



**FACULTAD DE CIENCIA DE LA SALUD
PROGRAMA DE SEGUNDAS ESPECIALIDADES
ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA EMERGENCIAS Y DESASTRES**

**“VIOLENCIA DE LOS USUARIOS HACIA EL PERSONAL
DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE
LA CLINICA VESALIO 2022”**

**TRABAJO ACADEMICO PARA OPTAR EL TITULO DE
ESPECIALISTA EN ENFERMERIA EN EMERGENCIAS Y
DESASTRES**

AUTOR:

LIC. SIBRIAN DE SANCHEZ, YREN AURORA

<https://orcid.org/0000-0002-9013-5616>

ASESOR:

MG. FAJARDO CANAVAL MARIA DEL PILAR

<https://orcid.org/0000-0001-9942-0491>

LIMA- PERU

2022

AUTORIZACIÓN Y DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

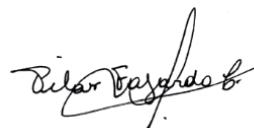
Yo, **Sabrían De Sánchez, Yren Aurora**, con CE: **003199294**, en mi condición de autor(a) de la tesis/ trabajo de investigación/ trabajo académico presentada para optar el **título de especialista en enfermería en emergencias y desastres** (grado o título profesional que corresponda) de título "**violencia de los usuarios hacia el personal de enfermería en el servicio de emergencia de la clínica Vesalio 2022**", **AUTORIZO** a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para reproducir y publicar de manera permanente e indefinida en su repositorio institucional, bajo la modalidad de acceso abierto, el archivo digital que estoy entregando, en cumplimiento a la Ley N°30035 que regula el Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto y su respectivo Reglamento.

Asimismo, **DECLARO BAJO JURAMENTO¹** que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud de **24%** y que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregado la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

En señal de conformidad con lo autorizado y declarado, firmo el presente documento a los 30 días del mes de noviembre del año 2022.



Sabrían De Sánchez, Yren Aurora
(CE 003199294)



Fajardo Canaval, María del Pilar
(DNI 25697604)

INFORME DE ORIGINALIDAD – TURNITIN

¹ Se emite la presente declaración en virtud de lo dispuesto en el artículo 8°, numeral 8.2, tercer párrafo, del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU/CD, modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 174-2019-SUNEDU/CD y Resolución de Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD.

Sibrian Sanchez, Yren Aurora

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%	24%	3%	11%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	13%
2	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	3%
3	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Maria Auxiliadora SAC Trabajo del estudiante	1%
5	1library.co Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	revistas.um.es Fuente de Internet	1%
8	revistas.unilibre.edu.co Fuente de Internet	1%
9	repositorio.uch.edu.pe Fuente de Internet	1%

1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	4
ABSTRACT	5
I. INTRODUCCIÓN.....	6
II. MATERIALES Y MÉTODOS.....	14
III. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	18
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	20
ANEXOS	23

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN.....	20
ANEXO B. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	24
ANEXO C. CONSENTIMIENTO INFORMADO	27

RESUMEN

Objetivo: Determinar los factores que desencadenen la violencia de los usuarios hacia el personal de enfermería del servicio de emergencia de la Clínica Vesalio 2021. **Materiales y métodos:** El presente estudio es de enfoque cuantitativo, y es diseño no experimental. La población está conformada por 30 profesionales de enfermería, que laboran en el servicio de emergencia de la Clínica Vesalio. Se realizará una encuesta divididos en cuatro partes donde la primera es de datos generales con 7 ítems, la segunda es de la violencia con 5 ítems, la tercera es de consecuencias de violencia con 8 ítems, y la cuarta es de causas de violencia con un ítem, previo consentimiento informado. **Resultados:** se espera identificar los efectos y serán exhibidos en tablas y gráficos estadísticos, utilizando las medidas de tendencia central para el análisis cuantitativo. **Conclusión:** Esta investigación nos permitirá reducir la violencia ejercida contra la enfermera y causas de la violencia en el servicio de emergencia, teniendo en cuenta los beneficios hacia el paciente y la institución.

Palabras clave: Violencia, Causas, Consecuencias, Salud y Enfermería (DeCS).

ABSTRACT

Objective: To determine the factors that trigger the violence of users towards the nursing staff in the emergency service of the Vesalio 2022 clinic. **Materials and methods:** The present study has a quantitative approach, and is a non-experimental design. The population is made up of 30 nursing professionals, who work in the emergency service of the Vesalius Clinic. A survey will be carried out divided into four parts where the first is of general data with 7 items, the second is of violence with 5 items, the third is of consequences of violence with 8 items, and the fourth is of causes of violence with a item, prior informed consent. **Results:** effects are expected to be identified and will be displayed in statistical tables and graphs, using measures of central tendency for quantitative analysis. **Conclusion:** This research will allow us to reduce the violence against the nurse and the causes of violence in the emergency service, taking into account the benefits to the patient and the institution.

Keywords: Violence, Causes, Consequences, Health and Nursing (DeCS).

INTRODUCCION

El personal de enfermería en el área de emergencia, se expone a actos de violencia, así como el personal de salud de diferentes servicios, con diferentes factores de violencia tanto física, psicológica y verbal, debido a la presión de la actual pandemia del coronavirus (Covid-19) que se ha visto afectadas las mayorías de las personas, los usuarios se tornaron violentos hacia el personal de salud, debido a esto se considera como un problema de salud pública en general (1).

