



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Violencia de los Usuarios y Satisfacción Laboral del Personal de
Enfermería del Hospital Hermilio Valdizán, 2021.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Larico Durand, Sussy Olinda (ORCID: 0000-0001-7019-7185)

ASESOR:

Mg. Zuñiga Castillo, Arturo Jaime (ORCID: 0000-0003-1241-2785)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

No sabes lo grande que puedes ser,
cuánto puedes amar, cuánto puedes
conseguir y cuál es tu potencial.

Ana Frank.

Agradecimiento

En primer lugar, a mis padres por incentivar y apoyar mi crecimiento personal y profesional.

A mi querido hijo por ser el motor de todos mis logros, por otorgar su tiempo e infinita paciencia.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra y muestreo	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	23
3.6. Métodos de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	25
4.1. Resultados descriptivos	25
4.2. Resultados inferenciales	30
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	49

Índice de tablas

Tabla 1 Violencia de los usuario y sexo	25
Tabla 2 Satisfacción Laboral y sexo	25
Tabla 3 Violencia de los usuarios y grupo ocupacional	26
Tabla 4 Satisfacción laboral y grupo ocupacional	26
Tabla 5 Violencia de los usuarios y grupo etario	27
Tabla 6 Satisfacción y grupo etario	27
Tabla 7 Tabla de frecuencias con datos agrupados de dimensiones y variable violencia de usuarios.....	28
Tabla 8 Tabla de frecuencias con datos agrupados de dimensiones y variable satisfacción laboral.....	28
Tabla 9 Tabla cruzada Violencia de los usuarios(agrupada) y Satisfacción (agrupada).....	29
Tabla 10 Correlación de Violencia de los usuarios y Satisfacción Laboral.....	30
Tabla 11 Correlación de Violencia física de los Usuarios y la Satisfacción Laboral	31
Tabla 12 Correlación de Violencia no física de los usuarios y Satisfacción Laboral	32

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general determinar el nivel de relación entre violencia de los usuarios y satisfacción laboral de personal de enfermería del Hospital Hermilio Valdizán en el año 2021. La población estuvo conformada por 242 trabajadores entre licenciados en enfermería y técnicos en enfermería del Hospital Hermilio Valdizán. La muestra fue conformada por 149 trabajadores. El método fue de enfoque cuantitativo, el diseño la investigación fue no experimental, de corte transversal, de nivel correlacional. Se aplicó la escala de comportamiento agresivo de usuarios (HBS-U) y la escala general de satisfacción adaptada al ámbito de un hospital de salud mental y psiquiatría. El resultado de correlación R de Spearman de -0,269 con el pvalor = 0.001 es menor que el nivel de significación alfa 0.05, se puede afirmar que la violencia de los usuarios se relaciona significativamente con la satisfacción laboral, en un nivel moderado y bajo; la violencia no física, R. Spearman de -0,240 con pvalor= 0.003 evidencia que existe relación significativa con la satisfacción laboral; para la violencia física R. Spearman. de -0,244 con pvalor=0.003 existe una relación significativa con la satisfacción laboral. Así mismo se observa un nivel de violencia de los usuarios moderado n=72 (48.3%) y bajo n=69 (46.3%) en tanto existe un nivel alto de satisfacción n=84 (56,4%) y moderado n=65 (43.6%9). Se concluye que la violencia de los usuarios se relaciona significativamente con la satisfacción laboral, con niveles de violencia moderado y bajo.

Palabras clave: Violencia de los usuarios, satisfacción laboral, violencia física, violencia no física.

Abstract

The general objective of the research was to determine the level of relationship between user violence and job satisfaction of nursing staff at the Hermilio Valdizán Hospital in 2021. The population consisted of 242 workers, including nursing graduates and nursing technicians at Hermilio Hospital. Valdizan. The sample was made up of 149 workers. The method was a quantitative approach, the research design was non-experimental, cross-sectional, correlational. The user aggressive behavior scale (HBS-U) and the general satisfaction scale adapted to the setting of a mental health and psychiatry hospital were applied. The Spearman's R correlation result of -0.269 with p value = 0.001 is less than the 0.05 alpha level of significance, it can be stated that user violence is significantly related to job satisfaction, at a moderate and low level; non-physical violence, R. Spearman of -0.240 with p value= 0.003 shows that there is a significant relationship with job satisfaction; for physical violence R. Spearman. of -0.244 with pvalue=0.003 there is a significant relationship with job satisfaction. Likewise, a moderate level of user violence is observed n=72 (48.3%) and low n=69 (46.3%) while there is a high level of satisfaction n=84 (56.4%) and moderate n=65 (43.6%9). It is concluded that user violence is significantly related to job satisfaction, with moderate and low levels of violence.

Keywords: User violence, job satisfaction, physical violence, non-physical violence.

I. INTRODUCCIÓN

Sin lugar a dudas la violencia en el lugar de trabajo es un problema en crecimiento que se manifiesta en diferentes ámbitos y afecta a diferentes grupos profesionales y que puede producir consecuencias a corto y mediano plazo, por ello dentro de las políticas de cada gobierno se siguen las directrices internacionales para prevenir y proteger al personal de la salud que está en mayor riesgo, es decir aquellos que brindan atención a usuarios con patologías, tales como: consumo de sustancias psicoactivas, alcoholismo y problemas de salud mental graves, con sintomatología activa o descompensada a pesar de tratamiento farmacológico (Organización Internacional del Trabajo et al [OIT], 2002).

La situación de violencia se hace crítica en el sector salud, debido a la precarización de las condiciones de trabajo y su denominador común son los factores de riesgo psicosociales, y no se encuentran diferencias entre grupos sanitarios y entre países desarrollados y subdesarrollados. En Italia hay preocupación para tomar medidas urgentes a nivel de gobierno para prevenir, vigilar y gestionar la alta prevalencia de la violencia en el lugar de trabajo, hacia el personal de la salud, sobre todo en áreas de psiquiatría y emergencia entre personal médico y de enfermería, señala que entre un tercio y casi la totalidad de dichos trabajadores de salud reportaron haber sufrido agresiones verbales y amenazas, entre un tercio y más de la mitad sufrieron agresión física (Civilotti et al., 2021).

Algunos estudios han demostrado que la violencia hacia los profesionales de la salud españoles es real, el 11,8% de 159 enfermeros encuestados manifestaron haber sufrido al menos un episodio de violencia por año durante el cumplimiento de su trabajo y que estos pueden ser violencia verbal o física (Pérez-Fuentes et al., 2020), otro estudio afirma que cerca de dos tercios de los 948 médicos (Çevik et al, 2020) experimentaron por lo menos un episodio de violencia, siendo el más común la violencia verbal. Además que la violencia incide en las labores de trabajador, en su entorno familiar y de sociedad (Bordignon y Monteiro, 2016).

A través de una encuesta virtual a 19967 profesionales de la salud entre médicos, odontólogos y enfermera de América Latina distribuidos de la siguiente manera: más del cincuenta por ciento en Argentina, alrededor del dieciséis por

ciento en México, cinco por ciento de Ecuador, cuatro por ciento de Perú y el resto de porcentaje corresponde a otros dieciocho países. Los investigadores identificaron que el 66,7% del total de trabajadores de salud encuestados estuvieron expuestos a una situación de violencia sea física o verbal. Se encontró además que las causas más frecuentes fueron la demora en la asistencial, deficiencia de recursos, y añadieron que los perpetradores estaban bajo el efecto de alcohol y drogas (13,9%), estado mental alterado por enfermedad psiquiátrica (13,9%) y el 63% eran usuarios con uso de razón. Estos profesionales que sufrieron agresiones tuvieron consecuencias psíquicas y en algunos casos físicas (Travetto et al., 2015).

En el Perú, específicamente en Trujillo, en dos hospitales se halló que la violencia psicológica y física sucedía en consultorios externos y sobre todo en mujeres (Pérez et al., 2017)

En el Hospital Hermilio Valdizán los trabajadores que laboran en el área asistencial dan servicios especializados de salud mental y psiquiatría, en este contexto se crean situaciones con los usuarios en áreas como emergencia, consulta externa y hospitalización que pueden generar episodios de violencia física y verbal hacia el trabajador de salud que realiza la atención directa y permanece más tiempo en contacto con el usuario.

En emergencia se observa que los usuarios con probabilidades de agredir son aquellos con síntomas activos de la enfermedad mental, los consumidores de sustancias psicoactivas, la mayoría por abandono de tratamiento o crisis aguda. En consulta externa prevalece actitudes de insatisfacción de usuario al haber perdido su cita, que acuden solos o con sus familiares muchas veces con irritabilidad, poca tolerancia de espera y se enojan por falta de información. En tanto en los servicios de hospitalización, los usuarios se desorganizan presentando conductas agresivas o intento de fuga, pese a la contención verbal, farmacológica y física, actos que producen violencia verbal y muchas veces física hacia el personal que está en estrecho contacto con el usuario.

Existe un sub registro de episodios de agresividad del usuario al personal de salud siendo difícil evaluar la magnitud del problema, muchos médicos, enfermeras y personal técnico ven la violencia de los usuarios como parte de su trabajo pero

que puede tener graves consecuencias para el profesional involucrado incidiendo en la percepción negativa respecto a su labor.

Con el propósito de abordar la situación observada, el presente estudio pretende evidenciar este problema en la realidad de un hospital de salud mental, surgiendo la pregunta del problema de investigación:

¿Cuál es el nivel de relación de la violencia de los usuarios y la satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital Hermilio Valdizan, 2021?

Así mismo surge la formulación de los problemas específicos:

¿Cuál es el nivel de relación de la violencia no física de los usuarios con la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Hermilio Valdizan, 2021?

¿Cuál es el nivel de relación de la violencia física de los usuarios con la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Hermilio Valdizan, 2021?

Justificación del estudio

Como evidenciamos a nivel nacional son escasos los estudios de investigación que relacionen la variable violencia de los usuarios y satisfacción laboral, por lo cual sería un buen aporte teórico y práctico en el área de salud, específicamente para un hospital psiquiátrico.

La presente investigación utilizará métodos, procedimientos, así como técnicas cuyos instrumentos contarán con validez y confiabilidad, lo cual garantizará una adecuada recolección de datos, su procesamiento y posterior interpretación. Estos datos podrían ser útiles para futuros estudios donde se busque relacionar ambas variables.

Es importante resaltar que por la naturaleza del entorno laboral y tipología de usuarios que se atienden en el Hospital Hermilio Valdizán las conductas violentas físicas y no físicas de estos se relacionan con la satisfacción laboral del personal de enfermería que trabajan en la institución, el presente estudio permitirá conocer los niveles de relación entre las variables, que servirá para proponer medidas específicas de protección al trabajador en la prevención del riesgo laboral, así mismo aplicar e implementar medidas innovadoras para garantizar la seguridad del usuario y el trabajador de salud. De igual manera, es importante satisfacer las

necesidades del usuario interno, porque es la piedra angular de toda institución y como consecuencia satisfacer al usuario externo.

Por todo lo vertido se plantea la siguiente hipótesis:

Hipótesis general.

La violencia de los usuarios se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Hermilio Valdizán, 2021.

Hipótesis específica

La violencia física de los usuarios se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Hermilio Valdizán, 2021.

La violencia no física de los usuarios se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Hermilio Valdizán, 2021.

La presente investigación plantea los siguientes objetivos:

Objetivo general.

Determinar el nivel de relación entre violencia de los usuarios y satisfacción laboral de personal de enfermería del Hospital Hermilio Valdizán en el año 2021.

Objetivo Específico

Determinar el nivel de relación de la violencia no física de los usuarios y satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Hermilio Valdizán en el año 2021.

Determinar el nivel de relación de la violencia física de los usuarios y satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Hermilio Valdizán en el año 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Se comienza con la presentación de los antecedentes de la investigación, la cual está fundamentado en trabajos precedentes relacionados a las variables de estudio.

A nivel nacional, Asdrúbal et al.(2021) el objetivo de los investigadores fue describir la percepción de la violencia laboral externa de los servidores que laboran en un hospital de Lima, de diferentes profesiones asistenciales y administrativos, que corresponden a diversos servicios. La metodología fue observacional analítico, transversal, para ello se aplicó un cuestionario a 2231 trabajadores y después de ser depuradas solo se procesaron 308 cuestionarios. De los resultados encontraron que la gran mayoría fueron mujeres mayores de cincuenta años, de los encuestados el ochenta por ciento fueron médicos, enfermeras y técnicos de enfermería, la mayoría trabaja a tiempo completo en la institución. Así mismo la percepción de violencia producida por el usuario hacia los trabajadores de salud es de cerca de 92%, de este total fueron más las mujeres el grupo más vulnerable. Los investigadores concluyeron que existe asociación entre el grupo ocupacional y la percepción de violencia laboral en los trabajadores de consulta externa.

Pérez et al. (2017) el objetivo de los investigadores fue establecer las particularidades epidemiológicas de la violencia en el trabajo hacia los trabajadores de salud en dos hospitales del estado en Trujillo-Perú. El estudio fue descriptivo transversal, para ello se realizó una encuesta a 219 profesionales de salud en forma aleatoriamente, donde se reconoce la violencia en el trabajo que pueden ser de tipo sexual, psicológica y económica. La mayoría de las víctimas fueron mujeres entre enfermeras y médicos, siendo estas agresiones de tipo verbal ocurrido por lo menos una vez, las cuales no dejaron consecuencias, estos hechos ocurrieron en consulta externa, las causas fueron por demora en la atención, siendo el agresor un paciente consciente de sus actos. Se concluyó que la violencia en este hospital fue de tipo psicológico.

Yataco (2019) el investigador tuvo como objetivo analizar la prevalencia de violencia laboral (VL) auto-reportada en médicos y enfermeras en los diferentes niveles de atención, y evaluar sus factores asociados en la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud (ENSUSALUD), Perú, 2016. El método de estudio fue transversal analítico a través del análisis secundario de la base de datos

ENSUSALUD, los participantes lo conformaron médicos y enfermeras pertenecientes a los tres niveles de atención a nivel nacional. Respecto a los resultados: de un total de 5098 participantes el 66.2% fueron mujeres y 33.8% varones, más de la mitad de las mujeres fue personal de enfermería de las cuales un poco menos de la mitad experimento algún tipo de VL. En lo referente a los niveles de atención, en el III tercer nivel de atención el 12.7% reportó VL física, y 42.5% verbal, comparando entre grupo profesional la VL física fue mayor en los médicos residentes respecto a enfermeras. El estudio concluyó la existencia de múltiples factores que inciden en la prevalencia de violencia física y verbal, sin distinción de sexo, edad, área de trabajo, profesión, especialidad y tipo de contrato que puede variar según niveles de atención.

Ayca (2018) el objetivo de la investigadora fue verificar la influencia de las condiciones de trabajo en la satisfacción laboral. El diseño del estudio fue descriptivo transversal y correlacional, con un muestreo no probabilístico, participaron 27 sujetos de estudio. En cuanto a los resultados: los trabajadores percibieron que las condiciones de trabajo son regulares con un 74.1%. En relación a la satisfacción laboral el trabajador se encuentra medianamente satisfecho con un 77.8%, siendo el reconocimiento y el respeto los indicadores a destacar por sus altos porcentajes. La investigadora concluyó que las condiciones de trabajo ejercen influencia significativa Tau de Kendall ($p=0,000$) en la satisfacción laboral del usuario interno del Puesto de Salud Las Begonias con predominio de una condición de trabajo regular y que estuvieron medianamente satisfechos en su entorno laboral.

Abarca Arias et al. (2021) los investigadores condujeron una investigación cuyo objetivo fue describir la relación que existe entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en la enfermeras que trabajan en el Hospital Regional de Arequipa. Se utilizó la metodología cuantitativa, de diseño correlacional, de corte transversal, se aplicó una encuesta a 51 enfermeras, mediante dos escalas y obtuvieron los siguientes resultados: del grupo profesional encuestado más de la mitad obtuvieron satisfacción laboral moderada presentando inteligencia emocional adecuada. Los investigadores concluyeron que hay evidencias suficientes para afirmar que es significativa la relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral.

Grandez (2019) la investigadora realizó una indagación cuyo objetivo fue determinar la percepción del nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de un hospital de Salud Mental. El diseño utilizado fue descriptivo, no experimental, es decir no se manipularon las variables y transaccional significa que se hizo la medición en un momento determinado, la muestra fue intencional no probabilístico, constituido por 151 trabajadores, a quienes se aplicó un cuestionario. En relación a los resultados se demostró que los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán alcanzan un nivel moderado de satisfacción un poco más del setenta por ciento.

Retamozo y Muller, (2018) el objetivo de los autores de la investigación fue comparar el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de dos centros de salud de Lima. La metodología fue descriptiva, comparativa, cuantitativa y sincrónica, de diseño transversal, participaron 100 trabajadores del sector salud que comprenden ambos establecimientos, a los cuales se les administró un cuestionario. De acuerdo a los resultados se observa que los trabajadores alcanzan una satisfacción laboral entre 80% y 75%, concluyéndose que en el Distrito del Rimac se encontró un grado regular de satisfacción laboral.

Cordero et al., (2019) los autores de la investigación tuvieron como objetivo determinar la frecuencia y cuáles eran los factores asociados a la violencia física y psicológica en los laboradores de salud. El diseño del estudio fue descriptivo transversal, se aplicó una encuesta a 171 trabajadores salud de Lima y Callao del primer nivel de atención elegidos a conveniencia y en forma voluntaria, se incluyeron a diversos grupos ocupacionales de ambos sexos. Respecto a los resultados el 78,9% fueron mujeres, en mayor porcentaje técnicos de enfermería, y licenciados en enfermería, con tiempo de servicio menor a diez años, nombrados, con turnos de 6 horas. El 11,1% sufrió violencia física y el 35,7% sufrió violencia psicológica o agresión verbal, el agresor fue el paciente o familiares de sexo femenino, en el turno mañana, siendo el personal técnico de enfermería el más agredido (42,1%). Los investigadores concluyeron que tanto la violencia física y violencia verbal en los trabajadores de salud del primer nivel de atención es frecuente, los factores asociados fueron el sexo, trabajador contratado con jornada laboral de 12 horas.

A nivel internacional, Yesilbas y Baykal (2021) efectuaron un estudio con la finalidad de investigar las fuentes de la violencia hacia las enfermeras perpetradas

por los pacientes o sus familiares en varios hospitales de Turquía. El estudio fue elaborado utilizando el método descriptivo cualitativo, con muestreo intencional y muestreo de variación máxima en cinco hospitales. Se utilizó como instrumento entrevista semiestructuradas a 34 enfermeras, cuyos resultados se relacionan con causas respecto al sistema de atención médica, las instituciones de salud, los profesionales y los pacientes y familiares, es decir multicausal.

