



**Facultad de Ciencias de la Salud  
Escuela Académico Profesional de Enfermería**

**Violencia ejercida por el usuario externo y estrés laboral en  
enfermeros durante la pandemia en un servicio de emergencias  
Callao, 2021**

**Trabajo académico para optar el título de Especialista en Cuidado  
Enfermero en Emergencias y Desastres**

**Presentados por:**

**Autora:** Gallardo Molina, Lizbet

**Código ORCID:** 0000-0002-1140-0195

**Asesora:** Mg. Tuse Medina, Rosa Casimira

**Código ORCID:** 0000-0002-8383-0370

**Lima, Perú**

**2022**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco principalmente a nuestro creador y mi familia el brindarme apoyo para continuar logrando metas y proyectos en mi vida profesional, así mismo agradezco a mis docentes que guían el paso a paso de la elaboración del presente proyecto.

**DEDICATORIA**

El presente proyecto de investigación está dedicado a mi hijas y esposo quienes son el motivo de superación personal.

**Asesor (a)**

Mg. Tuse Medina, Rosa Casimira

Codigo Orcid 0000-002 -8383-0370

**JURADO**

Presidente: Dra. Susan Haydee Gonzales Saldaña

Secretario: Mg. Milagros lizbet Uturnco vera

Vocal: Mg. Magdalena Petronila Rojas Ahumada

## ÍNDICE

1.	EL PROBLEMA	1
1.1.	Planteamiento del problema	1
1.2.	Formulación del problema	4
1.2.1.	Problema general	4
1.2.2.	Problemas específicos	4
1.3.	Objetivo de la investigación	5
1.3.1.	Objetivo general	5
1.3.2.	Objetivos específicos	5
1.4.	Justificación de la Investigación	5
1.4.1.	Teoría	5
1.4.2.	Metodología	5
1.4.3.	Practica	6
1.5.	Delimitaciones de la investigación	6
1.5.1.	Temporal	7
1.5.2.	Espacial	7
1.5.3.	Población o unidad de análisis	7
2.	MARCO TEÓRICO	7
2.1.	Antecedentes	7
2.2.	Formulación de hipótesis	17
2.3.1.	Hipótesis general	17
2.3.2.	Hipótesis específicas	17
3.	METODOLOGÍA	18

3.1.	Método de la investigación	18
3.2.	Enfoque de la investigación	18
3.3.	Tipo de investigación	19
3.4.	Población, muestra y muestreo	19
3.5.	Variable y Operacionalización	20
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
	3.6.1. Técnica	22
	3.6.2. Descripción de instrumentos	22
	3.6.3. Validación	22
	3.6.4. Confiabilidad	24
3.7.	Plan de procesamiento y análisis de datos	24
3.8.	Aspectos éticos	26
4.	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	28
4.1.	Cronograma de actividades	29
4.2.	Presupuesto	30
5.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA	31
6.	ANEXO	39
	Anexo 1. Matriz de consistencia	
	Anexo 2. Instrumento	
	Anexo 3. Formato de consentimiento informado	
	Anexo 4. Informe del asesor de Turnitin	

## RESUMEN

En la actualidad el profesional enfermero que permanece en primera línea durante la pandemia por COVID 19 enfermedad que aflige a la población a nivel mundial, se convirtió en la principal fuente de atención primaria, en centros donde la infraestructura es inadecuada, notoriedad en carencia de profesionales de enfermería y sobre todo el desconocimiento del cómo afrontar una enfermedad nueva, así como el temor a contagiarse, sin embargo el enfermero supero estas dificultades brindando una atención de calidad y con calidez al usuario, no obstante muchos de los usuarios al encontrarse en la incertidumbre de no ver mejoría en el estado de salud los llevo a someter violencia ante el personal de enfermería quienes posteriormente se estresan y afectaría su salud física y mental. El estudio posee por objetivo determinar la relación entre la violencia ejercida por el usuario externo y el estrés laboral en enfermeros durante la pandemia en el área de emergencias de un hospital del Callao, 2021.

La presente investigación emplea el método hipotético deductivo, estudio de tipo básico, corte transversal, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, población y muestra constituida por 70 licenciados que se desempeñan en el ambiente de emergencias de un hospital en el Callao, durante la pandemia por COVID 19. Se emplea la técnica de la encuesta.

La variable violencia ejercida por el usuario externo se medirá mediante el cuestionario modificado por Quino 2019, el instrumento está compuesta por 30 Ítems y con un alfa de Crombach de 0,81, así mismo para estimar el estrés laboral del personal de enfermería se utilizará el instrumento modificado por Cazal 2017, que se identifica con un alfa de Crombach de 0,98, datos que serán en el programa Excel, para luego realizar el análisis estadístico en el

programa IBM Spss 21. La contrastación de los resultados se realizará mediante la prueba de Chi cuadrado y para ser presentados en tablas y figuras.

**Palabras claves:** enfermeras, estrés laboral, violencia, usuario.

### **ABSTRACT**

Currently, the nursing professional who remains on the front line during the COVID 19 pandemic, a disease that afflicts the population worldwide, has become the main source of primary care, in centers where the infrastructure is inadequate, notoriety in the lack of professionals. of nursing and especially the lack of knowledge of how to deal with a new disease, as well as the fear of catching it, however the nurse overcame these difficulties by providing quality care and warmth to the user, despite many of the users finding themselves in uncertainty not seeing improvement in their health status led them to submit violence to the nursing staff who later become stressed and it would affect their physical and mental health. The objective of the study is to determine the relationship between violence exerted by the external user and work stress in nurses during the pandemic in the emergency area of a hospital in Callao, 2021.

The present investigation uses the hypothetical-deductive method, a basic type study, cross-sectional, quantitative approach, non-experimental design, population and sample made up of 70 graduates who work in the emergency environment of a hospital in Callao, during the pandemic due to COVID 19. The survey technique is used.

The violence variable exerted by the external user will be measured by means of the questionnaire modified by Quino 2019, the instrument is composed of 30 items and with a Crombach's alpha of 0.81, likewise to estimate the work stress of the nursing staff, the instrument modified by Cazal 2017, which is identified with a Crombach's alpha of 0.98, data that will be in the Excel program, to then perform the statistical analysis in the IBM

Spss 21 program. The contrast of the results will be carried out by means of the test of Chi square and to be presented in tables and figures.

Keywords: nurses, work stress, violence, user.

## **INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo determinar como la violencia ejercida por el usuario externo se relaciona con el estrés laboral del personal de enfermería durante la pandemia por COVID-19 en un servicio de emergencias, los profesionales de enfermería son parte fundamental que cumplen un rol de gran importancia en el cuidado y la atención de calidad y con calidez del usuario especialmente durante la pandemia por COVID-19.

El cuidado de enfermería en circunstancia de conflicto o estrés está ligado a un proceso de afrontamiento y adaptación que toda persona tiene en cada etapa de la vida en respuesta a diferentes cambios en el estado de ánimo, los estímulos y circunstancias, considerando a la persona como un ser holístico con la capacidad de mejorar y adaptarse al cambio de su entorno con lo que tenga a su alrededor caso que ocurre en la actualidad con la enfermera que busca la forma de adaptarse a las circunstancias.

El presente trabajo de investigación relacionado a la violencia ejercida por el usuario externo y el estrés laboral del personal de enfermería está constituido por tres capítulos; en la que se considera como capítulo 1, el planteamiento del problema, del mismo modo se plantean el objetivo, la justificación y delimitación de la investigación.

En el capítulo dos se expone el marco teórico con los antecedentes de origen internacionales y nacionales, así mismo plasma la base teórica, se propone la hipótesis de la investigación, como capítulo 3 encontraremos la metodología que describe el método,

enfoque, el tipo, el diseño, la población y muestra de la investigación de las variables, técnica e instrumento, así mismo se adjunta las referencias bibliográficas y los anexo.

## **1. EL PROBLEMA**

### **1.1 Realidad problemática**

La agresión, es considerada una problemática de salud se caracteriza por el uso intencionado de agresión contra la persona a través del uso de la fuerza física, verbal, amenazas, que genera un daño: psicológico, físico o verbal (1).

En el contexto internacional se tiene que 70% de profesionales de enfermería han experimentado agresiones de forma verbales, físicas o discriminación que muchas veces les ha generado problemas psicológicos (2).

Según la Organización Internacional del Trabajo, a nivel internacional como en Estados Unidos el fallecimiento por violencia es alrededor de 1000 trabajadores por año, las causas se atribuyen a agresiones físicas, psicológicas y verbal. Esta problemática encontrada por lo general se da en las mujeres ya que se encuentran dentro de las ocupaciones más expuestas destacando entre ellas la profesión de enfermería (3).

En Madrid la Unión Europea, señala que 4 de cada 100 trabajadores han sufrido de algún tipo de violencia por parte de los usuarios, estos actos de violencia en el ámbito del sistema sanitario que son ejercida por el usuario, familiar o acompañante, trasgrede hacia la dignidad del individuo que a su vez impacta en la atención de calidad por el estrés, desmotivación e insatisfacción como persona y profesional ocasionando así, daño físico, psicológico (4).