En la Revista panamericana en salud Pública (OPS/OMS) el 20 enero 2016, Washington, D.C. Revela en su investigación basada en una encuesta electrónica que cerca de 20.000, profesionales de salud en países latinoamericanos, arrojaron un resultado del 66% intervenidos sufrió cierto patrón de violencia en el trabajo últimamente. De los cuales tres cuartas partes son agresiones públicas dentro del servicio de emergencia (2).

Pascual V. Argentina 2020, La violencia en el trabajo con incidentes hacia el personal que es abusado, amenazado en circunstancias relacionadas con su trabajo, que impliquen en peligro explícitamente la seguridad, el bienestar y la salud del trabajador, casi el 25% de todos los incidentes de violencia que ocurren en el trabajo. Es evidente ataques a los derechos del personal de salud en tiempos de pandemia COVID-19; Por ello, se exige el respeto y condenando esta situación de su apoyo al personal de salud (3).

El 21 de mayo 2020, el director del consejo internacional de enfermería (CIE) Howard Catton instó a los gobiernos que deben actuar para proteger a las enfermeras que están en atención primaria de la violencia y el abuso en los centros de trabajo. El acoso de las enfermeras y otros trabajadores de salud siempre ha sido un problema grave que no debe reconocerse como parte del trabajo (4).

CIE mayo 2020 En cuanto a los principales modos de violencia, encontramos el 31% de los sucesos encontrados pertenecen a patrones de discriminaciones. Pero 21% se produjo con agresión física, 7% fueron verbales y 13% son ataques mixtos. A las 9% algunos asuntos se debieron a excesos de la policía o persecución al trabajador de salud. En el 11% de los asuntos, intimidaciones a los recursos humanos de la salud (5).

La Organización mundial de la salud (OMS), a la par al consejo Internacional de Enfermería (CIE), la Organización Internacional del trabajo (OIT) y la Organización Internacional de Servicios Públicos (ISP), definen sobre acoso en la zona de trabajo con un incidente de un empleado que es amenazado, acosado o agredido en el trabajo incluso en su camino hacia y desde el trabajo, afecta su seguridad y salud (6).

Ansoleaga y otros en el año 2018, Buenos Aires Argentina, describieron en su artículo, que la violencia en centros de trabajo, asociado a la discriminación y el rechazo, basadas en la raza, nacionalidad, color, sexo, religión, opinión política, opinión nacional, debe formar parte de unas políticas sobre el acoso en todas sus formas relacionada con la violencia y aceptar que las enfermeras son grupos de profesionales con mayor incidencia de violencia (7) .

De acuerdo la revista de salud pública de la OPS, La agresión a los trabajadores de la salud genera estrés emocional y profesional, e inseguridad en el lugar de trabajo que vulnera el derecho fundamental a la seguridad y en consecuencia altera la calidad del servicio prestado y por ende afecta la salud pública de toda la sociedad. El 11% de los profesionales sufrieron agresiones físicas, la causa recurrente es la interrupción del tratamiento y comunicación inadecuada (8).

Edward en el 2014 en Australia, dedujo que las enfermeras exhibidas a la violencia verbal o físico que percibieron señales emocionales perjudicial luego del acontecimiento. Paralelo proporción a distinguir los desafíos de la violencia profesional, deben asistir a los victimarios para la recuperación emocionalmente (9).

Al respecto, la OMS 2019, afirmo que para el desarrollo del trabajo favorable se debe mantener una óptima salud mental, es por ello que el ambiente donde se encuentra el trabajador, no debe ocasionar alteraciones tanto psicológicas como físicas que dañen al individuo, es por ello que las alteraciones de la mente se asocian a diferentes características, relacionada con la profesión, son causantes de llevar al profesional de salud a padecer un nivel de estrés que conlleve a sufrir daño psicosocial (10).

Similar al estudio de Gómez, 2015 en España, titulado Violencia en puestos de trabajo sanitario, encontró que el equipo de atención era el grupo más estricto. Los expertos afectados por estas protestas han denunciado la falta de apoyo, y la relación entre los trabajadores de la salud y/o los administradores ha llevado a que se apunte a los trabajadores abusados por los pacientes y sus familias (11).

En un estudio en Columbia Británica, 2012, Sibbald encontró que la incidencia de violencia en este grupo en grupos de enfermería era casi cuatro veces mayor que en otras profesiones (12).

Winstanley S, 2004 Revista de Enfermería Clínica, en Reino Unido, Encontró que un tercio de los médicos había experimentado un trauma en algún momento de su carrera (13).

La California División of Occupational Health and Safety (Cal/OSHA) tiene propuestas violentas con daños corporales o la muerte. Esta clasificación reconoce los patrones de violencia y utiliza el modelo para las causas profundas e identifica tres tipos de violencia. Tipo I: Actuado por un agente externo que no tiene unión hacia la víctima. Tipos II: Compuesto de consumidores y usuarios. Tipo III: Ira hacia un empleado, gerente o supervisor (14).

El Perú no es nuevo Muchos estudios han demostrado que los trabajadores de la salud son acosados por familiares o pacientes en hospitales o en hospitales públicos o privados. La esperanza de vida con un determinado índice de violencia varía entre el 32 % y el 100 % de los pacientes y oscila entre el 3,3 % y el 28 % en 2019. Las actitudes hacia la violencia entre los médicos varían, se han informado diferencias (15).

En este orden de ideas se evidencia que las instituciones de salud (Hospitales, Clínicas, centros de salud entre otros), son percibidas como entornos laborales estresante en este contexto asistencial pueden percibirse como una amenaza a la seguridad psicológica y física de las personas activando una respuesta agresiva hacia el personal de enfermería.

