



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Accidentes laborales y calidad de servicio del personal de enfermería de
cuidados intensivos del Hospital Guasmo Sur, Guayaquil, 2021

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

AUTORA:

Gellibert Romero, Hilda Stefania (ORCID: 0000-0001-8153-8539)

ASESORA:

Dra. Diaz Espinoza, Maribel (ORCID: 0000-0001-5208-8380)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

PIURA — PERÚ

2022

Dedicatoria

Con mucho amor dedico este trabajo a Dios y a mis padres como una forma de corresponder a la paciencia, esfuerzo, respaldo y al incentivo que me han brindado durante este proceso que ha sido inolvidable para mí. A los Docentes de la institución que con sus conocimientos impartidos me ha permitido llegar a cumplir hoy una meta más en mi vida profesional, como retribución a ello lo dedico.

Agradecimiento

Mi agradecimiento es primero a Dios que con su bendición llena siempre mi vida, por guiarme en el sendero correcto ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad. Gracias a mis amados padres y mi hermana por orar constantemente en este proceso de formación profesional, por enseñarme los valores y principios que han inculcado en mí el ejemplo de esfuerzo, valentía de no temer las adversidades, por confiar y creer en nuestras expectativas, que me ayudaron a conseguir mi objetivo. También agradezco a la Institución Hospital General Guasmo Sur que me abrió las puertas para realizar el trabajo de investigación para mi desarrollo profesional.

Índice de contenido

Carátula.....	I
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Índice de contenido	IV
Índice de tablas	V
Índice de gráficos y figuras	VI
Resumen.....	VII
Abstract	VIII
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variables y operacionalización.....	14
3.3 Población, muestra y muestreo.....	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5 Procedimiento.....	19
3.6 Métodos de análisis de datos.....	20
3.7 Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	31
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	40
ANEXOS	49

Índice de tablas

Tabla 1.....	23
<i>Nivel de la variable de accidentes laborales y sus dimensiones del personal de salud.</i>	23
Tabla 2.....	23
<i>Nivel de la variable de calidad de servicio y sus dimensiones del personal de salud.</i>	24
Tabla 3.....	24
<i>Prueba de Normalidad de las puntuaciones de accidentes laborales y calidad de servicio.</i>	25
Tabla 4.....	26
<i>Coefficiente de Correlación entre accidentes laborales y calidad de servicios en el personal de enfermería del hospital del Guasmo Sur.</i>	26
Tabla 5.....	27
<i>Coefficiente de Correlación entre accidentes laborales y apoyo directivo en el personal de enfermería del hospital del Guasmo Sur.</i>	27
Tabla 6.....	28
<i>Coefficiente de Correlación entre accidentes laborales y cargas de trabajo en el personal de enfermería del hospital del Guasmo Sur.</i>	28
Tabla 7.....	29
<i>Coefficiente de Correlación entre accidentes laborales y motivación intrínseca en el personal de enfermería del hospital del Guasmo Sur.</i>	29

Índice de gráficos y figuras

Figura 1.....	23
<i>Frecuencia de los accidentes laborales en el personal de salud.</i>	23
Figura 2.....	24
Nivel de la calidad de servicios en el personal de salud.	24

Resumen

El objetivo general del presente estudio de investigación es el de describir la clase de relación que los accidentes laborales mantienen con la calidad de servicio del personal de enfermería de cuidados intensivos del Hospital Guasmo Sur, Guayaquil, 2021. La metodología aplicada fue cuantitativa de tipo de investigación básica de diseño no experimental con eje transversal, descriptivo – correlacional con una población de 150 miembros del personal de enfermería a los que se le aplicaron dos instrumentos, el cuestionario de identificación de factores de riesgo en los puestos de trabajo adaptado y el Cuestionario de Calidad de Vida Profesional (CVP – 35). Como resultados se obtuvo que la relación entre los accidentes laborales y la calidad de servicios en el personal de enfermería es estadísticamente significativa de forma inversa ($p=-,582$), los accidentes laborales poseen un nivel alto (70%) y la calidad de servicio posee un nivel principalmente regular (47%), en segundo lugar, le sigue el nivel alto (43%). La conclusión se obtuvo que a mayores accidentes laborales menor será la calidad de servicio por parte del personal.

Palabras clave: accidentes laborales, calidad de servicio, personal de enfermería.

Abstract

The general objective of this research study is to describe the kind of relationship that occupational accidents have with the quality of service of the intensive care nursing staff of Hospital Guasmo Sur, Guayaquil, 2021. The methodology applied was a quantitative basic research type of non-experimental design with a cross-sectional, descriptive-correlational axis with a population of 150 members of the nursing staff to whom two instruments were applied, the questionnaire for the identification of risk factors in the adapted workstations and the Professional Quality of Life Questionnaire (CVP - 35). The results showed that the relationship between occupational accidents and quality of service in the nursing staff is statistically significant in inverse form ($p=-.582$), occupational accidents have a high level (70%) and the quality of service has a mainly regular level (47%), followed by the high level (43%). The conclusion was that the higher the number of occupational accidents, the lower the quality of service provided by the personnel.

Keywords: occupational accidents, quality of service, nursing staff.

I. INTRODUCCIÓN

La seguridad del trabajador es, generalmente, uno de los aspectos más descuidados en las empresas y organizaciones, suele priorizarse en gran medida los resultados finales del trabajo dejando de lado la prevención de accidentes laborales (Ramesh, et al. 2017). A nivel mundial, los accidentes laborales como tal son los principales riesgos que sufre un profesional de la salud en su espacio de trabajo (Panunzio, 2020). Los accidentes y los riesgos laborales, además de afectar a la salud, disminuyen la calidad del servicio que pueden ofrecer los empleados (León M. M., 2017). Según la Organización Mundial de la Salud (OMS - 2020) la calidad de servicio es un clave sobre la cobertura sanitaria universal en conjunto con la protección de riesgos laborales, financieros y de atención es decir que brindan un acceso esencial a mejorar la calidad de servicio de diferentes áreas de la salud. La incidencia de los accidentes relacionados a la calidad de servicio de los enfermeros recientemente muestra una alarmante estadística en cuanto a diversas patologías detectadas (Rosero, 2020).

Bajo el informe sobre salud y seguridad en trabajo en América Latina y el Caribe de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) se ha registrado que 2,78 millones de trabajadores fallecen al año producto de accidentes laborales y un 2,4 producto de enfermedades relacionadas al trabajo (OIT, 2018). Es de gran importancia comprender que la calidad del servicio del personal de atención a la salud y la seguridad del paciente en hospitales debe estar bajo un proceso de mejora continua, la evolución de la enfermería dependerá en incorporar la calidad como eje esencial en sus procesos (Febré, et al. 2018).

En el Ecuador, los servicios de salud dentro de la constitución tienen establecido que deben ofrecerse con calidad, calidez y eficiencia, cada área de la salud tiene que brindar un ambiente seguro para sus profesionales (Tello et al., 2019), de esta manera se otorga un servicio de óptima calidad en su entorno como compromiso de la alta dirección involucrando a cada uno de sus actores en acción. Sin embargo, diversos estudios han demostrado que la prevalencia de accidentes laborales en el campo de la atención a la salud y enfermería es considerable pese a que se posean

los conocimientos básicos de los procedimientos médicos y, a su vez, carecen de capacitaciones constantes. (Carranza, et al. 2018; Gómez, et al. 2020).

En la ciudad de Guayaquil se ha evidenciado, por su parte, que la mayoría de los profesionales de la salud están expuestos a riesgos y accidentes laborales, principal pero no únicamente, debido al manejo de objetos cortopunzantes y de desechos infecciosos (Moncada y Vargas, 2020; Vega y Baño, 2020). En el Hospital General Guasmo Sur el personal de enfermería de cuidados intensivos presenta un bajo nivel de calidad en su servicio, pese a tener protocolos que ayudan a los profesionales de la salud a mantener su calidad de servicio de manera óptima, muchos de estos carecen de su aplicación por falta de insumos e implementación de cada área de la salud.

La sobrecarga laboral dentro del Hospital General Guasmo Sur en la actualidad se ha visto muy incrementada debido a la nueva patología del COVID-19, algunos factores asociados a la calidad del servicio que brinda enfermería podrían verse afectados dado que muchas veces estos no son administrados de una forma apropiada en donde se vele por la salud del profesional. De esto se plantea el problema general sobre el tema: ¿Cómo se relacionan los accidentes laborales y la calidad de servicio del personal de enfermería de cuidados intensivos del Hospital Guasmo Sur, Guayaquil, 2021?

El presente estudio se justifica debido a la necesidad que existe por disminuir la cantidad de accidentes laborales en el Hospital Guasmo Sur y, con esto, proponer pautas de seguridad para el personal de enfermería y un análisis para prevenir las consecuencias de dichos accidentes que puedan afectar la calidad del servicio brindado. Teóricamente se basará bajo una perspectiva de análisis complejo de sistemas con base a la teoría de Heinrich sobre el efecto dominó con la teoría del ciclo de mejora continua de Deming. Metodológicamente se aplicarán dos instrumentos validados para medir las variables de accidentes laborales y calidad de servicio. De forma práctica como resultado de esto los pacientes y el establecimiento de salud serán tratados o dominados con un mejor enfoque en el manejo de los accidentes laborales promoviendo así un beneficio que repercute de

manera directa a la calidad de servicio del personal de enfermería hacia sus actividades sanitarias.

Como objetivo general para resolver la pregunta inicial se tiene: describir la clase de relación que los accidentes laborales mantiene con la calidad de servicio del personal de enfermería de cuidados intensivos del Hospital Guasmo Sur, Guayaquil, 2021. Para llegar a describir lo propuesto, se tienen los siguientes objetivos específicos: 1. Determinar la relación entre los accidentes laborales y el apoyo directivo del personal de enfermería de cuidados intensivos del Hospital Guasmo Sur, Guayaquil, 2021; 2. Identificar la relación que existe entre los accidentes laborales y las cargas de trabajo del personal de enfermería de cuidados intensivos del Hospital Guasmo Sur, Guayaquil, 2021 y; 3. Conocer la relación que los accidentes laborales poseen con la motivación intrínseca del personal de enfermería de cuidados intensivos del Hospital Guasmo Sur, Guayaquil, 2021.

La hipótesis general para el objetivo de la investigación indica lo siguiente: existe una relación significativa entre los accidentes laborales y la calidad de servicio del personal de enfermería de cuidados intensivos del Hospital Guasmo Sur, Guayaquil, 2021. De los resultados de los objetivos específicos se tienen las siguientes hipótesis específicas: 1. Existe una relación significativa entre los accidentes laborales y el apoyo directivo del personal de enfermería de cuidados intensivos del Hospital Guasmo Sur, Guayaquil, 2021; 2. Existe una relación significativa entre los accidentes laborales y las cargas de trabajo del personal de enfermería de cuidados intensivos del Hospital Guasmo Sur, Guayaquil, 2021; 3. Existe una relación significativa entre los accidentes laborales y la motivación intrínseca del personal de enfermería de cuidados intensivos del Hospital Guasmo Sur, Guayaquil, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

El estudio de Pino, et al. (2019) Acerca de los Accidentes laborales no cortopunzantes notificados en trabajadores de un hospital de la Red de Salud Pública en Chile tuvo como objetivo el describir los accidentes laborales que no estén relacionados al tipo corto punzante en el personal de un Hospital de la Red de Salud Pública. Su metodología de investigación se basaba en un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo – retrospectivo acerca de este tipo de accidentes. En total hubo una muestra de 345 accidentes laborales no cortopunzantes notificados durante el periodo 2014 – 2016. Como resultado se tiene que el 76% de los accidentes corresponden en el trabajo y el 24% en el trayecto hacia este. La causa más común de accidentes no cortopunzantes es la caída con un 25%; las manos, dedos y muñecas son las partes del cuerpo mayormente afectadas y las contusiones son el tipo de lesión más común (44%). Como conclusión se expone que existe una prevalencia de las caídas y lesiones en la mano. La importancia del estudio radica en la expansión de la clasificación de accidentes laborales vinculados al área de la salud.

Oñate, (2019) en su investigación Influencia de la prevención de accidentes de trabajo en la calidad y seguridad de la promoción y prestación de cuidados enfermeros cuyo propósito fue conocer la influencia de un accidente de trabajo en la asistencia y atención prestada a los pacientes mediante un estudio descriptivo, observacional y transversal donde se escogió una muestra de 300 participantes con un cuestionario de 9 preguntas de las cuales se obtuvo entre 25 y 64 años donde un 63% fueron mujeres y un 37% hombres de los cuales el 33% de profesionales de enfermería sufrieron algún accidente laboral 36,7% pinchazos 31,04 contusiones y 29,65 accidentes in itinere de estos un 100% afirma que si influyo en la calidad de servicio con su paciente lo cual muestra que los accidentes de trabajo sufridos por el personal de enfermería influyen negativamente en calidad asistencial y atención de los pacientes evidenciándose en las estadísticas.

En el minucioso estudio de análisis que se realizó en la ciudad de Manta por parte de Sornoza, et al. (2019) titulado Seguridad social y desempeño del personal

hospitalario buscaba como objetivo el dar un análisis a los conceptos de seguridad social y ver su relación con la calidad del servicio que brindaban los profesionales de salud. Su metodología fue cualitativa de tipo descriptiva – retrospectivo. Como resultado obtuvieron que en Latinoamérica y el Caribe los profesionales de la salud ven afectados entre un 43-55% de sus colegas por sistemas de seguridad social ineficientes afectando negativamente su calidad de servicio y desempeño laboral. Los autores concluyen con que el personal de la salud está expuesto a graves peligros y que ellos o su familia reciben compensaciones económicas en caso de siniestros que, según indican, es preferible que se lo invierta en mejorar las condiciones laborales del personal médico y de la salud. Esta investigación amplía el panorama actual acerca de esta problemática y brinda una relación entre las variables del estudio.

Villareal (2017) en su investigación Accidentes laborales de los profesionales de enfermería que laboran en hospital Luis G. Dávila de la ciudad de Tulcán cuyo propósito fue Estimar la magnitud y distribución de accidentes laborales de los profesionales de enfermería del hospital realizando un estudio de tipo observacional y descriptivo para el cual se tomó 57 enfermos titulados a los que se les realizó una encuesta donde se obtuvo que un que los accidentes más frecuentes son por lesiones un 70% por sobreesfuerzo un 61% por contacto con sustancias tóxicas un 28% por quemaduras y un 11% referente a electricidad a pesar que un 100% conoce las medidas de bioseguridad las instalaciones carecen de ciertos insumos así como equipos que limitan la buena utilización durante el servicio concluyendo que se aumenten los controles de bioseguridad e insumos para el hospital.

Coma, et al. (2021) en su investigación Accidentes biológicos y riesgos laborales en personal de enfermería de quirófano cuyo propósito fue estudiar los distintos tipos riesgos laborales y conocer cuáles son los conocimientos del personal y analizar cuales sufren más los profesionales desde una revisión sistematizada bibliográfica recolectando los datos más relevantes de los cuales se obtuvo que 20 profesionales enfermeros de quirófano de los cuales un 70% no fueron capacitados sobre riesgos laborales y un 90% desconocían los efectos ocasionar los anestésicos en la salud y los accidentes relacionados un 80% cortes y punciones

como más relevantes de los artículos estudiados concluyendo que si existe un gran desconocimiento de los riesgos profesionales que se exponen a diario durante el trabajo en quirófano así como riesgos ergonómicos, físicos y químicos.

El trabajo de investigación de Córdova y Álvarez (2017) realizado en la ciudad de Cuenca sobre los Riesgos laborales del personal de enfermería del Hospital Homero Castanier Crespo tuvo como objetivo el identificar los riesgos laborales a los que estaban expuestos el personal de enfermería del Hospital Homero Castanier Crespo con la finalidad de prevenir algún accidente laboral. Su estudio se realizó bajo un paradigma cuantitativo de tipo descriptivo – transversal con una población muestral de 201 enfermeras y auxiliares de enfermería. Se les aplicó un formulario estructurado y validado para luego analizar los datos con el SPSS 20.0. Como resultado obtuvieron que el mayor accidente laboral experimentado han sido los pinchazos (22%), seguido de traumatismos (6,8%) y de caídas (1,1%). Las enfermeras consideran en su mayoría (73.3%) que existe un cumplimiento de las medidas de protección de los riesgos, la muestra restante (26,7%) opina lo contrario. Los autores concluyen que aún con las medidas de seguridad establecidas y aplicadas las enfermeras todavía sufren diversos accidentes laborales durante su jornada. La importancia de esta investigación radica en el hecho de que siempre es posible que ocurra un accidente, aunque se esté adecuadamente preparado.

Continuando en estudios sobre la calidad de servicio brindado por el personal de enfermería, se tiene el trabajo de Atencio y Maman (2020) enfocado en los profesionales de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. Como objetivo se señala que buscaron describir el nivel de desempeño en relación con las características laborales, formación académica, motivación, influencia organizacional, entre otros. La metodología del estudio fue transversal con un muestreo probabilístico con afijación proporcional. Esta variable se calculó por medio de la normativa del Seguro Social de Perú. Se hicieron cálculos de promedios, desviación estándar, porcentajes y chi cuadrado. Como resultado se obtuvo que un 24.5% rinde un desempeño insuficiente, un 63% perciben una sobrecarga laboral. Las enfermeras con insuficiente desempeño indican un 88.4%

que no fueron capacitadas por el hospital. Como conclusión se tiene la mayoría del personal de enfermería posee un rendimiento suficiente, pero recomiendan que la institución genere y fomente más cursos de capacitación para sus empleados. Se pudo observar que la presencia de la sobrecarga laboral en el personal de atención a la salud está significativamente presente cuando hay una baja calidad del servicio, correlación importante para el presente estudio.

En la tesis de maestría de Pérez y Elizabeth (2019) acerca de una caracterización de los accidentes laborales del personal en el Hospital Carlos Roberto Huembes Managua, Nicaragua, enero 2016 – diciembre 2018 se buscó identificar cuáles eran los tipos de accidentes laborales a los que el personal hospitalario está expuesto. Su estudio fue descriptivo de corte transversal, formado por una muestra de 119 casos los cuales surgieron a partir del registro de Notificación de Accidentes de Trabajo (NAT), se desarrollaron instrumentos con supervisión de la tutora y se empleó el programa SPSS v.21. Como resultado se tiene que las mujeres predominaban en casos de accidentes laborales (70%) donde el área de mayor ocurrencia fue en la vía pública (40%), el accidente más frecuente fue las caídas. Como conclusión se tiene que el tipo de afectación, de acuerdo con la intensidad y gravedad de las lesiones, fue leve provocando incapacidad laboral por 1 a 7 días. Este estudio pone de manifiesto que la presencia de accidentes laborales no sólo altera la calidad del servicio, sino que lo imposibilita mientras el afectado se encuentre en recuperación, siendo por eso importante esta investigación para el presente trabajo.

En los estudios sobre accidentes laborales los factores de riesgos psicosociales están presentes. De acuerdo con Pérez y Serrano (2020) en su estudio Factores de riesgo psicosocial relacionado con desempeño laboral en el personal profesional de enfermería. Hospital Honorio Delgado, Arequipa – 2019 señalan que pueden influir en la ocurrencia de algún accidente laboral producto del estrés y sus problemas cardiovasculares entre otros, afectando con esto su calidad de servicio o desempeño laboral. Su objetivo de investigación fue el determinar la relación de los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral del profesional de enfermería. La investigación fue de descriptivo - correlacional, de paradigma cuantitativo y de

corte transversal con una población de 128 enfermeras. Se aplicó Cuestionario de datos, Versión corta de SUSESOS ISTAS-21 para la variable Riesgo psicosocial y el Cuestionario de desempeño laboral. Los resultados obtenidos fueron que el 96.1% de la población es de sexo femenino. Su riesgo de padecer algún accidente laboral es del 68% mientras que su calidad de servicio o desempeño laboral es de 64.1%. Se concluye que existe una relación significativa entre ambas variables. Mientras mayor sea el riesgo de sufrir un accidente, menor será la calidad del servicio. El valor de este trabajo para el presente estudio radica en la comparación de variables similares a las propuestas para la investigación.

Acerca de las teorías que sustentan el presente trabajo de investigación están directamente relacionadas con las variables del estudio y la población seleccionada, con esto se exponen los primeros fundamentos de los accidentes laborales, de acuerdo con Panunzio (2020), los accidentes laborales son eventos inesperados que generan en el trabajador heridas como resultado de una tarea determinada en el contexto laboral. El término de contexto laboral en lo relativo a accidentes laborales también involucran, como señala Navarro (2021), el desplazamiento que se tiene que realizar por parte del empleado clasificando los accidentes en dos categorías: accidentes in itinere, cuando el accidente ocurre en el transcurso de la casa al trabajo y; el accidente in misión que ocurre durante la jornada laboral.