Es por ello, que frente a esta respuesta de agresión ya sean verbal o física en el entorno de trabajo generan una amenaza en el personal de salud. Se estima que 2.2 % proviene de

personas ajenas al entorno laboral, siendo los agresores en gran medida pacientes, clientes o familiares (5). En México la agresión a los profesionales de la salud en temporadas en las que el COVID-19 se incrementó, en ocasiones el personal durante el periodo de confinamiento fue bañadas con cloro, algunos fueron impedidos de subir a los transportes públicos, se les lanzaban objetos, recibían gritos y burlas, generando en el personal de salud reacciones de desgaste emocional, miedo, y estrés frente a esta situación (6).

A nivel Latinoamérica, es substancial señalar que los profesionales, en especial aquellos que brindan atención en el área de emergencias están capacitados para afrontar las situaciones de riesgo, sin embargo el grado de violencia sobrepasa el umbral de la cordura por lo que un estudio demostró que la población ejerce violencia de forma directa e indirecta a los profesionales de diversas formas representando un 21% la violencia física, seguido de un 7 % violencia de tipo verbal, resaltando un 20% de agresión por parte de las autoridades policiales en forma de persecución y amenaza (7).

Esta problemática no está exenta en Perú encontrándose que un grupo de personal médico recibió agresiones por parte de los familiares de pacientes con diagnóstico de covid (8).

En relación a la agresión en personal de salud se encontró que el 11,1% de ellos recibieron algún tipo de agresión física por parte de los familiares, seguido de un 5,3 % dirigida la agresión al profesional de enfermería y 42,1% técnicos de enfermería (9).

Desde la perspectiva fisiológica el estrés se caracteriza por un acumulo de reacciones fisiológicas que alertan al organismo ante una acción. Sin embargo, cuando los niveles de presión se incrementan surge el efecto contrario desencadenando situaciones de incapacidad

para el manejo de situaciones de estrés y por ende conlleva a bajo rendimiento del personal en su área de trabajo (11).

Por lo tanto, en el hospital del Callao durante la pandemia se han observado diversos tipos de agresión en las distintas áreas de atención, principalmente en emergencias donde los pacientes acuden acompañados junto a padres, hermanos e hijos quienes, al sentir la angustia por el malestar de sus parientes, por el covid-19 una enfermedad pulmonar aguda que requirió del uso de oxígeno a base de ventilador mecánico entre otro tipo de atención y la sobredemanda de usuarios limitando la atención inmediata por parte de los profesionales lo que enfurecía al usuario quienes acuden a la violencia física, verbal, y psicológica dirigida al personal que se encuentra laborando en dicho nosocomio.

## **1.2 Formulación del problema.**

### **1.2.1. Problema general:**

¿Cuál es la relación que existe entre la violencia ejercida por el usuario externo con el estrés laboral en enfermeros durante la pandemia por COVID-19 en un servicio de emergencias Callao, 2021?

### **1.2.2. Problemas específicos.**

¿Cuál es la relación que existe entre la violencia en el ambiente externo y el estrés laboral del personal de enfermería durante la pandemia por COVID-19 en un servicio de emergencia – Callao 2021?

¿Cuál es la relación que existe entre la violencia física y el estrés laboral en el personal de enfermería durante la pandemia por COVID-19 en un servicio de emergencia – Callao 2021?

¿Cuál es la relación que existe entre la violencia psicológica y el estrés laboral en el personal de enfermería durante la pandemia por COVID-19 en un servicio de emergencia – Callao 2021?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar como la violencia ejercida por el usuario externo se relaciona con el estrés laboral del personal de enfermería durante la pandemia por COVID-19 en un servicio de emergencias.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

Identificar la relación que existe entre la violencia en el ambiente externo y estrés laboral del personal de enfermería durante la pandemia por COVID-19 en un servicio de emergencia.

Identificar la relación que existe entre la violencia física y el estrés laboral del personal de enfermería durante la pandemia por COVID-19 en un servicio de emergencia.

Identificar la relación que existe entre la violencia psicológica y estrés laboral del personal de enfermería durante la pandemia por COVID-19 en un servicio de emergencia.

## **1.4 Justificación de la investigación**

### **1.4.1. Teórica.**

Desde la perspectiva teórica las razones que justifican la presente investigación, nos permitirá evaluar a profundidad la temática de violencia cometida por el usuario que en muchos casos son los familiares que están dirigidas al personal de enfermería quien cumple la función de cuidado. El siguiente proyecto se fundamenta en la teoría de adaptación de Callista Roy quien indica al proceso de afrontamiento y adaptación que toda persona tiene en cada etapa de la vida en respuesta a diferentes cambios en el estado de ánimo, los estímulos y circunstancias considerando a la persona como un ser holístico con la capacidad de mejorar y adaptarse al cambio de su entorno con lo que tenga a su alrededor caso que ocurre en la actualidad con la enfermera que busca la forma de adaptarse a las circunstancias vividas.

### **1.4.2. Metodológico**

Para lograr los objetivos planteados se utilizará al método hipotético deductivo, no experimental, con relación a las variables estudiadas, así mismo se podrá correlacionar las dimensiones estudiadas. Asimismo, aporta instrumentos metodológicos que permitirán la recolección de los datos sobre la violencia ejercida por el usuario externo y el estrés laboral del personal de enfermería durante la pandemia por COVID-19. Los resultados obtenidos servirán de referencias para estudios posteriores.

### **1.4.3 Práctico**

La investigación por medio de los resultados obtenido permitirá la implementación de estrategias que protejan los derechos de la enfermera para evitar, prevenir y controlar la

violencia que está dirigida a este grupo de trabajadores en primera línea, así mismo nos permitiría desarrollar planes para afrontar y disminuir los riesgos y ofrecer una atención de holística de calidad y con calidez, es por ello que se aborda desde la perspectiva de enfermería

## **1.5 Delimitación de la investigación**

### **1.5.1 Temporal**

El estudio de investigación se llevará a cabo en los meses de septiembre 2021, hasta junio del año 2022.

### **1.5.2 Espacial**

Esta investigación se desarrollará en el servicio de emergencias de un hospital nacional de la provincia Constitucional del Callao ubicada en el Centro Oeste del Perú

### **1.5.3 Población o Unidad de análisis**

La investigación se realizará con la participación de los licenciados en enfermería que trabajan en el área de emergencias del hospital del Callao.

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes

#### A nivel Internacional

Existen investigaciones relacionadas con las variables de estudio, por lo que haremos una revisión de dichos estudios y establecer una base científica a la presente investigación.

Fajardo (11), planteo como objetivo “identificar las agresiones en contra de los médicos y enfermeras en los servicios de urgencias por parte de los usuarios del sistema de salud”. Estudio descriptivo no probabilístico, utilizo la técnica de encuesta, con una muestra de 120 enfermeras. Se obtuvo como resultado que el 87,1 % de los profesionales fueron víctimas de acciones violentas siendo el 56,6 % fue de tipo verbal, 2,1 % física y 28,3 % fue de tipo mixto. Concluyeron que el personal de salud es víctima de constantes agresiones por parte de los usuarios que acuden a los establecimientos hospitalarios.

Hanan y Fawsiat (12), tuvo como objetivo “Determinar la tasa de prevalencia de la violencia en el lugar de trabajo contra los profesionales de enfermería”, utilizaron el método de estudio cuantitativo transversal adaptó un cuestionario para recopilar datos de una muestra de 370 personal de enfermería obtuvieron los siguientes resultados Casi la mitad de los participantes habían experimentado violencia en el ámbito profesional durante los 12 meses anteriores al estudio. Los enfermeros percibieron la violencia en el lugar de trabajo como el abuso verbal siendo los principales perpetradores el paciente y los acompañantes. Se concluye indicando que la tasa de prevalencia es alta entre los profesionales.

Galián et al. (13), el objetivo de la investigación fue “Determinar con qué frecuencia está expuesto el personal de enfermería y auxiliares a conductas violentas de baja intensidad de usuarios y comprobar si existe una relación entre esta exposición y el nivel de satisfacción

laboral”. Realizo un estudio descriptivo trasversal que fue medido por un cuestionario anónimo a la población de estudio representada por 1489 profesionales, de las cuales obtuvo como resultado la violencia no física representa el (71,0%) mientras que la violencia directamente física (19,9%). Obteniendo como Conclusiones. La satisfacción laboral en los profesionales de enfermería representa el nivel más bajo debido a la violencia laboral a las que se enfrenta el día a día, tomando en cuenta que si este factor disminuye podría haber una mayor satisfacción y desempeño laboral y calidad de atención al usuario.

### **A nivel Nacional**

Capacute (14), investigación elaborada con el objetivo de “Identificar las características de la violencia laboral contra el personal de enfermería” utilizando una metodología de estudio no experimental cuantitativo, trasversal y descriptivo que fue aplicada en una población de 177 enfermeras, con un cuestionario sobre violencia laboral de la cual obtuvo como resultado; El 75,7% (134) de las personas encuestadas refirieron haber sufrido violencia laboral. El principal agresor fue el paciente (82%) y familiar (80%), llegando a la conclusión de que la violencia dirigida al personal es alta con consecuencias de secuelas físicas o psicológicas (30%), (81%) refirió sentirse inseguro en el lugar de trabajo.

