



**Universidad  
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA  
PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD DE ENFERMERÍA EN  
SALUD OCUPACIONAL**

**“CARACTERIZACIONES DE LAS AGRESIONES FÍSICO VERBALES  
EN EL PROFESIONAL DE LA SALUD QUE LABORA EN  
HOSPITALES”**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
ESPECIALISTA EN ENFERMERÍA EN SALUD OCUPACIONAL**

**PRESENTADO POR:**

**LIC. YAMILE LIZET CARLOS MORALES**

**LIC. ELISA SALAZAR HUAMAN**

**ASESOR:**

**MG. AREVALO MARCOS, RODOLFO AMADO**

**LIMA – PERÚ**

**2022**



## **DEDICATORIA**

Para mi pequeña Andrea mi dulce gran motivación para no temer y seguir adelante.  
A Dios por su infinito amor.

A mi madre por su apoyo incondicional en todo mi proceso de aprendizaje y a mi novio por sus palabras de ánimo y aliento para llegar a mi meta.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por su inagotable amor y protección.

A nuestra familia por su amor y apoyo incondicional, para nuestro desarrollo profesional y humano.

A nuestro asesor Mg. Rodolfo Arévalo Marcos por su invaluable apoyo y ayuda en el presente estudio.

**ASESOR:**

**MG. AREVALO MARCOS, RODOLFO AMADO**

**JURADO**

**PRESIDENTE** : Dr. Gamarra Bustillos Carlos

**SECRETARIO** : Dra. Cardenas De Fernandez Maria Hilda

**VOCAL** : Mg. Fuentes Siles Maria Angelica

## INDICE

DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ASESOR .....	v
JURADO.....	vi
INDICE.....	vii
INDICE DETABLAS.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
CAPITULO I: INTRODUCCION	
1.1. Planeamiento del Problema .....	11
1.2 Formulación del Problema .....	14
1.3 Objetivo.....	14
CAPITULO II: MATERIALES Y MÉTODOS	
2.1 Diseño de estudio: Revisión sistemática.....	15
2.2 Población y muestra.....	16
2.3. Procedimiento de recolección de datos.....	16
2.4. Técnica de análisis.....	17
2.5. Aspectos éticos. ....	17
CAPÍTULO III: RESULTADOS	
3.1 Tablas .....	18
CAPITULO IV: DISCUSIÓN	
4.1 Discusión.....	31
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1 Conclusiones.....	34
5.2 Recomendaciones.....	34
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS:.....	36
ANEXOS	
6.1 Informe de Originalidad.....	39

## INDICE DE TABLAS

		<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1</b>	Estudios Investigados referentes a las Caracterizaciones de agresiones físico verbales al Profesional de la Salud que labora en hospitales	<b>18</b>
<b>Tabla 2</b>	Resumen de estudios sobre Caracterizaciones de las agresiones físico verbales en el Profesional de la Salud que laboran en hospitales	<b>28</b>

## RESUMEN

**Objetivo:** El objetivo de este estudio es esquematizar y evaluar las Caracterizaciones de las agresiones físicos verbales en el Profesional de la Salud que laboran en hospitales

**Material y Métodos:** El presente estudio se basa en una Revisión Sistemática, basada en la búsqueda bibliográfica de un conjunto de 10 artículos que se ciñen a los criterios de inclusión y antigüedad menor de 6 años, 4 de ellos fueron Revisiones sistemáticas, 3 fueron estudios descriptivos de corte transversal, 3 entre estudios explorativos de orden cualitativo, estudio de corte transversal mediante encuesta electrónica optativa y estudio no experimental cuantitativo transversal y descriptivo. Se utilizó el estudio de valoración del sistema GRADE que identifica la calidad en cuanto a la evidencia y graduación de la fuerza en la recomendación. Para la búsqueda de evidencias se utilizaron las bases de datos Epistemonikus, Dialned, Medwave, Scielo, Google académico, Pubmed, Sci Hub, Cochrane, Elsevier, entre otros.