Cánovas et al. (2021) los investigadores investigaron la exposición a la violencia de los usuarios percibida por los diferentes grupos ocupaciones que trabajan en los servicios de urgencia de once hospitales de España. El método del estudio fue descriptivo-comparativo, de corte transversal, a través de una encuesta con una muestra de 584 entre profesionales y no profesionales de la salud. Obtuvieron resultados donde el 100% de los participantes reconoció haber sufrido violencia laboral al menos una vez en el último año. Respecto a la violencia física ocho de cada diez percibió esta violencia, con mayor incidencia en los administrativos seguido del personal de enfermería y medicina, además de los técnicos de salud. Por otro lado, la violencia percibida afectó a tres de cada diez de los encuestados. Los investigadores concluyeron que se evidencia la alta prevalencia de violencia no física de media o baja intensidad en los servicios de Urgencia y Emergencia de España.

Pich y Roche (2020) el objetivo de los investigadores fue indagar las experiencias de violencia de enfermeras y parteras en varios lugares de Nueva Gales del Sur, para ello se utilizó un diseño transversal a través de una encuesta a 3416 participantes, de los resultados se informó conductas violenta en áreas de emergencias, y mayores episodios en ámbitos de salud mental y de drogas y alcohol. Para los resultados se utilizó la prueba de Chi-cuadrado y la prueba exacta de Fisher, se fijó la significancia estadística en 0.05, concluyendo que los departamentos de emergencia y áreas de salud mental son de mayor riesgo de violencia.

Jofre et al., (2020) la finalidad del estudio fue indagar la periodicidad con la que se presenta la violencia sea esta física o verbal, hacia los profesionales de enfermería. Se realizó a través de una revisión en diferentes bases de datos, se confirmaron que los profesionales de la salud más afectados por la violencia fueron el personal de enfermería y la violencia verbal es predominante a la violencia física

sobretudo en los servicios de de emergencia, produciendo en la disminución en la labor desempeñada.

Llor-Esteban et al. (2017) el estudio de los investigadores tuvo como objetivo analizar las conductas de violencia específicamente en el área de trabajo de los profesionales de la salud mental y servicios de Urgencias de cuatro hospitales de Murcia en España. La muestra se realizó con una encuesta donde participaron 518 profesionales de enfermería y personal técnico de enfermería en forma voluntaria y anónima, para ello se utilizó un diseño transversal, descriptivo-analítico. Respecto a los resultados se encontró diferencias significativas entre los profesionales hombres quienes tuvieron mayor exposición a la violencia física que las mujeres, así mismo los profesionales más jóvenes recibieron mayores niveles de violencia no física. En conclusión, existe mayor exposición de violencia física en los servicios de Salud Mental respecto a los servicios de Urgencia donde es más común la violencia no física, esto conlleva al agotamiento emocional y malestar psicológico de los trabajadores.

Ignacio da Silva et al. (2021) el objetivo de los investigadores fue describir la satisfacción e insatisfacción del grupo ocupacional de las enfermeras. Esta investigación es una revisión integrativa, a través de la búsqueda en varias bases de datos, siendo seleccionados 7 de 156 artículos, los cuales fueron categorizados en dos grupos, la primera evalúa la satisfacción y la segunda los factores de insatisfacción en el trabajo de los profesionales en enfermería en los servicios de urgencia y emergencia. Llegaron a la conclusión que la satisfacción laboral de este grupo ocupacional está relacionada con indicadores como las condiciones de trabajo, el logro de la profesión y ser reconocido, la remuneración y la formación continua. En cambio, la insatisfacción, tiene más connotación con la ausencia de interacción entre el equipo; el no ser reconocido profesionalmente, apoyo y autonomía; y cuando las condiciones en el lugar de trabajo no son adecuadas, así como la sobrecarga laboral.

Berlanda et al. (2019) realizaron una investigación cuya finalidad fue determinar la prevalencia de violencia entre pacientes y visitantes hacia médicos y enfermeras en el norte de Italia de 18 departamentos de emergencia, a través de un cuestionario en línea donde participaron 149 profesionales de ambos sexos en forma voluntaria y anónima. Los investigadores demostraron que la violencia de

pacientes y visitantes en los servicios de urgencias dirigida a las enfermeras y médicos están en riesgo grave, siendo las enfermeras el grupo ocupacional más vulnerable para sufrir violencia física y emocional, donde convergen varias aristas como la enfermedad del paciente y la organización del lugar de trabajo. En conclusión, el estudio corrobora que la violencia existente de los pacientes y visitantes constituyen un riesgo significativo para los trabajadores de salud especialmente las enfermeras y médicos. Además, comprobaron que la satisfacción laboral es el mejor predictor de emociones perpetradas por pacientes y familiares.

López-García (2018) los investigadores realizaron un estudio empírico con la finalidad de identificar variables sociales, demográficos y laborales, analizar el impacto en la satisfacción laboral y empatía. La metodología fue cuantitativa, descriptivo y transversal, se aplicó cuestionarios 574 entre médicos, enfermeras y personal no médico de 39 centros de atención primaria. En conclusión, para sufrir violencia no física existen factores como ser mujer, poco tiempo de trabajo, ser personal técnico y hay evidencia que la violencia de los usuarios, la satisfacción laboral y la empatía inciden en el bienestar psicológico.

Liu et al. (2021) los investigación realizaron una revisión bibliográfica en los hospitales de China, con el objetivo de evaluar la incidencia de la violencia en el lugar de trabajo hacia las enfermeras. Los personales de enfermería de la China corren un alto riesgo de violencia en el lugar de trabajo, entre las causas de la violencia se encuentra los bajos antecedentes educativos de los agresores, el no acceder a pedidos injustificados de los familiares del usuario, los precio elevados de la consulta, entre otros. Los investigadores concluyeron, que existe una incidencia del 71% de violencia laboral hacia las enfermeras chinas, siendo la violencia verbal la más común (63%), con especificidad en las profesionales más jóvenes.

Pérez-Fuentes et al., (2020) la finalidad de los autores del presente estudio fue analizar la relación entre violencia del usuario y la satisfacción laboral del personal de enfermería y ver la importancia del apoyo social como aspecto mediador. En la muestra participaron 1357 sujetos de estudio entre jóvenes, adultos y adultos maduros, a quienes se les administró cuestionarios: Negative Acts Questionnaire, la Healthcare-Workers Aggressive Behaviour Scale-Users, el Brief

Perceived Social Support Questionnaire y la Overall Job Satisfaction. Los resultados evidencian que la violencia, el acoso de parte de compañeros y usuarios o familiares presentan un efecto directo negativo sobre la satisfacción laboral interna y externa. En conclusión, el apoyo social es un mediador que será de soporte entre la violencia, el acoso y los efectos sobre la satisfacción. Para ello se requiere de educación a la población, reconocimiento social del rol que desempeña el profesional y una legislación laboral.

Hıdırođlu y Tanrıöver (2019) los investigadores de realizaron el estudio con la finalidad fue determinar la correlación entre la violencia en el lugar de trabajo y la satisfacción laboral de los profesionales de la atención primaria de Turquía. Se utilizó el método descriptivo a través de un cuestionario aplicado a 143 profesionales de la salud. Se utilizó la 'Escala de satisfacción laboral de Minnesota', Se obtuvieron los siguientes resultados: el 65% de los participantes tuvo alguna vez expuesto a violencia, el 82% a daños psicológicos y violencia verbal, el 20% a violencia física en los últimos 12 meses, el 60% de los sujetos de estudio tuvo ansiedad. El estudio concluyó que la mayoría de los trabajadores estuvo expuesto a violencia en el trabajo y esto afecta la satisfacción laboral en forma negativa.

Liu et al., (2018) los investigadores tuvieron por objetivos relacionar la violencia laboral, satisfacción laboral, agotamiento, apoyo de la institución y la intención de rotación del personal de enfermería de la China. El método fue el muestreo intensional y un estudio transversal, participaron 1761 enfermeras de hospitales públicos de varias provincias, municipios, y regiones, para ello se utilizaron cuestionarios. Respecto a los resultados, encontraron que la prevalencia de violencia física fue menos de la décima parte y más de la mitad sufrieron violencia psicológica, sin embargo encontraron correlación negativa con la intención de rotación y la satisfacción ($r = -0,367$, $p < 0,001$) y la ayuda institucional ($r = -0,379$, $p < 0,001$), en cambio correlación positiva entre agotamiento y la rotación. Los investigadores concluyeron que existe un impacto negativo entre la ayuda institucional con la violencia laboral, la satisfacción laboral, el agotamiento y la intención de rotación.

Vieira et al. (2021) los investigadores hicieron una indagación para evaluar la satisfacción laboral y la calidad de vida de los enfermeros de un hospital público brasileño e indagar si existe relación entre ambas variables. El método fue

descriptivo y cuantitativo a través de tres cuestionarios donde participaron 68 enfermeros de un hospital de Brasil. En relación a los resultados se aprecia que encontraron baja satisfacción laboral sobretodo relacionado con el salario y las normas de la institución, que en vez de facilitar dificultaba la asistencia e incluso puede influir en la intención de abandono de la carrera. Los autores evidenciaron una baja magnitud entre satisfacción laboral y calidad de vida ($r = 0,27$).

Ruiz-Hernández et al., (2016) el objetivo de los investigadores fue estudiar la prevalencia en el lugar de trabajo de los profesionales de atención primaria de salud. Se adaptó la Escala de comportamiento agresivo del trabajador de la salud (HABS-U), se aplicó además la escala de Satisfacción general, la escala de Jeffeson de empatía médica, el inventario de desgaste de Maslach-GS, y el cuestionario de salud general (GHQ-28). La metodología fue de fase cualitativa con entrevistas de profundidad y la fase cuantitativa se aplicó los instrumentos a 574 trabajadores de salud de 39 centros de atención primaria. Resultados; la escala propuesta presenta adecuadas propiedades psicometricas y se correlaciona bien con satisfacción laboral y las otras dos escalas. Hubo más del noventa por ciento de prevalencia de violencia por parte de los usuarios, el grupo con más riesgo es el personal no médico. Conclusión, la distribución de la violencia es heterogéna en los diferentes grupos ocupacionales.

Una forma de estudiar la variable violencia de los usuarios, es a través de la aplicación del Modelo Interactivo de Violencia que brinda una forma de explicación multifactorial, que permite conocer a fondo éste fenómeno. Este modelo busca relacionar los factores de riesgo personales tanto del agresor como de la víctima, donde interactúan los factores ambientales, es decir en el lugar donde se desarrollan los episodios de violencia. Se caracteriza al agresor: que puede ser el cliente, el colega de trabajo, un extraño a la institución, quien tiene factores de riesgo como: historia de violencia, problemas de alcohol y drogas, ser de sexo masculino, tener una condición de enfermedad psiquiátrica, tipo de personalidad, conductas negativas. Por otro lado, la víctima puede ser el trabajador, el cliente, que debido a ciertas características como edad, apariencia, el uniforme, el género la hacen vulnerable de un episodio de violencia , artículo de Rodríguez y Paravic (2013) que citó a Chappell D, Di Martino (1998).

Violencia proviene del latín “vis”, que significa fuerza, vigor y “latus” que es transportar o llevar, entonces es trasladar esta fuerza hacia algo o alguien (Calleja, 2000 p.2), complementado la definición la violencia es el uso de la fuerza para causar daño a un objeto u otra persona (Martínez, 2016).

Definir mal el trabajo, además de contar con inadecuada gestión y organización, sumando a esto una incorrecta prestación de la salud del trabajador, es lo que genera la violencia en el trabajo. El personal que trabaja en áreas de salud se exponen a varias formas de violencia: 1) proveniente de los usuarios, pacientes y sus familias, debido a escasez de personal, tiempo de espera, mala información, mala atención, entre otros, 2) la violencia producida por los “jefe tóxicos”, los compañeros de trabajo, hechos que podrían favorecer el divisionismo y enfrentamiento, causando problemas como acoso psicológico y sexual (Sanz-Lubeiro, 2011)

La violencia laboral está definida como episodios donde el personal sufre abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo implique en peligro para su seguridad, su bienestar o su salud para completar el concepto estos incidentes pueden ocurrir incluso en los viajes de ida y vuelta al trabajo donde pelagra la seguridad del trabajador (OIT et al., 2002, p.8).

La violencia física, es el empleo de la fuerza física contra otra persona o grupo, que produce daños físicos, sexuales o psicológicos. Se incluyen en ella las palizas, patadas, bofetadas, puñaladas, tiros, empujones, mordiscos y pellizcos, definición que fue adaptada por la OMS (OIT et al., 2002, p.9).

La violencia psicológica, adaptado por la OMS refiere que es el uso deliberado del poder, o amenazas de recurso a la fuerza física, contra otra persona o grupo, que pueden dañar el desarrollo físico, mental, espiritual, moral o social. Comprende el abuso verbal, la intimidación, el atropello, el acoso y las amenazas, artículo de Galián (2018) que citó a OIT (2002).

Dentro de la violencia psicológica la amenaza de daño o lesión se define como el miedo a los efectos físicos, sexuales, daño psicológico u otras consecuencias negativas para las víctimas, que pueden ser hombres y mujeres. Por otro lado, el acoso es una conducta indeseada: verbal, no verbal, visual, psicológica o físico: basado en la edad, la discapacidad, el estado serológico del VIH, circunstancias, sexo, orientación sexual, raza, color, idioma, religión y otros

que afecta en forma negativa sin diferenciar el ser hombre o mujer, incluso el acoso sexual. (Di Martino, 2003).

Según las formas de expresión, la violencia laboral se clasifica en primer lugar: como violencia no física, vale decir, al abuso verbal, amenazas, lenguaje irónico, también miradas despectivas, lenguaje corporal provocativo o agresivo, y en segundo lugar: violencia física, referida a intimidación física y daño físico a la persona, propiedades e inmuebles (Ruiz-Hernández et al., 2016);(OIT, et al., 2002).

Existen figuras legales como:1) el abuso, que contempla conductas que se alejan del comportamiento razonable incluso uso inadecuado de la fuerza física y psicológica, enmarca todas las formas de acoso, incluido el acoso sexual y racial, el acoso escolar y el hostigamiento; 2) amenazas: es la amenaza de muerte o la verbalizar la intención de daño a la persona o propiedad de una intención;3) asalto, que es cualquier tentativa de dañar en forma física o atacar a una persona (Di Martino et al., 2003)

Coexisten diversas clasificaciones de la violencia en el trabajo, según la forma en la que manifiestan se clasifican en violencia física y psicológica de acuerdo a la relación con el trabajo en cuatro tipos de violencia, para este estudio se analizará la violencia física y psicológica tipo II, que es aquella ejercida por usuarios, pacientes o familiares hacia los profesionales de salud, además estas conductas de violencia física como psicológica pueden afectar a los niveles de satisfacción laboral (Galián et al, 2018);(Pérez, 1998).

En su modelo los autores han explicado que son varios factores que inciden en la aparición de la violencia psicológica, tales como: ambientales, personales, culturales, sociales e interpersonales o también todos los factores combinados. Así mismo afirman que la agresividad puede manifestarse con un lenguaje corporal que incluso tiene muchas formas, tales como: la agresión física, los insultos verbales, bullying, mobbing, acoso sexual, discriminación ya sea por motivos religioso, raciales, incluso la indiferencia y que estos pueden ser provocadas por personas externas o internas. Es decir todas estas formas tienen consecuencia a corto o largo plazo e inciden en la satisfacción laboral (Di Martino et al., 2003 p.13).

Respecto a la variable satisfacción laboral es un área ampliamente estudiado desde 1935 por Robert Hoppock abordando en su trabajo denominado Job

Satisfacción abarcando grandes grupos e población, forjando los primeros cimientos sobre este tema (Galián-Muñoz et al., 2016)

Definición

Los autores Pérez y Fidalgo (1995) citaron a Locke en 1976, mencionaron que la SL es una percepción de satisfacción personal , de placer subjetiva de la persona que trabaja, estas emociones pueden ser positivas o negativas.

Así mismo, según las experiencias del trabajador dentro de su institución entre el rol que cumple en su trabajo y el papel que al final realiza desempeña, definirá el grado de satisfacción, artículo de Bilbao (2010) que citó Marin y Placencia (2017).

La satisfacción laboral puede verse afectada por varios factores, como la compensación económica, la oportunidad de ascenso, la relación con el supervisor y la seguridad laboral en el lugar de trabajo (Hıdırođlu y Tanrıöver, 2019).

El nivel de satisfacción que percibe el trabajador afecta tanto en la cantidad como en la calidad de los servicios que presta a la institución, provocando en algunos casos ausentismo laboral e incluso abandono del trabajo(Luengo et al., 2016)

Una teoría relevante respecto a la variable, es de Herzberg, quien propone una serie de factores que tienen que estar presentes en la satisfacción laboral, entre otras cosas después del salario, la percepción de seguridad y la no violencia se considera aspectos importantes para la percepción de satisfacción del individuo en una institución (Pérez-Fuentes et al., 2020).

Herzberg en su teoría propuso dos clases de aspectos laborales, un área dedicada a factores extrínsecos llamados “factores higiénicos” que cobertura situaciones como el salario, política interna de la institución, seguridad en el trabajo, ambiente físico, etc. En cambio, el área intrínseca llamado “factores motivadores” contempla aspectos como responsabilidad, logro, realización en el trabajo, etc. Este tipo de modelo de dos factores están íntimamente relacionados con la satisfacción o insatisfacción del trabajador, es decir cuando van bien producen satisfacción y cuando no responden a la expectativa del trabajador produce el efecto contrario (Pérez y Fidalgo, 1976).

Alvarado, (2019) que citó a Gherman et al., (2011) respecto a los factores demostrados por Herzberg destacando que los motivadores intrínsecos

proporcionan mejor calidad de beneficios que los motivadores extrínsecos porque perduran en el tiempo.

Gherman et al., (2011) los investigadores mencionan a Herzberg explicando los siguientes factores: 1) Realización significa que al término de la jornada laboral, el hecho de concluir con éxito solucionando los problemas que se presentaron por más simples o complejos que estos sean (al terminar el trabajo con éxito y ver los resultados); 2) la autonomía, es una característica del ser humano, que nos da la posibilidad de realizar actividades por nuestra cuenta, generando un sentido de protagonismo de nuestras vidas. Tal como Fischman y Matos, (2014) que citó a Deci (1989), quienes afirman que “Nos sentimos autónomos cuando percibimos que nosotros somos el origen o la fuente de nuestras propias conductas”.

Continuando con los factores se describe lo siguiente: 3) el crecimiento y desarrollo o formación que la institución posibilita al trabajador de generando oportunidades de desarrollarse profesionalmente, se incluye también mejorar tus habilidades; 4) promoción, constituye el cambio de posición o estatus en la institución con el incremento de responsabilidades; 5) la responsabilidad, se trata de trabajar con supervisión, responsabilidad respecto al trabajo y sobre el personal a cargo; 6) el reconocimiento, vale decir, el ser reconocido por sus superiores, compañeros, clientes, colegas y otros, dentro del contexto del reconocimiento destacan los elogios (positivo) y las críticas (negativo) (Gherman et al., 2011).

