



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

Percepción del enfermero sobre la violencia del usuario externo y el estrés laboral  
de un hospital público, Lima 2019

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Br. Hidelith Quino Bueno (ORCID: 0000-0002-2159-9820)

**ASESORA:**

Mg. María Jesús López Vega (ORCID: 0000-0002-843-7665)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión de riesgo en salud

Lima - Perú

2020

## **Dedicatoria**

El presente trabajo lo dedico a R.J.R., por darme el apoyo incondicional, dedicación, enseñanzas, compañía y motivación esta etapa que no ha sido fácil y estuviste apoyándome hasta más de donde tus alcances lo permitían, de ti aprendí que la perseverancia en mi camino me llevara a cumplir mis sueños.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por guiarme por el buen camino y ser mi fuerza para seguir en las dificultades.

A la familia Jauregui Reynoso, personas maravillosas que conocí, quienes me dieron ánimos para llegar a la meta y me inspiraron a seguir adelante pese a las adversidades, todo obstáculo será superado.

Tu ayuda fue fundamental para la culminación de mi tesis, te agradezco por tus aportes positivos a mi vida, muchas gracias Renzo.

## Página del Jurado



### DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **QUINO BUENO, HIDELITH**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud*, ha sustentado la tesis titulada:

**PERCEPCIÓN DEL ENFERMERO SOBRE LA VIOLENCIA DEL USUARIO EXTERNO Y EL ESTRÉS LABORAL DE UN HOSPITAL PÚBLICO LIMA 2019**

Fecha: 24 de enero de 2020

Hora: 8:00 a.m.

#### JURADOS:

**PRESIDENTE:** Mg. Oscar Guillermo Chicchón Mendoza

Firma: .....

**SECRETARIO:** Mg. Gustavo Ernesto Zarate Ruiz

Firma: .....

**VOCAL:** Mg. Maria Jesus Lopez Vega

Firma: .....

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

*Aprobar por unanimidad*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

**Nota:** El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

## **Declaratoria de Autenticidad**

### Declaración de Autoría

Yo, **Quino Bueno Hidelith**, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado **“Percepción del Enfermero sobre la Violencia del Usuario externo y el Estrés laboral en un Hospital Público, Lima-2019.”** presentada, en 85 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 24 de enero del 2020



**Firma**

**Quino Bueno Hidelith**

DNI: 46181023

## Índice

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del Jurado .....	iv
Declaratoria de Autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Índice de tablas .....	viii
Resumen .....	ix
Abstract .....	x
I. Introducción.....	1
II. Método .....	22
2.1. Tipo y diseño de investigación .....	22
2.2. Operacionalización de variables .....	22
2.3. Población, muestra y muestreo.....	23
2.4. Técnicas de recolección de datos, validez y confiabilidad. ....	24
2.5. Procedimiento.....	25
2.7. Aspectos éticos .....	26
III. Resultados .....	27
3.1 Aspecto general .....	27
IV. Discusión.....	34
V. Conclusiones.....	38
VI. Recomendaciones .....	39
Referencias .....	40
ANEXOS.....	44
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	45
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos .....	48
Anexo 3: Certificados de validación de los instrumentos .....	54
Anexo 4: Prueba de confiabilidad de los instrumentos .....	62

Anexo 5: Prueba De Kolmogorov-Smirnov .....	63
Anexo 6: Procesamiento prueba piloto .....	64
Anexo 7: Base de datos .....	65
Anexo 8: Análisis Rho Spearman .....	66
Anexo 9: Ficha técnica de los instrumentos empleados .....	67

## Índice de tablas

Tabla 1 <i>Operacionalización variable 1 percepción de violencia del usuario externo</i>	22
Tabla 2 <i>Operacionalización de la variable 2 estrés laboral del profesional de enfermería</i>	23
Tabla 3 <i>Validez de contenido por juicio de expertos: instrumento violencia laboral</i>	25
Tabla 4 <i>Validez de contenido por juicio de expertos: instrumento etres laboral</i>	25
Tabla 5 <i>Resultados del análisis de confiabilidad de violencia del usuario externo</i>	26
Tabla 6 <i>Resultados del análisis de confiabilidad de estrés laboral del enfermero</i>	26
<i>de confiabilidad de estrés laboral</i>	26
Tabla 7 <i>Tabla cruzada Nivel Variable Percepción Violencia vs Nivel Variable Estrés Laboral</i>	27
Tabla 8 <i>Dimensión Violencia Usuario Externo vs Nivel Variable Estrés Laboral</i>	28
Tabla 9 <i>Tabla cruzada Nivel Dimensión Violencia Física vs Nivel Variable Estrés Laboral</i>	29
Tabla 10 <i>Nivel Dimensión Violencia Psicológica vs Nivel Variable Estrés Laboral</i>	30
Tabla 11 <i>Resultado Prueba Rho de Spearman para las Hipótesis Específicas</i>	32
Tabla 12 <i>Resultado Prueba Rho de Spearman para las Hipótesis Específicas</i>	32

## Resumen

El objetivo del presente estudio fue determinar la relación entre la percepción del Enfermero sobre la violencia del usuario externo y el estrés laboral de un Hospital Público, Lima 2019, se empleó el método de enfoque cuantitativo descriptivo no experimental longitudinal, en una población de 85 enfermeros, obteniendo una muestra de 70 profesionales de enfermería, siguiendo los criterios de inclusión y exclusión se les aplicó 2 cuestionarios de manera anónima, se realizó la validez del instrumento mediante jueces expertos y la confiabilidad con alfa de Cronbach obteniendo 0,816 para medir la variable violencia laboral y 0,795 para la variable estrés laboral, se emplea la prueba estadística Rho de Spearman, obteniendo el valor de  $p$  ( $\text{sig.} = 0,001$ ) es menor que 0,05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, obteniendo como resultado del cruce de información entre nivel de la Variable Percepción de Violencia vs Nivel de la Variable del Estrés Laboral, encontrándose que 62,9% está en un nivel Alto-Alto, representado por 44 enfermeros seguido por un 12,9 % en el nivel Medio-Alto equivalente a 9 enfermeros y un 0% en el nivel Bajo Medio de la Variable de Percepción de Violencia Externa, se concluye que existe un nivel de relación de rangos Alto-Alto de 62.9%, en las variables estudiadas, encontrándose una correlación directa la cual se evidencia con el coeficiente Rho de Spearman ( $r_s=0,488$ ,  $p=0.001$ ), en consecuencia, se acepta la hipótesis general, es decir si existe relación entre la violencia del usuario externo y el estrés laboral del enfermero en un Hospital Público, Lima 2019.

**Palabras claves:** *violencia del usuario externo, estrés laboral, violencia física, violencia psicológica, percepción.*

## Abstract

The objective of the present study was to determine the relationship between the nurse's perception of external user violence and work stress in a Public Hospital, Lima-2019, the method of longitudinal non-experimental descriptive quantitative approach was used in a population of 85 nurses, obtaining a sample of 70 nursing professionals, following the inclusion and exclusion criteria, 2 questionnaires were applied anonymously, the validity of the instrument was performed by expert judges and the reliability with Cronbach's alpha obtaining 0.816 to measure the variable violence labor and 0.795 for the variable labor stress, the statistical test Rho of Spearman is used, obtaining the value of p (sig. = 0.001) is less than 0.05 then the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted, obtaining as result of the crossing of information between the level of the Violence Perception Variable vs the Variable Level of the Labor Stress, finding that 62.9% is at a High-High level, represented by 44 nurses followed by 12.9% at the Medium-High level equivalent to 9 nurses and 0% at the Low Medium level of the Perception Variable of External Violence, it is concluded that there is a level of relationship of High-High ranges of 62.9%, in the variables studied, finding a direct correlation which is evidenced with the Spearman Rho coefficient ( $r_s = 0.488$ ,  $p = 0.001$ ), consequently, the general hypothesis is accepted, that is to say if there is a relationship between the violence of the external user and the occupational stress of the nurse in a Public Hospital, Lima-2019

**Keywords:** *external user violence, work stress, physical violence, psychological violence, perception.*

## **I. Introducción**

Según la Organización Mundial de Salud en su informe mundial del año 2002, menciona no hay país ni comunidad que se exiga de la violencia, este hecho sería una amenaza para la vida, daño para la salud y alteraría la felicidad de cada uno de nosotros, debido a su repercusión en nuestra comunidad, definiendo los actos agresivos como un acontecimiento altamente difuso y cuya complejidad carece de una definición exacta para la ciencia, pues es más un acto de apreciación, lo cual estaría clasificado en tres grandes categorías: auto violencia, interpersonal y colectiva. (Salud, 2002), según el acuerdo (AMEVA) implementado en los países de la Unión Europea, se aspira a prevenir y gestionar problemas de intimidación, acoso sexual y violencia física en el lugar de trabajo, pide a toda empresa la adopción de tolerancia cero ante cualquier acto violento. (Empresariales, 2008), así también la Organización Internacional del Trabajo en su revista Violencia Laboral menciona, que los actos agresivos manifestados en el entorno laboral podrían verse reflejado en diversas expresiones lo cual depende del nivel de crecimiento y desarrollo de cada estado, sus formas más habituales se dan en todo el mundo. Entendiendo como violencia a cualquier acto, que escape ni sea considerado como una actitud razonable y con el cual se realiza la agresión, perjudica, lastima, degrada e hiere a una persona dentro del contexto actual. (Trabajo, 2018), asimismo la violencia en el puesto de trabajo podría ser considerado como una epidemia, por las consecuencias graves en el trabajador y efectos nocivos para la institución, disminuyendo la calidad de vida de la población (Gomez, Tours, Martin, & Ferrer, 2017).

En América Latina, Ansoleaga en su estudio el año 2015, evidencia cifras muy elevadas de agresiones a nivel psicológico en el área de trabajo. En los colaboradores laborales de centros de salud primarias de Santiago de Chile, alcanzo un 74%, en bolivarianos de 76.8%, en ecuatorianos 62.5%, en Cuba llego a 51.7% y en Colombia a 45.4%. (Ansoleaga, 2015), en el Perú Chambilla en su estudio del año 2019 reporta que la violencia laboral, pese a ser un problema real que afecta al profesional de enfermería, sin embargo, se encontró un artículo de violencia laboral contra el personal de enfermería del Hospital Hipólito Unanue Tacna 2019, en el cual el 75.7% de las personas encuestadas refirió haber sufrido violencia laboral. (Chambilla, 2019).

Cabe mencionar que los trabajadores constituyen la mitad de la población del mundo y son las máximas contribuciones al desarrollo económico y social. En el mundo se reconoce el estrés laboral como un evento muy importante, más aún en el personal de área de salud, quienes laboran en las instalaciones hospitalarias, cumpliendo funciones asistenciales, siendo las instalaciones hospitalarias un área que tiene elevados niveles para generar estrés, debido a la elevada necesidad de laborar frente al escaso control sobre si mismos, causando tensión laboral que repercute en la salud del trabajador. (Salud O. M., 2007). García en el año 2016 nos menciona que el estrés se ha convertido en uno de los síndromes más frecuentes en el mundo laboral. Amenaza la salud de uno de cada cinco trabajadores en el mundo. (García-Moran, 2016), la Enfermería es considerada como la carrera con mayor riesgo de violencia de pues de los oficiales del a policía. (Hugo Fernandez, 2018). Estimar su verdadera dimensión es complejo debido al poco registro de los eventos, aun siendo muy graves no son informados. (Carolina Travetto, 2015), es así que el estrés laboral no es extraño para ninguno de nosotros. Hoy el mundo del trabajo con sus avances industriales, la globalización, el desarrollo tecnológico y las comunicaciones virtuales nos impone retos y condiciones que con frecuencia exceden los límites de nuestras habilidades y capacidades. Su resultado es el estrés, que puede conducirnos a disfunciones físicas, mentales y sociales; incluso dañar nuestra salud, mermar nuestra productividad y afectar nuestros círculos familiares y sociales. (Becerra, 2016)

En España las enfermeras tienen un exceso de población lo cual hace imposible una atención segura y de calidad (1.649 personas por enfermera de media). Lo mismo ocurre en las residencias donde una enfermera atiende a más de 100 personas. Además de empeorar la salud y seguridad de los pacientes, el déficit de profesionales les pasa factura también a ellos, al padecer unas altísimas tasas de estrés y burnout (profesional quemado). En concreto, el 50% de los profesionales de Enfermería en España padecen del síndrome del profesional “quemado” frente a 8 de cada 10 enfermeros que presentan un nivel de estrés, y cerca de 9 de cada 10 refiere que el área laboral está deteriorada en los últimos años. (Enfermería, 2018) y no se cuenta con reportes estadísticos que cuantifican la violencia del usuario externo hacia el licenciado de enfermería, conociéndose que el área de emergencia es el lugar que lidera la mayor cantidad de agresiones. (Sanchez, 2018), la violencia viene de los usuarios, sus familiares o acompañantes hacia los profesionales de salud. (Barroso, 2016)

En un Hospital Público, el personal asistencial a menudo reporta verbalmente haber sido víctima de violencia por parte del familiar del usuario, situación que se presenta desde el triaje, ambiente que es el rostro de la institución y se realiza el filtro de pacientes, evaluación realizado por el enfermero quien determina el nivel de prioridad para la atención según criterios de triaje canadiense, si el paciente no requiere una atención de emergencia o urgencia mayor se brinda la orientación para atención en los Centros de Salud que corresponde al paciente según su jurisdicción, lo cual origina en los familiares del paciente diversos tipos de violencia hacia el enfermero, estas acciones pueden ser de forma física y verbal y/o psicológica, dichos actos incluye comportamiento agresivo, empujón, cachetadas, jalones, escupir, amenaza verbal de uso de la fuerza o atentar con la vida del personal, insultos discriminatorios o denigrantes, acompañado del uso de celulares que graban la escena argumentando evidencia de una negligencia en la atención, se suma a ello los impulsos externos como un retraso en la atención, oferta de la atención, insatisfacción en la atención, escases de medicamentos o falta de personal, las cuales muchas veces son ignoradas o desnaturalizadas y justificadas en la necesidad de atención de un padre hacia su hijo, dichos sucesos en su mayoría no son registrados en el cuaderno de ocurrencias, ni en ningún formato de eventos y/o incidentes, como medida de prevención de agresión se cuenta con personal de seguridad permanente en la puerta de triaje, quienes controlan que cada usuario pase solo con un acompañante, e interceden frente a una elevación del tono de voz o alguna actitud de violencia por parte del usuario externo, a su vez también reciben la agresión de los familiares, adicional a ello el usuario externo al considerar justo su queja emplea el libro de reclamaciones y denuncia el hecho en las comisarías aledañas, lo cual ha conllevado a la visita de efectivos policiales que acuden a la institución para dar constancia de la atención, sucesos que ocurren a menudo dentro de la institución y no se cuenta con registro de ello.

Estos eventos de violencia laboral por parte del usuario externo, podrían tener efectos en el profesional de enfermería y repercutir en su rendimiento profesional, en el estado emocional y psicológico, motivo por el cual se realiza el estudio.

Dentro de los trabajos previos relacionados al tema se toma los trabajos de Villamarín quien realizó un trabajo de investigación el año 2017 “Tipos de agresiones violentas y sus consecuencias al personal de enfermería en emergencia, en instituciones de MINSA”. Finalmente la investigación determinó la relación de los tipos de agresiones violentas con las consecuencias en el profesional de enfermería del área de emergencia en instituciones e

MINSA, el trabajo de tipo cuantitativo descriptivo diseñado correlacionalmente de manera transversal, en el grupo del 10% poblacional del Hospital Goyeneche (90 trabajadores), la autora concluye, con referencia a los tipos de actos violentos halló sobre los actos violentos físicos que un 96.39% no reportó, en cuanto a la violencia no física representó la cifra de 21.69%, en cuanto a las consecuencias expresó que el 51.81% padeció consecuencias físicas, recomendando que se debe implementar y desarrollar temas relacionados al manejo de la violencia laboral desde las unidades formadoras de los profesionales de enfermería, a fin de saber prevenir e intervenir en estos actos violentos. (Villamarín, 2017)

Olea, realizó un estudio el año 2019 titulado “Factores relacionados al estrés del profesional de Enfermería del Servicio de Emergencias Del Hospital José Soto Cadenillas Chota Perú 2017”, cuyo objetivo determinó los factores relacionados al estrés en el licenciado de enfermería que trabaja en el servicio de Emergencias del Hospital José Soto Cadenillas en Chota Perú 2017, estudio cuantitativo descriptivo y transversal, tomando 10 licenciados a los que se les aplicó el cuestionario “The Nursing Stress Scale”, versión validada al castellano por Más y Escribá, concluye que el licenciado de enfermería presenta un 75% de factores relacionados al ambiente psicológico, 65% de factores relacionados al ambiente físico y un 48% de factores estresantes relacionados al ambiente social. (Olea, 2019)

Asimismo, Ochante en el año 2018, realizó un estudio “Estrés laboral del enfermero y prestigio de atención que perciben los familiares del servicio de pediatría del hospital nacional. Lima 2017-2018”, su objetivo determinó la relación de la labor estresante del enfermero y el prestigio de atención que perciben los familiares del servicio de pediatría del hospital nacional. Lima 2017-2018, estudio descriptivo, cuantitativo, no experimental. Su población fue de 30 enfermeros y 57 familiares de pacientes pediátricos dentro de pediatría del Hospital Cayetano Heredia. (Ochante, 2018)

Novoa el 2028, realizó un estudio “estrés y grado de alegría laboral del enfermero. Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas”, su objetivo determinó el vínculo de la alegría del enfermero y el estrés, trabajo cuantitativo, descriptivo correlacional, corte transversal, con una muestra de 25 enfermeras, concluye que el 72 % de las enfermeras expresó un estrés moderado, el 24 % estrés grave y 4% estrés leve. La satisfacción laboral fue media en un 52% de las enfermeras, alta en un 40% y baja en un 8%. El grado de estrés

de la persona de enfermería está relacionada con el grado de satisfacción laboral. (Novoa Jacobo, 2018)

Arbulo en el año 2019, realizo “Violencia y Estrés Laboral en el Centro de Salud de Reque, 2016”. La finalidad de su investigación determinó la violencia y estrés laboral, su investigación de enfoque cuantitativa, con un diseño descriptivo, de corte transversal; trabajo con una población de 56 profesionales y su muestra fue el 100%, la autora concluye expresando la relación significativa de sus variables en estudio que son la violencia laboral y profesionales estresados en el Centro de Salud de Reque, recomendando que los directivos del Centro de Salud de Reque deberían de diseñar y aplicar planes mejorados a fin de decrecer los elevados marcadores de actos violentos y profesionales estresados, debido que estos hallazgos influyen directamente en la calidad y calidez prestacional que el profesional brindar a los usuarios externos. (Arbulú, 2019).