Por su parte en Sevilla en el 2016 un estudio titulado violencia laboral externa en el ámbito de urgencia, en el Hospital Universitario Virgen del Rocío expone que la violencia se presenta de diferentes maneras, aconteciendo la violencia física es de

aumento. La violencia psicológica, ilustrada del uso intencional de la autoridad, o intimidaciones con fuerza física, hacia otro individuo o tropa, que intente perjudicar el avance físico, mental, espiritual, moral o social. Creer el abuso verbal, intimidación, abuso, hostigamiento y amenazas, es un problema que ha existido durante años, siendo una forma insensible del crimen (16).

La violencia es la amenaza intencional o el uso real de la fuerza física o el poder contra uno mismo, otros o un grupo o comunidad con un alto riesgo de lesión, muerte, daño psicológico o discapacidad del desarrollo (17).

La violencia en el lugar de trabajo es violencia o amenazas violencia contra los trabajadores. Esto puede suceder en interiores o exteriores trabajo, puede comenzar y terminar con amenazas y ataques verbales junto con la agresión física y el asesinato, es una de las principales causas de muertes relacionadas con el trabajo. Independientemente de su forma, la violencia en el lugar de trabajo es una preocupación creciente empleadores y empleados en todo el mundo (18).

La violencia en la atención de la salud, como el abuso del personal, amenazas o ataques relacionados con su trabajo incluso ir de trabajos que impliquen problemas claros o implícitos para su seguridad, sano o sano (19).

En el sector salud, la violencia se ha agudizado por el impacto Como resultado de un trauma, puede causar, afectar la calidad de vida de las personas. física, mental, espiritual y moralmente cuidado y cuidado de la salud. es un problema cubre múltiples campos que integran campos médicos y sociales. Acepta cuidar a las víctimas de abuso, también debe participar desarrollar estrategias preventivas y superar problemas, cooperar con otras agencias y la sociedad civil (20).

Tipo de violencia son: La violencia física, que corresponde a la forma más evidente de agresión, incluyendo golpear, empujar, patear, dar puñetazos, abrazar contra su voluntad; La violencia psicológica que se produce cuando una persona es víctima de un insulto, su propiedad personal es destruida o usted es amenazado o gritar como medio de sumisión; Violencia sexual, entendida como cualquier forma

de coacción participar en actividades sexuales en contra de la voluntad de uno, en diversos grados de las miradas sugerentes a la violación. Las causas son condiciones especiales de trabajo en área de salud pueden causar al personal médico está expuesto a un alto riesgo de violencia debido a la falta de medidas de seguridad en la instalación, intervención que requiere contacto físico cercano, trabajo por turnos, incluida la mudanza ir y volver cómodamente al trabajo en el lugar de trabajo cierta confidencialidad está disponible para las cargas de trabajo existentes a menudo ocurre en situaciones emocionalmente estresantes (21).

Consecuencias de la violencia en las enfermeras se pueden categorizar en aspectos físicos, cognitivos, emocionales y sociales. La pregunta es a diferencia de la agresión física, otros tipos de consecuencias conductuales la violencia es difícil de definir. Todo esto tiene consecuencias negativas. Desempeño profesional, organización del trabajo, calidad de asistencia, especialmente en el entorno laboral general, ausencia del trabajo, burnout, el abandono entre las enfermeras va en aumento cambios de carrera y empleados (22).

Nos enfocamos en las teorías de enfermería como de Dorothy E. Johnson quien se basa en su ejemplo y en las ideas de Florence Nightingale y es diseñado como una enfermera ayuda a las personas a prevenir o recuperarse de una enfermedad o lesión. También contribuyó al trabajo bajo presión de Hans Seyle, desarrollando esta idea en su teoría del estrés. Johnson se enfoca en cómo reacciona la persona al estrés de la enfermedad y cómo reaccionará a ese estrés (23).

Un modelo de comportamiento ve al individuo como un modelo de comportamiento que consiste en un sistema interconectado. El hombre como moralista se esfuerza por lograr el equilibrio a través de la transformación y el cambio que realiza en cierta medida, para ser eficaz y eficiente (24).

Entre los antecedentes de investigación hace notar Enríquez et al. (25), en México, 2021, en sus estudios: "violencia hacia el profesional de enfermería: una etnografía focalizada", la metodología es cualitativa, diseño etnográfico focalizado, los hallazgos son la conducta agresiva y el perpetrador, donde el 68% no denunció el

abuso a su supervisor, 44%, la familia del paciente 20%. Concluye la importancia de implementar estrategias de respuesta a emergencias y desarrollar pautas para responder a emergencias.

Desde su punto de vista de Sancho et al. (26), en España, 2019, en sus estudios titulado: "Violencia física sobre el personal de enfermería en el ámbito laboral", la metodología son observaciones descriptivas sobre una muestra de 120 especialistas de varios consultorios con el cuestionario OIT/CII/OMS/PSI, el 18% no estaba preocupado por tal abuso y el 12% estaba deprimido, se concluye que la mayoría sufrieron violencia en su trabajo y algunos habían llevado todo el asunto a los tribunales.

De igual manera Puente et al (27), en México, 2021, en su estudio: "Factores desencadenantes de violencia dirigida a personal de salud de un hospital de segundo nivel de atención", la metodología es descriptivo transversal, con una muestra de 66 personas, los hallazgos son la causa del abuso de los empleados si no hay comunicación entre el 40%. Concluye que el servicio ha alcanzado la violencia a causa de una emergencia de la violencia.

Como plantea Terrones (28), en Chiclayo, 2021, en su estudio: "las causas más frecuentes de violencia laboral contra el personal de enfermería de los servicios de emergencia", el método fue la formulación de la pregunta clínica a la violencia, se hallaron una confusión sobre en la atención o por culpa de camas, sillas de ruedas y camillas, largos tiempos de espera para recibir servicio, la falta de suministros, demoras en los resultados de laboratorio que ayudan con la determinación de la enfermedad.