El siguiente factor: 7) el salario, se refiere a sueldos o remuneraciones, se considera además comisiones, pago de movilidad y otros, pero un aspecto importante es, si solo se orienta el trabajo a las recompensas económicas las personas buscarán caminos más cortos para obtener dichas recompensas (Fischman y Matos, 2014) ,

Siguiendo con los factores: 8) las relaciones interpersonales se refieren a las relaciones con el superior, colegas de trabajo o personal a cargo; 9) Supervisión técnica referida a la competencia o incompetencia de los superiores, justicia o injusticia de los mismos, su capacidad de aclarar las dudas del trabajador en el aspecto técnico; 10) en cuanto a la Política y dirección de la institución, se refiere a la claridad de las políticas y los sistemas de dirección, es decir cuanta comunicación vertical existe entre con el trabajador, se identifica con la empresa, la misión la visión; 11) condiciones de trabajo, se refiere al ambiente físico, la

iluminación, ruido, ventilación, espacio en el área de trabajo, y otros, también materiales, condiciones de seguridad; 12) Se refiere al trabajo en sí, si este es atractivo, desafiante, creativo (Gherman et al., 2011).

En tanto, es importante también señalar la Teoría de las Necesidades Básicas Maslow, donde juega un papel relevante satisfacer las necesidades de seguridad, que comprende: la seguridad física, estabilidad laboral (provee de ingresos para satisfacer las necesidades básicas del individuo y familia) y protección respecto a actos delictivos en la propiedad privada. Asimismo, refiere que la autorrealización es el input para lograr maximizar las potencialidades del individuo incidiendo en la satisfacción de la persona, artículo de Quintero (2011) que citó a Simons, Irwin y Drinnien 1987; Boeree 2006; Feist y Feist 2006.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El enfoque fue cuantitativo, vale decir que se cuantifica los resultados estadísticos obtenidos a través de un cuestionario (Bryn, 2019).

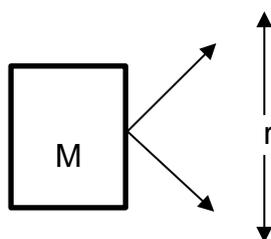
El método es hipotético deductivo, plantea hipótesis y las valida, se midió las variables en un contexto determinado, se analizaron las mediciones, y se estableció conclusiones (Pidwirny, 2016) y (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

El tipo de estudio fue básica, porque se fundamenta en el marco teórico y se circunscribe en él, sin preocuparse de su aplicación práctica (Rajasekar, 2018).

Así mismo el diseño de la investigación fue no experimental, porque no se manipulará las variables, solo se observará las variables de manera individual. Respecto al tiempo fue de corte trasversal, de modo que se recolectaron la información en un momento dado (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Finalmente, el estudio fue de nivel correlacional, significa que correlación es asociación; cuando dos variables están relacionadas. Existe tres posibilidades en un estudio correlacional: puede ser correlación positiva, correlación negativa y ninguna correlación (Siddharth Kalla, 2011); con tal finalidad se recolectó los datos del objeto de estudio para posteriormente determinar la relación entre las variables (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

El diseño del estudio



Dónde:

M= Es la muestra donde se realiza el estudio

O₁= Violencia de los usuarios

O₂= Satisfacción laboral

r = Relación

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Violencia de los usuarios, variable cualitativa.

La violencia laboral de los usuarios está definida como episodios donde el personal sufre abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo implique en peligro para su seguridad, su bienestar o su salud para completar el concepto estos incidentes pueden ocurrir incluso en los viajes de ida y vuelta al trabajo donde peligran la seguridad del trabajador (Organización Internacional del Trabajo [OIT] et al., 2002, p.8).

Violencia no física. Se define como el uso deliberado del poder donde no se usa la fuerza física contra otra persona o grupo, comprende el abuso verbal, la intimidación, el atropello, el acoso y las amenazas, que pueden dañar el desarrollo físico, mental, espiritual, moral o social (OIT et al., 2002); (Galián, et al., 2018).

En cuanto a los indicadores se consideran: el abuso o acoso y la amenaza (Di Martino et al., 2003).

Para valorar la frecuencia de exposición tanto de la violencia no física y física de exposición, se utilizará una escala tipo Likert con seis opciones de respuesta 1 (nunca) a 6 (diariamente).

La violencia física: Es el empleo de la fuerza física contra otra persona o grupo, que produce daños físicos, sexuales o psicológicos. Se incluyen en ella: las palizas, patadas, bofetadas, puñaladas, tiros, empujones, mordiscos y pellizcos (OIT, 2002, p.9)

Respecto a los indicadores se determinan dos: abuso físico y acoso visual (Di-Martino, 2003)

Variable 2: Satisfacción laboral, variable cualitativa.

Satisfacción laboral es el nivel de percepción que los trabajadores experimentan a través de emociones positivas o negativas en relación al trabajo desempeñado (Pérez-Bilbao y Fidalgo-Vega, 1995).

Se consideró dos dimensiones:

Factores intrínsecos

Aborda aspectos tales como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de las tareas, responsabilidad, relaciones interpersonales, valoración del trabajo desarrollado.

Sus indicadores son: relaciones interpersonales, desempeño y desarrollo profesional y Valoración del trabajo desarrollado

Factores extrínsecos

Abarca respecto a la satisfacción de trabajador con aspectos referentes a la organización del trabajo, desempeño y desarrollo profesional condiciones laborales, factores organizacionales, condiciones físicas del trabajo.

Los indicadores para el presente estudio son: ambiente físico, condiciones laborales, equipo directivo, factores organizacionales y participación

3.3. Población, muestra y muestreo

Población.

Fue conformada por 242 personas, entre enfermeras y personal técnico que trabajan en el Hospital Hermilio Valdizán, que pertenece a la modalidad de nombrados, contratados (CAS, CAS COVID) y terceros, los cuales trabajan en los servicios de emergencia, consulta externa y pabellones.

Muestra.

La muestra fue constituida por 149 trabajadores, conformados por enfermeras y técnicos de enfermería del Hospital Hermilio Valdizán,

Criterios de inclusión, ser licenciado en enfermería y técnico de enfermería sin distinción de tipo de contrato o lugar donde preste sus servicios y por lo menos con un año de trabajo en la institución, los voluntarios a la encuesta.

Criterios de exclusión, no ser licenciado enfermera o técnico en enfermería del Hospital Hermilio Valdizán, 2021, los que no son voluntarios a la encuesta y los que realizaban trabajo remoto.

Muestreo.

El muestreo debe ser dirigida a obtener una muestra que represente a la población, de modo tal, que cada elemento de los sujetos de estudio esté dentro de la muestra (Salazar y Del Castillo, 2018).

Así mismo, que la muestra brinda cierta información respecto a la población de tal manera que incrementa nuestro conocimiento sobre la misma, permitiendo la inferencia (Batanero, 2014).

Muestreo probabilístico para el presente estudio fue aleatorio simple, con 95% de nivel de confianza y un margen de error del 5%, tal como se detalla a continuación.

$$n = \frac{(p \cdot q)Z^2 \cdot N}{E^2(N - 1) + (p \cdot q)Z^2}$$

$$n = \frac{(0.5)(0.5)(1.96^2)(24)}{(0.05^2)(242 - 1) + (0.5)(0.5)(1.96^2)}$$

$$n = 149$$

Dónde:

n: Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la población

Z: Valor de la distribución normal estandarizada correspondiente al nivel de confianza; para el 95%, z=1.96

E: Máximo error permisible, es decir un 5%

p: Proporción de la población que tiene la característica que nos interesa medir, es igual a 0.50.

q: Proporción de la población que no tiene la característica que nos interesa medir, es igual a 0.50.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas son la metodología para obtener datos (Syed, 2017) y es muy utilizada por ser rápida y eficaz (Loberiza, 2018, p.2)

Para la construcción de un instrumento se requiere los conocimientos de varias áreas y se puede afirmar que es el nivel más alto de dicho conocimiento (Ruiz-Bolivar, 2002)

La técnica para recolectar los datos es la encuesta. La encuesta es un instrumento a través de cual obtienes información de las personas objeto de estudio, para ello se utiliza una encuesta elaborada con anterioridad (Benavides, 2010).

Así mismo las encuestas son ejercicios de inferencia, es decir una deducción lógica, que tiene la intención de realizar afirmaciones estadísticas sobre una población finita a partir de una muestra (Romero-Martínez et al., 2017).

Instrumentos de recolección de datos.

Cuestionario 1

Conformado por 15 ítems de Healthcare-Workers Aggressive Behaviour Scale-User (HABS-U) se aplicó la escala de Likert tomado de Galián-Muñoz et al., (2019) y adaptada por la autora para un ámbito de Salud Mental y psiquiatría (anexo 3).

El cuestionario contiene dos dimensiones:

Violencia no física: 1, 2, 4, 5, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15.

Violencia física: 3, 6, 7

Cuestionario 2

Se realizó con una encuesta anónima Job Satisfaction: Overall Job Satisfaction Scale tomado de la adaptación al español de Pérez-Bilbao y Fidalgo-Vega, (1995) y modificado por la autora (anexo 3).

El instrumento cuenta con 17 ítems distribuidos en 2 dimensiones de la siguiente manera:

Factores intrínsecos o motivadores: 2, 3, 4, 5, 8, 9, 11, 12, 15

Factores extrínsecos o higiénicos: 1, 6, 7, 10, 13, 14; 16, 17

Validez

La validez de un instrumento se fundamenta en que mida lo que debe medir, vale decir su autenticidad (Corral, 2009).

Validez de contenido

Ambos instrumentos fueron validados en el contenido con el juicio de expertos donde se evidencia la suficiencia de los ítems planteados en cada instrumento (ver anexo 8)

Validez de constructo

Se realizó el AFE obteniendo una KMO = 0,428 y un p valor = 0,000 > 0,05 para la prueba de esfericidad de Bartlett. Asimismo, se obtuvo una Varianza Total Explicada = 71,143 % para dos componentes (dimensiones) (ver anexo 5).

Confiabilidad

Se probó el cuestionario, con una muestra piloto que garantice condiciones iguales como en el campo real, en un grupo de personas con similares características a la población, es recomendable entre 14 y 30 sujetos, de modo que garantice la confiabilidad del mismo (Corral, 2009).

Se aplicó el test de fiabilidad con el estadígrafo alfa de Cronbach, obteniéndose un alfa = 0,938 para el cuestionario de la variable violencia de los usuarios y un alfa = 0,873 para el cuestionario de la variable satisfacción laboral (ver anexo 5).

Prueba Piloto

Ya validado el contenido del instrumento, se realizó la aplicación de la prueba piloto, en una muestra de 20 trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán, con características similares a la población objeto de estudio. Luego de las correcciones necesarias se aplica el instrumento.

3.5. Procedimientos

Se realizó la solicitud de permisos a la institución, a la Dirección del Hospital Hermilio Valdizán, a la Oficina de Capacitación, a la Jefatura de Enfermería para la aplicación del instrumento.

El método de aplicación se realizó virtualmente con la aplicación del formulario del google form, se recepcionó las encuestas virtuales para ser procesadas, analizadas y sistematizadas.

3.6. Métodos de análisis de datos

Es el procesamiento de la información con los datos obtenidos,(Durcevic, S 2020 p.2)

Se analizó los datos mediante la estadística descriptiva y la estadística inferencial. Respecto a la estadística descriptiva, esta implicó la elaboración de gráficos como la de barras, se elaboró tablas de contingencia. En cuanto a la estadística inferencial, se realizó pruebas de normalidad y prueba de hipótesis (Hernández-Sampieri y Mendoza , 2018).

3.7. Aspectos éticos

El realizar una investigación científica enmarca determinadas conductas éticas del investigador, pues la construcción de conocimientos demanda análisis y la investigación cualitativa no está exenta de esta valoración (Ávila, 2002).

Principios de Beneficencia: Este principio se aplicó para evitar daño al personal involucrado en el estudio, motivo por el cual se realizó la información previa y el consentimiento informado respectivo.

Respeto a la dignidad de persona: Se demostró respeto profesional de la salud que participó en el estudio.

Justicia: Este principio garantiza la confianza y privacidad de los sujetos de estudio

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 1

Violencia de los usuario y sexo

Violencia del usuario	Sexo			
	Femenino	%	Masculino	%
Alta	4	3.42	4	12.50
Baja	59	50.43	10	31.25
Moderada	54	46.15	18	56.25
Total	117	100.00	32	100.00

Interpretación

Se observa en la tabla 1 que los varones perciben un nivel moderado violencia de los usuarios (56.26%) y las mujeres nivel bajo (50.43%), en ambos casos no se observa diferencia porcentual importante, pero si es significativa al comparar el número de encuestados, en su mayoría respondieron voluntariamente más mujeres que hombres.

Tabla 2

Satisfacción Laboral y sexo

Satisfacción Laboral	Sexo			
	Femenino	%	Masculino	%
Alta	71	60.68	13	40.6
Moderada	46	59.38	19	59.3
Total	117	100.0	32	100.00

Interpretación

La tabla 2 muestra que el personal femenino y masculino presentan alta y moderada satisfacción laboral (SL) con 60.68% y 59.38%, respectivamente. Porcentualmente no existe una diferencia significativa. Pero observamos que tanto los hombres como las mujeres no muestran porcentaje de SL baja. Sin embargo, hay más mujeres con satisfacción laboral alta que varones.

Tabla 3

Violencia de los usuarios y grupo ocupacional

Violencia del usuario	Grupo Ocupacional			
	Lic. Enfermería	%	Tec. Enfermería	%
Alta	1	1.72	7	7.69
Baja	36	62.07	33	36.26
Moderada	21	36.21	51	56.04
Total	58	100.00	91	100.00

Interpretación

En la tabla 3 se encontró que los técnicos en enfermería (56.04%) perciben moderada violencia de los usuarios, mientras que las licenciadas/os en enfermería (62.07%) presentan baja violencia de los usuarios. Los técnicos en enfermería es el grupo laboral más expuesto a sufrir violencia de los usuarios sea no física que física.

Tabla 4

Satisfacción laboral y grupo ocupacional

Satisfacción Laboral	Grupo Ocupacional			
	Lic. Enfermería	%	Tec. Enfermería	%
Alta	32	55.17	52	57.14
Moderada	26	44.83	39	42.86
Total	58	100.00	91	100.00

Interpretación

En la tabla 4 se observa que los licenciados de enfermería y los técnicos de enfermería presentan un nivel alto satisfacción laboral con 55.17% y 57.14%, respectivamente. No obstante, el nivel de violencia percibida por los trabajadores del hospital, el nivel de satisfacción laboral es alta en ambos casos.

Tabla 5

Violencia de los usuarios y grupo etario

Violencia del usuario	Grupo Etario					
	Jóvenes	%	Adultos	%	Adultos mayores	%
Alta	3	30.00	3	2.50	2	10.53
Baja	4	40.00	51	42.50	14	73.68
Moderada	3	30.00	66	55.00	3	15.79
Total	10	100.00	120	100.00	19	100.00

Interpretación

Se observa que los trabajadores adultos comprendidos entre 30 y 59 años perciben moderada violencia de los usuarios (55%), mientras que los adultos mayores perciben bajo nivel de violencia (73.68%) al igual que los jóvenes (40%). El grupo de los adultos mayores, por los años de experiencia en la institución reconocen las características del agresor y prevén medidas de contención, los jóvenes, pueden sobrevalorar la caracterización del agresor y pasar a ser víctima.

Tabla 6

Satisfacción y grupo etario

Satisfacción Laboral	Grupo Etario					
	Jóvenes	%	Adultos	%	Adultos mayores	%
Alta	1	10.00	67	55.83	16	84.21
Moderada	9	90.00	53	44.17	3	15.79
Total	10	100.00	120	100.00	19	100.00

Interpretación

En la tabla 6, se observa que los jóvenes y adultos encuestados presentan moderada y alta SL 90% y 55.83%, respectivamente, mientras que los adultos mayores presentan un nivel alto de SL (84.21%). Se observa que, a mayor edad, mayor nivel de SL en el grupo de encuestados, en parte por la influencia de los factores intrínsecos de trabajador.

Tabla 7

Tabla de frecuencias con datos agrupados de dimensiones y variable violencia de usuarios

	Baja		Moderada		Alta	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Violencia no física	60	40.3	79	53.0	10	6.7
Violencia física	120	80.5	24	16.1	5	3.4
Violencia de los usuarios	69	46.3	72	48.3	8	5.4

Fuente. Encuesta propia

Interpretación

En la tabla 7 se observa que la violencia de los usuarios es moderada (48.3%) y baja (46.3%), en menor porcentaje (5.4%) la percepción de violencia alta. Respecto a la violencia no física es moderada (53,0%) y baja (40.3%), mientras que la percepción de violencia no física alta le corresponde 6.7%. En relación a la percepción de violencia física para la mayoría es baja (80.5%), moderada (16.1%) y 3.4% es alta.

Tabla 8

Tabla de frecuencias con datos agrupados de dimensiones y variable satisfacción laboral

	Moderada		Alta	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Factores Intrínsecos	67	45.0	82	55.0
Factores Extrínsecos	79	53.0	70	47.0
Satisfacción Laboral	65	43.6	84	56.4

Fuente. Encuesta propia

Interpretación

En la tabla 10 se observa que la satisfacción laboral general es alta (56.4%) y moderada (43.6%). Respecto a los factores intrínsecos (55.0%) es alta y moderada (45.0%); en relación a los factores extrínsecos la percepción de satisfacción laboral es moderada (53.0%) y alta (55.0%).

Tabla 9

Tabla cruzada Violencia de los usuarios(agrupada) y Satisfacción (agrupada)

		Satisfacción (Agrupada)		Total	
		Alta	Moderada		
Violencia de los usuarios (Agrupada)	Alta	Recuento	2	6	8
		Recuento esperado	4,5	3,5	8,0
		% del total	1,3%	4,0%	5,4%
	Baja	Recuento	49	20	69
		Recuento esperado	38,9	30,1	69,0
		% del total	32,9%	13,4%	46,3%
	Moderada	Recuento	33	39	72
		Recuento esperado	40,6	31,4	72,0
		% del total	22,1%	26,2%	48,3%
Total	Recuento	84	65	149	
	Recuento esperado	84,0	65,0	149,0	
	% del total	56,4%	43,6%	100,0%	

Fuente: Encuesta propia

Interpretación

En la tabla 9 observamos que la violencia de los usuarios en nivel moderada el 26,2% del personal encuestado percibe una satisfacción laboral moderada; la violencia de los usuarios nivel baja 32,9% percibe una satisfacción laboral alta.

4.2. Resultados inferenciales

Prueba de Hipótesis general y específica

Hipótesis General:

H₁: La violencia de los usuarios se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Hermilio Valdizán, 2021.

H₀: La violencia de los usuarios no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Hermilio Valdizán, 2021.

Regla de decisión:

Si Valor $p > 0.01$, se valida H₁.

Si Valor $p > 0.01$, se descarta H₀ y se valida H₁

Resultado:

Tabla 10

Correlación de Violencia de los usuarios y Satisfacción Laboral

		Satisfacción
	Coeficiente de correlación	-,269**
Rho de Spearman	Violencia de los usuarios (Agrupada) Sig. (bilateral)	,001
	N	149

Interpretación

Observamos, en la tabla 10, que el pvalor = 0.001 es menor que el nivel de significación alfa 0.05, lo que indica que se rechaza la hipótesis nula.