Esquives (15), realizó un estudio cuyo objetivo fue “Determinar la violencia y el estrés laboral en los trabajadores de un hospital público” con una metodología de tipo cuantitativa de diseño descriptivo, trasversal, la población de estudio estuvo conformada por 56 participantes los cuales participaron en el llenado del cuestionario como instrumento que fue validado por el juicio de expertos obteniendo como resultado que el 78% de los trabajadores indico que siempre hay violencia laboral así mismo, el nivel de estrés fue de

83.1%. se concluye indicando que existe relación significativa entre la violencia y nivel de estrés en los trabajadores de salud

Quino (16), estudio cuyo objetivo principal es “Determinar la relación entre la percepción del enfermero sobre violencia del usurario externo y el estrés laboral”. Método de estudio enfoque cuantitativo, descriptivo no experimental longitudinal con una población conformada por 85 licenciadas de enfermería teniendo como muestra a 70 trabajadores, encontrando como resultado que el 62.9% en un nivel alto, 12.9% nivel medio, 0% nivel bajo llegando a la conclusión: los profesionales de enfermería que son agredidos padecen frecuentemente de estrés laboral lo que afecta de forma significativa el desempeño laboral.

Cazal (17), en su estudio tuvo como objetivo: “Determinar el Nivel de Estrés Laboral del Profesional de Enfermería del Servicio de Emergencia Hospital Nacional Dos de Mayo” Metodología: Investigación de tipo, cuantitativo, método descriptivo. La población de estudio estuvo conformada por 50 licenciados en enfermería aplicando la técnica de la encuesta con un cuestionario validado por el juicio de expertos y validado por la prueba piloto, los resultados demostrados con el estudio demuestran que del 100% de los profesionales el 60% (80) tienen nivel de estrés Medio y el 22% (11) representan un nivel de estrés Bajo y 18% (9) tiene un nivel de estrés Alto. Conclusiones: llegan a la conclusión que indica un estrés de nivel alto en las enfermeras en la que predomina las dimensiones de estrés físico, psicológico y social con un nivel medio.

Morales y Cordero (18), quien realizó un estudio de investigación con el objetivo de “Determinar la frecuencia y factores asociados a la violencia física y psicológica en los trabajadores de salud”, estudio descriptivo transversal. Representada por una población de 171 trabajadores de los cuales 33.9% (58) técnicos de enfermería, 19.3% (33) licenciados de enfermería, Resultados: la violencia física se presentó en el 11.1% con 5.55 van dirigido

a los licenciados de enfermería, la violencia psicológica se presentó en un 35.7% de los trabajadores llegando a la conclusión que la violencia física y psicológica en trabajadores del primer nivel de atención en lima y callao es frecuente.

## **2.2 Bases Teóricas.**

### **2.2.1 Violencia**

La Organización Internacional del Trabajo, define la violencia en el lugar de trabajo como toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante el cual una persona o grupo de ellos es agredido de forma amenazante mediante humillaciones o lesión física durante el ejercicio de su tarea laboral ya sea de forma directa (aquella que es ejercida dentro del ámbito de trabajo dirigido por otros trabajadores del entorno) de forma indirecta aquella que es perpetrada por aquellos que no pertenecen al entorno del trabajo (19).

Así mismo tenemos a quienes indican que la violencia es un mal que existe desde siempre en el ámbito laboral donde cientos de trabajadores han sufrido agresiones ya sean de forma directa o indirecta se puede presentar en forma de agresiones físicas, violencia psicológica o de amenazas que pueden ser manifestadas por medio de acoso, intimidación, hostigamiento por distintas razones como género, raza, orientación sexual, religión, este tipo de agresiones puede ser dado por parte de los mismos colaboradores o por parte del usuario externo o clientes (20).

OMS (2002) la violencia es el uso de forma intencionada del uso de la fuerza física la amenaza en contra de la misma persona o de otras ya sean éstas un grupo o comunidad que puede tener como consecuencia traumatismo, daño psicológico, problemas en el normal desarrollo de la persona e incluso la muerte (21).

### 2.2.2. Clases de violencia

Existen diversos tipos de violencia entre las que destacan según su naturaleza:

**Violencia física:** es el tipo de agresión en la que el agresor incluye los golpes, empujones, patadas, golpear y mantener a alguien en contra su propia voluntad.

**Violencia psicológica:** acto de violencia donde el agresor utiliza los insultos, destrucción de sus bienes, es víctima de amenazas a base de gritos y sometimiento (22).

Así también Goleman clasifica la violencia en **violencia física;** acción incluye las acciones de abofetear, empujar, patear, doblar el brazo, causar quemaduras intencionalmente, retener en contra de su voluntad a alguien o herir a la persona con objetos contundentes este tipo de violencia ocurre con mayor frecuencia en el hogar. **Violencia psicológica;** en este tipo de violencia la persona es víctima de insultos, es amenazado a base de gritos, con fines de someterlo o mantenerlo bajo omisión e incluso con el objetivo de solucionar conflictos. (23).

La violencia que enfrenta el personal de salud se presenta de forma física, psicológica o simbólica, este tipo de violencia se representa en base a dos principios fundamentales la pertenencia de los actores (violencia externa e interna) y la consistencia.

**Violencia Externa;** la violencia ejercida contra los prestadores de salud por parte de agentes externos en forma de asaltos, secuestros, asesinatos. violencia interna, este tipo de violencia es ejercida entre los mismos trabajadores del ámbito de la salud y los pacientes que pertenecen a diferentes posiciones de mando o jerarquías (24).

Así mismo tenemos a quien define la **violencia física** como la agresión en el ámbito del trabajo por parte del usuario, los familiares o acompañante en contra del trabajador que es parte de la atención de la salud del usuario en el lugar de trabajo esta agresión física puede ser a base de golpes, patadas, bofetadas, empujones, mordiscos y pellizcos.

**Violencia psicológica/** agresión de tipo verbal este tipo de agresión acción en la que se utiliza de forma deliberada el poder, la amenaza de recursos con la fuerza física en contra de otra persona o grupo de estas que perjudican notablemente el desarrollo físico y mental del agredido, mediante abuso verbal, intimidación, atropello, el acoso y las amenazas (25).

### **2.2.3 Violencia en el entorno laboral**

Definición: es considerado como una problemática de salud ya que afecta de forma negativa la salud psicológica y física de quien la padece en este caso los trabajadores que disminuyen la productividad, debido a las reacciones que pueda presentar el individuo ante determinadas exigencias y presiones en el ámbito laboral que ponen a prueba la capacidad de afrontar las situaciones (26)

La violencia en el entorno laboral es considerada como uno de los problemas sociales que emerge en la actualidad de forma silenciosa lo que genera mayor preocupación, ya que impacta de forma considerable en la vida de la persona lo que a su vez afecta a nivel organizacional en la entidad en la que labora, llegando incluso a perjudicando en la salud personal (25).

### **2.2.4 Dimensiones de la violencia laboral**

**Violencia o acoso psicológica:** para definir este tipo de acto de violencia la persona tendría que haber estado sometido a un proceso gradual y duradero de violencia con la finalidad de hostigar, ofender infiriendo de forma negativa en su labor diaria, donde la persona se convierte en víctima gradual y el objetivo de actos negativos dirigidos a su persona (27)

**Violencia física:** durante años este tipo de acto se manifiesta debido a su forma fácil de reconocer debido a las lesiones que pueda presentar la persona siendo una de las causas

más comunes de agresión dirigidas a la persona en este caso al que presta los servicios siendo reconocida como un riesgo importante para la persona y el entorno (24)

**Violencia Externa;** la violencia ejercida contra los prestadores de salud por parte de agentes externos en forma de asaltos, secuestros, asesinatos. violencia interna, este tipo de violencia es ejercida entre los mismos trabajadores del ámbito de la salud y los pacientes que pertenecen a diferentes posiciones de mando o jerarquías (28).

### 2.2.5 Estrés

Las causas del estrés laboral; pueden presentarse como consecuencia de la mala organización en el trabajo, el exceso de las exigencias y presiones o la mala gestión, condiciones laborales insatisfactorias, falta de apoyo de los compañeros de trabajo, horarios de trabajo, volumen y ritmo de trabajo, papel en el trabajo, relaciones interpersonales, cultura institucional, relación en la vida familiar y laboral.

Para Atalaya M. El estrés laboral es la tensión que está producida cuando la persona considera que una actividad está por sobre encima de sus capacidades y recursos para poder enfrentarlas dificultando su funcionalidad, ocasionando un notable agotamiento emocional y apatía ante las funciones que desempeña, desarrollando un sentimiento de incapacidad en las actividades que realiza (29).

Las causas del estrés ocupacional según la NIOSH, son las reacciones nocivas físicas y emocionales que son causadas por las exigencias a las que se expone el trabajador cuando no superan la capacidad, los recursos y las necesidades del colaborador, así como los conflictos entre el trabajo, los roles familiares y las responsabilidades, el ambiente desorganizado, estilos de comunicación, largas, horas de trabajo, dotación de personal inadecuado, exposición a violencia por parte del usuario, trato de pacientes difíciles o con gravedad en el estado de salud, amenaza de demanda por mala práctica (30).

El estrés laboral o síndrome de estar quemado situación de agotamiento físico y emocional y mental que está relacionado con el ámbito del trabajo, ya que es dado como consecuencia del estrés en el trabajo y el estilo de vida del trabajador que afecta de forma crónica el estado de salud mental con síntomas físicos, agotamiento emocional, rendimiento reducido en las tareas cotidianas (31).