Otra definición sobre accidentes laborales delimita que las heridas o daños son únicamente de índole físico o corporal, Carranza (2019) la define como: toda lesión corporal que haya sufrido el empleado o trabajador durante o a consecuencia de su trabajo. De estas definiciones, acorde con Gonzáles y Contreras (2016), se deben excluir los sucesos en donde el trabajador no sufre lesiones corporales o que requieren únicamente cuidados de primeros auxilios, siendo catalogados estos como incidentes laborales.

La teoría que sustenta la variable accidentes laborales es la teoría de seguridad de Dominó, de acuerdo con Heinrich (1941), se puede entender que una basta cantidad de los accidentes suelen ser provocados por actos de índole humana determinada por cierta condición de peligrosidad, el unos cuantos se determinan

únicamente por condiciones estrictamente de peligro latente, mientras que los restantes se va desarrollando mediante la presencia de hechos fortuitos; a partir de este análisis es que logra desarrollar la teoría del efecto dominó, la cual propone una cadena de acontecimientos que suceden al accidente mediante cinco factores: (1) antecedentes y entorno social, (2) fallo del trabajador, (3) acto inseguro unido, (4) accidente y (5) daño (Vilcaguano, 2016).

De modo que, bajo este modelo se estructuró la teoría del efecto dominó, la cual se presenta como un esquema similar a las fichas de dominó cuando estas caen, por eso, bajo esa metáfora se comprende que Heinrich planteó un análisis secuencial en el desarrollo de los accidentes laborales, es decir que, cumpliéndose los parámetros ya mencionados el problema se vuelve en un suceso inminente, pero al prevenirse cualquiera de esos parámetros se logra detener por completo el posible conflicto. A su vez, se comprende que en ambientes laborales la representación de un conflicto suele estar sujeta a eventualidades más complejos que responden a fallos técnicos eventuales; de ahí, es que la interrupción de la secuencia no sea una opción principal sino que los factores laborales pueden ir moldeando al trabajador para que posea una respuesta rápida y eficiente ante ese tipo de eventualidades que se encuentran lejos de un control directo como sería la prevención de algún parámetro establecido, es decir que, la teoría dominó determina las posibles causas de los accidentes laborales y ofrece un posible solución que se encuentra sujeta a la prevención constante de accidentes. (Heinrich, 1941)

Como se puede observar, los accidentes laborales no culminan o tienen su término exclusivamente cuando ocurre el mismo, sino que tiene antecedentes que explican cómo se dieron las condiciones para que el accidente ocurra y las consecuencias que le siguen por el mismo. La presente investigación se fundamenta bajo las ideas de los autores Panunzio (2020) y Herrera, et al. (2018), con la cual se asumen como dimensiones: los factores técnicos y los factores humanos.

La primera dimensión, factor técnico, está ligado a lo relativo del funcionamiento de las herramientas, instrumentos de trabajo, materiales, maquinaria, etc. y su mantenimiento (Herrera, et al. 2018). Todo aquello que involucre una parte o el

completo funcionamiento de la empresa u organización en lo referente al equipo entra dentro de esta categoría. Herramientas en malos estados o baja calidad, poco o nulo mantenimiento de la infraestructura, todos estos elementos son parte de los factores técnicos. Entre los indicadores más notorios se pueden establecer en tres, siendo estos: las condiciones ambientales, los equipos de trabajo y los agentes contaminantes.

La segunda dimensión de la variable de accidentes laborales corresponde a los factores humanos, dentro de este contexto el factor humano se entiende como una falla o error causado directamente por el descuido del trabajador en su área de laboral pudiendo causar accidentes o sucesos indeseados (Carrasco, 2016). Algo de interés de acuerdo con la teoría del efecto dominó es que no hay un accidente laboral que no vaya relacionado con un trabajo o ejecución deficiente de un empleado. Si hay un fallo en la infraestructura o equipos, de acuerdo a la teoría, esto se debe a que los directivos no han dado orden de brindar el debido mantenimiento o, en caso de hacerlo, no se le dio el mantenimiento adecuado. Todo siguiendo un efecto dominó.

En lo que respecta a la segunda variable, calidad de servicio, existe una teoría que permite comprender mejor este apartado la cual está basada en la composición misma de esta variable. La calidad de servicio del personal de enfermería está relacionada con las habilidades y funciones propias de sus funciones laborales en el que se demuestra el dominio profesional y humano del enfermero/a teniendo en consideración la atención biológica, psicológica y social que los pacientes requieren para superar o sobrellevar su condición (Espinosa, et al. 2016).

Bernabé, et al. (2021) señala que el nivel de la calidad de servicio en hospitales se comprueba acorde en que el servicio de salud dado a los pacientes sea favorable y no provoque riesgos ni malestares en la salud de este. Por su parte Meneses (2019) indica que la calidad del servicio va relacionado a la calidad técnica en virtud de la exactitud de los procedimientos, capacidad profesional y las competencias del personal de atención a la salud junto con habilidades de la clínica y su calidad en las funciones desempeñadas. La calidad de los servicios en la salud menciona

Briones y Guerrero (2020) no sólo se relaciona con la valoración que dé el paciente hacia la atención recibida o hacia la institución, sino también abarca los aspectos técnicos y científicos, junto con la experiencia y calidad de los médicos. Con eso se da alusión a que la calidad del servicio engloba varios elementos a ser considerados.

El ciclo de Deming o Ciclo de Mejora Continua, también conocido por sus siglas como ciclo PHVA (Planificar - Hacer - Verificar - Actuar) es una estrategia basada en la mejora continua diseñada por Edwards Deming la cual provee una gestión de las organizaciones para afrontar nuevos desafíos y a la competencia. Este proceso se describe de la siguiente manera: 1) Planificar, establecer los objetivos y procedimientos requeridos para obtener un resultado; 2) Hacer, aplicar los procesos establecidos; 3) Verificar, seguimiento del proceso y sus resultados y; 4) Actuar, promover la mejora del desempeño del proceso (Rodríguez, 2019). Entre sus principios hay ocho, que son: a) Organización enfocada al cliente, dado que las empresas dependen de sus clientes es menester estar enfocados en estos; b) Liderazgo, encargados de crear y mantener un ambiente interno; c) Participación del personal, estos son la esencia de toda organización y la aplicación de sus habilidades es fundamental para la misma; d) Enfoque en los procesos, los objetivos se alcanzan si se gestionan como procesos; e) Sistema enfocado hacia la gestión, comprender cómo se interrelacionan todos los procesos; f) Mejoramiento continuo, es el objetivo permanente de las empresas; g) Toma de decisiones basada en hechos, así se asegura que las decisiones sean eficaces y; h) Relación mutuamente benéfica con proveedores, esto con el fin de aumentar la capacidad de ambos de crear valor. (Aramburú, 2019)

La teoría del ciclo de Deming sobre la mejora de la calidad de los servicios abarca a cualquier tipo de organización o empresa, incluyendo hospitales y clínicas, por lo que su consideración para el presente trabajo de investigación es importante puesto que facilitará la comprensión de las variables propuestas.

Los autores Figueroa & Bustamante, (2020) identifican tres variables que sirven para identificar las dimensiones de la calidad del servicio, siendo la primera

dimensión el apoyo directivo el cual es, para la gestión administrativa, una dimensión vital puesto que permite integrar el desempeño del trabajador con su propia vida personal. Cuando los supervisores o directores del cargo en el cual se desempeña un trabajo brindan el apoyo suficiente hacia sus empleados influye directamente en su productividad y calidad del servicio dado que hay menor conflicto entre las partes que conforman la organización.

La segunda dimensión consiste en la carga de trabajo o laboral, esto es el conjunto de elementos físicos con los que el trabajador o empleado deberá lidiar durante su día de trabajo (Meneses, et al. 2019). La carga laboral afecta al desempeño dentro del trabajo, sin embargo, este puede ser mitigado en algunas ocasiones por medio de la implementación de diversas habilidades y conocimientos aprendidos por parte del personal (Espinosa, et al., 2016). Y es que la capacidad del profesional de la salud en poder manejar diversas circunstancias durante el día determina en buena forma la sensación de carga laboral percibida.

La tercera dimensión de la calidad de servicio hace referencia a la motivación intrínseca del personal de atención a la salud, es decir: su vocación por su trabajo. Este tipo de motivación promueve a la persona a ver los problemas como un reto personal, buscarle la solución sin que exista un factor externo por fuera de esa meta que lo impulse (Orbegoso, 2016). La realización correcta de su trabajo y sus tareas son un fin en sí mismas que va orientado a la superación personal o a la satisfacción personal. Naturalmente un empleado motivado tiende a tener un mejor desempeño laboral y con esto una mejora en su calidad de servicio.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El presente estudio de investigación se elaboró bajo un paradigma cuantitativo dado que permitirá obtener el correcto análisis de los resultados, comprender su correlación y la comprobación o no de las hipótesis planteadas. Para Ávila et al. (2019) Un estudio cuantitativo es un análisis de un hecho a través de varios procedimientos que permiten el control y predicción de los fenómenos estudiados dando respuesta a la hipótesis de investigación.

El tipo de investigación es básica, según Guzmán y Blanco (2020), una investigación básica es aquella que propone o trabaja sobre una teoría, pero sin ponerla en práctica o validarla empíricamente, sirviendo con esto la construcción de un mayor conocimiento teórico.

El diseño de investigación es no experimental de eje transversal – descriptivo – correlacional. Este diseño es observacional o no experimental dado que no habrá una intervención en las variables de parte de la investigadora. No se van a manipular de manera alguna la variable 1 accidentes laborales ni la variable 2 calidad de vida. Es de eje transversal puesto que se ha realizado una comparación de ciertas dimensiones específicas en varios individuos en un mismo tiempo (Ávila, et al. 2019) y es descriptivo – correlacional porque se describe las principales características de las variables a estudiar y mide el grado de relación existente entre ambas. (Ávila, et al. 2019)

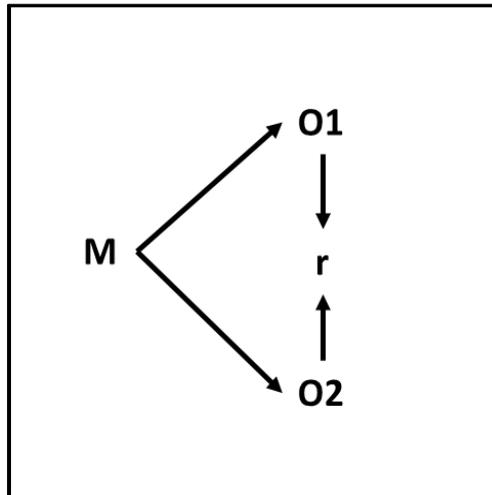


Figura 1 Esquema del tipo de investigación

- M: muestra personal de enfermería de cuidados intensivos del Hospital Guasmo Sur, Guayaquil, 2021.
- O1: Observación de la variable calidad de servicio de personal de enfermería de cuidados intensivos del Hospital Guasmo Sur, Guayaquil, 2021.
- O2: Observación de accidentes laborales personal de enfermería de cuidados intensivos del Hospital Guasmo Sur, Guayaquil, 2021.
- R: relación de las variables

3.2 Variables y operacionalización

Variables

Variable 1: Accidentes laborales

Definición conceptual

Los accidentes laborales son eventos inesperados que generan en el trabajador heridas como resultado de una tarea determinada en el contexto laboral, se incluyen aspectos factores técnicos y humanos (Panunzio, 2020 y Herrera, et al. 2018)

Definición operacional

La operatividad de esta variable va relacionada a los factores que son los causantes de los accidentes en el área laboral, los cuales son: el factor humano vinculado al descuido en el desempeño de su trabajo y; el factor técnico relacionado con las condiciones de trabajo y los equipos.

Dimensiones:

- Factor técnico: ligado a lo relativo del funcionamiento de las herramientas, instrumentos de trabajo, materiales, maquinaria, etc. y su mantenimiento.
- Factor humano: falla o error causado directamente por el descuido del trabajador en su área de laboral pudiendo causar accidentes o sucesos indeseados.

Escala: Ordinal

Variable 2: Calidad de servicio

Definición conceptual

La calidad de servicio del personal de enfermería está relacionada con las habilidades y funciones propias de sus funciones laborales en el que se demuestra el dominio profesional y humano del enfermero/a teniendo en consideración la atención biológica, psicológica y social que los pacientes requieren para superar o sobrellevar su condición. (Espinosa, et al. 2016)

Definición operacional

Para poder definir operacionalmente la calidad de servicio del personal de enfermería basta con una demostración en la práctica del cumplimiento y vocación de su trabajo (motivación intrínseca) por medio de la implementación de diversas habilidades y conocimientos aprendidos satisfaciendo, a su vez, las necesidades del individuo, familia y comunidad cumpliendo con su carga laboral, todo esto en

relación con los diferentes miembros que involucran al personal de la salud en la clínica o apoyo directivo.

Dimensiones:

- Apoyo directivo: es, para la gestión administrativa, una dimensión vital puesto que permite integrar el desempeño del trabajador con su propia vida personal.
- Cargas de trabajo: es el conjunto de elementos físicos con los que el trabajador o empleado deberá lidiar durante su día de trabajo.
- Motivación intrínseca: este tipo de motivación promueve a la persona a ver los problemas como un reto personal, buscarle la solución sin que exista un factor externo por fuera de esa meta que lo impulse.

Escala: Ordinal

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

Una población en estadística es una agrupación de elementos (humanos y no humanos) con características en común y que presenten accesibilidad a ellos para su posterior análisis y estudio (Gómez, et al. 2016). La población total del personal de enfermería del Hospital del Guasmo Sur es de 100 (N).

Como criterio de inclusión se tienen:

- Personal de enfermería del Hospital Guasmo Sur.
- Personal del área de cuidados intensivos del Hospital Guasmo Sur.
- Personal de enfermería masculinos y femeninos del Hospital Guasmo Sur.

Los criterios de exclusión son:

- Personal que no pertenezca a enfermería en el Hospital Guasmo Sur.
- Personal de enfermería que no esté en el área de cuidados intensivos del Hospital Guasmo Sur.

Muestra

Debido a las circunstancias del presente estudio de investigación se utilizarán los 100 (n) miembros del personal de enfermería del Hospital del Guasmo Sur, dicho personal debe pertenecer al área de cuidados intensivos, el sexo es indistinto para la selección de la muestra por lo que se aceptan hombres y mujeres por igual. Por muestra se entiende que es aquella subdivisión significativa de la población que facilita el análisis de las variables y objetivos de investigación (Gómez, et al. 2016). Esta opción de utilizar a todos los miembros de la población no representa inconveniente para la investigadora.

Muestreo

El tipo de muestreo que se aplicará es no probabilístico intencional, la descripción de este muestreo es que consiste en una forma no aleatoria de seleccionar la muestra, sino que dependen de la selección del investigador de forma directa e intencionada. (Gómez, et al. 2016)

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

La técnica por aplicar es la encuesta, comprendiendo por encuesta como un método sistemático cuyo propósito es la recopilación de información de la muestra poblacional del estudio relacionada a las dimensiones de las variables. (Puente, 2020)

Instrumento

El instrumento que se utilizará es el cuestionario, definiéndolo como la herramienta

del científico social que busca, por medio de un conjunto de preguntas, recopilar información estructurada sobre una muestra poblacional para posteriormente contrastar los datos de forma estadística. (Meneses J. , 2016)

La variable 1 de accidentes laborales se medirá en base al cuestionario de identificación de factores de riesgo en los puestos de trabajo adaptado en tres de sus ejes para cumplir con los propósitos de la investigación siendo estos: condiciones ambientales, equipos de trabajo y factores psicosociales. El total de ítems de la adaptación consta de 29 los cuales se evalúan en una escala nominal de: sí, no, no sabe, no procede.

La variable 2 de calidad de servicio se evaluará de acuerdo a los lineamientos del Cuestionario de Calidad de Vida Profesional (CVP – 35) desarrollado por Cabezas (2000) se maneja con un total de 35 literales que se califican en base a un modelo de Likert de la siguiente manera: nada (1 y 2), algo (3, 4 y 5), bastante (6,7 y 8), mucho (9 y 10). Evalúa tres dimensiones: Apoyo directivo, Cargas de trabajo, Motivación intrínseca.

Validez

Se entiende por validez como el grado en que la evidencia y el conocimiento teórico sustenta la interpretación de un instrumento (León, 2017). El cuestionario de identificación de factores de riesgo en los puestos de trabajo y el cuestionario de Calidad de Vida Profesional (CVP – 35) fueron validados por un total de tres expertos en el área de estudio con una aprobación de muy alto nivel.

Tabla 1.

Evaluación de la validez de instrumentos de identificación de factores de riesgo en los puestos de trabajo y el cuestionario de Calidad de Vida Profesional.

Apellidos y nombres	Grado	Evaluación
Juan Marcillo Gutiérrez	Magister	Aprobado con valoración de alto nivel.
Jorge Olaya Vázquez	Magister	Aprobado con valoración de alto nivel.

América Fuentes Cortez Magister Aprobado con valoración de alto nivel.

Fuente: Matriz de evaluación por juicio de expertos

Confiabilidad

La confiabilidad es una propiedad de las puntuaciones del testen donde se denota la proporción de varianza verdadera del mismo (León, 2017). El cuestionario de identificación de factores de riesgo en los puestos de trabajo posee un alfa de Cronbach de .940 y el cuestionario de Calidad de Vida Profesional (CVP – 35) un valor de .982 teniendo valores altos ambos instrumentos con respecto a la confiabilidad de los resultados.

Tabla 2.

Confiabilidad de los instrumentos.

Instrumento	Nº ítems	Resultados Alfa Cronbach
Cuestionario de identificación de factores de riesgo en los puestos de trabajo	29	.940
Calidad de Vida Profesional (CVP-35)	35	.982

Fuente: Prueba de confiabilidad de los instrumentos.

3.5 Procedimiento

Como primer paso se ha solicitado una autorización y permisos por escrito a la Dirección General explicando el motivo por el cual se va a realizar el estudio. Una vez emitida la carta de autorización se continuó con una explicación verbal del consentimiento informado, medio por el cual se solicitó permisos a los usuarios participantes del estudio para que formen parte de este de manera completamente voluntaria brindando una aceptación verbal y declarando así que el investigador tiene permiso por parte de ellos para realizar el estudio. Se les informó sobre el anonimato de sus datos e información recolectada y el trato de confidencialidad sin prejuicios por la información obtenida.

Se planificó que el proyecto va a ser realizado en varios y diversos horarios para poder obtener los resultados. Proponiendo así que los días: lunes, miércoles y viernes se fue de 8am a 12am; mientras que los martes y jueves el horario fue de 12pm a 5pm. De la misma manera, se propuso lo siguiente: 1) Aplicación de cuestionario en el área: el personal de salud será evaluado de acuerdo con los cuestionarios previamente señalados y; 2) Se recogieron los instrumentos aplicados cuyos datos fueron analizados de manera estadística.

3.6 Métodos de análisis de datos

La base de datos se introdujo en el programa de Microsoft Excel de manera anónima y codificada de acuerdo con las variables y dimensiones del estudio. El análisis estadístico se realizó por medio del programa SPSS® v. 21. 0. Para ver la consistencia interna de los instrumentos aplicados se aplicó el alfa de Cronbach por medio del programa SPSS previamente mencionada ofreciendo con esto el valor puntual de la consistencia interna y un intervalo de confianza del 95%.

La explicación de las variables se hizo con medidas de tendencia central (media, mediana) y de dispersión (desviación estándar, intervalo de confianza al 95%; y rango y rango Inter cuartil). Se usó la prueba paramétrica del coeficiente de correlación de Pearson. Este posibilita aprender la interacción lineal entre 2 variables cuantitativas en relación con los dos formularios. Una agrupación nula resultaría en $r=0$, mientras tanto que se incrementa la interacción mientras se aproxime a 1 o a -1. El signo del coeficiente indicaría el tipo de la asociación, siendo una interacción directa una vez que es un símbolo positivo y una interacción inversa una vez que el símbolo es negativo. En el cálculo de la fuerza de relación entre variables se brindará a diversas categorías. Al final, se exponen gráficos de dispersión fácil con base al programa SPSS en donde se muestra la interacción que existe en medio de las cambiantes estudiadas.

3.7 Aspectos éticos

Ha sido primordial el consentimiento informado de los pacientes que se estableció con su aprobación. No ha sido primordial la aceptación por un Comité de ética,

debido a las propiedades del análisis y la legislación vigente: la información del paciente estuvo disponible para objetivos científicos, guardando plenamente el derecho a la privacidad. Asimismo, la ética para hacer la siguiente indagación está sustentada con documentaciones académicas que garanticen la originalidad del análisis, respeto de autoría y la divulgación de esta con objetivos académicos.