Daipello en el año 2019, en su estudio sobre “Percepción de la violencia laboral y estrategias de intervención en el Centro De Salud Piedra Liza, Lima. 2018” con el objetivo de confrontar las ideas entre lo que se observa en trabajo violentado: agresión de disminución de prestigios, de aislarse, ser intimidado, y ataque externo; frente a los hechos de actuados de los profesionales y no profesionales del Centro de Salud Piedra Liza, empleo trabajo comparativo, cuantitativo, observacional y transversal. Su población fue de 52 trabajadores, concluye el 42,3% de los entrevistados experimentaron violencia estrena en los últimos 6 meses, en cuanto a la violencia laboral de desprestigio, aislamiento y de intimidación las cifras son mayores población masculina a diferencia de la violencia externa en la población femenina. La percepción sobre los tipos de violencia laboral se expresa más en trabajadores regulares y en aquellos que trabajan menos de 10 años. Los actos estratégicos están orientados para el profesional encontrándose elevado al sector de trabajadores no profesionales. (Daipello, 2019)

Según estudios internacionales relacionados con el tema de estudio, presento el estudio del año 2015 de Martínez en su trabajo titulado “Violencia padecida y percibida por el personal de enfermería del Área Sanitaria Integral de A Coruña”, tuvo como objetivo identificar y mencionar las agresiones percibidas y padecidas por los enfermeros del EOXI A Coruña, su trabajo de tipo descriptivo de corte transversal, muestreó 145(14.5%) licenciados sobre una población de 1000 encuestados, concluyen que los actos agresivos en las que se hizo acusaciones son muy bajos, el saberlos y debería trabajarse sobre esos

indicadores en todo lugar donde se recibe la agresión y de manera piramidal en la organización lo cual permitirá que pueda revertirse eficientemente el problema. (Martinez, Garcia, Felipe, & Castro, 2015)

Gutiérrez el año 2016, en un estudio “*Agresiones externas al personal sanitario de un servicio público de salud*”. Objetivo fue especificar los tipos y factores asociados a los actos violentos de usuarios o acompañantes al personal en el área Navarro de Salud Osasumbidea, desde agosto 2008 a diciembre 2012. Estudio de tipo descriptivo, tuvo una población de 9534, 9826, 9950, 10160 y 9650 por cada año, concluyen que los agentes relacionados a los actos de violencia externa en profesionales como tipo de servicio y clase de profesionales serian consideradas en la elaboración de las acciones preventivas. (Gutierrez, Hernandez, & Molina, 2016)

Andrés en su estudio “Maltrato a los profesionales de salud: Hostigamiento y violencia que perciben el personal de salud de los principales perpetradores”, objetivo fue identificar las características de los actos de hostigamiento y agresión que han percibido los trabajadores de salud de los principales perpetradores, estudio observacional, descriptivo, transversal, en una población de 24 médicos, 30 residentes y 26 enfermeras, los autores concluyen que el trabajador está expuesto a altos niveles de violencia, siendo el principal agente agresor el familiar y la principal razón es el nivel sociocultural vinculada con el sistema de salud. Uno de cada cuatro personales miembros del equipo de salud ha sentido temor en su área de trabajo y ha tenido la idea de dejar su trabajo debido a los actos violentos. (Andres, y otros, 2016)

Muñoz en el año 2018, realizó un trabajo de investigación “Violencia del usuario frente al profesional de Enfermería en las áreas de urgencias hospitalarias: agentes de riesgo y repercusiones”. Su objetivo fue conocer las expresiones hostiles de pacientes frente a los licenciados de enfermería en las áreas de urgencia de las instituciones públicas de salud y detallar la frecuencia de exposición a los diferentes actos violentos cometidos por los usuarios, así como las especificaciones sociodemográficas y entorno laboral del personal vinculadas a una mayor exposición, siendo un trabajo descriptivo de corte transversal realizado por 30% del enfermeros en urgencias y estratificado por hospitales, los autores concluyen que encontró números elevados de actos violentos hacia los enfermeros en las áreas de urgencia, frente a ello disminuir la frecuencia de la violencia puede aliviar la salud psicológica del enfermero profesional. (Muñoz, Esteban, & Hernandez, 2018)

Zaragoza en el año 2018, realizó un trabajo de investigación *“Exposición de violencia de los usuarios y satisfacción laboral en el enfermero de las instituciones públicas de la región Murcia”* cuyo objetivo fue detallar la frecuencia de exposición del enfermero (incluyendo auxiliares) a los actos violentos de poca violencia para observar si hay enlace entre las lesiones y la alegría laboral. El trabajo de tipo descriptivo y corte transversal en el que empleo un cuestionario anónimo a 1489 enfermeros, concluye que las calificaciones de satisfacción laboral del enfermero fueron deficientes, por lo cual menciona que un factor para su resultado sería la agresión laboral, tal es el caso que si redujera las fuentes de exposición a los actos agresivos podría marcarse un aumento en la satisfacción laboral, por ende, se reflejaría en una mejor atención al paciente. (Llor Zaragoza, 2018)

Oviedo y Castro el año 2018, en su estudio de Socio demografía y estrés en enfermeras cuidadoras de pacientes crónicos, cuyo objetivo fue mencionar las características socio demográficas y factores estresores en los enfermeros, su estudio de tipo descriptivo, con enfoque cuantitativo, corte transversal, en una población de 105 enfermeras que laboran en instituciones prestadoras de salud de Santa Marta, concluye La presencia de estrés en los profesionales de Enfermería que cuidan a pacientes con enfermedades crónicas tiene factores personales, laborales y relacionados con el cuidado directo de sus pacientes. (Oviedo, Castro, & Zambrano, 2018)

Vidotti el año 2019, realizó un trabajo de investigación *“Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en los profesionales de enfermería”*. El objetivo fue estudiar la incidencia del problema de Burnout y su vinculación con trabajo estresante y el prestigio de vida entre los enfermeros, la investigación fue de tipo transversal, con una población de 502 profesionales de enfermería, la autora determinó que el síndrome de Burnout está vinculado con elevados índices estresantes deficiente del prestigio de vida de enfermeros. (Vidotti, 2019)

A continuación, muestro las teorías que sustentan mis variables de estudio; partiendo de Organización Mundial de la Salud, que considera a los actos agresivos como un asunto de salud pública, debido a consecuencia que no hay una definición exacta de ello. La agresión es un acontecimiento de gran complejidad y su definición carece de una exactitud científica, pues es más una percepción y apreciación. (OMS, 2002), una definición cercana a los actos violentos ejercidos sería el uso deliberado de la fuerza física o el poder para hacerlo, sea esta en grado de amenaza o sea efectivo, contra uno mismo, otra persona o hacia un grupo

de personas o comunidad, lo cual llevaría a originar lesiones, muerte, alteraciones psicológicas, trastornos del desarrollo o privaciones, mientras que la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la expresa como cualquier acción, que carezca de una actitud razonable y por lo cual se violenta, perjudica, degrada o hiere a un colaborador dentro del entorno en el cual desempeña su labor. (OIT, 2003)

Así mismo considero las definiciones utilizada de Di Martino, Hoel y Cooper quienes mantienen que los actos de agresión laboral son una forma de conducta negativa hacia dos o más personas, manifestada por la agresividad y los efectos perjudiciales para la salud, bienestar y seguridad de los trabajadores. Por su parte, Einarsen y Hauge se refieren en el marco de acoso psicológico haciendo referencia a conductas negativas persistentes, realizadas contra uno o varios colaboradores por superiores y/o colegas. (Di Martino, 2003)

Entendiéndose la violencia laboral como toda acción ejercida en el ámbito del trabajo que manifieste abuso del poder por parte del empleador, del personal jerárquico, de quien tenga la función de mando, de un tercero vinculado directa o indirectamente con él o de quien tenga influencias de cualquier tipo sobre la superioridad, presenta diferentes clasificaciones sin existir una definición clara y oficial, sin embargo, las dimensiones más conocidas son física, psicológica, sexual; existen antecedentes modernos que informan sobre las lesiones no físicas ocasionadas por la violencia psicológica, siendo el amedrentamiento laboral el de mayor ocurrencia y por ende el de mayor quejas laborales; entendiéndose como toda acción que atenta contra el bien de su colega, mediante amenazas, actos de revancha, humillaciones, entre otras agresiones (OMS, 2002). Desde el punto de vista de la comisión de Europa, la violencia en el trabajo, son acciones en los que se sufre abusos, amenazas y ataques relacionados a un entorno laboral, incluyendo viajes de ida y vuelta de la casa al trabajo y que viene en desmedro del bienestar o la salud. (OIT, 2002)

Con las definiciones mencionadas clasifico la violencia laboral o agresiones en el área de trabajo profesional en dos grandes ramas: las violencias física y psicológica, pues si es de conocimiento la persistencia de agresión física personal en el lugar de trabajo, como la agresión psicológica que va cada vez más en aumento y no recibe la atención debida convirtiéndose así la agresión psicológica como uno de los problemas de mayor importancia en el lugar de trabajo.

Para la variable de percepción de violencia se considera todo evento que el enfermero ha experimentado durante su ejercicio laboral en el Hospital Público, a continuación, describo la dimensión de la violencia externa; considerando la violencia externa como la acción que ejercen actores ajenos al campo médico. (Castro, 2018), se presenta cuando el trabajador es agredido de manera física o psicológica, por personas que no tienen ninguna relación con el vínculo laboral, pero están en el área de trabajo, la cual puede estar asociados a determinantes sociales, las desigualdades económicas y sociales, los cambios sociales y el nivel de educación, la crisis de valores y normas. (Hernando & Olid, 2019).

Para la dimensión de Violencia física, se considera como el uso de la fuerza física frente a otra persona o grupo, lo cual causaría daños físicos, daños sexuales o repercusiones a nivel psicológicos. Dentro de este tipo de acto violento se incluyen uso de la fuerza para realizar patadas, bofetadas, golpear y arrojar con objetos, puñaladas, tiros, empujones, mordiscos y pellizcos, ensuciar la ropa de trabajo. (OIT, 2002)

Mientras que, para la dimensión agresión de tipo psicológica, se considera el empleo deliberado del poder, como el uso de amenazas del empleo de la fuerza física, contra otra persona o grupo, lo cual repercutiría en el desarrollo físico, desarrollo mental, moral, espiritual y ámbito social. Está compuesta por el abuso verbal al intimidar a otra persona o grupo de personas, atropello, ofensas, bromas irónicas, palabras discriminatorias, acoso, amenazas, miradas de desprecio, amenaza de agredir físicamente o con un objeto. (OIT, 2002)

Los actos violentos sean de carácter mecánica y la anímica, se interrelacionan en la práctica dificultando la clasificación de cada una de ellas. A continuación, presentare algunos términos para entender las expresiones de violencia dentro de un área de trabajo; como la agresión/ataque: que es un acto de comportamiento intencionado con el fin de lastimar o dañar directamente. Así también se incluye el golpe sexual, la injusticia: como acción humillante, degradante, la falta de respeto a la esencia y aprecio de un ser humano, sin dejar de lado la intimidación/atropello: que es un comportamiento ofensivo y repetido en el tiempo, con actos vengativos, crueles o maliciosos de humillar o minar a un empleado o grupo de empleados, finalmente se tiene el acoso: como una acción no deseada, basándose en la edad, orientaciones de sexo, de género, religión opiniones políticas, de nacionalidad o de apoyo a una minoría, lugar de nacimiento y diferente condición cultural del trabajador, el acoso podría ser en diverso campos como acoso racial: que sería acciones amenazadoras e

intimidadores que no es correspondida ni deseada por la persona que recibe la acción, estos actos se dan en con fines discriminatorios ya sea por la raza, el color de piel, idioma que se emplea, origen nacional, la religión que se profesa, unidos con pocos, lugar de nacimiento, lo cual repercutiría en la mejor de las mujeres y los hombres trabajando. (Adaptado de la Ley de Derechos Humanos, del Reino Unido), por último, se presenta la amenaza: como una expresión del uso de recurso a la fuerza física y al poder (es decir, la fuerza psicológica), con el fin de causar un temor del golpe físico, sexual, psicológico u otras repercusiones censuradas en la persona agredida o a quien va la agresión.

Frente a la violencia experimentada por el enfermero de un Hospital Público, se tiene los partícipes quienes serían las víctimas; como el sujeto que es receptor de la agresión o de los comportamientos agresivos ya detallados, así también se tiene al autor; quien es el sujeto quien realiza violencia o manifiesta actos agresivos antes las víctimas y el área de trabajo que es el ambiente donde se desarrollan los actos violentos y/o agresiones: considerando un área de trabajo a para la atención, sea cual sea sus dimensiones, su localización (ciudadana o rural) y el tipo de los servicios que oferta, estos entornos laborales incluye a los hospitales de alta complejidad que están en las ciudades, a los hospitales regionales y locales, a si también involucra a los centros de atención privadas como las entidades privadas, puestos de salud comunitaria, centros destinadas a la mejora, instalaciones de larga duración, casas de reposo, consultas de médicos familiares, y otros consultorios privados de profesionales de atención de salud propia.

Urabayen en 2017 nos menciona como factores causales de violencia los siguientes: Factores derivados del paciente; patología que presenta, personalidad del paciente, circunstancias y formas en las que se encuentra el paciente, los agentes relacionados con el personal; personalidad y profesional, circunstancias y formas en la que se desenvuelve y por ultimo las circunstancias relacionadas con el ámbito laboral; características físicas y organizativas del centro. (Urabayen, 2017)

Cuanto a los efectos de la violencia laboral se pueden presentar: el síndrome de estrés postraumático las cuales se expresan a consecuencia de traumas vividos en las que la persona descontrolan su expresión, sus efectos, tal es el caso que los episodios vividos vuelven recuerdos y las emociones unidas a los momentos críticos, generando en el sujeto un nivel de ansiedad que podría llegar a expresar situaciones de pánico, siendo una de las consecuencias comunes de la enfermedad de burnout si esta se repetiría frecuentemente. De

la misma manera se tiene cuando se presentan interacciones con clientes que de por sí tienen altas demandas emocionales con las que hay mayor dificultad para atender adecuadamente y sintiendo que el manejo escapa de sus posibilidades y responsabilidades conllevando en el trabajador el desarrollo del síndrome de desgaste profesional o síndrome de burnout, debido a las reacciones que podría presentar el trabajador a modo de defenderse de las mismas llegaría a distanciarse emocionalmente del área en el cual se desempeña y servicio que brinda, a consecuencia orientaría su trabajo en una tarea fría, distante y pasiva de tal manera evitar problemas. (OIT, 2002)

Dentro de las repercusiones de las agresiones laborales, se encuentran: Las repercusiones laborales como; agresión sufrida que puede afectar en las tareas laborales y la seguridad de los colaboradores de la institución. Un efecto ante ello es aumentar las medidas de seguridad. Sin embargo, el exceso de prevenciones y recelos asumidos conllevarían a políticas de distanciamiento, aislamiento y de deficiencia en la eficacia del servicio que se presta. Mientras que una medida no muy común debido a las repercusiones del miedo como resultado de agentes emocionales, podría alejar a los usuarios y las repercusiones sociales: conllevarían a un efecto en la población y no sólo en las que la reciben directamente.

A nivel personal consecuencia en la salud mental sería muy relevante, pues conlleva aun estrés postraumático, uso de antidepresivos, depresión y estrés laboral. (Palma, 2018) llevando a muertes, lesiones, ausentismo, disminución en la productividad y calidad de atención. (Perez, 2018). Así mismo existen estrategias que pueden prevenir la violencia laboral, para ello se debe considerar: reconocer acontecimientos de riesgos específicos, debido que muchas de las manifestaciones que están sumergidas en riesgos extras de agresión en el trabajo. Los prestadores de atención en el área de salud, expresan mayor gravedad y frecuencia de agresión laboral, son quienes están más expuestos a diversas situaciones de actos violentos a diferencia de los que trabajan solos: padeciendo agresiones sexuales o materiales. En tal sentido los colaboradores del sector de salud, como el profesional de enfermería que trabaja largas horas en el turno nocturno o a domicilio, o hace su trabajo solo o aisladamente tienen mayor posibilidad de recibir un acto violento, para aquellas personas que trabajan en contacto con el público: quienes interactúan con el público, hace que su exposición al público ocasiona mayores riesgos de experimentar actos violentos frente a los que trabajan los valores: cada vez que objetos de valor como por ejemplo, el dinero, los medicamentos, las jeringuillas/agujas, equipos caros, se encuentran “fácilmente

accesibles” fomentaría el desarrollo que se cometan actos delictivos, y delitos violentos, por último se tiene al grupo a aquellos que trabajan con personas necesitadas: en cuanto a esta población ellos expresan la pena de la enfermedad y el dolor, así como los desórdenes psiquiátricos, mayoría de alcohol y drogas, y las sustancias medicinales que influyen en el comportamiento lo cual causaría una reacción violenta de estas personas frente a sus cuidadores quienes recibirían actos violentos sea de palabra o físicamente.

La agresión se ve elevada en el grupo poblacional de personas subempleados, que laboran con condiciones que los hacen más vulnerables a actos violentos, personas que laboran de manera independiente o solo cuentan con empleos provisionales, empleos precarios a causa de la poca contratación de personal, y la creciente demanda poblacional, lo cual obliga a este sector la búsqueda y ejecución de trabajos deficientes con altos niveles de ser agredidos.

Frente a la creciente ola de actos violentos las organizaciones plantean algunas intervenciones para evitar la violencia del usuario externo, en primera instancia sería el incremento de personal; personal idóneo para las funciones, que cumpla con las características para la cobertura las necesidades en temporadas de mayor actividad, cuando se requiera el traslado de los pacientes, que pueda actuar frente a situaciones de urgencia, en los diversos turnos, sea diurnos, fines de semana, y las guardias nocturnas, personal capacitado para el trabajo de urgencias o de manejo intensivos, para atender aquellos usuarios con antecedentes de comportamientos violentos o reporten actos con grupos marginales, con lo cual se buscaría aprovechar eficazmente al trabajador disponible tomando con ellos, las acciones que aportarían a disminuir actos violentos y preparar la rotación del trabajador para las actividades más exigentes, preparar al persona que recién se incorpora a la institución o nuevos en un determina puesto, capacitar sobre la manera correcta en traslado del paciente en todo los sectores de la institución, programar con anticipación los turnos a fin que el personal provee sus actividades y pueda estar alerta para actuar frente a situaciones de agresión. (OIT, 2002)

En cuanto a los estilos de dirección, que parte como una entidad fundamental dentro de las organizaciones, tal es el caso que rigen las actitudes favorables en el área laboral, lo cual podría ser recurrente en toda organización, dicho estilo de dirección debe poner sus bases en la comunicación y el dialogo, respetando la dignidad de las personas y colaboradores como

miembro de la institución podría ser una medida para disminuir y eliminar actos violentos en el área de trabajo.

Con respecto a la comunicación e información: entre la dirección y las unidades laborales, la difusión de la información y la comunicación sin fronteras ni limitantes reducirían significativamente los riesgos frente a los actos violentos de los usuarios, mencionando los actos de acoso o intimidación que son las que más silencio ocupada dentro del ambiente laboral, sea por prejuicios, temor o atropello a su dignidad.

En cuanto a las medidas preventivas con los usuarios y el público en general: como pilar fundamental trabajar en la comunicación oportuna, clara fácil y comprensible a los pacientes, acompañantes o sus parientes, es tan importante pues reduciría importantemente los riesgos de agresión, ataque o abusos de carácter verbal al trabajador, por lo general los actos violentos suele suceder en situaciones de tensión y angustia, mientras se espera un resultado, un informe de salud, reevaluaciones en las unidades de emergencias y urgencias. Para ello se debe recopilarse, seleccionar, ordenar para distribuirse, hacer de conocimiento para su posterior ejecución de los protocolos o códigos de conducta, donde se explique al detalle todas las obligaciones como también todos los derechos de los pacientes, del acompañante o pariente, haciendo bastante hincapié en dar a conocer la aplicación de sanciones frente a las manifestaciones violentas dirigidas hacia el profesional de salud.

Ahora detallo la variable Estrés laboral del enfermero: considerando el origen del estrés laboral en los siguientes factores, que son objetivos ligados a la institución en el cual ejerce su labor, lo cual afectaría al trabajo en sus diferentes áreas del empleador, en el que la empresa no marca ni determina distinción alguna, así como tampoco influye el rol de actividad o del tipo de contratación o acuerdo laboral. (UGT, 2006)

Para definir que es el estrés hay que partir de la toma de conciencia de cada individuo en su experiencia laboral, reconociendo la dificultad que presenta ante las exigencias y situaciones amenazantes hacia su propio bienestar, luego de ello se debe analizar el afrontamiento que expresan a determinadas situaciones, estas podrían ser de preocupación o llegar a un estado de depresión, tal es el caso que el estrés crónico afecta al personal de enfermería por que la padece y su efecto se observa en el paciente que requiere del cuidado del personal estresado. (Moran & Lacruz, 2016)

El estrés es un acontecimiento natural, que puede ser a causa de cualquier agente emocional, algún factor físico, social o económico que necesite de una reacción o un cambio de una persona. En tal sentido es estrés sería una acción de defensa por la cual se ha garantizado la supervivencia de nuestra especie humana. Pese a ser una acción de defensa a la vez el estrés en un nivel elevado y prolongado es un efecto debilitante y conllevaría a la destrucción de la humanidad. El estrés vinculado al trabajo está manifestado por el desarrollo y diseño de las actividades laborales y por las relaciones en el entorno laboral, siendo así que el estrés del enfermero se desencadena por la influencia de diversos acontecimientos asociados, los cuales pueden ser factores de índole psicosociales y como también pueden ser otros mecanismos que afectan su salud. (Ortiz, Garcia, Gomez, & Perez, 2019)

El estrés laboral se clasificación según sus modalidades; por su duración: puede ser estrés agudo o estrés crónico y en relación al efecto que produce en la persona puedes ser, así se tiene el Estrés agudo: ocasionado por una ofensa rápida en intensa sea, psicológica o material, y que en el tiempo se acaba, superando el umbral donde el sujeto da una respuesta rápida y feroz, así por ejemplo despido de un trabajo frente al Estrés crónico: se produce en un periodo prolongado de tiempo, de manera recurrente, continuo, no necesariamente intenso, pero exigiendo una adaptación permanente, ejemplo sobrecarga de trabajo constante. (Venegas, 2004)

En cuanto a la relación del efecto que produce en la persona puedes ser: si implica un estímulo positivo se habla de eustrés, en este caso la respuesta del cuerpo humano la manifiesta en armonía y equilibrio, sin violentar ni agredir los parámetros psicológicos y fisiológicos del ser humano. En este caso el estrés actúa como agente de motivación que impulsa a enfrentar y vencer los obstáculos, si esta acción se presenta muy leve o de manera muy exagerada llegaran a producirse desequilibrio entre la las condiciones laborales y el personal que brinda sus servicios originando así el fenómeno distrés, lo cual repercute en el individuo causando reacciones negativas para el equilibrio psicológico del trabajador y también altera el adecuado funcionamiento de la institución.