Para Maslach y Jackson el estrés surge a consecuencia del agotamiento emocional, despersonalización y la baja realización personal en el ámbito laboral que puede ser causada en aquellos que realizan servicios a personas tal es el caso del personal de enfermería que esta al cuidado permanente del usuario (32).

#### **2.2.6 Estrés en el ámbito laboral**

**Estrés físico:** el estrés es una alarma de reacción que el organismo detecta para adaptarse ante el estímulo estresor lo muchas veces llega a una fase de agotamiento físico dada por las circunstancias que se ocasionan de forma imprevista como las condiciones personales, a nivel profesional de la vida diaria que será percibida por el organismo como una amenaza o dificultad a la que el organismo responderá con el mecanismo de protección a nivel hormonal adaptándose así a esta situación (33)

**Estrés psicológico o cognitivo:** aquella persona que se encuentra bajo los efectos del estrés también se verá afectado a nivel cognitivo, limitando el nivel de atención, pensamientos manifestándose de forma negativa en la persona que tendrá la idea de no ser útil, no ser importante para otros obstruye las metas y proyectos que podrían haber tenido antes de la situación estresante, el estrés al ser un proceso psicológico el SNC será el encargado de regular las hormonas adrenales correspondientes que serán segregadas al torrente sanguíneo, sin embargo al presentarse una situación estresante que sobrepasa los

límites el organismo busca mecanismos de compensación que en muchos de los casos afecta a la persona a nivel psicológico (35).

**Estrés social:** el área social de cada persona compone las relaciones interpersonales, temas sociales y culturales que generan estrés, estos factores sociales estresores pueden ser ocasionadas por estar a cargo de un grupo de trabajo, la familia, las relaciones de pareja, hijos, entre otros (36)

En la atención de enfermería el profesional debe brindar atención de calidad y con calidez poniendo en práctica las teorías correspondientes, para la cual debe contar con una buena actitud tanto emocional, física, psicológica y social para una buena atención, ya que será la enfermera quien mantiene mayor contacto con los usuarios, la familia y acompañantes quienes sufren al ver a un familiar en condiciones de mal estado de salud descargando muchas veces la ira , frustración en el personal de salud , lo que conlleva a la ansiedad , comportamientos erróneos y violencia dirigida al profesional (37).

### **2.2.7 Modelo de adaptación**

El siguiente proyecto de tesis se fundamenta en la teoría de adaptación de Callista Roy quien indica que el proceso de afrontamiento y adaptación que toda persona tiene en cada etapa de la vida en respuesta a diferentes cambios en el estado de ánimo, los estímulos y circunstancias considerando a la persona como un ser holístico con la capacidad de mejorar y adaptarse al cambio de su entorno con lo que tenga a su alrededor caso que ocurre en la actualidad con la enfermera que busca la forma de adaptarse a las circunstancias vividas (38).

### **Modos adaptativos y Procesos de Callista Roy**

- **Modos adaptativos (función fisiológica)** necesidad fundamental del organismo para adaptarse a las circunstancias y el ambiente.

- **Auto concepto:** define a cuál es el concepto que se tiene de sí mismo.
- **Función de rol:** como se relaciona la persona con su entorno en la sociedad.
- **Interdependencia.** Como es la relación que tiene la persona con sus seres más queridos, de qué manera busca resolver conflictos para obtener satisfacción personal y laboral.

### **Mecanismo de afrontamiento**

- **Regulador:** La persona controla las necesidades fisiológicas personales
- **Cognitivo:** cumple la función de rol del cuidado e interdependencia (39).

## **2.3 Formulación de la hipótesis**

Las hipótesis de investigación plantean tentativas de relación entre las variables de estudio dependiente o causa y la variable dependiente o el efecto, que permitirá comprobar teorías.

### **2.3.1 hipótesis general**

**H1:** Existe relación significativa entre violencia ejercida por el usuario externo y el estrés laboral del personal de enfermería durante la pandemia por COVID-19 en un servicio de emergencia-Callao, 2021.

**Ho:** No existe relación significativa entre violencia ejercida por el usuario externo y el estrés laboral del personal de enfermería durante la pandemia por COVID-19 en un servicio de emergencia-Callao, 2021.

### **2.3.2 Hipótesis específica:**

**H2:** Existe relación significativa entre la violencia en el ambiente externo y el estrés laboral del personal de enfermería durante la pandemia por COVID-19 en un servicio de emergencia -Callao, 2021.

**H3:** Existe relación significativa entre la violencia física con el estrés laboral del personal de enfermería durante la pandemia por COVID-19 en un servicio de emergencia -Callao, 2021.

**H4:** Existe relación significativa entre la violencia con y el estrés laboral del personal de enfermería durante la pandemia por COVID-19 en un servicio de emergencia -Callao, 2021.

### **3. METODOLOGÍA**

La presente investigación corresponde

#### **3.1. Método de investigación**

La presente investigación corresponde al método hipotético deductivo. En el año, 2004, Sampieri define como un esquema lógico que busca formular la pregunta de investigación y la hipótesis para luego ser probadas mediante las entrevistas y la observación. (35)

#### **3.2 Enfoque de la investigación**

El tipo de investigación pertenece a un enfoque cuantitativo, según lo dicho por Hernández en el año 2004, este tipo de investigación utiliza la recolección de información de las fuentes teóricas para luego ser analizados de forma estadística, y comprobar la teoría que se utiliza en su aplicación (35)

#### **3.3. Tipo de investigación**

Estudio que corresponde a un estudio de tipo básica que busca apoyo en el marco teórico, de nivel de correlación.

#### **3.4 Diseño de la investigación**

Investigación de diseño no experimental, porque no se manipula las variables de estudio, solo se observa y se mide, es descriptiva, porque describe las características, el fenómeno de estudio con relación a las variables estudiadas, así mismo se podrá correlacionar las dimensiones estudiadas. Según Hernández al reunir información en un tiempo determinado de los hechos y registro de la información será de corte trasversal (35).

#### **3.5 Población, muestra y muestreo**

## **Población**

Se planteará trabajar con el total de la población según criterios de exclusión e inclusión, la población constituida por 70 licenciadas enfermeras que trabajan en el área de emergencias –Callao.

## **Muestra**

La muestra es el subconjunto de información formada por un grupo de la población total a estudiar, que partirá desde la observación, así mismo al representar una cantidad mínima de colaboradores se trabajará con la totalidad (35).

### **Criterios de inclusión:**

- Licenciados que estén de acuerdo en participar en el proceso de desarrollo de la investigación.
- Licenciados que laboraron durante la emergencia sanitaria del COVID-19.
- Licenciados que trabajan en el área de emergencias de un hospital del Callao.

### **Criterios de exclusión**

- enfermeras que laboren en otros centros hospitalarios a nivel nacional.
- Licenciados que laboran en otras áreas de atención.
- Licenciados que no desean participar del proceso de desarrollo de la investigación.

### **3.6 Variable y Operacionalización**

#### **3.6.1 Variable 1: violencia ejercida por el usuario externo**

##### **Definición conceptual:**

Se define la violencia en el lugar de trabajo como las acciones, sucesos o comportamientos que se aísla de lo prudente, donde la persona o grupo de ellos es agredido de forma amenazante mediante humillaciones o lesión física durante el ejercicio de su tarea laboral ya sea de forma directa (aquella que es ejercida dentro del ámbito de trabajo dirigido por otros trabajadores del entorno) de forma indirecta aquella que es perpetrada por aquellos que no pertenecen al entorno del trabajo (23).

#### **3.6.2 Variable 2: Estrés laboral**

##### **Definición conceptual:**

Leka (30) define El estrés como una problemática de salud ya que afecta de forma negativa la salud psicológica y física de quien la padece en este caso los trabajadores que disminuyen la productividad, debido a las reacciones que pueda presentar el individuo ante determinadas exigencias y presiones en el ámbito laboral que ponen a prueba la capacidad de afrontar las situaciones.

## Matriz Operacional de la Variable 1: Violencia ejercida por el usuario externo

Variable	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición	Categorización
<b>Violencia ejercida por el usuario externo</b>	<b>Definición operacional.</b> Violencia dada en el ámbito de trabajo donde el personal de enfermería es agredido de forma amenazante mediante humillaciones o lesión física durante el ejercicio de su tarea laboral en un servicio de emergencias de un Hospital Nacional del Callao, el cual será medido a través de un instrumento “violencia ejercida por el usuario externo” que cuenta con tres dimensiones, violencia externa, violencia física, violencia psicológica.	Ambiente Externo	Lugar Turno de trabajo Causa Complicación	Ordinal	Alto 24-30
		Física	Patada Empujones Mordiscos Ensuciar el uniforme		Medio 17-23
		Psicológica	Empleo abusivo del poder		Bajo 10-16
			Advertencia de empleo de fuerza física		

## Matriz Operacional de la Variable 2: Estrés laboral

Variable	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición	Categorización
<b>Estrés laboral en profesional de enfermería</b>	<b>Definición operacional:</b> Considerado como una problemática de salud que afecta de forma negativa la salud psicológica y física de los profesionales de enfermería que laboran en un centro de emergencias de un Hospital Nacional del Callao por lo que se medirá el nivel de estrés con la que cuenta el personal mediante un instrumento para evaluar las dimensiones de estudio: estrés a nivel social, físico, psicológico	Físico	Carga de trabajo Escases de personal	Ordinal	Alto
		Psicológico	Muerte y sufrimiento Toma de decisiones Frustración Sentimientos negativos Insatisfacción al brindar información Temor al error Preparación Insuficiente		95-108 Medio 75-94
		Social	Falta de apoyo e incertidumbre en el Tratamiento. Problemas con médicos Trabajo en equipo Problemas con otros miembros de enfermería		Bajo 56-74

### **3.7 Técnica e instrumento de recolección de datos**

Para la realización del presente estudio se utilizará: la encuesta como herramienta de recolección de datos, así mismo se tiene 2 instrumentos de acuerdo a cada variable de estudio.