IV. RESULTADOS

En el presente trabajo de investigación se planteó como objetivo general el determinar la relación entre los accidentes laborales y la calidad de servicio del personal de enfermería de cuidados intensivos del Hospital Guasmo Sur, Guayaquil, 2021, dentro de los objetivos específicos se establecieron tres que corresponden a las dimensiones de las variables del estudio, estos son: 1. Analizar la relación entre los accidentes laborales y el apoyo directivo del personal de enfermería de cuidados intensivos del Hospital Guasmo Sur, Guayaquil, 2021; 2. Identificar la relación entre los accidentes laborales y las cargas de trabajo del personal de enfermería de cuidados intensivos del Hospital Guasmo Sur, Guayaquil, 2021 y; 3. Conocer la relación entre los accidentes laborales y la motivación intrínseca del personal de enfermería de cuidados intensivos del Hospital Guasmo Sur, Guayaquil, 2021.

Para obtener los resultados de la correlación entre las variables y sus dimensiones con la finalidad de probar las hipótesis se utilizaron dos instrumentos de tipo cuestionarios: uno relacionado a los accidentes laborales con 29 ítems y otro en relación con la variable de calidad de servicio con 35 ítems, ambos aplicados por medio de la escala de Likert. La muestra estuvo conformada por 100 participantes pertenecientes al personal de salud del Hospital Guasmo Sur de la ciudad de Guayaquil, se elaboró un muestro no probabilístico intencionado puesto que se abarcó toda la población en base a los criterios de inclusión que fueron: ser parte del personal de enfermería del hospital Guasmo Sur, ser parte del área de cuidados intensivos y de sexo indistinto.

El análisis estadístico inferencial se realizó aplicando en las dos variables lo siguiente: dado que son variables cuantitativas de escala ordinal se usó la prueba de normalidad de datos de Kolmogorov-Smirnov ($n > 50$) que fue menor a 0.05 lo que significa que los datos no tienen una distribución normal, por lo que para comprobar las hipótesis se utilizó la prueba estadística no paramétrica de Rho Spearman. A continuación, se presentan los resultados:

Tabla 1.

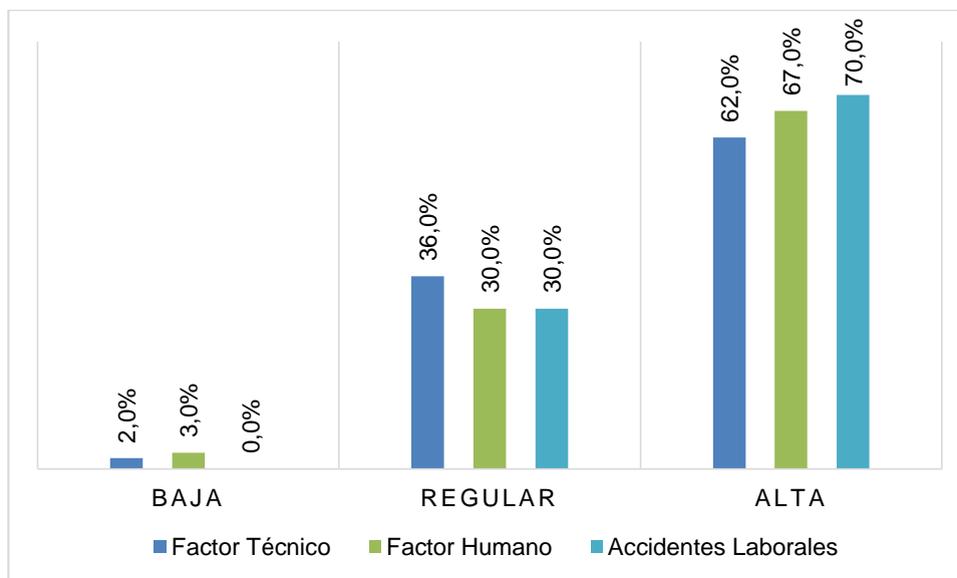
Nivel de la variable de accidentes laborales y sus dimensiones del personal de salud.

Variable / Dimensiones	Baja		Regular		Alta	
	N	%	N	%	N	%
Factor Técnico	2	2.0	36	36.0	62	62.0
Factor Humano	3	3.0	30	30.0	67	67.0
Accidentes Laborales	0	0.0	30	30.0	70	70.0

Nota: Instrumento de accidentes laborales aplicado al personal de salud. n=100

Figura 1.

Frecuencia de los accidentes laborales en el personal de salud.



Los resultados observados en la Tabla 1 y Figura 1 muestran una tendencia alta en la frecuencia de accidentes laborales con un 70% de acuerdo con la evaluación realizada al personal de salud del hospital del Guasmo Sur. En lo relativo a las dimensiones de la variable se puede evidenciar que ambas ocupan un valor por encima del 60% siendo estos un 62% y un 67% respectivamente llegando a la clasificación de alto dentro de la escala. En base con los resultados expuestos se

considera que la frecuencia de los accidentes laborales es el personal del hospital.

Tabla 2.

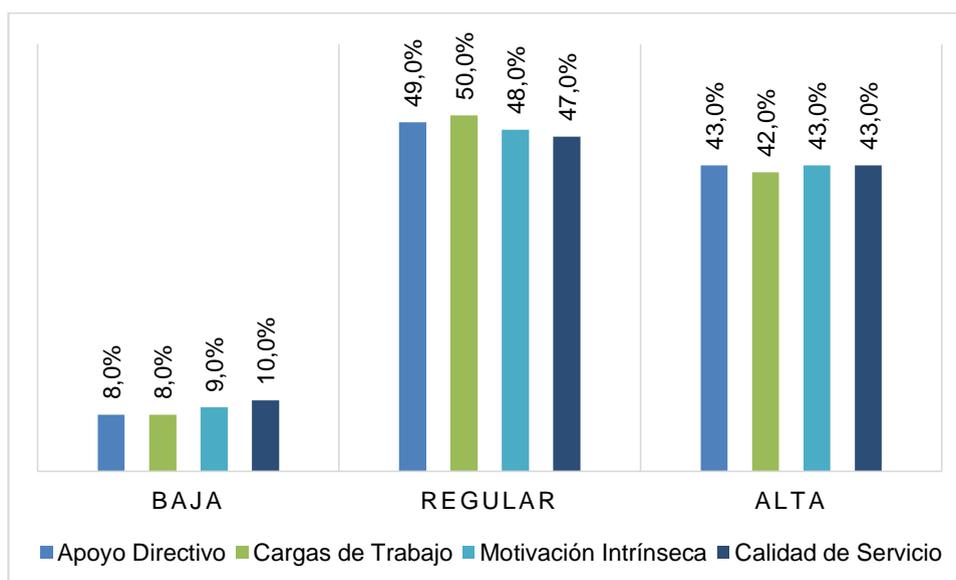
Nivel de la variable de calidad de servicio y sus dimensiones del personal de salud.

Variable / Dimensiones	Baja		Regular		Alta	
	N	%	N	%	N	%
Apoyo Directivo	8	8.0	49	49.0	43	43.0
Cargas de Trabajo	8	8.0	50	50.0	42	42.0
Motivación Intrínseca	9	9.0	48	48.0	43	43.0
Calidad de Servicio	10	10.0	47	47.0	43	43.0

Nota: Instrumento de Calidad de Servicio aplicado al personal de salud. n=100

Figura 2.

Nivel de la calidad de servicios en el personal de salud.



Como se puede evidenciar en los resultados de la Tabla 2 y Figura 2 se puede ver una tendencia regular en la calidad de servicio con un 47% de acuerdo con la evaluación realizada al personal de salud del hospital del Guasmo Sur. Acerca de las dimensiones de la variable, la carga de trabajo ocupa un 50% en el rango de

regular de acuerdo con la escala. El apoyo directivo ocupa un 49% seguido por la motivación intrínseca que tiene un valor de 48% ambos dentro del rango regular. Por lo que se concluye que la calidad de servicio es regular dentro del hospital del Guasmo Sur.

Tabla 3.

Prueba de Normalidad de las puntuaciones de accidentes laborales y calidad de servicio.

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	p
ACCIDENTES LABORALES	,208	100	,000
Factor Técnico	,167	100	,000
Factor Humano	,198	100	,000
CALIDAD DE SERVICIO	,189	100	,000
Apoyo Directivo	,158	100	,000
Cargas de Trabajo	,150	100	,000
Motivación Intrínseca	,142	100	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors.

** p es menor 0.01

H_0 = Los datos provienen de una distribución normal

H_0 : Se rechaza $p < 0.05$

H_0 : Se acepta cuando p es mayor a 0.05

Decisión estadística: se rechaza la H_0 , se asume que los datos no tienen una distribución normal.

Interpretación

El análisis inferencial de la prueba de Normalidad mediante el Coeficiente Kolmogorov-Smirnov de las puntuaciones de las variables de accidentes laborales y calidad de servicio, se encontró $p = \text{valor} < 0.01$ por lo que se rechaza la H_0 y se

asume que los datos no tienen una distribución normal lo que lleva a aplicar el Coeficiente de correlación de rangos de Spearman.

Comprobación de hipótesis

Objetivo general

Determinar la relación entre los accidentes laborales y la calidad de servicio del personal de enfermería de cuidados intensivos del Hospital Guasmo Sur, Guayaquil, 2021.

Tabla 4.

Coeficiente de Correlación entre accidentes laborales y calidad de servicios en el personal de enfermería del hospital del Guasmo Sur.

		Calidad de servicio
	Coeficiente Rho Spearman	-,582**
Accidentes laborales	Sig	,000
	N	100

Nota: Rho Coeficiente de correlación

** $p < 0.01$

Prueba de hipótesis

Hi: Existe una relación significativa entre los accidentes laborales y la calidad de servicio del personal de enfermería de cuidados intensivos del Hospital Guasmo Sur, Guayaquil, 2021.

Ho: No existe una relación significativa entre los accidentes laborales y la calidad de servicio del personal de enfermería de cuidados intensivos del Hospital Guasmo Sur, Guayaquil, 2021.

Criterio de decisión

Si $p = \text{valor} < .05$ Se rechaza H_0

Si $p = \text{valor} > .05$ Se acepta H_0

Decisión estadística: se rechaza H_0 .

Interpretación

En el análisis inferencial de Spearman entre accidentes laborales y calidad de servicio se halló $p = \text{valor} < .01$ por lo que se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , lo que significa que existe una relación inversa estadísticamente significativa inversa con tamaño del efecto moderado entre accidentes laborales y calidad de servicio ($Rho = -.582$; $p < .01$). Es decir que mientras mayores accidentes laborales producto de factores técnicos o humanos menor será la calidad de servicio percibida por parte del personal de enfermería.

Objetivo específico 1

Analizar la relación entre los accidentes laborales y el apoyo directivo del personal de enfermería de cuidados intensivos del Hospital Guasmo Sur, Guayaquil, 2021.

Tabla 5.

Coefficiente de Correlación entre accidentes laborales y apoyo directivo en el personal de enfermería del hospital del Guasmo Sur.

		Apoyo directivo
Accidentes Laborales	Coefficiente Spearman	,591**
	Sig	,000
	N	100

Nota: Rho Coeficiente de correlación de Spearman

** $p < 0.5$

Prueba de hipótesis

H_1 : existe una relación significativa entre los accidentes laborales y el apoyo directivo del personal de enfermería de cuidados intensivos del Hospital Guasmo Sur, Guayaquil, 2021.

H_0 : no existe una relación significativa entre los accidentes laborales y el apoyo directivo del personal de enfermería de cuidados intensivos del Hospital Guasmo

Sur, Guayaquil, 2021.

Interpretación

En el análisis inferencial del Coeficiente de Correlación de Spearman entre accidentes laborales y la dimensión apoyo directivo se halló $p = \text{valor} < .01$ por lo que se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , lo que significa que existe una relación estadísticamente significativa directa con tamaño del efecto moderado entre accidentes laborales y apoyo directivo ($Rho = ,591$; $p < .01$). Es decir que mientras mayores accidentes laborales producto de factores técnicos o humanos mayor es el apoyo directivo percibido por parte del personal de enfermería.

Objetivo específico 2

Identificar la relación entre los accidentes laborales y las cargas de trabajo del personal de enfermería de cuidados intensivos del Hospital Guasmo Sur, Guayaquil, 2021.

Tabla 6.

Coeficiente de Correlación entre accidentes laborales y cargas de trabajo en el personal de enfermería del hospital del Guasmo Sur.

		Cargas de Trabajo
Accidentes laborales	Coeficiente Spearman	,564**
	Sig	,000
	N	100

Nota: Rho Coeficiente de correlación de Spearman

** $p < 0.5$

Prueba de hipótesis

HA: existe una relación significativa entre los accidentes laborales y las cargas de trabajo del personal de enfermería de cuidados intensivos del Hospital Guasmo Sur, Guayaquil, 2021.

Ho: no existe una relación significativa entre los accidentes laborales y las cargas de trabajo del personal de enfermería de cuidados intensivos del Hospital Guasmo Sur, Guayaquil, 2021.

Interpretación

En el análisis inferencial del Coeficiente de Correlación de Spearman entre accidentes laborales y la dimensión cargas de trabajo se halló $p = \text{valor} < .05$ por lo que se rechaza la H_0 y se acepta la H_A , lo que significa que existe una relación estadísticamente significativa directa con tamaño del efecto moderado entre accidentes laborales y cargas de trabajo ($Rho = ,564$; $p < .01$). Es decir que mientras mayores accidentes laborales producto de factores técnicos o humano mayor son las cargas de trabajo percibidas por parte del personal de enfermería.

Objetivo específico 3

Conocer la relación entre los accidentes laborales y la motivación intrínseca del personal de enfermería de cuidados intensivos del Hospital Guasmo Sur, Guayaquil, 2021.

Tabla 7.

Coeficiente de Correlación entre accidentes laborales y motivación intrínseca en el personal de enfermería del hospital del Guasmo Sur.

		Motivación intrínseca
	Coeficiente Spearman	Rho -,601**
Accidentes laborales	Sig	,000
	N	100

Nota: Rho Coeficiente de correlación de Spearman

** $p < 0.5$

Prueba de hipótesis

HA: existe una relación significativa entre los accidentes laborales y la motivación intrínseca del personal de enfermería de cuidados intensivos del Hospital Guasmo

Sur, Guayaquil, 2021.

Ho: no existe una relación significativa entre los accidentes laborales y la motivación intrínseca del personal de enfermería de cuidados intensivos del Hospital Guasmo Sur, Guayaquil, 2021.

Interpretación

En el análisis inferencial del Coeficiente de Correlación de Spearman entre accidentes laborales y la dimensión motivación intrínseca se halló $p\text{-valor} < .0$ por lo que se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , lo que significa que existe una relación estadísticamente significativa inversa con tamaño del efecto alto entre accidentes laborales y motivación intrínseca ($Rho = -.601$; $p < .0$). Es decir que mientras mayores accidentes laboral producto de factores técnicos o humanos menor es la motivación intrínseca percibida por parte del personal de enfermería.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Dentro de la presente investigación se estableció como objetivo general el determinar la relación entre los accidentes laborales y la calidad de servicio del personal de enfermería de cuidados intensivos del Hospital Guasmo Sur, como resultado se obtuvo que la relación entre ambas variables indica que a mayores accidentes laborales es igual a una menor calidad de servicios, esto se comprueba al ver que existe un alto índice de accidentes laborales dentro del hospital y una calidad de servicios media o regular en su mayoría, comprobando con esto la hipótesis general en donde se señala que existe una relación significativa entre los accidentes laborales y la calidad de servicio del personal de enfermería de cuidados intensivos. En lo relativo a las dimensiones de la variable de accidentes laborales se puede evidenciar que la dimensión de factor humano es la que provoca una mayor frecuencia de accidentes, sin embargo, las diferencias con el factor técnico no son tan significativas por lo que se considera que en términos generales hay un mal funcionamiento de las instalaciones en cuestiones de infraestructuras, insumos, etc., y ciertas limitaciones en las capacidades humanas para prevenir dichos accidentes.

Estos resultados generales sobre los accidentes laborales son similares a los expuestos por Sornoza, et al. (2019) que evidenció que el personal de la salud está expuesto a graves peligros y, a su vez, similares a los resultados de Coma, et al. (2021) en su estudio Accidentes biológicos y riesgos laborales en personal de enfermería de quirófano donde señala que existe una gran probabilidad de padecer algún accidente laboral a diario durante el trabajo en el quirófano, así como la presencia de riesgos ergonómicos, físicos y químicos.

La explicación conceptual de los resultados obtenidos va relacionado con la teoría sobre accidentes laborales, teoría de seguridad de dominó de Heinrich, el primer factor de antecedentes y entorno social puede ser la primera causa del por qué hay una falla del trabajador, ya sea por un factor técnico o un factor humano, llevando al accidente y el daño, habrá que indagar sobre qué tipo de entorno se relacionan los miembros que pertenecen al personal de enfermería para establecer unos

resultados aún más precisos sobre la relación entre ambas variables e idear planes o estrategias más exactas para disminuir la incidencia de estos accidentes.

Acerca del objetivo específico 1 sobre el analizar la relación entre los accidentes laborales y el apoyo directivo del personal de enfermería de cuidados intensivos del Hospital Guasmo Sur, se aceptó la hipótesis específica donde se indica que mientras hayan mayores accidentes laborales producto de factores técnicos o humanos mayor es el apoyo directivo percibido por parte del personal de enfermería, se puede inferir que hay una gran presencia de apoyo directivo ante los accidentes laborales, pero dado que estos ocupan un nivel alto de frecuencia entonces el apoyo directivo no es tan eficiente al momento de disminuir los accidentes dentro del hospital.

Estos resultados son iguales a los que exponen Córdova y Álvarez (2017), los cuales indican que aún con las medidas de seguridad establecidas y aplicadas (apoyo directivo) las enfermeras todavía sufren diversos accidentes laborales durante su jornada. Como se demostró en los resultados el factor humano es el más elevado de las dos dimensiones de la variable dando a entender que faltaría mayor capacitación en ciertas áreas para prevenir la incidencia de estos accidentes y que vaya a la par con la directiva y gerencia del hospital.

En resumen, el personal de enfermería considera que hay una notoria presencia de apoyo por parte de sus superiores para la correcta ejecución de su trabajo, sin embargo, y de acuerdo con la interpretación, este apoyo pareciera estar mal encaminado o con bases poco apropiadas para lograr generar un cambio significativo en la frecuencia de los accidentes laborales dentro del Hospital del Guasmo Sur, a propósito de esto Figueroa y Bustamante, (2020) consideran que cuando los supervisores o directores del cargo en el cual se desempeña un trabajo brindan el apoyo suficiente hacia sus empleados influye directamente en su productividad y calidad del servicio dado que hay menor conflicto entre las partes que conforman la organización, por lo que se puede inferir que el apoyo no ha sido suficiente para este contexto específico.

En el objetivo específico 2 que busca identificar la relación entre los accidentes

laborales y las cargas de trabajo del personal de enfermería de cuidados intensivos del Hospital Guasmo Sur, Guayaquil, 2021 se comprobó la hipótesis específica que señala que hay una relación significativa entre accidentes laborales y la dimensión cargas de trabajo, esto indica que mientras mayores accidentes laborales producto de factores técnicos o humanos mayor son las cargas de trabajo percibidas por parte del personal de enfermería. La forma más adecuada para interpretar esto se relaciona con la teoría ya mencionada en donde se establece que el aumento de la carga laboral al empleado o enfermero lo hace más propenso a padecer de algún accidente laboral debido al trabajo acumulativo cuando falta algún miembro del personal de enfermería provocando con esto que aquellos enfermeros o enfermeras que no hayan pasado por algún tipo de accidente y no tenga algún permiso médico producto del mismo tengan una acumulación notable del trabajo puesto que se intenta suplir con las tareas del compañero ausente.

Atencio y Maman (2020) concuerdan con que la presencia de la sobrecarga laboral en el personal de atención a la salud está significativamente presente cuando hay una baja calidad del servicio, de esto se considera que la presencia de esta dimensión puede afectar negativamente a la calidad de servicio del personal de enfermería del Hospital Guasmo Sur de Guayaquil. Meneses, et al. (2019) señala que la carga laboral afecta al desempeño dentro del trabajo, sin embargo, este puede ser mitigado en algunas ocasiones por medio de la implementación de diversas habilidades y conocimientos aprendidos por parte del personal, y es que la capacidad del profesional de la salud en poder manejar diversas circunstancias durante el día determina en buena forma la sensación de carga laboral percibida. Con esto no se quiere decir que el personal esté poco capacitado, sino que la alta presencia de accidentes laborales haga que la capacidad del profesional se vea alterada aumentando la percepción de la carga laboral.

Sobre el objetivo específico 3 el cual busca conocer la relación entre los accidentes laborales y la motivación intrínseca del personal de enfermería de cuidados intensivos del Hospital Guasmo Sur se pudo corroborar que existe una relación estadísticamente significativa e inversa entre los accidentes laborales y la motivación intrínseca, esto quiere decir que mientras mayores accidentes laborales

producto de factores técnicos o humanos menor es la motivación intrínseca percibida por parte del personal de enfermería.

