



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

VIOLENCIA VERBAL DEL FAMILIAR O PACIENTE Y SU RELACION CON
EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA ENFERMERA EN UNA CLÍNICA
PRIVADA – LIMA 2016

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE ENFERMERIA

AUTOR:

ZARATE MOSQUERA MARIA DEL CARMEN ALEJANDRA

ASESORA:

MG. LUCY BECERRA MEDINA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

CUIDADOS DE ENFERMERIA EN SALUD MENTAL Y PSIQUIATRÍA

LIMA – PERÚ

2017



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

“Violencia verbal del familiar o paciente y su relación con el desempeño laboral de la enfermera en una clínica privada – lima 2016”

JURADO CALIFICADOR

SECRETARIO

VOCAL

PRESIDENTE

DEDICATORIA

A mi familia, por estar conmigo en los momentos que sentía que no podía seguir y siempre me alentaron. Los quiero.

AGRADECIMIENTO

A mis abuelos, Regina y Edavio que siempre me apoyaron de forma incondicional, y a mi padre José que desde el cielo cuida de mí y mi familia

A mis tías, María Teresa y Mercedes, y mi madre Regina que me alentaron en momento difíciles.

A mis mejores amigos Raúl y Grisel, hermanos de la vida, que estuvieron siempre a mi lado y me guiaron, los quiero chicos.

A mi asesora Lucy Becerra que más que una guía, se convirtió en amiga, y me oriento a lograr este trabajo de investigación.

A mis docentes de prácticas y teoría, las cuales con paciencia y dedicación, lograron que ame mi carrera.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo **MARIA DEL CARMEN ALEJANDRA ZARATE MOSQUERA**, CON DNI **75508414**, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Médicas de la Escuela Académica Profesional de Enfermería, declaro bajo juramento que toda documentación que acompañe es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Lima, marzo del 2017

María del Carmen Alejandra Zarate Mosquera

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “Violencia verbal del familiar o paciente y su relación con el desempeño laboral de la enfermera en una clínica privada, Lima 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Enfermería.

María del Carmen Alejandra Zarate Mosquera

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre violencia verbal del familiar o paciente y el desempeño laboral de la enfermera en una clínica privada – Lima 2016. Material y método: el tipo de investigación cuantitativa de naturaleza correlacional, diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 60 enfermeras. Se utilizó como técnica, la encuesta, aplicándose como instrumento el cuestionario. Los resultados: Se encontró que existe una relación de nivel moderado entre violencia verbal del familiar o paciente y el desempeño laboral de la enfermera según RHO-Spearman (0,526). En la variable referente a violencia verbal, el 74% de las enfermeras mencionan que, si existe, en tanto que el 26% no existe; en cuanto al desempeño laboral de acuerdo a las dimensiones, logro de metas con un 50% (nivel medio), iniciativa 52% (nivel medio) y relaciones interpersonales 36 % (nivel bajo)

Palabras clave: Violencia verbal, Enfermera, Familiar, Paciente, Desempeño laboral

ABSTRACT

The present research aimed to determine the relationship between verbal violence of the family and patient and the work performance of the nurse in a private clinic - Lima 2016. Material and method: the type of quantitative research of correlational nature, non-experimental design of Cross-section. The sample consisted of 60 nurses. It is used as technique, survey, applying as instrument the questionnaire. The results: It was found that there is a moderate level relationship between verbal violence of the relative or patient and the work performance of the nurse according to RHO-Spearman (0,526). In the variable referring to verbal violence, 74% of nurses mention that, if it exists, while 26% do not exist; (Average level), initiative 52% (average level) and interpersonal relations 36% (low level).

Keywords: verbal violence, nurse, family, patient, work performance

I. INTRODUCCIÓN	9
1.1 Realidad problemática.....	9
1.2 Trabajos previos.....	11
1.3 Teorías relacionadas con el tema.....	16
1.4 Formulacion del problema	21
1.5 Justificacion del estudio.....	22
1.6 Hipotesis.....	23
1.7 Objetivos	23
II. MÉTODOLOGIA.....	24
2.1 Diseño de investigacion.....	23
2.2 Variables, Operacionalizacion	23
2.3 Poblacion , muestra.....	23
2.4 Tecnicas e instrumentos de recoleccion de datos, validez y confiabilidad	23
2.5 Metodos de analisis de datos	30
2.6 Aspectos Eticos.....	30
III. RESULTADOS	31
IV. DISCUSIÓN	35
V. CONCLUSIONES.....	37
VI. RECOMENDACIONES.....	38
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	39
ANEXOS	43

REALIDAD PROBLEMÁTICA

Estar en una condición de enfermedad, vuelve a la persona vulnerable por lo que, en muchos casos, se siente frustrada, al no poder realizar sus actividades diarias. En la práctica asistencial se evidencia que el paciente presenta diversos estados de ánimo, como: cólera, ira, frustración, decepción e irritabilidad; esto va acompañado de sentirse solo y sin un apoyo, por ello tiende a demandar la atención de forma agresiva del profesional de salud.

Otras condiciones que se logra percibir a diario en la actividad de enfermería, es la relación que tiene el profesional de salud (en este caso la enfermera) con el paciente y el familiar, pero que ocurre cuando este, en su condición de vulnerabilidad y debido a que paga por un servicio y/o prestación de salud; tiende a "aprovecharse" de esta situación y no trata con respeto al profesional que se dedica a su cuidado de forma humanizada, ante esto la Organización Internacional de salud (OIT) , Consejo Internacional de Enfermera (CIE) , Organización mundial de la salud (OMS), Internacional de servicios públicos (ISP) ¹ en el (2002) indica que "el riesgo de violencia se evidencia de forma constante en el sector servicios, ya que los trabajadores tienen una mayor probabilidad de sufrir agresiones o actos de violencia por parte de los usuarios y clientes, debido al estrecho contacto que mantienen con ellos"

Todas estas manifestaciones anímicas por parte de los pacientes y de los familiares, se dan, debido a que desean respuestas inmediatas, sabiendo de ante mano que la enfermedad, es un proceso de recuperación lenta. Estas emociones y muchas veces acciones (comunicación no verbal), comienzan a deteriorar la relación enfermera- paciente, manifestándose con reacciones diversas en cada enfermera.

Cuando las manifestaciones agresivas por parte de los familiares o pacientes se vuelven recurrentes, muchas enfermeras optan por diversas tácticas, una de ellas y la más frecuente es tener el mínimo contacto con los pacientes. Esto en muchos casos, conlleva a cometer negligencias que solo deterioran el concepto de nuestro cuidado, por lo que Dois² (2011) afirma que "las enfermeras no realizan el cuidado humanizado de forma óptima debido al proceso de victimización, como

respuesta a la violencia recibida, teniendo como consecuencia menor calidad en el cuidado y errores en la atención”

Por ello, se entiende que el desempeño laboral del profesional de enfermería en las diversas áreas tiende a ser que la enfermera sea flexible al cambio, por lo cual Guerrero V., López A., Mavisoy S., Rodríguez K., Acosta M.,³ (2015) indican que “la enfermería es una profesión con vocación de servicio a la comunidad, en la cual se desarrollan y fortalecen actitudes, aptitudes y valores en el quehacer diario; esperando así un profesional con sentido reflexivo, crítico, humanista, participativo y responsable para la atención de las necesidades de los paciente y sus familias”, en el nivel privado, lo podemos observar en la atención mediante el cuidado humanizado y la constante educación hacia los pacientes.

Como toda profesión, la enfermería tiende a tener un nivel de presión más alta de otras carreras, debido a que el profesional de salud atiende diferentes tipos de personas y el abordaje debe ser distinto para cada tipo de paciente, brindando lo esencial de la profesión de enfermería, el cuidado hacia los demás de forma integral con calidad y calidez propia de la profesión de Enfermería.

Haciendo referencia a la realidad nacional, con casi nula la información sobre violencia hacia la enfermera por parte del familiar o paciente; pero Mayorca I., García S., Cortes M., Lucerna M., hace referencia al Centro de control de enfermedades (CDC) (2003)⁴ la cual nos explica que la violencia en el lugar de trabajo se ha incrementado en 300% en la última década, esto se puede observar diariamente en la atención brindada por el personal de enfermería sobre todo en las áreas donde tiene mayor contacto con las personas (emergencia, hospitalización) esto debido a que los niveles de estrés del familiar o el paciente hospitalizados no son controlados de manera productiva y suelen enfrentar de manera agresiva al profesional de salud más cercano a ellos. La violencia laboral es considerada un problema de salud pública debido al índice laboral es que abarca, esto podría repercutir en el desempeño laboral, es por ello que es necesario tomar medidas de afrontamiento para que no sucedan situaciones de negligencia.

TRABAJOS PREVIOS

1.1.1 Internacionales

- Travetto C, Daciuk N, Fernández S, Ortiz P, Mastandueno R, Prats M, Flichtentrei D, Tajer C ⁵, en el año 2015 se realizó el estudio de determinar la frecuencia de agresiones al personal sanitario en una red social de profesionales de la salud y caracterizar aspectos que profundicen su comprensión y el desarrollo de estrategias de prevención. Teniendo como resultado que en 13 323 (66,7%), se refirieron agresiones. El 11,3% de las agresiones fueron físicas. El 73,4% ocurrieron en instituciones públicas, principalmente en áreas de emergencia. Los desencadenantes más frecuentes fueron la demora en la atención y la carencia de recursos. Se informó, en los agresores, intoxicación por alcohol o drogas en 13,8%, estado mental alterado por otra causa o enfermedad psiquiátrica en 13,9%, y en 63% no se detectó alteración de las facultades mentales. En 16,9% de los casos se informaron secuelas en los profesionales agredidos, en 7,9% secuelas físicas y en 28% de los lesionados suspensión temporaria de la actividad laboral. Concluyendo que la violencia verbal o física hacia el personal de la salud resultó frecuente, con la consecuencia de secuelas laborales, psíquicas e incluso físicas.
- Galian- Muñoz I., Llor- Esteban B, Ruiz-Hernández J.⁶ en el 2013 en España, expone el estudio sobre violencia de los usuarios hacia el personal de enfermería en los servicios de urgencias hospitalarios. Factores de riesgo y consecuencias. Teniendo como objetivo estudiar las manifestaciones hostiles de usuarios hacia los profesionales de enfermería de los servicios de urgencia de los hospitales (SUH) públicos del Servicio Murciano de Salud (SMS) y determinar la frecuencia de exposición a diversas conductas violentas de los usuarios, así como las características sociodemográficas y laborales del trabajador asociadas a una mayor exposición. Analizar la relación de la exposición a conductas hostiles con la presencia de posibles

consecuencias psicológicas sobre el trabajador, como variaciones en la satisfacción laboral, el burnout y el bienestar psicológico. Dando como resultado que la manifestación de violencia más frecuente a la que están expuestos estos enfermeros son los enfados por la demora de asistencia o por la falta de información.

