terciario, Lima, Perú. *Anales de la Facultad de Medicina*, 77(4), 379-385.
- Vizcaíno J, Vizcaíno V, & Fregoso G. (2019). Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. *Horizonte sanitario*, 18(1), 27-36.

ANEXOS

Anexo 1: Instrumento

CUESTIONARIO

SATISFACCIÓN DEL TRABAJADOR EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA

Estimado trabajador, estamos interesados en conocer su opinión y sugerencias sobre su satisfacción laboral en el servicio de emergencia. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor, sírvase contestar todas las preguntas.

Considerando:

TA: Total de acuerdo, **A:** De acuerdo, **I:** Indeciso, **D:** Desacuerdo, **TD:** Total desacuerdo

Condiciones físicas o Materiales	TA	A	I	D	TD
	5	4	3	2	1
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. El ambiente donde trabajo es confortable.					
3. La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
4. En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente					
5. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
Beneficios Laborales y/o Remunerativos					
6. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
7. Me siento mal con lo que gano.					
8. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
9. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
Políticas Administrativas					
10. Siento que recibo de parte de la institución mal trato.					
11. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
12. Me disgusta mi horario					
13. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
14. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
Relaciones Interpersonales					
15. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
16. Me agrada trabajar con mis compañeros.					
17. Prefiero tomar distancia de las personas con que trabajo.					
18. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
Desarrollo Personal					
19. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
20. Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
21. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
22. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
23. Mi trabajo me hace sentir realizado.					
24. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
Desempeño de Tareas					
25. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier cosa.					
26. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
27. Me siento realmente útil con la labor que hago.					
28. Mi trabajo me aburre.					
29. Me siento complacido con la actividad que realizo.					

30. Me gusta el trabajo que realizo.					
Relación con la Autoridad					
31. Los jefes son comprensivos.					
32. Es grata la disposición de mi(s) jefe(s) cuando les pido una alta sobre mi					
33. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
34. La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
35. No me siento a gusto con mi(s) jefe(s).					
36. Mi(s) jefe(s) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

		Nº Encuesta: _____	
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL I-4, II y III			
Fecha: _____	Hora de Inicio: ____/____/____ Hora Final: ____/____/____		
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión y sugerencias sobre la calidad de la atención que recibió en el servicio de hospitalización del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor, sírvase contestar todas las preguntas.			
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:			
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	1	
	Acompañante	2	
	Padre	1.1	
	Madre	1.2	
	Otro	1.3	
2. Edad del encuestado en años	<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>		
3. Sexo	Masculino	1	
	Femenino	2	
4. Grado de Instrucción	Ninguno	0	
	Primaria	1	
	Secundaria	2	
	Superior	3	
	No sabe	4	

EXPECTATIVAS

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7.
 Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Qué los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socio económica						
02	E	Qué la atención en emergencia se realice considerando la gravedad de la salud del paciente						
03	E	Qué su atención en emergencia esté a cargo del médico						
04	E	Qué el médico mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud						
05	E	Qué la farmacia de emergencia cuente con los medicamentos que recetará el médico						
06	E	Qué la atención en caja o el módulo de admisión sea rápida						
07	E	Qué la atención para tomarse los análisis de laboratorio sea rápida						
08	E	Qué la atención para tomarse los exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida						
09	E	Qué la atención en la farmacia de emergencia sea rápida						
10	E	Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud						
11	E	Qué durante su atención en emergencia se respete su privacidad						
12	E	Qué el médico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido						
13	E	Qué el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore						
14	E	Qué el personal de emergencia le trate con amabilidad, respeto y paciencia						
15	E	Qué el personal de emergencia le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención						

16	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención								
17	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán								
18	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos								
19	E	Qué los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia sean adecuados para orientar a los pacientes								
20	E	Qué la emergencia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes								
21	E	Qué la emergencia cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención								
22	E	Qué los ambientes del servicio de emergencia sean limpios y cómodos								

PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO**, la atención en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?							
02	P ¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?							
03	P ¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?							
04	P ¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?							
05	P ¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	P ¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?							
07	P ¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?							
08	P ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
09	P ¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?							
10	P ¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
11	P ¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?							
12	P ¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
13	P ¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?							
14	P ¿El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?							

15	P	¿El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?								
16	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?								
17	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?								
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?								
19	P	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?								
20	P	¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?								
21	P	¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?								
22	P	¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?								

Anexo 2. Consentimiento informado

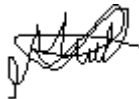
Estimado trabajador :

El presente documento tiene la finalidad de invitarle a participar en la investigación titulada “Satisfacción del trabajador en el servicio de emergencia de ESSALUD- Chepén, 2019

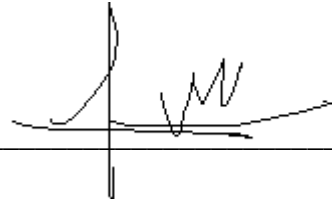
La información que brinde a este estudio será de forma voluntaria y exclusivamente utilizado por el investigador y se mantendrá una debida confidencialidad, sin efectuar ningún daño a su persona.

Por participar en este estudio, no recibiré ningún beneficio, salvo esto ayude a contribuir a mejorar la atención de este servicio hacia mi persona y población.

Por todo lo expuesto y mencionado, doy mi consentimiento voluntario para participar en la presente investigación.



INVESTIGADOR



PARTICIPANTE

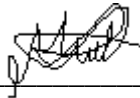
Estimado usuario :

El presente documento tiene la finalidad de invitarle a participar en la investigación titulada “Satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia de ESSALUD- Chepén, 2019

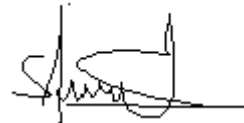
La información que brinde a este estudio será de forma voluntaria y exclusivamente utilizado por el investigador y se mantendrá una debida confidencialidad, sin efectuar ningún daño a su persona.

Por participar en este estudio, no recibiré ningún beneficio, salvo esto ayude a contribuir a mejorar la atención de este servicio hacia mi persona y población.

Por todo lo expuesto y mencionado, doy mi consentimiento voluntario para participar en la presente investigación.



INVESTIGADOR



PARTICIPANTE

Anexo 3: Base de datos satisfacción del trabajador

Nº	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36			
1	4	5	2	5	4	5	5	2	4	4	5	4	5	4	5	2	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	156	Alto	
2	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	2	2	4	2	4	4	2	4	4	4	3	3	2	2	3	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	3	4	116	Medio
3	4	4	5	5	5	5	4	3	5	3	5	3	4	5	3	4	5	3	5	5	2	4	5	4	4	3	4	5	3	4	4	5	5	4	2	4	147	Alto	
4	5	3	3	5	2	5	5	5	3	2	5	2	2	5	2	5	2	3	4	1	4	3	4	2	4	3	2	2	1	5	4	5	4	5	3	4	124	Medio	
5	4	3	3	4	1	4	3	3	4	4	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	1	4	4	1	1	102	Medio	
6	4	3	2	3	3	1	1	5	5	2	2	2	2	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	3	1	4	5	5	4	5	5	5	5	5	137	Alto	
7	4	3	3	3	4	3	2	4	4	3	3	4	3	3	1	1	5	1	5	3	3	3	4	4	4	4	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	112	Medio	
8	3	5	5	5	3	4	5	2	5	5	5	5	3	2	5	5	2	3	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	4	3	4	135	Alto
9	3	2	3	2	3	2	5	5	3	2	2	3	3	3	3	4	2	3	4	4	3	3	2	4	1	1	5	1	4	2	5	3	5	2	1	4	107	Medio	
10	3	5	5	3	5	5	2	2	5	1	5	4	4	4	4	1	5	3	5	4	4	4	4	1	4	3	3	1	2	2	4	1	4	2	1	3	118	Medio	
11	5	4	3	2	4	4	1	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	4	2	3	4	5	3	4	5	3	4	5	4	2	4	5	3	4	2	3	136	Alto	
12	4	4	3	3	2	1	1	2	1	5	3	1	2	2	3	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	5	4	4	4	128	Medio	
13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	4	5	3	2	2	2	2	1	5	1	5	1	5	5	2	5	5	1	4	5	4	4	4	4	105	Medio	
14	2	3	2	3	2	4	4	1	2	3	1	2	2	3	4	5	2	4	3	5	3	1	2	4	5	5	5	3	4	5	3	2	5	5	3	3	115	Medio	
15	4	2	2	5	2	4	2	3	4	4	5	2	4	2	5	2	2	4	5	1	4	1	3	5	1	4	2	1	3	5	2	3	4	4	1	2	109	Medio	
16	4	4	4	3	3	3	2	2	3	5	3	2	3	4	5	5	3	4	5	5	3	4	3	4	5	4	4	4	5	3	5	5	4	5	4	4	138	Alto	
17	2	2	1	2	2	3	2	3	4	2	2	2	2	3	5	2	3	2	5	3	2	5	5	3	5	2	3	4	2	5	3	3	4	2	4	2	106	Medio	
18	4	2	3	1	2	1	1	1	2	3	3	1	3	2	3	1	2	1	1	1	2	3	1	2	1	5	1	2	1	2	1	3	1	2	1	5	71	Bajo	
19	4	5	3	4	4	2	4	4	2	4	5	2	4	5	4	5	5	5	3	5	4	4	5	5	3	4	3	2	5	3	2	5	4	4	2	2	136	Alto	
20	3	2	3	2	3	3	2	3	3	5	3	2	3	5	3	2	3	2	1	5	3	4	2	3	3	4	4	5	5	2	1	2	5	3	5	5	114	Medio	
21	4	4	5	4	5	4	5	2	3	4	3	2	2	1	3	1	4	2	3	1	3	1	3	1	2	3	2	1	4	2	3	1	3	1	3	2	97	Medio	
22	4	4	5	5	5	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	2	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	163	Alto	
23	2	2	3	4	2	3	2	5	3	1	3	5	4	2	5	5	3	5	5	3	2	3	2	5	3	2	1	4	5	2	3	5	1	4	2	5	116	Medio	
24	2	4	2	4	2	5	2	5	3	5	2	5	3	5	3	4	5	5	3	2	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	2	144	Alto	
25	4	4	5	2	3	4	2	1	5	5	3	2	5	5	3	4	3	2	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	2	3	4	5	5	2	5	137	Alto	
26	1	3	3	3	4	2	1	5	3	5	2	1	4	2	3	2	1	3	2	3	2	3	3	4	3	5	3	5	5	2	2	2	2	1	2	3	100	Medio	
27	5	4	4	5	4	5	5	5	4	3	2	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	3	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	155	Alto	
28	1	1	1	2	3	3	2	2	2	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	5	5	5	4	2	5	2	5	5	4	4	5	4	5	5	134	Alto	
29	5	4	4	5	3	5	5	4	4	3	5	3	4	3	5	3	4	3	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	1	1	2	2	140	Alto	
30	4	4	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	3	5	3	5	5	2	5	5	5	5	5	161	Alto	