De esto se puede inferir que el personal de enfermería de cuidados intensivos no se encuentra altamente motivado debido a los accidentes laborales, como señalan Pérez y Elizabeth (2019), es muy probable que al personal de enfermería al momento de padecer algún accidente laboral se le otorgue algún tipo de permiso por incapacidad laboral entre 1 a 7 días, limitando así el personal disponible para el trabajo pero acumulando con esto las tareas pendientes de su jornada que no podrían cubrirse con otro miembro del personal de salud, esto afecta directamente con la carga laboral percibida debido a que las tareas se mantienen iguales haya o no el personal disponible.

De los resultados del objetivo específico 3 se puede considerar que los accidentes laborales son percibidos como algo que influye negativamente en la motivación del personal de enfermería, esto se debe a que el trabajo llega a acumularse provocando una sobrecarga y no favoreciendo el desarrollo apropiado de su trabajo afectando su calidad de servicio, esto se relaciona con los resultados del objetivo específico 1 sobre un apoyo directivo ineficaz ya que el hecho de que se perciba como apropiado o con un nivel alto no significa necesariamente que este sea el más adecuado para solucionar las situaciones varias por las que pasan los miembros del personal de salud.

Estos resultados son consistentes con el de los expresados por Oñate (2019) el cual señala que los accidentes de trabajo sufridos por el personal de enfermería influyen negativamente en calidad asistencial y atención de los pacientes evidenciándose en las estadísticas. Otro estudio del cual los resultados son similares son los expuestos por Sornoza, et al. (2019) en el cual dicen que si existe un peligro grave ellos o su familia reciben compensaciones económicas en caso de siniestros que, según indican, es preferible que se lo invierta en mejorar las condiciones laborales del personal médico y de la salud siendo esto un factor que desmotiva considerablemente al personal, de acuerdo con el último objetivo específico 3 se asemejan los resultados debido a que la motivación se ve afectada

negativamente por los accidentes laborales dentro del Hospital del Guasmo Sur.

Sobre la teoría del ciclo de Deming para la calidad de servicio se debe considerar que todo proceso de calidad de servicio está interconectado, sobre las dimensiones de esta se tienen el apoyo directivo, cargas de trabajo y motivación intrínseca, siendo estos puntos fundamentales para la correcta ejecución del ciclo de Deming de acuerdo con Figueroa y Bustamante (2020), la calidad de servicio es buena siempre que exista la presencia del apoyo directivo es decir, apoyo de las autoridades, para la ejecución apropiada del trabajo, sin embargo si hay una alta carga de trabajo es más probable que el proceso de calidad continua se vea afectado negativamente por la fatiga y sobrecarga del empleado, esto podría afectar la motivación que este siente para realizar la tarea asignada. De esto se observarán los siguientes puntos sobre los objetivos específicos.

Pino, et al. (2019) indican que el accidente más común dentro del personal de enfermería son las caídas y contusiones en: manos, dedos y muñecas las cuales son las más afectadas, se propone realizar una investigación más especializada sobre el tipo de accidentes laborales experimentado más común dentro del Hospital del Guasmo Sur, se prevé que se evidencien que los accidentes presentan un malestar leve y/o tolerable, siendo esta una explicación sobre la causa por la que no se ve afectada la motivación del personal de enfermería de cuidados intensivos.

Como se indicó en la justificación del presente trabajo de investigación se busca que se pueda disminuir la cantidad de accidentes laborales en el Hospital Guasmo Sur y, con esto, proponer pautas de seguridad para el personal de enfermería y un análisis para prevenir las consecuencias de dichos accidentes que puedan afectar la calidad del servicio brindado. Pero debido a los resultados se ha evidenciado que es necesario profundizar más en diferentes aspectos sobre el nivel de malestar percibido debido a los accidentes laborales y los diferentes tipos de accidentes que ocurren durante la jornada laboral, adicionalmente determinar de forma apropiada ver qué tipo de apoyo, acciones directivas, es realmente favorable por la gerencia para disminuir la frecuencia de estos accidentes.

VI. CONCLUSIONES

1. La relación entre los accidentes laborales y la calidad de servicios en el personal de enfermería de cuidados intensivos del Hospital Guasmo Sur es estadísticamente significativa de forma inversa ($p=,582$) como se pudo ver en la tabla 4, es decir que a mayores accidentes laborales menor será la calidad de servicio percibida por parte del personal. Los resultados de la tabla 1 así lo prueban en dónde se evidencia que los accidentes laborales poseen un nivel alto (70%) y la calidad de servicio, en la tabla 2, posee un nivel principalmente regular (47%), en segundo lugar, le sigue el nivel alto (43%).
2. Analizando la relación entre los accidentes laborales y el apoyo directivo del personal de enfermería de cuidados intensivos del Hospital Guasmo Sur se obtuvo como resultado, de acuerdo con la tabla 5, que existe una relación estadísticamente significativa directa ($p=,591$) entre ambas variables, por lo que se considera que a mayores accidentes laborales mayor es el apoyo directivo percibido por parte del personal el cual según la tabla 2 posee una mayoría del 49% en el nivel regular y un 43% en el nivel alto.
3. La dimensión de cargas de trabajo se relaciona de manera significativa de forma directa con un valor $p=,564$ (tabla 6) con la variable de accidentes laborales, es decir que la carga de trabajo aumenta en la medida en que aumente la frecuencia de los accidentes laborales dentro del personal de enfermería del Hospital Guasmo Sur. En la tabla 2 se pueden ver que la carga de trabajo posee un nivel regular (50%) seguido de un nivel alto (42%).
4. Se pudo conocer la relación que hay entre los accidentes laborales y la motivación intrínseca del personal de enfermería de cuidados intensivos del Hospital Guasmo Sur, la cual es significativa e inversa con un valor de $p=,601$ que se puede ver en la tabla 7, esto significa que la motivación intrínseca del personal se ve afectada negativamente a medida que aumentan los accidentes laborales dentro del Hospital. Esto se evidencia en la tabla 2 donde la motivación intrínseca posee un nivel principalmente

regular con un 48% y luego en segundo puesto el nivel alto con un 43%.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la institución del Hospital del Guasmo Sur realizar capacitaciones al personal de enfermería con la finalidad de reducir la frecuencia de los accidentes laborales relacionados con el factor humano de estos y una supervisión más apropiada acerca de los factores técnicos de infraestructura y estado de los instrumentos y/o máquinas para su revisión y reparación de ser necesario.
2. Sobre el apoyo directivo que se otorga al personal de enfermería se considera que se debe reevaluar las directrices o condiciones en las cuales se brinda por parte de la gerencia y en los cómo se dan puesto que la frecuencia de los accidentes laborales es alta, por lo que se entiende que si bien el apoyo está presente este no está orientado al cambio de las condiciones que propician los accidentes laborales dentro del Hospital del Guasmo Sur.
3. De acuerdo con los resultados relacionados a la dimensión de la carga laboral en donde se evidencia un aumento de esta producto de los accidentes laborales se recomienda elaborar un plan de contingencia que permita redistribuir apropiadamente la carga laboral cuando hay la ausencia de algún miembro del personal con la finalidad de que no disminuya la calidad de servicio producto de este aumento, de ser posible intercambiar turnos en ciertos horarios para generar esta redistribución y que no se comprometa la calidad del servicio del personal de enfermería.
4. La motivación de cualquier empleado a la hora de mejorar la calidad del servicio brindado es importante para cualquier empresa o institución, de acuerdo con los resultados esta motivación intrínseca se ve disminuida debido a los accidentes laborales del Hospital del Guasmo Sur en el personal de enfermería por lo que se debería idear un plan de contingencia ante estos accidentes evidenciando así que la institución se preocupa por disminuir su frecuencia y ver resultados al respecto provocando que con esto el personal considere que la situación puede mejorar y con esto mejorar la motivación

del personal.

REFERENCIAS

- Aramburú, A. A. (2019). *Plan de Mejora Continua para optimizar el Proceso de Abastecimiento de Medicamentos e Insumos para una Empresa Pre Hospitalaria*. Universidad Ricardo Palma, Lima.
- Arena, A., & Pinzon, A. (2018). Riesgo Biológico en el personal de enfermería : una revisión práctica. *Revista de investigación escuela de enfermería UDES*, 2(1).
- Arias, R. D. (2018). ¿Qué se ha entendido por salud y enfermedad? *Revista Facultad Nacional de Salud Pública Héctor Abad Gómez*, XXXVI(1).
- Atencio, D. Q., & Maman, C. T. (2020). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. *Archivos de Medicina (Col)*, 20(1), 123-132.
- Ávila, A. J., Suárez, A. K., Martínez, Z. K., Gonzaga, J. A., Calderón, J. E., & Suárez, C. E. (2019). Diseños de Investigación. *Educación y Salud Boletín Científico Instituto de Ciencias de la Salud*, 119-122.
- Ávila, D. A., Hermsillo, J. C., & Galindo, C. G. (2017). Validación de los cuestionarios CVP-35 y MBI-HSS para calidad de vida profesional y burnout en residentes. *Revista Investigación en Educación Médica*, VI(21), 25-34. doi:10.1016
- Bernabé, Á. D., Saavedra, E. F., Marquez, C. R., Sánchez, R. M., & Alfaro, C. E. (2021). Factores asociados a la calidad del servicio en hospitales públicos peruanos. *Medisur*, 19(2). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2021000200236
- Berry, N. (2020). Accidentes laborales de los profesionales de enfermería que laboran en hospital Luis G. Dávila de la ciudad de Tulcán. *revista de la pontificia universidad catolica del Ecuador*, 15(6).
- Briones, S. A., & Guerrero, J. A. (2020). *Evaluación de la calidad del servicio y la*

satisfacción del protocolo de triaje hospitalario para los usuarios auto-referidos en el área de emergencia de tres hospitales de referencia de la zona 8. Tesis de maestría en Gerencia en Servicios de la Salud, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil.

Cabezas, C. (2000). La calidad de vida de los profesionales. *FMC*, VII, 53-68.

Carranza, J. E., Fernández, K. S., & Pacheco, Y. L. (2018). Accidentes laborales durante la práctica clínica en estudiantes de la carrera de enfermería. *Enfermería Investiga*, III(2).

Carranza, M. M. (2019). *Factores de riesgo relacionados al mecanismo de lesión en accidentes laborales de trabajadores en ocho hospitales de la ESSALUD, Perú, 2000-2014.* Tesis de maestría, Universidad Ricardo Palma, Facultad de Medicina Humana, Lima.

Carrasco, F. J. (2016). *La incidencia del factor humano en el mantenimiento.* Universitat Politècnica de València, Departamento de Construcciones Arquitectónicas, Valencia.

Clínica Mayo. (29 de Julio de 2021). *Apoyo social: aprovecha esta herramienta para ganarle al estrés.* Obtenido de Clínica Mayo: <https://www.mayoclinic.org/es-es/healthy-lifestyle/stress-management/in-depth/social-support/art-20044445>

Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983). A global measure of perceived stress. *Journal of Health and Social Behavior*, 24, 385-396.

Coma, A., Alvarez, J., Sanchez, G., & Pardos, P. (Feb de 2021). Accidentes biológicos y riesgos laborales en personal de enfermería de quirófano. *Revista electronica de portales medicos*, 36(8).

Córdova, E. M., & Álvarez, C. E. (2017). *Riesgos laborales del personal de enfermería del Hospital Homero Castanier Crespo Azogues, 2016.* Universidad de Cuenca, Facultad de Ciencias Médicas, Cuenca.

De Mendomca, A., De Oliveira, A., & Da Silva, R. (2018). Perfil de accidentes de

trabajo que involucran a profesionales de enfermería en el ámbito de cuidados intensivos. *Enfermería Global*, 14(39).

Espinosa, A. A., Gibert, M. L., & Oria, M. S. (2016). El desempeño de los profesionales de Enfermería. *Revista Cubana de Enfermería*, XXXII(1).
Obtenido de <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/823/155>

Estrada, T. P. (2017). *Estilos de vida y salud: Estudio del caso de los estudiantes de la facultad de ciencias médicas Universidad de San Carlos de Guatemala*. Tesis doctoral, Universitat de Barcelona, Facultat de Economia y Empresas, Barcelona. Obtenido de <http://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/117375>

Febré, N., Gómez, K. M., Celis, P. M., Morales, V. B., Parada, P. S., Ivanovic, P., . . . Canales, M. (2018). Calidad en enfermería: su gestión, implementación y medición. *Revista Médica Clínica Las Condes*, XXIX(3), 278-287. doi:10.1016

Fernandez, A. L., & Noboa, M. I. (2019). Propiedades psicométricas de la Escala de Estrés Percibido (PSS-14) en estudiantes de bachillerato de la provincia de Tungurahua (Ecuador). *Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UCBSP*, 17(2).

Figuroa, A. E., & Bustamante, M. A. (2020). Apoyo directivo y consecuencia de carrera en la conciliación trabajo-familia, en el sector de ventas al por menor (retail) en Chile. *Revista Información tecnológica*, XXXI(2). Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000200063&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Gómez, F. J., Sáenz, C. A., Tomalá, R. S., & Mazón, V. M. (2020). Manejo de los desechos hospitalarios y su incidencia en la salud del personal de enfermería. Hospital Clínica San Francisco 2018 – 2019. *RECIAMUC*, IV(2), 115-136.

Gómez, J. A., Keever, M. Á., & Novales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, LXVI(2), 201-206.

- González, K. A., & Contreras, M. Y. (2016). Costos de los accidentes laborales: Cartagena-Colombia, 2009-2012. *Ciencias Psicológicas*, 10(1).
- Gregorio, M. G. (2016). La influencia del factor humano en la producción de los accidentes laborales. *Revista Publicaciones Didácticas*, 419-421.
- Guzma, R. O., & Blanco, F. M. (2020). *Conceptos básicos de la investigación*. Universidad Autónoma Gabriel René Moreno, Facultad de Ingeniería en Ciencias de la Computación y Telecomunicaciones, Pando.
- Heinrich, H. W. (1941). *Industrial Accident Prevention: a scientific approach*. New York: McGraw-Hill Book Company, Inc.
- Heredia, A. P., Roldán, L. M., & Salazar, Y. P. (2018). *Modelo estratégico integral para el proceso de salud ocupacional (SG-SST) con énfasis en la gestión del conocimiento de la empresa PROTISA Colombia S.A.* Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocio - ECACEN. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/18611/1070008760.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Herrera, T. F., Granadillo, E. D., & Gómez, J. M. (2018). La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. *Revista Dimensión Empresarial*, XVI(1).
- Landeta, O., & Calvete, E. (2002). Adaptación y validación de la Escala Multidimensional de Apoyo Social Percibido. *Ansiedad y Estrés*, 8(2-3), 173-182.
- León, J. L. (2017). La importancia de reportar la validez y confiabilidad en los instrumentos de medición: Comentarios a Arancibia et al. *Revista médica de Chile*. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/s0034-98872017000700955>
- León, M. M. (2017). *Seguridad en el trabajo y desempeño laboral*. Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades, Quetzaltenango.
- López, E. D. (2017). Version Mexicana del Cuestionario de Calidad de Vida KDQOL-

- SF36 v1.3 para pacientes con Enfermedad Renal Crónica. *Qual Life Res*, 26(1), 193-8.
- Lyness, D. (Enero de 2017). *Estrés*. Obtenido de Kids Health: <https://kidshealth.org/es/teens/stress.html>
- Martínez, L. P., & Rábago, A. B. (2019). Fiabilidad y validez de constructo de la Escala de Estrés Percibido en estudiantes de Medicina. *Revista de Ciencias Médicas de Pinar del Río*, 23(3). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-31942019000300373
- Meneses, C. Z. (2019). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima este, 2018*. Universidad San Ignacio de Loyola, Facultad de Ciencias Empresariales, Lima.
- Meneses, D. A., Hernández, M., & Muñoz, D. F. (2019). *Factores percibidos como carga laboral por colaboradores de Contac Center de la empresa ColSubsidio*. Universidad Cooperativa de Colombia, Programa de Psicología, Bogotá.
- Meneses, J. (2016). *El cuestionario*. Catalunya: Universitat Oberta de Catalunya.
- Moncada, J. T., & Vargas, M. B. (2020). *Accidentes laborales por pinchazos de agujas en el profesional de enfermería del Hospital Teodoro Maldonado Carbo en el año 2020*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/14904>
- Navarro, A. V. (2021). Los confines del accidente laboral mediando desplazamiento. *Revista de Derecho de la Seguridad Social, Laborum*, 65-75.
- OIT, O. I. (27 de Abril de 2018). Comunicado de prensa por el Día Mundial de la SST: OIT llama a lograr una generación de trabajadores seguros y saludables. Obtenido de https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_627066/lang--es/index.htm
- OMS, O. M. (11 de Agosto de 2020). *Servicios sanitarios de calidad*. Recuperado el

- 9 de 9 de 2021, de Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Oñate, M. (2019). Influencia de la prevención de accidentes de trabajo en la calidad y seguridad de la promoción y prestación de cuidados enfermeros. *Calidad y Prácticas Seguras en el área de Enfermería en Salud Laboral*, 15(4).
- Oñate, S., Sanhueza, O., Riquelme, N., Fernandez, M., & Nuñez, R. (2019). Salud laboral: situación de los accidentes de trabajo en el equipo de enfermería. *Enfermería Clínica*, 13(2).
- Orbegoso, A. (2016). La motivación intrínseca según Ryan y Deci y algunas recomendaciones para maestros. *Educare, Revista Científica de Educação*, 11(1), 75-93. doi:<http://dx.doi.org/10.19141/2447-5432/lumen.v2.n1.p.75-93>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal Morphol*, XXXV(1), 227-232.
- Panunzio, A. (2020). Accidentes laborales en Enfermería. *Enfermería investiga*, V(2), 1-3. Obtenido de <https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/enfi/article/view/866/821>
- Panunzio, A. (2020). Accidentes laborales en Enfermería. *Enfermería investiga*, V(2), 1-3.
- Pardo, J. M., & García, A. L. (2018). Los factores psicosociales como predictores pronósticos de difícil retorno laboral tras incapacidad. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 64(250). Obtenido de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2018000100050
- Pérez, D., & Elizabeth, K. (2019). *Caracterización de los accidentes laborales del personal en el Hospital Carlos Roberto Huembes Managua, Nicaragua, Enero 2016 – Diciembre 2018*. Tesis de maestría, CIES UNAN, Maestría thesis, Managua.
- Pérez, P. A., & Serrano, N. J. (2020). *Factores de riesgo psicosocial relacionado*

- con desempeño laboral en el personal profesional de enfermería. Hospital Honorio Delgado, Arequipa – 2019. UNSA, Facultad de Enfermería .*
- Pino, I. O., Martínez, C. L., & Salas, C. L. (2019). Accidentes laborales no cortopunzantes notificados en trabajadores de un hospital de la Red de Salud Pública, Chile 2014-2016. *Archivos de Medicina (Col)*, XIX(2), 313-319.
- Pinto, J. E. (2018). *Metodología de la investigación social: Paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario*. Ediciones de la U.
- Porras , M., Santacruz, V., & Oliva, I. (2017). Percepción de riesgos laborales en profesionales de Enfermería de un centro sanitario. *Enfermería Clínica*, 24(3).
- Puente, R. T. (2020). *El método de encuesta*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Facultad de Educación.
- Ramesh, M., Pradu, S., & Magabilan, S. (2017). Hazard identification and risk assessment in automotive industry. *Internacional Journal of Chemtech Research*, X(4), 352-358.
- Ramírez, E. P. (2017). *Estudio descriptivo correlacional entre la calidad de vida laboral, los factores de riesgo psicosocial, la jornada laboral y la estabilidad laboral, en un grupo de trabajadores de dos empresas del sector privado de Bogotá*. Tesis de maestría, Universidad Católica de Colombia, Facultad de Psicología, Bogotá.
- Remor, E., & Carrobles, J. A. (2001). Versión Española de la escala de estrés percibido (PSS-14). *Ansiedad y Estrés*, 195-201.
- Risco, A. Á. (2020). *Clasificación de las investigaciones*. Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, Lima.
- Rodríguez, D. O. (2019). *Modelo dinámico para el mejoramiento contínuo de los servicios de urgencias en las instituciones prestadoras de servicios de salud bajo el ciclo de Deming*. Trabajo de grado de maestría, Universidad Católica de Colombia, Facultad de Ingeniería, Bogotá.

- Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Revista Médica Sanitas*, XXI(3), 141-147.
- Roldán, P. L., & Fachelli, S. (2016). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Bellaterra Universitat Autònoma de Barcelona, Barcelona.
- Rosero, F. (Jul de 2020). Servicio de enfermería y los accidentes laborales en un hospital privado de Cartagena. *Revista internacional de enfermería*, 21(7).
- Rosero, F. (Jul de 2020). Servicio de enfermería y los accidentes laborales en un hospital privado de Cartagena. *Revista internacional de enfermería*, 21(7).
- Ruiz Cerino, J., Tamariz Lopez, M., Mendez Gonzales, L., Torres Hernandez, L., & Duran Badillo, T. (abril de 2020). Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *Sanus*, 5(14).
- Sánchez, C. L., & Suárez, L. A. (2018). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica* (Primera ed.). Machala, Ecuador: Editorial UTMACH.
- Sornoza, T. P., Menendez, Y. M., Mora, B. M., Cedeño, D. L., Menendez, J. C., & Uquillas, C. A. (2019). Seguridad social y desempeño del personal hospitalario. *Revista Polo del Conocimiento*, 4(2), 46-66. doi:10.23857/pc.v4i2.891
- Suarez Carvallo, B. (2019). Riesgos laborales del Ejercicio Profesional: Una Responsabilidad Compartida de Enfermería. *Asociación Nacional de Enfermeras de Colombia ANEC*, 6(3).
- Tello, K. (Jul de 2019). Percepción del riesgo laboral que posee el Personal de Enfermería que trabaja en el Hospital de Especialidades de las Fuerzas Armadas del Ecuador. *Revista pontificia de la universidad catolica del Ecuador*, 20(4).
- Universidad César Vallejo. (2020). *Código de Ética en Investigación*. Universidad César Vallejo.
- Valenzuela, S., Sanhueza, O., Riquelme, N., Fernandez, M., & Nuñez, R. (2018).

Salud laboral: situación de los accidentes de trabajo en el equipo de enfermería. *Enfermería Clínica*, 13(2).

Vega, E. S., & Baño, M. B. (2020). *Accidentes laborales por pinchazos en el personal profesional de enfermería de un hospital de la ciudad de Guayaquil*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/14894>

Vega, K. (Jul de 2019). Percepción del riesgo laboral que posee el Personal de Enfermería que trabaja en el Hospital de Especialidades de las Fuerzas Armadas del Ecuador. *Revista pontifica de la universidad catolica del Ecuador*, 20(4).

Velázquez, G. A. (2017). *Conceptos básicos de estadística*. CDMX: Centro Público de Investigación CONACYT.

Vilcaguano, P. A. (2016). *La seguridad e higiene y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores del Camal Tecnológico del cantón Saquisilí*. Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, Ambato.

Villareal, N. (2017). Accidentes laborales de los profesionales de enfermería que laboran en hospital Luis G. Dávila de la ciudad de Tulcán. *revista de la pontifica universidad catolica del Ecuador*, 15(6).

ANEXO

Anexo 1. Cuestionario de identificación de factores de riesgo en los puestos de trabajo

CUESTIONARIO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO EN LOS PUESTOS DE TRABAJO

El contenido de esta encuesta es confidencial y será manejado exclusivamente el/la investigador, por lo que el anonimato está garantizado. Su colaboración, que le agradecemos, nos ayudará a implantar las medidas preventivas que pueden garantizar unas adecuadas condiciones de trabajo en nuestro entorno laboral.

Instituto o Centro

DATOS PERSONALES: HOMBRE MUJER

Entre 18 y 35 años Entre 35-50 años Más de 50 años

DATOS PROFESIONALES: Personal funcionario o contratado laboral fijo

Personal interino, temporal, contratado por obra o servicio Personal becario

Fecha de cumplimentación del presente cuestionario.....

- Las preguntas que se realizan a continuación se refieren a su puesto de trabajo
- Marque la respuesta que considere correcta: SI, NO, N/S, (no sabe), N/P, (no procede)
- La columna de la derecha es para efectuar las observaciones oportunas, en su caso

Condiciones ambientales		SI	NO	N/S	N/P	
8	Temperatura inadecuada debido a la existencia de fuentes de mucho calor o frío o a la inexistencia de un sistema de climatización apropiado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

9	Humedad ambiental inadecuada (ambiente seco o demasiado húmedo)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Corrientes de aire que producen molestias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Ruidos ambientales molestos o que provocan dificultad en la concentración para la realización del trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Insuficiente iluminación en su puesto de trabajo o entorno laboral	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Existen reflejos o deslumbramientos molestos en el puesto de trabajo o su entorno	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Percibe molestias frecuentes en los ojos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Molestias frecuentes atribuibles a la calidad del medio ambiente interior (aire viciado, malos olores, polvo en suspensión, productos de limpieza, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	Problemas atribuibles a la luz solar (deslumbramientos, reflejos, calor excesivo, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13	Existen reflejos o deslumbramientos molestos en el puesto de trabajo o su entorno	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Percibe molestias frecuentes en los ojos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Molestias frecuentes atribuibles a la calidad del medio ambiente interior (aire viciado, malos olores, polvo en suspensión, productos de limpieza, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	Problemas atribuibles a la luz solar (deslumbramientos, reflejos, calor excesivo, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Equipos de trabajo		SI	NO	N/S	N/P
17	Se manejan equipos de trabajo o herramientas peligrosas, defectuosas o en mal estado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Carece de instrucciones de trabajo, en lenguaje comprensible para los trabajadores <u>en relación al uso de los equipos o herramientas</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	El mantenimiento de los equipos o herramientas es inexistente o inadecuado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Factores psicosociales		SI	NO	N/S	N/P
51	Su trabajo se basa en el tratamiento de información (trabajos administrativos, control de procesos automatizados, informática, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
52	El nivel de atención requerido para la ejecución de su tarea es elevado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
53	Su trabajo es monótono y/o con poco contenido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
54	Realiza tareas muy repetitivas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
55	Los errores, averías u otros incidentes que pueden presentarse en su puesto de trabajo se dan frecuentemente y/o pueden tener consecuencias graves	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
56	El ritmo o la cadencia de su trabajo le viene impuesto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
57	Los periodos de descanso de su trabajo le vienen impuestos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
58	La información que se le proporciona sobre sus funciones, responsabilidades, competencias, métodos de trabajo, etc. es insuficiente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
59	Es difícil realizar su trabajo por no disponer de suficientes recursos, basarse en instrucciones incompatibles o con las que no está de acuerdo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
60	Su situación laboral es inestable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
61	Carece de posibilidades de formación inicial, continua o no acorde con las tareas que realiza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
62	Tiene dificultad de promocionar en su ámbito de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
63	La organización del tiempo de trabajo (horarios, turnos, vacaciones, etc.) le provoca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
64	Las relaciones entre compañeros y/o jefes son insatisfactorias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
65	Carece de autonomía para realizar su trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
66	Se siente usted y el trabajo que efectúa infravalorado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
67	Se siente discriminado en su entorno laboral	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
68	Se producen situaciones que impliquen violencia psíquica o física por cualquier motivo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Anexo 2. Ficha técnica del cuestionario de identificación de factores de riesgo en los puestos de trabajo

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Nombre : Cuestionario de identificación de factores de riesgo en los puestos de trabajo.
- 1.2. Autor : Cazorla y Huerta
- 1.3. Fecha : 2001
- 1.4. Adaptación : Andrea Paola Puerta Heredia
- 1.5. Fecha adaptación : 2018
- 1.6. País de origen : Colombia
- 1.7. Dimensiones : Condiciones ambientales, equipos de trabajo y factores psicosociales.
- 1.8. N° de ítems : 29 ítems
- 1.9. Aplicación : Personal de enfermería de cuidados intensivos
- 1.10. Nivel de aplicación : Individual
- 1.11. Duración : 20 minutos
- 1.12. Numero de ítems : 29

II. Objetivo:

- 2.1. Evaluar de manera individual los diversos riesgos o accidentes que se pueden encontrar en el trabajo del personal de enfermería de cuidados intensivos del Hospital Guasmo Sur, Guayaquil, 2021.

III. Validez y Confiabilidad

Validez de contenido: Aprobado con valoración de alto nivel

Confiabilidad: Nivel de confiabilidad de Alfa de Cronbach de .940

IV. Descripción del instrumento:

El cuestionario de identificación de factores de riesgo en los puestos de trabajo adaptado en tres de sus ejes para cumplir con los propósitos de la investigación siendo estos: condiciones ambientales, equipos de trabajo y factores psicosociales. El total de ítems de la adaptación consta de 29 los cuales se evalúan en una escala nominal de: si, no, no sabe, no procede.

DIMENSIONES	Ítems	Total
Condiciones ambientales	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14,	09
	15, 16	
Equipos de trabajo	17, 18, 19	03

Factores psicosociales	51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68	18
------------------------	--	----

V. Categorías o niveles:
Bajo, Regular y Alto

Categorías de la variable	
1 – 10	Bajo
11 – 20	Regular
21 – 30	Alto

Categorías de las dimensiones del control interno

Dimensiones	Bajo	Regular	Alto
Condiciones ambientales	1 – 3	4 – 6	7 – 9
Equipos de trabajo	1	2	3
Factores psicosociales	1 – 6	7 – 12	13 – 18

Anexo 4. Ficha técnica del cuestionario de calidad de vida profesional (CVP – 35)

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Nombre : Cuestionario de Calidad de Vida Profesional (CVP-35)
- 1.2. Autor : C. Cabezas
- 1.3. Fecha : 2000
- 1.4. Adaptación : Dulce Adelaida Rivera Ávila
- 1.5. Fecha adaptación : 2017
- 1.6. País de origen : EE.UU.
- 1.7. Dimensiones : Apoyo directivo, Cargas de trabajo, Motivación intrínseca
- 1.8. N° de ítems : 35 ítems
- 1.9. Aplicación : Personal de enfermería de cuidados intensivos
- 1.10. Nivel de aplicación : Individual
- 1.11. Duración : 30 minutos
- 1.12. Numero de ítems : 35

II. Objetivo:

Evaluar de manera individual la calidad de servicio que brindan el personal de enfermería de cuidados intensivos del Hospital Guasmo Sur, Guayaquil, 2021.

III. Validez y Confiabilidad

Validez de contenido: Aprobado con valoración de alto nivel

Confiabilidad: Nivel de confiabilidad de Alfa de Cronbach de .982

IV. Descripción del instrumento:

El cuestionario de Calidad de Vida Profesional (CVP-35) se maneja con un total de 35 literales que se califican en base a un modelo de Likert de la siguiente manera: “nada” (1 y 2), “algo” (3, 4 y 5), “bastante” (6,7 y 8), “mucho” (9 y 10). Evalúa tres dimensiones: Apoyo directivo, Cargas de trabajo, Motivación intrínseca.

DIMENSIONES	Ítems	Total
Apoyo directivo	4, 5, 10, 11, 12, 14, 16, 20, 22, 26, 31, 35	12

Cargas de trabajo	1, 6, 7, 8, 15, 17, 18, 19, 21, 24, 25, 33	12
Motivación intrínseca	2, 3, 9, 13, 23, 27, 28, 29, 32, 34	10

V. Categorías o niveles:
Bajo, Regular y Alto

Categorías de la variable	
1 – 116	Bajo
117 – 233	Regular
234 – 350	Alto

Categorías de las dimensiones del control interno

Dimensiones	Bajo	Regular	Alto
Apoyo directivo	1 – 40	41 – 80	81 – 120
Cargas de trabajo	1 – 40	41 – 80	81 – 120
Motivación intrínseca	1 – 33	34 – 67	68 – 100

Anexo 5. Validez del instrumento de recolección de datos

Experto 1

REGISTRO DE GRADOS Y TÍTULOS EXPERTO 1

12:18 PM

Nombres: MARCILLO GUTIERREZ JUAN ANDRES

Género: MASCULINO

Nacionalidad: ECUADOR

[Imprimir información](#)

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Título: MAGISTER EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD

Institución de Educación Superior: UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA

Tipo: Nacional

Reconocido Por:

Número de Registro: 1031-2021-2370548

Fecha de Registro: 2021-11-12

Observación:

Título(s) de tercer nivel de grado

Título: MEDICO

Institución de Educación Superior: UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

Tipo: Nacional

Reconocido Por:

Número de Registro: 1006-2018-1977384

Fecha de Registro: 2018-06-23

Observación:

 República

FICHA DE EXPERTO (1)

ACCIDENTES LABORALES Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE CUIDADOS INTENSIVOS DEL HOSPITAL GUASMO SUR, GUAYAQUIL, 2021

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO:
CUESTIONARIO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO EN LOS PUESTOS DE TRABAJO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES														
		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96																				
ASPECTOS DE VALIDACION																						1	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																		90																						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			88																					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																76																								
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			90																					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos																			90																					



	Necesarios en cantidad y calidad.																				
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																		80		
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la Investigación.																			82	
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																				85
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																				86

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Guayaquil, Noviembre del 2021.

 Evaluación numérica : 81 puntos
 Evaluación cualitativa : Excelente

 Mtc.: Juan Andrés Marillo Gutiérrez
 DNI: 1315031334
 Teléfono: 0980808100

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Calidad de Vida Profesional (CVP – 35)

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES														
		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96																				
ASPECTOS DE VALIDACION																						1	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																		84																						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			87																					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			81																					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			80																					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			82																					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																			80																					

7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la Investigación.																			82	
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																			80	
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																			80	

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Guayaquil, Noviembre del 2021
Evaluación numérica : 81 PUNTOS
Evaluación cualitativa : Excelente
Mt: Juan Andrés Marcellio Gutiérrez
DNI: 1315031334
Teléfono: 0980808100

TÍTULO DE LA TESIS: ACCIDENTES LABORALES Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE CUIDADOS INTENSIVOS DEL HOSPITAL GUASMO SUR, GUAYAQUIL, 2021



VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				SIEMPRE	A VECES	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Accidentes laborales	Factor técnico Ligado a lo relativo de funcionamiento de las herramientas, instrumentos de trabajo, materiales, maquinaria, etc. y su mantenimiento. (Herrera, et al. 2018)	Condiciones ambientales	<ul style="list-style-type: none"> Temperatura inadecuada debido a la existencia de fuentes, de mucho calor o frío o a la inexistencia de un sistema de climatización apropiado. Humedad ambiental inadecuada (ambiente seco o demasiado húmedo). Corrientes de aire que producen molestias. 			X		X		X		X		
		Funcionamiento de equipos	<ul style="list-style-type: none"> Existen reflejos o deslumbramientos molestos en el puesto de trabajo o su entorno. Problemas atribuibles a la luz solar (deslumbramientos, reflejos, calor excesivo, etc.). 			X		X		X		X		
		Mantenimiento de equipos	<ul style="list-style-type: none"> Se manejan equipos de trabajo o herramientas peligrosas, defectuosas o en mal estado. Carece de instrucciones de trabajo, es ilegible o comprensible para los trabajadores en relación al uso de los equipos o herramientas. El mantenimiento de los equipos o herramientas es inexistente o inadecuado. 			X		X		X		X		

JUAN ANDRÉS MARCELLO GUTIERREZ

FIRMA DEL EVALUADOR



VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				SIEMPRE	A VECES	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Accidentes laborales	Factor humano Falta o error causado directamente por el descuido del trabajador en su área de laboral pudiendo causar accidentes o sucesos indeseados. (Carrasco, 2016)	Riesgos ergonómicos	<ul style="list-style-type: none"> Trabajo por turnos y largas horas de Trabajo. Se trabaja en monótono y/o con poco contenido. Realiza tareas muy repetitivas. Desequilibrio entre tareas y tiempo laboral. Los errores, averías u otros incidentes que pueden presentarse en su puesto de trabajo se dan frecuentemente y/o pueden tener consecuencias graves. Los periodos de descanso de su Trabajo le vienen impuestos. 			X		X		X		X		
		Riesgos psicosociales	<ul style="list-style-type: none"> La información que se le proporciona sobre sus funciones, responsabilidades, competencias, métodos de trabajo, etc. es insuficiente. Es difícil realizar su trabajo por no disponer de suficientes recursos, basarse en instrucciones incompatibles o con las que no está de acuerdo. Su situación laboral es inestable. Carece de posibilidades de formación inicial, continua o no acorde con las tareas que realiza. Tiene dificultad de promocionar en su ámbito de trabajo. La organización del tiempo de trabajo y adaptación al puesto de trabajo (horarios, turnos, vacaciones, etc.) le provoca malestar. 			X		X		X		X		

JUAN ANDRÉS MARCELLO GUTIERREZ

FIRMA DEL EVALUADOR

TÍTULO DE LA TESIS: ACCIDENTES LABORALES Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE CUIDADOS INTENSIVOS DEL HOSPITAL GUASMO SUR, GUAYAQUIL, 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				Siempre	A veces	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Calidad de servicio	Apoyo directivo Es, para la gestión administrativa, una dimensión vital puesto que permite integrar el desempeño del trabajador con su propia vida Personal. (Figueras & Bustamante, 2020)	Ayuda de los superiores	<ul style="list-style-type: none"> Reconocimiento de mi esfuerzo. Apoyo de mis jefes. Apoyo de mis compañeros. 			X		X		X		X			
		Reconocimiento del esfuerzo	<ul style="list-style-type: none"> Posibilidad de ser creativo. Recibo información de los resultados de mi trabajo. Posibilidad de expresar lo que pienso y necesito. Mi empresa trata de mejorar la calidad de vida de mi puesto. 			X		X		X		X			
		Capacitación necesaria	<ul style="list-style-type: none"> Capacitación necesaria para hacer mi trabajo. Lo que tengo que hacer queda claro. Apoyo de los compañeros (en el caso de responsabilidades directivas). 			X		X		X		X			

 JUAN ANDRÉS MARTÍNEZ GUTIÉRREZ
FIRMA DEL EVALUADOR

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				Siempre	A veces	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Calidad de servicio	Cargas de trabajo Es el conjunto de elementos físicos con los que el trabajador empleado deberá lidiar durante su día de trabajo.	Presión por los resultados. Tiempo para la ejecución de mis trabajos. Capacitación laboral.	<ul style="list-style-type: none"> Cantidad de trabajo que tengo. Presión que recibo para mantener la cantidad de mi trabajo. Presión recibida para mantener la calidad de mi trabajo. Prisas y agobios por falta de tiempo para hacer mi trabajo. Descontento al acabar mi jornada laboral. Conflictos con otras personas de mi trabajo. Falta de tiempo para mi vida. 			X		X		X		X			
		Deseo por ser creativo. Autonomía o libertad de expresión. Aprecio por el trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> Satisfacción con el tipo de trabajo. Satisfacción con el sueldo. Motivación (ganas de esforzarme). Ganas de ser creativo. Tengo autonomía o libertad de decisión. Estoy capacitado para hacer mi trabajo actual. Variación en mi trabajo. Mi trabajo es importante para la vida de otras personas. Me siento orgulloso de mi trabajo. Calidad de vida de mi trabajo. 			X		X		X		X			

 JUAN ANDRÉS MARTÍNEZ GUTIÉRREZ
FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Accidentes laborales y calidad de servicio del personal de enfermería de cuidados intensivos del hospital Guasmo sur, Guayaquil, 2021

OBJETIVO: Determinar la relación entre los accidentes laborales y el apoyo directivo del personal de enfermería de cuidados intensivos del Hospital Guasmo Sur, Guayaquil, 2021

DIRIGIDO A: Personal de enfermería de la Unidad de cuidados intensivos

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Juan Andrés Marcillo Gutiérrez

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Medico General

ESPECIALIDAD Y/O CAMPO: Magister en Gerencia de Instituciones de salud

VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
X				



JUAN ANDRÉS
MARCILLO
GUTIÉRREZ

FIRMA DEL EVALUADOR

Experto 2

REGISTRO DE GRADOS Y TÍTULOS EXPERTO 2

Identificación: 0921347159

[Imprimir Información](#)

Nombres: OLAYA VASQUEZ JORGE GABRIEL

Género: MASCULINO

Nacionalidad: ECUADOR

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
MAGISTER EN SEGURIDAD HIGIENE INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL	Nacional		1006-2017-1839537	2017-05-16	
MAGISTER EN GERENCIA DE SALUD PARA EL DESARROLLO LOCAL	UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA	Nacional		1031-2017-1842378	2017-05-23	

Título(s) de tercer nivel de grado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
MEDICO	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL	Nacional		1006-09-902826	2009-03-19	

FICHA DE EXPERTO (2)

ACCIDENTES LABORALES Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE CUIDADOS INTENSIVOS DEL HOSPITAL GUASMO SUR, GUAYAQUIL, 2021

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO EN LOS PUESTOS DE TRABAJO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100	
ASPECTOS DE VALIDACION																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado															80						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																85					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en															80						

9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																										95			
----------------	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	----	--	--	--

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Guayaquil. Noviembre 2021.