Como afirma Saniz (29), en Arequipa, 2019, en su estudio: "violencia de los usuarios hacia las enfermeras: causas y consecuencias. Servicio de emergencia del H.N.C.A.S.E. Essalud", el método es descriptivo cuali-cuantitativo y la población de 73 enfermeras y los hallazgos que el 72% recibieron violencia psicológica, 64% por retraso en recibir, 99% fue afectado su salud mental, se concluye que el personal fue afectando su salud mental, impotencia y estrés en el trabajo.

En su estudio Capacute, (30) en Tacna, 2019, “violencia laboral contra el personal de enfermería del hospital Hipólito Ananue”, la metodología es transversal y descriptivo con 177 enfermeras, los hallazgos que el 76% sufrieron violencia y el 94% refieren estar inseguras en el trabajo. Concluye de los incidentes de violencia en el lugar de trabajo fue alta, con consecuencias físicas o mentales, suspensiones del trabajo y afirman peligroso en el trabajo.

Basado en estudios obtenidos, es importante señalar la necesidad de implementar políticas públicas en pro de erradicar el abuso de poder de los usuarios en las clínicas y hospitales deberían modifica sus reglamentos internos ya que estos dejan desamparados al personal de enfermería y se observa la necesidad de implementar evaluaciones que permitan conocer con mayor detalle el impacto de las experiencias tanto a nivel profesional y personal.

De igual forma, este estudio se justifica desde el punto de vista teórico que debe poner a entender del contexto real de los enfermeros que afronta con daños repetidos que desmotiva por causa de la violencia, porque a menudo, se producen agresiones verbales y físicas hacia la enfermera en la actividad laboral. Con la intención brindar información importante seleccionando según las revisiones y descubrimientos académicos.

De la misma manera se justificaron de carácter práctico del estudio que permite a los investigadores tener un guía informatizado con producto de una revisión sistemáticos y teniendo en cuenta las contextualizaciones de las situaciones de los enfermeros en la actualidad.

Por último, se justificaron de la metodología donde el estudio es fundamental para apoyar al entendimiento del investigador. Por esta razón nos lleva a diseñar los objetivos para examinar cómo se encuentran los enfermeros en su trabajo.

El objetivo es Determinar los factores que desencadenantes de la violencia en los usuarios hacia el personal de enfermería en el servicio de emergencia de la Clínica Vesalio 2022.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El enfoque de estudio será cuantitativo porque se mide la secuencia de manera estadística según las informaciones obtenidas; el método utilizado en el presente estudio será descriptivo por las razones para describir los comportamientos o características de las variables de estudio; de la misma manera es de corte transversal porque el trabajo estudiado se realizara o desarrollara en un espacio, momento temporal que es establecido de la violencia de los usuarios hacia el personal de enfermería (31).

2.2 POBLACIÓN

En este artículo se intervino a todas las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia de la clínica Vesalio. Muestra establecida según los recursos humanos de la Clínica Vesalio son 30 enfermeras que trabajan en emergencia, información dada por la oficina de personal. Dado que es una población reducida, no se efectuará muestreo, por lo tanto, la herramienta se ejecutará con todos según plasmado en el estudio (32).

Criterios de inclusión:

- Enfermería que trabaja en emergencia de la Clínica Vesalio.
- Enfermera con contrato de más de tres meses.
- Enfermera que aceptan participar en el estudio.

Criterios de exclusión:

- enfermera en vacaciones o licencias por cualquier situación
- enfermera que no desean participar en el estudio
- enfermera que se encuentra de reten y que laboren menos de tres meses.

2.3 VARIABLE DE ESTUDIO

Definición conceptual: La violencia es el uso intencional de la fuerza o poder en una forma de amenaza o efectivamente, contra sí mismo, otra persona, grupo o comunidad, que ocasiona o tiene grandes probabilidades

de ocasionar lesión, muerte, daño psicológico, alteraciones del desarrollo o privaciones (33).

Definición operacional: La violencia de los usuarios hacia el personal de enfermería en el servicio de emergencia de la clínica Vesalio, según sus dimensiones, sociodemográficas, tipos de agresión y características de las mismas y motivo de no declaración de la agresión.

2.4 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

El instrumento utilizado en España para evaluar la exposición a violencia la escala HABS-U (Hospital Aggressive Behaviour Scale-Users) su objetivo es medir expresiones no físicas, físicamente y hostiles de baja intensidad de los usuarios hacia el personal de enfermería, en Perú fue adaptado por Capacute, 2019, a fin de obtener los datos de la violencia se realizó cuestionarios sobre la violencia. Por otra parte, se obtendrá información de las secuelas de la violencia se empleó un cuestionario adaptativo para este estudio (34).

Estas herramientas se utilizaron en diferentes investigaciones reaccionando en la salud y ratificados por juicio de expertos oportunamente, por eso su validación del instrumento lo realizo con 5 expertos quienes dieron sus apreciaciones de pertinencia, claridad y relevancia, con prueba de piloto con 8 enfermeras, mediante el alfa de Cronbach, el valor obtenido es ($\alpha = 0.84$).

Se trata de un instrumento adaptado que evalúa la violencia de los usuarios de baja, media alta intensidad hacia los enfermeros área de emergencia. La obtención de la información para las enfermeras tiene 14 ítems tipo Likert que van desde 1=nunca, 2=anualmente, 3=trimestralmente, 4=mensualmente, 5= semanalmente y 6=todos los días demostrado en los últimos años, con su valor final Alto=60 – 84, Medio= 36 59 y Bajo=14 – 35, distribuidos en dos dimensiones: Violencia no física y Violencia física (35).