#### **3.7.1 Técnica**

Se empleará la encuesta que será aplicada a los enfermeros que colaboran de forma voluntaria en el proceso, está conformada por preguntas objetivas con opciones múltiples que podrán ser respondidas de acuerdo al criterio del participante, para luego ser procesados y lograr probar la hipótesis de estudio.

#### **3.7.2 Descripción de instrumentos**

Instrumento para medir la violencia ejercida por el usuario externo

Para la primera variable de estudio se empleará el cuestionario “Percepción del enfermero sobre violencia del usuario externo”, consta en 3 dimensiones: de 30 ítems distribuidos en 3 dimensiones con respuestas politómicas en la dimensión 1: percepción violencia externa cuenta con 10 preguntas, dimensión 2: violencia externa física compuesta por 10 preguntas, dimensión 3: violencia externa psicológica, constituida por 10 preguntas (20)

Conformada por 3 alternativas: puntuación de 1 a la respuesta nunca, 2 a la respuesta alguna vez y 3 a la respuesta siempre.

referente al rango de las dimensiones cuyo valor final es: 24-30 nivel alto, 17- 23 nivel medio y 10-16 nivel bajo.

Para la segunda variable del trabajo de investigación se utilizará el instrumento tomado del trabajo de investigación realizado por Cazal (2017) en su instrumento que mide “El estrés laboral en profesional de enfermería”

Instrumento conformado por 3 dimensiones física conformada por 4 ítems, dimensión psicológica conformada por 20 ítems y 10 ítems de la dimensión social compuesto con un total de 34 preguntas o ítems

La puntuación fue procesada según la respuesta brindada en el proceso de entrevista donde 1 = nunca, 2= casi nunca, 3 casi siempre, 4 = siempre.

Se valorará la escala según la categoría de respuestas con un puntaje de 95-108 estrés alto, 75-94 estrés de nivel medio y un puntaje de 56-74 estrés de nivel bajo.

### **3.7.3 Validación y confiabilidad de los instrumentos**

La validez del instrumento será a través de la validez de contenido y confiabilidad estadística.

#### **Validación del instrumento 1**

“Cuestionario para medir la violencia ejercida por el usuario externo”

Validez de contenido: se aplicó la técnica del juicio de 4 expertos que valoren las características del instrumento claridad, pertinencia y relevancia de los ítems.

#### **Validación del instrumento 2**

“Cuestionario el estrés laboral en profesional de enfermería”

El presente instrumento validado a través del juicio de 7 expertos que valoran la validez de contenido, constructo y las características del instrumento en base a la claridad, pertinencia y relevancia del instrumento.

### **3.7.4. Confiabilidad**

Confiabilidad del instrumento 1 “Cuestionario de violencia laboral del usuario externo”

Se aplicó la prueba piloto y alfa de Crombach obteniendo un puntaje de 0,816 afirmando que el instrumento para la violencia del usuario externo tiene una confiabilidad consistente.

Confiabilidad del instrumento 2 “Cuestionario el estrés laboral en profesional de enfermería”

La confiabilidad del instrumento nivel de estrés del profesional de enfermería fue dada a través de la prueba piloto aplicada a una población de estudio de 34 enfermeras donde mediante el procesamiento de datos el alfa de Crombach se obtiene un resultado de 0.98 que indica aceptable

### **3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos**

El presente estudio tendrá en cuenta los procedimientos normativos establecidos en el hospital del Callao, los cuales serán entregado a jefatura de enfermería, para la calificación y otorgamiento de los permisos pertinentes, se realizará la gestión para el acceso de forma virtual y en alguno de los casos presencial con algunos de los participantes que forman parte de la población de estudio en el área de emergencias de dicho nosocomio, con la finalidad de realizar la encuesta y obtener los resultados esperados en el soporte de los instrumentos de dicho estudio que debido al estado de emergencia en la que nos encontramos toda la población se realizará una encuesta de forma virtual mediante el uso del google Docs.

Esta fase de relevamiento de información será efectuada a partir del mes de noviembre del año en transcurso 2021. Se busca lograr cobertura de todos los turnos de atención de los cuales está programada la aplicación del instrumento a cada licenciado de enfermería con un tiempo aproximado de 30 min como promedio para la resolución de cada uno de los ítems por variable.

Es preciso tomar en cuenta que debido a la actual situación sanitaria ocasionada por el virus del SARs COV 2 el procesamiento de las encuestas dirigida a los enfermeros será realizada de manera virtual, para la cual como primer proceso se realizara un primer contacto vía telefónica con la finalidad de indicarles cual es el motivo del estudio, darles la garantía de la confidencialidad de las respuestas brindadas, dar a conocer cuál será el proceso de relevamiento de los datos obtenidos, así mismo solicitar los correos correspondientes y corroborar el acceso del WhatsApp en caso no disponga de un correo personal o institucional, si fuere el caso de contar con ninguno de los 2 medios ya mencionados se procederá a coordinar una fecha y hora para la realización de la encuesta de forma presencial previa coordinación.

El cuestionario se realizará con la herramienta Google Docs., de forma virtual por lo que se procederá a enviar el link correspondiente a los correos o WhatsApp del participante para el acceso directo al cuestionario que será respondido y reenviado por el enfermero participante para el posterior procesamiento de datos.

Así mismo en el proceso de recopilación de datos el investigador resolverá las dudas que tenga el participante.

### **Análisis de datos**

Recolectada la información esta será procesada a través del paquete estadístico programa IBM Spss 21, para la distribución, estructura y control de calidad, así mismo la

creación de tablas y gráficos, distribución porcentual y frecuencias correspondientes a cada una de las variables de estudio.

### 3.9. Aspectos éticos

Durante el proceso de la investigación se tomará en cuenta 4 principios bioéticos.

**Autonomía:** Permite que paciente pueda tomar sus decisiones siempre bajo el respeto de sus propias acciones así sí mismo a al de otros, para lo cual todo profesional de la salud antes de un proceso o procedimiento requiere que el paciente firme un consentimiento informado.

**Justicia:** Equidad en la atención que se brinda a cada usuario sin discriminación de raza, condición social, etnia, etc. Respetando y manteniendo un orden social, actuando equitativamente para aquellos que más lo requieren.

**No maleficencia:** Aspecto ético importante que indica el no hacer daño al usuario y prevenirlo, no producir incapacidad daño o sufrimiento, la enfermera tiene la capacidad de tomar decisiones que analicen el riesgo y beneficio de cada acto, respetando la integridad física y moral de cada individuo.

**Beneficencia:** Hacer el bien, esta acción indica la acción moral de realizar cualquier acto en beneficio del usuario para su pronta mejoría, principio unido a la norma legal que condena todo acto que va en contra del bienestar personal

#### 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS:

##### 4.1 Cronograma de actividades:

ACTIVIDADES	2020		2021			2022	
	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	FEBRERO	SEPTIEMBRE	
Búsqueda de la realidad problemática	X	x					
Planteamiento del problema		x	x				
Formulación del problema			x	x			
Redacción del problema general y específico				x	x		
Objetivos de la investigación				x	x		
Justificación de la investigación				x	x		
Delimitación de la investigación							
Revisión de la bibliografía				x	x	x	x
Elaboración del marco teórico y antecedentes					x	x	
Redacción de la base teórica						x	x
Formulación de la hipótesis							x
Metodología							x
Población y muestra							x
Operacionalización de las variables y consistencias							x
Técnicas e instrumentos de recolección de datos							x
Procesamiento y análisis de datos							x

Cronograma de actividades

**x**

Presentación y sustentación del Proyecto de Investigación

**x**

---

## 4.2 Presupuesto

<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio unitario</b>	<b>Precio total</b>
<b>1. Materiales</b>			
Laptop	1	S/ 2,500.00	S/ 2,500.00
Impresora		S/ 1,300.00	S/ 1,300.00
Hojas bond	300	S/ 0.20	S/ 60.00
Útiles de escritorio			S/ 50.00
Libros	4		S/ 350.00
<b>2. Servicios</b>			
Internet	6	0.80	S/ 480.00
Luz	6	1.20	S/ 720.00
Impresión	30	0.50	S/ 15.00
Página de investigación	3		S/ 120.00
<b>Otros</b>			
Refrigerio			S/ 150.00
Movilidad			S/ 150.00
<b>Total</b>			<b>S/ 5,900.00</b>