Anexo 4. Base de datos satisfacción del usuario externo

N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	Total						
1	5	6	4	7	4	26	5	4	6	6	21	6	5	7	5	23	7	5	6	5	7	30	5	6	5	5	21	121	
2	5	6	7	3	2	23	4	3	6	3	16	3	6	5	4	18	7	4	7	4	4	26	4	6	6	3	19	102	
3	4	6	5	4	4	23	6	5	4	4	19	7	5	5	6	23	7	5	4	5	5	26	6	7	5	7	25	116	
4	6	5	3	2	2	18	3	6	5	5	19	6	5	5	6	22	3	6	5	7	5	26	5	5	7	4	21	106	
5	3	5	5	2	4	19	5	4	5	4	18	6	3	4	3	16	4	6	6	7	3	26	5	6	6	4	21	100	
6	4	6	7	3	6	26	6	6	6	4	22	6	5	5	5	21	3	4	3	7	6	23	5	3	7	6	21	113	
7	3	5	4	6	4	22	4	6	4	4	18	3	3	5	6	17	3	3	5	6	5	22	3	3	3	5	14	93	
8	5	6	6	4	6	27	6	6	4	6	22	5	4	5	4	18	7	3	3	7	7	27	3	6	5	4	18	112	
9	5	4	5	4	6	24	4	5	6	7	22	6	4	6	4	20	4	3	5	5	7	24	3	3	6	7	19	109	
10	4	6	2	2	3	17	3	5	3	7	18	5	7	7	7	26	3	6	5	5	7	26	3	3	3	5	14	101	
11	7	6	4	7	6	30	5	5	3	3	16	6	7	4	6	23	5	7	5	4	6	27	7	4	4	4	19	115	
12	6	6	4	2	6	24	4	5	5	4	18	4	6	3	3	16	3	5	6	5	7	26	6	5	4	7	22	106	
13	7	6	6	7	2	28	4	6	3	3	16	6	3	4	4	17	3	3	6	3	4	19	4	3	5	5	17	97	
14	6	4	4	4	3	21	5	5	3	5	18	7	5	5	4	21	3	3	5	7	3	21	5	3	5	4	17	98	
15	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	11	3	7	7	4	21	3	7	7	6	5	28	4	7	7	7	25	102	
16	5	6	7	5	3	26	6	3	3	7	19	7	4	5	4	20	7	7	6	5	5	30	7	5	4	5	21	116	
17	3	4	7	7	3	24	5	3	3	3	14	4	7	5	6	22	3	5	5	7	4	24	4	6	3	5	18	102	
18	4	3	3	3	2	15	3	3	2	3	11	3	3	3	2	11	3	2	3	3	3	14	3	3	2	4	12	63	
19	7	6	2	3	4	22	5	4	3	7	19	4	4	5	6	19	5	6	7	3	5	26	7	7	7	5	26	112	
20	3	4	2	3	4	16	4	6	3	3	16	6	5	7	4	22	5	3	3	4	4	7	22	3	4	4	4	15	91
21	5	5	4	4	4	22	3	3	4	5	15	7	6	5	5	23	6	3	4	4	7	24	7	6	3	5	21	105	
22	6	5	6	6	5	28	5	6	7	6	24	6	5	6	7	24	6	6	5	6	6	29	6	7	7	7	27	132	
23	4	4	6	3	5	22	4	5	3	7	19	6	5	5	3	19	3	6	5	6	4	24	6	3	3	3	15	99	
24	5	5	7	5	3	25	5	6	6	6	23	7	5	7	5	24	5	5	5	7	6	28	6	5	6	7	24	124	
25	6	6	3	6	6	27	5	4	6	7	22	6	7	6	7	26	6	7	7	3	5	28	4	6	5	6	21	124	
26	6	3	2	3	4	18	3	4	5	5	17	3	4	7	5	19	4	7	4	3	3	21	6	3	5	6	20	95	
27	7	6	6	4	6	29	6	6	5	6	23	6	6	5	7	24	7	6	5	4	4	26	3	7	7	6	23	125	
28	3	2	3	3	2	20	3	4	2	2	24	6	6	7	7	26	6	7	7	6	6	32	6	6	7	7	26	128	
29	5	5	5	5	6	26	6	5	6	5	22	7	5	7	4	23	7	6	7	3	4	27	7	6	5	5	23	121	
30	6	6	6	7	5	30	6	6	3	4	19	7	5	6	6	24	5	7	7	7	5	31	5	5	4	6	20	124	
31	2	2	3	5	3	25	6	3	6	5	24	7	6	7	7	27	3	4	7	7	7	28	4	7	5	6	22	126	
32	6	4	4	4	6	24	5	4	3	7	19	4	4	4	4	16	5	4	5	7	3	24	3	3	3	6	15	98	

33	7	5	5	3	6	26	4	6	6	5	21	5	6	6	5	22	7	6	5	6	7	31	6	5	6	6	23	123
34	3	4	7	5	3	24	4	3	3	3	13	7	4	5	47	63	7	6	5	4	7	29	5	7	7	7	26	123
35	3	5	4	5	6	23	6	5	5	6	22	6	6	5	6	23	6	7	6	7	4	30	6	6	6	6	24	122
36	7	4	6	4	6	27	5	3	4	3	24	6	4	7	6	23	4	7	6	5	6	28	7	7	7	4	25	127
37	4	3	5	7	6	25	6	6	6	6	24	3	4	3	7	17	4	7	7	4	5	27	5	5	3	3	16	109
38	3	3	3	4	6	19	4	4	4	5	17	5	5	4	4	18	4	4	4	3	6	21	4	5	7	4	20	95
39	5	5	6	2	4	22	6	6	3	6	21	5	7	5	3	20	3	3	5	7	6	24	5	7	4	5	21	108
40	4	6	3	4	5	22	6	5	5	7	24	6	6	7	4	23	5	4	7	6	5	27	5	6	7	7	25	121
41	3	5	3	6	2	19	4	5	4	4	17	7	7	7	3	24	4	3	6	3	5	21	6	4	5	5	20	101
42	6	3	3	3	3	18	6	4	6	5	21	7	7	4	5	23	6	7	7	4	4	28	7	5	3	5	20	110
43	6	6	6	6	3	27	6	3	3	7	19	3	5	4	4	16	5	6	3	4	6	24	6	3	7	5	21	107
44	5	5	7	3	6	26	5	6	6	6	23	3	6	7	7	23	4	3	3	5	7	22	6	5	6	5	22	116
45	4	6	3	4	3	20	5	4	4	3	24	3	7	7	7	24	4	5	7	6	6	28	6	7	3	7	23	119
46	5	3	2	2	4	16	3	6	6	5	20	6	3	5	4	18	3	3	4	6	7	23	7	5	3	5	20	97
47	6	6	2	3	4	21	5	6	4	7	22	5	5	4	7	21	6	3	6	6	5	26	4	7	7	5	23	113
48	4	4	3	3	3	17	5	3	5	4	17	6	4	6	6	22	6	4	6	5	4	25	4	4	3	7	18	99
49	4	4	6	5	3	22	4	5	5	5	19	4	4	4	5	17	5	5	5	6	5	26	3	4	6	7	20	104
50	5	4	3	4	6	22	3	4	5	6	18	5	6	7	6	24	4	7	4	5	7	27	3	3	6	5	17	108
51	6	4	7	4	6	27	5	3	5	6	19	3	4	7	3	17	7	3	5	7	4	26	3	3	6	7	19	108
52	5	6	5	2	5	23	5	4	3	4	16	7	7	6	6	26	5	6	5	3	7	26	4	5	7	7	23	114
53	7	4	2	5	4	22	5	3	3	6	17	6	4	3	4	17	5	6	7	4	3	25	4	5	5	6	20	101
54	7	3	5	7	6	28	3	6	6	7	22	5	7	3	4	19	5	6	4	5	6	26	6	6	6	5	23	118
55	7	4	2	4	2	19	4	5	5	4	18	6	7	5	4	22	3	7	3	6	5	24	5	4	3	5	17	100
56	3	4	6	7	3	23	6	3	5	3	17	6	4	3	3	16	6	3	4	6	7	26	5	3	6	6	20	102
57	7	3	4	6	5	25	4	5	5	3	17	3	7	7	5	22	3	5	5	3	3	19	3	3	4	4	14	97
58	7	5	6	3	4	25	6	3	6	5	20	4	7	7	6	24	3	7	4	4	7	25	6	3	7	3	19	113
59	3	3	4	5	4	19	5	4	6	6	21	7	3	7	3	20	7	7	4	7	5	30	7	6	5	4	22	112
60	7	6	7	4	3	15	4	3	4	3	11	1	1	1	4	7	4	1	1	1	3	10	6	1	1	1	9	52
61	6	3	6	4	5	24	3	3	4	5	15	6	4	3	5	18	4	7	7	3	5	26	3	7	7	3	20	103
62	4	4	4	3	4	19	3	6	5	6	20	6	7	3	4	20	3	4	6	6	6	25	5	4	6	3	18	102
63	6	4	6	6	5	27	5	4	5	6	20	7	4	4	7	22	7	3	4	7	3	24	4	6	6	7	23	116
64	5	5	3	6	6	25	3	3	4	4	14	6	4	5	5	20	6	5	4	4	4	23	4	3	4	6	17	99
65	5	4	4	7	5	25	3	3	3	7	18	5	6	7	7	25	7	7	7	7	6	34	6	7	7	7	27	129
66	7	5	4	4	4	24	3	6	6	6	21	3	5	3	5	16	4	7	4	7	6	28	5	5	6	3	19	108
67	6	6	7	6	2	27	5	3	3	7	18	5	7	6	6	24	4	3	5	3	7	22	7	3	7	5	22	113
68	3	5	6	6	6	26	5	4	6	5	11	1	3	1	1	6	1	2	1	2	4	10	1	4	3	1	9	62
69	4	6	7	3	4	24	3	4	6	5	18	2	7	7	6	22	7	6	7	7	6	33	7	6	6	7	26	123