2.5. PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos, en su cumplimiento para deberes en el escenario, se solicitará un escrito de recomendación correspondiente a la Universidad María Auxiliadora, a fin de gestionar la autoridad de acceso de la Clínica Vesalio, luego se coordinara con la

responsable de la clínica para elaborar el cronograma de datos en la primera semana de Marzo del 2022, con el fin de asediar a los enfermeros en la institución para determinar la población del propósito de estudio.

2.5.2 APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS En la recolección de datos se realizará la aplicación del instrumento a través la preparación de un cuestionario, según su turno se le entregará el consentimiento informado para su debida participación, posteriormente se verificará cada una de las fichas respectiva, el instrumento adaptado del original de HABS-U (Hospital Aggressive Behaviour Scale-Users) cuyo objetivo es medir expresiones no físicas, físicamente y hostiles de baja intensidad de los usuarios hacia el personal de enfermería, en Perú modificado por Capacute en el año 2019 en su estudio de violencia laboral contra el personal de enfermería del Hospital Hipólito Unanue Tacna (36).

2.6. MÉTODOS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICOS En este estudio se ejecutará y se realizará los análisis de datos mediante el estadístico SPSS en la versión 28 para Windows, para analizar, explorar los datos obtenidos según la variable y categóricas con su frecuencia, porcentaje, tiempo de cálculo. En datos cuantitativos, los datos obtenidos se recogerán, almacenarán, ordenarán a partir de una tabla o gráfico y se calcularán los elementos principales, así como los números no lineales al final del estudio (37).

2.7 ASPECTOS ÉTICOS Deben tenerse en cuenta los aspectos bioéticos de libertad, imparcialidad, utilidad y justicia. Para proteger a los participantes en este estudio, es decir, a las enfermeras, se debe solicitar un permiso antes de que los participantes puedan recibir información clara sobre el estudio. **Autonomía:** es el derecho de toda persona a actuar libre e inconscientemente, sin condiciones, que debe ser respetado y fomentado. Discutiremos las decisiones de las personas sobre si quieren participar en la encuesta o no. **Beneficencia:** se refiere a no hacer daño a los demás, sino hacer el bien, es lo que previene el mal. Aplicaremos este principio porque los resultados del estudio beneficiarán a las personas. **No – maleficencia:** Este principio debe entenderse como el deber de no perjudicar a los participantes en la investigación y la correcta aplicación de las acciones realizadas

a los demás. **Justicia:** Está inmediatamente ligado a la selección de los participantes en el estudio, lo que demuestra que el investigador tiene razón en dar a cada persona una oportunidad particular de riesgo o beneficio, independientemente de su condición social, raza o género (38).

IV. RECURSOS A UTILIZARSE PARA EL DESARROLLO DEL ESTUDIO

(Presupuesto y Recursos Humanos)

MATERIALES	2022						TOTAL
	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	s/.
Equipos							
Computadora	2500						2500
USB	30					30	60
Útiles de escritorio							
Lapiceros	3		2	2		2	9
Hojas bond A4	60	40	100	50	50	50	250
Material Bibliográfico							
Libros/ ebook	50	20	30	20	20	20	160
Fotocopias	50	30	30	60	50	120	340
Impresiones	40	20	50	50	100	130	390
Folders	2	5				11	17
Otros							
Internet	60	30	30	60	30	30	240
Movilidad	50	60		10		40	160
Alimentos	40	20		40		10	110
Llamadas	10	50		80		50	190
Recursos Humanos							
Digitadora	100	100	100		10		400
Imprevistos*		200				300	500
TOTAL	2995	575	342	372	260	793	5427

REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS

1. Cristhian M Bedoya Jojaa. Covid -19: la pandemia del maltrato contra el personal de salud en tiempos de pandemia 2020; [internet] (citado 4 noviembre 2021); Disponible en: **DOI:** <https://doi.org/10.24875/RMIMSS.M20000125>
2. Washington, D.C., 20 de enero de 2016 (OPS/OMS) Profesionales de la salud padecen agresiones frecuentemente, según investigación publicada en la revista de salud pública de la OPS [internet] (citado 19 noviembre 2021); Disponible en: https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11579:2016-health-professionals-are-frequently-assaulted&Itemid=0&lang=es#gsc.tab=0
3. Pascual Valdés Rubén; Cámara, Luis Alberto; Carrasco-Dueñas, Santiago. Ataque al personal de la salud durante la pandemia de COVID-19 en Latinoamérica Acta Medica Colombiana, vol. 45, núm. 3, 2020, Julio-Septiembre, pp. 55-69 Asociacion Colombiana de Medicina Interna. [En Línea] (Citado 4 Noviembre 2021). Disponible en: DOI: 10.36104/amc.2020.1975
4. Consejo Internacional de Enfermería CIE. Los gobiernos han de actuar para frenar la violencia contra las enfermeras que están trabajando con pacientes de COVID-19 21 mayo 2020(Base de datos en línea) (Citado 5 noviembre 2121) [https://www.icn.ch/es/noticias/los-gobiernos-han-de-actuar-para-frenar-la-violencia-contra-las-enfermeras-que-estan-con-paciente COVID-19.](https://www.icn.ch/es/noticias/los-gobiernos-han-de-actuar-para-frenar-la-violencia-contra-las-enfermeras-que-estan-con-paciente-COVID-19)
5. El Consejo Internacional De Enfermería CIE condena más de 400 incidentes de violencia y amenazas contra trabajadores de la salud en relación con la pandemia. 5 marzo 2021 [Base de datos en línea] (citado 3 noviembre 2021) [https://www.icn.ch/es/noticias/el-cie-condena-mas-de-400-incidentes-de-violencia-y-amenazas-contra-trabajadores-de-la salud \(2020\)](https://www.icn.ch/es/noticias/el-cie-condena-mas-de-400-incidentes-de-violencia-y-amenazas-contra-trabajadores-de-la-salud)
6. Organización Internacional del Trabajo OIT Consejo internacional de enfermeras CIE Organización Mundial de la Salud OMS Internacional de Servicios Públicos ISP Programa conjunto sobre la violencia laboral en el sector de la salud Ginebra

