

Violencia laboral en el personal de Enfermería

Workplace Violence in Nursing Staff

Ariadna Ballejo (*); Laura Cregolini (**); Ángela Gareis (***) ; Mariela Zarate (****)

(*) Licenciada en Enfermería. Facultad de Ciencias de la Vida y la Salud (FCVys) - UADER. aryadnaparana@gmail.com

(**) Licenciada en Enfermería. Facultad de Ciencias de la Vida y la Salud (FCVys) - UADER. laucrg.fnc@gmail.com

(***) Licenciada en Enfermería. Facultad de Ciencias de la Vida y la Salud (FCVys) - UADER. lolamora1@hotmail.com

(****) Licenciada en Enfermería. Facultad de Ciencias de la Vida y la Salud (FCVys) - UADER. marielazarate_16@hotmail.com



Fecha de recepción: 22 de agosto 2024

Fecha de aceptación: 27 de septiembre 2024

El presente estudio investiga la incidencia de la violencia laboral hacia el personal de Enfermería en el servicio de Clínica Médica del Hospital San Martín en Paraná, entre septiembre y noviembre de 2023. La violencia laboral en el sector salud es una preocupación creciente a nivel global, afectando significativamente a los trabajadores, particularmente a los enfermeros, debido a su contacto directo con pacientes y familiares. Utilizando un enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal, se examinó los tipos de violencia que enfrentan estos profesionales, así como las repercusiones en su bienestar emocional y profesional.

INTRODUCCIÓN

La violencia laboral en el sector de salud se manifiesta de diversas formas y ha emergido como un problema de salud pública que trasciende fronteras políticas y culturales. Este fenómeno afecta a múltiples sectores, incluyendo el personal de Enfermería, quienes se encuentran en la primera línea de contacto con pacientes y familiares. El presente estudio se centra en el personal de Enfermería del Hospital San Martín, en nuestra provincia, con el objetivo de comprender mejor las características y consecuencias de la violencia laboral que enfrentan.

Diversas investigaciones han abordado la problemática de la violencia en el ámbito laboral del sector salud. Entre ellas destaca el estudio realizado por Matile et al. (2016) de la Universidad Nacional de Cuyo en un hospital público de la ciudad de Mendoza. Este estudio descriptivo y transversal examinó los episodios de hostigamiento y violencia hacia los miembros del equipo de salud, incluyendo enfermeros, médicos, técnicos y bioquímicos. La investigación encontró que el 79% de las agresiones fueron verbales, seguidas por agresiones psíquicas (31%) y físicas (3%). Los principales factores desencadenantes identificados incluyeron el nivel sociocultural del usuario (51%), espera prolongada (41%) y problemas de comunicación (29%). La violencia afectó principalmente al personal emocionalmente (69%), generando estrés, impotencia, enojo, llanto y temor.

Otro estudio relevante es el realizado en la ciudad de Córdoba por Farías et al. (2012), que caracterizó la problemática de violencia hacia los trabajadores de salud mediante un diseño exploratorio, descriptivo y transversal. Este estudio reveló que el 62,9% de los trabajadores experimentaron violencia en la institución. Las formas más comunes de violencia incluyeron gritos (65,1%) e insultos (55,1%). Los agresores externos más frecuentes fueron los familiares de los pacientes (50,7%), mientras que los agresores internos eran generalmente personal con mayor jerarquía (54,8%). Las principales causas de violencia incluyen la falta de respuesta institucional, la carga de trabajo, la demora en la atención y la falta de turnos.

En virtud de los estudios y antecedentes revisados, se evidencia que la violencia ejerce un impacto directo y personal significativo sobre los profesionales de enfermería. Esta situación se atribuye a que los enfermeros mantienen un contacto constante y cercano tanto con los pacientes como con sus familiares. En numerosas ocasiones, esta exposición se traduce en una alta frecuencia de quejas y demandas relacionadas con el tratamiento médico y las intervenciones de otros profesionales. Además, los enfermeros se enfrentan a comportamientos exigentes que a menudo se manifiestan en forma de insultos o en la desvalorización y menosprecio de sus conocimientos y habilidades profesionales.