70	7	5	4	7	6	29	6	5	3	4	18	4	5	5	3	17	5	7	7	7	3	29	7	6	7	6	26	119
71	5	5	2	3	2	17	5	4	6	4	19	4	4	2	2	12	4	2	2	2	3	13	2	2	4	4	12	73
72	5	4	5	4	4	22	4	4	6	3	17	7	7	7	7	28	7	7	7	5	7	33	6	7	7	7	27	127
73	7	5	5	4	2	23	3	3	5	4	15	2	1	2	1	6	2	3	3	2	5	15	2	3	3	2	10	69
74	6	3	2	2	3	16	6	6	3	3	18	5	2	1	2	10	1	2	2	1	2	8	2	3	4	1	10	62
75	4	6	6	7	6	29	3	5	4	3	15	7	6	7	5	25	4	5	6	5	6	26	4	5	7	6	22	117
76	4	4	2	7	4	21	3	4	5	7	19	4	7	3	4	18	3	3	7	6	3	22	3	3	4	3	13	93
77	5	3	5	4	2	19	6	3	4	3	16	4	3	6	6	19	4	4	6	5	3	22	3	7	5	5	20	96
78	3	3	4	6	5	21	6	5	5	7	23	4	3	7	6	20	5	6	6	3	4	24	5	4	4	3	16	104
79	7	3	6	7	6	29	3	4	3	3	13	5	3	2	2	12	5	2	2	1	4	14	2	5	2	3	12	80
80	3	5	5	2	2	22	4	6	3	4	24	5	7	7	7	26	5	6	7	6	7	31	6	6	7	7	26	129
81	3	3	6	4	3	19	6	4	6	6	22	4	1	2	2	9	1	2	1	2	4	10	1	3	2	2	8	68
82	4	4	4	7	6	25	6	3	3	3	15	1	2	2	2	7	2	1	2	2	6	13	2	1	2	2	7	67
83	7	4	5	3	5	24	5	4	5	3	17	4	3	7	6	20	7	7	7	7	2	30	7	4	6	7	24	115
84	6	6	3	5	3	23	3	6	3	4	16	2	3	2	2	9	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	65
85	3	4	6	3	4	20	5	3	3	6	17	3	4	4	4	15	7	3	6	6	7	29	3	4	5	3	15	96
86	5	4	6	5	2	22	6	6	3	4	19	6	7	7	7	27	6	7	7	7	5	32	7	7	6	7	27	127
87	5	4	7	7	2	25	6	5	4	4	19	7	7	6	7	27	7	7	6	7	7	34	7	7	6	7	27	132
88	6	6	7	3	5	27	6	3	5	4	18	2	1	3	1	7	1	2	2	1	2	8	2	4	2	2	10	70
89	6	6	2	2	2	18	5	6	4	4	19	2	2	2	1	7	2	2	1	1	2	8	1	2	1	1	5	57
90	7	6	6	5	5	29	4	4	4	3	15	7	3	3	7	20	5	3	3	3	3	17	6	6	5	1	18	99
91	3	4	7	7	6	27	4	4	5	4	17	7	7	3	4	21	4	7	3	5	3	22	3	6	6	5	20	107
92	5	5	3	3	5	21	3	6	3	5	17	7	4	5	5	21	7	7	5	5	3	27	4	6	7	6	23	109
93	6	4	6	7	2	25	3	4	5	7	19	3	3	6	4	16	3	6	7	3	6	25	7	4	7	3	21	106
94	3	5	5	2	2	17	6	4	4	4	18	4	2	1	1	8	7	1	1	2	2	13	2	3	1	3	9	65
95	4	5	6	7	6	28	5	3	4	3	15	5	2	2	7	16	7	6	6	4	3	26	4	5	6	4	19	104
96	5	4	4	5	6	24	4	3	6	7	20	3	5	4	4	16	3	3	7	5	4	22	5	5	6	3	19	101
97	5	5	5	5	4	24	5	6	5	5	21	3	3	5	4	15	3	7	7	7	3	27	4	7	5	4	20	107
98	4	3	6	6	5	24	5	3	5	3	16	6	6	5	3	20	7	3	3	7	3	23	4	4	5	4	17	100
99	3	3	3	2	3	14	4	6	4	4	18	2	2	2	2	8	1	1	2	1	2	7	1	2	2	1	6	53
100	3	6	7	5	6	27	3	3	6	3	15	5	3	5	4	17	4	3	4	4	7	22	7	3	4	6	20	101
101	5	3	5	4	4	21	4	6	6	4	20	1	7	7	1	16	3	7	2	2	7	21	2	6	7	6	21	99
102	3	6	4	2	2	17	6	5	6	4	21	1	1	2	1	5	2	2	1	1	7	13	1	1	2	7	11	67
103	3	4	6	3	2	18	6	3	4	3	16	2	2	2	1	7	3	1	1	2	1	8	1	2	1	2	6	55
104	4	6	4	7	3	24	6	4	5	6	21	6	7	5	6	24	4	7	4	7	6	28	3	5	4	5	17	114
105	5	4	2	7	2	20	4	3	5	3	15	7	4	6	3	20	6	6	7	3	5	27	6	7	7	3	23	105
106	4	3	5	6	5	23	6	4	3	6	19	5	7	4	7	23	6	7	6	4	3	26	5	3	4	4	16	107

107	6	5	4	5	6	26	4	6	4	5	19	7	7	4	6	24	5	6	4	4	4	23	4	3	5	5	17	109	
108	3	3	2	2	4	14	4	6	5	4	19	5	7	4	6	22	5	6	3	6	5	25	7	5	3	5	20	100	
109	6	4	6	3	3	22	5	5	5	3	18	7	5	7	7	26	6	7	6	7	6	32	7	6	6	5	24	122	
110	3	5	5	5	4	22	3	3	6	6	18	6	7	7	7	27	7	6	7	7	6	33	7	6	7	6	26	126	
111	7	4	5	2	3	21	6	6	4	4	20	4	4	4	4	16	1	2	1	2	1	7	1	5	2	2	10	74	
112	4	5	2	3	2	16	5	4	4	7	20	1	5	3	5	14	3	4	5	7	5	24	6	4	5	2	17	91	
113	3	4	3	4	6	20	6	3	3	3	15	2	2	7	2	13	2	1	7	7	6	23	6	5	5	7	23	94	
114	6	5	2	6	6	25	3	4	6	6	24	7	6	7	7	27	7	6	7	6	7	33	7	6	6	6	25	134	
115	4	4	6	6	6	26	6	6	3	3	18	7	6	5	7	25	7	7	6	7	7	34	7	6	7	7	27	130	
116	5	6	4	5	4	24	4	6	4	7	21	7	5	7	7	26	7	7	7	5	6	32	7	6	4	6	23	126	
117	4	5	6	4	3	22	5	6	4	3	18	6	5	7	7	25	6	7	6	7	5	31	7	6	7	6	26	122	
118	3	6	4	7	6	26	6	3	3	5	17	4	7	7	6	24	4	6	7	6	5	28	7	7	5	7	26	121	
119	5	5	4	5	4	23	3	6	6	7	22	6	7	7	7	27	7	6	7	7	6	33	7	5	7	7	26	131	
120	7	4	4	7	3	25	5	6	3	6	20	6	7	7	6	26	7	7	5	3	4	26	4	4	1	3	12	109	
121	7	4	7	3	3	24	6	3	5	5	19	7	6	6	7	26	7	7	6	7	7	34	7	5	7	7	26	129	
122	3	5	3	7	6	24	3	6	5	4	18	4	5	3	4	16	7	4	7	5	7	30	5	7	7	3	22	110	
123	6	4	4	7	6	27	5	4	4	4	17	7	4	4	6	21	5	3	3	7	3	21	6	5	4	7	22	108	
124	3	6	5	7	3	24	6	4	3	3	16	4	4	5	6	19	5	7	7	4	4	27	7	4	3	4	18	104	
125	7	5	2	6	2	22	5	5	5	3	18	5	7	3	6	21	5	7	5	5	5	27	3	6	4	7	20	108	
126	6	4	5	7	2	24	4	6	5	6	21	3	5	4	4	16	4	4	5	4	3	20	7	6	7	5	25	106	
127	6	4	5	3	4	22	4	5	5	6	20	5	3	4	7	19	5	7	4	5	3	24	4	7	7	5	23	108	
128	4	3	2	2	4	11	4	5	5	7	11	4	2	2	2	10	5	2	1	2	2	12	1	2	2	2	7	51	
129	4	6	2	5	3	20	6	5	4	5	20	3	3	7	7	20	3	6	3	7	3	22	7	6	7	4	24	106	
130	3	5	3	4	5	20	3	4	6	5	18	6	5	5	5	21	6	4	3	6	3	22	4	3	7	6	20	101	
131	7	3	3	4	4	21	3	5	3	7	18	3	5	5	6	19	7	3	7	4	4	6	27	5	6	5	7	23	108
132	7	5	5	5	3	25	3	5	3	6	17	5	1	2	7	15	1	3	4	1	7	16	3	1	5	4	13	86	
133	4	6	5	2	2	19	6	3	5	6	20	1	1	1	7	10	5	1	1	4	4	15	1	2	1	6	10	74	
134	6	3	5	7	5	26	4	6	3	3	16	6	5	3	3	17	5	3	5	7	7	27	6	5	4	4	19	105	
135	5	5	3	7	3	23	5	5	6	5	21	7	7	7	7	28	4	6	6	3	7	26	5	6	5	7	23	121	
136	5	5	6	7	6	29	5	3	4	6	18	3	6	3	6	18	4	5	3	6	4	22	5	7	4	4	20	107	
137	3	5	5	7	4	24	3	3	3	4	13	6	3	4	5	18	4	7	3	7	7	28	4	6	6	7	23	106	
138	6	5	2	3	5	21	4	3	3	4	14	4	1	1	1	7	4	1	3	1	6	15	1	2	2	3	8	65	
139	6	6	7	7	2	28	6	6	3	3	18	4	6	4	7	21	3	4	6	4	5	22	5	3	3	6	17	106	
140	7	3	6	6	4	26	6	6	4	7	23	4	3	4	4	15	3	6	7	3	6	25	7	6	6	5	24	113	
141	3	6	5	6	3	23	6	4	4	5	19	3	1	7	7	18	5	6	5	7	7	30	5	4	7	7	23	113	
142	4	4	7	3	6	24	6	3	3	4	16	4	5	4	6	19	3	3	6	3	7	22	6	4	5	4	19	100	
143	6	4	5	4	3	22	5	5	4	4	18	6	3	5	3	17	6	4	7	5	4	26	7	4	5	4	20	103	