Luego se puede decir que la violencia de los usuarios se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Hermilio Valdizán, 2021.

Hipótesis Específica 1

H₁: La violencia física de los usuarios se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Hermilio Valdizán, 2021

H₀: La violencia física de los usuarios no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Hermilio Valdizán, 2021

Regla de decisión;

Si Valor $p > 0.01$, se valida H₁.

Si Valor $p > 0.01$, se descarta H₀ y se valida H₁

Tabla 11

Correlación de Violencia física de los Usuarios y la Satisfacción Laboral

			Violencia Física
		Coefficiente de correlación	-,244**
Rho de Spearman	Satisfacción	Sig. (bilateral)	,003
		N	149

Interpretación

Observamos que el pvalor = 0.003 es menor que el nivel de significación alfa 0.05, lo que indica que se rechaza la hipótesis nula.

Luego podemos decir que la violencia física de los usuarios se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Hermilio Valdizán, 2021.

Hipótesis Específica 2

H₁: La violencia no física de los usuarios se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Hermilio Valdizán, 2021

H₀: La violencia no física de los usuarios no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Hermilio Valdizán, 2021

Tabla 12

Correlación de Violencia no física de los usuarios y Satisfacción Laboral

			Violencia no Física
		Coeficiente de correlación	-,240**
Rho de Spearman	Satisfacción	Sig. (bilateral)	,003
		N	149

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

Interpretación

Observamos que el pvalor = 0.003 es menor que el nivel de significación alfa 0.05, lo que indica que se rechaza la hipótesis nula.

Luego podemos decir que la violencia no física de los usuarios se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Hermilio Valdizán, 2021.

V. DISCUSIÓN

Diversos estudios confirman que la situación de violencia laboral en instituciones de salud se hace cada vez más frecuente y crítica, debido a múltiples factores, los más relevantes la precarización de las condiciones de trabajo y su denominador común son los factores de riesgo psicosociales, riesgos de agresión física entre otros. Hay preocupación para hacia el personal de la salud, sobre todo en áreas de psiquiatría y emergencia entre personal médico y de enfermería.

El objetivo principal de la presente investigación fue determinar el nivel de relación entre la violencia de los usuarios y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Hermilio Valdizán, 2021; después de conocer los niveles de relación entre las variables de estudio, entre sus dimensiones, permite plantear propuestas concretas de medidas específicas de protección al trabajador en la prevención del riesgo laboral, así mismo aplicar e implementar medidas innovadoras para garantizar la seguridad del usuario y el trabajador de salud. Asimismo, reconocer la importancia de mantener los niveles de satisfacción del usuario interno, porque es la piedra angular de toda institución y como consecuencia satisfacer al usuario externo.

Entre las fortalezas de este tipo de estudio, permite reunir valiosa información, además correlacionar más de dos variables, es decir que da pie a emprender otros estudios aplicando cuestionarios breves de apoyo social percibido, consecuencias directas del tipo de agresión.

Así mismo, es necesario mencionar debilidades del presente estudio; referente al primer cuestionario, puede presentar limitaciones, es decir se confía en el recuerdo de los entrevistados, que puede no acordarse algunas circunstancias ocurridas hace 12 meses respecto a situaciones de violencia no física o física de parte de los usuarios durante el desarrollo de sus actividades en la institución.

Respecto a otros estudios sobre violencia de usuarios, en la presente investigación participaron licenciados en enfermería y técnicos en enfermería,

(Cordero et al., 2019) demostró que el grupo más vulnerable son el personal técnico en enfermería, por ser los primeros en afrontar las frustraciones de los usuarios, seguido de los licenciados en enfermería, lo cual confirma los hallazgos de la investigación, donde se encontró de 149 encuestados el 56.04% de los técnicos en enfermería perciben moderada violencia de los usuarios, mientras que el 62.07% de los licenciados en enfermería presentan baja violencia de los usuarios. Por ello, los técnicos en enfermería son el grupo más vulnerable de sufrir violencia no física y física.

Es necesario mencionar debilidades del presente estudio; referente al primer cuestionario, puede presentar limitaciones, es decir se confía en el recuerdo de los entrevistados, que puede no acordarse algunas circunstancias ocurridas hace 12 meses respecto a situaciones de violencia no física o física de parte de los usuarios durante el desarrollo de sus actividades en la institución.

En el contexto laboral, el personal de enfermería se identifica con esta problemática, siendo objeto de violencia no física y física en el trabajo cotidiano, en todos los servicios de hospitalización, consulta externa y emergencia, por ser el Hospital Hermilio Valdizán, especializado en brindar atención en salud mental y psiquiatría, observando las características propias de este tipo de instituciones se ven reflejados en la percepción positiva o negativa respecto al trabajo que desempeña, vale decir, la satisfacción laboral de sus trabajadores.

Los resultados del análisis reportaron lo siguiente: respecto a la Hipótesis General, R. Spearman de $-0,269$ con relación negativa de variables, significancia Bilateral p valor = 0.001 es menor que el nivel de significación alfa 0.05, lo que indica que se rechaza la hipótesis nula. Luego se puede decir que la violencia de los usuarios se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Hermilio Valdizán, 2021; corroborando lo que (Liu et al., 2018) y (Ruiz-Hernández et al., 2016) en sus resultados evidenciaron, que la violencia de los usuarios se relaciona significativamente con la satisfacción laboral, donde los factores intrínsecos y extrínsecos determinan una respuesta afectiva respecto al trabajo que desempeña en la institución.

Por otro lado, los hallazgos de la presente estudio coinciden con lo demostrado por (Pérez-Fuentes et al., 2020), donde la exposición de violencia y la satisfacción laboral fue una relación negativa en todos los casos, generales, intrínsecos o extrínsecos, lo cual significa que experimentar una conducta de violencia puede disminuir la percepción de eficacia para detener una agresión, inclusive ser tolerado y justificado por el trabajador y pensar que es parte ineludible de su trabajo.

Respecto a la Hipótesis Específica 1, violencia no física, R. Spearman. de 0,240 con relación negativa de variables, nivel de correlación Bilat. $p=0.003$ es menor que el nivel de significación alfa 0.05, lo que indica que se rechaza la hipótesis nula, concluyendo: que la violencia no física de los usuarios se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Hermilio Valdizán, 2021; lo que corrobora con (Liu et al., 2018) y (Cordero et al., 2019) donde el 35,7% de los encuestados sufrió violencia psicológica o agresión verbal, vale decir violencia no física. Tal como se puede confrontar con la teoría tanto la violencia no física como la física obedecen a múltiples factores que pueden ser causa de nivel bajo de satisfacción como es la percepción de falta de seguridad en el trabajo (Pérez-Bilbao & Fidalgo-Vega, 1993).

En relación a la Hipótesis Específica 2, violencia física R. Spearman. de -0,244 con relación negativa de variables, nivel de correlación Bilat. $p=0.003$ es menor que el nivel de significación alfa 0.05, lo que indica que se rechaza la hipótesis nula. Luego podemos decir que la violencia física de los usuarios se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Hermilio Valdizán, 2021; coinciden con (Hıdırođlu y Tanrıöver, 2019) al afirmar que los trabajadores que estuvieron expuestos a violencia física en el trabajo, afecta en forma negativa la percepción de satisfacción laboral.

Así mismo en el artículo de (Quintero, 2011), donde señala la importancia de la teoría de las Necesidades de Maslow, afirmando que es relevante la seguridad física, estabilidad laboral, protección, elementos que debe brindar la institución donde el personal trabaja, entonces a la falta o disminución de estos criterios, incide negativamente en la satisfacción del trabajador.

Se observa que los hombres perciben un nivel moderado violencia de los usuarios (56.26%) y las mujeres nivel bajo (50.43%); tal como lo demuestra (Llor-Esteban et al., 2017) quienes encontraron diferencias significativas entre los profesionales hombres quienes tuvieron mayor exposición a la violencia que las mujeres. Sin embargo el resultado de la investigación difiere de otras donde las mujeres experimentaron más violencia, siendo el grupo más vulnerable. Esto puede deberse al hecho que los hombres motivados por los arquetipos de género, se sienten moralmente más obligados a afrontar situaciones de agresión (Pérez-Fuentes et al., 2020), (Asdrúbal et al. 2021).

El personal técnico de enfermería de sexo femenino y masculino presentan un nivel alto y moderado de satisfacción laboral con 60.68% y 59.38%, respectivamente; corroborando con el hallazgo de (Grandez, 2019) que demostró que los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán alcanzaron un nivel moderado de satisfacción un poco más del 70%.

De igual modo analizando a detalle el primer cuestionario respecto a la violencia de los usuarios, observamos la frecuencia de agresiones físicas, es decir de los 149 encuestados, refieren que al menos una vez al año han sufrido agresión física (43.62%), han sido empujados, sacudidos o escupidos (36.91%) y han observado que los usuarios demuestran su ira golpeando con el puño, incluso rompiendo objetos (29.53%). Resultados que coinciden con los hallazgos de (Galián-Muñoz et al., 2019), (Liu et al., 2018).

Respecto a la violencia no física/ verbal, los encuestados refieren que una vez al año los usuarios discuten las decisiones (21.48%), culpan sin razón (37.58%), se enfadan por la demora en la atención (28.19%), se quejan con voz alta (25.50%), amenazan si no se cumple con sus expectativas (36.24%); una vez a la semana los trabajadores reconocen que los usuarios los miran con ira contenida (26.85%) e insultan palabras obscenas e inapropiadas (18.12%), estos resultados difieren a los reportados por (Hıdırođlu y Tanrıöver 2019) donde el 82% de los encuestados sufrió daños psicológicos y violencia verbal, en los últimos 12

meses; en cambio Liu et al., (2018) afirmaron en su investigación que más de la mitad sufrieron violencia psicológica. De igual forma (Liu, X et al., 2021) en sus hallazgos encontró que la incidencia de doce meses de violencia en el lugar de trabajo entre las profesionales enfermeras chinas fue del setenta y un por ciento y la violencia verbal fue la más común 63%.

En relación a la satisfacción laboral, los factores extrínsecos, tales como infraestructura, iluminación, ventilación del área donde realiza su labor (27.52%), la forma que la institución esta dirigida (33.56%) el persona se encuentrra ni insatisfecho ni satisfecho; respecto a las actividades asignadas en su turno (43.62%), el sueldo que recibe (39.60%), el apoyo y facilidades que brinda el jefe inmediato para desarrollar profesionalmente (37.58%),variedad de tareas que realizas en tu turno 42.95%, estan moderamente satisfechos, en cuanto a la estabilidad laboral el 26.85% se encuentra; moderamente satisfecho, un 18.79% esta insatisfecho, esto debido al personal contratado CAS Y CAS Covid, por último, los encuestados manifiestan estar satisfechos con el horario de trabajo (49.66%), corroborando los resultados de (Cordero et al., 2019), donde afirma que el tipo de contrato, la jornada laboral de 12 horas, es un factor asociado que determina la frecuencia de violencia física y violencia verbal.

Respecto a los factores intrínsecos, tales como: el tener autonomía para desarrollar su trabajo (27.52%), la valoración de parte de los usuarios sobre su trabajo (46.31%), relacion con el nivel jerárquico (44.97%), ser tomado en su opiniones y sugerencias (42.95%), los trabajadores respondieron que se encuentra moderadamente satisfechos. Por otro lado mencionan sentirse satisfechos respecto a: relaciones interpersonales entre colegas y jefe inmediato (43.62%), ser reconocido por su trabajo (34.23%), oportunidad para usar sus capacidades (32.21%), estos resultados se relacionan con los hallazgo de (Pérez-Fuentes et al., 2020) cuyos resultados demostraron que la violencia de parte de los usuarios, familias o acompañantes tuvo un efecto negativo directo sobre la satisfacción laboral.

Los licenciados en enfermería presentan un nivel alto de satisfacción laboral con 55.17%, de igual manera los técnicos en enfermería con 57.14%, corroborando los hallazgos de (Ignacio da Silva et al., 2021) quienes afirmaron que satisfacción laboral de este grupo ocupacional está relacionada con indicadores como las condiciones de trabajo, el logro de la profesión y ser reconocido, la remuneración y la formación continua. Por otro lado (Abarca Arias et al.2021) encontró en 51 enfermeras de Arequipa más de la mitad obtuvieron satisfacción laboral moderada, al igual que Ayca (2018) con 27 sujetos de encuestados, donde la satisfacción laboral el trabajador se encuentra medianamente satisfecho con un 77.8%, siendo el reconocimiento y el respeto los indicadores a destacar por sus altos porcentajes.

Los jóvenes (90%) y adultos (55.83%) encuestados presentan moderada satisfacción laboral, mientras que los adultos mayores presentan una alta satisfacción laboral (84.21%). Vale decir que los trabajadores los adultos de 30 a 59 años son más observadores de los factores intrínsecos y factores extrínsecos de la satisfacción laboral; coincidiendo con (Pérez-Fuentes et al., 2020).

VI. CONCLUSIONES

- Primero:** Respecto al objetivo general, se evidencia relación significativa entre la Violencia de los Usuarios y Satisfacción Laboral del personal de Enfermería del Hospital Hermilio Valdizán, 2021; R. Spearman de $-0,269$ con relación negativa de variables, significancia Bilat p valor = 0.001 .
- Segundo:** Respecto al objetivo específico 1, se evidencia que existe relación significativa entre la violencia no física y satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Hermilio Valdizán, 2021; R. Spearm. de $-0,240$ con relación negativa de variables, nivel de correlación Bilat. $p=0.003$.
- Tercero:** Respecto al objetivo específico 2, se evidencia que existe relación significativa entre la violencia física y satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Hermilio Valdizán, 2021; R. Spearm. de $-0,244$ con relación negativa de variables, nivel de correlación Bilat. $p=0.003$.

VII. RECOMENDACIONES

- Primero:** A los funcionarios del Hospital Hermilio Valdizán, al haber encontrado que la violencia de los usuarios se relaciona significativamente con la satisfacción laboral, se recomienda la implementación de un programa articulado de prevención, control y seguimiento del personal de enfermería expuesto a sufrir violencia de los usuarios, priorizando el apoyo social como medida de contingencia, esta medida mejorará los niveles de satisfacción del usuario interno.
- Segundo:** Se recomienda al responsable de salud ocupacional, fortalecer el sistema de registro de los eventos de violencia no física y física de los trabajadores de la institución e implementar un programa de concientización activa de los riesgos para el trabajador, recalcando la importancia de la notificación oportuna que mejorará y sincerará el sub registro de los mismos.
- Tercero:** Se recomienda al responsable de salud ocupacional de la oficina de personal, plantear estrategias involucrando a todos los departamentos, jefaturas y representantes de los trabajadores para mejorar la seguridad y proteger a los grupos más vulnerables de sufrir la violencia física, para evitar daños graves a la salud del trabajador en áreas como emergencia, hospitalización y consulta externa.

REFERENCIAS

- Abarca-Arias, Y., Apaza- Pinto, Y., Carrillo-Cusi, G., & Espinoza- Moreno, T. (2021). Emotional intelligence and work satisfaction in nurses from a regional hospital in arequipa | Inteligencia emocional y satisfacción laboral en enfermeras de un Hospital Regional en Arequipa. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192021000100003
- Alvarado, B. (2019). *Los factores intrínsecos y extrínsecos de Frederick Herzberg como motivadores de satisfacción de los docentes de la I.E. Ignacio Merino de la ciudad De Piura- 2018* [Universidad Nacional de Piura]. <https://n9.cl/tdko>
- Asdrúbal Jorge, Revilla Velásquez, M. E., Ubillus Arriola, G., Mamani-Urrutia, V., Tello Delgado, M. P., Bustamante López, A., Inga-Berrosapi, F., Jáuregui Miranda, J. A., Revilla Velásquez, M. E., Ubillus Arriola, G., Mamani-Urrutia, V., Tello Delgado, M. P., Bustamante López, A., & Inga-Berrosapi, F. (2021). Percepción de violencia laboral externa del personal en un instituto especializado en salud pediátrico del Perú, 2019. In *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo* (Vol. 30, Issue 1). Accion Medica. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552021000100073&lng=es&nrm=iso&tlng=
- Ávila, M. G. (2002). Criterios Eticos. *Revista Iberoamericana de Educación*, 85–103. <https://www.redalyc.org/pdf/800/80002905.pdf>
- Ayca, R. (2018). *Influencia de las condiciones de trabajo en la satisfacción laboral del usuario interno del Puesto de Salud Las Begonias-Tacna 2018* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27146/ayca_ar.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Batanero, C. (2014). *Estadística* (2001st ed., Issue May). Grupo de Investigación en Educación Estadística Departamento de Didáctica de la Matemática. <https://doi.org/10.13140/RG.2.1.3946.7044>
- Benavides, E. (2010). *Estudio De Encuestas.*

https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/36952451/ENCUESTA_Trabajo-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1635661882&Signature=XZGWkoEny-eiqavqN0Q~Wt9Ejk7zB6-

P0M4LLLkOStJOP4NIQ7oDJWMMmqOgwrOjtLw6vSVrl4JDQPX3re2GidMNkY
SYNv~9fW-VGWUS7br46GVVw1JwaLA2P4QjZMeUozIKAWwZYj0j

Berlanda, S., Pedrazza, M., Fraizzoli, M., & De Cordova, F. (2019). Addressing Risks of Violence against Healthcare Staff in Emergency Departments: The Effects of Job Satisfaction and Attachment Style. *BioMed Research International*, 2019. <https://doi.org/10.1155/2019/5430870>

Bordignon, M., & Monteiro, M. I. (2016). Violence in the workplace in Nursing: consequences overview. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 69(5), 996–999. <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2015-0133>

Bryn Farnsworth. (2019). Qualitative vs Quantitative Research – What Is What? In *QIMOTIONS*. <https://imotions.com/blog/qualitative-vs-quantitative-research/>

Calleja, E. G. (2000). Definition and characterization of violence within social sciences point of view | La definición y la caracterización de la violencia desde el punto de vista de las ciencias sociales. In *Arbor* (Vol. 167, Issue 657, pp. 153–185). <https://doi.org/10.3989/arbor.2000.i657.1154>

Cánovas Pallarés, J. M., Pina López, D., Ruiz-Hernández, J. A., Galián-Muñoz, I., Pardo Ríos, M., Llor-Esteban, B., & Puente-López, E. (2021). [Violence of users towards health and non-health professionals in Hospital Emergency Services: descriptive-comparative cross-sectional study.]. *Revista Espanola de Salud Publica*, 95. https://www.mscbs.gob.es/biblioPublic/publicaciones/recursos_propios/resp/revista_cdrom/VOL95/O_BREVES/RS95C_202107096.pdf

Çevik, M., Gümüştakim, R. Ş., Bilgili, P., Ayhan Başer, D., Doğaner, A., & Saper, S. H. K. (2020). Violence in healthcare at a glance: The example of the Turkish physician. *International Journal of Health Planning and Management*, 35(6), 1559–1570. <https://doi.org/10.1002/hpm.3056>

Cordero, J., Morales, J., & Cordero, J. (2019). Violencia física y psicológica en