Ante ello, la presente investigación se planteó como problema ¿Cómo afecta la violencia laboral al Personal de Enfermería en el Servicio de Clínica Médica del hospital San Martín de la ciudad de Paraná en los meses de septiembre/ noviembre 2023?.

Como objetivo general se estableció conocer las situaciones de violencia a los que está expuesto el personal de enfermería en el servicio de Clínica Médica del Hospital San Martín, en los meses de septiembre-noviembre de 2023. Y dentro de los objetivos específicos, se planteó conocer los diferentes tipos de violencia laboral a los que está expuesto el personal de Enfermería y si la violencia laboral afecta al profesional de Enfermería del servicio de Clínica Médica del Hospital San Martín de la ciudad de Paraná en el período propuesto.

METODOLOGÍA

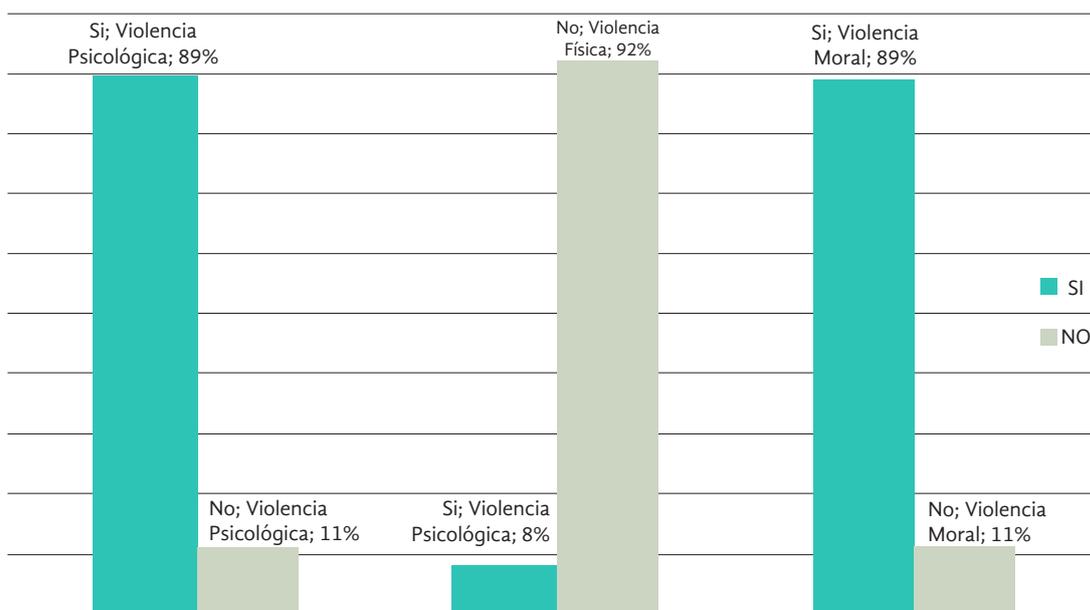
Se llevó a cabo un estudio cuantitativo, descriptivo y transversal. La muestra consistió en el personal de Enfermería del servicio de Clínica Médica del Hospital San Martín, compuesto por 26 enfermeros, por lo que se utilizó un muestreo censal. Se elaboró un cuestionario estructurado para recolectar datos sobre las experiencias de violencia laboral, incluyendo tipos de violencia (física, psicológica, moral), frecuencia y repercusiones. El análisis de datos se realizó mediante estadísticas descriptivas para cuantificar la incidencia y el impacto de la violencia. Además, se llevó a cabo una prueba piloto con 5 participantes, que sirvió de guía para la corrección o reorientación de las preguntas, con la guía de un experto del área de la Salud Mental.