144	7	4	6	5	3	25	5	6	6	7	24	6	6	4	3	19	4	5	3	4	3	19	4	3	4	6	17	104
145	6	4	2	5	6	23	3	6	5	7	21	6	6	7	4	23	6	6	3	5	4	24	7	4	4	3	18	109
146	6	5	6	7	2	26	5	5	5	7	22	7	5	5	3	20	5	5	5	5	3	23	6	3	3	4	16	107
147	7	3	4	6	4	24	3	5	4	7	19	4	3	4	3	14	4	5	5	3	6	23	4	6	3	4	17	97
148	6	5	3	4	2	20	4	3	4	5	16	7	6	5	3	21	3	4	3	4	3	17	7	3	6	7	23	97
149	5	5	7	5	4	26	4	5	4	5	18	4	7	3	6	20	3	6	4	3	7	23	4	5	7	5	21	108
150	4	4	3	4	6	21	4	6	4	3	17	6	3	4	6	19	3	3	7	3	6	22	7	6	5	4	22	101
151	4	5	2	4	4	19	6	3	4	6	19	5	3	3	5	16	4	7	7	7	6	31	4	7	6	3	20	105
152	6	5	5	3	3	22	6	6	4	4	20	4	6	3	4	17	3	5	5	6	7	26	7	3	3	3	16	101
153	6	5	2	6	2	21	5	5	6	6	22	7	5	6	3	21	5	6	4	6	3	24	4	5	4	5	18	106
154	7	5	3	6	5	26	5	5	6	4	24	7	6	6	7	26	5	6	4	7	4	26	7	7	7	6	27	129
155	4	6	2	3	2	17	5	4	3	5	17	7	7	5	7	26	4	6	6	5	5	26	4	3	6	6	19	105
156	7	5	3	4	4	21	3	6	4	5	11	6	4	1	1	12	1	3	1	4	4	13	2	4	1	3	10	67
157	7	5	6	2	4	24	5	5	3	5	18	6	6	3	5	20	6	5	3	6	3	23	4	4	5	3	16	101
158	7	5	5	2	5	24	4	5	3	4	16	6	7	7	4	24	5	5	3	6	6	25	3	7	5	3	18	107
159	7	6	5	3	4	25	4	6	6	4	11	1	2	1	1	5	4	1	1	1	6	13	4	4	1	1	10	64
160	6	6	2	2	5	21	5	5	6	4	20	5	5	6	3	19	7	4	3	3	6	23	5	4	4	4	17	100
161	3	5	6	5	6	25	5	4	5	4	18	6	4	3	3	16	7	7	7	3	5	29	5	5	4	5	19	107
162	7	6	2	5	3	23	6	6	5	7	24	5	6	5	3	19	6	3	4	7	4	24	5	3	3	6	17	107
163	3	6	7	5	2	23	4	5	3	6	18	5	3	6	6	20	7	3	6	4	4	24	6	4	6	6	22	107
164	7	4	5	7	4	27	3	4	5	7	19	4	7	7	7	25	7	7	7	7	7	35	4	7	7	7	25	131
165	3	3	7	4	5	22	5	4	4	7	20	7	6	5	2	20	4	5	3	7	3	22	7	7	3	7	24	108
166	3	6	7	5	4	25	3	6	4	5	18	3	5	3	4	15	5	3	7	5	7	27	4	5	5	6	20	105
167	5	5	3	4	6	23	3	3	4	5	15	7	3	7	3	20	6	5	5	5	4	25	5	7	6	5	23	106
168	7	6	5	7	4	29	6	3	4	6	19	6	6	7	7	26	7	4	6	6	5	28	7	4	3	4	18	120
169	6	3	4	5	5	23	3	5	6	4	18	4	6	3	5	18	3	6	4	4	6	23	3	6	7	5	21	103
170	7	4	5	7	2	25	4	4	6	3	17	5	5	3	5	18	3	6	7	6	4	26	3	7	4	5	19	105
171	5	5	5	6	2	23	4	4	4	5	17	4	3	4	5	16	7	5	7	7	6	32	7	4	3	6	20	108
172	5	4	5	2	4	20	6	4	3	4	17	4	6	6	5	21	6	3	4	4	5	22	3	6	5	4	18	98
173	6	6	5	6	2	25	5	6	5	7	23	5	1	1	3	10	5	3	1	1	4	14	2	1	3	3	9	81
174	6	6	4	2	4	22	6	4	5	4	19	7	3	5	6	21	7	3	6	7	4	27	5	3	7	3	18	107
175	7	4	6	6	4	15	3	6	6	4	11	1	1	3	3	8	4	5	1	2	2	14	4	2	5	1	12	60
176	6	3	5	5	4	23	5	5	4	5	19	3	5	4	6	18	6	3	7	4	3	23	4	5	4	7	20	103
177	6	6	3	4	4	23	5	6	3	3	17	6	5	5	4	20	7	7	3	3	5	25	3	3	6	7	19	104
178	5	3	7	7	6	28	5	6	6	6	11	6	2	1	1	10	3	1	3	3	4	14	5	2	2	1	10	73
179	4	4	6	2	4	20	4	6	4	4	18	6	5	4	4	19	4	5	6	7	5	27	7	3	5	7	22	106
180	3	4	7	5	4	23	4	4	5	5	18	3	4	3	3	13	6	3	4	3	3	19	3	6	5	5	19	92

181	3	3	7	5	4	22	6	3	5	3	17	5	4	3	3	15	5	3	3	4	3	18	4	5	3	6	18	90
182	7	4	5	4	2	22	6	6	5	7	24	3	5	7	3	18	6	3	3	6	3	21	3	3	7	6	19	104
183	5	5	6	5	6	27	5	6	3	6	20	4	3	7	5	19	5	6	4	6	6	27	6	5	5	5	21	114
184	7	3	3	3	3	19	5	3	3	3	14	6	5	4	6	21	6	5	6	4	7	28	3	4	7	4	18	100
185	3	5	4	7	5	24	3	3	6	6	18	6	7	4	4	21	4	4	4	7	3	22	7	3	6	6	22	107
186	5	6	5	3	6	25	4	4	5	3	16	6	3	6	5	20	6	3	4	7	4	24	7	6	6	5	24	109
187	3	4	7	3	6	23	5	3	3	6	17	7	5	7	7	26	4	6	6	7	7	30	5	4	3	7	19	115
188	6	4	3	3	6	22	4	3	5	7	19	5	5	6	5	21	4	4	7	6	5	26	6	7	6	6	25	113
189	5	3	6	4	6	24	4	6	3	5	18	4	6	7	7	24	6	3	4	4	4	21	6	3	5	7	21	108
190	4	5	3	5	6	23	6	3	6	3	24	7	5	6	5	23	7	6	6	7	5	31	5	7	5	6	23	124
191	4	4	7	2	3	20	4	6	6	7	23	3	7	6	3	19	6	4	5	5	7	27	3	4	4	6	17	106
192	4	3	2	6	4	19	6	5	3	5	11	4	3	1	1	9	2	1	2	4	1	10	1	1	2	1	5	54
193	4	5	7	6	2	24	3	5	4	5	17	6	5	3	6	20	7	4	3	7	5	26	6	5	3	6	20	107
194	7	3	6	6	6	28	5	6	3	3	11	6	3	1	1	11	1	4	1	6	3	15	2	1	1	3	7	72
195	4	3	2	3	2	14	3	5	3	4	15	7	3	3	5	18	3	4	5	7	6	25	3	5	5	6	19	91
196	4	3	3	2	2	14	6	6	4	7	23	4	7	7	4	22	6	4	6	4	3	23	4	4	4	3	15	97
197	7	4	6	7	5	29	4	3	6	4	11	5	1	1	2	9	7	1	1	2	1	12	1	2	1	1	5	66
198	4	4	7	7	6	28	3	5	3	7	18	5	7	5	3	20	6	4	6	5	6	27	4	4	3	4	15	108
199	4	6	4	7	6	27	3	5	6	3	17	4	7	4	3	18	6	6	7	7	5	31	7	5	4	5	21	114
200	3	5	5	3	5	21	3	4	6	6	19	3	6	7	7	23	7	4	5	4	5	25	6	6	5	4	21	109
201	3	3	3	3	3	15	4	3	4	6	17	3	3	5	4	15	6	4	4	6	5	25	7	4	4	6	21	93
202	6	3	5	5	4	23	4	4	6	3	17	5	4	4	4	17	6	6	3	4	6	25	6	5	3	7	21	103
203	6	5	2	3	2	18	3	4	4	7	18	5	4	4	4	17	5	7	5	7	6	30	3	7	7	6	23	106
204	3	4	4	7	6	24	3	6	4	4	17	6	3	4	6	19	3	4	7	5	6	25	4	6	5	4	19	104
205	7	3	7	7	2	26	4	4	5	7	20	3	6	3	4	16	5	4	3	5	3	20	6	5	5	4	20	102
206	6	5	2	4	2	19	5	4	6	4	19	4	7	3	6	20	7	7	5	6	5	30	5	4	5	6	20	108
207	6	3	5	5	3	22	6	6	4	3	19	3	6	7	3	19	3	4	4	6	5	22	7	4	5	6	22	104
208	4	6	5	6	2	23	4	3	3	5	15	3	4	7	7	21	4	4	7	3	3	21	3	6	3	3	15	95
209	6	5	2	3	4	20	3	3	3	6	15	5	3	5	6	19	3	3	4	4	4	18	5	5	4	7	21	93
210	6	6	7	3	5	27	5	3	6	3	11	1	2	2	1	6	1	1	2	1	1	6	1	3	1	4	9	59
211	7	5	4	6	6	28	5	3	5	5	18	7	6	5	7	25	5	3	7	7	5	27	3	3	5	4	15	113
212	5	5	6	7	6	29	6	6	4	4	11	4	1	2	1	8	1	2	4	1	4	12	5	4	2	1	12	72
213	3	5	4	5	6	23	4	3	3	3	13	4	5	3	3	15	4	6	6	6	4	26	7	5	3	3	18	95
214	5	5	3	4	4	21	5	5	5	6	21	6	6	3	3	18	5	5	3	5	4	22	7	4	3	3	17	99
215	4	4	4	3	2	17	5	4	6	7	11	1	3	1	2	7	4	2	1	1	2	10	2	2	3	2	9	54
216	4	6	6	2	5	23	3	5	3	3	14	7	5	6	6	24	5	5	4	5	5	24	7	5	5	7	24	109
217	6	6	7	6	5	30	4	3	4	7	18	5	5	4	5	19	4	7	3	6	3	23	4	7	4	7	22	112