- Galian I., Bartolome E., Ruiz J⁷, en el año 2012 se realizó el estudio sobre violencia de los usuarios hacia el personal de enfermería en los hospitales públicos de la región de Murcia, España. Tuvo como objetivo: conocer la frecuencia de aparición en el último año de diferentes manifestaciones hostiles de los usuarios hacia los profesionales de enfermería en los hospitales dependientes del Servicio Murciano de Salud (SMS), para valorar el clima de violencia laboral de baja intensidad y detectar aquellas características sociodemográficas y laborales de los trabajadores asociadas a una mayor exposición a este tipo de conductas. Dando como resultado que el 21,8% de las personas encuestadas refirió haber sufrido “Enfados por la demora asistencial” con una frecuencia al menos mensual. Los trabajadores del hospital psiquiátrico (19,7), los de urgencias (20,60), los que tienen contratos temporales (16,38) y una antigüedad 6-10 años (17,20) obtuvieron puntuaciones significativamente mayores en la escala. Para concluir, la distribución del riesgo no es homogénea dentro del colectivo. Se han hallado diferencias significativas en las agresiones recibidas según estado civil, edad, hospital, servicio, profesión, tipo de contrato, turno y antigüedad en la profesión.

- Dois Castellón A.² en el 2011 en Chile, expone el estudio sobre la violencia laboral en enfermería: sobre explicaciones y estrategias de afrontamiento. Teniendo como objetivo explorar parte de la experiencia de hostigamiento laboral vivida por trece enfermeras chilenas, analizando la relación entre sus explicaciones y sus estrategias de afrontamiento. Dando como resultado que las participantes al momento de ser victimadas tenían entre 23 y 56 años de edad. El promedio de

desempeño en el cargo fue de 3,9 años (6 meses a 14 años) y la duración promedio del hostigamiento fue de 19 meses (2 a 84 meses). Entre los hostigadores, 11 eran enfermeras y 9 de ellas cumplían labores de jefatura. Concluyendo que, no es posible administrar el cuidado de otros si las enfermeras no se hacen cargo de su autocuidado y se consideran a sí mismas dignas de ser cuidadas.

- Paravic T., Valenzuela S., Burgos M⁸ en el 2004 en Chile se realizó el estudio de Violencia percibida por trabajadores de atención primaria de salud. Teniendo como objetivo conocer la percepción del fenómeno de la violencia desde la óptica de las diferentes categorías de trabajadores de un consultorio. Dando como resultados que, la mayoría de los funcionarios perciben violencia laboral, tanto hacia su persona como hacia sus pares y pacientes/usuarios. Prioritariamente, ésta es del tipo psicológico e identifican como su principal agresor a los pacientes y familiares, y también a la enfermera. Concluyendo que las conductas violentas encontradas en el presente trabajo son prioritariamente del tipo psicológico, no estando ausente las del tipo físico y sexual, pero con una frecuencia bastante baja. Los agresores identificados con mayor frecuencia son: los pacientes, su familia y la enfermera, y los motivos serían el tipo de personalidad, el abuso de poder, la demora en la atención a pacientes y el estrés laboral derivado de la naturaleza del trabajo.
- Bevon D., Palma F.⁹ en el 2011 en España, realizó el estudio sobre factores que influyen en el rendimiento laboral del personal de enfermería. Teniendo como objetivo el identificar los factores que influyen en el rendimiento laboral del personal de enfermería del hospital Malargüe durante julio del 2010 al 2011. Los cuales dieron como resultado que los participantes en el estudio son mujeres con un 79,07%, y con un 20,93% de hombres por lo que podemos inferir el mayor porcentaje son de sexo femenino. En cuanto a los años de labor de enfermería el 44,19% porcentaje corresponde a los que tienen más

de 20 años trabajando, el 6,98% corresponde a los que llevan más de 10 años y el 18,60 corresponde a más de 5 años, y el 30,23% a menos de 5 años. Podemos concluir que a través de la observación e interacción en el ambiente laboral personas presentan, dificultad para trabajar con los demás, susceptibilidad ante las ante la corrección de errores, falta de comunicación, dificultad para expresar los sentimientos y desacuerdo con el tratamiento médico.

1.2.2 Nacionales

- Loyola F.¹⁰ en el 2015 en su estudio sobre el desempeño laboral y su relación con el síndrome de bournout en el personal de enfermería del hospital San Juan Huaral – Lima 2015. Teniendo como objetivo determinar la relación existente entre desempeño laboral y el síndrome de Burnout en el personal de enfermería del Hospital San Juan Bautista Huaral Lima-2013. Concluyendo que el desempeño laboral tiene relación significativa con el síndrome de Bournout en el personal de enfermería del Hospital de San Juan Bautista Huaral – Lima 2013, siendo la correlación de Rho Spearman de -0.746, representando una alta asociación de las variables.

- Barón J.¹¹ en el año 2013 realizo el sobre el estudio de los factores motivacionales en el desempeño laboral de las enfermeras del primer nivel de atención Red Chiclayo – MINSA. Teniendo como objetivo determinar y describir los factores motivacionales en el desempeño laboral de las enfermeras del primer nivel de atención Red Chiclayo – MINSA 2012. Dando como resultado que los factores motivacionales extrínsecos presentes en el desempeño laboral son: remuneración, entorno laboral, supervisión y seguridad laboral. Y los factores motivacionales extrínsecos presentes en el desempeño laboral son: remuneración, entorno laboral, supervisión y seguridad laboral y los factores intrínseco presente en el desempeño laboral, con más alto

porcentaje es el logro, 44% de enfermeras buscan la identificación con su sede de trabajo y alcanzar todas sus metas y objetivos propuestos.

- Ancalliza- Calizaya F., Cohaila G., Maquera – Afaray J¹² en el año 2012 realizó el estudio sobre las Agresiones contra el trabajador de Salud en Tacna, Perú. Teniendo como objetivo el incremento de la violencia se ha expandido a todos los campos laborales, incluyendo al sector salud. Desde entonces se ha brindado mayor atención a este problema y algunas instituciones de salud han empezado a medir este fenómeno y sus repercusiones sobre el recurso. Dando como resultado que un 77% del personal de salud sufrió algún tipo de agresión, ya sea verbal (64%); física (1%), o ambas (12%). La agresión fue similar en ambos sexos (75% en varones y 78% en mujeres). El personal de seguridad sufrió la mayor agresión (100%), seguido de obstetras (91%); enfermeras (80%); técnicos de enfermería (74%); médicos (72%), y farmacéuticos (40%). En 57% de los casos el agresor fue un familiar; en 13% fue el mismo paciente; en 19% por ambos, mientras que en 9% refirieron agresión por parte de un compañero de trabajo o su superior. Concluyendo que las consecuencias de las agresiones son, sobre todo, psicológicas, y puede resultar en deterioro del rendimiento profesional.

TEORIAS RELACIONADAS CON EL TEMA

La violencia dejó de ser un problema familiar para pasar a un estrato mundial, debido a la existencia de agresión a diario desde el hogar hasta en las calles, ante esto la OMS (2002) ¹³ define a la violencia como “uso intencional de la fuerza otra una persona o un grupo de personas, que causa lesiones o daño psicológico”.

Desde el punto holístico de enfermería, esta etapa de violencia a sobre bordeado los límites de la razón, la cual está viéndose seriamente afecta, produciendo así problemas de salud mental, repercutiendo en las relaciones intrapersonales, ante esto el Consejo Internacional de Enfermería (2004) ¹⁴ mencionan que “la violencia se ha convertido en un problema, de proporciones de epidemia, con amplias repercusiones en la salud pública”

Según la OMS, existen diversos tipos de violencia:

✓ Física

El tipo de violencia que deja evidencia del maltrato, es la violencia física, de este tipo de agresión, se han realizado diversas investigaciones, por ello la OIT/CIE/OMS/ISP (2002) ¹ la conceptualiza, como: “el empleo de la fuerza física contra otra persona o grupo de personas, los cuales producen daños físicos”

Este tipo de violencia es perjudicial para la persona, afectando su autoestima, por lo tanto; alterando la percepción que tiene de uno misma(o), es por ello que, si se presenta a nivel laboral, produce lo que son los absentismos laborales.

✓ Sexual

La OMS (2007) ¹⁵ denomina violencia sexual, a “tentativa de consumir un acto sexual o insinuaciones sexuales no deseadas hacia una persona mediante coacción”

✓ Psicológica

Los golpes desaparecen, pero las palabras quedan en uno; esta frase describiría la violencia psicológica, presente entre las relaciones interpersonales, sobre todo en los lugares de trabajo, trayendo como consecuencia conflictos en el

centro laboral, ante esto la OIT/CIE/OMS/ISP (2002)¹ nos indica que “la violencia psicológica son las amenazas o abusos verbales contra otras persona o grupo, que dañan la integridad mental, espiritual y moral”.

Riquelme (2006)¹⁶ menciona que cualquier persona puede transformarse en agresor dependiendo de las circunstancias que rodeen la situación [...]. Se tiende a creer que los agresores, padecen de alguna patología de tipo psiquiátrica, lo que no es necesariamente cierto. Sin embargo, son personas con fuertes rasgos narcisistas, impulsivos, inseguros, con grados de ineptitud, envidias y complejos de inferioridad.