El origen del estrés postraumático se manifiesta a consecuencia de un acontecimiento vivido por la persona, este suceso es de altamente intenso, dramático y súbito, teniendo también el tecnoestrés que es un suceso que genera cambios en el entorno laboral y todas las organizaciones deben ajustarse al avance de la tecnología incursionando en su labor el uso de nuevos equipos que implica mayor concentración o dificultad para su manejo conllevando

a un efecto estresor en el trabajador, existe también el estrés debido a la razón del género las cuales se asocian a sucesos no igualitarias hacia el elemento sexo con el género, así mismo las elevados trabajos laborales que demanda el empleado, sumado a ello la carga familiar que desempeña el empleador, por lo cual el estrés en el ámbito laboral es mayor por la suma de una calidad de vida deficiente en el entorno familiar, todo ello se suma para favorecer la aparición del síndrome de burnout. (Martins, 2018)

Revisando los factores casuales del estrés de la enfermera partimos de la idea de Gray Toft y Anderson JG en 1981, agrupando el estrés en su dimensión ambiente físico, ambiente psicológico y ambiente social, por lo que describo la dimensión ambiente físico o al entorno objetivo que comprende el respecto al contenido de las tareas, el aumento excesivo de las funciones y sobrecarga laboral, el desarrollo de un trabajo monótono, otros factores que influyen en el estrés laboral son la sobrecarga de funciones, aumento del nivel de esfuerzo, el modo de trabajo al cual se suma la presión estacional, repercute seriamente en la exigencia para realizar una función, la programación de las labores a desarrollar, la dimensión ambiente psicológico abarca los desequilibrios entre la capacidad de la persona y las actividades que demanda el puesto en el cual se desempeñara causa en el empleado situación continua de opresión y estrés, a consecuencia de no poseer los conocimientos requeridos, o las competencias que adquiere son muy inferiores a lo requerido por su exigencia tan elevada para el puesto, la horas de trabajo y su distribución de turnos, la carga sea física y mental, sin dejar de lado el entorno y ambiente físico en el cual se desempeña el trabajador va mermando la respuesta de la persona a un desgaste progresivo, que influye en la forma como desarrollaría sus funciones en el trabajo, dado que el manejo repercute negativamente en el actuar de los empleados que se ven entre realizar una determina función y sus limitantes por carencia de conocimientos, impide la toma de decisiones efectivas y razonables para llevar a cabo una determinada tarea, en cuanto a la dimensión social se abarca los factores inherentes a la organización de las funciones y de la institución, son: las dinámicas en la organización del trabajo, temporadas de trabajo, precariedad en el trabajo, la flexibilidad laboral, y la cultura organizacional, un diseño deficiente; fomentaría los conflictos y confusiones, el desarrollo de responsabilidades en manejo de las conductas de los empleados y las expectativas de desarrollo profesional, por último se menciona otras causas como las condiciones subjetivas se describe por características de la persona o sus relaciones interpersonales, dichas características son la edad, raza, hechos vividos, forma de ser, proyectos, experiencias vividas, estilos de vida y por sus relaciones interpersonales, se juntan

factores individuales relacionados a forma de comportarse, que favorecerían o deteriora la relación grupal, el tiempo que existe y las redes de apoyos sociales. (Más, 1998)

Los Síntomas del Estrés Laboral presentan consecuencias en las áreas emocionales, psicosomáticos y conductuales, las cuales se manifestaría como: sentimientos de apatía, tristeza, desmotivación, irritabilidad, falta de seguridad, mal humor, dificultad para tomar decisiones y concentrarte, olvidos, impaciencia para el campo emocional, para el campo psicosomáticos se presenta; fatiga, problemas intestinales, sudoración excesiva, hiperventilación, trastornos del sueño, cefalea, mareos y náuseas, taquicardia, tensión muscular y en el campo conductuales se expresa en: abuso de sustancias (café, alcohol, tabaco y otras sustancias), aumento de conductas agresivas, complicaciones en las relaciones humanas tanto dentro como fuera del trabajo, ausentismo laboral, alimentación insana e irregular.

El estrés se produce por factores estresores que puede ser cualquier estímulo capaz que pueda ocasionar una reacción de estrés, ante ello el estrés es considerada también una respuesta al estímulo estresor. (Cremades Puerto, 2011), dentro de estos factores se mencionan las siguientes: Como primer factor estresores se considera el entorno físico; dentro de este rubro se conglomeran los múltiples aspectos del entorno físico de área laboral en las que se desarrollan las experiencias de estrés laboral: estas se pueden observar a través del ruido, las vibraciones, iluminación y la temperatura que pueden ser adecuadas o inadecuadas, la higiene, la exposición a toxicidad, aspectos climatológicas, adecuada disponibilidad y correcta o incorrecta disposición del espacio físico en el cual se desempeña el trabajador. Como segundo factor estresor se menciona las demandas de la propia labor, en tal sentido puede presentarse agentes que fomenten el estrés, sea el turno de laboral, la sobrecarga laboral o el aumento de exposición a peligros y riesgos para la salud, como tercer factor estresor se tiene los contenidos propios de la labor o las exigencias de las tareas que se deben realizar, conllevan al desarrollo del estrés laboral, como cuarto factor estresor se tiene el desarrollo de los roles las cuales son altamente causante de estrés laboral, debido a las sobrecargas del rol, como quinto factor estresor se tiene las interacciones interpersonales y las sociales, las cuales también son consideradas como fuentes generadoras de estrés laboral, de estas interacciones se puede describir el tipo de relación entre un empleado y sus superiores, entre compañeros de trabajo, entre un trabajador y su subordinado, la relación que se puede observar entre el trabajador y los clientes, la presión del grupo, el clima

organizacional y los conflictos grupales, pasamos a describir el sexto agente estresor lo cual corresponde al desarrollo de la profesión, en sus múltiples dimensiones, siendo un factor potencialmente elevado para el desarrollo del estrés, dentro de las cuales se puede mencionar como un agente estresor a la inseguridad laboral, las diferentes transiciones en cuanto a los roles, los diferentes momentos del desarrollo, los premios abusivamente rápidas o demasiadas ralentizadas, etc. Como séptimo factor estresor se tiene a las diferentes adquisiciones en base a las nuevas tecnologías las cuales se convierten en fuentes altamente estresor para el trabajador, a ello se suma las dificultades en el diseño, la implantación y la propia gestión de dichas tecnologías, como octavo factor estresor se menciona a los componentes del clima organizacional, las cuales podrían ser agentes estresores si se desarrollarían en exceso un régimen burocrático y un clima muy centralizado, expresando el pobre apoyo social de la empresa, por último se menciona como un agente estresor a una serie de sucesos relacionados con el trabajo y la vida del individuo como miembro de una familia, una comunidad, sumado a ello una alta demanda de conflictos relacionados a la actividad propiamente laboral y los roles como miembro de una familia.

A continuación, detallo más características del estrés laboral para el Trabajador: en las repercusiones de carácter psicológicas, se manifiesta como secuelas negativas en cuanto a la no concentración para la toma de decisiones, problemas ante sostener la atención, sensación de confusión, sensación de falta de observación, pérdida de memoria, irritabilidad a las críticas, dependencia de fármacos, humor poco o nada tolerable, mayor probabilidad de padecer accidentes, desorientación, bloqueos mentales y mucha preocupación. En cuanto a los trastornos psicológicos: se menciona aquellos que alteran el sueño, presentan cuadros continuos de ansiedad, experimentan miedos, fobias, cursan con momento de depresión, así también se puede observar alteración en cuanto a los hábitos de alimentación, se presentan algunos trastornos de personalidad, trastornos esquizofrénicos y otras expresiones externas en la conducta del trabajador estresado como el hablar muy rápido, se puede evidenciar temblores, momentos de tartamudeo, imprecisión o descoordinación al hablar, precipitación al actuar muy ligeras, ataques de impulsos emocionales no controladas, voz entrecortada, en cuanto a la alimentación podría manifestarse en comer excesivamente o de lo contrario dejar de hacerlo por falta de apetito, pueden presentarse algunas conductas impulsivas, presencia de risas nerviosas, mientras que en los Trastornos Físicos se puede hallar alteraciones a nivel cardiovasculares como la hipertensión, arritmias, patologías coronarias, en los problemas dermatológicas, se expresaría en cuadros de dermatitis atópica, alopecia y

sudoración excesiva, a nivel respiratorio podría expresarse en cuadros de asma bronquial, hiperventilación, dificultad para respirar y sensación de opresión torácica, a nivel gastrointestinal, se pueden expresar la aparición de algunas úlceras, diarreas, dispepsias, cuadros de diarreas y estreñimiento, en cuanto al parte endocrina se presentara cuadros de hipoglucemia, diabetes tipo 1 o 2, hipertiroidismo, son controlada culminaría convirtiéndome a la población que padece esta enfermedad, en cuanto al tema sexual: pueden presentarse cuadros de vaginismo, impotencia sexual y alteraciones en la libido, a nivel musculo esqueléticos, podrían darse contracturas, deterioros en los reflejos musculares,

De los síntomas ya mencionados si estas manifestaciones permanecen en el tiempo, darían inicio a alteraciones psicológicas, asociadas a la ansiedad, al estado anímico, a las adicciones y finalmente en problemas de alimentación, los efectos para las instituciones sería el aumento del absentismo, aumento en cuanto a la cantidad de despidos laborales, disminución del rendimiento del trabajador, disminución en la productividad, alteraciones en las relaciones laborales, incremento de la probabilidad de accidentes laborales, mayor número de quejas de los clientes, mayor supervisión al trabajador.

Algunas acciones preventivas de primer nivel frente al estrés laboral, se puede trabajar en tres niveles según Leka, las cuales son; a nivel primaria se iniciaría con la vigilancia de la Ergonomía, conciliación para determinar los requerimientos del puesto laboral ofertada, el diseño ambiental, el perfeccionamiento de la entidades prestadoras de servicio y de la gestión, en la prevención de segundo nivel de encuentra la formación previa y las capacitaciones continuas de los trabajadores, por último nivel de prevención terciaria, se debería desarrollar y los pedidos de desarrollo de sistemas de gestión que sean más sensible asimismo cuente capacidad de respuesta y mejora de la prestación de servicios de salud ocupacional. (Leka, 2004)

Para tener una mayor visión de la Violencia y estrés en las entidades públicas en el área de urgencia se describe como los actos violentos y el estrés laboral ocasionaría consecuencias psicológicas y físicas graves para los propios trabajadores, y para las personas que dependen de ellos dentro de las instituciones públicas, por el para reducir el impacto negativo de los factores de estrés y sus consecuencias, deberían aplicar las prácticas recomendadas por la Organización Internacional del Trabajo, las cuales son; evaluar, con base en datos actualizados y análisis de expertos, los riesgos de estrés vinculados a situaciones críticas y los riesgos de que se cometan actos de violencia y acoso, así también

instituir programas idóneos para la gestión del estrés y el correspondiente asesoramiento a fin de proteger a los trabajadores de los SPU y a sus familiares, considerar la adopción de una política de tolerancia cero respecto a la violencia y al acoso en el lugar de trabajo, y asegurar una intervención dinámica para atajar los problemas originados por sucesos violentos, incluso prestando apoyo a víctimas y testigos, se debe impartir una formación adecuada a los trabajadores y a sus superiores para reducir las probabilidades de acoso y violencia en el trabajo, y velar por que se revisen periódicamente, mediante un diálogo social efectivo, los retos.

Una de las teorías que emplee para el sustento de estudio es el planteamiento de Dorothea Orem donde trata a la persona como un todo conservando las cosas como apoyo para dar soporte y vivir dentro del estado de felicidad, durante mucho tiempo y así dar importancia a su vida. Argumenta la enfermería como un accionar en las personas que no puede estar bien, ayudándolo a su recuperación y mantener por sí mismo acciones de autocuidado para cuidar la vida, respetando la condición humana, para ello manteniendo presentes varias prácticas que hace que el enfermo se logre auto cuidar sanamente. (Prado, Maricela, Noelvis, & Borges, 2015)

Otra teoría empleada es la Jean Watson: quien menciona la Interacción enfermera paciente, campo fenomenológico, relación transpersonal de cuidado y momento de cuidado están emergiendo, aún estos conceptos necesitan ser definidos más claramente. La Persona, considera “un ser en el mundo”. Siendo y tratando de ser uno solo tanto en la mente y el cuerpo tal cual la escuela Gestalt. Siendo lo real importante la existencia humana y el sujeto a quien cuida; en el Medio ambiente. Es la realidad objetiva y externa además del marco de referencia subjetivo del individuo. En el campo fenomenológico, es la percepción de uno mismo frente a la realidad externa de la salud. Tiene que ver con la “unidad y armonía entre mente, cuerpo y alma (espíritu)”. Está vinculada con la unión entre lo que uno percibe y lo que experimenta”

Una vez mencionado algunos antecedentes para mi estudio, a continuación, mi problema de investigación, como problema principal planteo lo siguiente ¿Cuál es la correlación en dimensión violencia externa el estrés laboral del enfermero en un Hospital Público, Lima 2019?, así mismo planteo tres problemas específicos que son: primero ¿Cuál es la correlación en dimensión usuario externo y labor estresante en el enfermero en un

Hospital Público, Lima 2019?, como segundo problema específico fue ¿Cuál es la correlación en dimensión de violencia física del usuario externo y labor estresante del enfermero en un Hospital Público, Lima 2019? por último el tercero ¿Cuál es la relación en la dimensión de violencia psicológica en el usuario externo y el estrés laboral del enfermero en un Hospital Público, Lima 2019?

Una vez planteado mis interrogantes doy a conocer las razones que justifican mi estudio: en cuanto a la Justificación teórica, los actos violentos por el usuario externo dentro de las áreas de emergencia y hospitalización, son una amenaza grave para la eficiencia del profesional, así mismo repercute en la salud del de la persona agredida, quien podría experimentar signos de estrés laboral, las cuales podrían repercutir en la disminución de la calidad de atención al usuario interno, un trabajador estresado podría estar poco motivado para desempeñar sus funciones, ser menos productivos, a la vez el estrés laboral podría extrapolarse al hogar de los profesionales, frente a ello se pretende contrastar resultados previos con el fin determinar la relación existente de la violencia en el usuario externo con la laborar estresante del enfermero en un centro asistencial nivel 2, mi justificación práctica mediante el estudio se determinó la asociación entre las dos variables y se aportaras recomendaciones a fin de aportar en la disminución de la violencia laboral del usuario externo y disminuir los niveles de estrés laboral del enfermero.

A todo lo expuesto formulo las hipótesis de mi estudio, siendo la hipótesis general la siguiente hipótesis nula ( $H_0$ ): No existió relación entre la percepción de la violencia del usuario externo y el estrés laboral del enfermero en un Hospital Público, Lima 2019 y como hipótesis alterna ( $H_a$ ) Existió relación entre la percepción de la violencia del usuario externo y el estrés laboral del enfermero en un Hospital Público, Lima 2019.

Además menciono mis hipótesis específicas, como Primera Hipótesis específica nula  $H_0$ : No existió correlación con la dimensión percepción violencia externa y labor estresante del enfermero en un Hospital Público, Lima 2019, primera hipótesis altera  $H_1$ : Si existió relación en la dimensión percepción violencia externa y estrés laboral del enfermero en Hospital Público, Lima-2019, la segunda suposición específica  $H_0$ : No existió correlación entre la dimensión percepción de la violencia física del usuario externo y el estrés laboral del enfermero en un Hospital Público, Lima 2019; la hipótesis alterna seria  $H_1$ : Si existió relación entre la dimensión percepción de la violencia física del usuario externo y el estrés

laboral del enfermero en un Hospital Público, Lima 2019, para terminar plateo la tercera suposición nula  $H_0$ : No existió relación en la percepción de violencia psicológica del usuario externo y el estrés laboral del enfermero en un Hospital Público, Lima 2019 y la tercera hipótesis alterna,  $H_1$ : Si existió relación entre la percepción de violencia psicológica del usuario externo y el estrés laboral del enfermero en un Hospital Público, Lima 2019.

Finalmente plateo mi objetivo general que fue determinar la relación entre la percepción del enfermero sobre la violencia del usuario externo y el estrés laboral en un Hospital Público, Lima 2019, seguidamente menciono los tres objetivos: primer objetivo específico es hallar la correlación en la dimensión violencia externa el estrés laboral del enfermero en un Hospital Público, Lima 2019, como segundo punto específico determinar la relación en la dimensión de violencia física en usuario externo y estrés laboral del enfermero en el Hospital Público, Lima-2019 por último el tercer hallazgo específico fue encontrar relación en dimensión de psicología violenta del usuario externo y el estrés laboral del enfermero en un Hospital Público, Lima 2019.

## II. Método

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo y diseño de investigación: según Hernández Sampieri, investigación básica debido a la afirmación o negación de la hipótesis de método deductivo de lo general a lo particular, tiene como objetivo describir, explicar, comprobar o confirmar y predecir los fenómenos, con enfoque cuantitativo y paradigma positivo; porque vincula conteos numéricos que serán definidas para medir y expresarán de manera numérica las variables, asimismo pretende explicar y predecir los fenómenos investigados, buscando regularidades y relaciones causales entre elementos investigados, que presenta un conjunto de proceso organizado para comprobar ciertas suposiciones, donde cada fase precede a la siguiente y no se puede eludir pasos, el orden es riguroso, de diseño no experimental y nivel descriptivo, genera una teoría comparando la investigación estudios previos, comprobando la teoría, de diseño correlacional no experimental, a un nivel descriptivo: sólo describe los hechos, no se manipulan ni se interviene en ellos, de corte transversal; porque sólo consiste en observar una sola muestra en un tiempo determinado.

#### 2.2.1. Operacionalización de variables

Tabla 1

*Operacionalización variable 1: percepción de violencia del usuario externo*

Dimensión	Indicador	Ítem	Escala	Nivel y Rango
Violencia externa	Lugar	1 - 10	Escala de Likert.	Alto = 24 - 30 Medio=17 - 23 Bajo= 10 - 16
	Turno de trabajo			
	Causa			
	Complicación			
Violencia física	Seguridad	11 - 20	Nunca = 1 Alguna vez = 2 Siempre = 3	Alto = 24 - 30 Medio=17 - 23 Bajo= 10 - 16
	Patadas			
	Bofetadas			
	Apretón violento			
	Empujones			
	Mordiscos			
Violencia psicológica	Ensuciar el uniforme	21 - 30		Alto = 24 - 30 Medio=17 - 23 Bajo= 10 - 16
	Intimidación			
	Atropello			
	Acoso			
	Amenazas			

Tabla 2

*Operacionalización variable 2: labor estresante del profesional de Enfermería*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y Rango
Ambiente físico	Carga de trabajo. Ambiente de trabajo	1 – 10		Alto = 24 - 30 Medio=17 - 23 Bajo= 10 - 16
Ambiente psicológico	Muerte y sufrimiento Preparación insuficiente Falta de apoyo Incertidumbre en el tratamiento	11 – 20	Escala de Likert. Nunca = 1 Alguna vez = 2 Siempre = 3	Alto = 24 - 30 Medio=17 - 23 Bajo= 10 - 16
Ambiente social en el hospital	Problemas con los médicos Problemas con otros miembros del equipo de enfermería	21 - 30		Alto = 24 - 30 Medio=17 - 23 Bajo= 10 - 16

### 2.3. Población, muestra y muestreo

La totalidad de estudio constituido en personal profesional enfermería hospital de emergencias pediátricas, con un total de 49 enfermeros en toda las áreas de hospitalización, y 36 enfermeras del área de emergencia, hacen un total de 85 enfermeras, se consideró a esa población por ser las áreas donde se encuentra con mayor frecuencia el usuario externo, se excluye a los profesiones que laboran en la unidad de cuidados intensivos y sala de operaciones por tener limitado contacto con el usuario externo.