2002. 1.3 pag:3-[en-línea] (citado-4-noviembre2021) URL disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/publication/wcms_160911.pdf
7. Ansoleaga, Elisa & Gómez-Rubio, Constanza & Mauro, Amalia. (2015). Violencia laboral en América Latina: una revisión de la evidencia científica. Vertex (Buenos Aires, Argentina). XXVI. 444-452 -[en-línea] (citado-4-noviembre2021) Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/291161742_Violencia_laboral_en_America_Latina_una_revision_de_la_evidencia_cientifica
8. Profesionales de la salud padecen agresiones frecuentemente, según investigación publicada en la revista de salud pública de la OPS [En Línea] (citado 4 Noviembre 2021) Revista panamericana de la salud.URL disponible en: https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11579:2016-health-professionals-are-frequently-assaulted&Itemid=135&lang=es
9. Edward K., Ousey K., Warelow P., Lui S. [en línea] Enfermería y agresión en el trabajo: una revisión sistemática. Australia. 2014. (Citado 05 Noviembre 2121) Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/25039630>
- 10.OMS Salud Mental en el Lugar de trabajo (Base de datos en línea) (Citado 5 Noviembre 2121). <https://www.who.int/es/news-room/commentaries/detail/mental-health-in-the-workplace>
- 11.Gómez R., Violencia en el puesto de trabajo sanitario, análisis situacional y experiencias de las víctimas. (Citado 05 Noviembre 2021); [En Línea] España. Tarragona. 2015. Pág. 148 URL https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/401582/TESIS_.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- 12.Sibbald B. Physician, protect thyself. CMAJ. 1998;159 (8):983-5.(citado 05 Noviembre 2021 [en línea] URL https://www.consejogeneralenfermeria.org/pdfs/agresiones/violencia_a_enfermeras_murcia.pdf

13. Winstanley S, Whittington R. Aggression towards health care staff in a UK general hospital: variation among professions and departments. *J Clin Nurs.* [en línea] 2004; 13(1):3– 10 (citado 05 Noviembre 2021) disponible en línea. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1365-2702.2004.0080>
14. California, Department of Industrial Relations, Division of Occupational Safety and Health (DOSH), CAL/OSHA. Guidelines for workplace security [online]. San Francisco.1995 [Cited 05 Noviembre 2021]; Disponible en: https://www.dir.ca.gov/dosh/dosh_publications/worksecurity.html
15. Editorial Acta Med Perú. 2019; 36 (4):251-2 (Citado 05 Noviembre 2021) [en línea] Violencia contra el personal de salud en el Perú: Del discurso a la acción. Disponible en: <https://amp.cmp.org.pe/index.php/AMP/article/view/896/390>
16. Chagoyen Barroso Tatiana. Violencia laboral externa en el ámbito de urgencias generales del Hospital Universitario Virgen del Rocío de Sevilla. *Med. segur. trab.* [Internet]. 2016 Mar [citado 2022 Ene. 05] ; 62(242): 25-48. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2016000100005&lng=es.
17. Busnello GF, De Lima Trindade L, Dal Pai D, Brancalione D, Calderan MM, Boff Bauermann K. Enfrentamento da violência no trabalho da enfermagem no contexto hospitalar e na Atenção Primária à saúde. *Enferm glob* [Internet]. 2021;20(2):216– 53. [citado 19 de abril 2022]. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v20n62/1695-6141-eg-20-62-216.pdf>
18. Letelier Sanz Patricia, Valenzuela Suazo Sandra. violencia: fenómeno relevante de estudio en campos clínicos intrahospitalarios de enfermería. *Cienc. enferm.* [Internet]. 2002 Dic [citado 2022 Oct 16]; 8(2): 21-26. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532002000200003>.
19. Ortells Abuyé Nativitat, Muñoz Belmonte Teresa, Paguina Marcos Marta, Morató Lorente Isabel. Caracterización de las agresiones producidas al personal sanitario del servicio de urgencias en un hospital comarcal. *Enferm. glob.* [Internet]. 2013