El mismo autor (2006)¹⁶ indica que al igual que no existe un solo prototipo de agresor, tampoco existe un solo perfil de la víctima, pero la mayoría comparte rasgos similares como una muy baja autoestima, [...] frágiles, con poca capacidad de liderazgo y hacer prevalecer sus ideas, inseguros de sus capacidades y en muchos casos sumisos. [...].

Los sectores laborales no son la excepción ante la violencia; puesto que ya se ha visto inmersa en todo este “fenómeno” que cada día presenta más víctimas. Pero a diferencia de otras profesiones, los que tienen mayor riesgo es el sector salud, debido a que todo los profesionales de salud y personal administrativo tienen , contacto directo con personas que presentan un nivel de ansiedad y preocupación elevado , debido a que se encuentran enfermas o tienen un familiar enfermo . Es por esto que el CIE (2002)¹⁷ refiere que “la violencia laboral en el sector salud tiene un alcance mundial, debido a que afecta a todos los profesionales en todos los contexto”

Paredes & Paravic (2006)¹⁸ mencionan que “[...] la gran mayoría del personal que trabaja en los servicios de salud son mujeres y son un grupo que presenta alto riesgo de sufrir violencia”.

Burgos y Paravic (2003)¹⁹ describen que “la violencia generada en el ámbito de la salud, se puede atribuir a varios factores, como encontrarse en un estado de

salud alterado, poco personal existente, sobrecarga laboral, largas listas de espera, entre otros factores [...].

Por otro lado, Omyda F., Soler F. y Ceballos M. (2006)²⁰ mencionan que “el comportamiento del trabajador comprende más que la técnica esto se traduce en el desempeño laboral, la cual añadida a la experiencia adquirida por el tiempo, la eficacia en decisiones, destreza en al ejecución de procedimientos y buenas relaciones interpersonales”

Los autores hacen referencia, de acuerdo al texto mencionado, es que el desempeño laboral no solo se va a basar en cómo se desarrolle en el centro de trabajos, sino que implica gran parte las actitudes que tenga al relacionar con los demás, es decir, el trabajo en equipo; esto acompañado con las habilidades y destrezas que tenga, para poder así desempeñar una óptima función.

Las diversas dimensiones del desempeño laboral se basan en las habilidades, destrezas y actitudes del trabajador y, ante esto Loyola (2015)¹⁰ menciona que se dividen en dimensiones como:

Logro de Metas

El cumplimiento de metas o logro de metas son procesos dinámicos en el cual el profesional de enfermería se desafiará a sí mismos para cumplir retos propios, esto mediante habilidades y destrezas aprendidas a lo largo de su carrera, esto permitirá un cuidado óptimo para el paciente y con él la recuperación de su salud. Por esto Loyola (2015)¹⁰ refiere que “los licenciados de enfermería, buscan desarrollar sus competencias ya que existe preocupación por parte de ellos, pero lamentablemente muchos son financiados por unos mismo, creando insatisfacción”

Iniciativa¹⁰

Todo ser humano posee ese “algo” que ínsita a lograr metas, mencionada anteriormente, eso es la iniciativa, son estímulos exteriores o interiores de la personal que harán que sea más competente en este mercado laboral. Ha nivel de la profesión de enfermería la principal motivación es el cuidar a los pacientes hasta

su recuperación de forma humanizada, respetando sus creencias y costumbres; es decir de una forma holística y completa.

Relaciones interpersonales¹⁰

Las relaciones interpersonales están basadas en una comunicación asertiva y el respeto por su entorno, siendo tolerable con los demás y solidario con los otros. A nivel de la profesión de enfermería, las relaciones interpersonales son esenciales para poder manejar un servicio (sea hospitalización, cirugía, UCI, emergencia, etc.); ya que el trabajo en equipo es fundamental para la mejora del paciente, teniendo así mismo todas las licenciadas(os) el respeto, veracidad y solidaridad como valores pilares en su vida diaria.

La labor de enfermería se basa en brindar una atención de calidad hacia los pacientes, para la recuperación de la propia salud en forma íntegra y así continuar su vida, es por ello que la enfermera, tiene que desempeñarse de forma eficiente en su centro de trabajo, demostrando no solo las habilidades y destrezas aprendidas por medio de la experiencia, sino que también es fundamental las actitudes que presente con los diferentes pacientes que tenga que atender, [...], ante ello Camarena (2013)²¹ expone que la profesión de enfermería tiene como misión la atención de las personas en la salud y la enfermedad; es por ello que las enfermeras son prestadoras y gerentes de los servicios de salud. Por lo tanto; su trabajo realizado se caracteriza por el esfuerzo físico e intelectual que favorece el desarrollo creativo y técnico

1.3.1 Aporte del Sistema conductual

La enfermedad causa estrés en el paciente, este tiende por tener emociones cambiantes; pero con lo que debe lidiar es la adaptación, en la cual deberá compartir espacio con otras personas debido a su mismo estado físico, y así mismo también con el personal de salud, las enfermeras; las cuales se encargarán de brindar los cuidados necesarios para poder recuperar la salud del paciente. Cortez (2010)²² haciendo referencia a la teoría de Dorothy Johnson el cual nos indica algunos rasgos que la adaptación genera una alteración en el paciente, viéndose

afectada el lado emocional, para profundizar, decimos que “en la Teoría de sistemas el paciente se adapta a la enfermedad y en cómo el estrés presente o potencial puede afectar la capacidad de adaptación.

Para Johnson, el objetivo de enfermería es reducir el estrés de tal forma que el paciente pueda avanzar con mayor facilidad a través del proceso de recuperación. Teniendo como metaparadigmas básicos:

a) Enfermería: Es una fuerza externa que actúa sobre la conducta del paciente para disminuir el estrés, por medio de mecanismos reguladores. Como técnica y ciencia presta asistencia

b) Persona: Es un sistema conductual con diversos comportamientos que la vinculan con su entorno.

c) Salud: Estado dinámico fugaz influido por factores biológicos, fisiológicos y sociológicos. La salud se refleja en la organización, interacción, interdependencia e integración de los subsistemas que integran el sistema conductual.

d) Entorno: Son componentes que no son parte del sistema conductual pero influyen en la persona.

Lo anteriormente expresado ayuda a fundamentar el trabajo de investigación, al observar que el paciente y el familiar, se ven inmersos en estos subsistemas, los cuales van a tratar de alcanzar un equilibrio a través del transcurso de la enfermedad, mediante la adaptación a su nuevo ambiente, es por ello que la enfermería debe tener las estrategias necesarias mediante su desempeño laboral para no alterar de forma negativa la relación enfermera-paciente, mediante la atención de calidad, así permitirá disminuir el estrés y mantener el equilibrio para que la adaptación del paciente o familiar sea lo más óptimo posible

Para explicar sobre la violencia existen abundantes marcos teóricos, pero para el presente se considera al enfoque ecológico de la violencia, como uno de los más integrativos y explicativos. Este modelo intenta conceptualizar a la violencia por diferentes campos y así poder conocer sus principales causas y que genera que las personas tengan reacciones violentas ante otras; para ello la OMS en su

informe “violencia y salud” (2002) ¹³, menciona que el modelo ecológico permite distinguir los factores de la violencia en cuatro niveles:

- En el primer nivel se identifican los factores biológicos y de la historia personal que influyen en el comportamiento.
- En el segundo nivel se abordan *las relaciones* más cercanas (familia, amigos, pareja, etc.)
- En el tercer nivel se explora los contextos comunitarios (escuelas, lugares de trabajo, vecindario, etc.) y se busca identificar actos que aumenten la violencia
- El cuarto nivel se basa en la estructura de la sociedad, que contribuye a crear un clima que alienta o inhibe la violencia

Estos cuatro niveles permitirán poder identificar cuáles serán las posibles causas de la actitud violenta del paciente y el familiar, en muchos de los casos tiende a influenciar nuestro entorno más cercano, la familia, la cual condiciona nuestras actitudes, creencias y valores, con los otros.

FORMULACION DEL PROBLEMA

Por lo expuesto se plantea el siguiente objetivo de estudio:

¿Qué relación existe entre la violencia verbal del familiar o paciente hacia la enfermera y su desempeño laboral en una clínica privada - 2017?

JUSTIFICACION DEL ESTUDIO

Los problemas de violencia laboral hacia el profesional de salud, cada día se agravan más por parte del paciente o familiar, debido a un gesto de disconformidad durante su atención, los cuales han pasado desde gritos a insultos y ofensas, traduciendo esto a una violencia psicológica; esto afecta directamente al profesional de salud, pero los que se encuentran en riesgo, son las enfermeras, debido a que ellas tienen contacto directo con los pacientes y familiares.

Últimos estudios han mencionado que este problema dejó de ser un dilema social para volverse un problema de salud pública a nivel mundial y en todos los estratos sociales, ante esto el CIE (Consejo Internacional de enfermería), citado por OIT (Organización internacional del trabajo), CIE (Consejo Internacional de enfermería), OMS (Organización Mundial de la Salud) (2002) ¹ menciona que el profesional de enfermería, tiene tres veces más probabilidades de sufrir actos de violencia en el lugar de trabajo. Contribuye a esta situación, que alrededor del 95% de los profesionales de enfermería en el mundo sean mujeres; y muchas han aceptado la violencia como forma de su trabajo.

Esta problemática, afecta seriamente al desempeño de la enfermera, puesto que muestra rasgo de timidez y no se encuentra empoderada en su papel de cuidadora, las cuales se desempeñan las 24 horas del día, los 365 días del año, estos problemas generan en el profesional de salud, diversas emociones, una de ellas es ignorar al paciente, para evitar así todo tipo de altercados.

Lo relevante de este trabajo de investigación es exponer que la enfermera, también es un ser humano, que siente, tiene emociones y desea desempeñarse laboralmente de forma óptima para brindar así los cuidados necesarios para la recuperación de la salud de los pacientes.