En cuanto a la aplicación de los criterios para incluir mis unidades análisis emplee lo siguiente:

- Todo personal profesional de Enfermería que acepte ser encuestado.
- Todo personal de diversas modalidades de contrato que labora en las áreas de estudio.

Población que será excluido de la investigación:

- Personal que no desea ser participe del estudio.
- Personal no profesional de enfermería.
- Personal de vacaciones y/o licencia.

- Personal administrativo.

a. Determinación de la muestra: se empleó la calculadora questionpro en internet, ingresando los datos de mi población total (85), nivel de confianza de 95%, con lo cual se puede mostrar en el siguiente link:

<https://www.questionpro.com/es/calculadora-de-muestra.html>

b. La técnica de muestra será probabilístico de tipo estratificado que consistió en dividir la población en estratos basados en las diferentes áreas del hospital, de tal manera se empleó el tipo de muestreo aleatorio simple, en el que se extrae una proporción de la muestra de mi población universo, sosteniéndose en todo y cada uno de los elementos de la población que se tenga, el cálculo de mi muestral, la probabilidad de ser elegida para ser parte de la muestra; garantizando así la representatividad de la muestra extraída (70 licenciados enfermeros).

#### 2.4. Técnicas de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Entrevista que consistió en reclutar información brindada por el sujeto de estudio, mediante la contestación de la encuesta de 60 preguntas.

El instrumento empelado, fueron dos cuestionarios, compuestos en dos partes una primera parte de 30 preguntas donde se analizó el tema de violencia del usuario externo distribuidos en 3 dimensiones, 10 preguntas sobre percepción de violencia externa, 10 preguntas sobre violencia externa física y 10 preguntas sobre percepción de violencia externa psicológica, y una segunda parte de 30 preguntas donde se analizar el tema del stress laboral del personal de enfermería, se le asigna un valor a cada respuesta a fin de procesarlas en un base de datos, consignado el valor de 1 a la repuesta nunca, 2 a la respuesta alguna vez y 3 a la repuesta siempre, a fin de obtener sumatorias por variable y poder jerarquizar en bajo, medio o alto.

**Calculadora de muestra**

Nivel de Confianza :  95%  99%

Margen de Error:

Población:

Tamaño de Muestra:

## 2.5. Procedimiento

La recolección de datos se realizó dentro de las instalaciones de un Hospital Público durante los días de turnos (antes y después de las guardias), así como en días libres en los servicios de emergencia y hospitalización, de manera individual, a fin de recabar la información necesaria, las fichas técnicas tuvieron como autora a la Lic. Enf. Hidelith Quino Bueno, durante el 2019, con un tiempo de 15 min en una muestra de 70 enfermeros, y tuvo como finalidad el de medir la percepción del enfermero a violencia del paciente externo y medir la percepción del enfermero al estrés laboral, tal cual se puede evidenciar en el anexo 9.

Para la Validación de los Instrumentos: Violencia Laboral y Estrés Laboral se realizó la evaluación de juicio de 4 expertos dentro de la materia y con grado académico, los cuales revisaron los instrumentos y dieron sus puntos de vista y/o observaciones.

Tabla 3

*Validación contenida mediante juicio de expertos del instrumento violencia laboral*

N°	Grados académicos	Nombres y Apellidos Experto	Experto en	Dictámenes
01	Magister	Adriana Ponce Eyzaguirre	Especialista	Aplicable
02	Magister	María Jesús López vega	Asesor	Aplicable
03	Magister	Joaquín Vertiz Osoreo	Metodólogo	Aplicable
04	Magister	Guido Trujillo Valdiviezo	Estadista	Aplicable

Tabla 4

*Validación contenida mediante juicio de expertos del instrumento violencia laboral*

N°	Grados académicos	Nombres y Apellidos Experto	Experto en	Dictámenes
01	Magister	Adriana Ponce Eyzaguirre	Especialista	Aplicable
02	Magister	María Jesús López vega	Asesor	Aplicable
03	Magister	Joaquín Vertiz Osoreo	Metodólogo	Aplicable
04	Magister	Guido Trujillo Valdiviezo	Estadista	Aplicable

Alfa de Cronbach, se determina la Confiabilidad de los Instrumentos, se establece nivel de consistencia y precisión, que según Hernández (2010) establece una medida de 0 a 1, si los resultados están más próximos a 1, el nivel de confiabilidad es mayor.

Tabla 5

<i>Hallazgos del análisis de confiabilidad de violencia del usuario externo</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,816	30

Tal cual se evidencio en la Tabla N° 9, el Alfa Cronbach el valor obtenido fue 0,816; por lo tanto, afirmado que mi instrumento para la violencia del usuario externo cuenta con confiabilidad consistente.

Tabla 6

<i>Hallazgos del análisis de confiabilidad de estrés laboral del enfermero</i>	
Alfa Cronbach	N° elementos
0,795	30

Alfa Cronbach fue 0,795; se afirma que el método estrés laboral tiene una fuerte confiabilidad.

## **2.7. Aspectos éticos**

Se considero los 04 principios éticos, para la realización del presente estudio, las cuales fueron; autonomía, puesto que se informó a los enfermeros sobre la finalidad del estudio realizado las encuestas de manera anónima, de beneficencia ya que al culminar el estudio se proporcionará a la institución los resultados y las recomendaciones las cuales pueden ser incluidas en el plan de gestión institucional, principio de no maleficencia, en todo momento se aseguró el bienestar de los participantes, finalmente se consideró la justicia por haber considerado los criterios de inclusión y exclusión a fin de no poner en riesgo a los participantes del estudio.

### III. Resultados

#### 3.1 Aspecto general

Se plantean los resultados de la siguiente manera, en primer lugar, se describirán correlación con las suposiciones de estudio y relación entre dimensiones para probar la Hipótesis del estudio.

Tabla 7

*Tabla cruzada Nivel Variable Percepción Violencia vs Nivel Variable Labor Estresante*

		Nivel Variable Labor Estresante			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Nivel Variable violencia externa	Bajo	Recuento	1	0	2	3
		% del total	1,4%	0,0%	2,9%	4,3%
	Medio	Recuento	0	6	9	15
		% del total	0,0%	8,6%	12,9%	21,4%
	Alto	Recuento	1	7	44	52
		% del total	1,4%	10,0%	62,9%	74,3%
Total	Recuento	2	13	55	70	
	% del total	2,9%	18,6%	78,6%	100,0%	

Muestro mi resultado en la tabla N° 7 observamos los resultados del cruce de información Nivel de la Variable Percepción de Violencia vs Nivel de la Variable del Estrés Laboral, hallándose que el mayor porcentaje de relación entre los niveles de las variables estudiadas es 62,9% considerado un nivel Alto-Alto, representado por 44 enfermeros seguido por un 12.9 % en el nivel Medio-Alto equivalente a 9 enfermeros y un 0% en el nivel Bajo de la Variable de Percepción de Violencia.

Tabla 8

*Dimensión Violencia Usuario Externo vs Nivel Variable Labor Estresante*

		Nivel Variable Labor Estresante				
			Bajo	Medio	Alto	Total
Nivel Dimensión Usuario Externo	Bajo	Recuento	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	1,4%	1,4%
	Medio	Recuento	1	0	1	2
		% del total	1,4%	0,0%	1,4%	2,9%
	Alto	Recuento	1	13	53	67
		% del total	1,4%	18,6%	75,7%	95,7%
Total		Recuento	2	13	55	70
		% del total	2,9%	18,6%	78,6%	100,0%

En la presente tabla 8 se puede visualizar los resultados del cruce de información Nivel Dimensión de Violencia del Usuario Externo vs Nivel Variable Estrés Laboral, encontrándose que el mayor porcentaje de relación entre los niveles estudiados es 75,7% considerado un nivel relacional Alto-Alto, representado por 53 enfermeros seguido por un 18,6% en el nivel relacional Alto-Medio equivalente a 13 enfermeros y obteniendo un 0% en el nivel Bajo y Medio en la Violencia Usuario Externo

Tabla 9

*Tabla cruzada Nivel Dimensión Violencia Física vs Nivel Variable Labor Estresante*

		Nivel Variable Estrés Laboral				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Nivel Dimensión Violencia Física	Bajo	Recuento	2	13	54	69
		% del total	2,9%	18,6%	77,1%	98,6%
	Medio	Recuento	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	1,4%	1,4%
	Total	Recuento	2	13	55	70
		% del total	2,9%	18,6%	78,6%	100,0%

En Tabla 9 visualizamos resultados del cruce información Nivel Dimensión de Violencia física vs Nivel Variable Estrés Laboral, encontrándose que el mayor porcentaje de relación entre los niveles estudiados es 77,1% considerado un nivel relacional Bajo-Alto, representado por 54 enfermeros seguido por un 18.6% en el nivel relacional Bajo-Medio equivalente a 13 enfermeros y obteniendo un 2,9% en el nivel Bajo-Bajo representado por 2 enfermeros.

Tabla 10

*Nivel Dimensión Violencia Psicológica vs Nivel Variable Estrés Laboral*

		Nivel Variable Estrés Laboral			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Nivel Dimensión Violencia Psicológica	Bajo	Recuento	1	0	0	1
		% del total	1,4%	0,0%	0,0%	1,4%
	Medio	Recuento	0	1	2	3
		% del total	0,0%	1,4%	2,9%	4,3%
	Alto	Recuento	1	12	53	66
		% del total	1,4%	17,1 %	75,7 %	94,3 %
Total	Recuento	2	13	55	70	
	% del total	2,9%	18,6 %	78,6 %	100,0 %	

Tabla 10 obtuvimos resultados del cruce información Nivel dimensión de Violencia psicológica vs Nivel Variable Estrés Laboral, encontrándose que el mayor porcentaje de relación entre los niveles estudiados es 75,7% considerado un nivel relacional Alto-Alto representado por 53 enfermeros, seguido por un 17.1 % en el nivel relacional Alto-Medio equivalente a 12 enfermeros y obteniendo un 2,9% en el nivel Medio-Alto equivalente a 2 enfermeros.

**Hipótesis estadísticas:**

Con un valor de confianza utilizada en el trabajo de 0.05 lo cual representa un 95% de creencia, realizó a continuación la comprobación de hipótesis general y específicas.

Se empleó la Estadística de prueba: R Spearman, con una Regla de decisión:

El nivel de significación " p " mayor que  $\alpha$ , se rechaza H0

El nivel de significación " p " menor que  $\alpha$ , no rechazar H0

### a. Hipótesis general

H0: No existió relación entre la percepción de la violencia del usuario externo y el estrés laboral del enfermero en un Hospital Público, Lima 2019.

Ha: Existió relación entre la percepción de la violencia del usuario externo y el estrés laboral del enfermero en un Hospital Público, Lima 2019.

Tabla 11

#### *Resultado Prueba R- Spearman para Hipótesis General*

			Nivel Variable Estrés Laboral
Rho de Spearman	Nivel Variable Percepción de Violencia del Usuario Externo	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0,488** 0,001 70

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Tabla 11, el p valor (sig. = 0,001) es inferior a 0,05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa por tanto se concluyó que para la percepción del profesional de enfermería si existe relación entre la percepción de violencia del usuario externo y el estrés laboral en un Hospital Público, Lima 2019, mostrando una relación estadísticamente significativa, moderada y directamente proporcional ( $r_s = 0.488$ ).

### b. Hipótesis específicas:

#### Primera Suposición específica H0

H0: No existió correlación de dimensión percepción violencia externa y estrés laboral del enfermero en un Hospital Público, Lima 2019.

H1: Si existió correlación la dimensión percepción violencia externa y estrés laboral del enfermero en Hospital Público, Lima-2019.

### Segunda suposición específica Ho

H0: No existió correlación con la dimensión percepción de la violencia física del usuario externo y el estrés laboral del enfermero en un Hospital Público, Lima 2019.

H1: Si existió relación entre la dimensión percepción de la violencia física del usuario externo y el estrés laboral del enfermero en Hospital Público, Lima 2019.

### Tercera hipótesis específica Ho

H0: No existió correlación de percepción de violencia psicológica del usuario externo y el estrés laboral del enfermero en un Hospital Público, Lima 2019.

H1: Si existió relación entre la percepción de violencia psicológica del usuario externo y el estrés laboral del enfermero en un Hospital Público, Lima 2019.

Tabla 12

#### *Resultado Prueba R-Spearman para Hipótesis Específicas*

			Nivel Variable	
			Estrés Laboral	
Rho de Spearman	1°	Nivel Dimensión	Coefficiente de correlación	0,466*
	Hip.	Violencia Externa	Sig. (bilateral)	0,026
	Esp.		N	70
*La correlación significativa en el nivel 0.05 (bilateral).				
Rho de Spearman	2°	Nivel Dimensión	Coefficiente de correlación	0,068
	Hip.	Violencia Física	Sig. (bilateral)	0,578
	Esp.		N	70
Rho de Spearman	3°	Nivel Dimensión	Coefficiente de correlación	0,530**
	Hip.	Violencia	Sig. (bilateral)	0,005
	Esp.	Psicológico	N	70
** La correlación significativa en el nivel 0.01 (bilateral).				

### **Primera Hipótesis Específica:**

Como el resultado p valor (sig. = 0,026) es inferior a 0,05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, por lo tanto, se concluyó que para la percepción del profesional de enfermería se constata relación con violencia externa y labor estresante en un Hospital Público, Lima 2019, mostrando una relación estadísticamente significativa, moderada y directamente proporcional (rs = 0.466).

### **Segunda Hipótesis Específica:**

Como el p valor (sig. = 0,578) es mayor a 0,05; se niega la hipótesis estudiada y se afirma la idea nula, concluyendo la percepción del profesional de enfermería no existe relación entre la violencia física y el estrés laboral en un Hospital Público, Lima 2019, mostrando correlación estadísticamente no buena, baja y directamente proporcionado (rs = 0.068)

### **Tercera Hipótesis Específica:**

Como el resultado p valor (sig. = 0,005) es inferior a 0,05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, por lo tanto, se concluyó que para la percepción del profesional de enfermería si existe correlación con violencia psicológica y labor estresante en un Hospital Público, Lima 2019, mostrando una relación estadísticamente significativa, moderada y directamente proporcional (rs = 0.530).

#### IV. Discusión

Los estudios previos demuestran que existe violencia del usuario externo hacia los profesionales de enfermería, lo cual podría repercutir en el estado psicológico, nivel estrés profesional, más aun en emergencia y hospitalización, tal es el resultado del estudio percepción del enfermero sobre la violencia del usuario externo y el estrés laboral en un centro de un Hospital Público, Lima 2019, donde los encuestados en un 62,9% considera que la violencia del usuario externo influye en el estrés laboral del enfermero, con respecto al tipo de violencia se encontró que el 2.9% recibió algún tipo de violencia física, frente al 94.3% que manifestaron algún tipo de violencia psicológica, a diferencia de Villamarin (2017) en su estudio “Tipos de violencia y repercusiones en el personal de Enfermería del servicio de emergencia, hospitales MINSA” en 90 trabajadores, obtuvo como resultado que en la violencia física el 96.39% no experimento, en cuanto a la violencia no física estuvo presente en un 21.69%, con respecto a las consecuencias encontró que el 51.81% sufrió repercusiones físicas, Dapello (2018) en su estudio “Percepción de violencia laboral y estrategias de intervención en el Centro de Salud Piedra Liza”, con una población de 52 trabajadores, la autora concluye que el 42.3% de trabajadores experimentaron la violencia externa en los últimos 6 meses, asimismo Arbulú (2019) en su estudio “Violencia y Estrés Laboral en el personal del Centro de Salud de Reque, 2016”, trabajo con una población de 56 personas, llega a la conclusión que existe relación significativa entre sus variables de estudio que son labores violentas estrés laboral en el Centro de Salud de Reque, deja recomendación que los directivos del Centro de Salud de Reque elaboren y proponer mejoras en los planes fomentando la disminución de los índices de agresión hacia el personal de salud y labor estresante en los trabajadores, debido que esto influye directamente en la calidad y calidez de atención que se presta a los usuarios externos, así como mi estudio encontró una correlación positiva y afirmando que si existe relación entre la percepción de violencia del usuario externo y el estrés laboral del enfermero en un Hospital Público, Lima 2019.

Es estudio de Gutiérrez (2016) en su trabajo estudio “Agresiones externas al trabajador en salud de una entidad público” en su estudio concluye que los agentes asociados a episodios de agresión externa en el personal de salud depende del sitio de trabajo deben estar incluidos en medidas preventivas, coincido en su conclusión que los actos violentos del usuario externo podrían ser prevenidas con el empleo adecuado de

planes de acción, en manejo de estrés del personal y manejo de conflictos, educación continua al posible agresor, a fin de tener toda la información requerida, que disminuiría la agresión.

En cuanto a las respuestas de los enfermeros de un Hospital Público donde realicé mi estudio, según la respuesta de ms entrevistados obtuve como resultado que informan a sus jefes inmediatos, los actos de violencia material. En cuanto a la violencia psicológica en la mayoría de veces ni se reporta y si se reporta los hechos quedan en un reporte, se desconoce el seguimiento de los casos y más aun no se registran ni denuncias estos actos, frente a ello Martínez en su estudio “Violencia sufrida y percibida por el profesional de enfermería del Área Sanitaria Integral de A Coruña”, concluye que los actos agresivos en los cuales se ha realizado una denuncia son muy pocas, el conocerlos y trabajar sobre este bajo número de denuncias en diferentes puntos donde se manifiestan y en forma de pirámide en las instituciones haría que podamos enfrentar eficientemente frente a este problema, Carlos (2016) en su estudio “Maltrato a los profesionales de salud: Hostigamiento y violencia que han percibido los miembros del equipo de salud de los principales perpetradores”, con una población de 24 médicos, 30 residentes y 26 enfermeras, concluyen que el personal está expuesto alto índice violencia y principal perpetrador familiar y causa es sociocultural vinculada a la salud, como se puede notar en la dimensión de violencia externa de mi trabajo de 70 encuestados, el 95.7% expreso haber experimentado algún tipo de violencia durante su ejercicio profesional en un Hospital Público.

Zaragoza, en su trabajo de investigación “Exposición de violencia de los usuarios y satisfacción laboral en el profesional de enfermería de las instituciones públicas de la región Murcia” empleo un cuestionario anónimo a 1489 profesionales, concluye que la evaluación exitosa del personal profesional son malas, la posibilidad que sea afectado por exposición de labor violenta, siendo una solución la de disminuir la violencia y autogenerar alegría laboral, en mi estudio por tener una relación positiva la violencia del usuario externo y el estrés laboral, si se disminuye el estrés del personal de enfermería se disminuiría los niveles de violencia, asimismo al disminuir la violencia del usuario externo disminuiría el estrés del profesional de enfermería, así también Muñoz en su estudio “Violencia de los usuarios hacia personal de Salud de enfermería en los servicios de urgencias hospitalarias: factores de riesgo y consecuencias” concluye que existe un

número elevado de agresiones al personal de enfermería en los servicios de urgencia, reducir la frecuencia de las agresiones podría mejorar la salud psicológica de los trabajadores.