- Abr [citado 2022 Oct 17]; 12(30): 196-207. Disponible en:
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412013000200010&lng=es
20. E S U M E N R. Informe mundial sobre la violencia y la salud [Internet]. Who.int. [citado el 16 de octubre de 2022]. Disponible en:
http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43431/9275324220_spa.pdf;jsessionid=BFAA8D5009BDB1BEA42881223D6FD48C?sequence=1
21. Rosario M, Romero G. Violencia en el puesto de trabajo sanitario, análisis situacional y experiencias de las víctimas [Internet]. Tesisenred.net. [citado el 16 de octubre de 2022]. Disponible en:
https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/401582/TESIS_.pdf?sequence=2&isAllowed=y
22. Martínez Isasi Santiago, García Zurita Abelardo, Felipez Agrelo Iria, Castro Dios Diana Josefa. Violencia sufrida y percibida por el personal de enfermería del Área Sanitaria Integrada de A Coruña. *Enferm. glob.* [Internet]. 2015 Jul [citado 2022 Oct 17]; 14(39): 219-229. Disponible en:
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412015000300011&lng=es
23. Dorothy E. Johnson Teoría del Subsistema conductual (1980) [internet] [citado 19 de abril 2022] <https://malugromer.files.wordpress.com/2014/04dorothy-e-johnson.pdf>
24. Cañar García, Diana Fernanda. "Factores psicosociales provocados por la violencia psicológica del usuario hacia el personal de salud en un hospital público." (2021). Quito Ecuador. Disponible en:
<http://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/4302>
25. Enríquez-Hernández, C. B., Ortiz-Vargas, I., Petrovich, I. S., Martínez-Jiménez, L., Méndez-Cordero, E., & Fernández-Sánchez, H. "violencia hacia el profesional de enfermería: una etnografía focalizada." *Ciencia y enfermería* vol.27 Concepción

- 2021 Pub. 06-Oct-2021 [citado 19 de abril 2022] disponible en:
<http://dx.doi.org/10.29393/ce27-18vhch60018>
26. Sancho Cantus, David; Romero Navajas, Jessica; Cuerda Ballester, María; Solera Gómez, Silvia. Violencia física sobre el personal de enfermería en el ámbito laboral. *Enfermería Docente*. 2019; (111): 4-. [citado 19 de abril 2022] Disponible en:
<http://ciberindex.com/c/ed/11104ed>
27. Puentes-Rojas AR, Morales-Álvarez CT, Moreno-González MM, Cerrito-Rodríguez G, Pérez-Lerma R de la T. Factores desencadenantes de violencia dirigida a personal de salud de un hospital de segundo nivel de atención. *SANUS [Internet]*. 11 de agosto de 2019 [citado 16 de diciembre de 2021];(8):26-3. Disponible en:
<https://sanus.unison.mx/index.php/Sanus/article/view/108>
28. Terrones Diaz, Milagros Silvina. "Revisión crítica: causas más frecuentes de violencia laboral contra el personal de enfermería de los servicios de emergencia." (2019). Chiclayo Perú. [citado 19 de abril 2022]; Disponible en
<https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2290>
29. Saniz Llavilla, Coral. "Violencia de los usuarios hacia las enfermeras: Causas y Consecuencias. Servicio de emergencia del HNCASE Essalud Arequipa 2017." (2018). [citado 19 de abril 2022]; Disponible en:
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9211>
30. Capacute Chambilla, Katerine Mavel. Violencia laboral contra el personal de Enfermería del hospital Hipólito Unanue Tacna 2019, *Revista Médica* [citado 19 de abril 2022]; Disponible en:
<http://revista.hospitaltacna.gob.pe/index.php/revista2018/article/view/82>
31. Hernandez Sampieri R, Fernandez Collado C, Baptista Lucio P. Metodología de la Investigación . 4ta Edicio. Hill MG, editor. Mexico; 2006. 850 p. [Internet]. 11 de agosto de 2019 [citado 16 de diciembre de 2021]; (8):26-3. Disponible en:
https://www.academia.edu/7340383/Metodologia_de_la_investigacion_4ta_edicion_sampieri_20061

32. Galián Muñoz I, Llor B, Ruiz Hernández JA. violencia de los usuarios hacia el personal de enfermería en los hospitales públicos de la región de Murcia (*) [Internet]. Scielosp.org. [citado el 30 de enero de 2022]. Disponible en: https://www.scielosp.org/article/ssm/content/raw/?resource_ssm_path=/media/assets/resp/v86n3/07_original6.pdf
33. Urzagaste Flores, Marisabel, Del Valle Díaz, Cintia y Liliana Mendoza, Silvia. Violencia laboral en el personal de enfermería, Universidad Nacional de Cuyo, argentina Mendoza 2012 [Internet]. Scielosp.org. [citado el 30 de enero de 2022]. Disponible en: https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/10189/urzagaste-flores-marisabel.pdf
34. Quispe Cueva ME, Quispe Galván GR. Estilos de afrontamiento y consecuencias de la violencia ocupacional por agresor externo en el personal profesional de enfermería Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2013. [Internet]. [citado el 30 de enero de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2334>
35. Ruiz-Hernández JA, López-García C, Llor-Esteban B, Galián-Muñoz I, Benavente-Reche AP. Evaluation of the users violence in primary health care: Adaptation of an instrument. Int J Clin Health Psychol [Internet]. 2016 [citado el 17 de octubre de 2022];16(3):295–305. Disponible en: <https://www.elsevier.es/en-revista-international-journal-clinical-health-psychology-355-articulo-evaluation-users-violence-in-primary-S169726001630028X>
36. Grove S, Gray J, Burns N. Investigación en enfermería: Desarrollo de la práctica enfermera basada en la evidencia. 7ma Edicio. Elsevier, editor. 30 Barcelona; 2019. 116–185 p. [citado 19 de abril 2022]; Disponible en: <https://www.elsevier.com/books/investigacion-en-enfermeria/grove/978-84-9113-511-1>
37. Ramos C. Investigación Científica Scientific research paradigms. Av.psicol. 2015; 23(1):9–17. [citado 19 de abril 2022]; Available from:

http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Carlos_Ramos.pdf

38. Almiñana M. Los 4 principios éticos básicos de Bioética. Soc catalana Med Fam y comunitaria [internet] 2002; 1-24 [citado 19 de abril 2022]; Available from: http://gestorweb.camfic.cat/uploads-ITEM_540_EBLOG_1848.pdf