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de La Salud. Prevención de la violencia [internet] Ginebra: OMS; 2020 [citado 2021 noviembre 15]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/prevencion-violencia>
2. Asociación Nacional de Enfermeras y el Consejo Internacional de Enfermeras. Proteger las enfermeras del Covid 19, una prioridad máxima. Ginebra; ANE: 2020 [citado 2021 noviembre 15]. Disponible en [https://www.icn.ch/system/files/documents/2020-09/Analysis\\_COVID-19%20survey%20FINAL\\_SP\\_0.pdf](https://www.icn.ch/system/files/documents/2020-09/Analysis_COVID-19%20survey%20FINAL_SP_0.pdf)
3. Organización Internacional del Trabajo. La violencia en el trabajo: un problema a nivel mundial [internet]. Ginebra: OIT; 1988 [citado 2021 noviembre 15]. Disponible en: [https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS\\_008502/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_008502/lang--es/index.htm)
4. García J. Personal sanitario y no sanitario. 4 edición [internet] Sevilla: editorial Rodio; 2020; [consultado 2021 noviembre 15]. Disponible en: [https://books.google.com.pe/books?id=YapmDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbg\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=YapmDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbg_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
5. Collantes M, Marcos I. La salud mental de las y los trabajadores [internet]. Madrid: La ley; 2012 [revisado 2021 noviembre 15] Disponible en [https://www.osalan.euskadi.eus/contenidos/libro/medicina\\_201320/es\\_saludmen/adjuntos/salud\\_mental\\_trabajadores.pdf](https://www.osalan.euskadi.eus/contenidos/libro/medicina_201320/es_saludmen/adjuntos/salud_mental_trabajadores.pdf)

6. Organización De las Naciones Unidas. Condena agresión contra los profesionales de la salud que luchan contra el coronavirus [internet]. ONU [citado noviembre 15 2021]. Disponible en: <https://news.un.org/es/story/2020/04/1473372%207>
7. Valdez et al. Ataque al personal de la salud durante la pandemia de COVID-19 en Latinoamérica. *Acta Med Colomb* [en línea]. 2020, vol.45, n.3, pp.55-69. ISSN 0120-2448. Disponible en: <https://doi.org/10.36104/amc.2020.1975>
8. Morales J, Cordero J. Violencia física y psicológica en trabajadores del primer nivel de atención de Lima y Callao. *Rev. Asoc Esp Espec Med Trab* [Internet]. 2019 [citado 2021 mayo 16]; 28(3): 186-194. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-62552019000300002&lng=es.%20%20Epub%2013-Ene-2020](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300002&lng=es.%20%20Epub%2013-Ene-2020)
9. Gutiérrez N, Pariona S. Panorama del estrés en personal de enfermería durante la pandemia por SARS-CoV-2. *Rev. enferm. Inst. Mex. Seguro Soc*, 2021, p. 191-197.
10. Fajardo A. Agresiones contra los profesionales de la salud en los servicios de urgencias. *Investigación andina*. 2017; vol. (19) :34, p 4-9.
11. Ezzat H, Fawziah B. Violencia laboral contra el personal de enfermería en un hospital universitario saudí. *International nursing review en español: revista oficial del Consejo Internacional de Enfermeras*. 2016; Vol. (63), pp. 241-248. Disponible en: <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:Zrm8o->

[EzsHgJ:https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo%3Fcodigo%3D5695591+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe](https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo%3Fcodigo%3D5695591+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe)

12. Galián I, Llor P, Ruiz J, Jiménez J. Exposición a violencia de los usuarios y satisfacción laboral en el personal de enfermería de los hospitales públicos de la Región de Murcia. Anales Sis San Navarra [Internet]. 2018 agosto [citado 2021 mayo 29]; 41(2): 181-189. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1137-66272018000200181&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272018000200181&lng=es).
13. Capacute K. Violencia laboral contra el personal de enfermería del hospital Hipólito Unanue Tacna 2019. Tesis para optar el grado en Especialista en Centro quirúrgico. Tacna. 2019; disponible en: <http://revista.hospitaltacna.gob.pe/index.php/revista2018/article/view/82>
14. Esquivas C. Violencia y estrés en el personal del centro de salud de Reque 2016[ Maestría en gestión de los servicios de la salud]. Chiclayo: Universidad cesar Vallejo; 2019. Disponible en: <http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3229968>
15. Andres M, Salomon S, Suso A, Pezzini L, Miranda R, Carena A. Maltrato a los profesionales de la salud. Rev. Med universitaria – Uncuyo [internet] 2016; Vol. (12): pp. 1-11. Disponible en [https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/8436/04-matile-rmu12-2.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/8436/04-matile-rmu12-2.pdf)

16. Quino H. Percepción del enfermero sobre violencia del usuario externo y el estrés laboral de un hospital público, Lima 2019. [ Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad Cesar Vallejo, 2020. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43687/Quino\\_BH.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43687/Quino_BH.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  
17. Cazal J. Nivel de estrés laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia hospital nacional dos de mayo diciembre 2016. [ licenciada en enfermería]. Lima: universidad San Juan Bautista; 2017. Disponible en: <http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/1397/T-TPLE-Julia%20Elvira%20Cazal%20Due%c3%blas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
  
18. Morales J, Cordero J. Violencia física y psicológica en trabajadores del primer nivel de atención de Lima y Callao. Rev Asoc Esp Espec Med Trab [Internet]. 2019 [citado 2022 Jun 30]; 28(3): 186-194. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-62552019000300002#:~:text=Violencia%20f%C3%ADsica%20en%20trabajadores%20del,por%20otro%20personal%20de%20salud.](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300002#:~:text=Violencia%20f%C3%ADsica%20en%20trabajadores%20del,por%20otro%20personal%20de%20salud.)
  
19. Aroni W. Estrés laboral del enfermero (a) en la Micro red de salud Parcona- Ica, 2019. [Licenciado en enfermería]. Chicha: Universidad Autónoma de Ica; 2019. Disponible en: <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/603/1/ARONI%20MORALES%20WUILBER.pdf>

20. Morales et al. Violencia física y psicológica en trabajadores del primer nivel de atención de Lima y Callao. Rev Asoc Esp Espec Med Trab [Internet] 2019; 28: 186-194. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v28n3/1132-6255-medtra-28-03-186.pdf>
21. OFICINA INTERNACIONAL DEL TRABAJO. Recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas de combatirlos[internet]. Ginebra: OIT; 2003. Citado 2021 noviembre. Disponible en: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed\\_protect/@protrav/@safework/documents/normativeinstrument/wcms\\_112578.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safework/documents/normativeinstrument/wcms_112578.pdf)
22. Educación Obrera. La violencia en el trabajo. [internet]. Ginebra : OIT; 2003  
Disponible en : [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed\\_dialogue/@actrav/documents/publication/wcms\\_117581.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_dialogue/@actrav/documents/publication/wcms_117581.pdf)
23. Organización Mundial de la Salud. La violencia[internet]. Ginebra: OMS; 2002 [citado 2021 noviembre 22] Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/violence-against-women>
24. Horikian A. Violencia laboral en los profesionales de la salud [internet] Barcelona; 2014 [ citado 2021 noviembre 22]. Disponible en <https://docplayer.es/8506491-Violencia-laboral-en-los-profesionales-de-la-salud.html>

25. Buvinic. M, Morrison A, Shifter M. La violencia en América Latina y el Caribe: Un Marco de Referencia para la Acción. [Internet]. Washington D.C.: Banco Internacional de Desarrollo [revisado 2021 noviembre 22]. Disponible en: <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/La-violencia-en-Am%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe-Un-marco-de-referencia-para-la-acci%C3%B3n.pdf>
26. Castro R, Villanueva M. Violencia en la práctica médica en México: un caso de ambivalencia sociológica. *Estud. sociol* [internet]. 2018, vol.36, n.108, pp.539-569. ISSN 2448-6442. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2448-64422018000300539&lng=es&nrm=i](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2448-64422018000300539&lng=es&nrm=i)
27. Serrano M, Fernández M, Saustegui P, Urcola F. Agresiones al personal sanitario [internet]. España: 2019; Disponible en: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/42756>  
<https://www.scielosp.org/article/resp/2019.v93/e201910097/>
28. Leka S. La organización del trabajo y el estrés. [internet]. Reino Unido: instituto del trabajo, salud y organizaciones; 2004 [revisado noviembre 2021]. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/42756>
29. Atalaya M. El estrés laboral y su influencia en el trabajo [Internet] industrias Data: pp 1-12. Disponible en: [http://ateneo.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1963/industrial\\_data06v4n2\\_2001.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://ateneo.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1963/industrial_data06v4n2_2001.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

30. Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional Exposición al estrés: riesgos ocupacionales en los hospitales [Internet] Ginebra: NIOSH; 2008 [citado 2021 noviembre 28]. Disponible en: [https://www.cdc.gov/spanish/niosh/docs/2008-136\\_sp/default.html](https://www.cdc.gov/spanish/niosh/docs/2008-136_sp/default.html)
31. Organización Mundial de la Salud. Síndrome de estar quemado. [Internet] Ginebra; OMS; 2019 [citado 2021 diciembre 15]. Disponible en: <http://www.medicosypacientes.com/articulo/la-oms-reconoce-como-enfermedad-el-burnout-o-sindrome-de-estar-quemado>
32. Maslach C. Comprendiendo el bournout. Ciencia y trabajo. Ciencia y trabajo [internet] 2009, volumen (32): pp1-11. Disponible en: [https://d1wqtxtslxzle7.cloudfront.net/30163758/c\\_t32-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1657342021&Signature=YVEMCTToVI72QzqOzIc22AnPl~wft62aSepNXcrY5X-VtAIlXCvVaUyhpDbseJDqKm1AQfobAVsqT-Mt2B0vs-Jwbc4GHMfTAzhuDFmjDOa9A2gEYfnjmXtvRvYnnqOyMEsSjq3hJm~eFoAutUvfUZQjIc6ZgAxWN3nn0dNTfZ7pEANzjv3RkdcEWvR6aGCC3FM3oFhU1c2MgAITLbgtmYboGpywZK8AESM7W2rssHVOGu6QIFLO-qvb6bOIFu5j62~XbouOL10Y-BtpojIcJpxQCeatYJPNok93ZWGKcZismyzwWRDL4VNpRaRjGK7kdYM50clHJLTIAPG90Tu85g\\_\\_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA#page=21](https://d1wqtxtslxzle7.cloudfront.net/30163758/c_t32-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1657342021&Signature=YVEMCTToVI72QzqOzIc22AnPl~wft62aSepNXcrY5X-VtAIlXCvVaUyhpDbseJDqKm1AQfobAVsqT-Mt2B0vs-Jwbc4GHMfTAzhuDFmjDOa9A2gEYfnjmXtvRvYnnqOyMEsSjq3hJm~eFoAutUvfUZQjIc6ZgAxWN3nn0dNTfZ7pEANzjv3RkdcEWvR6aGCC3FM3oFhU1c2MgAITLbgtmYboGpywZK8AESM7W2rssHVOGu6QIFLO-qvb6bOIFu5j62~XbouOL10Y-BtpojIcJpxQCeatYJPNok93ZWGKcZismyzwWRDL4VNpRaRjGK7kdYM50clHJLTIAPG90Tu85g__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA#page=21)
33. Pérez L. Trata el estrés con PNL [Internet]. Madrid: Centro de estudios Ramón Areces, S.A.; 2018 [consultado 29 JUN]. Disponible en:

[https://books.google.com.pe/books?id=kpRuDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=kpRuDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

34. Jaureguizar J, Espina A. enfermedad física crónica y familiar [Internet]. España: LibrosEnRed ;2005[consultado 29 Jun]. Disponible en: [https://books.google.com.pe/books?id=pGCugcqG9HQC&printsec=copyright&source=gbs\\_pub\\_info\\_r#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=pGCugcqG9HQC&printsec=copyright&source=gbs_pub_info_r#v=onepage&q&f=false)
35. Huber G, Rueda L, Fernández A. Stress y conflictos. Métodos de Superación [Internet]. Madrid: S.A ediciones Paraninfo; 2012[ consultado 2022 julio] disponible en: <https://www.casadellibro.com/libro-stress-y-conflictos-metodos-de-superacion/9788428310512/440067>
36. González L. La violencia física en el trabajo [Internet]. España: Confederación de STEs-Intersindical; 2018. [revisado 2022 junio 18] . Disponible en: [https://nanopdf.com/download/2-la-violencia-fisica-en-el-trabajo\\_pdf](https://nanopdf.com/download/2-la-violencia-fisica-en-el-trabajo_pdf)
37. Hernández R. Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta. Ciudad de México. Editorial Mc Graw Hill Educación .2018. p109-122.
38. Gutiérrez M. La adaptación en el ser humano: una visión de enfermería. el manual moderno: Colombia; 2007.

**ANEXOS**

## ANEXO 1: Matriz de Consistencia

### VIOLENCIA EJERCIDA POR EL USUARIO EXTERNO Y ESTRÉS LABORAL EN ENFERMEROS DURANTE LA PANDEMIA POR COVID 19 EN UN SERVICIO DE EMERGENCIAS CALLAO, 2021.

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable y Dimensión	Metodología
<p style="text-align: center;"><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la Violencia ejercida por el usuario externo con el estrés laboral en enfermeros durante la pandemia por COVID-19 en un servicio de emergencias Callao, 2021?</p> <p style="text-align: center;"><b>Problema específico</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión violencia física y el estrés laboral enfermeros durante la pandemia por COVID-19 en un servicio de emergencia – Callao 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión violencia en el ambiente externo y el estrés laboral en enfermeros durante la pandemia por COVID-19 en un servicio de emergencia – Callao 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión violencia psicológica y el estrés laboral en enfermeros durante la pandemia por COVID-19 en un servicio de emergencia – Callao 2021?</p>	<p style="text-align: center;"><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar como la violencia ejercida por el usuario externo se relaciona con el estrés laboral en enfermeros durante la pandemia por COVID-19 en un servicio de emergencias.</p> <p style="text-align: center;"><b>Objetivo específico</b></p> <p>Identificar la relación que existe entre la dimensión violencia en el ambiente externo y el estrés laboral en enfermeros durante la pandemia por COVID-19 en un servicio de emergencia</p> <p>Identificar la relación que existe entre la dimensión violencia física y el estrés laboral del personal de enfermería durante la pandemia por COVID-19 en un servicio de emergencia</p> <p>Identificar la relación que existe entre la dimensión violencia psicológica y el estrés laboral en enfermeros durante la pandemia por COVID-19 en un servicio</p>	<p style="text-align: center;"><b>Hipótesis General</b></p> <p>Existe relación significativa entre violencia ejercida por el usuario externo y el estrés laboral del personal de enfermería durante la pandemia por COVID-19 en un servicio de emergencia-Callao, 2021.</p> <p style="text-align: center;"><b>Hipótesis específica:</b></p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión violencia en el ambiente externo con el estrés laboral del personal de enfermería durante la pandemia por COVID-19 en un servicio de emergencia -Callao, 2021.</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión violencia física con el estrés laboral del personal de enfermería durante la pandemia por COVID-19 en un servicio de emergencia -Callao, 2021.</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión violencia psicológica con el estrés laboral del personal de enfermería durante la pandemia por COVID-19 en un servicio de emergencia -Callao, 2021.</p>	<p style="text-align: center;"><b>VARIABLE 1:</b></p> <p><b>Violencia ejercida por el usuario</b></p> <p>Violencia ambiente externo</p> <p>Violencia física</p> <p>Violencia psicológica</p> <p style="text-align: center;"><b>VARIABLE 2</b></p> <p><b>Estrés laboral</b></p> <p>Físico</p> <p>Psicológico</p> <p>Social</p>	<p style="text-align: center;"><b>Método de a investigación</b></p> <p>Deductivo</p> <p style="text-align: center;"><b>Enfoque</b></p> <p>Cuantitativo</p> <p style="text-align: center;"><b>Tipo de la investigación</b></p> <p>Investigación aplicada</p> <p style="text-align: center;"><b>Diseño de la investigación</b></p> <p>Descriptiva, trasversal y correlacional</p> <p>Población 70 enfermeros</p>

## ANEXO 2:

### Cuestionario de Percepción del enfermero sobre violencia del usuario externo”

INDICACIONES: el presente cuestionario tiene como Objetivo “Determinar la relación entre la violencia del usuario externo y el estrés laboral en el profesional de enfermería de un servicio de emergencias, Callao 2021”.

A continuación, encontrará una serie de preguntas que deberán ser marcadas con un aspa de acuerdo a criterio suyo. Le recordamos que la encuesta será llenada de forma anónima con fines de estudio.

A) Datos generales.

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

	NUNCA (1)	ALGUNA VEZ (2)	SIEMPRE (3)
<b>1</b> ¿Con que frecuencia en su ejercicio laboral en el Hospital suele percibir situaciones de violencia, de parte del usuario externo			
<b>2</b> ¿Con qué frecuencia experimenta la agresión de parte del usuario externo en los turnos diurnos, durante su ejercicio laboral en el Hospital?			
<b>3</b> ¿Con qué frecuencia experimenta la agresión de parte del usuario externo en los turnos nocturnos, durante su ejercicio laboral en el Hospital?			
<b>4</b> ¿Con que frecuencia la agresión experimentada durante su ejercicio laboral en el Hospital, sucede dentro de las instalaciones del Hospital?.			
<b>5</b> Con que frecuencia en su ejercicio laboral en el Hospital, la agresión recibida, sucede por falta de información del paciente hacia sus familiares			
<b>6</b> Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital, la agresión recibida, de parte del			

---

usuario externo, sucede por ausencia del personal de salud en la atención

---

**7** Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital, es acusado injustamente de Anexo 2: Instrumento de recolección de datos 49 incumplimientos, errores o complicaciones, de parte del usuario externo

---

**8** Con que frecuencia se siente inseguro(a), dentro de su área de trabajo en el Hospital, ante las agresiones físicas y mentales del usuario externo

---

**9** Con que frecuencia usted durante su ejercicio laboral en el Hospital ha experimenta personalmente la violencia verbal y psicológica de parte del usuario externo.

---

**10** Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital, la agresión recibida de parte del usuario externo, sucede mediante bromas irónicas y/o ofensivas, insultos.