Evaluación numérica : 81 puntos

Evaluación cualitativa : Excelente

Mgtr.: Olaya Vázquez Jorge Gabriel

DNI: 0921347159

Teléfono: +593981875128

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: **Cuestionario de Calidad de Vida Profesional (CVP – 35)**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100	
ASPECTOS DE VALIDACION																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																84					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																	87				
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																81					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems														80							
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																82					

TÍTULO DE LA TESIS: ACCIDENTES LABORALES Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE CUIDADOS INTENSIVOS DEL HOSPITAL GUASMO SUR,
GUAYAQUIL, 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	A veces	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACIÓN ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Accidentes laborales	Factor técnico Ligado a lo relativo de funcionamiento de las herramientas, instrumentos de trabajo, materiales, maquinaria, etc. y su mantenimiento. (Herrera, et al. 2018)	Condiciones ambientales	<ul style="list-style-type: none"> - Temperatura inadecuada debido a la existencia de fuentes, de mucho calor o frío o a la inexistencia de un sistema de climatización apropiado. - Humedad ambiental inadecuada (ambiente seco o demasiado húmedo). - Corrientes de aire que producen molestias. 			X		X		X		X		
		Funcionamiento de equipos	<ul style="list-style-type: none"> - Existen reflejos o deslumbramientos molestos en el puesto de trabajo o su entorno. - Problemas atribuibles a la luz solar (deslumbramientos, reflejos, calor excesivo, etc.). 			X		X		X		X		
		Mantenimiento de equipos	<ul style="list-style-type: none"> - Se manejan equipos de trabajo o herramientas peligrosas, defectuosas o en mal estado. - Carece de instrucciones de trabajo, en lenguaje comprensible para los trabajadores en relación al uso de los equipos o herramientas. - El mantenimiento de los equipos o herramientas es inexistente o inadecuado. 			X		X		X		X		



FIRMA DEL EVALUADOR

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES	
				Siempre	A veces	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Accidentes laborales	Factor humano Falla o error causado directamente por el descuido del trabajador en su área de laboral pudiendo causar accidentes o sucesos indeseados. (Carrasco, 2016)	Riesgos ergonómicos	Trabajo por turnos y largas horas de trabajo.			X			X		X		X			
			Su trabajo es monótono y/o con poco contenido.			X			X				X			
			Realiza tareas muy repetitivas.			X			X				X			
			Desequilibrio entre tareas y tiempo laboral.			X			X				X			
			Los errores, averías u otros incidentes que pueden presentarse en su puesto de trabajo se dan frecuentemente y/o pueden tener consecuencias graves.			X			X				X			
				Los periodos de descanso de su trabajo le vienen impuestos.			X			X		X		X		
		Riesgos psicosociales	La información que se le proporciona sobre sus funciones, responsabilidades, competencias, métodos de trabajo, etc. es insuficiente.			X			X		X		X			
			Es difícil realizar su trabajo por no disponer de suficientes recursos, basarse en instrucciones incompatibles o con las que no está de acuerdo.			X			X		X		X			
			Su situación laboral es inestable.			X			X		X		X			
			Carece de posibilidades de formación inicial, continua o no acorde con las tareas que realiza.			X			X		X		X			
Tiene dificultad de promocionar en su ámbito de trabajo.				X			X		X		X					
		La organización del tiempo de trabajo y adaptación al puesto de trabajo (horarios, turnos, vacaciones, etc.) le provoca malestar.			X			X		X		X				



FIRMA DEL EVALUADOR

TÍTULO DE LA TESIS: ACCIDENTES LABORALES Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE CUIDADOS INTENSIVOS DEL HOSPITAL GUASMO SUR, GUAYAQUIL, 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES	
				Siempre	A veces	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Calidad de servicio	Apoyo directivo Es, para la gestión administrativa, una dimensión vital puesto que permite integrar el desempeño del trabajador con su propia vida personal. (Figueroa & Bustamante, 2020)	Ayuda de los superiores	Reconocimiento de mi esfuerzo.				X		X		X		X			
			Apoyo de mis jefes.				X		X		X		X			
			Apoyo de mis compañeros.				X		X		X		X			
		Reconocimiento del esfuerzo	Possibilidad de ser creativo.				X		X		X		X			
			Recibo información de los resultados de mi trabajo.				X		X		X		X			
			Possibilidad de expresar lo que pienso y necesito.				X		X		X		X			
			Mi empresa trata de mejorar la calidad de vida de mi puesto.				X		X		X		X			
		Retroalimentación.	Capacitación necesaria para hacer mi trabajo.				X		X		X		X			
			Lo que tengo que hacer queda claro.				X		X		X		X			
Apoyo de los compañeros (en el caso de responsabilidades directivas).					X		X		X		X					



FIRMA DEL EVALUADOR

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	A veces	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de servicio	Cargas de trabajo Es el conjunto de elementos físicos con los que el trabajador o empleado deberá lidiar durante su día de trabajo.	Presión por los resultados. Tiempo para la ejecución de mis trabajos. Capacitación laboral.	• Cantidad de trabajo que tengo.			X		X		X		X			
			• Presión que recibo para mantener la cantidad de mi trabajo.			X		X		X		X			
			• Presión recibida para mantener la calidad de mi trabajo.			X		X		X		X			
			• Prisas y agobios por falta de tiempo para hacer mi trabajo.			X		X		X		X			
			• Descontento al acabar mi jornada laboral.			X		X		X		X			
			• Conflictos con otras personas de mi trabajo.			X		X		X		X			
	Motivación intrínseca Este tipo de motivación promueve a la persona a ver los problemas como un reto personal, buscarle la solución sin que exista un factor externo por fuera de esa meta que lo impulse.	Deseo por ser creativo. Autonomía o libertad de expresión. Aprecio por el trabajo.	• Falta de tiempo para mi vida			X		X		X		X			
			• Satisfacción con el tipo de trabajo.			X		X		X		X			
			• Satisfacción con el sueldo.			X		X		X		X			
			• Motivación (ganas de esforzarme).			X		X		X		X			
			• Ganas de ser creativo.			X		X		X		X			
			• Tengo autonomía o libertad de decisión.			X		X		X		X			
• Estoy capacitado para hacer mi trabajo actual.			X		X		X		X						
• Variedad en mi trabajo.			X		X		X		X						
• Mi trabajo es importante para la vida de otras personas.			X		X		X		X						
• Me siento orgulloso de mi trabajo.			X		X		X		X						
• Calidad de vida de mi trabajo.			X		X		X		X						



FIRMA DEL EVALUADOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Accidentes laborales y calidad de servicio del personal de enfermería de cuidados intensivos del hospital Guasmo sur, Guayaquil, 2021.

OBJETIVO: Determinar la relación entre los accidentes laborales y el apoyo directivo del personal de enfermería de cuidados intensivos del Hospital Guasmo Sur, Guayaquil, 2021

DIRIGIDO A: Personal de enfermería de la Unidad de cuidados intensivos

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Jorge Olaya Vásquez.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Medico General, Magister en Gerencia de Salud para el desarrollo local

VALORACIÓN: Muy Alto

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

FIRMA DEL EVALUADOR

Experto 3

REGISTRO DE GRADOS Y TÍTULOS EXPERTO 3

09:10      39%

Información Personal

Identificación: 1207112317

Nombres: FUENTES
CORTEZ
AMERICA
FABIOLA

Género: FEMENINO

Nacionalidad: ECUADOR

[Imprimir Información](#)

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Título MAGISTER EN GERENCIA DE SERVICIOS DE LA SALUD

Institución de Educación Superior UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Tipo Nacional

Reconocido Por

Número de Registro 1028-2020-2242051

Fecha de Registro 2020-12-10

Observación

Título(s) de tercer nivel de grado

Título LICENCIADA EN ENFERMERIA

Institución de Educación Superior UNIVERSIDAD TECNICA DE BARAHONA

FICHA DE EXPERTO (3)

ACCIDENTES LABORALES Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE CUIDADOS INTENSIVOS DEL HOSPITAL GUASMO SUR,
GUAYAQUIL, 2021

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO EN LOS PUESTOS DE TRABAJO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100	
ASPECTOS DE VALIDACION																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado															80						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																85					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en															80						

9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																																	
----------------	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Guayaquil. Noviembre 2021.

Evaluación numérica : 81 puntos

Evaluación cualitativa : Excelente

Mgt: América Fabiola Fuentes Cortez

DNI: 1207112317

Teléfono: +593939554037

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Calidad de Vida Profesional (CVP – 35)

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100	
ASPECTOS DE VALIDACION																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																	84				
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																	87				
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																81					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems														80							
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en																82					

	cantidad y calidad.																			
6.Intencionaldad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																			80
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.																			82
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																			80
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																			80

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Guayaquil. Noviembre 2021.

Evaluación numérica: 81 PUNTOS

Evaluación cualitativa : Excelente

Mgt: América Fabiola Fuentes Cortez
 DNI: 1207112317
 Teléfono: +593939554037

TÍTULO DE LA TESIS: ACCIDENTES LABORALES Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE CUIDADOS INTENSIVOS DEL HOSPITAL GUASMO SUR,
GUAYAQUIL, 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				Siempre	A veces	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO
Accidentes laborales	Factor técnico Ligado a lo relativo del funcionamiento de las herramientas, instrumentos de trabajo, materiales, maquinaria, etc. y su mantenimiento. (Herrera, et al. 2018)	Condiciones ambientales	<ul style="list-style-type: none"> - Temperatura inadecuada debido a la existencia de fuentes, de mucho calor o frío o a la inexistencia de un sistema de climatización apropiado. - Humedad ambiental inadecuada (ambiente seco o demasiado húmedo). - Corrientes de aire que producen molestias. 			X		X		X		X			
		Funcionamiento de equipos	<ul style="list-style-type: none"> - Existen reflejos o deslumbramientos molestos en el puesto de trabajo o su entorno. - Problemas atribuibles a la luz solar (deslumbramientos, reflejos, calor excesivo, etc.). 			X		X		X		X			
		Mantenimiento de equipos	<ul style="list-style-type: none"> - Se manejan equipos de trabajo o herramientas peligrosas, defectuosas o en mal estado. - Carece de instrucciones de trabajo, en lenguaje comprensible para los trabajadores en relación al uso de los equipos o herramientas. - El mantenimiento de los equipos o herramientas es inexistente o inadecuado. 			X		X		X		X			


FIRMA DEL EVALUADOR

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	A veces	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Accidentes laborales	Factor humano Falla o error causado directamente por el descuido del trabajador en su área de laboral pudiendo causar accidentes o sucesos indeseados. (Carrasco, 2016)	Riesgos ergonómicos	Trabajo por turnos y largas horas de trabajo.			X		X		X		X		
			Su trabajo es monótono y/o con poco contenido.			X				X		X		
			Realiza tareas muy repetitivas.			X		X		X		X		
			Desequilibrio entre tareas y tiempo laboral.			X				X		X		
			Los errores, averías u otros incidentes que pueden presentarse en su puesto de trabajo se dan frecuentemente y/o pueden tener consecuencias graves.			X		X		X		X		
		Riesgos psicosociales	Los periodos de descanso de su trabajo le vienen impuestos.			X		X		X		X		
		La información que se le proporciona sobre sus funciones, responsabilidades, competencias, métodos de trabajo, etc. es insuficiente.			X		X		X		X			
		Es difícil realizar su trabajo por no disponer de suficientes recursos, basarse en instrucciones incompatibles o con las que no está de acuerdo.			X		X		X		X			
		Su situación laboral es inestable.			X		X		X		X			
		Carece de posibilidades de formación (inicial, continua o no acorde con las tareas que realiza).			X		X		X		X			
Tiene dificultad de promocionar en su ámbito de trabajo.			X		X		X		X					
La organización del tiempo de trabajo y adaptación al puesto de trabajo (horarios, turnos, vacaciones, etc.) le provoca malestar.			X		X		X		X					


 FIRMA DEL EVALUADOR

TÍTULO DE LA TESIS: ACCIDENTES LABORALES Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE CUIDADOS INTENSIVOS DEL HOSPITAL GUASMO SUR,
GUAYAQUIL, 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	A veces	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de servicio	Apoyo directivo Es, para la gestión administrativa, una dimensión vital puesto que permite integrar el desempeño del trabajador con su propia vida personal. (Figueroa & Bustamante, 2020)	• Ayuda de los superiores	<ul style="list-style-type: none"> Reconocimiento de mi esfuerzo. Apoyo de mis jefes. Apoyo de mis compañeros. 			X		X		X		X		
						X		X		X		X		
						X		X		X		X		
		Reconocimiento del esfuerzo	• Reconocimiento del esfuerzo	<ul style="list-style-type: none"> Posibilidad de ser creativo. Recibo información de los resultados de mi trabajo. Posibilidad de expresar lo que pienso y necesito. Mi empresa trata de mejorar la calidad de vida de mi puesto. 			X		X		X		X	
						X		X		X		X		
						X		X		X		X		
		Retroalimentación.	• Retroalimentación.	<ul style="list-style-type: none"> Capacitación necesaria para hacer mi trabajo. Lo que tengo que hacer queda claro. 			X		X		X		X	
						X		X		X		X		
				• Apoyo de los compañeros (en el caso de responsabilidades directivas).	<ul style="list-style-type: none"> Apoyo de los compañeros (en el caso de responsabilidades directivas). 			X		X		X		X


FIRMA DEL EVALUADOR

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	A veces	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de servicio	Cargas de trabajo Es el conjunto de elementos físicos con los que el trabajador o empleado deberá lidiar durante su día de trabajo.	Presión por los resultados. Tiempo para la ejecución de mis trabajos. Capacitación laboral.	<ul style="list-style-type: none"> Cantidad de trabajo que tengo. Presión que recibo para mantener la cantidad de mi trabajo. Presión recibida para mantener la calidad de mi trabajo. Prisas y agobios por falta de tiempo para hacer mi trabajo. Descontento al acabar mi jornada laboral. Conflictos con otras personas de mi trabajo. Falta de tiempo para mi vida 			X		X		X		X		
	Motivación intrínseca Este tipo de motivación promueve a la persona a ver los problemas como un reto personal, buscarle la solución sin que exista un factor externo por fuera de esa meta que lo impulse.	Deseo por ser creativo. Autonomía o libertad de expresión. Aprecio por el trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> Satisfacción con el tipo de trabajo. Satisfacción con el sueldo. Motivación (ganas de esforzarme). Ganas de ser creativo. Tengo autonomía o libertad de decisión. Estoy capacitado para hacer mi trabajo actual. Variedad en mi trabajo. Mi trabajo es importante para la vida de otras personas. Me siento orgulloso de mi trabajo. Calidad de vida de mi trabajo. 			X		X		X		X		


FIRMA DEL EVALUADOR



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Accidentes laborales y calidad de servicio del personal de enfermería de cuidados intensivos del hospital Guasmo sur, Guayaquil, 2021.

OBJETIVO: Determinar la relación entre los accidentes laborales y el apoyo directivo del personal de enfermería de cuidados intensivos del Hospital Guasmo Sur, Guayaquil, 2021.

DIRIGIDO A: Personal de enfermería de la Unidad de cuidados intensivos

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: América Fabiola Fuentes Cortes

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Gerencia de servicios de la salud

VALORACIÓN: Muy Alto

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

28	3	5	4	3	4	4	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	2	2	2	4	5	2	5	5	4	3		47	66	113		
29	5	2	5	4	4	5	4	2	3	5	5	5	5	3	3	5	3	3	5	5	2	4	5	3	5	2	5	5	4	2		49	69	118		
30	5	4	5	3	2	2	5	2	5	4	5	4	5	4	4	4	4	2	3	4	2	5	2	3	3	4	3	5	3	2		46	62	108		
31	5	2	4	3	3	5	3	4	3	4	4	3	4	4	5	5	2	2	2	4	2	2	5	2	3	4	5	4	4	4		43	63	106		
32	2	5	5	2	4	5	3	2	3	2	3	4	3	3	3	4	5	4	4	5	2	5	4	5	3	4	2	4	4	4		40	68	108		
33	4	4	3	5	2	2	2	4	4	4	3	2	5	4	3	4	2	3	5	2	5	5	2	5	3	5	4	4	2	4		39	67	106		
34	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4	2	5	3	3	5	3	3	5	5	5	5	4	2	4	4	4	4	3	2		42	69	111		
35	3	5	2	2	3	2	5	3	2	4	2	4	2	4	4	5	3	4	4	3	4	2	2	4	3	4	5	5	2	4		37	64	101		
36	5	3	5	2	5	4	5	3	4	2	2	2	2	4	3	5	4	4	3	2	2	5	5	4	4	4	2	2	5	3		42	63	105		
37	3	5	5	3	5	2	5	2	5	4	2	4	4	2	3	5	3	3	5	2	2	4	2	5	5	5	2	2	2	5		45	61	106		
38	3	3	3	4	2	2	4	5	4	4	4	4	2	3	2	4	5	3	4	3	4	5	2	5	5	5	5	5	5	2		42	69	111		
39	5	3	5	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	5	3	4	2	2	5	2	4	5	5	4	2	4	4	5	4	5		44	68	112		
40	2	3	3	3	4	5	5	4	2	2	3	4	3	4	5	2	2	3	3	2	5	5	2	5	5	2	4	3	5	3		40	63	103		
41	4	4	4	3	2	3	4	5	2	3	4	4	3	3	2	2	3	5	4	2	2	5	4	5	3	4	5	2	2	3		42	59	101		
42	3	2	1	2	1	2	2	3	1	5	5	4	2	3	2	2	1	1	2	1	1	3	2	2	2	1	3	1	1	1		31	31	62		
43	3	3	2	2	2	1	2	2	1	4	5	5	3	1	3	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2		32	43	75		
44	2	3	1	1	3	2	2	2	1	5	4	5	1	3	3	3	1	2	3	3	2	3	1	2	2	3	3	2	1	1		31	39	70		
45	1	2	2	3	2	3	3	2	1	3	4	4	1	1	3	2	3	3	1	1	3	3	1	1	2	2	1	3	1	2		30	34	64		
46	1	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	4	2	1	1	1	2	2	1	3	3	3	3	2	3	1	3	2	1	1		26	35	61		
47	3	3	1	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	1	3	2	1	1	2	3	2	1	3	1	1		30	33	63		
48	1	2	1	1	2	2	3	1	3	2	2	3	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	3	2	3		23	28	51	
49	1	3	3	3	1	1	3	3	2	2	2	2	2	1	3	1	1	3	1	2	2	3	2	2	2	1	3	2	2	2		26	35	61		
50	2	3	3	3	3	1	1	3	1	4	2	3	1	2	1	2	1	3	3	2	3	2	2	2	2	1	2	1	2	1		29	33	62		
51	3	1	3	2	3	3	1	2	3	3	1	3	2	2	2	3	2	1	3	2	1	2	1	1	3	2	1	2	1	3		28	34	62		
52	1	3	1	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1	2	3	1	2	3	2	1	3		23	42	65		
53	1	2	2	3	3	3	2	3	2	2	1	3	3	2	3	3	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1		27	35	62		
54	1	1	1	1	1	2	3	2	1	1	3	3	3	1	1	1	3	1	1	3	2	3	2	2	1	1	1	3	3	3		20	35	55		
55	3	3	2	1	1	1	3	2	2	3	3	2	1	1	1	3	2	2	2	3	1	3	2	1	3	3	1	1	1	2		26	33	59		
56	2	3	1	3	1	3	3	3	1	1	2	1	1	3	3	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	3	2	2	1	1	3		24	30	54
57	1	3	2	3	1	1	2	1	3	3	3	2	1	1	1	3	3	3	3	2	1	2	3	2	2	2	2	1	1	1	3		25	37	62	
58	3	2	1	2	2	2	3	1	2	2	2	3	1	3	2	3	1	1	3	2	2	1	2	1	2	3	3	1	1	2		25	34	59		

59	1	2	3	1	3	3	2	2	2	2	3	3	1	1	1	3	1	2	1	2	1	1	2	3	2	1	1	1	2	3		
60	2	3	2	1	1	2	1	3	2	1	1	1	3	1	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	3	3	2	1		
61	1	1	3	2	1	1	1	1	1	5	5	4	2	1	2	2	3	3	1	3	1	3	2	2	1	2	2	2	1	1		
62	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	3	5	3	3	4	3	5			
63	4	5	3	3	5	3	3	4	5	5	3	3	5	4	5	4	3	4	4	5	5	3	5	4	5	4	3	4	5	3		
64	3	3	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	3	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	3	5		
65	3	5	3	5	4	4	5	4	3	3	5	5	5	3	3	4	5	4	5	5	5	4	3	3	5	4	5	4	3	4		
66	3	4	3	5	5	5	4	5	4	4	5	4	3	5	5	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	5	4	3	3		
67	5	5	5	3	5	4	3	5	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	5	3	4	4	4	4	3	5	3	5	5	5		
68	3	3	5	3	4	3	3	4	3	4	5	4	4	5	3	5	3	3	4	5	4	3	5	4	5	5	3	4	3	5		
69	3	5	3	5	3	3	5	4	4	3	3	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3		
70	5	3	3	4	4	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	5	3	3	3	5	5	4	3	3	5	5		
71	3	4	3	3	3	5	3	5	4	5	4	3	3	3	4	3	3	5	5	3	5	5	5	4	3	4	5	5	4	4		
72	3	3	5	4	3	5	4	3	3	3	5	5	4	3	4	4	3	3	5	3	4	3	3	3	5	4	3	3	5	4		
73	5	3	3	4	3	4	3	5	4	3	4	3	3	4	5	3	3	5	4	3	5	3	5	3	3	3	3	5	4	4		
74	3	4	3	3	5	5	4	3	4	3	4	5	5	4	3	5	4	4	5	3	4	5	4	5	5	3	3	3	5	4		
75	3	3	5	3	4	4	3	3	5	3	3	4	5	3	3	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	4	3	4	3	3		
76	4	3	5	3	3	5	4	4	4	3	5	3	3	5	5	3	4	4	4	5	4	5	4	3	5	3	4	3	3	5		
77	5	5	5	5	5	3	4	5	4	3	3	3	4	3	5	4	3	3	4	3	5	4	3	3	5	5	5	5	4	4		
78	4	3	5	5	3	4	4	5	3	4	3	4	5	3	3	4	5	5	4	5	4	4	3	4	5	4	3	4	5	5		
79	5	3	5	5	4	5	4	3	4	4	3	5	3	4	5	5	4	5	3	4	4	5	3	5	5	4	4	5	3	3		
80	3	3	5	5	5	5	3	5	5	2	2	3	4	5	5	4	5	5	3	3	4	5	3	4	4	3	3	4	3	5		
81	5	3	4	5	3	5	4	4	3	3	3	2	3	4	5	3	5	3	5	3	5	4	5	3	4	4	5	5	3	5		
82	5	5	4	5	5	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	3	4	3	4	5	5	4		
83	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	2	5	5	5	4	5	2	4	3	5	5	3	4	4		
84	2	2	4	5	2	2	4	4	3	2	3	3	5	2	3	2	3	2	3	2	3	4	5	2	3	2	5	2	3	5	4	4
85	2	5	3	5	3	4	5	2	5	3	3	3	5	4	2	5	2	5	3	4	4	2	5	4	2	4	4	4	4	5		
86	2	4	4	3	3	2	5	2	4	4	2	2	2	5	3	2	3	3	3	3	4	5	2	4	4	5	2	3	2	2		
87	3	5	4	5	3	4	5	4	5	3	3	3	3	3	5	4	3	5	3	5	5	5	5	5	2	4	5	4	3	3	5	
88	5	5	3	2	2	3	2	5	4	2	3	2	4	4	4	5	3	4	5	5	2	5	5	3	2	4	5	2	5	2		
89	3	5	2	5	5	3	4	2	3	4	4	3	3	2	4	2	5	5	2	5	2	2	3	3	4	2	2	3	4	2		
90	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

27	29	56
20	37	57
26	34	60
44	77	121
46	75	121
51	70	121
49	74	123
51	71	122
51	70	121
44	73	117
46	71	117
45	68	113
45	74	119
46	66	112
44	68	112
46	74	120
43	66	109
46	72	118
50	72	122
47	73	120
50	74	124
46	72	118
44	74	118
43	74	117
45	70	115
36	59	95
43	68	111
37	57	94
47	72	119
38	69	107
43	55	98
44	60	100

90	3	4	5	4	2	5	2	3	5	4	2	2	2	3	5	2	2	5	2	2	2	4	5	5	4	4	4	2	2	5	
91	3	4	3	4	2	4	5	3	3	3	4	4	4	3	4	5	4	2	2	2	2	4	5	5	2	5	2	5	2	4	2
92	3	5	4	4	5	4	3	2	2	3	3	3	5	2	3	4	4	5	3	5	4	2	2	5	5	2	3	4	2	3	
93	4	3	2	2	2	2	5	5	2	3	2	3	3	3	3	2	5	2	2	2	3	5	4	5	3	4	5	2	3	3	
94	5	4	3	5	5	2	2	5	1	3	2	4	3	3	5	4	2	2	3	2	4	3	2	5	2	4	2	3	4		
95	4	3	4	4	4	2	3	2	2	3	3	2	3	4	2	5	4	5	5	4	5	5	4	2	4	5	2	5	2	5	
96	4	2	5	4	3	4	3	2	5	3	1	1	5	2	4	2	4	3	5	5	3	5	3	3	5	3	3	5	5	4	
97	5	2	4	4	5	5	2	4	3	1	1	2	4	3	5	2	4	5	5	2	3	2	2	4	4	4	2	5	4	4	
98	3	2	5	4	4	3	4	3	3	2	2	2	2	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	2	2	4	3	5	5	
99	3	4	3	3	3	2	5	2	5	1	2	2	3	2	5	2	3	3	3	3	4	2	2	5	3	4	3	2	2	2	
100	5	4	3	3	4	5	5	5	4	3	1	3	2	4	4	5	2	4	2	4	3	3	3	2	2	2	2	2	5	5	

41	60	101
42	62	104
41	63	104
35	59	94
42	57	99
36	71	107
37	69	106
38	64	102
37	69	106
35	53	88
45	56	101

VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

APOYO DIRECTIVO															CARGAS DE TRABAJO										MOTIVACIÓN INTRÍNSECA											
	4	5	10	11	12	14	16	20	22	26	30	31	35	1	6	7	8	15	17	18	19	21	24	25	33	2	3	9	13	23	27	29	32	34		
1	9	3	5	7	9	8	6	7	8	7	8	10	9	7	9	8	6	7	8	7	8	10	9	9	3	8	6	7	8	7	8	10	9	7	9	
2	10	8	9	9	8	8	8	8	9	7	8	9	9	9	8	8	8	8	9	7	8	9	9	10	8	8	8	8	9	7	8	9	9	9	8	
3	6	7	2	8	1	2	2	6	4	6	5	5	8	8	1	2	2	6	4	6	5	5	8	6	7	2	2	6	4	6	5	5	8	8	1	
4	7	2	2	3	3	7	5	5	3	2	2	3	3	3	3	7	5	5	3	2	2	3	3	7	2	7	5	5	3	2	2	3	3	3	3	
5	8	9	2	7	5	9	7	6	5	3	10	8	9	7	5	9	7	6	5	3	10	8	9	8	9	9	7	6	5	3	10	8	9	7	5	
6	5	3	4	5	5	2	1	4	2	1	3	2	2	4	1	3	4	1	5	4	3	1	3	4	2	3	1	3	3	5	5	4	2	2	5	
7	3	6	6	6	8	8	4	4	3	6	5	6	8	6	3	4	5	7	5	4	4	4	3	5	8	6	5	8	6	4	4	6	5	4	5	
8	8	10	9	7	10	10	7	10	7	7	9	9	9	8	9	8	9	10	10	9	7	10	8	8	9	9	10	10	10	9	9	9	7	9		
9	6	7	8	7	5	8	6	6	4	6	7	6	9	4	6	7	8	7	4	8	9	6	7	9	5	9	7	8	8	9	9	7	8	5	5	
10	3	6	5	6	3	5	3	3	3	3	5	3	4	3	2	4	6	5	6	5	3	3	4	2	2	5	4	4	3	4	5	6	3	3	5	
11	6	6	8	6	10	7	9	8	10	6	9	7	10	8	8	7	6	9	9	7	6	6	8	6	8	10	6	6	8	8	8	7	9	7	10	
12	6	10	8	9	8	7	7	9	9	8	10	10	8	10	8	7	9	8	10	9	8	6	6	8	7	7	10	7	6	9	10	6	6	7	9	
13	7	8	8	6	6	6	8	8	7	9	6	8	8	7	9	10	6	8	6	8	9	9	9	10	6	9	8	10	6	8	8	10	6	9	7	
14	9	8	10	6	6	8	9	9	8	10	9	9	10	10	8	10	9	7	7	10	7	10	10	9	10	9	7	7	7	7	8	6	10	7	10	
15	10	7	7	6	9	7	10	8	6	7	9	8	9	7	6	9	6	8	10	9	6	10	7	10	10	7	6	7	8	10	6	8	6	9	9	
16	10	8	8	7	6	6	7	9	8	8	7	8	6	8	7	10	9	6	9	7	10	7	8	9	6	9	8	10	6	6	7	7	9	6	10	
17	7	7	8	9	9	6	7	7	7	8	10	9	6	6	8	6	10	8	8	8	7	10	8	6	7	9	6	7	9	9	10	6	7	7		
18	8	7	9	10	8	7	8	6	6	9	7	6	10	7	7	9	7	7	7	6	10	10	8	7	10	9	9	6	7	7	8	10	9	7	7	
19	9	9	10	10	7	9	10	9	10	10	9	9	8	6	6	8	9	9	10	10	7	9	10	7	7	7	7	9	8	9	8	8	7	10	10	
20	8	7	10	7	9	7	8	8	7	6	7	6	10	6	8	6	9	6	10	8	7	8	6	6	6	6	10	8	8	8	6	8	8	6	9	
21	7	9	8	10	9	7	8	9	8	8	7	7	6	6	8	9	7	10	8	9	10	7	7	10	8	10	6	7	7	7	8	10	9			
22	6	6	9	10	10	10	10	9	9	6	9	7	8	9	6	9	6	9	6	9	6	8	7	9	8	6	10	9	10	6	8	10	10	9	8	10
23	9	7	7	9	8	9	6	9	7	10	6	9	8	7	7	9	10	7	8	10	7	6	9	9	10	8	8	6	7	6	7	10	10	8		
24	10	7	7	6	6	9	10	8	7	10	10	8	6	9	6	9	8	8	7	9	8	7	10	10	10	10	6	9	7	6	7	7	7	10		
25	10	8	9	7	6	7	10	9	9	6	8	8	10	7	9	9	10	8	6	8	6	7	6	7	7	9	10	7	8	10	7	10	6			
26	5	6	6	6	7	7	5	8	6	5	7	7	8	6	4	8	5	5	5	8	6	7	4	4	5	4	5	4	5	6	5	4	8	4		
27	6	7	8	7	5	7	8	4	5	4	5	4	8	4	6	8	4	6	6	5	5	4	8	8	6	4	8	8	8	6	7	5	6	7	6	

D1	D2	D3	VT
96	91	79	266
110	101	83	294
62	60	47	169
47	45	36	128
88	86	69	243
39	35	33	107
73	58	53	184
112	105	91	308
85	80	75	240
52	45	42	139
102	88	79	269
109	96	77	282
95	97	81	273
111	107	78	296
103	98	76	277
98	96	78	272
100	92	79	271
101	95	79	275
119	98	83	300
97	90	77	264
103	99	81	283
109	93	89	291
104	99	77	280
104	101	76	281
105	97	81	283
82	69	53	204
78	70	65	213

	Alto	Regular	Bajo	
D1 (13)	87 - 129	44 - 86	0 - 43	43
D2 (12)	81 - 120	41 - 80	0 - 40	40
D3 (10)	67 - 99	34 - 66	0 - 33	33
VT (35)	235 - 351	118 - 234	0 - 117	117
Escala L.				
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

28	8	8	6	5	6	8	8	6	5	6	7	8	8	4	7	8	4	8	6	4	5	4	7	7	7	7	8	4	8	8	4	6	4	8	6	89	71	63	223
29	6	8	8	4	4	4	6	5	5	7	6	7	5	6	7	6	5	6	4	5	8	5	4	5	5	4	6	6	7	4	6	6	8	8	5	75	66	60	201
30	8	4	7	6	8	4	5	5	6	5	4	7	8	7	7	4	5	6	8	5	4	6	4	4	6	4	6	6	6	6	8	8	6	6	77	66	62	205	
31	4	8	8	7	4	8	4	5	6	4	8	4	8	8	7	6	7	5	8	4	7	7	4	4	5	5	5	5	8	8	7	4	6	7	4	78	72	59	209
32	5	4	4	7	8	6	4	8	7	5	4	7	5	7	8	4	6	7	4	4	7	4	5	6	8	6	7	6	5	4	4	8	7	5	5	74	70	57	201
33	6	8	5	8	6	4	4	7	6	8	6	8	8	5	5	8	5	4	6	7	4	6	8	4	4	6	6	6	6	4	4	8	8	7	4	84	66	59	209
34	5	5	4	8	7	4	7	5	7	6	7	4	8	5	7	5	6	8	5	6	7	8	8	8	5	8	6	6	8	8	5	8	5	6	5	77	78	65	220
35	8	7	7	8	6	4	6	5	5	8	5	5	4	7	4	4	5	7	5	8	5	8	6	6	6	6	4	7	4	4	7	8	8	8	4	78	71	60	209
36	5	4	7	8	4	5	6	7	7	5	7	4	7	7	7	8	7	6	7	5	8	5	6	4	7	4	8	6	6	5	5	7	5	6	76	77	57	210	
37	4	8	6	7	8	6	7	4	8	4	4	7	4	4	4	6	4	5	8	4	6	5	5	6	6	4	7	6	6	4	5	6	8	7	5	77	63	58	198
38	4	5	5	8	7	4	5	5	7	4	4	4	7	7	6	7	6	5	8	6	4	7	6	7	6	7	5	8	8	4	4	8	6	8	5	69	75	63	207
39	8	8	8	7	5	4	4	8	6	4	8	7	4	4	6	7	6	4	4	5	8	6	6	5	5	7	8	7	6	4	5	4	7	4	6	81	66	58	205
40	6	4	4	4	4	8	5	8	8	6	6	7	7	4	6	7	5	6	5	8	6	8	6	4	6	8	5	5	5	4	6	7	4	8	8	77	71	60	208
41	6	6	4	5	6	7	4	7	5	5	6	6	6	7	6	4	4	8	5	8	5	7	4	4	5	6	7	4	7	6	6	4	7	4	7	73	67	58	198
42	5	4	5	7	8	4	7	5	4	8	6	8	4	5	6	7	8	4	7	4	6	5	7	8	7	6	5	6	4	4	4	8	7	6	4	75	74	54	203
43	6	7	4	4	8	4	4	8	5	4	5	7	8	6	7	5	8	4	6	7	4	4	8	6	7	6	6	6	8	5	5	4	5	5	6	74	72	56	202
44	4	7	8	7	4	5	6	5	6	7	4	6	7	6	5	6	8	7	4	8	4	7	8	4	4	8	4	6	8	5	6	6	5	6	6	76	71	60	207
45	5	7	4	6	5	8	6	6	6	4	7	7	4	8	4	8	5	4	8	6	5	8	6	4	6	8	6	4	6	7	5	5	6	8	5	75	72	60	207
46	7	4	8	6	7	6	5	4	4	5	8	7	4	5	6	5	5	8	8	4	5	8	6	5	7	4	6	8	6	4	8	6	6	4	5	75	72	57	204
47	5	4	5	8	7	8	7	8	7	8	6	6	7	6	4	4	5	4	7	4	4	7	7	4	8	8	8	6	7	5	5	4	8	5	8	86	64	64	214
48	6	5	4	6	7	4	8	8	4	6	5	5	7	5	8	8	5	8	6	6	4	8	6	6	5	8	4	7	7	6	5	8	5	8	5	75	75	63	213
49	3	5	5	3	4	5	6	5	4	3	6	3	5	5	6	6	4	4	5	4	5	4	4	6	3	6	3	3	5	6	4	4	4	5	6	57	56	46	159
50	6	4	4	4	4	3	5	5	6	5	5	5	6	5	4	5	6	5	4	6	6	4	4	5	5	6	5	5	6	4	3	6	3	5	5	62	59	48	169
51	4	5	4	3	4	6	6	5	6	4	5	3	4	6	5	3	5	3	4	4	6	4	5	4	4	5	5	4	3	3	3	5	4	3	4	59	53	39	151
52	4	5	5	6	6	5	3	3	5	4	5	4	3	3	3	6	6	6	6	5	4	3	3	3	4	5	4	3	4	4	3	6	4	5	4	58	52	42	152
53	4	5	6	4	6	5	6	6	3	4	4	6	5	6	4	5	4	5	5	5	3	5	4	6	5	3	5	5	5	3	5	3	4	6	3	64	57	42	163
54	5	3	5	3	3	4	3	3	5	6	5	5	4	6	5	6	5	5	5	5	5	3	5	3	6	4	6	5	5	4	4	4	4	5	4	54	59	45	158
55	5	5	6	5	4	6	6	3	5	3	6	3	3	5	6	3	6	6	6	4	6	3	4	5	6	4	6	3	4	6	5	3	6	4	3	60	60	44	164
56	5	3	5	3	5	5	4	4	4	6	3	3	5	6	5	6	4	3	6	4	6	3	5	3	4	6	5	3	3	6	3	5	4	3	5	55	55	43	153
57	4	6	3	4	3	6	3	5	6	4	5	3	5	5	5	4	5	6	6	5	5	6	4	6	4	4	5	3	6	4	3	5	3	3	6	57	61	42	160
58	5	6	4	4	3	3	3	6	6	6	3	6	3	4	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	6	6	4	5	3	4	4	3	4	58	48	44	150

59	5	3	5	6	5	5	5	4	6	3	3	3	6	4	3	5	4	6	5	4	5	4	3	3	6	3	5	5	3	4	5	3	5	4	3		59	52	40	151
60	6	4	5	5	3	4	5	3	5	6	4	3	5	4	4	4	6	4	3	6	5	6	5	6	4	5	3	3	3	6	6	6	5	6	5		58	57	48	163
61	5	3	6	6	6	4	4	4	4	3	4	3	4	3	5	3	4	6	5	6	4	3	5	6	3	4	3	6	6	6	3	6	5	6	3		56	53	48	157
62	3	4	4	5	3	3	6	5	4	4	4	3	5	5	3	5	3	5	5	4	5	3	3	6	3	4	4	3	6	3	5	6	3	5	4		53	50	43	146
63	7	6	8	8	6	8	6	10	8	7	9	6	10	7	8	10	9	9	9	8	8	8	8	9	8	7	7	7	6	7	6	8	10	8	6		99	101	72	272
64	9	6	8	10	7	10	9	8	7	7	9	8	6	8	7	6	9	8	10	10	6	10	6	7	7	7	9	8	9	6	10	10	10	8	9		104	94	86	284
65	10	8	6	6	8	7	6	10	8	10	6	8	9	9	8	10	8	9	6	7	10	8	8	10	10	6	6	10	10	10	8	6	7	6	9		102	103	78	283
66	9	8	8	10	10	9	7	7	6	6	6	10	9	10	10	9	6	9	9	8	7	9	10	8	8	10	8	6	8	7	6	6	9	9	7		105	103	76	284
67	7	9	10	10	6	9	6	10	6	9	10	8	6	9	9	6	10	8	10	9	6	8	9	8	8	6	10	8	8	9	6	6	8	7	6		106	100	74	280
68	6	9	10	10	6	10	7	6	10	8	10	10	9	7	7	8	7	8	10	6	6	9	10	10	6	6	7	7	6	6	10	10	7	6	9		111	94	74	279
69	9	10	10	7	8	7	7	9	6	7	8	6	9	8	7	7	6	6	9	6	6	7	8	9	7	10	9	8	6	8	10	10	9	6	6		103	86	82	271
70	10	7	10	8	6	7	10	6	9	9	8	9	10	7	7	9	10	6	8	9	6	8	6	7	9	7	9	10	7	8	6	8	7	6	8		109	92	76	277
71	9	6	8	9	7	9	10	7	7	9	10	8	7	10	6	9	9	10	8	7	6	8	6	8	7	7	9	8	6	9	10	10	8	9	10		106	94	86	286
72	9	10	8	9	8	9	7	8	8	6	8	10	9	10	10	8	10	8	6	10	10	7	9	9	7	6	7	9	7	9	9	8	7	9	9		109	104	80	293
73	7	8	9	7	8	6	10	9	7	6	9	8	6	8	10	9	6	6	9	10	6	10	6	8	10	7	8	8	7	6	8	8	6	7	7		100	98	72	270
74	9	7	8	6	7	8	8	8	7	8	10	9	10	10	6	10	10	8	8	6	7	8	9	8	8	10	10	9	8	9	8	9	10	8	10		105	98	91	294
75	9	8	6	7	6	6	10	10	9	8	8	10	7	9	9	10	9	9	7	9	8	6	7	9	7	7	9	7	7	9	10	7	9	9	10		104	99	84	287
76	6	6	8	10	6	8	9	9	9	9	6	7	6	9	6	7	6	9	6	6	6	10	9	7	7	10	10	9	8	6	9	9	7	8	8		99	88	84	271
77	8	9	8	8	9	10	8	9	9	6	8	8	10	10	9	6	10	9	6	6	9	6	7	9	8	7	10	10	10	8	6	7	8	8	7		110	95	81	286
78	7	9	9	8	8	10	7	8	9	9	7	7	7	7	9	9	6	8	9	9	6	10	6	9	7	9	10	7	7	10	9	6	6	10	9		105	95	83	283
79	6	9	8	10	9	6	7	8	7	8	8	7	6	7	9	10	9	6	10	8	9	6	8	6	8	8	7	9	10	10	10	8	8	6	9		99	96	85	280
80	6	9	9	9	9	6	8	7	10	6	9	8	9	6	9	7	10	10	9	7	9	6	6	6	8	6	8	10	8	9	10	9	7	10	7		105	93	84	282
81	6	8	6	10	8	8	8	8	6	8	8	6	10	9	9	6	10	9	10	6	7	9	10	8	6	6	7	8	7	7	6	9	6	8	7		100	99	71	270
82	7	9	6	8	10	9	9	7	9	9	6	7	6	10	8	9	9	9	6	7	8	10	7	7	7	6	9	6	7	10	10	8	10	10	6		102	97	82	281
83	9	7	6	7	7	9	9	8	9	6	7	6	10	10	7	8	7	8	9	8	7	9	10	9	8	10	9	10	6	6	9	9	10	6	10		100	100	85	285
84	10	10	10	9	7	8	7	10	7	6	10	6	8	9	10	10	6	7	9	9	7	10	7	9	10	7	8	10	9	7	6	7	8	7	9		108	103	78	289
85	10	6	10	7	9	10	8	9	10	10	7	10	9	9	10	8	6	7	7	9	7	8	8	10	8	7	6	8	7	9	10	10	6	7	6		115	97	76	288
86	2	3	3	5	1	5	1	4	5	1	1	4	3	5	5	5	2	1	4	5	1	5	2	2	3	4	4	5	1	1	2	4	2	4	2		38	40	29	107
87	2	1	4	4	2	5	3	2	2	5	2	3	4	2	1	5	4	3	4	2	5	5	4	3	3	3	2	1	2	3	2	4	2	2	2		39	41	23	103
88	3	5	1	3	3	1	3	5	5	1	3	3	3	3	4	2	1	1	3	1	1	3	1	2	2	2	3	4	4	5	3	2	3	1	5		39	24	32	95
89	1	2	5	3	3	3	5	4	3	5	5	2	1	3	1	2	3	5	2	4	4	1	3	1	5	2	4	5	4	4	5	4	1	5	5		42	34	39	115

90	1	1	1	4	5	1	1	5	5	4	2	5	1	4	4	2	2	4	4	3	4	3	1	1	2	5	4	2	1	1	5	1	4	2	3	36	34	28	98
91	5	1	5	3	2	4	3	5	2	3	1	4	4	5	4	4	3	4	4	2	1	4	5	3	2	2	2	2	3	3	1	3	1	2	5	42	41	24	107
92	4	5	1	4	5	2	2	5	5	3	4	2	2	1	5	5	1	5	1	3	2	1	3	3	4	1	5	5	4	2	1	1	1	1	2	44	34	23	101
93	5	5	3	2	5	1	2	1	5	4	5	4	2	2	4	1	4	2	1	4	1	1	2	1	4	5	2	4	1	4	3	3	1	4	2	44	27	29	100
94	5	5	1	4	4	2	2	3	1	4	5	2	5	2	1	4	1	3	1	5	3	1	4	2	4	2	3	1	2	2	2	5	5	5	5	43	31	32	106
95	6	5	3	6	3	6	4	4	6	4	5	6	5	6	3	3	3	3	5	6	6	4	5	5	5	3	5	5	3	5	4	3	6	5	3	63	54	42	159
96	5	3	4	3	5	6	3	6	5	5	4	3	5	5	3	3	4	6	4	5	4	3	6	6	3	6	5	6	4	4	6	6	3	6	6	57	52	52	161
97	5	3	4	5	3	3	6	4	4	6	5	4	6	4	3	5	5	6	5	6	5	5	5	6	5	4	5	6	6	5	6	4	5	6	6	58	60	53	171
98	4	4	5	3	4	4	3	4	5	3	3	4	4	5	4	6	6	5	4	5	4	5	5	3	6	5	6	4	5	5	6	5	6	3	5	50	58	50	158
99	6	5	3	3	3	4	4	3	6	5	5	4	5	3	3	4	4	5	4	4	3	5	6	3	4	5	5	5	4	3	5	6	6	3	5	56	48	47	151
100	5	3	4	6	3	6	4	3	3	3	3	6	6	5	3	5	3	3	4	6	6	3	5	5	6	5	4	4	4	6	3	4	3	3	6	55	54	42	151

Anexo 7. Confiabilidad por Consistencia interna a la prueba piloto

1. Coeficiente de confiabilidad de la escala de accidentes laborales

Dimensión	N° ítems	N	M	DE	α
Accidentes laborales	30	10	3.35	1.49	.940
Factor Técnico	12	10	3.38	1.46	.855
Factor Humano	18	10	3.34	1.52	.925

Nota: N: Tamaño de la muestra piloto; M: Media; DE: Desviación estándar; α : Alfa de Cronbach

En la tabla 2. Se observa que el análisis de confiabilidad por consistencia interna de la Escala de Accidentes Laborales mediante el coeficiente Alfa de Cronbach con una muestra piloto de 10 usuarios, cuyos valores evidencia alta confiabilidad, tanto en la Dimensión global de Accidentes Laborales ($\alpha = .940$), como en las dimensiones Factor Técnico ($\alpha = .855$) y Factor Humano ($\alpha = .925$) lo cual constituye que el instrumento cuenta con evidencia de confiabilidad por consistencia interna.

2. Coeficiente de confiabilidad de la escala de calidad de servicio

Dimensión	N° ítems	N	M	DE	α
Calidad de servicio	35	10	6.28	6.79	.982
Apoyo directivo	13	10	6.20	6.90	.947
Cargas de trabajo	12	10	6.38	6.68	.942
Motivación intrínseca	10	10	6.28	6.80	.939

Nota: N: Tamaño de la muestra piloto; M: Media; DE: Desviación estándar; α : Alfa de Cronbach

En la tabla 2. Se observa que el análisis de confiabilidad por consistencia interna de la Escala de Calidad de Servicio mediante el coeficiente Alfa de Cronbach con una muestra piloto de 10 usuarios, cuyos valores evidencia alta confiabilidad, tanto en la Dimensión global de Calidad de Servicio ($\alpha = .982$), como en las dimensiones Apoyo Directivo ($\alpha = .947$), Cargas de trabajo ($\alpha = .942$) y Motivación intrínseca ($\alpha = .939$) lo cual constituye que el instrumento cuenta con evidencia de confiabilidad por consistencia interna.

Anexo 8. Confiabilidad por Consistencia interna muestra total.

1. Coeficiente de confiabilidad de la escala de accidentes laborales

Dimensión	N° ítems	N	M	DE	α
Accidentes laborales	30	100	3.35	1.49	.945
Factor Técnico	12	100	3.40	1.46	.854
Factor Humano	18	100	3.35	1.53	.927

Nota: N: Tamaño de la muestra piloto; M: Media; DE: Desviación estándar; α : Alfa de Cronbach

En la tabla 2. Se observa que el análisis de confiabilidad por consistencia interna de la Escala de Accidentes Laborales mediante el coeficiente Alfa de Cronbach con una muestra de 100 usuarios, cuyos valores evidencia alta confiabilidad, tanto en la Dimensión global de Accidentes Laborales ($\alpha = .945$), como en las dimensiones Factor Técnico ($\alpha = .854$) y Factor Humano ($\alpha = .927$) lo cual constituye que el instrumento cuenta con evidencia de confiabilidad por consistencia interna.

2. Coeficiente de confiabilidad de la escala de calidad de servicio

Dimensión	N° ítems	N	M	DE	α
Calidad de servicio	35	100	6.17	5.11	.983
Apoyo directivo	13	100	6.17	5.07	.954
Cargas de trabajo	12	100	6.16	5.18	.954
Motivación intrínseca	10	100	6.16	5.08	.944

Nota: N: Tamaño de la muestra piloto; M: Media; DE: Desviación estándar; α : Alfa de Cronbach

En la tabla 2. Se observa que el análisis de confiabilidad por consistencia interna de la Escala de Calidad de Servicio mediante el coeficiente Alfa de Cronbach con una muestra de 100 usuarios, cuyos valores evidencia alta confiabilidad, tanto en la Dimensión global de Calidad de Servicio ($\alpha = .983$), como en las dimensiones Apoyo Directivo ($\alpha = .954$), Cargas de trabajo ($\alpha = .954$) y Motivación intrínseca ($\alpha = .944$) lo cual constituye que el instrumento cuenta con evidencia de confiabilidad por consistencia interna.

Anexo 9. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ESCALA DE MEDICION
Accidentes laborales	Los accidentes laborales son eventos inesperados que generan en el trabajador heridas como resultado de una tarea determinada en el contexto laboral. (Panunzio, 2020 y Herrera et al. 2018)	La operatividad de esta variable va relacionada a los factores que son los causantes de los accidentes en el área laboral, los cuales son: el factor humano vinculado al descuido en el desempeño de su trabajo y; el factor técnico relacionado con las condiciones de trabajo y los equipos.	Factor técnico	Condiciones ambientales. Equipos de trabajo. Agentes contaminantes	Ordinal
			Factor humano	Factores ergonómicos Factores psicosociales Actividad preventiva	
Calidad del servicio	La calidad de servicio del personal de enfermería está relacionada con las habilidades y funciones propias de sus funciones laborales en el que se demuestra el dominio profesional y humano del enfermero/a teniendo en consideración la atención biológica, psicológica y social que los pacientes requieren para superar o sobrellevar su condición. (Espinosa, et al. 2016)	Para poder definir operacionalmente la calidad de servicio del personal de enfermería basta con una demostración en la práctica del cumplimiento y vocación de su trabajo (motivación intrínseca) por medio de la implementación de diversas habilidades y conocimientos aprendidos satisfaciendo, a su vez, las necesidades del individuo, familia y comunidad cumpliendo con su carga laboral, todo esto en relación con los diferentes miembros que involucran al personal de la salud en la clínica o apoyo directivo.	Apoyo directivo	Ayuda de los superiores. Reconocimiento del esfuerzo. Retroalimentación.	Ordinal
			Cargas de trabajo	Presión por los resultados. Tiempo para la ejecución de mis trabajos. Capacitación laboral.	
			Motivación intrínseca	Deseo por ser creativo. Autonomía o libertad de expresión. Aprecio por el trabajo.	

Anexo 10. Solicitud de autorización



Ministerio de Salud Pública
Hospital General Guasmo Sur
Dirección Asistencial / Subdirección de Cuidados de Enfermería

Memorando Nro. MSP-CZ8S-HGG-SCE-2021-0988-M

Guayaquil, 25 de octubre de 2021

PARA: Sra. Mgs. Grace del Rocio Navarrete Chavez
Gerente del Hospital Guasmo Sur

ASUNTO: SOLICITUD DE AUTORIZACION PARA APLICAR INSTRUMENTOS DE TRABAJO DE INVESTIGACION TESIS

De mi consideración:

Yo, **GELLIBERT ROMERO HILDA STEFANIA** con cédula de identidad N° **0924924863**, con domicilio en Saucos 3 manzana 174 villa 12, ante usted con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente:

Que por estar realizando mis estudios de post grado en la Universidad César Vallejo y estar desarrollando mi trabajo de investigación denominado "**Accidentes laborales y calidad de servicio del personal de enfermería de cuidados intensivos**" del Hospital Guasmo Sur, Guayaquil, 2021" y debiendo aplicar los instrumentos para recabar información, recorro a su digna persona para solicitarle el permiso correspondiente y aplicar dicha prueba al personal de salud de esta institución.

Por lo expuesto, espero su comprensión y me brinde la debida atención al presente, agradeciéndole anticipadamente.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,



Leda. Hilda Stefania Gellibert Romero
ENFERMERO/A 3 DEL HOSPITAL GENERAL GUASMO SUR

MM

Anexo 11. Autorización de aplicación del instrumento firmado por la respectiva autoridad



Ministerio de Salud Pública
Hospital General Guasmo Sur
Gerencia Hospitalaria

Memorando Nro. MSP-CZ8S-HGGS-GERENCIA-2021-4461-M

Guayaquil, 08 de diciembre de 2021

PARA: Srta. Lcda. Hilda Stefania Gellibert Romero
 Enfermero/a 3 del Hospital General Guasmo Sur

ASUNTO: RESPUESTA SOLICITUD DE AUTORIZACION PARA APLICAR INSTRUMENTOS DE TRABAJO DE INVESTIGACION TESIS

De mi consideración:

En respuesta al Documento MSP-CZ8S-HGG-SCE-2021-0988-M , por medio del cual solicita autorización para desarrollar el tema de investigación *Accidentes laborales y calidad de servicio del personal de enfermería de cuidados intensivos" del Hospital Guasmo Sur, Guayaquil, 2021"*.

Por lo antes expuesto y en relación a la documentación entregada con antelación al Departamento de Docencia e Investigación, su solicitud es **FAVORABLE**.

Particular que comunico para fines pertinentes.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Mgs. Grace del Rocio Navarrete Chavez
GERENTE DEL HOSPITAL GUASMO SUR

Referencias:
 - MSP-CZ8S-HGG-SCE-2021-0988-M

Copia:

- Sr. Dr. Julio Cesar Velasquez Muñoz
Director/a Asistencial del Hospital General Guasmo Sur
- Sr. Ing. Cesar Jairo Menendez Cevallos
Responsable de la Unidad de Admisiones del Hospital General Guasmo Sur
- Sr. Mgs. Roberto Omar Ortega Sanchez
Responsable de la Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del Hospital General Guasmo Sur
- Sr. Med. Willy Leonardo Ureta Centeno
Coordinador de la Gestión de Docencia e Investigación del Hospital General Guasmo Sur, Subrogante

wu/wu/JV



GRACE DEL ROCIO
 NAVARRETE CHAVEZ

Dirección: Av. Cacique Tomalá y Callejón Eloy Alfaro. Código Postal: 090112 / Gye-Ecu
Teléfono: 593-4-3803-600 - www.salud.gob.ec



Anexo 12. Autorización de la institución de atención a la salud



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Guayaquil, 04 de noviembre del 2021

Dra. Grace Navarrete Chávez

GERENTE GENERAL DEL HOSPITAL GUASMO SUR DE GUAYAQUIL

Reciba un cordial saludo de quienes formamos parte de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. En calidad de tutora de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud para el ciclo 2021 - 1, me dirijo a usted de la manera más comedida, para solicitarle su apoyo y autorización para que el aspirante a maestría

Hilda Stefania Gellibert Romero CI: 0924924863

Pueda realizar la investigación titulada: “**ACCIDENTES LABORALES Y CALIDAD DEL SERVICIO DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DE CUIDADOS INTENSIVOS DEL HOSPITAL GUASMO SUR. GUAYAQUIL, 2021**”. El trabajo a desarrollar consiste en la aplicación de instrumentos al personal de enfermería en el periodo septiembre- diciembre 2021, es importante indicar que se guardarán los datos y solo serán usados para el proceso de la investigación del maestrante.

Con sentimientos de distinguida consideración y con la seguridad de que Usted brindará las facilidades para la ejecución del estudio, me despido.

Atentamente,

Dra. Maribel Diaz Espinoza, Msc.
Docente de la escuela de Posgrados de UCV
ORCID: 0000-0001-5208-8380



Firmado electrónicamente por:
**HILDA STEFANIA
GELLIBERT
ROMERO**

Lcda. Hilda Stefania Gellibert Romero
Estudiante de la Maestría en Gestión de los Servicios de Salud.
ORCID: 000-0001-8153-8539

Anexo 13. Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Guayaquil 26 de diciembre 2021

Mgs. Grace del Rocio Navarrete Chavez

GERENTE DEL HOSPITAL GUASMO SUR

Yo, **Hilda Stefania Gellibert Romero**, con cedula de identidad **0924924863**, estudiante de la Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la escuela de postgrado de la Universidad Cesar Vallejo sede Piura, estoy desarrollando una investigación denominada; **Accidentes laborales y calidad de servicio del personal de enfermería de cuidados intensivos del Hospital Guasmo Sur, Guayaquil, 2021**, con el objetivo de determinar la relación existente entre los Accidentes laborales y calidad del servicio que se presenten en el personal de enfermería del Hospital Guasmo Sur Guayaquil, 2021. Por lo que solicito su autorización en la participación de la presente investigación y a la vez queda evidencia de haber informado sobre la investigación realizada; es importante indicarle que todo lo que se recoja como información será únicamente utilizada como dato estadístico para el análisis de los resultados y se guardara confiabilidad de la información brindada.

Anexo 14. Acta de compromiso

Guayaquil, Noviembre del 2021

ACTA DE COMPROMISO

Yo, Hilda Stefania Gellibert Romero con el número de identificación N° 0924924863 como estudiantes de la carrera de Maestría en gestión de los servicios de salud, por medio de la presente me comprometo a entregar un ejemplar del trabajo de investigación a la institución con el tema Accidentes laborales y calidad de servicio del personal de enfermería de cuidados intensivos del Hospital Guasmo Sur, Guayaquil, 2021. Que se autorizó previo a la entrega de la documentación respectiva ya que los datos son de gran importancia para la institución.

Atentamente:



firmado electrónicamente por:
**HILDA STEFANIA
GELLIBERT
ROMERO**

CI: 0924924863

Anexo 15. Declaración final de confidencialidad.

DECLARACION FINAL DE CONFIDENCIALIDAD

Yo Hilda Stefania Gellibert Romero con Cédula de Identidad N° 0924924863, estudiante de la Escuela de Postgrado de la Universidad de Universidad Cesar Vallejo de Perú y que me encuentro realizando el trabajo de campo de maestría en Hospital General Guasmo Sur, institución en la cual deseo desarrollar el proyecto de investigación, necesario para la Titulación de forma libre y voluntaria me comprometo y declaro:

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO. El objeto del presente acuerdo es fijar los términos y condiciones bajo los cuales las partes mantendrán la confidencialidad de los datos e información intercambiados entre ellas, incluyendo información objeto de derecho de autor, patentes, técnicas, modelos, invenciones, know-how, procesos, algoritmos, programas, ejecutables, investigaciones a pacientes externos y externos.

SEGUNDA. CONFIDENCIALIDAD. Las partes acuerdan que cualquier información intercambiada, facilitada o creada entre ellas en el transcurso del período autorizado, será mantenida en estricta confidencialidad. La parte declarante correspondiente sólo podrá revelar información confidencial a quienes la necesiten y estén autorizados previamente por la parte de docencia información confidencial que se trate. Se considera también información confidencial: a) Aquella que como conjunto o por la configuración o estructuración exacta de sus componentes, no sea generalmente conocida entre los expertos en los campos correspondientes. b) La que no sea de fácil acceso, y c) Aquella información que no esté sujeta a medidas de protección razonables, de acuerdo con las circunstancias del caso, a fin de mantener su carácter confidencial.

TERCERA. EXCEPCIONES. No habrá datos alguno de confidencialidad en los siguientes casos: a) Cuando la parte receptora tenga evidencia de que conoce previamente la información recibida; b) Cuando la información recibida sea de dominio público y, c) Cuando la información deje de ser confidencial por ser revelada por el propietario.

CUARTA. DURACION. Este acuerdo regirá durante el tiempo que dure la recopilación de datos, hasta un término de cinco años contados a partir de su fecha.

QUINTA. DERECHOS DE PROPIEDAD. Toda información intercambiada es de propiedad exclusiva de la parte de donde proceda. En consecuencia, ninguna de las partes utilizará información de la otra para su propio uso. A mantener de forma confidencial los datos de los pacientes y a no revelar a personas ajenas, toda la información y material de carácter sensible a la que acceda en el desarrollo de la investigación y a devolver a la institución todo el material y documentación que se le hubiere suministrado para la realización de la misma, salvo que expresamente no se estimare necesaria su devolución, además de la entrega de un ejemplar de la investigación a la institución donde se realiza.



Ministerio
de Salud Pública

HOSPITAL GENERAL GUAYMO SUR

FORMULARIO PARA LA AUTORIZACIÓN DE ENTREGA DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

SEXTA. MODIFICACIÓN O TERMINACIÓN. Este acuerdo solo podrá ser modificado o darse por terminado con el consentimiento expreso por escrito de ambas partes.

SÉPTIMA. VALIDEZ Y PERFECCIONAMIENTO. El presente Acuerdo requiere para su validez y perfeccionamiento la firma de las partes.

Para constancia debe ser autorizado y entregado en la Unidad de Docencia e Investigación.

Guayaquil, Diciembre del 2021



firmado electrónicamente por:
**HILDA STEFANIA
GELLIBERT
ROMERO**

Firma

CN^o 0924924863



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Guayaquil 26 de diciembre 2021

RESOLUCION:

Aceptada

~~Mrs. Grace del Rocío Navarrete Chavez~~

GERENTE DEL HOSPITAL GUASMO SUR



Firmado electrónicamente por:
GRACE DEL ROCIO
NAVARRETE CHAVES

No Aceptada

Aceptación condicional

Revisar observaciones

Observaciones