ANEXO A. MATRIZ DE OPERACIONALIZACION

OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE								
VARIABLE	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Nº DE ITEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
VIOLENCIA DE LOS USUARIOS HACIA EL PERSONAL DE ENFERMERIA	Tipo de variable según su naturaleza: Cualitativa Escala de medición: Nominal	La violencia es el uso intencional de la fuerza o poder en una forma de amenaza o efectivamente, contra sí mismo, otra persona, grupo o comunidad, que ocasiona o tiene grandes probabilidades de ocasionar lesión, muerte, daño psicológico, alteraciones del desarrollo o privaciones (27).	La violencia de los usuarios hacia el personal de enfermería en el servicio de emergencia de la clínica Vesalio, según sus dimensiones, sociodemográficas, tipos de agresión y características de las mismas y motivo de no declaración de la agresión.	Violencias no físicas	<ul style="list-style-type: none"> • Los usuarios cuestionan mis decisiones • Los usuarios me hacen responsable exageradamente de cualquier bagatela • Los usuarios me acusan injustamente de no cumplir con mis obligaciones. cometer errores o complicaciones • Los usuarios me hacen comentarios irónicos. • Los usuarios se enfadan conmigo por la falta de información • Los usuarios se enfadan conmigo por el retraso asistencial • Los usuarios fruncen el ceño o me lanzan miradas despectivas • Los usuarios expresan su enfado levantando la voz o quejándose • Los usuarios interrumpen mi trabajo de manera grosera. • Los usuarios me amenazan si no se cumplen sus expectativas (recetas, analíticas...) • Los usuarios están molestos conmigo porque creen que paso más tiempo con otros usuarios 	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11	1= nunca 2= anualmente 3=trimestralmente 4=mensualmente 5=semanalmente 6=todos los días.	Alto =60 – 84 Medio = 36 59 Bajo =14 - 35
				Violencias físicas	<ul style="list-style-type: none"> • Los usuarios incluso me han agarrado o tocado de manera hostil. • Los usuarios incluso me han empujado. me sacudió o escúpeme • Los usuarios muestran su enfado conmigo rompiendo puertas. ventanas paredes 	12,13,14		

ANEXO B: CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR DE UNA INVESTIGACIÓN

Estimado profesional en enfermería, le invitamos a participar de este estudio, la misma que se encuentra del campo de la salud. Para validar su participación, antes debe conocer y comprender cada de los indicadores que se mencionan a continuación:

Título del proyecto: "Violencia de los usuarios hacia el personal de enfermería en el servicio de emergencia de la clínica Vesalio 2022.

Nombre de la investigadora: Lic. Sibrian de Sánchez, Yren Aurora.

Propósito del estudio: Determinar los factores que desencadenen la violencia de los usuarios hacia el personal de enfermería del servicio de emergencia de la clínica Vesalio 2022.

Beneficio por participar: Tendrá la expectativa de saber el producto obtenido, para que así se generen estrategias concientización y sensibilización de la Violencia del usuario hacia el personal de enfermería.

Inconvenientes y riesgos: Ninguno, solo se le pide responder al cuestionario.

Costos por participar: No se realizará pago alguno por su participación.

Confidencialidad:

Renuncia: Usted puede dejar de formar parte del estudio cuando lo crea conveniente, sin ninguna sanción o perder el derecho de conocer los resultados del estudio.

Participación voluntaria: La participación en la investigación es totalmente bajo su voluntad, asimismo podrá retirarse cuando lo desee.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO Declaro haber sido informado del nombre, los objetivos y de la información que alcanzare en el estudio la misma que será utilizada para fines exclusivamente de la investigación, lo que me asegura la absoluta confiabilidad del mismo, por lo que acepto participar en el estudio.

Nombres y apellidos	Rúbrica e impresión digital
N° de documento de identidad	

Lima, ____ de _____ de 2022.

ANEXO: C



**PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ENFERMERIA
EMERGENCIAS Y DESASTRES
CUESTIONARIO PARA ENFERMERAS**

Esta pregunta es completamente anónima y los datos se utilizarán de manera efectiva para el análisis científico del trabajo de investigación: "VIOLENCIA DE LOS USUARIOS HACIA EL PERSONAL DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE LA CLINICA VESALIO 2022". Por favor marque la frecuencia con la que se ha enfrentado a estas situaciones. Conteste todos los ítems utilizando la siguiente escala.

1	2	3	4	5	6
Nunca	Anualmente	Trimestralmente	Mensualmente	Semanalmente	Todos los días

N°	Dimensiones	1	2	3	4	5	6
Violencia no física							
1	Los usuarios cuestionan mis decisiones						
2	Los usuarios me hacen responsable exageradamente de cualquier bagatela						
3	Los usuarios me acusan injustamente de no cumplir con mis obligaciones. cometer errores o complicaciones						
4	Los usuarios me hacen comentarios irónicos.						
5	Los usuarios se enfadan conmigo por la falta de información						
6	Los usuarios se enfadan conmigo por el retraso asistencial						
7	Los usuarios fruncen el ceño o me lanzan miradas despectivas						

8	Los usuarios expresan su enfado levantando la voz o quejándose						
9	Los usuarios interrumpen mi trabajo de manera grosera.						
10	Los usuarios me amenazan si no se cumplen sus expectativas (recetas, analíticas...)						
11	Los usuarios están molestos conmigo porque creen que paso más tiempo con otros usuarios						
Violencia física							
12	Los usuarios incluso me han agarrado o tocado de manera hostil.						
13	Los usuarios incluso me han empujado. me sacudió o escúpeme						
14	Los usuarios muestran su enfado conmigo rompiendo puertas. ventanas paredes						