Los resultados de la investigación demostraron que el estrés laboral del enfermero tiene una relación alta con respecto a la violencia del usuario externa, de un total de 70 encuestados, a quienes se le aplicó el cuestionario el cual fue elaborado como resultado de estudios previos a la investigación, resultando 30 ítems por variable, obteniendo 55 encuestados quienes presentaron un nivel de estrés alto entre las dimensiones ambiente físico, ambiente psicológico y ambiente social, a diferencia de Olea (2017) quien aplicó el cuestionario “The Nursing Stress Scale”, versión validada al castellano por Más y Escribá, concluye que el profesional de enfermería presenta un 75% de factores relacionados al ambiente psicológico, 65% de factores relacionados al ambiente físico y un 48% de factores estresantes relacionados al ambiente social, asimismo, Novoa (2018) en su universo muestral que estuvo constituido por 25 enfermeras, concluye que el 72 % de las enfermeras moderado nivel de estrés, el 24 % estrés grave y 4% estrés leve. La satisfacción laboral fue media en un 52% de las enfermeras, alta en un 40% y baja en un 8%. El estrés del enfermero se relaciona mayormente con el grado de satisfacción laboral, en un Hospital Público el estrés del enfermero representa un 78.6% en un nivel alto, así mismo, Ochante nos menciona en “Estrés laboral de la enfermera y la calidad de atención percibido por el familiar en el servicio de Pediatría En Un Hospital Nacional. Lima 2017-2018”, empleo un cuestionario a 30 enfermeras y a 57 padres de familia de niños hospitalizados, concluye que existe la relación entre labor estresante del enfermero y la eficacia de atención percibido por el familiar en pediatría en un hospital, así como mi estudio existe correlación positiva con las variables violencia del usuario externo y el estrés laboral del enfermero, finalmente tomamos el estudio de Vidotti (2019) quien realizó un trabajo de investigación titulado “Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería”. El objetivo de la investigación fue observar la presencia del síndrome de Burnout y correlacionarlo con la labor estresante y mejora en la vida entre trabajadores de enfermería, la investigación fue de tipo transversal, con una población de 502 profesionales de enfermería, concluye que la enfermedad de Burnout relacionó altos niveles de estrés y negatividad en su percepción de la mejora de vida de los trabajadores de enfermería, en mi presente estudio al obtener nivel de 78,6% en la variable estrés laboral del enfermero podría asociar dichos resultados con los síntomas

iniciales para pasar del estrés al síndrome de Burnout, si no se toma medidas preventivas en el Hospital Público, Lima 2019.

## V. Conclusiones

Primero: Determina que existe un nivel de relación de rangos Alto-Alto de 62.9%, en las variables estudiadas, encontrándose una correlación directa la cual se evidencia con el coeficiente Rho de Spearman ( $r_s=0,488$ ,  $p=0.001$ ), en consecuencia, se acepta la hipótesis general, es decir si consta relación entre la violencia del usuario externo y labor estresante del enfermero en el Hospital Público, Lima-2019.

Segundo: Respecto a la relación con la dimensión violencia externa y la variable labor estresante se encontró un valor Alto-Alto de 75.7%, determinando así la existencia de una correlación directa positiva, evidenciada a través del Rho de Spearman ( $r_s=0,466$ ,  $p=0.026$ ), en consecuencia, si consta relación entre la violencia externa y labor estresante desde la percepción del enfermero del Hospital Público, Lima-2019.

Tercero: A la relación con la dimensión violencia física y la variable estrés laboral se encontró un valor Bajo-Alto de 77.1%, determinando así la existencia de una correlación indirecta, evidenciada a través del Rho de Spearman ( $r_s=0,533$ ,  $p=0.578$ ), en consecuencia, no consta relación entre la violencia física y el estrés laboral desde la percepción del enfermero del Hospital Público, Lima-2019.

Cuarto: En proporción a la relación con la dimensión violencia psicológica y la variable estrés laboral se encontró un valor Alto-Alto de 75.7%, determinando así la existencia de una correlación directa positiva, evidenciada a través del Rho de Spearman ( $r_s=0,068$ ,  $p=0.005$ ), en consecuencia, consta relación entre la violencia psicológica y el estrés laboral desde la percepción del enfermero de un Hospital Público, Lima-2019.

## **VI. Recomendaciones**

Primero: Con una relación alta entre Percepción del enfermero sobre la Violencia vs Nivel de la Variable del Estrés Laboral, se proporcionará resultados del estudio a fin que sean consignados en los planes de gestión institucional, con el objetivo de disminuir los niveles de violencia por parte de los usuarios externos, a fin de contribuir a un ambiente más óptimo, que disminuya el estrés del enfermero lo cual se reflejaría en una atención con mayor calidez y calidad al usuario.

Segundo: Consignar los resultados del estudio para implementar formatos que puedan recabar información a fin de realizar la notificación de los eventos y existan registros verídicos de la existencia de violencia en sus dimensiones físicas y psicológicas dentro del Hospital Público, como un evento adverso reportado y contar la información sirva de base para la toma de acciones preventivas en protección del personal, contribuyendo en una mejora de la comunicación sobre las prestaciones asistenciales que favorezca la disminución de los actos violentos del usuario externo hacia el personal de Enfermería.

Tercero: Los reportes de violencia física del usuario externo, no solo deben ser informados sino denunciados, a las autoridades y directivos realizar el seguimiento de los casos reportados y notificados, a fin de proteger al trabajador y aplicar las sanciones correspondientes al sujeto agresor, documento que sería sustento que limitaría el paso a sujeto agresor o contar con el historial de los actos violentos a fin de los riesgos de agresión y resguardar un ambiente laboral menos estresor.

Cuarto: Trabajar en conjunto con las jefaturas, a fin de llevar a cabo curso y/o talleres sobre el manejo del estrés laboral, manejo de conflictos, para contribuir en la disminución de los niveles de estrés y aumentar el bienestar psicológico a fin de garantizar que el personal de enfermería cuente con un buen manejo de conflictos y pueda tener una respuesta adecuada frente a las agresiones psicológicas del usuario externo, trabajar con el área de personal o recursos humanos a para identificar los signos de burnout en el profesional de enfermería, para una intervención oportuna en el profesional y favorecer la eficiencia del personal en su área laboral.

## Referencias

- Andres, M. C., Susana, S., Andrea, S., Luisa, P., Raul, M., & Alberto, C. J. (2016). Maltrato a los profesionales de salud: Hostigamiento y violencia que han percibido los miembros del equipo de salud de los principales perpetradores. *Revista Medica Universitaria*, 1-11.
- Ansoleaga, E. (2015). Violencia laboral en América Latina: una revision de la evidencia científica. *VERTEX*, 10.
- Arbulú, C. d. (2019). VIOLENCIA Y ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD DE REQUE, 2016. Chiclayo, Perú.
- Barroso, T. C. (2016). External labor violence in the field of general emergencies of the Virgen del Rocío University Hospital in Seville. *Scielo*, 25-48.
- Becerra, F. (28 de Abril de 2016). Work stress is a burden for individuals, workers and societies. (PAHO, Interviewer) Whashington. (OPS, Entrevistador) Whashington. Obtenido de [https://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es](https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es)
- Carolina Travetto, N. D. (2015). Agresiones hacia los profesionales de la salud. *Rev Panam Salud Publica*, 307-315.
- Castro, R. (2018). Violence in medical practice: a case of sociological ambivalence. *Scielo*, 539-568.
- Chambilla, K. M. (2019). Violencia laboral contra el personal de Enfermería del hospital Hipólito Unanue Tacna 2019. *Revista Medica*, 13.
- Córdoba, H. R., Castro, A. R., & Zambrano, M. C. (2018). de Socio demografía y estrés en enfermeras cuidadoras de pacientes crónicos. *Revista Cubana de Enfermería, Volumen 34*, 1-10.
- Cremades Puerto, J. (2011). Stressful labor factors in nursing professionals who work in hospital units with patients admitted for medical and surgical problems. . *Revista Científica de Enfermería*, 1-17.
- Daipello, Z. G. (2019). *percepción de la violencia laboral y estrategias de intervención en el Centro De Salud Piedra Liza, Lima. 2018*. Lima.
- Di Martino, C. C. (2003). Prevenir la violencia y el acoso en el lugar de trabajo. En *Fundacion Europea para la Mejora de las condiciones de vida y de trabajo*.
- Empresariales, C. E. (2008). Acuerdo marco Europeo de Violencia en el Trabajo. 5.
- Enfermería, S. d. (2 de octubre de 2018). SATSE. España.
- García-Moran, M. d. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Persona*, 21.

- Giannina, D. Z. (2018). Percepción de la Violencia Laboral y Estrategias de Intervención en el Centro De Salud Piedra Liza, Lima. 2018. Lima, Perú.
- Gomez, R., Tours, P., Martin, B., & Ferrer, F. (2017). Estudio retrospectivo sobre las agresiones a profesionales registradas durante un decenio 2005-2014 en un area de salud comunidad de Valenciana. *Rev. Enfermeria de Trabajo*, 88-96.
- Gutierrez, L., Hernandez, J., & Molina, L. (2016). Aggressions outside the health personnel of a public health service. *Scielo*, 166-174.
- Hernando, G. G., & Olid, C. S. (2019). Occupational Violence in a Hospital, manifested by claims. *Sceilo*, 1-21.
- Hugo Fernandez, D. P. (2018). Violencia en los entornos sanitarios: repasar acciones. *Rev. Bras.Enfer. Vol 71*.
- Leka, S. (2004). *The organization of work and stress. United Kingdom: WHO*. Reino Unido: OMS.
- María, O. P. (2018). *Estrés laboral de la enfermera y la calidad de atencion percibido por el familiar en el Servicio de Pediatria en un Hospital Nacional. Lima 2017-2018*. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Martinez, I. S., Garcia, Z. A., Felipe, A. I., & Castro, D. D. (2015). Violence suffered and perceived by the nursing health personnel of the integrated health area of A Coruña. *Enfermeria Global*, 219-229.
- Martins, J. T. (2018). Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería. *Enfermeria global*, 344-354.
- Más, P. R. (1998). LA VERSIÓN CASTELLANA DE LA ESCALA "THE NURSING STRESS SCALE". PROCESO DE ADAPTACIÓN TRANSCULTURAL. *SciELO Analytics*, 529-538.
- Moran, G. M., & Lacruz, M. G. (2016). Stress in the field of professionals. *Scielo*, 11-30.
- Muñoz, I. G., Esteban, B. L., & Hernandez, J. A. (2018). Violence of users towards Nursing Health personnel in hospital emergency services: risk factors and consequences. *Scielo*, 163-170.
- Novoa Jacobo, D. M. (2018). *estrés y grado de satisfacción laboral en el personal de Enfermería. Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- OIT, O. I. (2003). *Recomendaciones practicas de la OIT sobre la violencia en el trabajo en el sector de servicios y medidas detinadas a combatir ese fenomeno*. Ginebra.
- Olea Peña Diana Del Rosario, R. F. (2019). Factores Relacionados Al Estrés En El Profesional De Enfermería Del Servicio De Emergencias Del Hospital José Soto Cadenillas Chota Perú 2017. Lambayeque, Perú.

- Olea, P. D. (2019). *Factores relacionados al estrés en el Profesional de Enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital José Soto Cadenillas Chota Perú 2017*. Lambayeque.
- OMS, O. P. (2002). *Informe Mundial sobre la violencia y la salud*. Washington.
- Ortiz, B., Garcia, J., Gomez, N., & Perez, C. (2019). Psychosocial factors, psychological stress and burnout. *Scielo*, 138-148.
- P. LLor Zaragoza, I. G. (2018). Exposure of user violence and job satisfaction in nursing staff of public hospitals in the Murcia region. *Scielo*, 181-189.
- Palma, A. (2018). Violencia Laboral en trabajadores del sector Salud: revision sistematica. *Rev. Med. Chile*, 213-222.
- Perez, P. C. (2018). Violence against health workers. *Scielo*, 473-474.
- Prado, S. A., Maricela, G. R., N. P., & Borges, K. R. (2015). La teoría Déficit de autocuidado: Dorothea Orem punto de partida para calidad en la atención. 1-11.
- psicosociales, O. p. (s.f.). Violencia laboral en el trabajo y sus manifestaciones.
- Rosa Más Pons, V. E. (1998). LA VERSIÓN CASTELLANA DE LA ESCALA "THE NURSING STRESS SCALE". PROCESO DE ADAPTACIÓN TRANSCULTURAL . *SciELO*, 1-10.
- Salud, O. M. (2002). *Informe mundial sobre la violencia y la salud*. Washington D. C.
- Salud, O. M. (2007). *Salud de los trabajadores: plan mundial*.
- Sanchez, S. P. (2018). Aggressions to nursing professionals in the field of care practice. *Scielo*, 1-33.
- Sánchez, S. P. (2018). *Agresiones a los profesionales de enfermería en el ambito de la practica asistencial*.
- Trabajo, O. I. (2002). *Directrices marco para afrontar la violencia laboral en el sector de la salud*. Ginebra: Typeset by rsdesigns.com.
- Trabajo, O. I. (2018). *Directrices sobre el trabajo decente en los servicios publicos de urgencia*. Ginebra.
- Trabajo, O. I. (2018). *La Violencia en el Trabajo*. Suiza: Departamento de Comunicación e Informacion Publica de la OIT.
- UGT, C. E. (2006). *Guia sobre Estrés Ocupacional*. Madrid: Impresión Digital Da Vinci.
- Urabayen, J. H. (2017). *Agresiones al personal sanitario*. Rioja: Universidad de Rioja, Servicio de Publicaciones.
- Venegas, J. M. (2004). Work stress or Buornot syndrome. *Scielo*, 299-302.
- Vidotti, V. (2019). Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería. *Enfermeria global*, 11.

Villamarín, S. B. (2017). “Tipos De Violencia Y Repercusiones En El Personal De Enfermería Del Servicio De Emergencia.

## **ANEXOS**

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Percepción del enfermero sobre la violencia del usuario externo y el estrés laboral en un Hospital Público, Lima 2019.							
Autor: QUINO BUENO HIDELETH							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cuál es la relación en la percepción del enfermero sobre violencia del usuario externo y el estrés laboral en un Hospital Público, Lima 2019?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>¿Cuál es la correlación en dimensión violencia externa el estrés laboral del enfermero en un Hospital Público, Lima 2019?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación entre la percepción del enfermero sobre la violencia del usuario externo y el estrés laboral en un Hospital Público, Lima 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Hallar la correlación en la dimensión violencia externa el estrés laboral del enfermero en un Hospital Público, Lima 2019.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Ho: No existió relación entre la percepción de la violencia del usuario externo y el estrés laboral del enfermero Hospital Público, Lima 2019.</p> <p>Ha: Existió relación entre la percepción de la violencia del usuario externo y el estrés laboral del enfermero en un Hospital Público, Lima 2019.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p><b>Primera:</b></p> <p>HO: No existió correlación con la dimensión percepción violencia externa y labor estresante del enfermero en un Hospital Público, Lima 2019,</p> <p>HI: Si existió relación en la dimensión percepción violencia externa y estrés laboral del enfermero en</p>	<b>Variable 1: PERCEPCIÓN DE LA VIOLENCIA DEL USUARIO EXTERNO</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			<b>VIOLENCIA EXTERNA</b>	Lugar Turno de trabajo Causa Complicación Seguridad	<b>1 - 10</b>	<b>Likert</b>	Alto = 24 - 30 Medio=17 - 23 Bajo= 10 - 16
			<b>VIOLENCIA FÍSICA</b>	Patadas Bofetadas Apretón violento Empujones Mordiscos Ensuciar el uniforme	<b>11 - 20</b>	<b>Likert</b>	Alto = 24 - 30 Medio=17 - 23 Bajo= 10 - 16
			<b>VIOLENCIA PSICOLÓGICA</b>	Amenazas de recurso a la fuerza física Intimidación Atropello Amenazas	<b>21 - 30</b>	<b>Likert</b>	Alto = 24 - 30 Medio=17 - 23 Bajo= 10 - 16
			<b>Variable 2: ESTRÉS LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			<b>AMBIENTE FÍSICO</b>	-Carga de trabajo. -Ambiente de trabajo	<b>1 - 10</b>	<b>Likert</b>	Alto = 24 - 30 Medio=17 - 23 Bajo= 10 - 16
			<b>AMBIENTE PSICOLÓGICO</b>	-Muerte y sufrimiento -Preparación insuficiente -Falta de apoyo -Incertidumbre en el tratamiento	<b>11 - 20</b>		Alto = 24 - 30 Medio=17 - 23 Bajo= 10 - 16

<p>¿Cuál es la correlación en dimensión de violencia física del usuario externo y labor estresante del enfermero en un Hospital Público, Lima 2019?</p>	<p>Determinar la relación en la dimensión de violencia física en usuario externo y estrés laboral del enfermero en el Hospital Público, Lima 2019.</p>	<p>Hospital Público, Lima-2019.  <b>Segunda</b>  H0: No existió correlación entre la dimensión percepción de la violencia física del usuario externo y el estrés laboral del enfermero en un Hospital Público, Lima 2019.  H1: Si existió relación entre la dimensión percepción de la violencia física del usuario externo y el estrés laboral del enfermero en un Hospital Público, Lima 2019.</p>	<p><b>AMBIENTE SOCIAL EN EL HOSPITAL</b></p>	<p>-Problemas con los médicos  -Problemas con otros miembros del equipo de enfermería</p>	<p><b>21 - 30</b></p>		<p>Alto = 24 - 30  Medio=17 - 23  Bajo= 10 - 16</p>
<p>¿Cuál es la relación en la dimensión de violencia psicológica en el usuario externo y el estrés laboral del enfermero en un Hospital Público, Lima 2019?</p>	<p>Encontrar relación en dimensión de psicología violenta del usuario externo y el estrés laboral del enfermero en un Hospital Público, Lima 2019.</p>	<p><b>Tercera</b>  H0: No existió relación en la percepción de violencia psicológica del usuario externo y el estrés laboral del enfermero en un Hospital Público, Lima 2019.  H1: Si existió relación entre la percepción de violencia psicológica del usuario externo y el estrés laboral del enfermero en un Hospital Público, Lima 2019.</p>					

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p><b>Nivel:</b> descriptivo</p> <p><b>Diseño:</b> no experimental</p> <p><b>Método:</b> Tipo básica Método deductivo Enfoque cuantitativo y paradigma positivo Diseño correlacional no experimental Nivel descriptivo Corte transversal</p>	<p><b>Población:</b> 85 enfermeros de un Hospital Público, Lima-2019</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b> Muestreo probabilístico</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b> 70 enfermeros del Hospital de Emergencias Pediátricas</p>	<p><b>Variable 1: violencia del usuario externo</b></p> <p><b>Técnicas:</b> entrevista</p> <p><b>Instrumentos: cuestionario</b> Autor: Quino Bueno Hidelith Año: 2019 Monitoreo: Ámbito de Aplicación: Hospital Público Forma de Administración: Directa</p> <hr/> <p><b>Variable 2: estrés laboral del profesional de enfermería</b></p> <p><b>Técnicas:</b> entrevista</p> <p><b>Instrumentos: cuestionario</b> Autor: Quino Bueno Hidelith Año: 2019 Monitoreo: Ámbito de Aplicación: Hospital Público Forma de Administración: Directa</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b></p> <p>En el Análisis estadístico descriptivo: La información de las variables fue analizada mediante tablas y gráficos en cuyos contenidos se consignan claramente las frecuencias y porcentajes.</p> <p><b>INFERENCIAL:</b></p> <p>En cuanto a la Estadística inferencial / Prueba de hipótesis: Se realizó la prueba de Hipótesis mediante la evaluación de Rho Spearman ya que se trabajó con valores ordinales.</p>

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

**CUESTIONARIO DE VIOLENCIA LABORAL DEL USUARIO EXTERNO**

INSTRUCCIONES: A continuación, se presentan algunas preguntas las cuales deberá marcar con un aspa(x) de acuerdo a lo que usted considera pertinente, el presente cuestionario tiene como objetivo determinar la relación entre la percepción del profesional de enfermería sobre la violencia del usuario externo y el estrés laboral en un Hospital Público, Lima 2019.

Le recordamos que la encuesta es anónima y únicamente con fines de estudio.

A) Datos generales.

1. Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_
2. Tiempo de servicio: \_\_\_\_\_
3. Condición de contrato: \_\_\_\_\_
4. Área de trabajo: \_\_\_\_\_
5. Estado civil: \_\_\_\_\_

B) Datos específicos:

	NUNCA	ALGUNA VEZ	SIEMPRE
1. ¿Con que frecuencia en su ejercicio laboral en el Hospital suele percibir situaciones de violencia, de parte del usuario externo			
2. ¿Con qué frecuencia experimenta la agresión de parte del usuario externo en los turnos diurnos, durante su ejercicio laboral en el Hospital?			
3. ¿Con qué frecuencia experimenta la agresión de parte del usuario externo en los turnos nocturnos, durante su ejercicio laboral en el Hospital?			
4. ¿Con qué frecuencia experimenta la agresión de parte del usuario externo en los turnos de fin de semana, durante su ejercicio laboral en el Hospital?			
5. Con que frecuencia la agresión experimentada durante su ejercicio laboral en el Hospital, sucede dentro de las instalaciones del Hospital.			
6. Con que frecuencia en su ejercicio laboral en el Hospital, la agresión recibida, sucede por falta de información del paciente hacia sus familiares			
7. Con que frecuencia en su ejercicio laboral en el Hospital la agresión recibida, de parte del usuario externo, sucede por demora en la atención.			
8. Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital, la agresión recibida, de parte del usuario externo, sucede por ausencia del personal de salud en la atención.			
9. Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital, es acusado injustamente de			

incumplimientos, errores o complicaciones, de parte del usuario externo			
10. Con que frecuencia se siente inseguro(a), dentro de su área de trabajo en el Hospital, ante las agresiones físicas y mentales del usuario externo			
11. Con que frecuencia usted durante su ejercicio laboral en el Hospital ha experimenta personalmente la violencia verbal y psicológica de parte del usuario externo.			
12. Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital, la agresión recibida de parte del usuario externo, sucede mediante bromas irónicas y/o ofensivas, insultos.			
13. Con que frecuencia, la agresión recibida de parte del usuario externo, durante su ejercicio laboral en el Hospital, es con palabras discriminatorios.			
14. Con que frecuencia, la agresión recibida de parte del usuario externo, durante su ejercicio laboral en el Hospital, es por miradas de desprecio.			
15. Con que frecuencia, la agresión recibida de parte del usuario externo, durante su ejercicio laboral en el Hospital, sucede mediante gritos en público.			
16. Con que frecuencia, siente, de parte del usuario externo, hostigamiento durante su ejercicio laboral en el Hospital.			
17. Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital, la agresión recibida de parte del usuario externo, es mediante amenaza física por insatisfacción en la atención.			
18. Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital, la agresión recibida del usuario externo, es mediante amenaza de muerte por insatisfacción en la atención.			
19. Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital, la agresión recibida del usuario externo, es mediante amenaza de denunciar mala atención y pedir que sea sancionada.			
20. Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital, la agresión recibida del usuario externo, es mediante amenaza de grabar los hechos a manera de prueba frente a una mala atención, practica y/cuidado.			
21. Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital, experimenta personalmente violencia física, de parte del usuario externo.			
22. Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital, la agresión recibida de parte del usuario externo, se produce mediante empujones.			

23. Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital, la agresión recibida de parte del usuario externo, se produce mediante tocamientos de manera brusca.			
24. Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital, la agresión recibida de parte del usuario externo, se produce mediante golpes (patadas, pañetadas, cachetadas)			
25. Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital, la agresión recibida del usuario externo, se da por ensuciar la ropa de trabajo.			
26. Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital, la agresión recibida de parte del usuario externo, se produce lanzar objetos y/o golpear su escritorio.			
27. Con que frecuencia comunica a otro/a colega y/o supervisor de turno, la agresión recibida de parte del usuario externo, durante su ejercicio laboral en el Hospital.			
28. Con que frecuencia comunica al jefe de guardia, la agresión recibida de parte del usuario externo, durante su ejercicio laboral en el Hospital.			
29. Cuan frecuente, durante su ejercicio laboral en el Hospital, presenta alguna lesión física por la agresión recibida por parte del usuario externo.			
30. Con qué frecuencia recibe tratamiento médico debido a alguna agresión física o mental por parte del usuario externo ocurrido en el Hospital.			

## CUESTIONARIO SOBRE ESTRÉS LABORAL

**INSTRUCCIONES:** A continuación, se presentan algunas preguntas las cuales deberá marcar con un aspa(x) de acuerdo a lo que usted considera pertinente, el presente cuestionario tiene como objetivo determinar la relación entre la percepción del profesional de enfermería sobre la violencia del usuario externo y el estrés laboral en un Hospital Público, Lima 2019.

Le recordamos que la encuesta es anónima y únicamente con fines de estudio.

Datos generales.

1. Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
2. Tiempo de servicio: \_\_\_\_\_
3. Condición de contrato: \_\_\_\_\_
4. Área de trabajo: \_\_\_\_\_
5. Estado civil: \_\_\_\_\_
6. Tiene hijos: Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Cuantos: \_\_\_\_\_

Ítems	NUNCA	ALGUNA VEZ	SIEMPRE
1. Cuan frecuente, considera usted, sentirse a gusto laborando en el Hospital.			
2. Con que frecuencia considera que existe espacios físicos insuficientes o mal distribuidos para el ejercicio de su trabajo dentro de Hospital.			
3. Con que frecuencia considera que existe un adecuado ambiente (iluminación, ventilación, temperatura) para el ejercicio de su trabajo dentro de Hospital.			
4. Con que frecuencia considera el ambiente de trabajo limpio y ordenado para el ejercicio de su trabajo dentro de Hospital.			
5. Con qué frecuencia percibe interrupciones frecuentes durante la realización de sus actividades dentro del Hospital.			
6. Con qué frecuencia es cambiado a otro servicio de manera súbita, por falta de persona, durante su ejercicio profesional en el Hospital.			
7. Con qué frecuencia realiza demasiadas tareas que no son de Enfermería (Ej: tareas administrativas), durante su ejercicio profesional en el Hospital.			
8. Con qué frecuencia considera usted no tener tiempo suficiente para realizar todas sus tareas de Enfermería durante su ejercicio profesional en el Hospital.			
9. Con qué frecuencia tiene la sensación que culmina su turno y aún quedan pendientes en sus labores durante su ejercicio profesional en el Hospital.			

10. Con qué frecuencia considera usted no tener tiempo para dar apoyo emocional al paciente, durante su ejercicio profesional en el Hospital.			
11. Con qué frecuencia suele usted trabajar los días domingos y festivos en el Hospital.			
12. Cuan frecuente considera físicamente agotador el trabajo realizado en el Hospital.			
13. Cuan frecuente considera difícil realizar cambios de turno, ante una necesidad suya, durante el mes programado de guardias.			
14. Cuan frecuente considera físicamente agotador el trabajo realizado en las guardias nocturnas dentro del Hospital.			
15. Cuan frecuente considera usted ejecutar fácilmente los procedimientos asistenciales de enfermería, en su área de trabajo dentro del Hospital.			
16. Cuan frecuente siente estar insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente, en su área de trabajo dentro del Hospital.			
17. Cuan frecuente considera difícil atender a pacientes exigentes durante su labor de trabajo dentro del Hospital.			
18. Cuan frecuente desea atender menos a pacientes poco a nada colaboradores durante su labor de trabajo dentro del Hospital.			
19. Cuan frecuente considera brindar igual atención a un paciente con familiar agresivo que a otro familiar colaborador, durante su labor de trabajo dentro del Hospital.			
20. Con que frecuencia considera los protocolos de atención usados en la atención de emergencia adecuados para su actuar, dentro del Hospital.			
21. Con que frecuencia considera tener miedo a cometer un error en los cuidados de Enfermería de un paciente, durante su labor de trabajo dentro del Hospital.			
22. Con que frecuencia usted se siente seguro dentro de su ambiente laboral, durante su labor de trabajo dentro del Hospital.			
23. Con que frecuencia considera usted trabajar con personas no preparadas, durante su labor de trabajo dentro del Hospital.			
24. Cuan frecuente considera usted le es difícil trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de Enfermería) del servicio, durante su labor de trabajo dentro del Hospital.			

25. Con que frecuencia recibe de parte del personal médico, alguna objeción y/o críticas a su trabajo profesional, durante su labor de trabajo dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas			
26. Con que frecuencia discrepa con personal médico, sobre su trabajo profesional, durante su labor de trabajo dentro del Hospital.			
27. Con que frecuencia recibe llamadas de atención y/o crítica a cerca del desempeño de su trabajo, por parte de su jefe inmediato y/o supervisor, durante su labor de trabajo dentro del Hospital.			
28. Cuan frecuente no tiene ocasión para hablar abiertamente en las reuniones de servicio (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) sobre problemas presentes, durante su labor de trabajo dentro del Hospital.			
29. Cuan frecuente considera no tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de Enfermería) del servicio, durante su labor de trabajo dentro del Hospital.			
30. Cuan frecuente considera usted que falta apoyo de sus superiores, dentro del Hospital.			

### Anexo 3: Certificados de validación de los instrumentos

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: VIOLENCIA LABORAL DEL USUARIO EXTERNO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>PERCEPCIÓN DE VIOLENCIA LABORAL DEL USUARIO EXTERNO</b>								
1.	Con que frecuencia suele usted durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas percibir situaciones de violencia, de parte del usuario externo	✓		✓		✓		
2.	con qué frecuencia experimenta la agresión de parte del usuario externo, en los turnos durnos, durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas.	✓		✓		✓		
3.	¿Con qué frecuencia, experimenta la agresión de parte del usuario externo en los turnos nocturnos, durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas?	✓		✓		✓		
4.	¿Con qué frecuencia, experimenta la agresión de parte del usuario externo fines de semana, durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas?	✓		✓		✓		
5.	Con que frecuencia la agresión experimentada durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, sucede dentro de las instalaciones del Hospital.	✓		✓		✓		
6.	Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, la agresión recibida, sucede por falta de información del paciente hacia sus familiares	✓		✓		✓		
7.	Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, la agresión recibida, de parte del usuario externo, sucede por demora en la atención.	✓		✓		✓		
8.	Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, la agresión recibida, de parte del usuario externo, sucede por ausencia del personal de salud en la atención.	✓		✓		✓		
9.	Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, es acusado injustamente de incumplimientos, errores o complicaciones, de parte del usuario externo	✓		✓		✓		
10.	Con que frecuencia se siente inseguro(a), dentro de su área de trabajo en el Hospital de Emergencias Pediátricas, ante las agresiones físicas y mentales del usuario externo	✓		✓		✓		

<b>PERCEPCION DE VIOLENCIA PSICOLOGICA</b>								
11.	Con que frecuencia usted durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, experimenta personalmente la violencia verbal y psicológica de parte del usuario externo.	✓		✓		✓		
12.	Con que frecuencia, la agresión recibida de parte del usuario externo, durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, sucede mediante bromas irónicas y/o ofensivas.	✓		✓		✓		
13.	Con que frecuencia, la agresión recibida de parte del usuario externo, durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, sucede mediante palabras discriminatorias.	✓		✓		✓		
14.	Con que frecuencia, la agresión recibida de parte del usuario externo, durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, sucede mediante miradas de desprecio.	✓		✓		✓		
15.	Con que frecuencia, la agresión recibida de parte del usuario externo, durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, sucede mediante gritos en público.	✓		✓		✓		
16.	Con que frecuencia, siente, de parte del usuario externo, hostigamiento durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas	✓		✓		✓		
17.	Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, la agresión recibida de parte del usuario externo, es mediante amenaza física por insatisfacción en la atención.	✓		✓		✓		
18.	Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, la agresión recibida de parte del usuario externo, es mediante amenaza de muerte por insatisfacción en la atención.	✓		✓		✓		
19.	Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, la agresión recibida de parte del usuario externo, es mediante amenaza de denunciar mala atención y pedir que sea sancionada.	✓		✓		✓		
20.	Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, la agresión recibida de parte del usuario externo, es mediante amenaza de grabar los hechos a manera de prueba frente a una mala atención, practica y/cuidado	✓		✓		✓		
<b>PERCEPCION DE VIOLENCIA FISICA</b>								
21.	Con que frecuencia usted durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, experimenta personalmente violencia física, de parte del usuario externo.	✓		✓		✓		
22.	Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, la agresión recibida de parte del usuario externo, se produce mediante empujones, o zarandeos.	✓		✓		✓		

23.	Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, la agresión recibida de parte del usuario externo, se produce mediante tocamientos de manera brusca.	✓		✓		✓		
24.	Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, la agresión recibida de parte del usuario externo, se produce mediante golpes (patadas, pañetadas)	✓		✓		✓		
25.	Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, la agresión recibida de parte del usuario externo, se produce mediante ensuciar la ropa de trabajo.	✓		✓		✓		
26.	Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, la agresión recibida de parte del usuario externo, se produce lanzar objetos y/o golpear su escritorio.	✓		✓		✓		
27.	Con que frecuencia comunica a otro/a colega y/o supervisor de turno, la agresión recibida de parte del usuario externo, durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas.	✓		✓		✓		
28.	Con que frecuencia comunica al jefe de guardia, la agresión recibida de parte del usuario externo, durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas.	✓		✓		✓		
29.	Cuán frecuente, durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, presenta alguna lesión física por la agresión recibida por parte del usuario externo.	✓		✓		✓		
30.	Con que frecuencia recibe tratamiento médico debido a alguna agresión física o mental por parte del usuario externo ocurrido en el Hospital de Emergencias Pediátricas.	✓		✓		✓		

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  / No aplicable  / Aplicable después de corregir

Apellidos y nombres del juez validador, Dr (Mg) Geiso Tayllor Valdivia

Especialidad del validador: .....

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

Note: Su fiabilidad, se dio suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 23 de noviembre del 2019

*[Firma]*  
 Mg. Guisela Valdivia  
 Valdivia, Directora y Decana  
 de Investigación y Estadística

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: ESTRÉS LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>AMBIENTE FISICO</b>								
1.	Cuan frecuente, considera usted, sentirse a gusto laborando en el Hospital de Emergencias Pediátricas	✓		✓		✓		
2.	Con que frecuencia considera que existe espacios físicos insuficientes o mal distribuidos para el ejercicio de su trabajo dentro de Hospital de Emergencias Pediátricas.	✓		✓		✓		
3.	Con que frecuencia considera que existe un adecuado ambiente (iluminación, ventilación, temperatura) para el ejercicio de su trabajo dentro de Hospital de Emergencias Pediátricas.	✓		✓		✓		
4.	Con que frecuencia considera el ambiente de trabajo limpio y ordenado para el ejercicio de su trabajo dentro de Hospital de Emergencias Pediátricas	✓		✓		✓		
5.	Con qué frecuencia percibe interrupciones frecuentes durante la realización de sus actividades dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas	✓		✓		✓		
6.	Con qué frecuencia es cambiado a otro servicio de manera súbita, por falta de persona, durante su ejercicio profesional en el Hospital de Emergencias Pediátricas.	✓		✓		✓		
7.	Con qué frecuencia realiza demasiadas tareas que no son de Enfermería (Ej: tareas administrativas), durante su ejercicio profesional en el Hospital de Emergencias Pediátricas.	✓		✓		✓		
8.	Con qué frecuencia considera usted no tener tiempo suficiente para realizar todas sus tareas de Enfermería durante su ejercicio profesional en el Hospital de Emergencias Pediátricas.	✓		✓		✓		
9.	Con qué frecuencia tiene la sensación que culmina su turno y aún quedan pendientes en sus labores durante su ejercicio profesional en el Hospital de Emergencias Pediátricas.	✓		✓		✓		
10.	Con qué frecuencia considera usted no tener tiempo para dar apoyo emocional al paciente, durante su ejercicio profesional en el Hospital de Emergencias Pediátricas.	✓		✓		✓		
<b>AMBIENTE PSICOLOGICO</b>								
11.	Con qué frecuencia suele usted trabajar los días domingos y festivos en el Hospital de Emergencias Pediátricas.	✓		✓		✓		
<b>AMBIENTE SOCIAL</b>								
12.	Cuan frecuente considera físicamente agotador el trabajo realizado en el Hospital de Emergencias Pediátricas.	✓		✓		✓		
13.	Cuan frecuente considera difícil realizar cambios de turno, ante una necesidad suya, durante el mes programado de guardias.	✓		✓		✓		
14.	Cuan frecuente considera físicamente agotador el trabajo realizado en las guardias nocturnas dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas.	✓		✓		✓		
15.	Cuan frecuente considera usted ejecutar fácilmente los procedimientos asistenciales de enfermería, en su área de trabajo dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas.	✓		✓		✓		
16.	Cuan frecuente siente estar insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente, en su área de trabajo dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas	✓		✓		✓		
17.	Cuan frecuente considera difícil atender a pacientes exigentes durante su labor de trabajo dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas	✓		✓		✓		
18.	Cuan frecuente desea atender menos a pacientes poco a nada colaboradores durante su labor de trabajo dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas.	✓		✓		✓		
19.	Cuan frecuente considera brindar igual atención a un paciente con familiar agresivo que a otro familiar colaborador, durante su labor de trabajo dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas	✓		✓		✓		
20.	Con que frecuencia considera los protocolos de atención usados en la atención de emergencia adecuados para su actuar, dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas	✓		✓		✓		
<b>AMBIENTE SOCIAL</b>								
21.	Con que frecuencia considera tener miedo a cometer un error en los cuidados de Enfermería de un paciente, durante su labor de trabajo dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas	✓		✓		✓		
22.	Con que frecuencia usted se siente seguro dentro de su ambiente laboral, durante su labor de trabajo dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas	✓		✓		✓		
23.	Con que frecuencia considera usted trabajar con personas no preparadas, durante su labor de trabajo dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas.	✓		✓		✓		
24.	Cuan frecuente considera usted le es difícil trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de Enfermería) del servicio, durante su labor de trabajo dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas	✓		✓		✓		
25.	Con que frecuencia recibe de parte del personal médico, alguna objeción y/o críticas a su trabajo profesional, durante su labor de trabajo dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas	✓		✓		✓		
26.	Con que frecuencia discrepa con personal médico, sobre su trabajo profesional,	✓		✓		✓		
durante su labor de trabajo dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas								
27.	Con que frecuencia recibe llamadas de atención y/o crítica a cerca del desempeño de su trabajo, por parte de su jefe inmediato y/o supervisor, durante su labor de trabajo dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas	✓		✓		✓		
28.	Cuan frecuente no tiene ocasión para hablar abiertamente en las reuniones de servicio (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) sobre problemas presentes, durante su labor de trabajo dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas.	✓		✓		✓		
29.	Cuan frecuente considera no tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de Enfermería) del servicio, durante su labor de trabajo dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas	✓		✓		✓		
30.	Cuan frecuente considera usted que falta apoyo de sus superiores, dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas	✓		✓		✓		

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  | No aplicable  | Aplicable después de corregir  |

Apellidos y nombres del juez validador, Dr (Mg): Geido Tayaño Aspivoro  
 DNI: 2.272.182.221

Especialidad del validador: .....