Por lo cual, los resultados del estudio tienen como propósito proporcionar información relevante mediante un valor social el cual permitirá mejorar el estado emocional de las enfermeras peruanas, valor práctico ya que se logrará que las enfermeras identifiquen los diversos tipos de violencia y así poder tomar medidas necesarias para el afrontamiento de diversas actitudes no correctas de los pacientes y familiares y finalmente en un valor teórico se instruirá a las futuras

enfermeras que no deben permitir ser objeto de violencia , sobre todo si se encuentran laborando en una institución pública , porque tu estado emocional no lo condiciona ningún tipo de remuneración y, así mismo servirá como guía para futuras investigación , debido a que no existen antecedentes en el Perú ni internacionales que relación la violencia laboral por parte de los usuarios con el desempeño profesional.

1.6 HIPOTESIS

1.6.1 Existe relación entre la violencia verbal del familiar o paciente hacia la enfermera y su desempeño laboral en una clínica privada de Lima.

1.6.2 No existe relación entre la violencia verbal del familiar o paciente hacia la enfermera y su desempeño laboral en una clínica privada de Lima.

1.7 OBJETIVO

1.7.1 OBJETIVOS GENERAL:

- Determinar la relación entre la violencia verbal del familiar o paciente hacia la enfermera y su desempeño laboral en una clínica privada - 2017

1.7.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar el desempeño laboral de la enfermera en una clínica privada, según iniciativa, logros de metas y relaciones interpersonales.
- Identificar la existencia de violencia verbal del familiar o paciente hacia la enfermera

II. MÉTODOLÓGIA

2.1 Diseño de investigación

Es un enfoque cuantitativo y co-relacional, de corte transversal porque se aplica en un periodo de tiempo determinado Sampieri R, Collado C., Lucio P. mencionan a Hernández (2003) ²³, el cual indica que el estudio cuantitativo se utiliza para la recolección y el análisis de estos, así poder responder preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas, mediante una medición numérica, el conteo y el uso de la estadística para exactitud patrones de comportamiento en una población.

La investigación cuantitativa brinda una gran posibilidad de réplica y un enfoque sobre puntos específicos de tales fenómenos, además de facilitar la comparación entre estudios similares.

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERATIVA	DIMENSIONES	INDICAD0RES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION	
Desempeño laboral	El trabajo como sinónimo de desempeño laboral ²⁰ Se caracteriza por el esfuerzo físico e intelectual que favorece desarrollo de acciones creativas, mediante el uso de instrumentos y técnicas, para generar bienes y servicios.	Esta variable será determinada aplicando un instrumento: Lista de Cotejo de Desempeño Laboral del Instituto Nacional de la Mujer, Costa Rica, validado en el Perú por Loyola Flor de María (2015) , pero con rangos adaptados de acuerdo a la autora.	Logro de metas	Competencia	01 al 9	Ordinal 33 – 36 BAJO 37 – 40 MEDIO 41 – 45 ALTO	164-180 BAJO
			Iniciativa	Motivación	10 al 26	Ordinal 59 –67 BAJO 68 – 76 MEDIO 77 – 85 ALTO	
			Relaciones interpersonales	Trato	27 al 43	Ordinal 68 – 73 BAJO 74 – 79 MEDIO 80 – 85 ALTO	198-215 ALTO

Exposición a la violencia verbal del familiar o paciente	OIT/CIE/OMS/ISP (2002) ¹ define a la violencia como “uso intencional de la fuerza o poder físico, de hecho, o como amenaza, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones”	Esta variable será determinada aplicando un cuestionario sobre las agresiones verbales al personal de salud, aplicado por la revista virtual Intra med modificado por la autora	Motivos de violencia	Informe medico Demora en la atención Carencia de recursos	01 , 02 , 04	Nominal
			Lugar de ocurrencia	Hospitalización Emergencia	04 al 07	
			Tipo de agresor	Familiar cercano Paciente	03	

2.3 Población y muestra

La población es de 100 enfermeras que brindan atención solo hacia adultos.

Tipo de Muestra: Muestreo de forma no probabilista, por conveniencia determinada según criterios de inclusión y exclusión.

- Criterios de inclusión: personal en atención directa (hospitalización, UCI y emergencia), laborando 3 meses en la institución.
- Criterio de exclusión: personal administrativo, atención ambulatoria o tóxico.

Luego de usar los criterios de exclusión se determinó solo como muestra a 60 enfermeras las cuales cumplen con los requisitos necesarios para la investigación.

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

El instrumento es el cuestionario, el cual es un documento que recoge en forma organizada los indicadores de las variables implicadas en el objetivo de la encuesta

Variable 1: Desempeño Laboral (anexo 1)

La técnica utilizada para la evaluación de las profesionales de enfermería fue la encuesta, la cual permite recolectar datos necesarios para poder determinar la relación entre las variables

Dicho instrumento, lleva por nombre Evaluación del desempeño Laboral de la autora Loyola Flor de María, siendo una adaptación del Instituto Nacional de la Mujer de Costa Rica. Fue validada con tres especialistas, los cuales después en una evaluación de cada ítem dieron como resultado que sea aplicada, en ese instante la autora realizó la aplicación en 100 enfermeras.

Para efectos de la confiabilidad se realizó una prueba piloto con 20 enfermeras luego se aplicó el Alfa de Cronbach, teniendo como resultado en las diversas dimensiones de logros de metas (0.871), iniciativa (0, 727) y relaciones interpersonales (0. 943), lo cual demuestran que la prueba es confiable. Para la determinación de los rangos se utilizó la técnica de los estatinos, cuyo resultado se presenta por medio de las siguientes tablas:

LOGRO	
BAJO	33 - 36
MEDIO	37 - 40
ALTO	41 - 45

INICIATIVA	
BAJO	59 - 67
MEDIO	68 - 76
ALTO	77 - 85

RELACIONES INTERPERSONALES	
BAJO	68 - 73
MEDIO	74 - 79
ALTO	80 - 85

TOTAL DE DIMENSIONES	
BAJO	164 – 180
MEDIO	181 – 197
ALTO	198 - 215

(Anexo 3)

Estadísticos de Fiabilidad	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Logro de metas	,871	10
Iniciativa	,727	17
Relaciones interpersonales	,943	17

Variable 2: Exposición a la Violencia Verbal

El instrumento es el cuestionario, el cual es un documento que recoge en forma organizada los indicadores de las variables implicadas en el objetivo de la encuesta

Dicho instrumento, lleva por nombre Cuestionario sobre la violencia verbal por parte del familiar o el paciente en el entorno laboral, de autoría propia.

La validación del instrumento se realizó con tres enfermeras especialistas en salud mental y psiquiatría, las cuales luego de una evaluación pertinente a todos los ítems del cuestionario, dieron como resultado en conjunto que puede ser aplicada, dando como resultado un 96%

Para realizar la prueba de confiabilidad se accedió a 20 enfermeras que cumplían con los criterios de inclusión y así responder el cuestionario con veracidad. Finalmente se procedió a aplicar el alfa de cronbach obteniendo como resultado 0.997 de confiabilidad

Estadísticos de Fiabilidad	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Cuestionario sobre violencia laboral en enfermería	,997	8

(Anexo 5)

2.5 Métodos de análisis de datos

Para la recolección de datos, se solicitó previamente el consentimiento informado de las enfermeras, aplicando los aspectos éticos. Para demostrar la relación de variables se aplicó la prueba de RHO Spearman que dio como resultado 0.526 (relación moderada) , se realizó mediante el uso del programa estadístico SPSS versión 22, digitándose los mismo en una base de datos para su análisis e interpretación respectiva, los que presentados en tablas y figuras

2.6 Aspectos éticos

El presente trabajo de investigación se basa en la veracidad de los datos recopilados entrando en contraste con las diversas teorías y antecedentes encontrados, que nos permitirá poder encontrar la relación entre las variables. Los resultados obtenidos serán transparente y abiertos para la evaluación de la comisión de ética de la institución universitaria.

Autonomía: Consta en que la persona es propia de poder tomar decisiones, es por ello que en el trabajo los participantes tienen derecho a participar voluntariamente del proyecto sin ningún tipo de coacción, teniendo su permiso, claramente por medio de un consentimiento.

Beneficencia: Hacer el bien. Es por ello que en este trabajo de investigación, se les explicara paso a paso cuales son los objetivos y que deseamos lograr con la información deseada que nos brindarían.

No maleficencia: Evitar hacer daño, es decir que no atentaremos contra la dignidad de la persona, guardando su anonimato.

Justicia: Satisfacer a todos por igual, todo encuestado será tratado por igual sin discriminación, debido a que toda información es importante para la elaboración del proyecto de investigación.