RESULTADOS

Los hallazgos revelan que el 89% del personal de Enfermería experimentó violencia psicológica y moral, mientras que solo el 8% reportó violencia física. La violencia psicológica incluyó como indicadores de estudio el abuso verbal, intimidación, atropello, acoso, amenaza, gritos, mientras que la violencia moral abarcó gestos de desprecio, conductas descalificantes, groserías y subestimación. Los indicadores mencionados para el tipo de violencia física fueron: patadas, bofetadas, empujones, mordiscos, pellizcos, lanzamientos de objetos, golpes. (Ver gráfico 1).

Gráfico 1

Tipos de violencia laboral a los que está expuesto el personal de Enfermería en el servicio de Clínica Médica del Hospital San Martín de la ciudad de Paraná entre septiembre-noviembre del 2023.

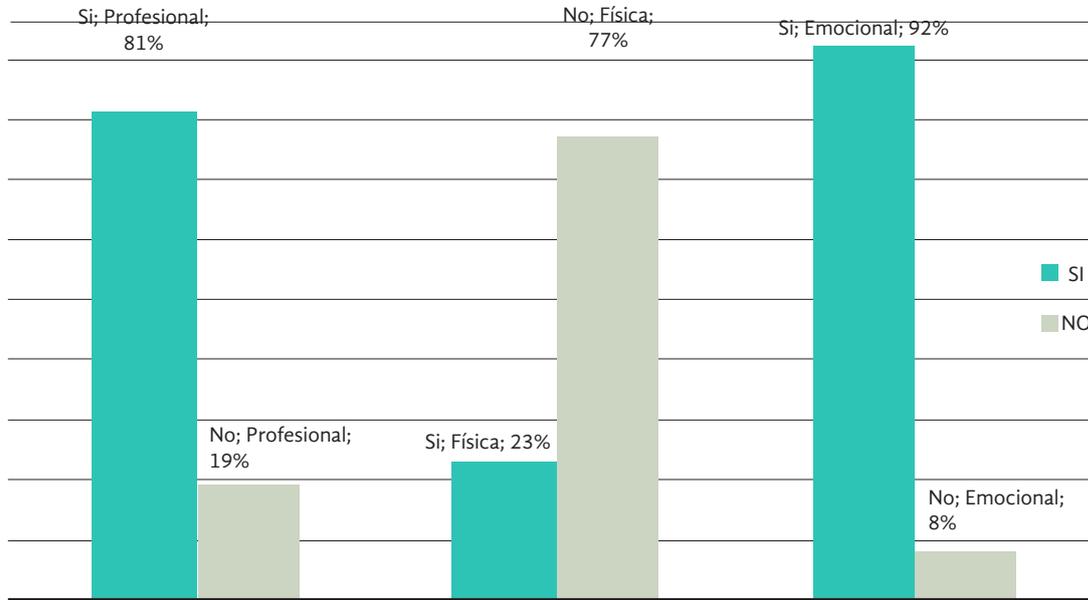


Fuente: elaboración propia

Las consecuencias más frecuentes de esta violencia que impactó en el personal de Enfermería fueron en un 92% emocionales (llanto, fatiga, frustración, estrés, impotencia, miedo/fobias, depresión), seguidas por repercusiones profesionales en un 81% (disminución de la motivación, disminución en el rendimiento laboral, ausentismo, desgano para realizar cualquier tarea) y físicas en un 23% (heridas, contusiones, escoriaciones, fracturas, malestar gastrointestinal, cefalea, contractura). (Ver gráfico N°2)

Gráfico 2

Impacto de la Violencia Laboral en el Personal de Enfermería del Servicio de Clínica Médica del Hospital San Martín de Paraná entre septiembre-noviembre del 2023.



Fuente: elaboración propia

Los resultados de este estudio corroboran investigaciones previas que documentan la prevalencia de violencia psicológica en el ámbito de la salud. La alta exposición a violencia psicológica y moral en el personal de Enfermería refleja un problema sistémico que afecta la calidad del trabajo y el bienestar de los profesionales. La violencia verbal y las humillaciones influyen directamente en la moral y el rendimiento del personal, además de generar un ambiente de trabajo hostil. Estos hallazgos subrayan la necesidad de intervenciones para mejorar el entorno laboral y reducir la incidencia de violencia.