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

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

Lima, 23 de noviembre del 2019

*[Firma]*  
 Mgtr. Guzmán Trujillo Valdivia  
 Laboratorio de Diseño y Gestión de Investigación y Estudios

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: VIOLENCIA LABORAL DEL USUARIO EXTERNO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>PERCEPCIÓN DE VIOLENCIA DEL USUARIO EXTERNO</b>								
1.	Con qué frecuencia suele usted durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas percibir situaciones de violencia, de parte del usuario externo	✓		✓		✓		
2.	con qué frecuencia experimenta la agresión de parte del usuario externo, en los turnos diurnos, durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas.	✓		✓		✓		
3.	¿Con qué frecuencia, experimenta la agresión de parte del usuario externo en los turnos nocturnos, durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas?	✓		✓		✓		
4.	¿Con qué frecuencia, experimenta la agresión de parte del usuario externo fines de semana, durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas?	✓		✓		✓		
5.	Con que frecuencia la agresión experimentada durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, sucede dentro de las instalaciones del Hospital.	✓		✓		✓		
6.	Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, la agresión recibida, sucede por falta de información del paciente hacia sus familiares	✓		✓		✓		
7.	Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, la agresión recibida, de parte del usuario externo, sucede por demora en la atención.	✓		✓		✓		
8.	Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, la agresión recibida, de parte del usuario externo, sucede por ausencia del personal de salud en la atención.	✓		✓		✓		
9.	Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, es acusado injustamente de incumplimientos, errores o complicaciones, de parte del usuario externo	✓		✓		✓		
10.	Con que frecuencia se siente inseguro(a), dentro de su área de trabajo en el Hospital de Emergencias Pediátricas, ante las agresiones físicas y mentales del usuario externo	✓		✓		✓		
<b>PERCEPCION DE VIOLENCIA PSICOLOGICA</b>								
11.	Con que frecuencia usted durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, experimenta personalmente la violencia verbal y psicológica de parte del usuario externo.	✓		✓		✓		
12.	Con que frecuencia, la agresión recibida de parte del usuario externo, durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, sucede mediante bromas irónicas y/o ofensivas.	✓		✓		✓		
13.	Con que frecuencia, la agresión recibida de parte del usuario externo, durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, sucede mediante palabras discriminatorias.	✓		✓		✓		
14.	Con que frecuencia, la agresión recibida de parte del usuario externo, durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, sucede mediante miradas de desprecio.	✓		✓		✓		
15.	Con que frecuencia, la agresión recibida de parte del usuario externo, durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, sucede mediante gritos en público.	✓		✓		✓		
16.	Con que frecuencia, siente, de parte del usuario externo, hostigamiento durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas	✓		✓		✓		
17.	Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, la agresión recibida de parte del usuario externo, es mediante amenaza física por insatisfacción en la atención.	✓		✓		✓		
18.	Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, la agresión recibida de parte del usuario externo, es mediante amenaza de muerte por insatisfacción en la atención	✓		✓		✓		
19.	Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, la agresión recibida de parte del usuario externo, es mediante amenaza de denunciar mala atención y pedir que sea sancionada.	✓		✓		✓		
20.	Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, la agresión recibida de parte del usuario externo, es mediante amenaza de grabar los hechos a manera de prueba frente a una mala atención, practica y/cuidado	✓		✓		✓		
<b>PERCEPCION DE VIOLENCIA FISICA</b>								
21.	Con que frecuencia usted durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, experimenta personalmente violencia física, de parte del usuario externo.	✓		✓		✓		
22.	Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, la agresión recibida de parte del usuario externo, se produce mediante empujones, o zarandeos.	✓		✓		✓		
23.	Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, la agresión recibida de parte del usuario externo, se produce mediante tocamientos de manera brusca.	✓		✓		✓		
24.	Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, la agresión recibida de parte del usuario externo, se produce mediante golpes (patadas, pañetadas)	✓		✓		✓		
25.	Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, la agresión recibida de parte del usuario externo, se produce mediante ensuciar la ropa de trabajo.	✓		✓		✓		
26.	Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, la agresión recibida de parte del usuario externo, se produce lanzar objetos y/o golpear su escritorio.	✓		✓		✓		
27.	Con que frecuencia comunica a otro/a colega y/o supervisor de turno, la agresión recibida de parte del usuario externo, durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas.	✓		✓		✓		
28.	Con que frecuencia comunica al jefe de guardia, la agresión recibida de parte del usuario externo, durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas.	✓		✓		✓		
29.	Cuan frecuente, durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, presenta alguna lesión física por la agresión recibida por parte del usuario externo.	✓		✓		✓		
30.	Con qué frecuencia recibe tratamiento médico debido a alguna agresión física o mental por parte del usuario externo ocurrido en el Hospital de Emergencias Pediátricas.	✓		✓		✓		

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

Apellido y nombres del juez validador. Del Mip: LOPEZ VEGA, MARIN, JELVIS

DNI: 7.853.872

Especialidad del validador: MAESTRO EN CIENCIAS DE LA EDUCACION

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
 \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
 \*Claridad: Se entiende sin dificultad alguno el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.  
 Nota: Suficiente, se dice suficiente cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Lima, 23 de noviembre del 2019  
  
 Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: ESTRÉS LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>AMBIENTE FISICO</b>								
1.	Cuan frecuente, considera usted, sentirse a gusto laborando en el Hospital de Emergencias Pediátricas	✓		✓		✓		
2.	Con que frecuencia considera que existe espacios físicos insuficientes o mal distribuidos para el ejercicio de su trabajo dentro de Hospital de Emergencias Pediátricas.	✓		✓		✓		
3.	Con que frecuencia considera que existe un adecuado ambiente (iluminación, ventilación, temperatura) para el ejercicio de su trabajo dentro de Hospital de Emergencias Pediátricas.	✓		✓		✓		
4.	Con que frecuencia considera el ambiente de trabajo limpio y ordenado para el ejercicio de su trabajo dentro de Hospital de Emergencias Pediátricas	✓		✓		✓		
5.	Con qué frecuencia percibe interrupciones frecuentes durante la realización de sus actividades dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas	✓		✓		✓		
6.	Con qué frecuencia es cambiado a otro servicio de manera súbita, por falta de persona, durante su ejercicio profesional en el Hospital de Emergencias Pediátricas.	✓		✓		✓		
7.	Con qué frecuencia realiza demasiadas tareas que no son de Enfermería (Ej. tareas administrativas), durante su ejercicio profesional en el Hospital de Emergencias Pediátricas.	✓		✓		✓		
8.	Con qué frecuencia considera usted no tener tiempo suficiente para realizar todas sus tareas de Enfermería durante su ejercicio profesional en el Hospital de Emergencias Pediátricas.	✓		✓		✓		
9.	Con qué frecuencia tiene la sensación que culmina su turno y aún quedan pendientes en sus labores durante su ejercicio profesional en el Hospital de Emergencias Pediátricas.	✓		✓		✓		
10.	Con qué frecuencia considera usted no tener tiempo para dar apoyo emocional al paciente, durante su ejercicio profesional en el Hospital de Emergencias Pediátricas.	✓		✓		✓		
<b>AMBIENTE PSICOLOGICO</b>								
11.	Con qué frecuencia suele usted trabajar los días domingos y festivos en el Hospital de Emergencias Pediátricas.	✓		✓		✓		
12.	Cuan frecuente considera físicamente agotador el trabajo realizado en el Hospital de Emergencias Pediátricas.	✓		✓		✓		
13.	Cuan frecuente considera difícil realizar cambios de turno, ante una necesidad suya, durante el mes programado de guardias.	✓		✓		✓		
14.	Cuan frecuente considera físicamente agotador el trabajo realizado en las guardias nocturnas dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas.	✓		✓		✓		
15.	Cuan frecuente considera usted ejecutar fácilmente los procedimientos asistenciales de enfermería, en su área de trabajo dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas.	✓		✓		✓		
16.	Cuan frecuente siente estar insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente, en su área de trabajo dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas	✓		✓		✓		
17.	Cuan frecuente considera difícil atender a pacientes exigentes durante su labor de trabajo dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas	✓		✓		✓		
18.	Cuan frecuente desea atender menos a pacientes poco a nada colaboradores durante su labor de trabajo dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas.	✓		✓		✓		
19.	Cuan frecuente considera brindar igual atención a un paciente con familiar agresivo que a otro familiar colaborador, durante su labor de trabajo dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas	✓		✓		✓		
20.	Con que frecuencia considera los protocolos de atención usados en la atención de emergencia adecuados para su actuar, dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas	✓		✓		✓		
<b>AMBIENTE SOCIAL</b>								
21.	Con que frecuencia considera tener miedo a cometer un error en los cuidados de Enfermería de un paciente, durante su labor de trabajo dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas	✓		✓		✓		
22.	Con que frecuencia usted se siente seguro dentro de su ambiente laboral, durante su labor de trabajo dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas	✓		✓		✓		
23.	Con que frecuencia considera usted trabajar con personas no preparadas, durante su labor de trabajo dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas.	✓		✓		✓		
24.	Cuan frecuente considera usted le es difícil trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de Enfermería) del servicio, durante su labor de trabajo dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas	✓		✓		✓		
25.	Con que frecuencia recibe de parte del personal médico, alguna objeción y/o críticas a su trabajo profesional, durante su labor de trabajo dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas	✓		✓		✓		
26.	Con que frecuencia discrepa con personal médico, sobre su trabajo profesional,	✓		✓		✓		

	durante su labor de trabajo dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas							
27.	Con que frecuencia recibe llamadas de atención y/o crítica a cerca del desempeño de su trabajo, por parte de su jefe inmediato y/o supervisor, durante su labor de trabajo dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas	✓		✓		✓		
28.	Cuan frecuente no tiene ocasión para hablar abiertamente en las reuniones de servicio (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) sobre problemas presentes, durante su labor de trabajo dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas.	✓		✓		✓		
29.	Cuan frecuente considera no tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de Enfermería) del servicio, durante su labor de trabajo dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas	✓		✓		✓		
30.	Cuan frecuente considera usted que falta apoyo de sus superiores, dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas	✓		✓		✓		

Opción de aplicabilidad:   Aplicable [X]   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Del Mg: LARA VEGA MARIA JELVI  
DNI: 8.838.72

Especialidad del validador: MAESTRO EN CIENCIAS DE LA EDUCACION

Lima, 23 de noviembre del 2019

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

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

  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: VIOLENCIA LABORAL DEL USUARIO EXTERNO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>PERCEPCIÓN DE VIOLENCIA DEL USUARIO EXTERNO</b>								
1.	Con que frecuencia suele usted durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas percibir situaciones de violencia, de parte del usuario externo	✓		✓		✓		
2.	con qué frecuencia experimenta la agresión de parte del usuario externo, en los turnos diurnos, durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas.	✓		✓		✓		
3.	¿Con qué frecuencia, experimenta la agresión de parte del usuario externo en los turnos nocturnos, durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas?	✓		✓		✓		
4.	¿Con qué frecuencia, experimenta la agresión de parte del usuario externo fines de semana, durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas?	✓		✓		✓		
5.	Con que frecuencia la agresión experimentada durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, sucede dentro de las instalaciones del Hospital.	✓		✓		✓		
6.	Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, la agresión recibida, sucede por falta de información del paciente hacia sus familiares	✓		✓		✓		
7.	Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, la agresión recibida, de parte del usuario externo, sucede por demora en la atención.	✓		✓		✓		
8.	Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, la agresión recibida, de parte del usuario externo, sucede por ausencia del personal de salud en la atención.	✓		✓		✓		
9.	Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, es acusado injustamente de incumplimientos, errores o complicaciones, de parte del usuario externo	✓		✓		✓		
10.	Con que frecuencia se siente inseguro(a), dentro de su área de trabajo en el Hospital de Emergencias Pediátricas, ante las agresiones físicas y mentales del usuario externo	✓		✓		✓		
<b>PERCEPCION DE VIOLENCIA PSICOLOGICA</b>								

11.	Con que frecuencia usted durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, experimenta personalmente la violencia verbal y psicológica de parte del usuario externo.	✓		✓		✓		
12.	Con que frecuencia, la agresión recibida de parte del usuario externo, durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, sucede mediante bromas irónicas y/o ofensivas.	✓		✓		✓		
13.	Con que frecuencia, la agresión recibida de parte del usuario externo, durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, sucede mediante palabras discriminatorias.	✓		✓		✓		
14.	Con que frecuencia, la agresión recibida de parte del usuario externo, durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, sucede mediante miradas de desprecio.	✓		✓		✓		
15.	Con que frecuencia, la agresión recibida de parte del usuario externo, durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, sucede mediante gritos en público.	✓		✓		✓		
16.	Con que frecuencia, siente, de parte del usuario externo, hostigamiento durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas	✓		✓		✓		
17.	Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, la agresión recibida de parte del usuario externo, es mediante amenaza física por insatisfacción en la atención.	✓		✓		✓		
18.	Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, la agresión recibida de parte del usuario externo, es mediante amenaza de muerte por insatisfacción en la atención.	✓		✓		✓		
19.	Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, la agresión recibida de parte del usuario externo, es mediante amenaza de denunciar mala atención y pedir que sea sancionada.	✓		✓		✓		
20.	Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, la agresión recibida de parte del usuario externo, es mediante amenaza de grabar los hechos a manera de prueba frente a una mala atención, practica y/cuidado	✓		✓		✓		

<b>PERCEPCION DE VIOLENCIA FISICA</b>								
21.	Con que frecuencia usted durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, experimenta personalmente violencia física, de parte del usuario externo.	✓		✓		✓		
22.	Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, la agresión recibida de parte del usuario externo, se produce mediante empujones, o zarandeos.	✓		✓		✓		

23.	Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, la agresión recibida de parte del usuario externo, se produce mediante tocamientos de manera brusca.	✓		✓		✓		
24.	Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, la agresión recibida de parte del usuario externo, se produce mediante golpes (patadas, palmateadas)	✓		✓		✓		
25.	Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, la agresión recibida de parte del usuario externo, se produce mediante ensuciar la ropa de trabajo.	✓		✓		✓		
26.	Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, la agresión recibida de parte del usuario externo, se produce lanzar objetos y/o golpear su escritorio.	✓		✓		✓		
27.	Con que frecuencia comunica a otro/a colega y/o supervisor de turno, la agresión recibida de parte del usuario externo, durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas.	✓		✓		✓		
28.	Con que frecuencia comunica al jefe de guardia, la agresión recibida de parte del usuario externo, durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas.	✓		✓		✓		
29.	Cuan frecuente, durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, presenta alguna lesión física por la agresión recibida por parte del usuario externo.	✓		✓		✓		
30.	Con que frecuencia recibe tratamiento médico debido a alguna agresión física o mental por parte del usuario externo ocurrido en el Hospital de Emergencias Pediátricas.	✓		✓		✓		

Observaciones (prestar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable |  No aplicable después de corregir |  No aplicable |

Apellidos y nombres del juez validador (Dr./Mg.): Georgina Verónica Quiroz

DNI: 10.220.882

Especialidad del validador: Psicología

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
 \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
 \*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.  
 \*Nota: Suficiencia, se dio suficiencia cuando los ítems planteados en el instrumento están resueltos en observación.

Lima, 23 de noviembre del 2019

  
Firma de Experta Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: ESTRÉS LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>AMBIENTE FISICO</b>								
1.	Cuan frecuente, considera usted, sentirse a gusto laborando en el Hospital de Emergencias Pediátricas	✓		✓		✓		
2.	Con que frecuencia considera que existe espacios físicos insuficientes o mal distribuidos para el ejercicio de su trabajo dentro de Hospital de Emergencias Pediátricas	✓		✓		✓		
3.	Con que frecuencia considera que existe un adecuado ambiente (iluminación, ventilación, temperatura) para el ejercicio de su trabajo dentro de Hospital de Emergencias Pediátricas.	✓		✓		✓		
4.	Con que frecuencia considera el ambiente de trabajo limpio y ordenado para el ejercicio de su trabajo dentro de Hospital de Emergencias Pediátricas	✓		✓		✓		
5.	Con qué frecuencia percibe interrupciones frecuentes durante la realización de sus actividades dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas	✓		✓		✓		
6.	Con qué frecuencia es cambiado a otro servicio de manera súbita, por falta de persona, durante su ejercicio profesional en el Hospital de Emergencias Pediátricas	✓		✓		✓		
7.	Con qué frecuencia realiza demasiadas tareas que no son de Enfermería (Ej: tareas administrativas), durante su ejercicio profesional en el Hospital de Emergencias Pediátricas	✓		✓		✓		
8.	Con qué frecuencia considera usted no tener tiempo suficiente para realizar todas sus tareas de Enfermería durante su ejercicio profesional en el Hospital de Emergencias Pediátricas.	✓		✓		✓		
9.	Con qué frecuencia tiene la sensación que culmina su turno y aún quedan pendientes en sus labores durante su ejercicio profesional en el Hospital de Emergencias Pediátricas.	✓		✓		✓		
10.	Con qué frecuencia considera usted no tener tiempo para dar apoyo emocional al paciente, durante su ejercicio profesional en el Hospital de Emergencias Pediátricas.	✓		✓		✓		
<b>AMBIENTE PSICOLOGICO</b>								
11.	Con qué frecuencia suele usted trabajar los días domingos y festivos en el Hospital de Emergencias Pediátricas.	✓		✓		✓		
<b>AMBIENTE SOCIAL</b>								
12.	Cuan frecuente considera físicamente agotador el trabajo realizado en el Hospital de Emergencias Pediátricas.	✓		✓		✓		
13.	Cuan frecuente considera difícil realizar cambios de turno, ante una necesidad suya, durante el mes programado de guardias	✓		✓		✓		
14.	Cuan frecuente considera físicamente agotador el trabajo realizado en las guardias nocturnas dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas.	✓		✓		✓		
15.	Cuan frecuente considera usted ejecutar fácilmente los procedimientos asistenciales de enfermería, en su área de trabajo dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas.	✓		✓		✓		
16.	Cuan frecuente siente estar insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente, en su área de trabajo dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas	✓		✓		✓		
17.	Cuan frecuente considera difícil atender a pacientes exigentes durante su labor de trabajo dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas	✓		✓		✓		
18.	Cuan frecuente desea atender menos a pacientes poco a nada colaboradores durante su labor de trabajo dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas.	✓		✓		✓		
19.	Cuan frecuente considera brindar igual atención a un paciente con familiar agresivo que a otro familiar colaborador, durante su labor de trabajo dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas	✓		✓		✓		
20.	Con que frecuencia considera los protocolos de atención usados en la atención de emergencia adecuados para su actuar, dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas	✓		✓		✓		
<b>AMBIENTE SOCIAL</b>								
21.	Con que frecuencia considera tener miedo a cometer un error en los cuidados de Enfermería de un paciente, durante su labor de trabajo dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas	✓		✓		✓		
22.	Con que frecuencia usted se siente seguro dentro de su ambiente laboral, durante su labor de trabajo dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas	✓		✓		✓		
23.	Con que frecuencia considera usted trabajar con personas no preparadas, durante su labor de trabajo dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas.	✓		✓		✓		
24.	Cuan frecuente considera usted le es difícil trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de Enfermería) del servicio, durante su labor de trabajo dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas	✓		✓		✓		
25.	Con que frecuencia recibe de parte del personal médico, alguna objeción y/o críticas a su trabajo profesional, durante su labor de trabajo dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas	✓		✓		✓		
26.	Con que frecuencia discrepa con personal médico, sobre su trabajo profesional,	✓		✓		✓		
<b>AMBIENTE SOCIAL</b>								
27.	durante su labor de trabajo dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas Con que frecuencia recibe llamadas de atención y/o crítica a cerca del desempeño de su trabajo, por parte de su jefe inmediato y/o supervisor, durante su labor de trabajo dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas	✓		✓		✓		
28.	Cuan frecuente no tiene ocasión para hablar abiertamente en las reuniones de servicio (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) sobre problemas presentes, durante su labor de trabajo dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas.	✓		✓		✓		
29.	Cuan frecuente considera no tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de Enfermería) del servicio, durante su labor de trabajo dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas	✓		✓		✓		
30.	Cuan frecuente considera usted que falta apoyo de sus superiores, dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Hay suficiencia*

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable |  Aplicable después de corregir |  No aplicable |

Apellidos y nombres del juez validador: *ROSA M. VERA ORTIZ*

DNI: *7.222.222*

Especialidad del validador: *Neoblog*

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
\*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
\*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.  
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son satisfactorios para evaluar la dimensión.