---

### **VIOLENCIA FÍSICA**

---

**11** . Con que frecuencia, la agresión recibida de parte del usuario externo, durante su ejercicio laboral en el Hospital, es con palabras discriminatorios

---

**12** Con que frecuencia, la agresión recibida de parte del usuario externo, durante su ejercicio laboral en el Hospital, es por miradas de desprecio.

---

**13** Con que frecuencia, la agresión recibida de parte del usuario externo, durante su ejercicio laboral en el Hospital, sucede mediante gritos en público.

---

**14** Con que frecuencia, siente, de parte del usuario externo, hostigamiento durante su ejercicio laboral en el Hospital .

---

**15** Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital, la agresión recibida de parte del usuario externo, es mediante amenaza física por insatisfacción en la atención

---

**16** Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital, la agresión recibida del usuario externo, es mediante amenaza de muerte por insatisfacción en la atención .

---

**17** Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital, la agresión recibida del usuario externo, es mediante amenaza de denunciar mala atención y pedir que sea sancionada

---

**18** Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital, la agresión recibida del usuario externo, es mediante amenaza de grabar los hechos a

---

---

manera de prueba frente a una mala atención, practica y/cuidado .

---

19 Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital, experimenta personalmente violencia física, de parte del usuario externo.

---

20 Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital, la agresión recibida de parte del usuario externo, se produce mediante tocamientos de manera brusca

---

### **VIOLENCIA PSICOLÓGICA**

---

21 Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital, la agresión recibida de parte del usuario externo, se produce mediante golpes (patadas, pañetadas, cachetadas)

---

22 Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital, la agresión recibida del usuario externo, se da por ensuciar la ropa de trabajo.

---

23 Con que frecuencia durante su ejercicio laboral en el Hospital, la agresión recibida de parte del usuario externo, se produce lanzar objetos y/o golpear su escritorio

---

24 Con que frecuencia comunica a otro/a colega y/o supervisor de turno, la agresión recibida de parte del usuario externo, durante su ejercicio laboral en el Hospital.

---

25 Con que frecuencia comunica al jefe de guardia, la agresión recibida de parte del usuario externo, durante su ejercicio laboral en el Hospital.

---

26 . Cuan frecuente, durante su ejercicio laboral en el Hospital, presenta alguna lesión física por la agresión recibida por parte del usuario externo.

---

27 Con qué frecuencia recibe tratamiento médico debido a alguna agresión física o mental por parte del usuario externo ocurrido en el Hospital.

---

## Instrumento para medir estrés laboral en profesional de enfermería

**Instrucciones:** A continuación, se presentan algunas preguntas, las cuales Ud. Deberá responder con la verdad y de acuerdo a sus propias experiencias marcando con una (X) la respuesta que considere correcta y que mejor refleja la frecuencia con que cada situación ha sido estresante para Ud.

Su participación será voluntaria y sus respuestas serán confidenciales y anónimas.

Se utilizará los principios éticos.

FÍSICO	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI NUNCA	NUNCA
	1	2	3	4
1. ¿Tiene que realizar muchas tareas no relacionadas con la enfermería?				
2. ¿Le falta tiempo para completar todos sus cuidados como enfermera				
3. ¿Ha sido transferido a otra unidad con escasez de personal				
4. ¿Hay insuficiente personal para cubrir adecuadamente el trabajo en el servicio				
<b>PSICOLÓGICO</b>				
5. ¿Le afecta conversar con un/a paciente sobre su muerte inminente				
6. ¿Observar el sufrimiento de un/a paciente, le conmueve				
7. ¿La muerte de un/a paciente con quien entablo una relación estrecha, le es difícil superar				
8. ¿La muerte de un/a paciente, le entristece				
9. ¿Tomar una decisión con respecto a un paciente cuando el médico no está disponible, la desestabiliza				
10. ¿Que un paciente le pregunte algo para lo que no tiene una respuesta satisfactoria, le produce frustración				
11. ¿Le falta de oportunidades para expresar a otras personas de su unidad sentimientos negativos hacia los pacientes				

---

12. ¿No sentirse preparad/o para ayudar a los familiares de los pacientes en sus necesidades emocionales, la desmoraliza?

---

13. ¿La incertidumbre de no saber el funcionamiento de un equipo técnico especializado, la confunde?

---

14. ¿La alta de conocimiento para prestar apoyo emocional a un paciente, afecta su estado emocional?

---

15. ¿Realizar procedimientos que serán experiencias dolorosas para los pacientes, le causa temor?

---

16. ¿No conocer lo que se puede comunicar a un paciente o a su familia sobre su condición médica o su tratamiento, la fastidia sobremanera?

---

17. ¿El miedo a cometer un error en el tratamiento de un/a paciente, la asusta?

---

18. ¿Tiene sentimientos de culpa al no tener una preparación adecuada 70 para ayudar a los pacientes en el campo emocional?

---

19. ¿Tiene falta de oportunidades de hablar abiertamente con otras personas de la unidad sobre problemas relacionados a los pacientes?

---

20. ¿Siente Impotencia ante el caso de un paciente que no presenta mejoría?

---

21. ¿Las roturas de equipo técnico (ordenador, instrumentos y equipos electrónicos, etc., le irritan demasiado?

---

22. ¿La falta de disponibilidad de personal y la atención fuera de horario a los pacientes, le hacen perder la cordura?

---

23. ¿La ausencia de un/a médico al producirse la muerte de un paciente, le da miedo?

---

24. ¿La ausencia de un médico en una urgencia médica, le produce pánico?

---

### **SOCIAL**

---

25. ¿Tiene conflictos con un médico?

---

26. ¿Ser criticada/o por un médico, le enfurece?

---

---

**27.** ¿El estar en desacuerdo con el tratamiento con un médico en el tratamiento de un/a paciente, le estresa?

---

**28.** ¿Si un/a médico ordena lo que parece ser un tratamiento inadecuado para un paciente, usted le contradice?

---

**29.** ¿Critica usted la información inadecuada que da el médico sobre la situación médica de un paciente?

---

**30.** ¿Tiene conflictos con el/la supervisor/a?

---

**31.** ¿Las dificultades al trabajar con un/a enfermero/a o enfermeros/as en particular, de su propia unidad, disminuye su eficiencia?

---

**32.** ¿Tiene pocas oportunidades de compartir experiencias y sentimientos con otras personas de su unidad?

---

**33.** ¿Le dificultad el trabajar con un/a enfermero/a o enfermeros/as en particular, externos/as a su unidad?

---

**34.** ¿Ser criticado/a por un supervisor, le produce sentimientos de odio?

---

## ANEXO 3

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

**Institución:** Universidad Norbert Winner

**Investigador:** Gallardo Molina, Lizbet

**Título:** “violencia ejercida por el usuario externo y estrés laboral en enfermeros durante la pandemia en un servicio de emergencias callao, 2021.”

---

**Propósito del estudio:** se le invita a participar del proyecto de investigación que lleva por título “Violencia ejercida por el usuario externo y estrés laboral en enfermeros durante la pandemia en un servicio de emergencias Callao, 2021”. El presente estudio es elaborado por la Lic. en Enfermería Gallardo Molina Lizbet, con el propósito de “Determinar como la violencia ejercida por el usuario externo se relaciona con el estrés laboral del personal de enfermería durante la pandemia por COVID-19 en un servicio de emergencias, Callao”.

**Procedimiento:**

- Leer detenidamente el contenido de todo el documento y participar de forma voluntaria.
- Se sugiere responder de forma voluntaria y con veracidad a las interrogantes formuladas en la encuesta.
- Firmar el consentimiento informado.

La encuesta tiene una duración promedio de 20 min, los resultados serán procesados de forma confidencial y anónima.

**Riesgos:** Ninguno, solo se le solicitará responder el cuestionario voluntariamente, se podrá retirar en cualquier momento.

**Beneficios:** podrá conocer cuáles son los resultados de la encuesta al finalizar la investigación.

**Costos e incentivos:** usted no deberá pagar nada por su participación, no recibirá ningún incentivo económico por su participación.

Confidencialidad: Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de la investigación son publicados, no se mostrará información que permita identificarlo. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

**Derechos del participante:** Aceptó participar voluntariamente del llenado del cuestionario según criterio y con veracidad a mis respuestas, también entiendo que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

---

Participante

Nombre:

DNI:

---

Participante

Nombre:

DNI:

**ANEXO 4:****Informe del asesor de Turnitin**

# REVIISON FINAL

*por* Gallardo Lizbeth

---

**Fecha de entrega:** 25-jul-2022 01:19a.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 1874889870

**Nombre del archivo:** GALLARDO\_MOLINA\_REV.25JULIO\_turniti.docx (143.29K)

**Número de palabras:** 10912

**Número de caracteres:** 62777



---

FUENTES PRIMARIAS

---

1	<a href="http://repositorio.uwiener.edu.pe">repositorio.uwiener.edu.pe</a> Fuente de Internet	6%
2	<a href="http://pesquisa.bvsalud.org">pesquisa.bvsalud.org</a> Fuente de Internet	2%
3	Submitted to Universidad Wiener Trabajo del estudiante	1%
4	<a href="http://revistas.uss.edu.pe">revistas.uss.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="http://scielo.isciii.es">scielo.isciii.es</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%

---