Los datos obtenidos en esta investigación coinciden con la investigación realizada por Matile et al. (2016) de la Universidad Nacional de Cuyo en la cual se determinó que el mayor porcentaje de violencia recibida por el personal es la violencia psicológica, siendo este el 79% manifestado por insultos y amenazas y el 31% humillación. Además, en ambas investigaciones se observó que la repercusión principal es emocional y en lo profesional, ya que el personal de Enfermería es el objeto de quejas o de descarga por parte del sujeto de cuidado o de sus familiares, debido a que se encuentra en mayor contacto con los mismos.

CONCLUSIONES

El personal de Enfermería enfrenta múltiples formas de violencia durante el desempeño de sus funciones de cuidado, incluyendo un componente adicional asociado a la interacción con los

familiares de los pacientes. Este grupo de individuos representa, en cierto sentido, un segundo objeto de atención dentro de la dinámica de la relación enfermera-paciente. Además de satisfacer las necesidades de los pacientes, los enfermeros también deben gestionar las demandas y expectativas de los acompañantes, lo que incrementa la exposición a factores de estrés y violencia. Cada familiar lleva consigo un conjunto de experiencias y situaciones personales que pueden intensificar el riesgo de conflicto.

Este fenómeno no se limita a nuestro contexto específico, sino que ha sido documentado a nivel global. La violencia contra el personal de Enfermería es una cuestión de gran relevancia que conlleva diversas consecuencias físicas, psicológicas y morales para los profesionales afectados. La exposición continua a insultos, gritos, agresiones físicas y amenazas afecta no solo la calidad del entorno laboral, sino también el bienestar personal de los enfermeros.

A menudo, estas situaciones de violencia son percibidas como naturales o invisibles, y frecuentemente no se reportan oficialmente. Esta normalización de la violencia en el entorno de trabajo contribuye a su persistencia y perpetuación.

En conclusión, la violencia hacia el personal de Enfermería es un problema extendido tanto en nuestro entorno local como en el ámbito internacional. Este problema requiere una atención adecuada y continua, con el fin de minimizar sus efectos adversos. Es fundamental que se lleve a cabo una investigación constante para comprender mejor la magnitud del problema y desarrollar estrategias efectivas para su mitigación.

Ante ello, se ofrecieron las siguientes recomendaciones: implementar protocolos claros y normas para el manejo de situaciones violentas, tanto internas como externas; ofrecer formación regular sobre manejo de conflictos y estrategias para enfrentar situaciones de violencia; realizar evaluaciones periódicas del clima laboral para identificar áreas de mejora y monitorizar la efectividad de las medidas implementadas; crear y promover canales de comunicación seguros para la denuncia de incidentes de violencia, y, por último, brindar apoyo psicológico y asesoría legal a los profesionales afectados para gestionar el impacto de la violencia.

Este estudio pone en evidencia la necesidad de abordar la violencia laboral en el sector salud como una prioridad para mejorar las condiciones de trabajo y la calidad del cuidado ofrecido. La implementación de las recomendaciones propuestas puede contribuir a un ambiente de trabajo más seguro y respetuoso para el personal de Enfermería.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Farías A., Sánchez J., Petiti, Y. Alderete, A. M. y Acevedo, G. (2012). Reconocimiento de la violencia laboral en el sector de la salud. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 13(3), 7-15. [rst02312 \(medigraphic.com\)](http://rst02312(medigraphic.com))

Matile, C. A., Salomón, S., Suso, A., Pezzini, L., Miranda, R. y Carena, J. A. (2016). Maltrato a los profesionales de la salud. *Revista Médica Universitaria*, 12(2), 1-11. https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/8436/04-rmu12n2-matilearreglado.pdf