- trabajadores del primer nivel de atención de Lima y Callao. In *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo* (Vol. 28, Issue 3, pp. 186–194). Accion Medica. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300002&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Corral, Y. (2009). Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos. *Revista Ciencias de La Educación*, 33, 228–247.
- Di-Martino, V. (2003). Relationship between Work Stress and Workplace Violence in the Health Sector. *Workplace Violence in the Health Sector*, 33. <http://www.ilo.org/public>
- Di Martino, V., Hoel, H., & Cooper, C. L. (2003). Preventing violence and harassment in the workplace. In E. F. for the I. of L. and W. Conditions (Ed.), *European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions*. https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef02109en.pdf
- Durcevic, s. (2020). What Is Data Analysis? Methods, Techniques, Types & How-To. In *BI Blog | Data Visualization & Analytics Blog | datapine*. <https://www.datapine.com/blog/data-analysis-methods-and-techniques/>
- Fischman, D., & Matos, L. (2014). *Motivacion 360 ¿Cómo incrementarla en la vida y en la empresa?* Planeta Perú S.A. <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/64838578/referencias-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1629507962&Signature=W7GTt4-6lqV-buarEhYIFIY33RkeCMdQIVvgN3BzKYbTHNHJHyMj8ZjL6SCCiWx6mFoQ2eW-2wbm8LqW3oaw6SnuOCN-VXkO-a6zJN0OZ5Ypudeo52jG7wKvc3DN5zTFe2pi-bT~yzsmlW6>
- Galián-Muñoz, I., Fernandez-Hernandez, A., Párraga Romero, J., Llor-Esteban, B., & Ruíz-Hernandez, J. (2019). Exposición a la violencia laboral del personal de los servicios de urgencias extrahospitalarios : adaptación de escala HABS-U. *Revista Enfermería Del Trabajo*, 2, 64–71. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7108165>

- Galián-Muñoz, Inmaculada, Ruiz-Hernández, J. A., Llor-Esteban, B., & López-García, C. (2016). User violence and nursing staff burnout: The modulating role of job satisfaction. *Journal of Interpersonal Violence*, 31(2), 302–315. <https://doi.org/10.1177/0886260514555367>
- Galián Muñoz, I., Llor Zaragoza, P., Ruiz Hernández, J. A., Jiménez Barbero, J. A., Galián Muñoz, I., Llor Zaragoza, P., Ruiz Hernández, J. A., & Jiménez Barbero, J. A. (2018). Exposure to service user violence and job satisfaction among nursing staff in public hospitals in Murcia Region. *Anales Del Sistema Sanitario de Navarra*, 41(2), 181–189. <https://doi.org/10.23938/ASSN.0310>
- Gherman, T., Iturbe, J., Osorio, D., & : (2011). *La teoría motivacional de los dos factores: un caso de estudio* [Pontificia Universidad Católica del Perú]. <https://core.ac.uk/download/pdf/196542647.pdf>
- Grandez, C. (2019). *Satisfacción Laboral De Los Trabajadores Del Hospital Hermilio Valdizan, Lima - 2018* [Universidad César Vallejo]. <https://n9.cl/phvi6>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). Las rutas Cuantitativa Cualitativa y Mixta. In *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1292/1/Hernández-Metodología de la investigación.pdf>
- Hidiroğlu, S., & Tanrıöver, Ö. (2019). Job Satisfaction of Primary Health Care Professionals in Primary Health Care and Their Exposure Levels To Violence. *The Journal of Turkish Family Physician*, 10(4), 173–184. <https://doi.org/10.15511/tjfp.19.00473>
- Ignacio da Silva, A., da Silva Mendonça, S. E., Cassundé Moraes, A., de Souza Vasconcelos, T., & Fazzi Costa, G. (2021). Satisfacción e insatisfacción del equipo de enfermería en unidades de urgencias y urgencias_ revisión integradora. *Nursin Edición Brasileña*, v. 24 n. 2, 5656–5662. <https://doi.org/https://doi.org/10.36489/nursing.2021v24i276p5656-5669>
- Jofre, P. C., Valenzuela Solís, Á., Pinto Soto, J., Mendoza Ponce, N., & López-Alegría, F. (2020). Violencia en el trabajo hacia los profesionales de enfermería

en los servicios de emergencias: revisión integrativa. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 44, 1. <https://doi.org/10.26633/RPSP.2020.173>

Liu, W., Zhao, S., Shi, L., Zhang, Z., Liu, X., Li, L., Duan, X., Li, G., Lou, F., Jia, X., Fan, L., Sun, T., & Ni, X. (2018). Workplace violence, job satisfaction, burnout, perceived organisational support and their effects on turnover intention among Chinese nurses in tertiary hospitals: a cross-sectional study. *BMJ Open*, 8(6), e019525. <https://doi.org/10.1136/BMJOPEN-2017-019525>

Liu, X., Yang, H., Hu, Y., Zhou, Y., Wang, J., Dong, L., Zhang, M., & Liang, T. (2021). Incidence of workplace violence against nurses among Chinese hospitals: A meta-analysis. *Journal of Nursing Management*. <https://doi.org/10.1111/jonm.13427>

Llor-Esteban, B., Sánchez-Muñoz, M., Ruiz-Hernández, J. A., & Jiménez-Barbero, J. A. (2017). User violence towards nursing professionals in mental health services and emergency units. *The European Journal of Psychology Applied to Legal Context*, 9(1), 33–40. <https://doi.org/10.1016/j.ejpal.2016.06.002>

Loberiza, F. R. (2018). *Survey 101: Basics and Concepts of Survey* (pp. 1–32). cibmtr.org/Meetings/Materials/CRPDMC/Documents/2009/Feb2009/LoberizaF_SURVEY_101.pdf

López-García, C., Ruiz-Hernández, J. A., Llor-Zaragoza, L., Llor-Zaragoza, P., & Jiménez-Barbero, J. A. (2018). User violence and psychological well-being in primary health-care professionals. *European Journal of Psychology Applied to Legal Context*, 10(2), 57–63. <https://doi.org/10.5093/ejpalc2018a6>

Luengo, C., Lara, R., & López, M. (2016). Analysis of the main components of the job satisfaction scale (S20-23) measured in a sample of nursing staff in primary care centers in the provinces of Ñuble and Valparaíso, Chile. *Enfermería Global*, 15(1), 195–207. <https://doi.org/10.6018/eglobal.15.1.212481>

Marín Samanez, H. S., & Placencia Medina, M. D. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico (Lima)*, 17(4), 42–52. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>

- Martínez Pacheco, A. (2016). La violencia. Conceptualización y elementos para su estudio. *Política y Cultura*, 46, 7–31. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-77422016000200007&lng=es&nrm=iso&tlng=
- Organización Internacional del Trabajo (OIT), Consejo Internacional de Enfermeras (CIE), Organización Mundial de la Salud (OMS), & Públicos, I. de S. (2002). Directrices Marco Para Afrontar La Violencia Laboral En El Sector De La Salud.. In *Journal of Petrology* (Vol. 369, Issue 1).
- Pérez-Bilbao, J., & Fidalgo-Vega, M. (1993). *NTP 394 : Satisfacción laboral : escala general de satisfacción*. <https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/05/NTP-394-Satisfacción-laboral-escala-general-de-satisfacción.pdf>
- Pérez-Fuentes, M. D. C., Molero Jurado, M. D. M., Martos Martínez, Á., Simón Márquez, M. D. M., Oropesa Ruiz, N. F., & Gázquez Linares, J. J. (2020). Cross-sectional study of aggression against Spanish nursing personnel and effects on somatisation of physical symptoms. *BMJ Open*, 10(3). <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2019-034143>
- Pérez-Fuentes, M. del C., Gázquez, J. J., Molero, M. del M., Oropesa, N. F., Martos, Á., Pérez-Fuentes, M. del C., Gázquez, J. J., Molero, M. del M., Oropesa, N. F., & Martos, Á. (2020). Violence and Job Satisfaction of Nurses: Importance of a Support Network in Healthcare. *The European Journal of Psychology Applied to Legal Context*, 13(1), 21–28. <https://doi.org/10.5093/ejpalc2021a3>
- Pérez, J. (1998). *NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo*. https://www.insst.es/documents/94886/326853/ntp_489.pdf/4f149448-058e-4cf6-b82d-02e20404e762?version=1.0&t=1614698335001
- Pich, J., & Roche, M. (2020). Violence on the job: The experiences of nurses and midwives with violence from patients and their friends and relatives. *Healthcare (Switzerland)*, 8(4). <https://doi.org/10.3390/healthcare8040522>
- Pidwirny, M. (2006). (2016). “El método hipotético-deductivo.” www.physicalgeography.net/fundamentals/3b.html

- Quintero, A. J. R. (2011). Teoría De Las Necesidades De Maslow. *Psychological Review*, 50, 6. http://files.franklin-yagua.webnode.com.ve/200000092-e266ae35e3/Teoria_Maslow_Jose_Quintero.pdf
- Rajasekar. (2018). *¡Todo lo que necesitas saber sobre la metodología de investigación! _ Centro Europeo de Investigación Científica y Publicación.*
- Retamozo, A., & Muller, A. (2018). Satisfacción laboral en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018 [Universidad César Vallejo]. In *Universidad César Vallejo*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17446/Retamozo_RAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez, V. A., & Paravic, T. M. (2013). Un modelo para investigar violencia laboral en el sector salud. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, 34(1), 196–200. <https://doi.org/10.1590/S1983-14472013000100025>
- Romero-Martínez, M., Shamah-Levy, T., Cuevas-Nasu, L., Gómez-Humarán, I. M., Gaona-Pineda, E. B., Gómez-Acosta, L. M., Rivera-Dommarco, J. Á., & Hernández-ávila, M. (2017). Diseño metodológico de la encuesta nacional de salud y nutrición de medio camino 2016. *Salud Pública de Mexico*, 59(3), 299–305. <https://doi.org/10.21149/8593>
- Ruiz-Bolivar, C. (2002). *RESEÑA DE LIBRO RUIZ BOLÍVAR, Carlos (2002)*. 266. https://www.academia.edu/37886948/Instrumentos_y_Tecnicas_de_Investigación_Educativa_Carlos_Ruiz_Bolivar_pdf
- Ruiz-Hernández, J. A., López-García, C., Llor-Esteban, B., Galián-Muñoz, I., & Benavente-Reche, A. P. (2016). Evaluation of the users violence in primary health care: Adaptation of an instrument. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 16(3), 295–305. <https://doi.org/10.1016/j.ijchp.2016.06.001>
- Salazar, C., & Del Castillo, G. (2018). *Fundamentos Básicos de la Estadística* (Primera ed.). [http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/13720/3/Fundamentos Básicos de Estadística-Libro.pdf](http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/13720/3/Fundamentos_Básicos_de_Estadística-Libro.pdf)
- Sanz Lubeiro, M. (2011). *Guía Básica de Riesgos Laborales específicos en el*

Sector Sanitario (pp. 1–114). Secretaria de Salud Laboral CC.OO Castilla y León.

http://www.uco.es/catedraprevencion/images/pdf/Guia_Basica_de_riesgos_laborales_en_el_sector_sanitario.pdf

Siddharth Kalla. (2011). *Estudio correlacional*. <https://explorable.com/es/estudio-correlacional>

Syed, K. (2017). Methods of Data Collection. *Essentials of Nursing Research and Biostatistics, June*, 175–175. https://doi.org/10.5005/jp/books/13075_10

Travetto, C., Daciuk, N., Fernández, S., Ortiz, P., Mastandueno, R., Prats, M., & Flichtentrei, D. (2015). *Agresiones ambito a profesionales en el ámbito de la salud*. 38(4), 307–315. <https://iris.paho.org/handle/10665.2/18380?locale-attribute=pt>

Yataco, J. (2019). *Factores asociados a violencia laboral auto-reportada en médicos y enfermeras en establecimientos del primer nivel de atención comparados con otros niveles de atención en la encuesta nacional de satisfacción de usuarios de salud (ENSUSALUD), 2016*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/651779/Yataco_VJ.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Yesilbas, H., & Baykal, U. (2021). Causes of workplace violence against nurses from patients and their relatives: A qualitative study. *Applied Nursing Research*, 62, 151490. <https://doi.org/10.1016/j.apnr.2021.151490>

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia

TEMA: VIOLENCIA DE LOS USUARIOS Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN EN EL AÑO 2021														
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS 1	VARIABLES E INDICADORES											
<p>¿Cuál es el nivel de relación de la violencia entre los usuarios y satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Hermilio Valdizán, 2021?</p> <p style="text-align: center;">PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>¿Cuál es nivel de relación de la violencia no física entre los usuarios y satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Hermilio Valdizán, 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel relación la violencia física entre los usuarios</p>	<p>Determinar la relación entre la violencia de los usuarios y satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Hermilio Valdizán, 2021</p> <p style="text-align: center;">OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Determinar el nivel de relación entre violencia física de los usuarios y satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Hermilio Valdizán, 2021.</p> <p>Determinar el nivel de relación de la violencia no física de los</p>	<p>La violencia de los usuarios tiene relación significativa con la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Hermilio Valdizán, 2021.</p> <p style="text-align: center;">HIPÓTESIS 2</p> <p>La violencia de los usuarios no tiene relación significativa con la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Hermilio Valdizán, 2021.</p>	<p style="text-align: center;">Variable 1: Violencia de los usuarios</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">Dimensiones</th> <th style="width: 25%;">Indicadores</th> <th style="width: 25%;">Ítems</th> <th style="width: 25%;">Escala y valores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2" style="vertical-align: top;">Violencia no física</td> <td style="vertical-align: top;">Abuso psicológico</td> <td style="vertical-align: top;">1, 2, 4, 14, 15</td> <td style="vertical-align: top;">Nunca=1 Una vez al año=2 Cada tres meses=3 Una vez al mes=4 Una vez a la semana=5 A diario=6</td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;">Amenazas</td> <td style="vertical-align: top;">5, 8, 9, 10, 11, 12, 13</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Violencia no física	Abuso psicológico	1, 2, 4, 14, 15	Nunca=1 Una vez al año=2 Cada tres meses=3 Una vez al mes=4 Una vez a la semana=5 A diario=6	Amenazas	5, 8, 9, 10, 11, 12, 13	
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores											
Violencia no física	Abuso psicológico	1, 2, 4, 14, 15	Nunca=1 Una vez al año=2 Cada tres meses=3 Una vez al mes=4 Una vez a la semana=5 A diario=6											
	Amenazas	5, 8, 9, 10, 11, 12, 13												

<p>y satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Hermilio Valdizán, 2021?</p>	<p>usuarios y satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Hermilio Valdizán en el año 2021.</p>		<p>Violencia física</p>	<p>Abuso físico</p> <p>Acoso visual</p>	<p>3, 6</p> <p>7</p>	<p>Nunca=1 Una vez al año=2 Cada tres meses=3 Una vez al mes=4 Una vez a la semana=5 A diario=6</p>											
<p>Variable 2: Satisfacción laboral</p>																	
<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1332 761 1518 786">Dimensiones</th> <th data-bbox="1518 761 1787 786">Indicadores</th> <th data-bbox="1787 761 1888 786">Ítems</th> <th data-bbox="1888 761 2148 786">Escala y valores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1332 786 1518 1193">Factores intrínsecos o motivadores</td> <td data-bbox="1518 786 1787 1193"> <p>Relaciones interpersonales</p> <p>Desempeño y desarrollo profesional</p> <p>Valoración del trabajo desarrollado</p> </td> <td data-bbox="1787 786 1888 1193"> <p>3, 5 11</p> <p>2, 4</p> <p>8,9,12</p> </td> <td data-bbox="1888 786 2148 1335" rowspan="2"> <p>ORDINAL</p> <p>Consta de 17 ítems comprendido en 2 dimensiones factores intrínsecos y factores extrínsecos tomado de Pérez-Bilbao y Fidalgo-Vega, (1995) y modificado por la autora.</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="1332 1193 1518 1335">Factores extrínsecos o higiénicos</td> <td data-bbox="1518 1193 1787 1335">Ambiente físico</td> <td data-bbox="1787 1193 1888 1335">1</td> </tr> </tbody> </table>							Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Factores intrínsecos o motivadores	<p>Relaciones interpersonales</p> <p>Desempeño y desarrollo profesional</p> <p>Valoración del trabajo desarrollado</p>	<p>3, 5 11</p> <p>2, 4</p> <p>8,9,12</p>	<p>ORDINAL</p> <p>Consta de 17 ítems comprendido en 2 dimensiones factores intrínsecos y factores extrínsecos tomado de Pérez-Bilbao y Fidalgo-Vega, (1995) y modificado por la autora.</p>	Factores extrínsecos o higiénicos	Ambiente físico	1
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores														
Factores intrínsecos o motivadores	<p>Relaciones interpersonales</p> <p>Desempeño y desarrollo profesional</p> <p>Valoración del trabajo desarrollado</p>	<p>3, 5 11</p> <p>2, 4</p> <p>8,9,12</p>	<p>ORDINAL</p> <p>Consta de 17 ítems comprendido en 2 dimensiones factores intrínsecos y factores extrínsecos tomado de Pérez-Bilbao y Fidalgo-Vega, (1995) y modificado por la autora.</p>														
Factores extrínsecos o higiénicos	Ambiente físico	1															

				Condiciones laborales	6, 7, 13, 16, 17	Insatisfecho=1 Moderadamente insatisfecho=2 Ni satisfecho ni insatisfecho=3 Moderadamente satisfecho=4 Satisfecho=5
				Equipo directivo	10,	
				Factores organizacionales	14	
				Participación	15	

Anexo 2 Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Violencia de los usuarios	“la violencia laboral está constituida por incidentes en los que el personal sufre abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo (incluidos los viajes de ida y vuelta a él) que pongan en peligro, implícita o explícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud” OIT (2002)	La violencia de los usuarios son circunstancias o hechos que ponen en riesgo la seguridad del personal de enfermería al realizar la atención al usuario, para ello se medirá a través de dos dimensiones, violencia no física y violencia física.	Violencia no física	Abuso o acoso Amenazas	1, 2, 4, 14, 15 5, 8, 9, 10, 11, 12, 13	ORDINAL El instrumento consta de 15 ítems tipo Likert (Galián-Muñoz et al., 2019) y modificado por la autora Nunca (N)=1 Una vez al año(A)=2 Cada tres meses(M3) =3 Una vez al mes (M1) =4 Una vez a la semana (S)=5 A diario (D)=6
			Violencia física	Abuso físico Acoso visual	3, 6 7	

Satisfacción laboral	La satisfacción laboral es el grado de percepciones positivas o negativas del trabajador respecto a la labor que desempeña y puede verse afectada por varios factores, como la compensación económica, la oportunidad de ascenso, la relación con el supervisor y la seguridad laboral en el lugar de trabajo.(Hıdıroğlu y Tanrıöver, 2019)	La satisfacción laboral es el grado de emociones sean positivas o negativas que percibe el trabajador en una institución, que se medirá a través de dos dimensiones: los factores intrínsecos y los factores extrínsecos.	Factores intrínsecos o motivadores	Relaciones interpersonales	3, 5, 11	ORDINAL Consta de 17 ítems comprendido en 2 dimensiones factores intrínsecos y factores extrínsecos tomado de Pérez-Bilbao y Fidalgo-Vega, (1995) y modificado por la autora. Insatisfecho=1 Moderadamente insatisfecho=2 Ni satisfecho ni insatisfecho=3 Moderadamente satisfecho=4 Satisfecho=5
				Desempeño y desarrollo profesional	2, 4	
				Valoración del trabajo desarrollado	8,9,12	
				Participación	15	
			Factores extrínsecos o higiénicos	Ambiente físico	1	
				Condiciones laborales	6, 7, 13, 16, 17	
				Equipo directivo	10	
				Factores organizacionales	14	

Anexo 3 Instrumentos y consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO VIOLENCIA DE LOS USUARIOS Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN, 2021

INVESTIGADOR: BACH. SUSSY OLINDA LARICO DURAND

Propósito La Universidad Cesar Vallejo realiza investigaciones a través de los alumnos de la Maestría en gestión de los servicios de la salud, con la finalidad de conocer y mejorar la salud de las personas. Es por ello que deseamos determinar el nivel de relación entre la violencia de los usuarios y la satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital Hermilio Valdizán.

Participación Su participación consistirá en responder una encuesta donde se recogerá su apreciación acerca de la violencia de los usuarios y la satisfacción laboral del personal de enfermería. Si usted accede a participar del estudio, únicamente se necesitará de su tiempo para que nos brinde la información solicitada en la encuesta, no existe riesgo y costo alguno para usted, solo es necesaria su autorización y se desea retirarse de la investigación no existirá multa o sanción para usted. Beneficios del estudio Es importante señalar que su participación contribuirá a mejorar los conocimientos sobre la inteligencia emocional y relaciones interpersonales en profesionales de la salud

Confidencialidad Toda la información obtenida en el estudio es completamente confidencial, solamente los miembros del equipo de trabajo conocerán los resultados. Es anónima y se le asignará un número (código) a cada uno de los participantes, y este número se usará para el análisis, presentación de resultados, publicaciones, etc.;

Donde conseguir información:

Para cualquier consulta, queja o comentario, favor de comunicarse con el investigador del estudio al teléfono 985859104, donde con mucho gusto será atendido (a).

Declaración voluntaria Yo he sido informado (a) del objetivo del estudio, he conocido los riesgos, beneficios y la confidencialidad de la información obtenida. Entiendo que la participación en el estudio es gratuita. He sido informado (a) de la forma como se realizará el estudio. Estoy enterado (a) que puedo participar o no

continuar en el estudio en el momento que lo considere necesario, o por alguna razón específica, sin que esto represente que tenga que pagar o ser expuesta alguna represalia por parte del investigador o de la universidad Cesar Vallejo en la Maestría de gestión de los servicios de la salud. Por lo anterior acepto voluntariamente participar en la investigación: Violencia de los usuarios y satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital Hermilio Valdizán, 2021.
 INVESTIGADOR: BACH. SUSSY OLINDA LARICO DURAND

Cuestionario 1 Situaciones de violencia del usuario hacia el personal de Enfermería

El presente cuestionario está dirigida al personal de enfermería del Hospital Hermilio Valdizán, por ser la población objetivo de la presente investigación.

Instrucciones: Esta encuesta es anónima y puede responder con toda libertad y veracidad posible, encontrarás afirmaciones referentes a situaciones de conductas agresivas de los usuarios hacia su persona que podrían ocurrir en el trabajo, para ello recuerde si en los últimos 12 meses Ud. ha sido expuesta(o) a dichas situaciones.

Datos generales

Ocupación: Lic. En Enfermería Tec. En enfermería Edad: Sexo F M

Área/Servicio:

Condición laboral Nombrado Contratado (CAS-CAS COVID) Terceros Tiempo de servicio

Sírvase marcar con una X cada uno de los ítems de la dista que se detalla, usando una escala de puntuación de 1 al 6.

Puntuación	
1	Nunca (N)
2	Una vez al año(A)
3	Cada tres meses(M3)
3	Una vez al mes (M1)
5	Una vez a la semana (S)
6	A diario (D)

ÍTEMS		N	A	M3	M1	S	D
		1	2	3	4	5	6
1	Los usuarios discuten mis decisiones						
2	Los usuarios me responsabilizan por los mínimos detalles						
3	Los usuarios me han tocado, e incluso agredido físicamente						
4	Los usuarios me culpan sin razón de no hacer bien mi trabajo, errores o complicaciones						
5	Los usuarios insultan con palabras obscenas e inapropiadas.						
6	Los usuarios me han empujado, sacudido o escupido						
7	Los usuarios demuestran su ira golpeando con el puño, rompiendo puertas, ventanas u otro objetos						
8	Los usuarios se enfadan conmigo por la falta de información						
9	Los usuarios se enojan conmigo por la demora en la atención						
10	Los usuarios me miran con ira contenida						
11	Los usuarios hablan con tono de voz alta para quejarse						
12	Los usuarios interrumpen mi trabajo de modo descortés						
13	Los usuarios me amenazan si no se cumple sus expectativas (recetas, citas, análisis, etc.)						
14	Los usuarios se quejan si dedico más tiempo a otro usuario.						
15	Los usuarios hacen fijación conmigo						

Cuestionario2 Satisfacción Laboral

Instrucciones: Esta encuesta es de opinión respecto a tu institución, es anónima y puede responder con toda libertad y veracidad posible.

Datos generales

Ocupación: Lic. En Enfermería Tec. En enfermería Edad: Sex o: F M

Área/Servicio:

Condición laboral Nombrado Contratado(CAS-CAS COVID) Terceros Tiempo de servicio

Sírvase marcar con una X cada uno de los puntos relacionados con la opinión que tiene respecto a su trabajo, para ello usará una escala de puntuación del 1 al 5.

Puntuación	Estoy
1	Insatisfecho (I)
2	Moderadamente insatisfecho (MI)
3	Ni satisfecho ni insatisfecho (NSI)
3	Moderadamente satisfecho (MS)
5	Satisfecho (S)

ÍTEMS		I	MI	NSI	MS	S
		1	2	3	4	5
1	Infraestructura, iluminación, ventilación del área donde realizo mi trabajo					
2	La autonomía que tengo para desarrollar mi trabajo					
3	Relaciones interpersonales con mis colegas de trabajo					
4	Ser reconocido por la labor que desempeño					
5	Relaciones interpersonales con tu jefe inmediato					
6	Actividades asignadas en mi turno					
7	Mi sueldo que percibo					
8	La oportunidad de utilizar mis capacidades					
9	La forma en que valoran mi trabajo los usuarios del servicio					

10	El apoyo y las facilidades que brinda mi jefe para desarrollarme profesionalmente					
11	Relación con el nivel jerárquico					
12	Tus oportunidades de ser promovido					
13	Mi estabilidad laboral					
14	La forma de que tu institución está dirigida					
15	Toman en cuenta mis opiniones y sugerencias					
16	Tu horario de trabajo					
17	La variedad de tareas que realizas en tu turno					

Anexo 4 Cálculo del tamaño de la muestra

Muestreo probabilístico para el presente estudio fue aleatorio simple, con 95% de nivel de confianza y un margen de error del 5%, tal como se detalla a continuación.

$$n = \frac{(p \cdot q)Z^2 \cdot N}{E^2(N - 1) + (p \cdot q)Z^2}$$

$$n = \frac{(0.5)(0.5)(1.96^2)(242)}{(0.05^2)(242 - 1) + (0.50)(0.5)(1.96^2)}$$

$$n = 149$$

Dónde:

n: Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la población

Z: Valor de la distribución normal estandarizada correspondiente al nivel de confianza; para el 95%, $z=1.96$

E: Máximo error permisible, es decir un 5%

p: Proporción de la población que tiene la característica que nos interesa medir, es igual a 0.50.

q: Proporción de la población que no tiene la característica que nos interesa medir, es igual a 0.50.

Anexo 5 Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

RESULTADOS DE LA MUESTRA PILOTO

Se realizó el AFE obteniendo una KMO = 0,428 y un p valor = 0,000 > 0,05 para la prueba de esfericidad de Bartlett. Asimismo, se obtuvo una Varianza Total Explicada = 71,143 % para dos componentes (dimensiones).

Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,428
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	302,474
	Gl	105
	Sig.	,000

Varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado			Sumas de rotación de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	8,445	56,298	56,298	8,445	56,298	56,298	7,851	52,337	52,337
2	2,227	14,845	71,143	2,227	14,845	71,143	2,821	18,806	71,143
3	1,488	9,923	81,066						
4	,813	5,417	86,483						
5	,479	3,196	89,679						
6	,464	3,093	92,772						
7	,290	1,936	94,708						
8	,241	1,606	96,313						
9	,212	1,416	97,729						
10	,113	,756	98,485						
11	,090	,600	99,084						
12	,067	,447	99,531						
13	,050	,332	99,862						
14	,018	,123	99,985						
15	,002	,015	100,000						

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Confiabilidad usando el Alfa de Cronbach
Cuestionario 1

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,938	15

Según el resultado encontrado se puede decir que tiene una confiabilidad muy alta

DIMENSIÓN 1: Violencia no física

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,948	12

Según el resultado encontrado se puede decir que tiene una confiabilidad muy alta

DIMENSIÓN 2: Violencia física

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,605	3

Según el resultado encontrado se puede decir que tiene una confiabilidad moderada.

Cuestionario 2

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,873	17

Según el resultado encontrado se puede decir que tiene una confiabilidad muy alta

DIMENSIÓN 1: Factores intrínsecos o motivadores

Alfa de Cronbach	N de elementos
,753	8

Según el resultado encontrado se puede decir que tiene una confiabilidad alta.

DIMENSIÓN 2: Factores extrínsecos o higiénicos

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,749	9

Según el resultado encontrado se puede decir que tiene una confiabilidad alta.

Anexo 6 PRUEBA DE NORMALIDAD

Variable: Violencia de los usuarios agrupada

Hipótesis

Ho: Los datos de la muestra tienen distribución normal

H1: Los datos de la muestra no tienen distribución normal

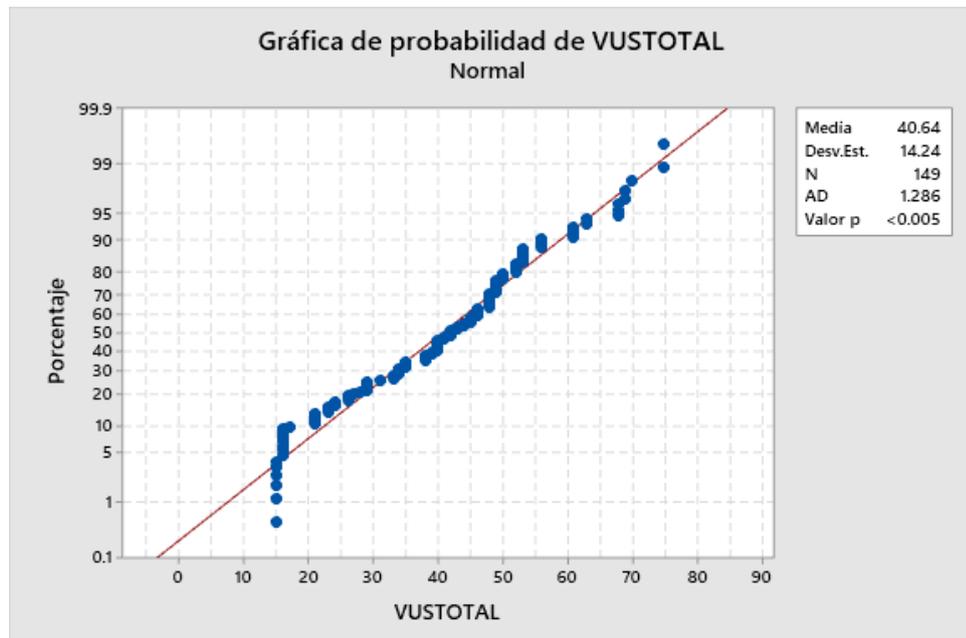
Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Estadístico

Anderson Darling: AD = 1.286

Como el Valor p es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula.

Por lo tanto, los datos de la muestra no tienen distribución normal al nivel de significancia del 5%.



Variable: Satisfacción laboral del personal de enfermería

Hipótesis

Ho: Los datos de la muestra tienen distribución normal

H1: Los datos de la muestra no tienen distribución normal

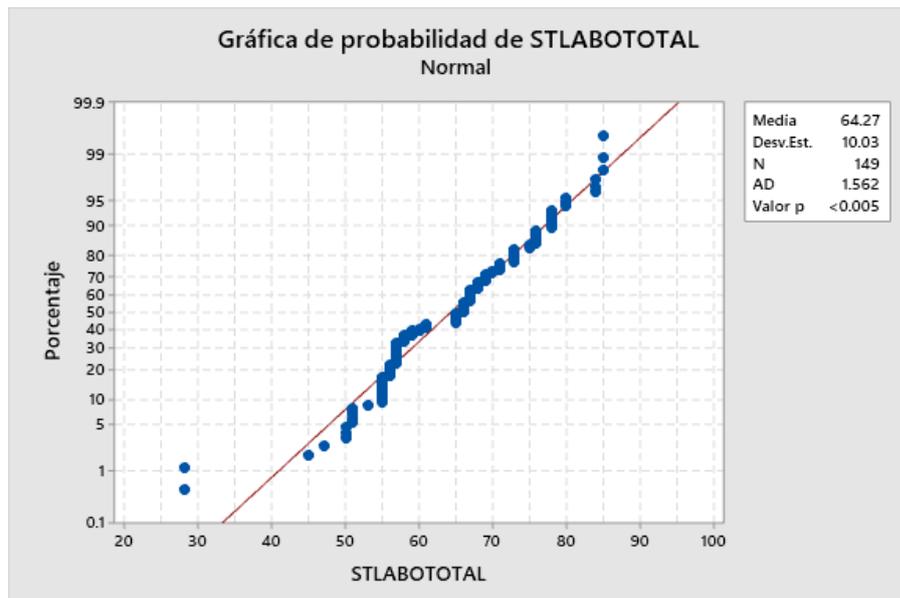
Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Estadístico

Anderson Darling: AD = 1.562

Como el Valor p es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula.

Por lo tanto los datos de la muestra no tienen distribución normal al nivel de significancia del 5%.



Variable: Violencia física

Hipótesis

Ho: Los datos de la muestra tienen distribución normal

H1: Los datos de la muestra no tienen distribución normal

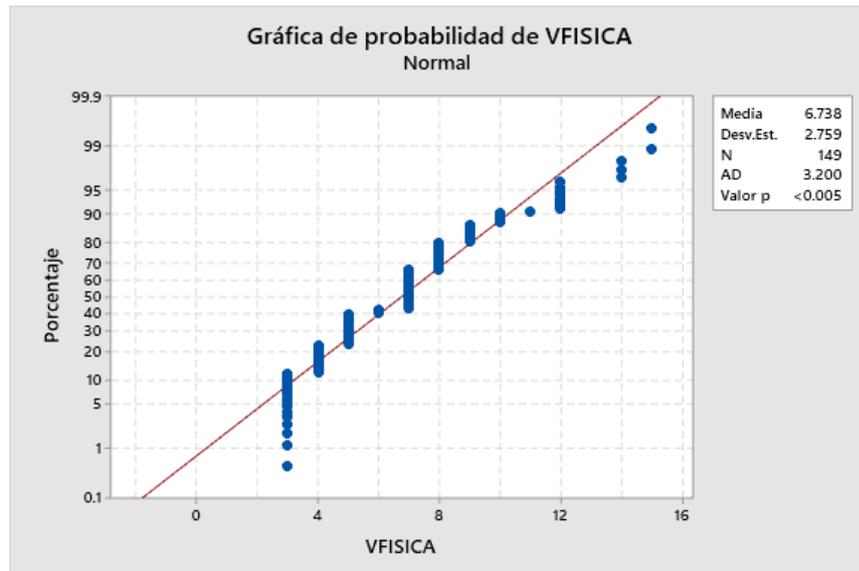
Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Estadístico

Anderson Darling: AD = 3.200

Como el Valor p es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula.

Por lo tanto los datos de la muestra no tienen distribución normal al nivel de significancia del 5%.



Variable: Violencia no física

Hipótesis

Ho: Los datos de la muestra tienen distribución normal

H1: Los datos de la muestra no tienen distribución normal

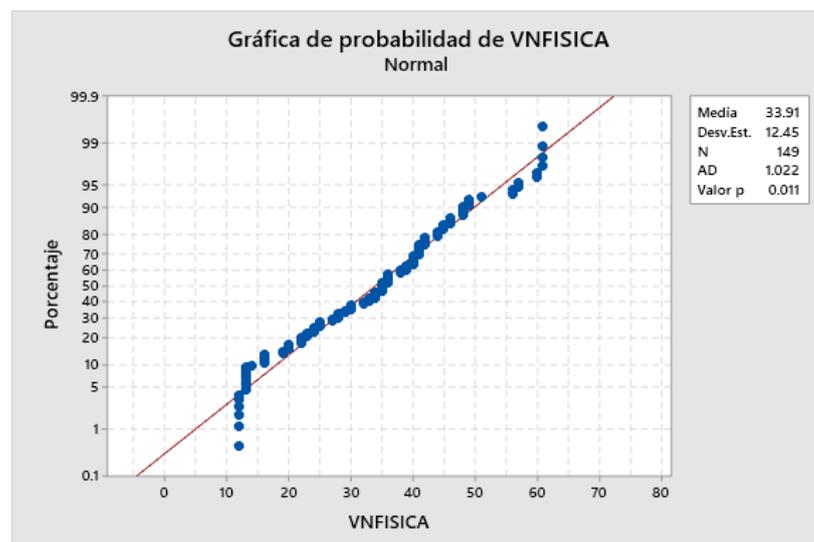
Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Estadístico

Anderson Darling: AD = 1.022

Como el Valor p es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula.

Por lo tanto los datos de la muestra no tienen distribución normal al nivel de significancia del 5%.



Anexo 7 Características socio demográficas y laborales

Variables	Nro.	%
Grupo etarios		
Jóvenes (< de 29 años)	10	6.7
Adultos (30 a 59 años)	120	80.5
Adultos mayores (> de 60 años)	19	12.8
Sexo		
Femenino	117.00	78.5
Masculino	32.00	21.5
Tipo de contrato		
Nombrado	93	62.4
Contratado	55.0	36.9
Terceros	1.0	0.7
Grupo profesional		
Lic. En Enfermería	58	38.9
Tec. En Enfermería	91	61.1
Tiempo de servicio		
De 1 a 5 años	30	20.1
De 6 a 14 años	58	38.9
De 15 a 24 años	36	24.2
De 25 a más	25	16.8
Servicio o área de trabajo		
Emergencia	34	22.8
Hospitalización	92	61.7
Consulta externa	23	15.4

Anexo 8 Validación de instrumento de medición a través de juicio de expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide violencia de los usuarios hacia el personal de salud

Inventario violencia de los usuarios

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
DIMENSIÓN 1: Violencia no física														
1	Los usuarios discuten mis decisiones				X				X				X	
2	Los usuarios me responsabilizan por los mínimos detalles				X				X				X	
3	Los usuarios me culpan sin razón de no hacer bien mi trabajo, errores o complicaciones				X				X				X	
4	Los usuarios insultan con palabras obscenas e inapropiadas.				X				X				X	
5	Los usuarios se enfadan conmigo por la falta de información				X				X				X	
6	Los usuarios se enojan conmigo por la demora en la atención				X				X				X	
7	Los usuarios me miran con ira contenida				X				X				X	
8	Los usuarios hablan con tono de voz alta para quejarse				X				X				X	
9	Los usuarios interrumpen mi trabajo de modo descortés				X				X				X	
10	Los usuarios me amenazan si no se cumple sus expectativas (recetas, citas, análisis, etc)				X				X				X	
11	Los usuarios se quejan si dedico más tiempo a otro usuario.				X				X				X	
12	Los usuarios hacen fijación conmigo				X				X				X	
DIMENSIÓN 2: Violencia física														
13	Los usuarios me han tocado, e incluso agredido físicamente				X				X				X	
14	Los usuarios demuestran su ira golpeando con el puño, rompiendo puertas, ventanas u otros objetos				X				X				X	
15	Los usuarios me han empujado, sacudido o escupido				X				X				X	

Observaciones: Hay suficiencia en cuanto a los items planteados

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Norma Cecilia Peña Navarro DNI: 4088848

Especialidad del validador: Maestra en Gestión de los servicios en la Salud

...S...de...J... del 2021...

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

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



Firma del Experto Informante.
Especialidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide violencia de los usuarios hacia el personal de salud

Inventario violencia de los usuarios

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
DIMENSIÓN 1: Violencia no física														
1	Los usuarios discuten mis decisiones				X				X				X	
2	Los usuarios me responsabilizan por los mínimos detalles				X				X				X	
3	Los usuarios me culpan sin razón de no hacer bien mi trabajo, errores o complicaciones				X				X				X	
4	Los usuarios insultan con palabras obscenas e inapropiadas.				X				X				X	
5	Los usuarios se enfadan conmigo por la falta de información				X				X				X	
6	Los usuarios se enojan conmigo por la demora en la atención				X				X				X	
7	Los usuarios me miran con ira contenida				X				X				X	
8	Los usuarios hablan con tono de voz alta para quejarse				X				X				X	
9	Los usuarios interrumpen mi trabajo de modo descortés				X				X				X	
10	Los usuarios me amenazan si no se cumple sus expectativas (recetas, citas, análisis, etc)				X				X				X	
11	Los usuarios se quejan si dedico más tiempo a otro usuario.				X				X				X	
12	Los usuarios hacen fijación conmigo				X				X				X	
DIMENSIÓN 2: Violencia física														
13	Los usuarios me han tocado, e incluso agredido físicamente				X				X				X	
14	Los usuarios demuestran su ira golpeando con el puño, rompiendo puertas, ventanas u otros objetos				X				X				X	
15	Los usuarios me han empujado, sacudido o escupido				X				X				X	

Observaciones: Hay suficiencia en cuanto a los items planteados

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Norma Cecilia Peña Navarro DNI: 40539848

Especialidad del validador: Maestra en Gestión de los servicios en la Salud

...5...de...11... del 2021...

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.
Especialidad



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Satisfacción Laboral
Inventario Satisfacción Laboral

N°	DIMENSIONES / Items ¹	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	A	M	D	A	A	M	D	A	A	
DIMENSIÓN 1: Factores Intrínsecos														
1	La autonomía que tengo para desarrollar mi trabajo			✓			✓						✓	
2	Relaciones interpersonales con mis colegas de trabajo			✓			✓					✓		
3	Ser reconocido por la labor que desempeño			✓			✓					✓		
4	Relaciones interpersonales con tu jefe inmediato			✓			✓					✓		
5	La oportunidad de utilizar mis capacidades			✓			✓					✓		
6	La forma en que valoran mi trabajo los usuarios del servicio			✓			✓					✓		
7	Relación con el nivel jerárquico			✓			✓					✓		
8	Tus oportunidades de ser promovido			✓			✓					✓		
9	Toman en cuenta mis opiniones y sugerencias			✓			✓					✓		
DIMENSIÓN 2: Factores extrínsecos														
10	Infraestructura, iluminación, ventilación del área donde realizo mi trabajo			✓			✓					✓		
11	Actividades asignadas en mi turno			✓			✓					✓		
12	Mi sueldo que percibo			✓			✓					✓		
13	El apoyo y las facilidades que me brinda mi jefe para desarrollarme profesionalmente			✓			✓					✓		
14	Mi estabilidad laboral			✓			✓					✓		
15	La forma que tu institución está dirigida			✓			✓					✓		
16	Tu horario de trabajo			✓			✓					✓		
17	La variedad de tareas que realizas en tu turno			✓			✓					✓		

Observaciones: hay suficiencia en cuanto a los ítems planteados

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Marina Cecilia Peña Navarro DNI: 40525548

Especialidad del validador: Neonata en Sección de los acciados de la salud

..... 5 de del 2021

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

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


Lic. Dr. Marina Cecilia Peña Navarro
C.E.P. N° 18841

Firma del Experto Informante.
Especialidad



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Satisfacción Laboral
Inventario Satisfacción Laboral

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
DIMENSIÓN 1: Factores intrínsecos														
1	La autonomía que tengo para desarrollar mi trabajo			X			X					X		
2	Relaciones interpersonales con mis colegas de trabajo			X			X					X		
3	Ser reconocido por la labor que desempeño			X			X					X		
4	Relaciones interpersonales con tu jefe inmediato			X			X					X		
5	La oportunidad de utilizar mis capacidades			X			X					X		
6	La forma en que valoran mi trabajo los usuarios del servicio			X			X					X		
7	Relación con el nivel jerárquico			X			X					X		
8	Tus oportunidades de ser promovido			X			X					X		
9	Toman en cuenta mis opiniones y sugerencias			X			X					X		
DIMENSIÓN 2: Factores extrínsecos														
10	Infraestructura, iluminación, ventilación del área donde realizo mi trabajo			X			X					X		
11	Actividades asignadas en mi turno			X			X					X		
12	Mi sueldo que percibo			X			X					X		
13*	El apoyo y las facilidades que me brinda mi jefe para desarrollarme profesionalmente			X			X					X		
14	Mi estabilidad laboral			X			X					X		
15	La forma que tu institución está dirigida			X			X					X		
16	Tu horario de trabajo			X			X					X		
17	La variedad de tareas que realizas en tu turno			X			X					X		

Observaciones: *hay suficiencia en cuanto a los ítems planteados*

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: *Zapata Coacalla Giovanna* DNI: *81317882*

Especialidad del validador: *Médico Psiquiatra*

..... *06* de *nov* del 2021

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

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

Zapata
Giovanna Zapata Coacalla
Médico Psiquiatra - Psicoterapeuta
C.M.P. 36635 R.N.E. 2399

Firma del Experto Informante.
Especialidad



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Satisfacción Laboral
Inventario Satisfacción Laboral

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M D	L A	A A	M A	H D	A A	M D	O A	H A	
DIMENSIÓN 1: Factores intrínsecos											
1	La autonomía que tengo para desarrollar mi trabajo			✓			✓			✓	
2	Relaciones interpersonales con mis colegas de trabajo			✓			✓			✓	
3	Ser reconocido por la labor que desempeño			✓			✓			✓	
4	Relaciones interpersonales con tu jefe inmediato			✓			✓			✓	
5	La oportunidad de utilizar mis capacidades			✓			✓			✓	
6	La forma en que valoran mi trabajo los usuarios del servicio			✓			✓			✓	
7	Relación con el nivel jerárquico			✓			✓			✓	
8	Tus oportunidades de ser promovido			✓			✓			✓	
9	Toman en cuenta mis opiniones y sugerencias			✓			✓			✓	
DIMENSIÓN 2: Factores extrínsecos											
10	Infraestructura, iluminación, ventilación del área donde realizo mi trabajo			✓			✓			✓	
11	Actividades asignadas en mi turno			✓			✓			✓	
12	Mi sueldo que percibo			✓			✓			✓	
13	El apoyo y las facilidades que me brinda mi jefe para desarrollarme profesionalmente			✓			✓			✓	
14	Mi estabilidad laboral			✓			✓			✓	
15	La forma que tu institución está dirigida			✓			✓			✓	
16	Tu horario de trabajo			✓			✓			✓	
17	La variedad de tareas que realizas en tu turno			✓			✓			✓	

Observaciones: Hay suficiencia en cuanto a los ítems planteados

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Narona Cecilia Peña Navarro DNI: 40525848

Especialidad del validador: Maestría en Gestión de los Recursos de la Salud
..... 5 de del 2021

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

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



Firma del Experto Informante.

Especialidad



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Satisfacción Laboral
Inventario Satisfacción Laboral

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M D	D A	A A	M D	D A	A A	M D	D A	A A	
DIMENSIÓN 1: Factores Intrínsecos											
1	La autonomía que tengo para desarrollar mi trabajo			/			/			/	
2	Relaciones interpersonales con mis colegas de trabajo			/			/			/	
3	Ser reconocido por la labor que desempeño			/			/			/	
4	Relaciones interpersonales con tu jefe inmediato			/			/			/	
5	La oportunidad de utilizar mis capacidades			/			/			/	
6	La forma en que valoran mi trabajo los usuarios del servicio			/			/			/	
7	Relación con el nivel jerárquico			/			/			/	
8	Tus oportunidades de ser promovido			/			/			/	
9	Toman en cuenta mis opiniones y sugerencias			/			/			/	
DIMENSIÓN 2: Factores extrínsecos											
10	Infraestructura, iluminación, ventilación del área donde realizo mi trabajo			/			/			/	
11	Actividades asignadas en mi turno			/			/			/	
12	Mi sueldo que percibo			/			/			/	
13	El apoyo y las facilidades que me brinda mi jefe para desarrollarme profesionalmente			/			/			/	
14	Mi estabilidad laboral			/			/			/	
15	La forma que tu institución está dirigida			/			/			/	
16	Tu horario de trabajo			/			/			/	
17	La variedad de tareas que realizas en tu turno			/			/			/	

Observaciones: Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Pérez Galdos, Nivezhka DNI: 23926993

Especialidad del validador: Magister en Salud Pública, Magister en Administración Organizacional
06 de 11 del 2021.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Firma del Experto Informante.

Especialidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide violencia de los usuarios hacia el personal de salud

Inventario violencia de los usuarios

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
DIMENSIÓN 1: Violencia no física														
1	Los usuarios discuten mis decisiones			X			X					X		
2	Los usuarios me responsabilizan por los mínimos detalles			X			X					X		
3	Los usuarios me culpan sin razón de no hacer bien mi trabajo, errores o complicaciones			X			X					X		
4	Los usuarios insultan con palabras obscenas e inapropiadas.			X			X					X		
5	Los usuarios se enfadan conmigo por la falta de información			X			X					X		
6	Los usuarios se enojan conmigo por la demora en la atención			X			X					X		
7	Los usuarios me miran con ira contenida			X			X					X		
8	Los usuarios hablan con tono de voz alta para quejarse				X		X					X		
9	Los usuarios interrumpen mi trabajo de modo descortés			X			X					X		
10	Los usuarios me amenazan si no se cumple sus expectativas (recetas, citas, análisis, etc)			X			X					X		
11	Los usuarios se quejan si dedico más tiempo a otro usuario.			X			X					X		
12*	Los usuarios hacen fijación conmigo			X			X					X		
DIMENSIÓN 2: Violencia física														
13	Los usuarios me han tocado, e incluso agredido físicamente			X			X					X		
14	Los usuarios demuestran su ira golpeando con el puño, rompiendo puertas, ventanas u otros objetos			X			X					X		
15	Los usuarios me han empujado, sacudido o escupido			X			X					X		

Observaciones: Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Pérez Galdos, Nixatka DNI: 23926993

Especialidad del validador: Magister en Salud Pública, Magister en Administración (organizaciones)

....06..de..11... del 2021 .

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Firma del Experto Informante.
Especialidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide violencia de los usuarios hacia el personal de salud

Inventario violencia de los usuarios

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	N	M	D	A	N	M	D	A	N	
DIMENSIÓN 1: Violencia no física														
1	Los usuarios discuten mis decisiones			X				X				X		
2	Los usuarios me responsabilizan por los mínimos detalles			X				X				X		
3	Los usuarios me culpan sin razón de no hacer bien mi trabajo, errores o complicaciones			X				X				X		
4	Los usuarios insultan con palabras obscenas e inapropiadas.			X				X				X		
5	Los usuarios se enfadan conmigo por la falta de información			X				X				X		
6	Los usuarios se enojan conmigo por la demora en la atención			X				X				X		
7	Los usuarios me miran con ira contenida			X				X				X		
8	Los usuarios hablan con tono de voz alta para quejarse			X				X				X		
9	Los usuarios interrumpen mi trabajo de modo descortés			X				X				X		
10	Los usuarios me amenazan si no se cumple sus expectativas (recetas, citas, análisis, etc)			X				X				X		
11	Los usuarios se quejan si dedico más tiempo a otro usuario.			X				X				X		
12	Los usuarios hacen fijación conmigo			X				X				X		
DIMENSIÓN 2: Violencia física														
13	Los usuarios me han tocado, e incluso agredido físicamente			X				X				X		
14	Los usuarios demuestran su ira golpeando con el puño, rompiendo puertas, ventanas u otros objetos			X				X				X		
15	Los usuarios me han empujado, sacudido o escupido			X				X				X		

Observaciones: Si hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Mg. Luisa Edika Guerra Acevedo DNI: 40055215

Especialidad del validador: Especialista en salud mental y psiquiatría - Mg. en Gestión de los Servicios de la Salud

...06 de 11 del 2021...

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Luisa Guerra Acevedo
CEP 39513

Firma del Experto Informante.

Especialidad



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Satisfacción Laboral

Inventario Satisfacción Laboral

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M D	D A	A A	M D	D A	A A	M D	D A	A A	
DIMENSIÓN 1: Factores intrínsecos											
1	La autonomía que tengo para desarrollar mi trabajo			✓			✓			✓	
2	Relaciones interpersonales con mis colegas de trabajo			✓			✓			✓	
3	Ser reconocido por la labor que desempeño			✓			✓			✓	
4	Relaciones interpersonales con tu jefe inmediato			✓			✓			✓	
5	La oportunidad de utilizar mis capacidades			✓			✓			✓	
6	La forma en que valoran mi trabajo los usuarios del servicio			✓			✓			✓	
7	Relación con el nivel jerárquico			✓			✓			✓	
8	Tus oportunidades de ser promovido			✓			✓			✓	
9	Toman en cuenta mis opiniones y sugerencias			✓			✓			✓	
DIMENSIÓN 2: Factores extrínsecos											
10	Infraestructura, iluminación, ventilación del área donde realizo mi trabajo			✓			✓			✓	
11	Actividades asignadas en mi turno			✓			✓			✓	
12	Mi sueldo que percibo			✓			✓			✓	
13	El apoyo y las facilidades que me brinda mi jefe para desarrollarme profesionalmente			✓			✓			✓	
14	Mi estabilidad laboral			✓			✓			✓	
15	La forma que tu institución está dirigida			✓			✓			✓	
16	Tu horario de trabajo			✓			✓			✓	
17	La variedad de tareas que realizas en tu turno			✓			✓			✓	

Observaciones: Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Luisa Edith Guerra Arvedo DNI: 40055315

Especialidad del validador: Especialidad en salud Mental y Psiquiatría - MG en Gestión de los Servicios de la Salud
06 de 11 del 2021

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

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

Enfermera
 Luisa Guerra Arvedo
 CEP 39513

Firma del Experto Informante.
 Especialidad

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

Lima, 18 de noviembre de 2021

Carta P. 887-2021-UCV-EPG-SP

M.C.
GLORIA LUZ CUEVA VERGARA
Directora General
HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **LARICO DURAND, SUSSY OLINDA** ; identificado(a) con DN/CE N° 19896230 y código de matrícula N° 7002533983; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD en modalidad semipresencial del semestre 2021-II quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

Violencia de los Usuarios y Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería del Hospital Hermilio Valdizán, 2021.