Lima, 23 de noviembre del 2019

*[Firma]*  
Firma de Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: VIOLENCIA LABORAL DEL USUARIO EXTERNO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>PERCEPCIÓN DE VIOLENCIA DEL USUARIO EXTERNO</b>								
1.	Con que frecuencia suele usted durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas percibir situaciones de violencia, de parte del usuario externo	✓		✓		✓		
2.	con qué frecuencia experimenta la agresión de parte del usuario externo, en los turnos diurnos, durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas.	✓		✓		✓		
3.	¿Con qué frecuencia, experimenta la agresión de parte del usuario externo en los turnos nocturnos, durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas?	✓		✓		✓		
4.	¿Con qué frecuencia, experimenta la agresión de parte del usuario externo fines de semana, durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas?	✓		✓		✓		
5.	Con que frecuencia la agresión experimentada durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, sucede dentro de las instalaciones del Hospital.	✓		✓		✓		
6.	Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, la agresión recibida, sucede por falta de información del paciente hacia sus familiares	✓		✓		✓		
7.	Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, la agresión recibida, de parte del usuario externo, sucede por demora en la atención.	✓		✓		✓		
8.	Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, la agresión recibida, de parte del usuario externo, sucede por ausencia del personal de salud en la atención.	✓		✓		✓		
9.	Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, es acusado injustamente de incumplimientos, errores o complicaciones, de parte del usuario externo	✓		✓		✓		
10.	Con que frecuencia se siente inseguro(a), dentro de su área de trabajo en el Hospital de Emergencias Pediátricas, ante las agresiones físicas y mentales del usuario externo	✓		✓		✓		
<b>PERCEPCION DE VIOLENCIA PSICOLOGICA</b>								

11.	Con que frecuencia usted durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, experimenta personalmente la violencia verbal y psicológica de parte del usuario externo.	✓		✓		✓		
12.	Con que frecuencia, la agresión recibida de parte del usuario externo, durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, sucede mediante bromas trónicas y/o ofensivas.	✓		✓		✓		
13.	Con que frecuencia, la agresión recibida de parte del usuario externo, durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, sucede mediante palabras discriminatorias.	✓		✓		✓		
14.	Con que frecuencia, la agresión recibida de parte del usuario externo, durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, sucede mediante miradas de desprecio.	✓		✓		✓		
15.	Con que frecuencia, la agresión recibida de parte del usuario externo, durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, sucede mediante gritos en público.	✓		✓		✓		
16.	Con que frecuencia, siente, de parte del usuario externo, hostigamiento durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas	✓		✓		✓		
17.	Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, la agresión recibida de parte del usuario externo, es mediante amenaza física por insatisfacción en la atención.	✓		✓		✓		
18.	Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, la agresión recibida de parte del usuario externo, es mediante amenaza de muerte por insatisfacción en la atención	✓		✓		✓		
19.	Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, la agresión recibida de parte del usuario externo, es mediante amenaza de denunciar mala atención y pedir que sea sancionada.	✓		✓		✓		
20.	Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, la agresión recibida de parte del usuario externo, es mediante amenaza de grabar los hechos a manera de prueba frente a una mala atención, practica y/cuidado	✓		✓		✓		

<b>PERCEPCION DE VIOLENCIA FISICA</b>								
21.	Con que frecuencia usted durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, experimenta personalmente violencia física, de parte del usuario externo.	✓		✓		✓		
22.	Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, la agresión recibida de parte del usuario externo, se produce mediante empujones, o zarandeos.	✓		✓		✓		

23.	Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, la agresión recibida de parte del usuario externo, se produce mediante tocamientos de manera brusca.	✓		✓		✓		
24.	Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, la agresión recibida de parte del usuario externo, se produce mediante golpes (patadas, pañetadas)	✓		✓		✓		
25.	Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, la agresión recibida de parte del usuario externo, se produce mediante ensuciar la ropa de trabajo	✓		✓		✓		
26.	Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, la agresión recibida de parte del usuario externo, se produce lanzar objetos y/o golpear su escritorio	✓		✓		✓		
27.	Con que frecuencia comunica a otro/a colega y/o supervisor de turno, la agresión recibida de parte del usuario externo, durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas.	✓		✓		✓		
28.	Con que frecuencia comunica al jefe de guardia, la agresión recibida de parte del usuario externo, durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas.	✓		✓		✓		
29.	Cuan frecuente, durante su ejercicio laboral en el Hospital de Emergencias Pediátricas, presenta alguna lesión física por la agresión recibida por parte del usuario externo.	✓		✓		✓		
30.	Con qué frecuencia recibe tratamiento médico debido a alguna agresión física o mental por parte del usuario externo ocurrido en el Hospital de Emergencias Pediátricas.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dº Mgº: Adriana José Eyzaguirre  
 DNI: 8036493

Especialidad del validador: Aspirante en Enfermería Pediátrica - Hospital en Gestión de los Servicios de Salud.

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
 \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
 \*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, en su contexto y dentro



Lima, de noviembre del 2019

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: ESTRÉS LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>AMBIENTE FISICO</b>								
1.	Cuan frecuente, considera usted, sentirse a gusto laborando en el Hospital de Emergencias Pediátricas	✓		✓		✓		
2.	Con que frecuencia considera que existe espacios físicos insuficientes o mal distribuidos para el ejercicio de su trabajo dentro de Hospital de Emergencias Pediátricas.	✓		✓		✓		
3.	Con que frecuencia considera que existe un adecuado ambiente (iluminación, ventilación, temperatura) para el ejercicio de su trabajo dentro de Hospital de Emergencias Pediátricas.	✓		✓		✓		
4.	Con que frecuencia considera el ambiente de trabajo limpio y ordenado para el ejercicio de su trabajo dentro de Hospital de Emergencias Pediátricas	✓		✓		✓		
5.	Con qué frecuencia percibe interrupciones frecuentes durante la realización de sus actividades dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas	✓		✓		✓		
6.	Con qué frecuencia es cambiado a otro servicio de manera súbita, por falta de persona, durante su ejercicio profesional en el Hospital de Emergencias Pediátricas.	✓		✓		✓		
7.	Con qué frecuencia realiza demasiadas tareas que no son de Enfermería (Ej: tareas administrativas), durante su ejercicio profesional en el Hospital de Emergencias Pediátricas.	✓		✓		✓		
8.	Con qué frecuencia considera usted no tener tiempo suficiente para realizar todas sus tareas de Enfermería durante su ejercicio profesional en el Hospital de Emergencias Pediátricas.	✓		✓		✓		
9.	Con qué frecuencia tiene la sensación que culmina su turno y aún quedan pendientes en sus labores durante su ejercicio profesional en el Hospital de Emergencias Pediátricas.	✓		✓		✓		
10.	Con qué frecuencia considera usted no tener tiempo para dar apoyo emocional al paciente, durante su ejercicio profesional en el Hospital de Emergencias Pediátricas.	✓		✓		✓		
<b>AMBIENTE PSICOLOGICO</b>								
11.	Con qué frecuencia suele usted trabajar los días domingos y festivos en el Hospital de Emergencias Pediátricas.	✓		✓		✓		
12.	Cuan frecuente considera físicamente agotador el trabajo realizado en el Hospital de Emergencias Pediátricas.	✓		✓		✓		
13.	Cuan frecuente considera difícil realizar cambios de turno, ante una necesidad suya, durante el mes programado de guardias.	✓		✓		✓		
14.	Cuan frecuente considera físicamente agotador el trabajo realizado en las guardias nocturnas dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas.	✓		✓		✓		
15.	Cuan frecuente considera usted ejecutar fácilmente los procedimientos asistenciales de enfermería, en su área de trabajo dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas.	✓		✓		✓		
16.	Cuan frecuente siente estar insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente, en su área de trabajo dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas	✓		✓		✓		
17.	Cuan frecuente considera difícil atender a pacientes exigentes durante su labor de trabajo dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas	✓		✓		✓		
18.	Cuan frecuente desea atender menos a pacientes poco o nada colaboradores durante su labor de trabajo dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas.	✓		✓		✓		
19.	Cuan frecuente considera brindar igual atención a un paciente con familiar agresivo que a otro familiar colaborador, durante su labor de trabajo dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas	✓		✓		✓		
20.	Con que frecuencia considera los protocolos de atención usados en la atención de emergencia adecuados para su actuar, dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas	✓		✓		✓		
<b>AMBIENTE SOCIAL</b>								
21.	Con que frecuencia considera tener miedo a cometer un error en los cuidados de Enfermería de un paciente, durante su labor de trabajo dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas	✓		✓		✓		
22.	Con que frecuencia usted se siente seguro dentro de su ambiente laboral, durante su labor de trabajo dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas	✓		✓		✓		
23.	Con que frecuencia considera usted trabajar con personas no preparadas, durante su labor de trabajo dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas.	✓		✓		✓		
24.	Cuan frecuente considera usted le es difícil trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de Enfermería) del servicio, durante su labor de trabajo dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas	✓		✓		✓		
25.	Con que frecuencia recibe de parte del personal médico, alguna objeción y/o críticas a su trabajo profesional, durante su labor de trabajo dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas	✓		✓		✓		
26.	Con que frecuencia discrepa con personal médico, sobre su trabajo profesional, durante su labor de trabajo dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas	✓		✓		✓		
27.	Con que frecuencia recibe llamadas de atención y/o crítica a cerca del desempeño de su trabajo, por parte de su jefe inmediato y/o supervisor, durante su labor de trabajo dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas	✓		✓		✓		
28.	Cuan frecuente no tiene ocasión para hablar abiertamente en las reuniones de servicio (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) sobre problemas presentes, durante su labor de trabajo dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas.	✓		✓		✓		
29.	Cuan frecuente considera no tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de Enfermería) del servicio, durante su labor de trabajo dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas	✓		✓		✓		
30.	Cuan frecuente considera usted que falta apoyo de sus superiores, dentro del Hospital de Emergencias Pediátricas	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Adriana Elena Rodríguez

DNI: 40101017

Especialidad del validador: Enfermería en Emergencias Pediátricas - Hospital de Emergencias de los Servicios de Salud

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



Lima, de noviembre del 2019

#### Anexo 4: Prueba de confiabilidad de los instrumentos

##### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

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

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,816	30

##### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

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

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,795	30

Anexo 5: Prueba De Kolmogorov-Smirnov

*Prueba De Kolmogorov-Smirnov Para Una Muestra*

		<u>Nivel</u>	<u>Nivel</u>	<u>Nivel</u>	<u>Nivel</u>
		<u>Variable</u>	<u>Dimensión</u>	<u>Dimensión</u>	<u>Dimensión</u>
		<u>Percepción</u>	<u>Usuario</u>	<u>Psicológic</u>	<u>Violencia</u>
		<u>Violencia</u>	<u>Externo</u>	<u>o</u>	<u>Física</u>
N		70	70	70	70
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	2,70	2,94	2,93	1,01
	Desviación estándar	0,548	0,289	0,310	0,120
Máximas diferencias extremas	Absoluta	0,451	0,535	0,534	0,533
	Positivo	0,292	0,422	0,409	0,533
	Negativo	-0,451	-0,535	-0,534	-0,452
Estadístico de prueba		0,451	0,535	0,534	0,533
Sig. asintótica (bilateral)		0,000 <sup>c</sup>	0,000 <sup>c</sup>	0,000 <sup>c</sup>	0,000 <sup>c</sup>

a. La distribución de prueba es normal.  
b. Se calcula a partir de datos.  
c. Corrección de significación de Lilliefors.

*Prueba De Kolmogorov-Smirnov Para Una Muestra*

		<u>Nivel</u>	<u>Nivel</u>	<u>Nivel</u>	<u>Nivel</u>
		<u>Variable</u>	<u>Dimensión</u>	<u>Dimensión</u>	<u>Dimensión</u>
		<u>Estrés</u>	<u>Ambiente</u>	<u>Psicológic</u>	<u>Ambiente</u>
		<u>Laboral</u>	<u>Físico</u>	<u>o</u>	<u>Social</u>
N		70	70	70	70
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	2,81	2,74	2,63	2,76
	Desviación estándar	0,427	0,472	0,487	0,464
Máximas diferencias extremas	Absoluta	0,497	0,464	0,406	0,471
	Positivo	0,332	0,293	0,273	0,300
	Negativo	-0,497	-0,464	-0,406	-0,471
Estadístico de prueba		0,497	0,464	0,406	0,471
Sig. asintótica (bilateral)		0,000 <sup>c</sup>	0,000 <sup>c</sup>	0,000 <sup>c</sup>	0,000 <sup>c</sup>

a. La distribución de prueba es normal.  
b. Se calcula a partir de datos.  
c. Corrección de significación de Lilliefors.

## Anexo 6: Procesamiento prueba piloto

Prueba Piloto - Estres Laboral.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

12: P19

Visible: 39 de 39 variables

ID	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	F
1	1	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	1	2	2	
2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	1	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	
3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	
4	4	3	2	3	3	1	2	2	3	2	2	2	3	2	1	3	3	3	1	3	3	2	2	1	1
5	5	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	1	2	1	1	2	2
6	6	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	3	3	2	3	1	3	3	2	3	3	3	2	3
7	7	1	2	3	1	1	2	1	2	1	1	2	3	1	1	3	2	2	1	1	3	3	1	1	1
8	8	3	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2
9	9	3	2	3	3	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2
10	10	3	2	3	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	1	2	2	3	3
11																									
12																									
13																									
14																									
15																									
16																									
17																									
18																									
19																									
20																									
21																									
22																									
23																									
24																									
25																									
26																									
27																									

Vista de datos Vista de variables

Prueba Piloto - Violencia.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

27: P2

Visible: 30 de 30 variables

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	
1	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	1	1	
2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	1	2	2	1	1
3	3	3	1	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	1
4	2	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	1	1	
5	3	1	3	3	3	3	2	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	1	2	2	1	1
6	1	1	3	1	3	1	3	2	2	1	3	1	3	2	1	3	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1
7	3	1	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	1	1	
8	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	1	3	3	2	1	2	2	1	1
9	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	1	3	3	1	3	2	1	2	2	1	1
10	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	1	1	
11																										
12																										
13																										
14																										
15																										
16																										
17																										
18																										
19																										
20																										
21																										
22																										
23																										
24																										
25																										
26																										
27																										

Vista de datos Vista de variables

# Anexo 7: Base de datos

Base Datos Violencia.sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 38 de 38 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	SVI	
1	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	
2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	
3	3	3	1	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	1	2	1	2	1
4	2	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	
5	3	1	3	3	3	3	3	2	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	1	2	2	1	1	2	1	
6	1	1	3	1	3	1	3	2	2	1	3	1	3	2	1	3	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
7	3	1	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	
8	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	1	3	3	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1		
9	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	1	3	3	1	3	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1		
10	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	
11	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	
12	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	1	3	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	
13	1	3	3	1	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	
14	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1		
15	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1		
16	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1		
17	3	1	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1		
18	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1		
19	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1		
20	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1		
21	3	3	3	1	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1		
22	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1		
23	3	3	3	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1		
24	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1			
25	3	3	1	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1			
26	3	3	3	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1		
27	3	3	1	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1		

Vista de datos Vista de variables

Base Datos Estres Laboral.sav [ConjuntoDatos3] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 39 de 39 variables

	ID	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
1	1	2	1	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2
2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	3
3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3
4	4	3	2	3	3	1	2	2	3	2	2	2	3	2	1	3	3	3
5	5	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3
6	6	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	3	3	2	3	1	1
7	7	1	2	3	1	1	2	1	2	1	1	2	3	1	1	3	2	2
8	8	3	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	3	3	2	2
9	9	3	2	3	3	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2
10	10	3	2	3	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2
11	11	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2
12	12	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1
13	13	3	3	2	3	2	1	3	3	1	2	3	3	2	2	2	2	2
14	14	3	3	3	3	2	1	3	3	1	2	2	3	3	3	3	1	1
15	15	3	3	3	3	2	2	1	3	1	2	3	3	2	3	3	1	1
16	16	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	2	3	2	3	2	1	1
17	17	3	3	2	3	1	3	3	3	1	2	3	3	2	3	3	3	1
18	18	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2
19	19	3	3	2	3	2	2	3	3	3	1	3	2	2	2	2	2	3
20	20	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3
21	21	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2
22	22	3	2	3	3	2	3	2	1	2	3	3	2	2	3	3	3	3
23	23	3	2	3	3	2	1	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	2
24	24	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	3	3	3	2	3	3
25	25	3	3	3	3	2	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	1	3
26	26	3	3	2	3	2	3	1	1	2	2	2	3	3	3	2	2	2
27	27	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3

Vista de datos Vista de variables

## Anexo 8: Análisis Rho Spearman

Validación Hipotesis para R spermansav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 5 de 5 variable

	NVPV	NDVUE	NDVP	NDVF	NVEL	var											
4	Alto	Alto	Alto	Bajo	Medio												
5	Medio	Alto	Alto	Bajo	Medio												
6	Bajo	Medio	Medio	Bajo	Alto												
7	Alto	Alto	Alto	Bajo	Bajo												
8	Medio	Alto	Alto	Bajo	Medio												
9	Medio	Alto	Medio	Bajo	Medio												
10	Alto	Alto	Alto	Bajo	Medio												
11	Alto	Alto	Alto	Bajo	Medio												
12	Alto	Alto	Alto	Bajo	Medio												
13	Medio	Alto	Alto	Bajo	Medio												
14	Alto	Alto	Alto	Bajo	Alto												
15	Alto	Alto	Alto	Bajo	Medio												
16	Alto	Alto	Alto	Bajo	Alto												
17	Medio	Alto	Alto	Bajo	Alto												
18	Alto	Alto	Alto	Bajo	Alto												
19	Alto	Alto	Alto	Bajo	Alto												
20	Alto	Alto	Alto	Bajo	Alto												
21	Alto	Alto	Alto	Bajo	Alto												
22	Alto	Alto	Alto	Bajo	Alto												
23	Alto	Alto	Alto	Bajo	Alto												
24	Alto	Alto	Alto	Bajo	Alto												
25	Medio	Alto	Alto	Bajo	Medio												
26	Alto	Alto	Alto	Bajo	Alto												
27	Alto	Alto	Alto	Bajo	Alto												
28	Alto	Alto	Alto	Bajo	Alto												
29	Alto	Alto	Alto	Bajo	Alto												
30	Medio	Alto	Alto	Bajo	Alto												
31	Alto	Alto	Alto	Bajo	Alto												

Vista de datos Vista de variables

Anexo 9: Ficha técnica de los instrumentos empleados

Autor : Elaborado por la Lic. Enf. Hidelith Quino Bueno  
 Lugar : Una institución de atención Hospital Público  
 Fecha de ejecución : 2019  
 Finalidad : Medir la percepción del personal de enfermería a la violencia del usuario externo  
 Administrado a : 70 enfermeras de un Hospital Público.  
 Tiempo : 15 minutos  
 Margen de error : 0.5%  
 Forma de Administración : Individual  
 Descripción del Instrumento:

*Ficha técnica del instrumento: Violencia del Usuario Externo*

<u>Dimensión</u>	<u>Indicador</u>	<u>Escala de medida</u>	<u>Niveles y rangos</u>
<u>Violencia del Usuario Externo</u>	• Lugar		
	• Turno de trabajo		
	• Causa		Alto = 24 - 30 Medio=17 - 23 Bajo= 10 - 16
	• Complicación		
	• Seguridad		
<u>Violencia Física</u>	• Patadas		
	• Bofetadas	Nominal	
	• Apretón violento		Alto = 24 - 30 Medio=17 - 23 Bajo= 10 - 16
	• Empujones		
	• Mordiscos		
	• Ensuciar el uniforme		
	• Empleo abusivo del poder		
<u>Violencia Psicológica</u>	• Advertencia de empleo de fuerza física		Alto = 24 - 30 Medio=17 - 23 Bajo= 10 - 16

Autor : Elaborado por la Lic. Enf. Hidelith Quino Bueno  
 Lugar : Hospital Público  
 Fecha de aplicación : 2019  
 Objetivo : Medir la percepción del personal de enfermería al estrés laboral  
 Administrado a : 70 enfermeras de un Hospital Público.  
 Tiempo : 15 minutos  
 Margen de error : 0.5%  
 Forma de Administración : Individual

Descripción del Instrumento:

*Ficha técnica del instrumento: Estrés Laboral del Profesional de Enfermería*

<u>Dimensión</u>	<u>Indicador</u>	<u>Escala de medida</u>	<u>Niveles y rangos</u>
<u>Ambiente Físico</u>	• Carga de trabajo.		Alto = 24 - 30
	• Ambiente laboral		Medio=17 - 23 Bajo= 10 - 16
<u>Ambiente Psicológico</u>	• Fallecimiento y sufrimiento		
	• Conocimientos insuficientes		Alto = 24 - 30 Medio=17 - 23 Bajo= 10 - 16
<u>Ambiente Social en el Hospital</u>	• Déficit de apoyo	Nominal	
	• Dudas en el manejo farmacológico		
<u>Ambiente Social en el Hospital</u>	• Conflictos con los médicos		Alto = 24 - 30 Medio=17 - 23 Bajo= 10 - 16
	• Conflictos con otros integrantes del equipo de enfermería		

## ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO ACADÉMICO

Yo, María Jesús López Vega, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte.

La tesis titulada "Percepción del enfermero sobre la violencia del usuario externo y el estrés laboral en un hospital público, Lima-2019." de la estudiante Hidelith Quino Bueno, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 13 de enero 2020



---

María Jesús López Vega

DNI: 16022070





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) "César Acuña Peralta"

### FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

**1. DATOS PERSONALES**

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

QUINO BUENO HIDELITH

D.N.I. : 46181023

Domicilio : Jr. Juan Altamirano N° 420 - Cercado de Lima

Teléfono : Fijo : - Móvil : 996428618

E-mail : hide-qb@hotmail.com

**2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS**

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestría

Mención : Gestión de los Servicios de la Salud

**3. DATOS DE LA TESIS**

Autor (es) Apellidos y Nombres:

QUINO BUENO HIDELITH

Título de la tesis:

Percepción del Enfermero sobre la violencia del Usuario Externo y el Entorno laboral en un Hospital Público Lima - 2019

Año de publicación : 2020

**4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:**

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 28-02-2020



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

## ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Hidelith Quino Bueno

INFORME TÍTULADO:

Percepción del Enfermero sobre la violencia del  
usuario externo y el estrés laboral en un Hospital  
Público, Lima- 2019.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud

SUSTENTADO EN FECHA: 24-01-2020

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por unanimidad



[Signature]  
FIRMANTE DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN