

Revisión bibliográfica

Violencia en el Trabajo hacia los Profesionales de Enfermería en los Servicios de Emergencia

Workplace Violence against Nursing Professionals at Emergency Services

María J. Gómez Mendoza 

Centro de Salud Tipo C San Rafael, Esmeraldas, Ecuador.

La correspondencia sobre este artículo debe ser dirigida a María J. Gómez Mendoza.

Email: maria.gomez@pucese.edu.ec

Fecha de recepción: 19 de julio de 2022.

Fecha de aceptación: 17 de septiembre de 2022.

¿Cómo citar este artículo? (Normas APA): Gómez Mendoza, M.J. (2022). Violencia en el Trabajo hacia los Profesionales de Enfermería en los Servicios de Emergencia. *Revista Científica Hallazgos21*, 7 (3), 345- 352. <http://revistas.pucese.edu.ec/hallazgos21/>

Revista Científica Hallazgos21. ISSN 2528-7915. **Indexada en DIALNET PLUS, REDIB y LATINDEX Catálogo 2.0.** Periodicidad: cuatrimestral (marzo, julio, noviembre).

Director: José Suárez Lezcano. Teléfono: (593)(6) 2721459, extensión: 163.

Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Esmeraldas. Calle Espejo, Subida a Santa Cruz, Esmeraldas. CP 08 01 00 65.

Email: revista.hallazgos21@pucese.edu.ec. <http://revistas.pucese.edu.ec/hallazgos21>

Resumen

Introducción: La violencia en el trabajo hacia los profesionales de enfermería constituye un problema de salud pública, que es definida como toda acción, incidente o conducta que agrede, amenace, humille y lesione a una persona.

Objetivo: analizar la violencia en el trabajo hacia los profesionales de enfermería en los servicios de emergencia.

Método: la búsqueda integrativa se ejecutó en las bases de datos MEDLINE, CINAHL, SciELO, pero sólo se valoraron seis trabajos que se aliaban a los criterios de inclusión, añadiendo el empleo oportuno de los operadores lógicos "And" y "Or".

Resultados: los artículos afirman que el personal de enfermería es el que más padece de la violencia ocupacional, especialmente la psicológica, seguida de la física. El entorno hospitalario en donde se evidencia mayor frecuencia de actos violentos es en los servicios de emergencia.

Conclusión: la violencia en el trabajo hacia los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia se evidencia en formas de acoso laboral, agresión física y psicológica, comportamientos que son potenciados por el paciente o familiar de este.

Palabras clave: Violencia; enfermería; vulnerabilidad; emergencias.

Abstract

Introduction: Workplace violence against nursing professionals constitutes a public health problem, which is defined as any action, incident, or conduct which attacks, threatens, humiliates, and injures a person.

Objective: To analyze violence at work towards nursing professionals in emergency services.

Method: The integrative search was carried out in the MEDLINE, CINAHL, SciELO databases, but only six works that were

allied to the inclusion criteria were evaluated, adding the appropriate use of the logical operators "And" and "Or".

Results: The articles affirm that the nursing staff is the one that suffers the most from occupational violence, especially psychological, followed by physical. The hospital environment where there is a higher frequency of violent acts is the emergency services.

Conclusion: violence at work towards nursing professionals in the emergency service is evidenced in forms of workplace harassment, physical and psychological aggression, behaviors that are promoted by the patient or a family member.

Keywords: Violence; Nursing; Vulnerability; Emergencies.

Violencia en el Trabajo hacia los Profesionales de Enfermería en los Servicios de Emergencia

Tratar de violencia no está fuera de la realidad, debido a que diariamente es practicada tanto en el ámbito familiar, social, educativo y laboral; pero esto no quiere decir que su práctica deba ser normalizada, por lo que está estimada como un problema de salud pública debido a la frecuencia con la que se genera no solo a nivel local sino también global.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) en 1998 publicó la primera edición del libro *Violence at Work*, en el cual la violencia laboral fue definida como "toda acción, incidente o conducta que agrede, amenace, humille y lesione a una persona" (1). Dicho acto vulnera los derechos humanos de la víctima como tal.

La violencia puede presentarse principalmente de manera psicológica, verbal, física o sexual dentro de diversos contextos. En este estudio se hace énfasis al ámbito laboral en el área de enfermería, ya que es en este entorno en donde se potencia

aquella acción, con prevalencia en los servicios de emergencia, conllevando a que el profesional enfermero presente enfermedades o problemas psicosociales e, inclusive que disminuya el interés por su labor continua (2).

Así es como surge la pregunta científica: ¿cuál es el tipo de violencia practicada con mayor frecuencia hacia el personal enfermero dentro de los servicios de emergencia?

En vista de lo mencionado, se detallan distintos aspectos relacionados con la temática planteada, sintetizando diferentes informaciones de fuentes bibliográficas, para analizar la violencia en el trabajo hacia los profesionales de enfermería en los servicios de emergencia, determinando los tipos de violencia generados con mayor frecuencia y establecer el impacto de la violencia laboral en la calidad de los cuidados.

Violencia en el trabajo

La violencia en el trabajo es un hecho que se ha suscitado a lo largo de la vida y que por su frecuencia simboliza un factor de riesgo. En sus distintas manifestaciones, debe ser analizado en todas las instituciones públicas y privadas.

Se considera violencia laboral cuando el personal padece abusos, amenazas o agresiones en escenarios laborales, que ponen en peligro su seguridad, bienestar, salud mental o física. En la actualidad predominan algunos tipos de violencia. Entre ellas están la violencia física, psicológica, sexual y discriminatoria (3).

La violencia física incluye agresión física sobre el trabajador, ya sean acciones como golpear, abofetear, empujar, pellizcar, apuñalar y patear; mientras la violencia psicológica incluye intimidación, amenazas, violencia verbal capaz de causar daño psicológico y moral al trabajado. Asimismo, la violencia sexual es un comportamiento

verbal o físico sexual que la otra persona no desea, dentro del ámbito laboral. Esta clase de violencia se da con el fin de agredir la dignidad de una persona, creando un entorno intimidante, ofensivo y humillante hacia otro individuo. Además, el acoso discriminatorio es un tipo de violencia que se propaga por aspectos como discapacidad, sexo, estado civil, religión, nacionalidad, edad, identidad sexual e incluso el estatus socioeconómico.

La violencia en el trabajo indica que es un riesgo de forma interna (haciendo referencia a aquella producida entre compañeros de una empresa, de otras empresas que brinden servicios en el mismo campo laboral) y de forma externa (refiriéndose a la violencia entre cliente, así como a personas que llegan a la empresa sin desear servicio alguno).

La violencia en el trabajo genera consecuencias hacia la empresa y sus empleados, ya que al tener un trabajador víctima de acoso éste puede faltar reiteradas veces a su trabajo y los otros empleados de la empresa pueden tener una carga laboral exhaustiva y con ello disminuirá el rendimiento económico y laboral de la empresa.

Violencia en el sector salud

La violencia en el sector salud es un problema grave que afecta día a día a los profesionales. La violencia en el entorno laboral tiene como consecuencias problemas en la salud mental. Un ambiente pesado y poco hostil puede generar estrés y ansiedad al personal de salud. Esto implica que las relaciones interpersonales entre compañeros se ven afectadas, así mismo con los usuarios externos que acuden a la atención. La violencia en el sector salud puede provocar en los profesionales disminución de autoestima y por ende ausentismo en el área de trabajo. Muchos de los enfermeros que sufren violencia en los

establecimientos de salud de forma interna y externa prefieren renunciar antes que perder su salud psicológica; es por ello que se deben tomar medidas en la prevención de violencia en los establecimientos de salud, tanto por parte de los usuarios externos como internos y entre compañeros de la misma área.

Existen varias formas de violencia en el servicio de emergencia, que se clasifican en cuatro tipos:

1. estructural, apresada en la exigencia de sobrecarga laboral. Esto afecta la parte física y mental de cada uno de los trabajadores que ejercen el cargo en el área de salud;
2. la forma restrictiva, demostrada en la negación del derecho de la praxis segura, de las intervenciones cuidadoras y a un entorno laboral seguro para todos los trabajadores;
3. la alienación, basada en la obstaculización a los empleados a que disfruten de una práctica profesional competente, eficaz y de estimación por su actuar en conjunto a los pacientes y su familia; y
4. la violencia clásica, manifestada por los daños físicos y expresiones verbales agresivas de los integrantes del grupo sanitarios y de clientes en atención (4).

En el sector salud la violencia ha sido un factor negativo en el área de emergencia, ya que, por la ineficacia e ineficiencia monetaria, los médicos y enfermeros tienen que doblar su jornada laboral, limitando así que gocen al máximo de su familia y de su entorno, al estar expuestos directamente al paciente. Esto conlleva a que sean intimidados física y psicológicamente por parte de los clientes o de sus representantes, impidiendo un tratamiento adecuado y un cuidado asistencial óptimo para el paciente.

Factores de riesgo para la violencia en el servicio de emergencia

Los factores de riesgo en el servicio de emergencia pueden ser varios y dependen

del establecimiento hospitalario y la clase de intervenciones que se vayan a desarrollar.

Entre los factores más habituales para el desarrollo de cualquier tipo de violencia en el área de salud se encuentran los siguientes:

a) El cuidado directo a pacientes drogodependientes y alcohólicos.

Estos pacientes, al estar bajo estas sustancias, sus síntomas se pueden manifestar en euforia, ansiedad y/o irritabilidad. El personal de enfermería, al tener el cuidado directo de estos pacientes, pueden sentir estrés y estar expuestos como tal a la violencia por parte de estos pacientes.

b) Pacientes con trastornos mentales.

Estos pacientes pueden tener ansiedad, depresión o esquizofrenia, por lo cual la sintomatología de cada una de ellas conlleva a un riesgo tanto para el paciente como para el personal de enfermería, debido a que a menudo se presentan agresiones, insultos, delirios e ideas autolíticas. Por esa sintomatología, el paciente puede autolesionarse e incluso atentar contra la vida de sus cuidadores directos.

c) Déficit de personal sanitario.

Con la falta de personal de enfermería, el personal de salud que trabaja en los establecimientos sentirá una sobrecarga laboral asistencial por la demanda de pacientes; esto provoca cansancio extremo y es el enfermero más vulnerable antes las manifestaciones violentas dentro del área que se desenvuelve.

Sexo y edad

Según el estudio de de Souza et al.(4), los trabajadores de salud de ambos sexos han sufrido alguna vez violencia en el servicio de emergencia con edad entre 20 y 52 años.

Las consecuencias en la violencia en salud por su sexo y edad deben ser claramente evidenciadas, ya que constituye un riesgo psicosocial en cuanto a los enfermeros que

son los que mantienen el cuidado y atención directa al paciente. Como usuarios, se debe mantener una consideración porque ellos arriesgan sus vidas para salvar a otros, independientemente de sexo y edad. Los enfermeros son profesionales de salud aptos para brindar cuidado directo al paciente sin distinción alguna.

Método

Al ser un artículo de revisión integrativa, se tomaron en cuenta las fases de la Enfermería Basada en Evidencias (EBE), para dar respuesta a la pregunta científica que fue estructurada en función a la estrategia PICO (excepto la "comparación", puesto que la misión no es comparar ciertas intervenciones).

Para continuar con la indagación se emplearon las bases de datos de MEDLINE, CINAHL, SciELO, aunque solo se valoraron aquellas que se aliaban a los criterios de inclusión, añadiendo el empleo oportuno de los operadores lógicos (And y Or) (1).

Los criterios de inclusión se centraron en que artículos científicos que publicados hace 5 años, es decir, en un intervalo de 2018-2022, en idioma español e inglés y que la población de estudio sea únicamente de la sala de emergencias; por otra parte, se incluyó como criterio de exclusión los ensayos basados en la experiencia o artículos de opinión.

En base a los aspectos éticos de la investigación, se valoró la importancia de la integridad de los artículos. Se siguió el proceso mental sugerido por Russel (5), sobre las interrogantes científicas para este tipo de revisión: ¿Qué es lo que sabe? ¿Cuál es la calidad de lo que se sabe? ¿Qué se debe saber? ¿Cuál es el próximo paso para la investigación o práctica? Y el proceso siguió las cinco etapas propuestas por varios autores: 1) formulación del problema, 2) recolección de datos o definiciones sobre la búsqueda de la literatura, 3) evaluación de

los datos, 4) análisis de los datos y 5) presentación e interpretación de los resultados (6,7,8).

Desarrollo

Resultados

Fueron identificados diversos estudios de los cuales no todos cumplían con los criterios de inclusión, por ello, gracias a las estrategias de búsqueda empleadas, se incluyeron 6 artículos de los cuales 3 (50%) fueron derivados de la base de datos bibliográfica SciELO, predominando el idioma español, con 5 (83,3%).

Los tipos de estudio fueron: 3 de índole cuantitativa, descriptivos y método correlacional de corte transversal (1-3-6) y 3 de estudios cualitativos (2,4,5).

El total de la población en estudio fue de 222 profesionales de enfermería.

En cuanto a los artículos en los que la muestra de profesionales de enfermería estaba bien definida, el menor número de ellos consistía en 7 (3,5%), quienes se desenvolvían en el área de emergencias en Chile (9). Mientras que el artículo que tuvo el mayor número de profesionales de enfermería fue de 161. Estos trabajaban en los servicios de emergencias de dos establecimientos públicos, en los que se brinda una atención de segundo nivel, en Chihuahua, México (10).

La mayor parte de la muestra está constituida por mujeres, con el 87,7%, las cuales según los resultados de Souza et al. (4)., las mujeres han sido más vulnerables a actos violentos a nivel social, simplemente por el hecho de ser mujer.

Con la realización de esta investigación se logró determinar que el personal de enfermería es víctima principal de la violencia ocupacional; es decir, dentro de los campos hospitalarios en donde se proporcionan los cuidados.

En cuanto a los tipos de violencia reconocidos por los trabajadores de

enfermería, 28 (93,3%) estaban vinculadas con ataques verbales y 9 (30%) con actos psicológicos (4).

Por su parte, Bernaldo et al. (11), confirmaron que la unidad de emergencias era el espacio más habitual en el que se ejecutaba la violencia física.

Discusión

Dentro de los resultados obtenidos en esta revisión, las mujeres (profesionales de enfermería) han sido más vulnerables ante las situaciones violentas a causa de la desvaloración del género, ya que son expuestas al acoso y agresiones de carácter sexual (4), lo cual no coincide con el artículo de Bernaldo et al. (11), puesto que mencionan que los hombres corren mayor riesgo de padecer violencia física en comparación con las mujeres, debido a que son ellos quienes mayoritariamente intervienen en actividades para contener los actos agresivos de los usuarios.

A su vez, el personal de enfermería es una víctima constante de la violencia ocupacional al momento de brindar los cuidados en los servicios de emergencias, resultado que coincide con lo señalado por De Souza et al (4), quienes aseveran que la violencia psicológica u otras manifestaciones agresivas se han convertido en una rutina en los sectores públicos de emergencia.

Conclusiones

La violencia en el trabajo de enfermería impacta negativamente en la calidad de los cuidados, que es la esencia de la profesión, puesto que a pesar de la carga laboral que tiene el enfermero por el déficit de personal sanitario y la demanda de pacientes, están expuestos a ser violentados continuamente, impidiendo así la optimización de la continuidad de la atención clínica.

De acuerdo con lo señalado, la violencia en el trabajo hacia los profesionales de enfermería en el servicio de emergencias se exterioriza de distintas formas, tales como acoso laboral, intimidación física y psicológica por parte del familiar o del paciente. El enfermero posee una gran carga laboral en el servicio asistencial, ya que atienden de forma directa al paciente y se presentan factores estresantes que llevan como consecuencia problemas en su salud. Los tipos de violencia más frecuentes en el servicio de emergencias son las psicológicas y las físicas.

Las complicaciones que tienen los profesionales de enfermería violentados son los problemas de estrés, miedo, ansiedad, e inseguridad al momento de realizar sus labores, afectando la calidad en el servicio de salud, la disminución del rendimiento profesional y el deterioro de óptimas relaciones interpersonales entre compañeros del servicio.

Referencias

1. Contreras Jofre P, Valenzuela Solís Á, Pinto Soto J, Mendoza Ponce N, López-Alegría F. Violencia en el trabajo hacia los profesionales de enfermería en los servicios de emergencias: revisión integrativa. Rev Panam Salud Publica. 2020 Dec 17; 44:e173. doi: 10.26633/RPSP.2020.173. PMID: 33346247; PMCID: PMC7745999.
2. Oliveira CS, Martins JT, Galdino MJQ, Perfeito RR. Violencia laboral en los centros de emergencia: experiencia de los enfermeros. Rev. Latino-Am. Enfermagem [Internet]. 2020 [citado el 16 de junio de 2022]; 28:e3323. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/1518-8345.3856.3323>.
3. Leymann H. Mobbing y Terror Psicológico en los lugares de Trabajo. Springer Publishing Company, LLC, New York, Estado Unidos, 1990.
4. de Souza Oliveira C, Trevisan Martins J, Quina Galdino MJ, Ribeiro Perfeito R. Violencia laboral en los centros de emergencia: experiencia de los enfermeros. Rev. Latino-Am. Enfermagem 28. 2020; DOI: <https://doi.org/10.1590/1518-8345.3856.3323>
5. Russel CL. An overview of the integrative research review. Progress in Transplantation. Missouri: Columbia; 2005.
6. Cooper HM. The integrative research review: a systematic approach. Beverly Hills: Sage 1984
7. Whitemore R, Knafk K. The integrative review: updated methodology. J Adv Nurs. 2005;52(5):546-53.
8. Ganong LH. Integrative reviews of nursing research. Res Nurs Health. 1987;10(1):1-11.
9. Palma A, Ansoleaga E, Ahumada M. Violencia laboral en trabajadores del sector salud: revisión sistemática. Revista médica de Chile [Internet]. 2018 [citado el 16 de junio de 2022]; 146(2). Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0034-98872018000200213&script=sci_arttext
10. Ruiz-González K, Pacheco-Pérez L, Guevara-Valtier M, Gutiérrez-Valverde J. Violencia laboral entre el personal de enfermería y su relación con la calidad del cuidado en

VIOLENCIA EN EL TRABAJO HACIA LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA

hospitales públicos. Revista Cubana de Enfermería [Internet]. 2021 [citado el 16 de junio de 2022]; 37 (4) Disponible en:

<http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/3899>

11. Bernaldo-de-Quirós M, Labrador Francisco J, Piccini AT, Gómez MM, Cerdeira JC. Violencia laboral en urgencias extrahospitalarias: una revisión sistemática y líneas de intervención psicológica. Accésit de la XX edición del Premio de Psicología Aplicada "Rafael Burgaleta" 2013. Clínica y Salud [Internet]. 2014 Mar [citado el 16 de junio de 2022] ; 25(1): 11-18. Disponible en:
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1130-52742014000100002&lng=es. <https://dx.doi.org/10.5093/cl2014a2>.