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Ruth Angélica Chicana Becerra
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo

Anexo 9 Base de datos

Base de datos aspectos generales						
	Oc	E	S	AS	CL	TS
C1	1	26	1	1	3	2
C2	2	30	1	1	2	7
C3	2	40	2	2	3	3
C4	1	35	1	1	3	5
C5	1	35	1	2	3	1
C6	1	50	1	1	1	23
C7	2	30	1	3	2	7
C8	1	39	1	1	3	4
C9	1	42	1	2	1	14
C10	1	51	1	2	2	5
C11	2	33	1	2	3	5
C12	2	28	1	3	3	2
C13	2	35	1	2	2	6
C14	2	31	1	3	3	6
C15	1	38	1	2	2	1
C16	1	30	1	2	3	2
C17	2	27	1	3	3	7
C18	1	55	1	3	1	15
C19	2	32	2	1	2	6
C20	2	42	2	2	2	4
C21	1	61	1	2	1	32
C22	1	43	1	2	1	20
C23	1	53	1	2	1	20
C24	1	49	1	2	1	11
C25	1	37	1	2	1	13
C26	1	40	2	2	1	13
C27	1	41	1	1	1	15
C28	1	45	1	2	1	12
C29	1	32	1	3	2	5
C30	2	65	2	2	1	37
C31	1	27	1	2	3	1
C32	1	27	1	3	3	1
C33	2	55	1	1	1	20
C34	1	37	1	2	1	12
C35	1	44	2	2	2	7
C36	2	55	1	1	1	20
C37	2	38	2	2	2	7
C38	2	35	1	3	3	1
C39	2	42	2	1	1	15
C40	2	61	2	1	1	34
C41	2	53	1	3	2	8
C42	1	28	1	2	3	2
C43	2	62	2	2	1	35
C44	2	64	1	2	1	34
C45	2	43	2	2	1	15
C46	2	36	1	2	1	8
C47	2	59	1	2	1	37
C48	1	38	1	2	1	10
C49	1	45	1	2	1	15
C50	2	54	1	1	1	9
C51	2	60	2	2	1	32
C52	2	43	1	2	1	14
C53	2	58	2	2	1	23
C54	2	60	1	2	1	38
C55	2	32	1	2	1	9
C56	2	45	2	2	1	15
C57	1	44	2	1	1	17
C58	2	42	1	2	1	25
C59	2	58	2	2	1	20
C60	2	42	1	1	1	23
C61	2	38	1	2	4	7
C62	2	30	1	1	2	7

C63	2	40	2	2	3	3
C64	2	30	1	3	2	7
C65	1	61	1	2	1	32
C66	1	43	1	2	1	20
C67	1	53	1	2	1	20
C68	1	49	1	2	1	11
C69	1	37	1	2	1	13
C70	1	39	1	1	3	4
C71	1	42	1	2	1	14
C72	1	51	1	2	2	5
C73	1	38	1	2	2	1
C74	2	28	1	3	3	2
C75	2	35	1	2	2	6
C76	2	31	1	3	3	6
C77	2	27	1	3	3	7
C78	1	49	1	2	1	11
C79	1	37	1	2	1	13
C80	1	41	1	1	1	15
C81	1	45	1	2	1	12
C82	2	32	2	1	2	6
C83	2	42	2	2	2	4
C84	2	65	2	2	1	37
C85	2	55	1	1	1	20
C86	2	55	1	1	1	20
C87	2	38	2	2	2	7
C88	1	49	1	2	1	11
C89	1	37	1	2	1	13
C90	1	41	1	1	1	15
C91	1	45	1	2	1	12
C92	2	35	1	3	3	1
C93	2	42	2	1	1	15
C94	2	61	2	1	1	34
C95	2	53	1	3	2	8
C96	2	62	2	2	1	35
C97	2	64	1	2	1	34
C98	2	43	2	2	1	15
C99	2	36	1	2	1	8
C100	2	59	1	2	1	37
C101	2	54	1	1	1	9
C102	2	60	2	2	1	32
C103	2	43	1	2	1	14
C104	2	58	2	2	1	23
C105	2	60	1	2	1	38
C106	2	32	1	2	1	9
C107	2	45	2	2	1	15
C108	2	42	1	2	1	25
C109	2	58	2	2	1	20
C110	2	42	1	1	1	23
C111	2	38	1	2	3	7
C112	2	30	1	3	2	7
C113	2	33	1	2	3	5
C114	2	28	1	3	3	2
C115	2	35	1	2	2	6
C116	2	31	1	3	3	6
C117	2	27	1	3	3	7
C118	2	55	1	1	1	20
C119	2	55	1	1	1	20
C120	2	35	1	3	3	1
C121	2	53	1	3	2	8
C122	2	64	1	2	1	34
C123	2	36	1	2	1	8
C124	2	59	1	2	1	37
C125	2	54	1	1	1	9
C126	2	43	1	2	1	14
C127	2	60	1	2	1	38
C128	2	32	1	2	1	9
C129	2	42	1	2	1	25
C130	2	42	1	1	1	23

C131	2	38	1	2	3	7
C132	1	50	1	1	1	23
C133	1	39	1	1	3	4
C134	1	42	1	2	1	14
C135	1	51	1	2	2	5
C136	1	38	1	2	2	1
C137	1	30	1	2	3	2
C138	1	55	1	3	1	15
C139	1	61	1	2	1	32
C140	1	43	1	2	1	20
C141	1	53	1	2	1	20
C142	1	49	1	2	1	11
C143	1	37	1	2	1	13
C144	1	41	1	1	1	15
C145	1	45	1	2	1	12
C146	2	42	2	1	1	15
C147	2	61	2	1	1	34
C148	2	53	1	3	2	8
C149	2	62	2	2	1	35

Cuestionario 1

Base de datos de la encuesta Violencia de los Usuarios															
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15
C1	5	3	5	1	5	2	5	3	5	4	3	6	2	6	1
C2	5	5	2	5	5	3	2	4	5	5	5	4	6	5	2
C3	6	6	4	4	6	3	5	4	4	6	6	5	4	5	1
C4	5	5	4	5	6	2	3	6	6	6	5	5	5	6	1
C5	4	5	3	3	5	1	2	4	3	3	2	3	2	3	2
C6	2	2	1	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2
C7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
C8	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1
C9	2	2	2	2	4	4	3	2	2	4	2	3	2	2	3
C10	3	3	2	3	4	2	4	3	3	5	3	5	2	5	3
C11	3	5	2	3	4	2	2	4	4	5	5	4	2	5	2
C12	5	5	1	6	4	1	5	6	6	5	6	6	6	5	1
C13	4	3	2	2	5	6	6	2	2	5	3	2	2	1	3
C14	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
C15	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1
C16	5	5	2	2	5	1	5	2	4	5	5	5	1	1	1
C17	4	2	2	2	4	2	4	2	2	4	5	1	2	2	2
C18	3	4	2	2	5	2	4	3	2	4	5	5	2	4	1
C19	4	4	2	4	5	3	2	2	3	5	4	4	3	5	3
C20	3	3	4	2	4	2	6	3	3	5	6	4	2	3	2
C21	1	1	2	1	6	1	2	2	2	3	3	5	1	2	2
C22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
C23	1	2	1	2	6	1	6	5	5	5	5	5	5	5	2
C24	3	1	1	1	2	1	5	4	2	4	5	1	1	2	2
C25	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
C26	5	5	1	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3
C27	3	3	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
C28	2	3	1	2	6	1	2	3	2	4	6	4	4	6	3
C29	6	6	1	2	2	1	2	3	3	1	5	6	2	1	1
C30	2	6	5	6	5	6	4	6	6	5	6	5	6	5	2
C31	5	4	1	1	4	1	4	4	4	3	3	3	1	3	1
C32	4	4	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	3	1
C33	1	1	4	1	4	3	3	1	1	3	3	2	2	1	3
C34	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	3	1
C35	4	2	5	1	4	2	4	5	5	4	4	3	4	3	2
C36	3	4	2	3	3	2	3	2	2	4	4	4	2	2	3
C37	3	2	2	2	4	3	3	2	2	4	2	3	1	3	2
C38	4	4	2	3	3	2	3	2	5	2	2	5	2	5	4
C39	1	4	2	6	2	2	4	6	1	6	4	1	2	1	2
C40	2	2	2	6	2	5	5	6	5	5	5	3	6	5	2
C41	4	5	1	1	5	1	5	5	6	1	4	3	1	3	1
C42	1	1	2	1	6	2	6	2	1	6	6	2	5	6	3
C43	1	3	2	5	5	1	2	4	1	4	1	1	4	4	2
C44	1	1	2	1	1	2	1	1	1	4	1	1	1	1	2

C90	3	3	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
C91	2	3	1	2	6	1	2	3	2	4	6	4	4	6	3
C92	4	4	2	3	3	2	3	2	5	2	2	5	2	5	4
C93	1	4	2	6	2	2	4	6	1	6	4	1	2	1	2
C94	2	2	2	6	2	5	5	6	5	5	5	3	6	5	2
C95	4	5	1	1	5	1	5	5	6	1	4	3	1	3	1
C96	1	3	2	5	5	1	2	4	1	4	1	1	4	4	2
C97	1	1	2	1	1	2	1	1	1	4	1	1	1	1	2
C98	6	5	2	3	6	1	2	5	5	1	5	5	1	1	5
C99	5	3	2	1	2	2	3	2	2	5	5	4	1	3	1
C100	4	1	2	5	3	1	2	5	5	4	3	1	1	1	2
C101	5	5	1	1	1	5	1	5	4	6	6	1	3	4	1
C102	1	1	2	1	1	2	1	1	1	4	1	1	1	1	2
C103	2	5	2	3	6	2	5	5	1	1	5	5	1	5	5
C104	1	1	1	3	4	2	4	4	3	4	3	3	5	6	1
C105	1	5	1	1	5	2	2	3	1	3	3	4	1	5	1
C106	1	4	1	1	6	2	2	5	1	5	5	1	5	6	1
C107	4	2	2	2	6	3	4	2	2	4	4	4	2	2	2
C108	1	2	1	2	3	2	5	3	3	3	16	1	3	1	2
C109	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1
C110	2	3	1	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	3	1
C111	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	5	3	2	3	3
C112	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
C113	3	5	2	3	4	2	2	4	4	5	5	4	2	5	2
C114	5	5	1	6	4	1	5	6	6	5	6	6	6	5	1
C115	4	3	2	2	5	6	6	2	2	5	3	2	2	1	3
C116	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
C117	4	2	2	2	4	2	4	2	2	4	5	1	2	2	2
C118	1	1	4	1	4	3	3	1	1	3	3	2	2	1	3
C119	3	4	2	3	3	2	3	2	2	4	4	4	2	2	3
C120	4	4	2	3	3	2	3	2	5	2	2	5	2	5	4
C121	4	5	1	1	5	1	5	5	6	1	4	3	1	3	1
C122	1	1	2	1	1	2	1	1	1	4	1	1	1	1	2
C123	5	3	2	1	2	2	3	2	2	5	5	4	1	3	1
C124	4	1	2	5	3	1	2	5	5	4	3	1	1	1	2
C125	5	5	1	1	1	5	1	5	4	6	6	1	3	4	1
C126	2	5	2	3	6	2	5	5	1	1	5	5	1	5	5
C127	1	5	1	1	5	2	2	3	1	3	3	4	1	5	1
C128	1	4	1	1	6	2	2	5	1	5	5	1	5	6	1
C129	1	2	1	2	3	2	5	3	3	3	16	1	3	1	2
C130	2	3	1	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	3	1
C131	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	5	3	2	3	3
C132	2	2	1	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2
C133	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1
C134	2	2	2	2	4	4	3	2	2	4	2	3	2	2	3

C135	3	3	2	3	4	2	4	3	3	5	3	5	2	5	3
C136	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1
C137	5	5	2	2	5	1	5	2	4	5	5	5	1	1	1
C138	3	4	2	2	5	2	4	3	2	4	5	5	2	4	1
C139	1	1	2	1	6	1	2	2	2	3	3	5	1	2	2
C140	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
C141	1	2	1	2	6	1	6	5	5	5	5	5	5	5	2
C142	3	1	1	1	2	1	5	4	2	4	5	1	1	2	2
C143	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
C144	3	3	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
C145	2	3	1	2	6	1	2	3	2	4	6	4	4	6	3
C146	1	4	2	6	2	2	4	6	1	6	4	1	2	1	2
C147	2	2	2	6	2	5	5	6	5	5	5	3	6	5	2
C148	4	5	1	1	5	1	5	5	6	1	4	3	1	3	1
C149	1	3	2	5	5	1	2	4	1	4	1	1	4	4	2

Cuestionario 2

Base de datos Cuestionario 2 Salud Laboral																	
	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17
C1	4	2	4	1	2	4	2	3	4	2	2	4	3	3	3	1	3
C2	2	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	2	1	4	3	4	4
C3	2	2	4	3	4	4	4	3	2	3	4	2	1	4	3	4	2
C4	2	4	4	3	2	4	4	3	4	3	4	3	1	3	3	4	4
C5	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3
C6	2	2	5	2	2	5	4	4	4	1	3	4	4	2	2	4	5
C7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
C8	4	2	4	1	5	4	5	4	4	4	4	4	1	2	1	4	4
C9	4	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4
C10	3	2	4	3	4	2	5	3	4	4	4	2	1	3	3	2	2
C11	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4
C12	3	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	2	1	3	3	4	2
C13	2	4	3	5	4	5	4	4	4	4	2	2	2	2	2	5	4
C14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
C15	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4
C16	4	5	5	3	5	5	4	5	3	4	4	3	1	4	3	4	4
C17	3	4	4	1	5	4	5	4	3	5	5	3	1	1	1	4	4
C18	4	3	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	1	3	3	1	2
C19	2	4	4	3	3	3	2	4	2	4	4	3	4	3	4	4	4
C20	2	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4
C21	5	5	4	4	5	5	3	5	5	4	4	3	5	5	4	5	4
C22	5	5	5	5	3	5	3	3	3	5	3	3	5	5	3	3	3
C23	2	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	2	4	4	4

C24	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	3	5	2	4	4	4
C25	4	4	3	3	3	3	2	4	5	2	3	2	4	2	3	5	4
C26	4	4	4	1	1	4	1	2	4	1	1	1	5	1	1	5	5
C27	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
C28	1	3	5	3	3	4	1	3	3	3	4	3	4	2	3	5	5
C29	2	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4
C30	3	1	4	5	4	5	4	1	2	4	5	5	4	4	4	5	5
C31	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	2
C32	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	2	5	5	5	5
C33	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	1	4	5	5
C34	4	5	5	5	3	5	1	5	3	2	4	4	5	4	4	5	5
C35	2	4	4	4	4	3	4	3	5	3	4	3	2	3	4	5	4
C36	2	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	5	3	3	2	4
C37	3	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	3	5	3	2	2	4
C38	2	5	5	4	5	4	5	3	5	5	4	3	1	4	4	4	5
C39	2	4	5	4	3	5	4	5	4	4	4	3	5	2	4	5	5
C40	2	4	5	4	5	4	1	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5
C41	3	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5
C42	3	2	4	3	4	4	4	5	5	4	1	3	1	3	3	4	4
C43	3	5	4	4	4	5	1	5	5	1	3	4	5	1	3	5	3
C44	3	5	5	3	5	5	4	4	4	1	3	2	5	3	4	4	5
C45	5	5	5	5	4	5	5	1	1	5	5	1	5	2	5	5	5
C46	5	5	5	5	5	5	1	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5
C47	4	5	5	5	5	1	4	5	5	4	3	5	5	1	5	4	5
C48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
C49	3	5	3	4	5	4	4	4	4	5	5	3	5	3	4	5	4
C50	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5
C51	3	5	5	3	5	5	4	4	4	3	3	2	5	3	4	4	5
C52	5	5	5	5	4	5	5	1	1	5	5	1	5	2	5	5	5
C53	3	5	4	4	4	5	1	4	5	3	3	1	4	1	4	5	4
C54	5	5	5	4	5	5	4	5	5	1	5	1	5	3	5	5	5
C55	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5
C56	3	4	5	3	5	5	1	3	4	1	4	3	4	1	4	2	3
C57	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	3	3	5	3	3	5	5
C58	5	5	5	3	5	5	1	3	2	2	2	2	2	3	3	5	5
C59	1	1	1	3	3	3	1	1	2	2	1	1	3	1	1	1	2
C60	2	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	5	3	4	5	5
C61	3	4	4	3	3	4	1	2	4	2	3	3	1	3	2	4	4
C62	2	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	2	1	4	3	4	4
C63	2	2	4	3	4	4	4	3	2	3	4	2	1	4	3	4	2
C64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
C65	5	5	4	4	5	5	3	5	5	4	4	3	5	5	4	5	4
C66	5	5	5	5	3	5	3	3	3	5	3	3	5	5	3	3	3
C67	2	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	2	4	4	4
C68	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	3	5	2	4	4	4

C69	4	4	3	3	3	3	2	4	5	2	3	2	4	2	3	5	4
C70	4	2	4	1	5	4	5	4	4	4	4	4	1	2	1	4	4
C71	4	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4
C72	3	2	4	3	4	2	5	3	4	4	4	2	1	3	3	2	2
C73	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4
C74	3	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	2	1	3	3	4	2
C75	2	4	3	5	4	5	4	4	4	4	2	2	2	2	2	5	4
C76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
C77	3	4	4	1	5	4	5	4	3	5	5	3	1	1	1	4	4
C78	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	3	5	2	4	4	4
C79	4	4	3	3	3	3	2	4	5	2	3	2	4	2	3	5	4
C80	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
C81	1	3	5	3	3	4	1	3	3	3	4	3	4	2	3	5	5
C82	2	4	4	3	3	3	2	4	2	4	4	3	4	3	4	4	4
C83	2	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4
C84	3	1	4	5	4	5	4	1	2	4	5	5	4	4	4	5	5
C85	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	1	4	5	5
C86	2	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	5	3	3	2	4
C87	3	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	3	5	3	2	2	4
C88	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	3	5	2	4	4	4
C89	4	4	3	3	3	3	2	4	5	2	3	2	4	2	3	5	4
C90	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
C91	1	3	5	3	3	4	1	3	3	3	4	3	4	2	3	5	5
C92	2	5	5	4	5	4	5	3	5	5	4	3	1	4	4	4	5
C93	2	4	5	4	3	5	4	5	4	4	4	3	5	2	4	5	5
C94	2	4	5	4	5	4	1	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5
C95	3	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5
C96	3	5	4	4	4	5	1	5	5	1	3	4	5	1	3	5	3
C97	3	5	5	3	5	5	4	4	4	1	3	2	5	3	4	4	5
C98	5	5	5	5	4	5	5	1	1	5	5	1	5	2	5	5	5
C99	5	5	5	5	5	5	1	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5
C100	4	5	5	5	5	1	4	5	5	4	3	5	5	1	5	4	5
C101	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5
C102	3	5	5	3	5	5	4	4	4	3	3	2	5	3	4	4	5
C103	5	5	5	5	4	5	5	1	1	5	5	1	5	2	5	5	5
C104	3	5	4	4	4	5	1	4	5	3	3	1	4	1	4	5	4
C105	5	5	5	4	5	5	4	5	5	1	5	1	5	3	5	5	5
C106	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5
C107	3	4	5	3	5	5	1	3	4	1	4	3	4	1	4	2	3
C108	5	5	5	3	5	5	1	3	2	2	2	2	2	3	3	5	5
C109	1	1	1	3	3	3	1	1	2	2	1	1	3	1	1	1	2
C110	2	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	5	3	4	5	5
C111	3	4	4	3	3	4	1	2	4	2	3	3	1	3	2	4	4
C112	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
C113	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4

C114	3	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	2	1	3	3	4	2
C115	2	4	3	5	4	5	4	4	4	4	2	2	2	2	2	5	4
C116	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
C117	3	4	4	1	5	4	5	4	3	5	5	3	1	1	1	4	4
C118	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	1	4	5	5
C119	2	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	5	3	3	2	4
C120	2	5	5	4	5	4	5	3	5	5	4	3	1	4	4	4	5
C121	3	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5
C122	3	5	5	3	5	5	4	4	4	1	3	2	5	3	4	4	5
C123	5	5	5	5	5	5	1	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5
C124	4	5	5	5	5	1	4	5	5	4	3	5	5	1	5	4	5
C125	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5
C126	5	5	5	5	4	5	5	1	1	5	5	1	5	2	5	5	5
C127	5	5	5	4	5	5	4	5	5	1	5	1	5	3	5	5	5
C128	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5
C129	5	5	5	3	5	5	1	3	2	2	2	2	2	3	3	5	5
C130	2	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	5	3	4	5	5
C131	3	4	4	3	3	4	1	2	4	2	3	3	1	3	2	4	4
C132	2	2	5	2	2	5	4	4	4	1	3	4	4	2	2	4	5
C133	4	2	4	1	5	4	5	4	4	4	4	4	1	2	1	4	4
C134	4	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4
C135	3	2	4	3	4	2	5	3	4	4	4	2	1	3	3	2	2
C136	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4
C137	4	5	5	3	5	5	4	5	3	4	4	3	1	4	3	4	4
C138	4	3	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	1	3	3	1	2
C139	5	5	4	4	5	5	3	5	5	4	4	3	5	5	4	5	4
C140	5	5	5	5	3	5	3	3	3	5	3	3	5	5	3	3	3
C141	2	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	2	4	4	4
C142	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	3	5	2	4	4	4
C143	4	4	3	3	3	3	2	4	5	2	3	2	4	2	3	5	4
C144	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
C145	1	3	5	3	3	4	1	3	3	3	4	3	4	2	3	5	5
C146	2	4	5	4	3	5	4	5	4	4	4	3	5	2	4	5	5
C147	2	4	5	4	5	4	1	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5
C148	3	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5
C149	3	5	4	4	4	4	5	1	5	5	1	3	4	5	1	3	3