III. RESULTADOS

Relación entre la violencia verbal del familiar o paciente hacia la enfermera y el nivel de desempeño laboral en una clínica privada – 2016

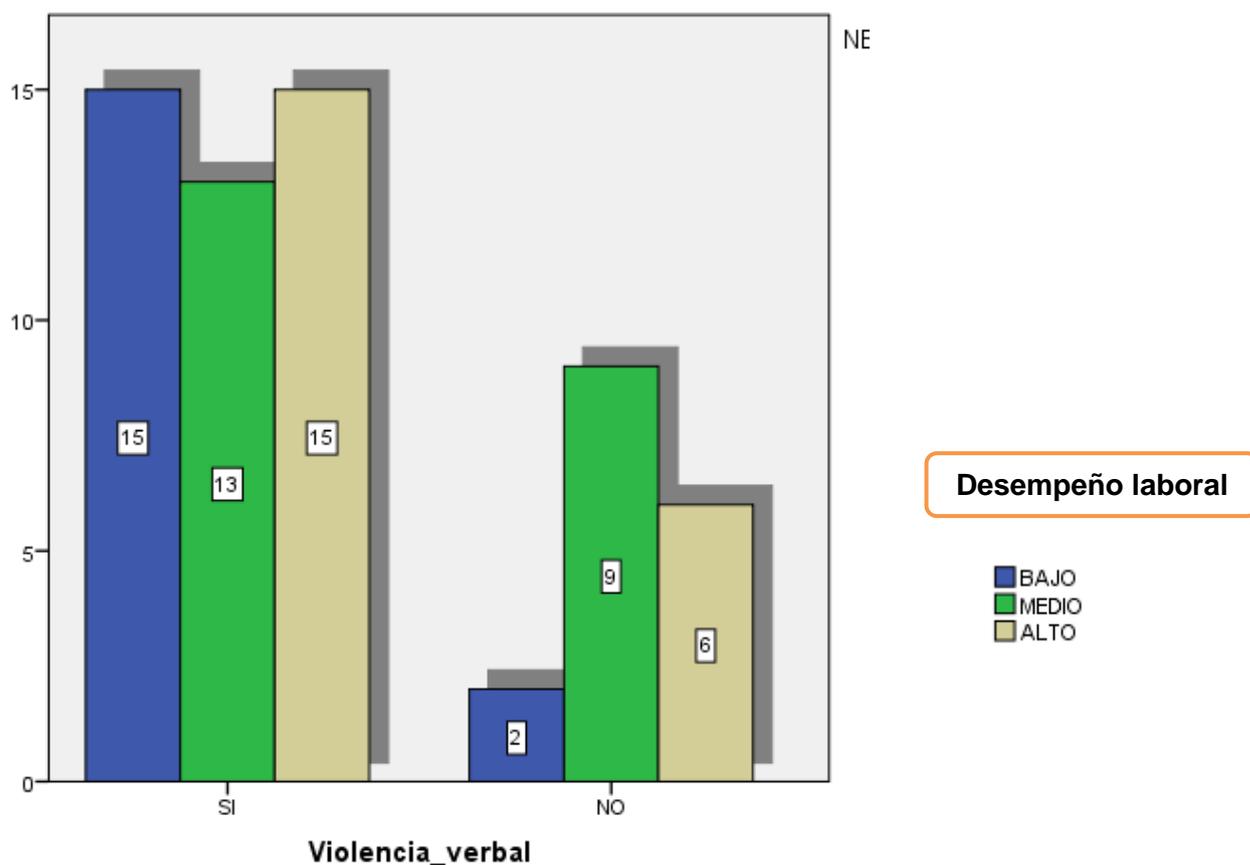
Tabla 1. Correlación con RHO- Spearman

variables			Violencia Verbal	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Violencia verbal	Coefficiente de correlación	1,000	,083
		Sig. (bilateral)	.	,526
		N	60	60
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,083	1,000
		Sig. (bilateral)	,526	.
		N	60	60

Tabla 2.

		Desempeño Laboral			Total
		BAJO	MEDIO	ALTO	
Violencia verbal	SI	15%	13%	15%	43%
	NO	2%	9%	6%	17%
Total		17%	22%	21%	60%

Grafico 1.



Autor: Elaboración Propia

Interpretación: Se evidencia mediante los diversos cuadros la relación entre las dos variables, la violencia verbal del familiar o paciente y el desempeño laboral.

Para afirmar la existencia o no de correlación, se utilizó la prueba de Rho Spearman, la cual nos permite identificar que si existe correlación entre las dos variables de forma aleatoria, al realizarla dio como resultado 0.526 la cual significa que existe correlación de forma moderada.

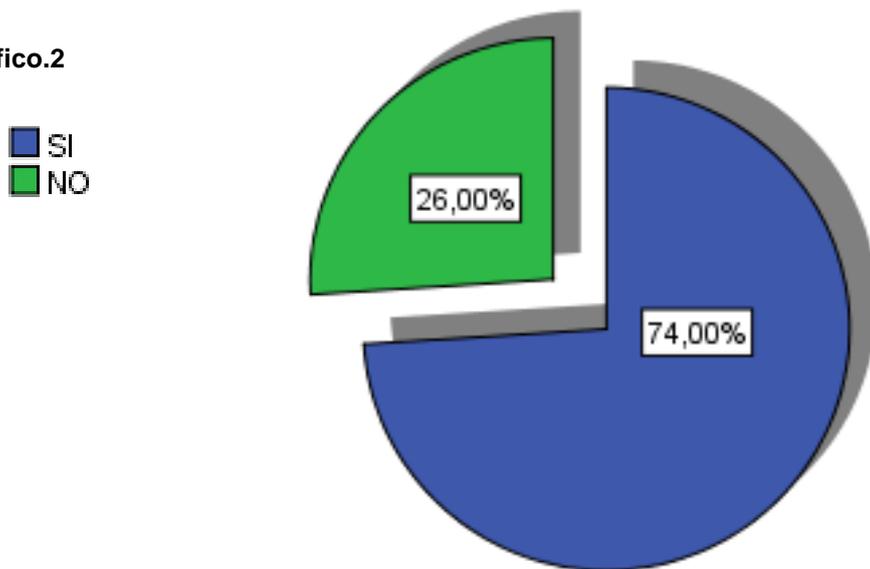
Por último, en el gráfico de barras en el cual se compara la violencia verbal y el desempeño laboral (bajo, medio alto) nos da como resultado que las licenciadas que expresaron que, Si existe violencia verbal, tienen un desempeño laboral medio con un 15% y las que mencionan, que NO existe exposición a la violencia verbal, tienen un desempeño laboral medio con un 9%

Violencia verbal de parte de los pacientes o familiares hacia la enfermera en una clínica privada - 2016

Tabla 3.

VIOLENCIA VERBAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	37	61,7	74,0	74,0
	NO	13	21,7	26,0	100,0
	Total	50	83,3	100,0	
Perdidos	Sistema	10	16,7		
Total		60	100,0		

Grafico.2

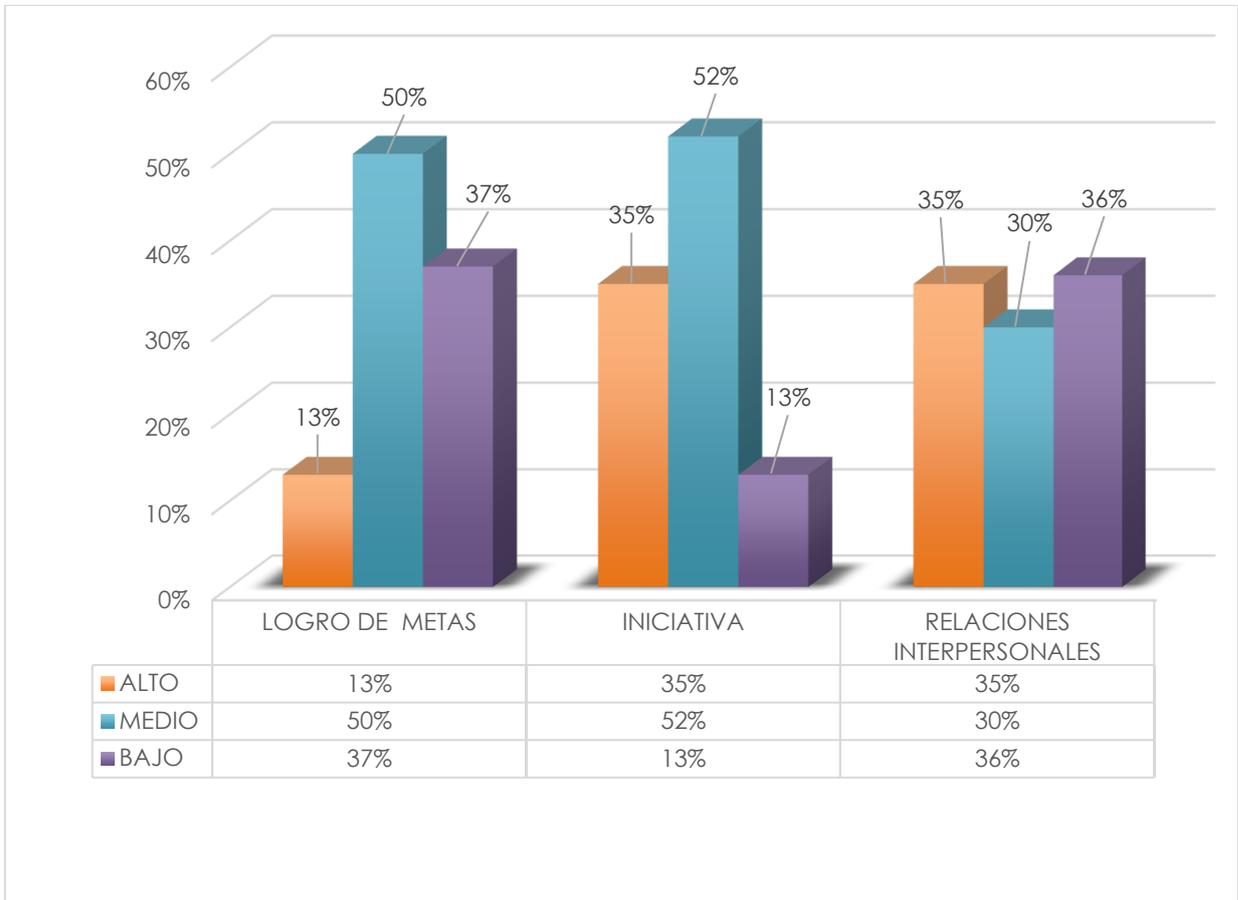


Autora: Elaboración Propia

Interpretación: Se evidencia que existen un porcentaje superior de parte del SI, es decir el 74 % de la población considera que si existe violencia verbal y el 26 % piensa que no.

Nivel de desempeño labor, según dimensiones (logro de metas, Iniciativa y relaciones interpersonales) en enfermería en una clínica privada – 2016

Tabla 4.



Autora: Elaboración Propia

Interpretación: El grafico muestra el desempeño laboral evaluado en las dimensiones logro de metas, relaciones interpersonales e iniciativa según rangos alto, medio y bajo. Del total del 60 enfermero(as), en la dimensión de logros de metas, se presenta un nivel medio (50%), en relaciones interpersonales se muestra un nivel bajo (36%), iniciativa se indica un nivel medio (52%).

DISCUSIÓN

La violencia en el trabajo, sea física o verbal se ha convertido en un problema de salud pública, porque atraviesa fronteras y grupos profesionales, en el sector salud se corre un riesgo demasiado alto, debido al contacto con los pacientes y los niveles de estrés de manejan diariamente, las consecuencias negativas que generarse estos tipo de violencia, puede repercutir directamente en los cuidados prestados por los profesionales de la salud, dando paso al deterioro de la calidad de atención, reflejado en el desempeño laboral del profesional de salud.

El cual es medido por diversas dimensiones, permitiéndonos evaluar la calidad de los cuidados dados por la profesional de enfermería, así mismo, existen casos extremos que pueden presentar la deserción de los trabajadores, debido a las situaciones repetitivas de violencia que pueden ocurrir.

De acuerdo a los resultados obtenidos del presente trabajo se encontró una correlación moderada (0.526) entre las dos variables. Es por ello que al comparar la violencia verbal del familia o paciente y el desempeño laboral (bajo, medio alto) de la enfermera, nos da como resultado que las licenciadas que expresaron que, Si existe exposición a la violencia verbal, tienen un desempeño laboral medio con un 15% y las que mencionan, que NO existe exposición a la violencia verbal, tienen un desempeño laboral medio con un 9%, esto es similar a lo presentado por Loyola (2015) la cual realizo la prueba de RHO Spearman obteniendo un -0.746, para comparar sus dos variables de síndrome de Burnout y desempeño laboral; pero realizado en una institución pública.

En cuanto a la existencia de violencia verbal que ha sufrido el personal de enfermería se encontró que el 74% de los profesionales de enfermería si perciben violencia verbal en su centro de trabajo a diferencia del 26% mencionan que no la perciben. Resultados que coinciden con lo reportado por Ancalliza (2012), en su estudio de agresiones contra el trabajador de salud en Tacna, menciona que las enfermeras presentaron agresiones en un 80%, el área donde se realizó más incidente es en el área de emergencia y como presunto agresor se obtiene en un

57% de los casos al familiar y un 13% al mismo paciente. Esto coincide con la investigación realizada ya que en el texto al igual que en la realidad problemática, se evidencia que el personal de enfermería tiene gran porcentaje a la exposición a la violencia verbal.

Por otro lado a nivel del desempeño laboral , este se caracteriza por los logros de metas , la iniciativa y las relaciones interpersonales; cada uno es un factor esencial para determinar el nivel de desempeño laboral, así mismo mediante el instrumento se pudo determinar que en la dimensión de logro de metas poseen un nivel medio con un 50% , en la dimensión de relaciones interpersonales presentan un 36% en nivel bajo ,y en la dimensión de iniciativa un 52% con un nivel medio, todas determinaran el actuar de enfermería en su función como cuidadora y gestora de la salud , dado que la evaluación no solo será por dimensiones sino también de forma general , se obtuvo como resultados que existe un nivel alto de un 35%, un nivel medio de 36,67% (siendo el porcentaje más alto) y un nivel bajo de 28,33 %.

Sobre el tema mencionado se encontró escasa literatura , pero Loyola en el 2015 nos explica detalladamente que el desempeño laboral , presenta dimensiones que se basaran en las habilidades , destrezas y actitudes del trabajador; por lo cual el logro de metas , son procesos en que el profesional de enfermería se desafiara a si mismo cumpliendo retos propios , la iniciativa , es por el cual logran metas, teniendo como motivo primordial el cuidado de los pacientes y las relaciones interpersonales, están basadas en la comunicación asertiva y el respeto al entorno donde laboral ; es importante resaltar que los resultados encontrados nos evidencian que no tiene metas definidas del todo , su iniciativa suele ser solo la necesaria y en cuanto a las relaciones interpersonales se puede pensar que tengas problemas de comunicación.

CONCLUSIONES

- 1.** Según los resultados se encontró que la relación de violencia verbal y el desempeño laboral, es de nivel moderada , para la cual se realizó la prueba de RHO spearman para evidenciar si existe correlación,.
- 2.** En cuanto a la violencia verbal las enfermeras indica la existencia de violencia con un 74 % que lo corrobora, encontrado en los estudios consultadas probablemente esto se deba al estrecho contacto con los pacientes y familiares, los cuales presentan niveles alto de estrés y ansiedad, ante las diversas situaciones del día.
- 3.** Referente al desempeño laboral la mayoría de las enfermeras encuestadas reportan un desempeño de nivel medio en las dimensión de logros de metas e iniciativa y de acuerdo a las relaciones interpersonales un nivel bajo, múltiples factores podrían estar incidiendo en esta percepción de las enfermeras.

VI. RECOMENDACIONES

1. A las autoridades desarrollar de manera preventiva estrategias que manejen conflictividad que podría generarse por la presencia de la violencia en ese centro.
2. Al personal de enfermería, fortalecer estrategias que contribuyan al trabajo en equipo, a mejorar las capacidades de interacción entre usuario interno y externos y de esa manera evitar en los centros laborales, síndrome de burnout, ansiedad y estrés laboral.
3. A los usuarios sería conveniente realizar campañas de sensibilización como usuarios y derechos de los proveedores del servicio, se reconoce que los derechos de los pacientes son fundamentales en la atención, de la misma manera, debe exponerse cuáles son sus deberes, considerando entre ellos, el respetar al profesional de salud que tiene como meta cuidarlo y ayudarlo a recuperar la salud.

IV. Referencias Bibliográficas.

- 1.-OIT/CIE/OMS/ISP. Directrices marco para afrontar la violencia laboral en el sector de la salud. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo .2002. [Citado el 30 de marzo del 2016];(1):38.Disponible en:http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/interpersonal/en/WVguidelinesSP.pdf
- 2.- Dois A. Violencia laboral en enfermeras: explicaciones y estrategias de afrontamiento. Latino-Am. Enfermagem.[INTERNET].2011.[Citado el 30 de Junio del 2016];19(1):1-8.Disponible en: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v19n1/es_21.pdf
- 3.- Guerrero V., López A., Mavisoy S. Rodríguez K., Rosero C., Acosta M. Desempeño del profesional de enfermería en el area asistencial en la Institución de Salud de la ciudad de Pasto.UNIMAR. [INTERNET].2010.[Citado el 30 de Junio del 2016];(1):1-5. Disponible en: <http://www.umariana.edu.co/ojs-editorial/index.php/unimar/article/viewFile/191/168>
- 4.- Mayorca I, García S., Cortes M.,Lucerna M.Violencia contra trabajadores sanitarios en un hospital de Andalucía, ¿Porque hay agresiones no registradas? Medicina y Seguridad del Trabajo [INTERNET].2013. [Citado el 08 de enero del 2017] ;(1):1-24. Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v59n231/original3.pdf>.
5. Travetto C, Daciuk N, Fernández S, Ortiz P, Mastandueno R, Prats M, et al. Agresiones hacia profesionales en el ámbito de la salud. Rev. Panam Salud Pública. [INTERNET].2015. [Citado el 15 de Febrero del 2017];38(4):1-9.Disponible en : <http://iris.paho.org/xmlui/bitstream/handle/123456789/18380/v38n4a7p307-315.pdf?ua=1>
- 6.-Galian I., Llor B., Ruiz J. Violencia de los usuarios hacia el personal de enfermería en los hospitales públicos de la Región de Murcia. Salud Pública. [INTERNET].2012.[Citado el 28 de marzo del 2016] ;86(3):279-291.Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272012000300007

- 7.-Galian- Muñoz I., Llor- Esteban B., Ruiz- Hernández .Violencia de los usuarios hacia el personal de enfermería en los servicios de urgencias hospitalarios. Factores de riesgo y consecuencias. Universidad de Murcia [INTERNET].2013 .[Citado el 28 de marzo del 2016]; (26)163-170. Disponible en: file:///C:/Users/Administrador/Downloads/Emergencias-2014_26_3_163-170.pdf
- 8.- Paravic T., Valenzuela S. Burgos M. Violencia percibida por trabajadores de atención primaria de salud. Ciencia y enfermería [INTERNET].2004. [Citado el 28 de marzo del 2016]; 13(10):1-13. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532004000200007
- 9.- Beron D., Palma F. Factores que influye en el rendimiento laboral del personal de enfermería. [Tesis en Internet].Argentina: Universidad Nacional de Cuyo; 2011 [Citada el 15 de Abril del 2016]. 86 disponible en: http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5918/beron-daniela.pdf
- 10.-Loyola F. Desempeño laboral y su relación con el síndrome de Burnout en el personal de enfermería del hospital San Juan Bautista de Huaral- Lima 2013. Tesis de maestría en gestión de los servicios de salud. 1ª ed.Lima ; pp 138; 2015.
- 11.-Baron J. Factores motivacionales en el desempeño laboral de las enfermeras del primer nivel de atención Red Chiclayo – MINSA. [Tesis en Internet].Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2013 [Citada el 15 de Abril del 2016]. 74 p. Disponible en: http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/179/1/TL_Barón_Rodríguez_JovannaKatherine.pdf
- 12.- Ancalliza – Calizaya F., Cohaila G., Maquera –Afaray J. Agresiones contra el trabajador de Salud en Tacna, Peru. Revista peruana de Medicina Experimental y Salud Publica. [INTERNET].2012. [Citado el 18 de abril del 2016] ; 29 (3):2. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342012000300022&script=sci_arttext
- 13.- Organización Mundial de Salud. Informe Mundial sobre la violencia y la salud, sinopsis. Ginebra, Suiza. 2002. Citada el 12 de marzo del 2016. Disponible en:

www.who.int/entity/violence_injury_prevention/violence/world_report/en/abstract_es.pdf

14.- Consejo Internacional de Enfermería [Internet]. España; 2004. Citada 10 de Marzo del 2016 .Disponible: http://www.icn.ch/mattters_violencesp.htm

15.- Organización Mundial de la Salud. Recomendaciones éticas y de seguridad de la OMS para investigar, documentar y monitorear la violencia sexual en situaciones de emergencia. Ginebra. Citada el 25 de Marzo del 2016.Disponible en: http://www.endvawnow.org/uploads/browser/files/WHO_Eticas%20y%20seguridad.pdf

16. Riquelme, A. Mobbing, Un tipo de violencia en el lugar de trabajo. Ciencias sociales online [Internet].2006 [Citado el 25 de Mayo del 2016] vol.3. 39-57.Disponible

en:<http://www.culturadelalegalidad.org.mx/recursos/Contenidos/Articulosdeintersgeneral/documentos/Mobbing,%20Un%20Tipo%20de%20Violencia%20en%20el%20Lugar%20de%20Trabajo%202008.pdf>

17.- Consejo internacional de enfermería, (2002). La violencia en el trabajo del sector de la salud es universal y epidémica. [Internet]. [Citado el 16 de marzo del 2016]. Disponible en: <http://www.icn.ch/sewaprjune02sp.Htm>

18.- Paredes, A. & Paravic, T. Percepción de la violencia y factores asociados según usuarios de un consultorio y postas de salud, Concepción, Chile. Ciencia y enfermería [Internet].2006 [Citado el 25 de Mayo del 2016] ;(12) 39-51. Disponible en:http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532006000100005

19.- Burgos, M. & Paravic, T. Violencia hospitalaria en pacientes. Ciencia y enfermería [Internet].2002. [Citado el 20 de marzo del 2016] ;(9): 9-14.Disponible en:

http://www.ilo.org/global/About_the_ILO/Media_and_public_information/Press_releases/lang--es/WCMC_071411/index.htm

20.- Omayda L., Soler F., Ceballos M. Evaluación del desempeño del Profesional de Enfermería del Servicio de Neonatología. Escuela Nacional de Salud Publica

[Internet].2006. [Citado el 20 de marzo del 2016];(1):20. Disponible en:
http://bvs.sld.cu/revistas/ems/vol20_1_06/ems04106.pdf

21.- Camarena M. Liderazgo del profesional de enfermería y su influencia en el desempeño laboral en los servicios de emergencia de Hospitales Públicos de Lima. [Tesis en Internet].Perú: Universidad Cayetano Heredia; 2013 [Citada el 15 de Abril del 2016]. 45 p. Disponible en:
https://www.academia.edu/7326192/UNIVERSIDAD_PERUANA_CAYETANO_HEREDIA

22.-Cortez J. Resiliencia: Una mirada desde la enfermería. Ciencia y enfermería [Internet].2010 [Citada el 13 de Mayo del 2016];(3):27-32.Disponible en :
http://www.scielo.cl/pdf/cienf/v16n3/art_04.pdf 13.- OMS. Informe mundial sobre la violencia y la salud: resumen. [Internet]; 2002. Citada el 15 de Abril del 2016]. Disponible en:
http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/es/summary_es.pdf

23-Sampieri R, Collado C., Lucio P., Metodología de la investigación científica. [INTERNET]. México; 2003. [Citado 15 de marzo del 2016]. Disponible en:
<http://metodos-comunicacion.sociales.uba.ar/files/2014/04/Hernandez-Sampieri-Cap-1.pdf>

ANEXOS

Anexo 1:

INSTRUMENTO: CUESTIONARIO SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL

INTRODUCCION: Este estudio nos permita obtener información sobre como es el desempeño laboral de los profesionales de salud, Por ello solicito su participación a través de este instrumento garantizándole que los datos que usted brinde serán de carácter anónimo y reservado.

INSTRUCCIONES: Marque con un (x) en el recuadro que señale mejor su respuesta.

LOGRO DE METAS	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
1. Aporta a la planificación estratégica del área, así como a la planificación operativa, acorde con las expectativas según su puesto					
2. Muestra una adecuada organización en su área de trabajo, acorde con las expectativas según su puesto					
3. Logra manejar y cumplir una agenda y un ordenamiento en sus actividades diarias, semanales, mensuales, anuales, según el puesto que ocupa					
4. Logra compartir y explicar las funciones que las demás personas deben llevar a cabo, brindando un seguimiento adecuado para cumplir el plan de trabajo según su puesto					
5. Maneja adecuadamente los cambios de directrices y de agendas, así como los imprevistos de su área o unidad que pueden afectar su desempeño					

6. Concretiza y cumple tareas, procesos, productos o proyectos encomendados según el tiempo, recursos y espacio establecido					
7. Se compromete a la superación y logro para el mejoramiento de su puesto, área, unidad e institución					
8. Tiende a proyectar sus tareas y proyectos a corto, mediano y corto plazo					
9. Da a conocer a la persona jefa inmediata los obstáculos, deficiencias institucionales (de infraestructura, técnicas, documentales o de otra índole), personales o de necesidad de capacitación para el logro de un desempeño óptimo.					
INICIATIVA					
10. Toma decisiones o ejecuta sus actividades de rutina, sin esperar que las demás personas se lo estén indicando o recordando.					
11. Siguiendo la normativa y cumplimiento las especificaciones de su puesto, expresa soluciones o acciones asertivas ante eventos diferentes a los cotidianos, sin depender de la aprobación de la persona superior inmediata.					
12. Es una persona proactiva en su actuar y puede buscar información novedosa y oportuna, guardando relación con lo esperado en su puesto.					
13. En situaciones fortuitas o de crisis, logra establecer nuevas estrategias para resolver de manera asertiva las tareas de su puesto.					
14. Tiene conocimientos de las diferentes situaciones, reuniendo elementos necesarios para responder, según los parámetros proyectados y acorde su puesto.					
15. Atiende y resuelve en forma apropiada y oportuna, según su puesto.					

16. Asume las causas y consecuencias de su toma de decisiones, según el grado de responsabilidad de su puesto.					
17. En la toma de decisiones considera riesgos, recursos (costos, tiempo, equipo humano y tecnológico), calidad, normas, según el puesto que desempeña.					
18. Fomenta en su grupo el adecuado desarrollo y cumplimiento de los objetivos, así como su crecimiento.					
19. Involucra a las demás personas del grupo de trabajo en el cumplimiento de los objetivos, destacados las potencialidades de todas.					
20. Asume retos y cumple metas necesarias para el logro de los objetivos.					
21. Logra coordinar las acciones que se requieren en su puesto, departamento o grupo de trabajo, tomando en cuenta la tarea y la sensibilidad de las personas.					
22. Actúa con prontitud ante situaciones de riesgos de trabajo.					
23. Ofrece soluciones convincentes, reales y alcanzables para el logro de la armonía del equipo de trabajo y la eficiencia en la tarea, proyecto o producto.					
24. Resulta ser persona mediadora en el problema, buscando soluciones factibles que no se conviertan en favoritismo, evitando el incremento del conflicto.					
25. Busca el empoderamiento de las personas, experiencias pasadas similares, documentación, conocer bien el conflicto, entre otros que le ayude a manejar adecuadamente el problema.					
26. Sabe expresar adecuadamente sus propias emociones y mostrar empatía hacia la otra persona para que el conflicto no resulte inmanejable.					
RELACIONES INTERPERSONALES					

27. Se preocupa porque las personas con las que mantiene relaciones de trabajo, tanto internas como externas, se sientan bien, atendiendo con cordialidad sus dudas y necesidades.					
28. Respeta el comportamiento de las personas con las que mantiene relaciones de trabajo.					
29. Establece relaciones de trabajo cordiales y respetuosas con las personas con las que mantiene relaciones de trabajo, creando límites claros en la interrelación.					
30. Explica sus decisiones y líneas de pensamiento a las con las personas que mantiene relaciones de trabajo de manera clara y exhaustiva.					
31. Muestra atención y concentración (escucha) en el intercambio de comunicación con las personas.					
32. Logra manejar sus valores y principios al escuchar a las demás personas sin hacer diferencias.					
33. Puede expresar a las personas sus ideas, necesidades o acciones, independientemente de que sea una persona jefa, colaboradora, compañera o usuaria.					
34. Logra aceptar las ideas, necesidades o acciones de las personas usuarias, compañeras, colaboradoras o jefas, a pesar de que no sean semejantes a las personas tuyas, cuidando sus propios derechos para que no sean lesionados.					
35. Realiza el trámite y seguimiento asignado con discreción y cuidado hasta la persona destinataria, para que no amanece su seguridad.					
36. Canaliza la información a las personas indicadas, guardando la seguridad requerida.					
37. No comenta a terceras personas información que es de su conocimiento, que podría afectar el proyecto o programa.					

38. Es prudente y sensible. No arriesga a personas por develar información.					
39. Brinda su criterio y respuesta de manera clara y según su puesto, sin estar consultando constantemente a la persona jefa o compañera.					
40. Responde a las dudas de las personas usuarias de manera efectiva y eficaz.					
41. Muestra disponibilidad y apertura para atender y escuchar a las personas usuarias.					
42. Investiga con profundidad la situación consultada por parte de las personas que atiende, hasta lograr tener toda la información fidedigna desde la posición que desempeña.					
43. Tiene manejo adecuado y preciso de la información institucional.					