218	6	6	4	6	2	24	4	6	5	6	21	6	7	6	5	24	5	6	6	4	3	24	5	6	5	6	22	115
219	3	3	3	7	6	22	4	4	6	4	18	3	5	5	7	20	5	3	4	4	5	21	5	5	3	5	18	99
220	7	5	4	3	2	21	3	3	4	4	14	4	3	7	6	20	4	5	6	6	3	24	4	3	4	5	16	95
221	5	3	6	6	6	26	3	5	6	3	17	7	5	4	3	19	5	7	4	5	6	27	7	5	5	4	21	110
222	6	6	7	7	4	30	5	5	6	5	21	3	5	4	7	19	5	4	4	6	5	24	6	7	6	3	22	116
223	7	6	6	6	6	31	4	4	5	3	16	7	3	5	5	20	6	4	3	7	6	26	6	3	5	4	18	111
224	3	6	3	4	6	22	3	5	3	4	11	2	6	2	2	12	6	2	2	2	3	15	7	2	1	1	11	71
225	5	6	6	4	5	26	4	4	4	7	19	6	4	4	3	17	4	5	5	5	7	26	5	5	5	7	22	110
226	7	6	2	6	6	27	5	6	5	7	11	4	2	1	2	9	1	4	2	2	2	11	1	4	1	2	8	66
227	4	3	4	7	2	20	3	4	6	4	17	4	6	7	6	23	6	3	6	6	7	28	4	7	4	7	22	110
228	7	6	7	3	4	27	3	4	5	3	15	6	3	3	6	18	5	5	6	3	6	25	6	5	3	3	17	102
229	6	5	5	2	5	23	6	5	3	5	19	5	5	6	5	21	7	7	4	6	3	27	7	3	3	5	18	108
230	5	4	4	2	5	20	3	6	6	7	22	4	3	6	6	19	7	5	5	4	7	28	5	4	7	5	21	110
231	5	4	6	2	4	21	4	3	4	6	17	3	5	6	4	18	4	6	7	7	6	30	3	6	6	3	18	104
232	5	6	2	5	5	23	5	6	3	5	19	6	4	7	7	24	3	6	4	6	7	26	5	4	6	5	20	112
233	5	6	4	2	2	19	6	6	3	3	18	4	6	7	7	24	4	7	3	4	4	22	7	4	6	7	24	107
234	6	4	4	5	5	24	3	4	5	3	15	5	6	7	4	22	4	3	5	7	7	26	7	6	4	4	21	108
235	3	4	4	3	2	16	6	4	6	3	19	7	4	7	7	25	3	7	7	3	5	25	3	5	5	5	18	103
236	4	5	5	2	3	19	5	4	6	6	21	4	4	5	5	18	4	5	7	6	7	29	5	5	4	7	21	108
237	4	5	2	3	3	17	5	4	4	5	18	6	3	4	5	18	7	4	3	4	6	24	7	3	3	6	19	96
238	6	5	4	6	5	26	4	5	6	5	20	7	5	4	5	21	6	7	4	4	3	24	3	4	6	4	17	108
239	6	4	5	3	3	21	6	3	4	3	16	5	6	6	7	24	3	3	7	4	7	24	3	6	4	6	19	104
240	4	4	3	5	3	19	5	4	6	4	19	5	3	3	4	15	7	3	6	6	3	25	3	4	4	7	18	96
241	4	3	3	3	6	19	4	4	5	6	19	6	6	7	4	23	5	7	3	4	3	22	3	6	3	3	15	98
242	6	5	5	3	2	21	3	3	4	5	11	4	4	2	2	12	2	1	2	4	1	10	2	2	4	4	12	66
243	4	6	4	4	4	22	6	6	6	6	24	6	4	3	3	16	5	4	4	7	7	27	6	3	5	6	20	109
244	6	5	5	5	3	24	5	3	5	7	20	4	6	7	4	21	7	3	7	7	3	27	6	4	5	5	20	112
245	4	4	6	2	3	19	4	6	4	6	20	3	4	3	3	13	5	5	6	6	5	27	4	3	7	7	21	100
246	5	3	5	4	3	20	3	4	3	3	13	3	7	4	3	17	6	4	6	6	5	27	6	3	6	5	20	97
247	7	6	3	4	4	24	3	4	6	6	19	3	2	2	1	8	4	3	3	2	1	13	1	5	2	2	10	74
248	7	6	6	6	6	31	6	5	4	3	18	7	7	6	6	26	6	3	4	3	7	23	3	3	7	7	20	118
249	6	3	4	4	3	20	4	5	4	5	18	3	5	6	4	18	3	6	6	7	4	26	3	5	5	3	16	98
250	3	3	2	4	2	14	3	5	3	3	14	5	3	3	4	15	6	4	6	3	6	25	7	7	5	4	23	91
251	5	5	7	6	4	27	4	3	3	5	15	3	5	4	3	15	3	7	3	5	7	25	6	6	7	3	22	104
252	5	4	6	3	4	22	6	5	3	3	17	7	5	3	3	18	4	5	4	6	7	26	4	4	7	5	20	103
253	6	6	2	3	2	19	5	6	4	4	19	6	6	6	5	23	6	6	3	4	7	26	4	3	7	6	20	107
254	5	5	5	3	6	24	5	6	4	7	22	6	5	6	6	23	4	7	7	6	3	27	6	3	7	5	21	117

255	7	6	2	7	4	26	6	4	4	5	19	5	5	5	5	20	5	4	7	4	4	24	4	3	6	6	19	108
256	7	5	6	4	2	24	4	5	3	6	18	6	6	7	5	24	5	6	5	6	4	26	7	3	3	3	16	108
257	5	4	2	2	2	15	6	4	6	4	11	2	4	1	4	11	7	1	2	1	1	12	6	2	3	1	12	61
258	4	3	7	7	3	24	4	3	3	7	17	5	6	3	3	17	4	7	4	7	4	26	4	5	5	6	20	104
259	5	4	2	4	5	20	5	6	6	5	11	4	3	1	4	12	6	1	1	2	5	15	5	1	2	1	9	67
260	4	3	3	6	6	22	3	6	6	4	19	5	4	7	3	19	4	7	6	4	4	25	5	3	4	7	19	104
261	6	6	6	4	6	28	3	3	6	5	17	4	7	6	3	20	6	5	6	6	3	26	5	5	4	6	20	111
262	6	6	4	7	3	26	6	3	6	3	18	7	1	2	2	12	1	5	3	2	3	14	5	1	2	4	12	82
263	4	5	7	6	4	26	5	6	3	7	21	5	3	4	3	15	7	6	6	6	5	30	6	7	6	6	25	117
264	4	3	3	7	4	21	4	6	4	6	20	4	7	7	3	21	4	6	5	3	6	24	5	4	6	5	20	106
265	5	5	6	2	2	20	4	6	5	4	19	3	7	4	3	17	5	4	5	3	7	24	4	7	5	4	20	100
266	4	4	2	3	3	16	5	6	3	6	20	6	4	6	4	20	7	6	5	3	4	25	3	4	7	7	21	102
267	3	4	4	3	5	19	3	4	4	3	14	5	6	7	6	24	7	4	6	3	4	24	5	3	3	6	17	98
268	6	5	2	6	2	21	3	5	3	5	16	7	6	3	3	19	4	3	5	5	4	21	4	3	3	3	13	90
269	7	3	5	6	5	26	3	6	6	5	20	6	5	6	5	22	5	5	5	6	3	24	3	6	6	4	19	111
270	5	6	5	7	5	28	3	6	5	6	20	7	6	3	6	22	7	7	7	4	4	29	5	5	7	3	20	119
271	5	4	6	7	6	28	5	3	4	6	18	6	5	6	7	24	6	4	7	3	4	24	7	7	7	7	28	122
272	6	6	4	6	2	24	5	5	4	4	18	6	7	4	6	23	4	4	3	3	6	20	4	3	3	6	16	101
273	6	5	7	4	4	26	6	6	3	6	21	7	6	7	7	27	5	7	4	7	7	30	4	5	6	7	22	126
274	4	6	4	6	2	22	5	5	3	4	17	4	3	7	6	20	5	3	5	5	3	21	7	3	6	3	19	99
275	7	5	6	5	5	28	5	6	5	7	13	2	1	1	4	8	4	2	2	1	5	14	7	2	1	1	11	74
276	6	4	7	5	4	26	4	5	4	5	18	5	5	7	3	20	4	5	7	6	4	26	7	7	4	7	25	115
277	6	6	7	4	3	26	4	5	4	3	16	5	6	3	4	18	3	7	5	7	7	29	3	4	3	4	14	103
278	7	3	2	7	5	24	6	4	6	7	23	7	7	4	3	21	4	5	7	3	7	26	6	7	7	6	26	120
279	7	6	3	7	2	25	3	5	6	6	20	6	5	3	4	18	5	4	3	6	6	24	7	7	7	3	24	111
280	3	5	2	7	4	21	3	6	6	6	21	5	4	5	5	19	3	6	5	6	6	26	5	4	4	6	19	106
281	6	5	5	5	5	26	6	6	3	4	19	5	7	3	5	20	3	6	6	6	4	25	5	6	7	3	21	111
282	4	6	5	6	2	23	4	3	4	3	14	5	5	2	5	17	3	4	7	4	5	23	4	3	5	5	17	94
283	5	3	4	3	2	17	6	6	3	5	20	4	5	7	4	20	4	4	4	4	3	19	3	6	7	5	21	97
284	3	3	7	3	5	21	3	6	5	7	21	4	5	5	6	20	3	3	7	3	7	23	5	3	5	4	17	102
285	3	6	5	2	6	22	6	4	6	3	19	3	4	7	5	19	5	7	6	3	4	25	4	5	6	5	20	105
286	4	5	6	7	4	26	6	3	3	5	17	4	7	4	7	22	6	6	5	3	7	27	5	4	7	3	19	111
287	3	6	7	7	4	27	5	6	3	3	17	5	5	5	5	20	5	7	5	7	6	30	6	6	4	3	19	113
288	4	5	7	3	2	21	5	3	4	7	19	7	7	7	3	24	4	5	3	6	6	24	3	7	7	4	21	109
289	4	6	6	2	4	22	6	4	5	5	20	7	3	7	7	24	7	7	4	6	3	27	3	5	6	1	15	108
290	4	3	2	4	3	16	3	5	5	5	18	3	5	6	7	21	5	6	5	7	7	30	6	7	7	6	26	111
291	3	6	3	3	2	17	6	6	5	7	24	5	7	7	4	23	3	7	5	5	7	27	4	6	7	6	23	114

292	3	6	7	3	2	21	6	4	5	5	20	6	6	5	4	21	4	4	7	5	7	27	7	7	4	5	23	112
293	6	4	5	6	3	24	4	6	6	4	11	3	6	1	2	12	7	2	2	1	3	15	4	1	2	3	10	72
294	5	5	4	6	4	24	6	5	4	3	18	5	3	4	3	15	5	4	3	4	6	22	3	6	7	4	20	99
295	5	5	6	6	5	27	5	5	5	3	18	4	7	6	3	20	7	5	7	6	4	29	4	7	6	3	20	114
296	4	5	2	3	2	16	6	5	6	5	22	4	7	3	5	19	5	6	5	4	3	23	4	5	5	5	19	99
297	3	4	3	4	3	17	6	4	6	3	19	7	3	6	7	23	6	5	4	3	3	21	4	3	5	4	16	96
298	3	3	4	4	3	17	5	6	6	6	23	6	6	6	6	24	7	7	3	7	7	31	7	3	7	7	24	119
299	6	3	6	5	5	25	5	6	6	3	20	5	4	4	3	16	6	5	5	6	7	29	7	5	7	7	26	116
300	6	3	6	5	2	22	5	4	3	4	16	7	6	6	5	24	6	3	4	7	4	24	5	6	3	7	21	107
301	7	5	4	2	6	24	6	3	3	3	15	4	7	6	6	23	6	4	4	7	4	25	6	5	6	6	23	110
302	7	5	5	2	5	24	6	4	3	6	19	6	5	7	4	22	5	6	6	6	7	30	5	3	5	7	20	115
303	7	4	5	2	2	20	5	4	5	4	18	6	4	3	3	16	5	6	7	3	3	24	3	6	5	3	17	95
304	7	4	6	4	6	27	5	5	3	7	20	7	7	4	7	25	7	7	6	7	6	33	7	6	4	7	24	129
305	7	6	4	5	4	26	3	4	4	5	16	7	3	7	5	22	6	4	5	5	4	24	4	6	7	5	22	110
306	5	5	2	3	4	19	3	6	3	5	17	5	4	4	5	18	5	4	3	5	6	23	5	7	3	5	20	97
307	6	6	7	4	6	29	4	3	3	6	16	3	4	7	7	21	7	7	6	4	7	31	6	7	5	5	23	120
308	4	3	4	4	4	19	5	3	6	7	21	7	6	4	5	22	7	5	6	3	6	27	5	6	3	3	17	106
309	7	3	3	4	5	22	5	3	5	3	16	3	4	6	3	16	4	4	3	7	5	23	5	7	5	5	22	99
310	3	5	7	7	4	26	3	4	6	7	20	3	7	5	7	22	7	4	6	5	7	29	6	7	3	3	19	116
311	5	3	4	5	3	20	6	3	5	5	19	3	4	7	3	17	3	5	4	5	4	21	4	4	7	5	20	97
312	7	6	4	4	6	27	3	3	3	7	16	7	5	5	6	23	3	3	3	4	3	16	5	4	4	3	16	98
313	4	6	6	5	3	24	3	5	6	6	20	7	3	4	6	20	5	5	6	6	4	26	5	6	3	3	17	107
314	3	6	2	2	6	19	5	5	4	7	21	3	7	6	3	19	6	4	3	5	5	23	5	4	5	6	20	102
315	6	5	4	4	3	22	3	3	6	4	16	7	5	7	6	25	5	7	7	3	3	25	7	3	6	3	19	107
316	6	5	4	5	5	25	3	6	3	6	18	3	4	6	3	16	5	3	3	7	3	21	3	6	5	6	20	100
317	6	6	6	3	4	25	6	4	3	3	21	7	5	4	6	22	4	6	5	6	7	28	7	6	6	7	26	122
318	5	5	5	6	3	24	3	3	4	3	13	6	5	4	6	21	7	7	7	7	6	34	6	5	7	6	24	116

Anexo 5: Gráficos

Gráfico 1: Niveles de satisfacción del trabajador en el servicio de emergencia de ESSALUD- Chepén, 2019.

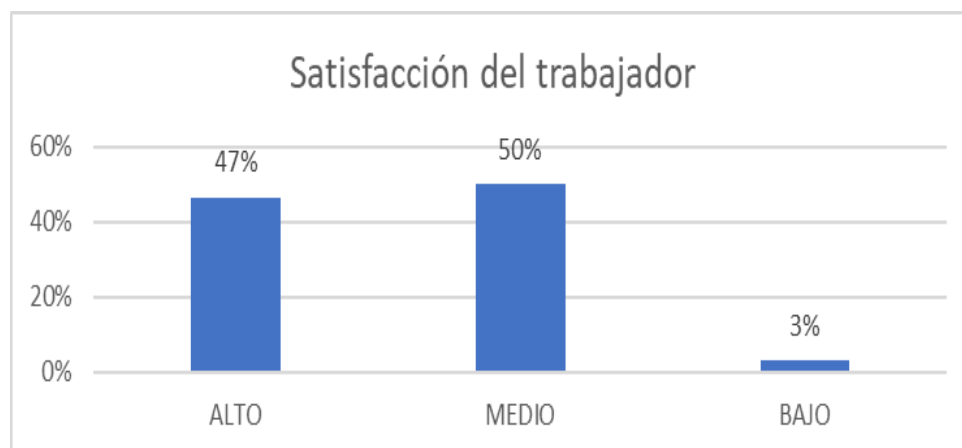


Gráfico 2: Niveles de Satisfacción del trabajador según condiciones físicas y/o materiales del servicio de emergencia de ESSALUD- Chepén, 2019

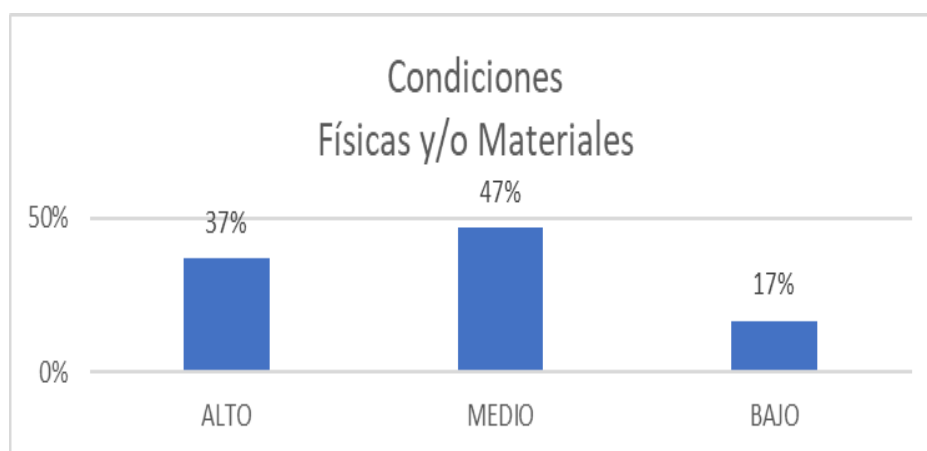


Gráfico 3: Niveles de Satisfacción del trabajador según beneficios laborales o remunerativos del servicio de emergencia de ESSALUD- Chapén, 2019

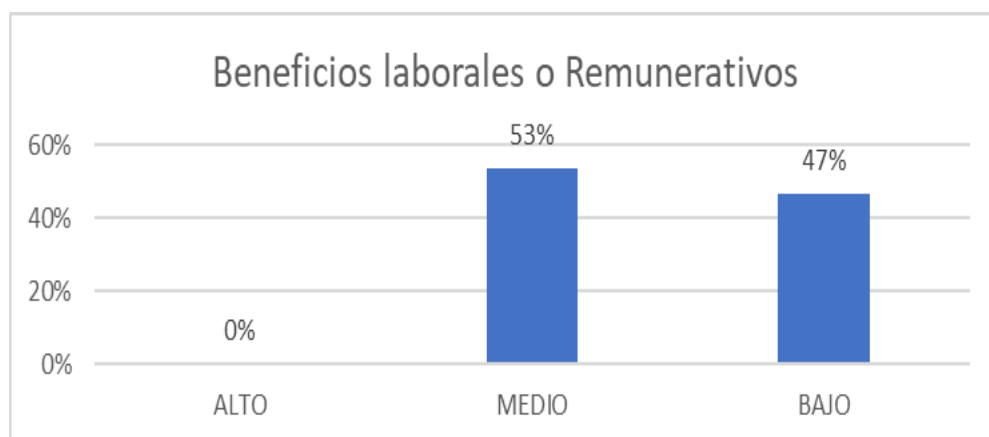


Gráfico 4: Niveles de Satisfacción del trabajador según políticas administrativas del servicio de emergencia de ESSALUD- Chapén, 2019

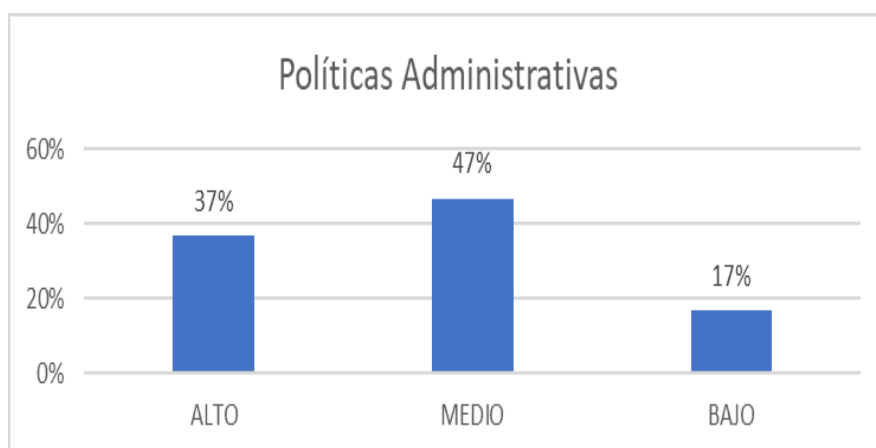


Gráfico 5: Niveles de Satisfacción del trabajador según relaciones interpersonales del servicio de emergencia de ESSALUD- Chapén, 2019

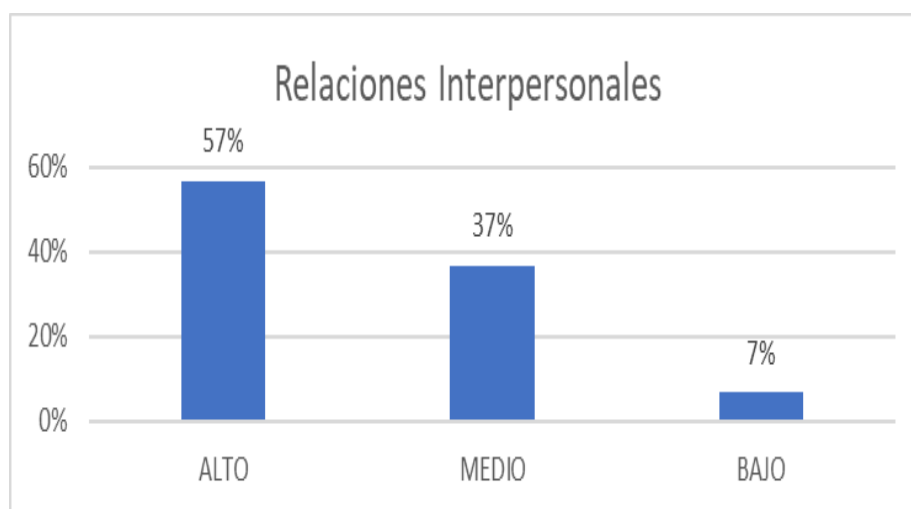


Gráfico 6: Niveles de Satisfacción del trabajador según desarrollo personal del servicio de emergencia de ESSALUD- Chapén, 2019

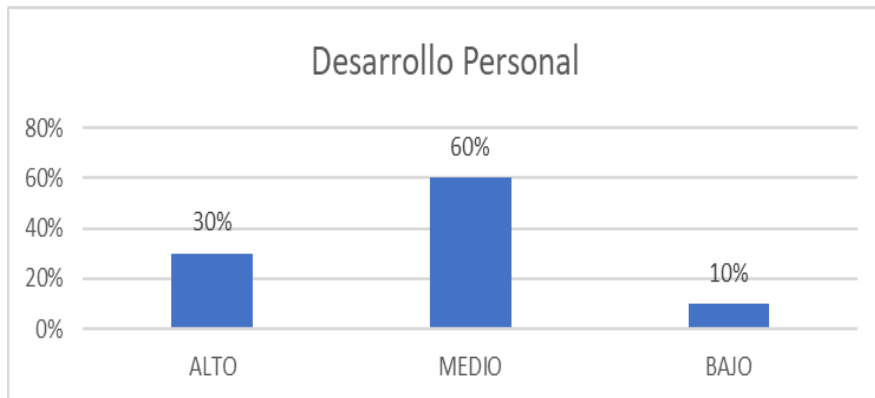


Gráfico 7: Niveles de Satisfacción del trabajador según relación con la autoridad del Servicio de emergencia de ESSALUD- Chapén, 2019

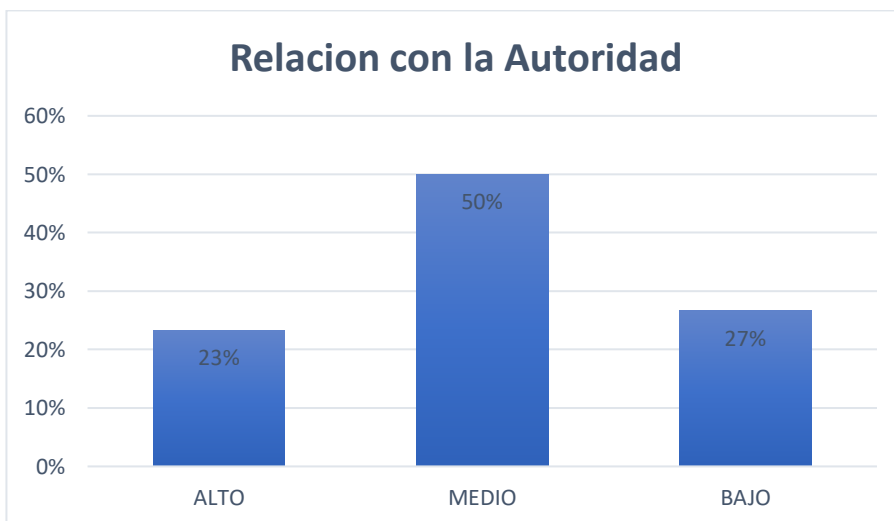


Gráfico 8: Niveles de Satisfacción del usuario externo por reactivos o ítems en el servicio de emergencia de ESSALUD- Chepèn, 2019.

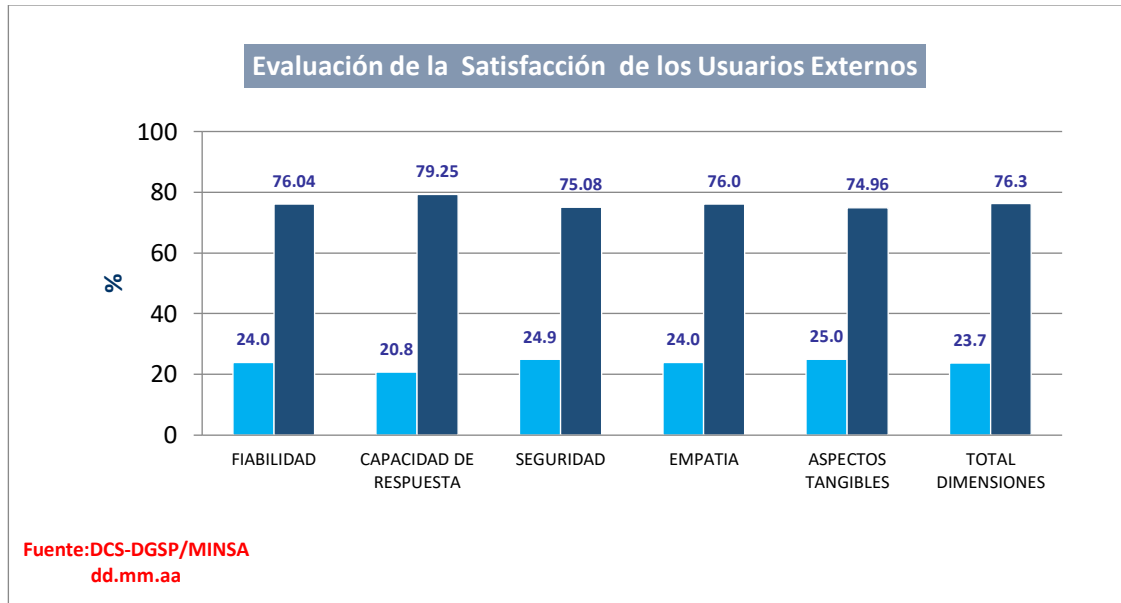


Gráfico 9: Niveles de satisfacción según dimensión de fiabilidad de los usuarios externos del servicio de emergencia de ESSALUD- Chepèn, 2019

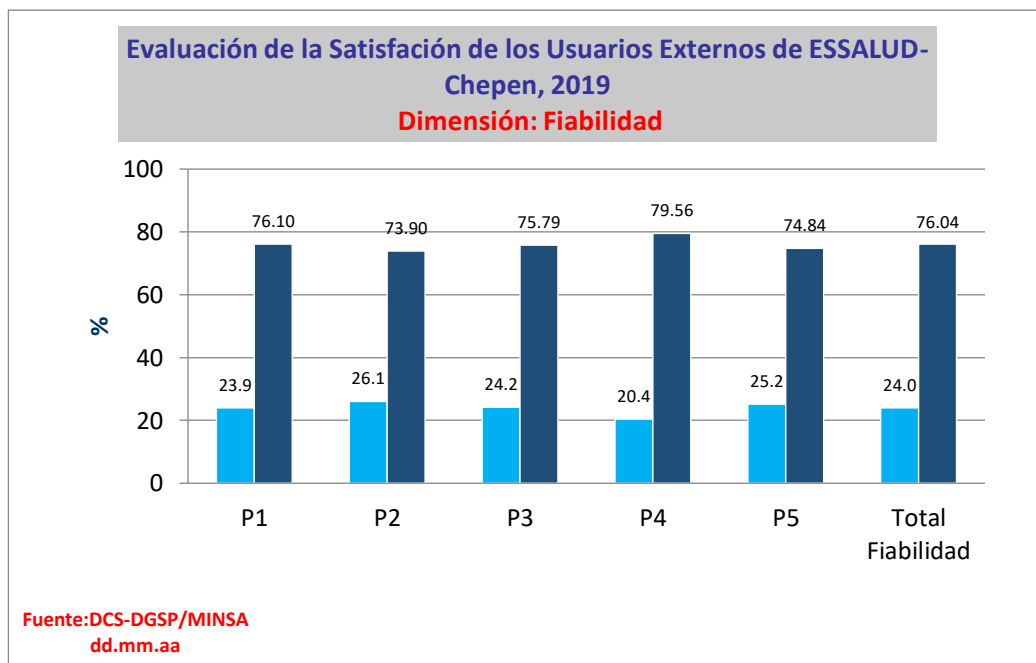


Gráfico 10: Niveles de satisfacción según dimensión de capacidad de respuesta de los usuarios externos del servicio de emergencia de ESSALUD- Chepen, 2019

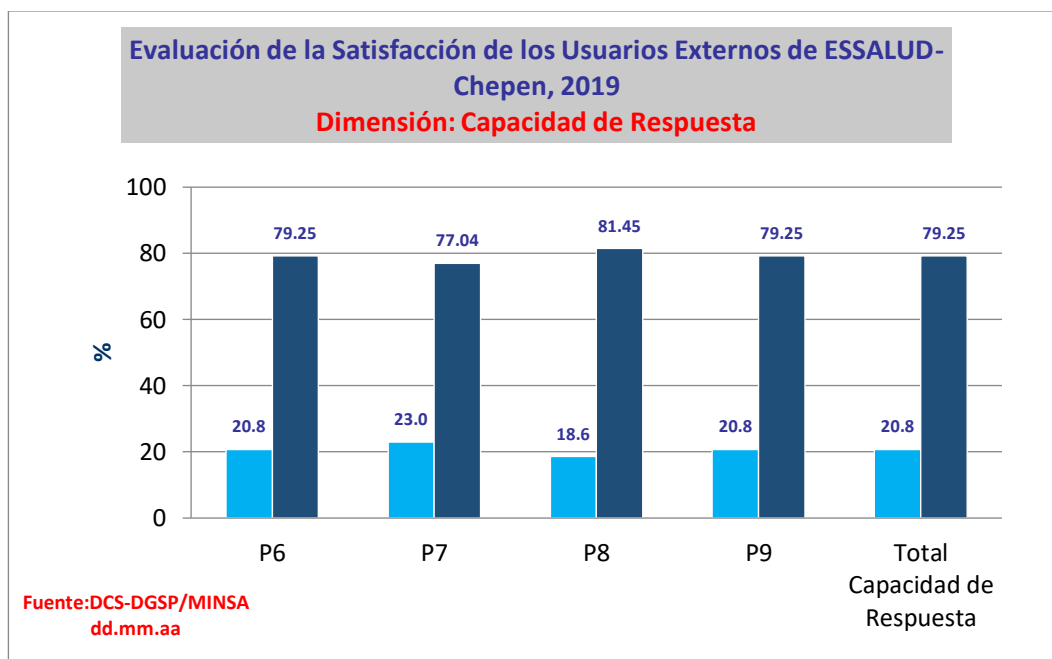


Gráfico 11: Niveles de satisfacción según dimensión de seguridad de los usuarios externos del servicio de emergencia de ESSALUD- Chepen, 2019

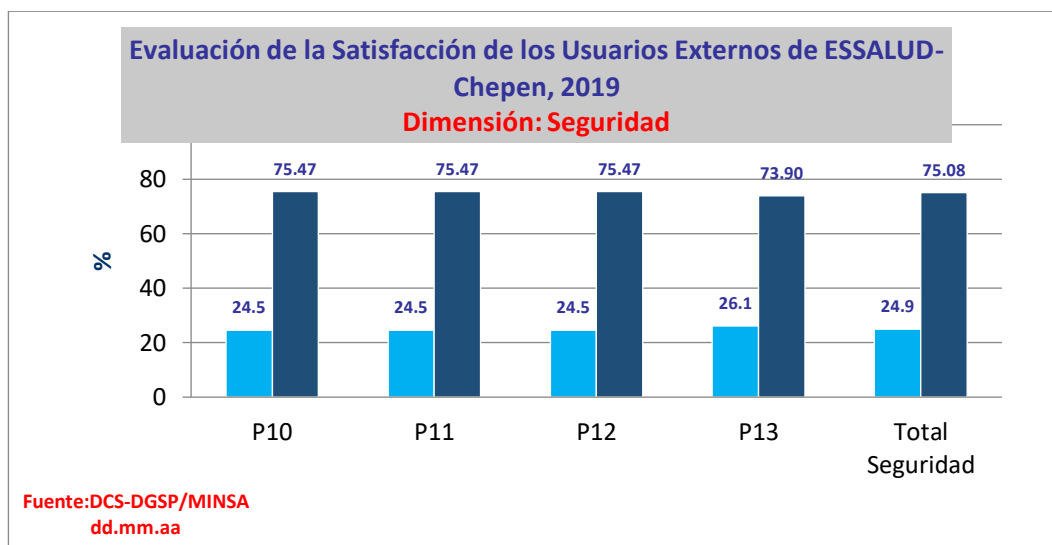


Gráfico 12: Niveles de satisfacción según dimensión de empatía de los usuarios externos del servicio de emergencia de ESSALUD- Chepèn, 2019

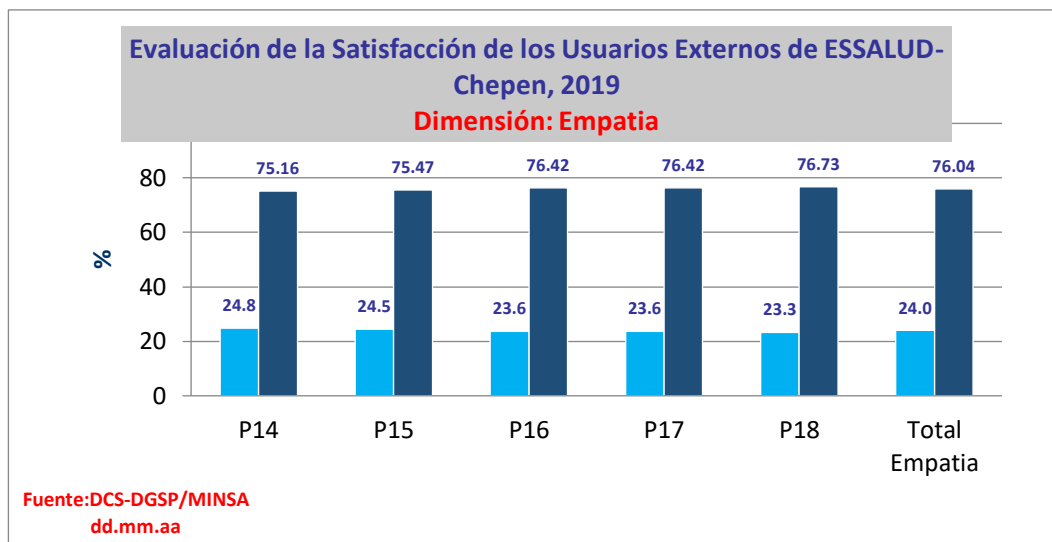
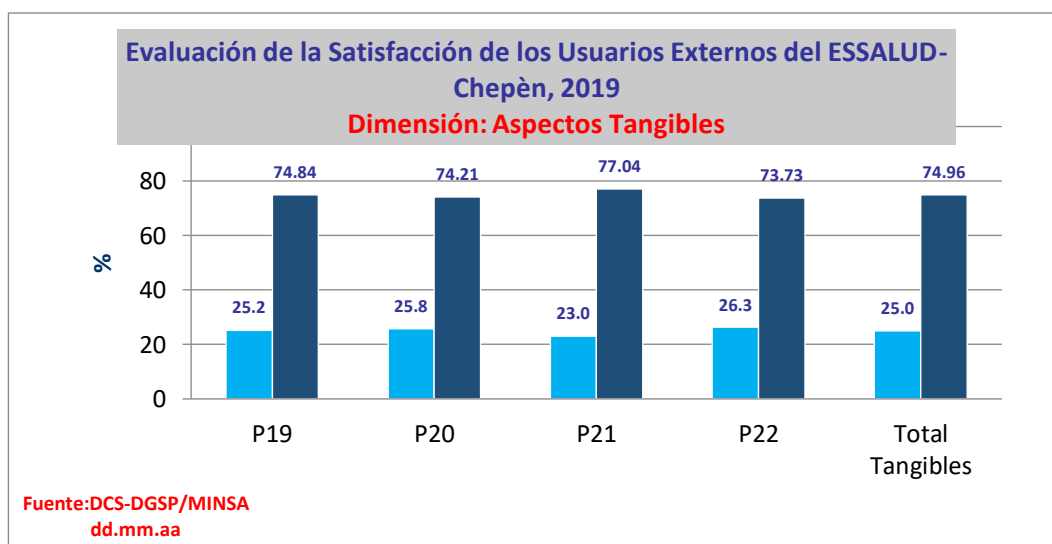


Gráfico 13: Niveles de satisfacción según dimensión de aspectos tangibles de los usuarios externos del servicio de emergencia de ESSALUD- Chepèn, 2019



Anexo 6: Solicitud de autorización para recoger datos

SOLICITUD DE PERMISO PARA APLICACIÓN DE ENCUESTA

Trujillo, 08 de noviembre del 2019

Señor
Dr. VICTOR HUGO TORRES ANAYA
Director Del Hospital I Chepén



Solicito permiso para aplicación de encuesta de proyecto de tesis

Yo, MARGARITA ELIZABETH VISURRAGA CASTILLO identificada con DNI 48250396, Cirujano Dentista del Centro Médico Especializado Casa Grande-ESSALUD, alumna de la escuela de postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, me presento ante usted y expongo:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y así mismo solicitarle me permita aplicar la encuesta del proyecto de tesis denominado: **SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN RELACION A LA SATISFACCIÓN DEL TRABAJADOR DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE ESSALUD-CHEPÉN, AÑO 2019**; a fin de obtener el grado de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud, comprometiéndome a respetar los reglamentos y normas de la institución y una vez finalizada la investigación dejar una copia de la misma.

En tal sentido, acompaño el cuestionario de la encuesta validada que se desea aplicar.

Sin otro particular, me despido reiterando mis saludos y estima personal.

Atentamente


MARGARITA VISURRAGA CASTILLO
DNI: 48250396

Anexo 7: Autorización para la toma de datos



HOSPITAL I CHEPEN

OFICINA DE DIRECCIÓN

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD"

Chepén 9 de noviembre del 2019

Srta.

Odont. MARGARITA VISURRAGA CASTILLO

Servidora pública del CAP Casa Grande- ESSALUD

Presente:


ASUNTO : CEDER PERMISO PARA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y PERSONAL QUE LABORA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE SSALUD CHEPÉN.

REFERENCIA : SOLICITUD S/N° DE FECHA 08 DE NOVIEMBRE DEL 2019

A través de la presente le expreso mi cordial saludo y en mérito a la prerrogativa que mi cargo como director del Hospital I Chepén-ESSALUD me otorga, comunico a usted que cuenta con visto bueno para la aplicación de las encuestas del proyecto de investigación "Satisfacción del trabajador y usuario externo en el servicio de emergencia de Essalud - Chepén, 2019." en esta IPRESS.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente


D^r. Víctor Manuel Anaya
DIRECTOR Hospital I Chepén
C.M.P. 26784 R.N.E. 20383
EsSalud

Anexo 8: Ficha técnica de Validación del instrumento que evalúa satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia

Título	Satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia de ESSALUD- Chepèn, 2019.
Autor	Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988)
Año	2019
Objetivo del instrumento:	Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia de ESSALUD. Chepèn, 2019.
Lugar de aplicación	ESSALUD- Chepèn.
Forma de aplicación	Directa- individual- anónima
Duración de la aplicación	30minutos
Descripción del Instrumento:	<p>Esta escala consta de 22 enunciados con 5 dimensiones relativas a las razones de evaluación de cada usuario.</p> <p>Dimensión 1: Fiabilidad con 5 ítems Dimensión 2: Capacidad de respuesta con 4 ítems Dimensión 3: Seguridad con 4 ítems Dimensión 4: Empatía con 5 ítems Dimensión 5: Aspectos tangibles con 4 ítems</p>
Procedimiento de puntuación	Baremos: Insatisfechos, Satisfechos
Muestra de tipificación:	138 usuarios externos en el servicio de emergencia de ESSALUD- Chepèn. 2019.

Anexo 9: Ficha técnica de Validación del instrumento que evalúa satisfacción de los trabajadores en el servicio de emergencia

Nombre	Cuestionario para medir el nivel de satisfacción de los trabajadores de ESSALUD- Chapén, 2019
Autor	Sonia Palma Carrillo (1999).
Objetivo del instrumento:	Determinar el nivel de satisfacción del trabajador en el servicio de emergencia de ESSALUD. Chapén, 2019.
Lugar de aplicación	ESSALUD- Chapén.
Forma de aplicación	Directa- individual- anónima
Duración de la aplicación	30 minutos
Descripción del Instrumento:	<p>El cuestionario está compuesto por 36 ítems.</p> <p>Condiciones Físicas y/o Materiales :1,2,3,4,5 Beneficios laborales o Remunerativos: 6,7,8,9 Políticas administrativas: 6,7,8,9 Relaciones Interpersonales: 15,16,17,18, Desarrollo Personal: 19,20,21,22,23,24 Desempeño de Tareas: 25,26,27,28,29, Relación con la Autoridad: 30,31,32,33,34,35,36</p> <p>El cuestionario fue estructurado bajo la siguiente escala de respuesta: Total de acuerdo: 5 De acuerdo: 4 indeciso: 3 en desacuerdo: 2 total desacuerdo: 1</p>
Procedimiento de puntuación	Baremos: Bajo: 36-84, Medio: 85-132, Alto: 133- 180
Muestra de tipificación:	30 trabajadores del servicio de emergencia de ESSALUD- Chapén. 2019.

Anexo 10: Matriz de consistencia

PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	MARCO TEORICO	DIMENSIONES	METODO
¿Cuál es el nivel de satisfacción del trabajador y usuario externo en el servicio de emergencia de ESSALUD - Chepén, en el periodo octubre - noviembre 2019?	Por ser un trabajo descriptivo la presente investigación no lleva hipótesis	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar los niveles de satisfacción del trabajador y usuario externo según reactivos o ítems, en el servicio de emergencia de ESSALUD - Chepén, periodo octubre noviembre 2019.</p>	<p>SATISFACCION DEL TRABAJADOR</p>	<p>Situación afectiva y positiva que se orienta de la percepción individual de las prácticas experimentadas en el lugar de trabajo. Bilbao (J, Vega M, 2010)</p>	<p>-Condiciones físicas y / materiales. -Beneficios laborables o remunerativos. -Políticas administrativas -Relaciones interpersonales. -Desarrollo personal. -Desempeño de tareas. -Relación con la autoridad</p>	<p>ENFOQUE: Cuantitativo DISEÑO: No experimental, descriptivo, transversal</p> <p>POBLACION: 30 trabajadores del servicio de emergencia de ESSALUD- Chepén, 2019. 1832 usuarios externos del servicio de emergencia de ESSALUD- Chepén, 2019</p> <p>MUESTRA: -30 trabajadores del servicio de emergencia de ESSALUD- Chepén, 2019. -318 usuarios externos del servicio de emergencia de ESSALUD- Chepén, 2019</p> <p>UNIDAD DE ANALISIS: Un trabajador y usuario externo en el servicio de emergencia y que cumpla con los criterios de inclusión.</p> <p>TÉCNICA: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario.</p>
		<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>-Determinar los niveles de satisfacción de las dimensiones: Condiciones Físicas y/o Materiales, Beneficios laborales o Remunerativos Políticas Administrativas, Relaciones Interpersonales, Desarrollo Personal, Desempeño de tareas, Relación con la Autoridad de los trabajadores en el servicio de emergencia de ESSALUD Chepén, 2019</p> <p>Determinar los niveles de satisfacción global y dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía, Tangibilidad de los usuarios externos en el servicio de emergencia de ESSALUD Chepén, 2019.</p>				