Anexo 2 . CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL¹²

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

Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

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

Formula:

$$Ta / Ta + Td \times 100$$

Aplicando:

$$355 / 355 + 22 \times 100\% = 94\%$$

Anexo 3. Alfa de Cronbach, Confiabilidad

N	Logro de Metas										Iniciativa																Relaciones interpersonales																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43		
1	4	2	5	5	5	4	3	5	2	3	3	3	5	2	3	3	5	2	3	3	3	3	5	5	2	3	3	3	5	5	1	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3
2	4	2	5	5	5	4	3	5	2	3	3	3	5	2	3	3	5	2	3	3	3	3	5	5	2	3	3	3	5	5	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3
3	2	1	5	3	2	5	3	1	1	1	1	1	4	3	1	1	4	3	1	1	1	1	4	4	3	1	1	1	1	1	3	1	3	5	3	1	1	1	1	3	1	3	3	3	
4	4	2	5	5	5	4	3	5	2	3	3	3	5	5	3	3	5	2	3	3	3	3	5	5	2	3	3	3	5	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	
5	4	2	1	1	1	1	1	1	5	5	5	1	2	3	3	1	5	3	3	3	5	1	1	5	1	3	5	1	1	1	3	5	5	3	3	1	3	3	1	3	5	3	3		
6	4	2	5	5	5	4	3	5	2	3	3	3	5	2	3	3	5	2	3	3	3	3	5	5	2	3	3	3	5	5	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	
7	4	2	5	5	5	4	3	5	2	3	3	3	5	2	3	3	5	2	3	3	3	3	5	5	2	3	3	3	5	5	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	
8	4	2	5	5	5	4	3	5	2	3	3	3	5	2	3	3	5	2	3	3	3	3	5	5	2	3	3	3	5	5	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	
9	4	2	5	5	5	4	3	5	2	3	3	3	5	2	3	3	5	2	3	3	3	3	5	5	2	3	3	3	5	5	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	
10	4	2	5	5	5	4	3	5	2	3	3	3	5	2	3	3	5	2	3	3	3	3	5	5	2	3	3	3	5	5	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	
11	4	2	5	5	5	4	3	5	2	3	3	3	5	2	3	3	5	2	3	3	3	3	5	5	2	3	3	3	5	5	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	
12	4	2	5	5	5	4	3	5	2	3	3	3	5	2	3	3	5	2	3	3	3	3	5	5	2	3	3	3	5	5	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	
13	4	2	5	5	5	4	3	5	2	3	3	3	5	3	3	3	5	2	3	3	3	3	5	5	2	3	3	3	5	5	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	
14	4	2	5	5	5	4	3	1	2	3	1	3	5	2	3	3	5	2	3	3	3	3	5	5	2	3	3	3	5	5	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	
15	2	1	5	3	2	5	3	5	1	1	3	1	4	3	1	1	4	3	1	1	1	1	4	4	3	1	1	1	1	1	3	1	3	5	3	1	1	1	1	3	1	3	3	3	
16	4	2	5	5	5	4	3	5	2	3	5	3	5	2	3	3	5	2	3	3	3	3	5	5	2	3	3	3	5	5	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	
17	4	2	1	1	1	1	1	1	5	3	5	1	5	1	3	1	5	1	3	3	5	1	1	5	1	3	3	1	1	1	3	3	5	3	3	1	3	3	1	3	3	1	3	5	3
18	4	2	5	5	5	4	3	5	2	3	3	3	5	2	3	3	5	2	3	3	3	3	5	5	2	3	3	3	5	5	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	
19	4	2	5	5	5	4	3	5	2	3	3	3	5	2	3	3	5	2	3	3	3	3	5	5	2	3	3	3	5	5	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	
20	4	2	5	5	5	4	3	5	2	3	3	3	5	2	3	3	5	2	3	3	3	3	5	5	2	3	3	3	5	5	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	

Anexo 4. Cuestionario violencia verbal por parte del familiar o el paciente en el entorno laboral

Objetivo. Determinar la existencia de agresiones verbales hacia el personal profesional de salud

1) ¿Alguna vez ha sufrido usted agresiones verbales como consecuencia de su tarea asistencial? **Si es si continuar con el cuestionario**

- a) SI
- b) No

2) ¿En cuántas oportunidades ha recibido usted agresiones en el último año por parte de los pacientes?

- a. Una Única vez.
- b. Dos veces.
- c. Tres veces.
- d. Más de tres veces.

3) ¿Qué tipo de agresiones ha sufrido?

- a. Verbales de pacientes.
- b. Verbales de familiar cercano

4) ¿En qué contexto se produjo la agresión?

4a. Lugar

- 1. Emergencias.
- 2. Hospitalización.

4b. Desencadenante

- 1. Dando un informe médico.
- 2. Por demora en la atención.

3. En ocasión de comunicar un fallecimiento.
4. Por carencia de recursos para resolver un problema médico.
5. Otras.

4c Agresores

1. Por una persona individual.
2. Por un grupo de personas.

4 d Género del Agresor

1. Masculino
2. Femenino

4e. Etapa de Vida del Agresor

1. Adulto Mayor
2. Adulto
3. Adolescente

4F. Estado

1. Intoxicados (alcohol o drogas).
2. Estado mental alterado (enfermedad psiquiátrica).
3. Estado Normal.
4. Otras.

4G. Situación

1. Estaba usted solo.
2. Estaba acompañado por colegas.

5) ¿Cómo respondería usted a la agresión recibida?

- a. Insultando, agrediendo al agresor.
- b. Controlando la situación mediante el diálogo.
- c. Avisando a otros trabajadores y/o al servicio de seguridad.
- d. Estableciendo distancia de seguridad.
- e. Abandonando el lugar de los hechos.

f. Interrumpiendo la actividad asistencial.

g. Otra.

6) Como consecuencia de la agresión verbal recibida, ¿ha sufrido algún problema? **Si es afirmativo, responda la pregunta 7 y 8**

a. Si

b. No

7) ¿Qué tipo de problema ha sufrido?

a. Estrés postraumático

b. Neurosis de ansiedad.

c. Síndrome de burnout

d. Otros trastornos.

8) ¿Esto lo obliga a suspender temporariamente su actividad laboral?

a. Si

b. No

Anexo 5. Alfa de Cronbach, Confiabilidad

ENCUESTADOS	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	SUMA DE ITEMS
Encuesta 1	1	4	1	1	1	1	1	2	3	1	2	1	2	1	22
Encuesta 2	2														2
Encuesta 3	1	4	1	1	1	1	1	2	3	1	2	1	2	1	22
Encuesta 4	2														2
Encuesta 5	1	4	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	2	1	21
Encuesta 6	2														2
Encuesta 7	1	4	1	1	1	1	2	1	3	1	2	1	2	2	23
Encuesta 8	1	3	1	1	1	1	1	2	3	1	2	1	2	1	21
Encuesta 9	1	3	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2			21
Encuesta 10	2														2
Encuesta 11	2														2
Encuesta 12	1	2	1	1	1	2	1	1	3	1	2	2			18
Encuesta 13	1	2	1	1	2	1	1	2	3	1	2	2			19
Encuesta 14	2														2
Encuesta 15	2														2
Encuesta 16	1	2	2	1	1	1	1	1	3	1	2	2			18
Encuesta 17	2														2
Encuesta 18	2														
Encuesta 19	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2			2
Encuesta 20	2														2
	0,263157895	0,888888889	0,177777778	0,177777778	0,177777778	0,177777778	0,177777778	0,277777778	0	0,177777778	0	0,277777778	0	0,2	

Anexo 6. Especialidad del evaluador: Enfermería en Salud Mental y Psiquiatría

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

Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

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

Formula:

$$\frac{Ta}{Ta + Td} \times 100$$

Aplicando:

$$104 / 104 + 4 \times 100\% = 96\%$$

TERMINO DE CONSENTIMIENTO LIBRE Y ACLARADO

La investigación se titula: Violencia Verbal Del Familiar O Paciente y Su Relación con el desempeño laboral de la Enfermera En Una Clínica Privada – Lima 2016 de autoría de Zarate Mosquera María del Carmen Alejandra sobre la orientación de la profesora Mg. Lucy Becerra Medina

La justificación de este estudio es que los problemas de violencia laboral hacia personal de salud cada día se agravan más , puesto que ya no solo es un gesto de disconformidad por la atención, sino que ha pasado a gritos, insultos y ofensas , traduciendo esto a una violencia psicológica, por parte de los pacientes o familiares ; esto afecta directamente al personal de salud, pero los que están con un riesgo más alto, sobre todo en pacientes hospitalizados , son las enfermeras , debido a que ellas tiene mayor contacto con los pacientes y familiares ; siendo estas el nexo muchas veces para la comunicación con el médico. Últimos estudios han mencionado que este problema dejo de ser un dilema social para volverse un problema de salud pública a nivel mundial y en todos los estrato social, ante esto el CIE, citado por OIT, CIE, OMS (2002) menciona que el personal de enfermería, tiene tres veces más probabilidades de sufrir actos de violencia en el lugar de trabajo. Contribuye a esta situación, que alrededor del 95% de los profesionales de enfermería en el mundo sean mujeres; así mismos según esta organización, muchas enfermeras han aceptado la violencia como parte de su trabajo. Esta problemática, afecta seriamente al desempeño de la enfermera, puesto que muestras rasgo de timidez y no se encuentra empoderada en su papel de cuidadora. Los objetivos son: Determinar la relación entre el desempeño laboral de la enfermera y la exposición a la respuesta de violencia verbal del familiar o paciente – Lima 2016.y los objetivo específicos son: Identificar el desempeño laboral de la enfermera en una clínica privada, según iniciativa, logros de metas y relaciones interpersonales e identificar la existencia de violencia verbal del familiar o paciente hacia la enfermera

El procedimiento utilizado será por medio de dos instrumentos, la lista de cotejo que medirá el desempeño laboral y un cuestionario sobre la exposición a la violencia verbal, dirigido a las licenciadas(os) de enfermería en las diversas áreas de hospitalización y emergencia. En cuanto a los riesgo y beneficios esperados, cabe

resaltar que las cuestionarios serán realizadas por la autora, respetando el local y horario escogido por las(los) entrevistados .En relación a los beneficios, las entrevistadas son de gran valor y merito, para la discusión sobre la participación de los y las licenciadas de enfermería.

Las Encuestas tiene una duración de media a una hora, siendo garantizando el anonimato de las personas citadas durante la entrevista y respetando su rechazo en participar o retirar su consentimiento, en cualquier fase de la investigación, dado que su participación es voluntaria; así mismo no se utilizaran las informaciones en prejuicio de la personas, inclusive en términos de autoestima, de prestigio y/o economía-financiera.

Después de la aplicación del cuestionario, se presentara la información dada mediante una base de datos, todo ello para fines de investigación.

Lima 15 de Mayo del 2016

Entrevistada

Entrevistadora