**Resultados:** De los 10 artículos investigados demostraron al 100% (10/10) las Caracterizaciones de las agresiones físicos verbales en el Profesional de la Salud que laboran en hospitales. Se encontró que la mayor parte de casos de maltrato a nivel ocupacional corresponde al sector salud lo cual daña la productividad y desempeño de las Instituciones que prestan esta clase de servicios, motivo por el cual se deben poner en marcha una serie de prácticas plasmadas en Programas encaminados a mantener la seguridad y bienestar del Profesional de la salud.

**Conclusiones:** La revisión sistemática de los 10 artículos científicos concluyeron que 10/10 de estos artículos demuestran las Caracterizaciones de las agresiones físicos verbales en el Profesional de la Salud que laboran en hospitales, así como las intervenciones que son eficaces para disminuir estos tipos de ataques.

**Palabras claves:** “Caracterización”, “Agresión”, “Violencia”, “Maltrato”, “Profesional de la Salud”.

## ABSTRACT

**Objective:** The objective of this study is to outline and evaluate the Characterizations of verbal physical aggressions in Health Professionals working in hospitals

**Material and Methods:** The present study is based on a Systematic Review, based on the bibliographic search of a set of 10 articles that meet the inclusion criteria and are less than 6 years old, 4 of them were systematic reviews, 3 were studies descriptive cross-sectional studies, 3 between explorative qualitative studies, a cross-sectional study using an optional electronic survey, and a non-experimental quantitative cross-sectional and descriptive study. The GRADE system assessment study was used, which identifies the quality in terms of the evidence and grading of the strength of the recommendation. To search for evidence, the databases Epistemonikus, Dialned, Medwave, Scielo, Academic Google, PubMed, Sci Hub, Cochrane, Elsevier, among others, were used.

**Results:** Of the 10 researched articles, they demonstrated 100% (10/10) the Characterizations of verbal physical aggressions in the Health Professional who work in hospitals. It was found that the majority of cases of mistreatment at the occupational level correspond to the health sector, which damages the productivity and performance of the Institutions that provide this kind of services, which is why a series of practices must be put into practice embodied in Programs aimed at maintaining the safety and well-being of the health professional.

**Conclusions:** The systematic review of the 10 scientific articles concluded that 10/10 of these articles demonstrate the Characterizations of verbal physical aggressions in Health Professionals working in hospitals, as well as the interventions that are effective to reduce these types of attacks.

**Keywords:** "Characterization", "Aggression", "Violence", "Mistreatment", "Health Professional".

## **CAPITULO I: INTRODUCCION**

### **1.1 Planteamiento del problema.**

Desde hace algún tiempo se viene experimentando un aumento constante del maltrato y/o agresión hacia los profesionales del sector salud. En tiempos el personal de salud era considerado una persona valiosa y digna de respeto y admiración motivo por el /cual eran eventos muy raros el que se hable u observe de agresiones a este tipo de personal. Haciendo un recuento podemos indicar que en los años 80 comenzó el detonante de este fenómeno el cual sigue curva de ascenso en años posteriores siendo considerado actualmente como parte del ejercicio de la profesión de salud. Quizás debido a esto no se tiene reportes de estos sucesos por parte del Profesional de salud hasta hace poco.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) contempla que los trabajadores que ejercen la práctica profesional en salud al tener interrelación constante con individuos usuarios de estos servicios corren mayor riesgo de agresión a nivel físico – verbal citando a la Violencia como al conjunto de acciones y comportamientos que amenazan la integridad física, moral y/o psicológica para el ejercicio profesional de su labor (1).

La Violencia se trata de un problema o circunstancia de gran trascendencia el cual incluye una serie de procesos y personas, pudiendo afectar al sujeto en las diversas

esferas que lo constituyen como persona. Asimismo, encontramos que la Violencia manifestada por diversos tipos de conductas agresivas se clasifican en Agresiones de tipo Físico, verbal y social. (2).

La explicación para el incremento de las agresiones al profesional de salud es variado siendo el factor principal la interacción personal de salud-paciente, lo cual en el transcurrir del tiempo ha pasado de ser una relación de respeto mutuo y admiración a ser una experiencia de demanda y exigencia asimismo el paciente y sus familiares al tener conocimiento que en las Instituciones Publicas el salario del Profesional de Salud depende de los aportes públicos hace que exijan atención con prontitud y rapidez así como eficiencia (3).

Según la última encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo publicada por el INSHT, incide en este creciente problema que impacta en todos los rubros laborales, siendo el de principal afectación el rubro de servicios de salud con un 12.9% intensificándose esto en el Sector Publico- Estatal, frente a otras actividades con un 4-6% de afectación (4).

En la actualidad se han identificado ciertos oficios y diversos rubros sujetos a violencia laboral constante, destacándose el sector salud de otros rubros laborales como el principal punto de incidencia en Violencia y agresión laboral observándose que un 50% de los Profesionales de Salud han sido víctimas de algún suceso de Violencia por parte de pacientes o familiares en el transcurso de su vida laboral (5).

Como observamos gran porcentaje de las Agresiones laborales conciernen al sector salud lo cual altera de forma negativa la productividad y cumplimiento de metas a nivel institucional lo cual se verá reflejado en la insatisfacción del personal mediante el incremento del ausentismo laboral, renunciadas injustificadas y disminución de la calidad en la atención del paciente lo cual dará como resultado el decaimiento de imagen Organizacional de la Institución. (6).

Este fenómeno Psicosocial es también explicado por Paravic-Klijn et al. En el año 2018 el que hace hincapié e identifica a la violencia Laboral como el total de acciones, hechos o conductas irracionales que una persona realiza a u otro individuo mediante algún tipo de agresión ya sea esta física, Psicológica o social, asimismo la considera

como un Problema de Salud Pública que tiene un crecimiento incontrolable con repercusiones a nivel social, económico y sanitario (7).

Según otros estudios realizados a la fecha, indican sobre las repercusiones de estos eventos negativos los cuales se han generalizado como un comportamiento normal frente a la demanda de servicios de salud, el estado de Violencia y agresión frente a los Profesionales de salud podría dar como resultado la disminución en la calidad de los servicios de salud. (8).

Debido a lo antes mencionado es imperioso el conocimiento de métodos o procedimientos de actuación ante un evento fortuito tanto de agresión tanto física como verbal, así como mecanismos para poder asegurar estos eventos puedan llegar a una adecuado termino, debido a esto se han implementado una serie de pautas a nivel Institucional para poder garantizar la seguridad del personal y el paciente (9).

Para poder ofrecer un adecuado cuidado al paciente ente demandante de la atención en salud es necesario tener en cuenta como mecanismo de primera línea la relación interpersonal Profesional de salud- paciente aplicando estrategias comunicativas las cuales deberían ir de la mano con la empatía hacia la situación del paciente, mediante esto se podría lograr un adecuado control situacional (10).

Ante esto, en los protocolos de protección deberán existir siempre procesos para poder responder a situaciones de violencia tanto interna como externa. Toda institución de salud debe elaborar un Plan Integral de Prevención de las Agresiones que deberá formar parte de los programas prioritarios del hospital y entrará dentro del programa interno de protección civil, el programa hospital seguro y la comisión de seguridad e higiene Institucional (11).

Por lo tanto, es de vital envergadura expresar la necesidad de poner en práctica disposiciones preventivas encaminada a garantizar la seguridad del Profesional de Salud y el paciente. Tales disposiciones deberán priorizar el control de los factores de riesgo en las instituciones prestadoras de servicios de salud, evitando que estos incidentes surjan, con el objetivo de poderse controlar desde su inicio mediante distintas estrategias las cuales incluyan la correcta organización del trabajo y asignación de personal. Es imperioso la capacitación del Profesional de salud en el

manejo conductual personal y frente a situaciones críticas en concordancia con la normativa vigente (12).

Los sustentos antes citados muestran que en la actualidad estamos atravesando por circunstancias muy preocupantes a nivel mundial en el cual la comunidad de profesionales de la salud considerados como primera línea de atención son el punto del descontento de los pacientes y sus acompañantes sufriendo un sin número de agresiones lo cual viene dañando su salud emocional y física. Este trabajo de Investigación busca de alguna manera contribuir a la determinación y observancia de algún mecanismo de solución a este problema.

## 1.2. Formulación del problema.

La pregunta formulada para la revisión sistemática se desarrolló bajo la metodología PICO y fue la siguiente:

<b>P = Paciente o Problema</b>	<b>I= Intervención</b>	<b>C= Intervención de Comparación</b>	<b>O = Outcome Resultado</b>
Profesional de la Salud que labora en hospitales	No corresponde	No corresponde	Caracterización de las agresiones físico verbales

¿Cuáles son las Caracterizaciones de las agresiones físico verbales en el Profesional de la Salud que labora en hospitales?

## 1.3. OBJETIVO:

Sistematizar y evaluar las Caracterizaciones de las agresiones físicos verbales en el Profesional de la Salud que labora en hospitales.

## **CAPITULO II: MATERIALES Y METODOS**

### **2.1 Diseño de estudio: Revisión sistemática.**

El diseño aplicado para el presente estudio es la Revisión sistemática. Las revisiones sistemáticas son búsquedas de investigaciones académicas las que tienen como unidad de análisis estudios originales primarios. Las revisiones sistemáticas son síntesis claras y estructuradas de información disponible orientada a responder una pregunta clínica específica. Dado que están constituidas por múltiples artículos y fuentes de información, representan el más alto nivel de evidencia dentro de la jerarquía de la evidencia. Las revisiones sistemáticas se caracterizan por tener y describir el proceso de elaboración transparente y comprensible para recolectar, seleccionar, evaluar críticamente y resumir toda la evidencia disponible con respecto a la efectividad de un tratamiento, diagnóstico, pronóstico, etc. (13).

El desarrollo de una revisión sistemática requiere los siguientes pasos:

- Claro enunciado de la pregunta a responder
- Definición de criterios de inclusión y exclusión
- Extensa identificación de la evidencia disponible
- Uniforme extracción de los datos
- Evaluación de la calidad de los estudios
- Clara presentación de los resultados
- Análisis estadístico (metanálisis) (14).

Este tipo de estudio constituye un instrumento valioso para poder sintetizar información Académica disponible, asimismo detectar la credibilidad de las conclusiones de un estudio individual e identificar áreas de imprecisión donde sea necesario realizar investigación. Por otro lado, este tipo de estudios son cruciales para la operatividad de las investigaciones de medicina basada en la evidencia y un instrumento crucial en la toma de decisiones en salud.

## **2.2 Población y muestra**

La población está constituida por la revisión bibliográfica de 10 artículos publicados en diversas fuentes de bases científicas y bases de datos: Epistemonikus, Scielo, Google académico, Medwave, Dialnet, Sci Hub, Pubmed, Cochrane, Elsevier, las cuales evidencian la violencia en el trabajo contra el personal de salud. Para este estudio se eligieron 10 artículos Académicos divulgados en fuentes bibliográficas redactados en el idioma inglés y español con un tiempo de antigüedad no mayor a 6 años.

## **2.3 Procedimiento de recolección de datos.**

La recolección de datos se hizo a través de la revisión bibliográfica de diversos artículos de investigaciones y estudios sobre Caracterizaciones de las agresiones a Profesionales de la Salud / Intervenciones para reducir las agresiones en personal sanitario a nivel nacional e internacional. De los artículos que se encontraron se seleccionaron los que tenían mayor nivel de evidencia y fuerza. Se estableció la búsqueda solo cuando se tuvo acceso al texto completo del artículo científico.

El algoritmo de la búsqueda sistemática de evidencias fue el siguiente:

- Agresión AND personal de salud
- Violencia AND personal sanitario
- Caracterización AND Agresiones AND Profesionales de la salud
- Agresiones AND físico verbal AND personal sanitario
- Efectividad AND Intervenciones AND personal de salud
- Prevención agresiones AND Intervenciones AND personal de Salud

## **2.4 Técnica de análisis**

El análisis de la revisión sistemática está conformado por la elaboración de una tabla resumen (Tabla Nro.1 y Nro. 2) con los datos principales de cada uno de los artículos seleccionados, evaluando cada uno de los artículos para una comparación de los puntos o características en las cuales concuerda y los puntos en los que existe discrepancia. Además, de acuerdo a criterios técnicos pre establecidos, se realizó una evaluación crítica e intensiva de cada artículo, a partir de ello, se determinó la calidad de la evidencia y la fuerza de recomendación para cada artículo.

## **2.5 Aspectos éticos**

El análisis crucial de los artículos científicos investigados, se encuentran en concordancia con las normas técnicas de la bioética en la investigación como el promulgado por la Asociación Médica Mundial mediante la Declaración de Helsinki entre otros, toda la evidencia citada en este estudio se ha desarrollado verificando que cada uno de ellos haya dado cumplimiento a los principios éticos en ejecución, así como el marco normativo vigente.

Los elementos éticos de la investigación clínica tratan de fomentar e incentivar la continua promoción de nuestra responsabilidad como Investigadores. Asegurando la protección de los derechos y seguridad del autor, así como la credibilidad del producto obtenidos.

Para la evolución de la ética y la bioética se han suscitado hechos determinantes debido a lo cual se creó la “National Commission for the Protección of Human Subjects of Biomedical and Behavioral Research”; Institución que a lo largo de su existencia dio el primer paso para la creación del primer Comité de Ética de la Investigación formalizado legalmente dando bases para la publicación en el año 1978 del Informe Belmont, tal informe plantea como principios fundamentales para la investigación en seres humanos: el respeto a las personas, el principio de beneficencia y el de justicia. Dando como resultado sus instrumentos prácticos como el consentimiento informado, el balance entre beneficios, riesgos y la selección equitativa de los sujetos de experimentación (15).

## CAPITULO III: RESULTADOS

### 3.1 Tablas:

**Tabla 1: Caracterizaciones de las agresiones físico verbales en el Profesional de la Salud que labora en hospitales**

#### DATOS DE LA PUBLICACION

1. Autor	Año	Título del Artículo	Nombre de la Revista URL/DOI País	Volumen y numero
Saldaña R, Pousada A, Bernabé R, Burgos C, Estevan I, Soriano AT.	2019	Agresiones al personal de los servicios de urgencias (16)	Revista Enfermería CyL <a href="http://revistaenfermeriacyl.com/index.php/revistaenfermeriacyl/article/viewFile/236/204">http://revistaenfermeriacyl.com/index.php/revistaenfermeriacyl/article/viewFile/236/204</a> España	Vol. 11 Núm. 1

#### CONTENIDO DE LA PUBLICACION

Diseño de Investigación	Población y muestra	Aspectos Éticos	Resultados Principales	Conclusión
Descriptivo de corte transversal	223 encuestas	Consentimiento informado	El 62,3% de los trabajadores participaron, el 81,06% fue mujeres y media de edad 41,8 años. De los que participaron el 60% eran enfermeros y técnicos, con plaza en propiedad el 48,48% y media de años trabajados en el servicio 7,18 años. De los participantes el 71,21% indico que sufrieron agresión, de carácter verbal el 88,3%. El 88,3% no lo reporto a las autoridades. Los sentimientos que se presentaron la agresión: impotencia (65,91%), miedo (19,7%) y ansiedad (12,12%) con un grado de protección bajo.	Existe un alto número de casos de agresiones físicas en los servicios de urgencias, sin embargo principalmente son verbales .Reportan que los profesionales no notifican las agresiones, quizás por el desconocimiento del procedimiento de reporte o por el poco apoyo que sienten los profesionales de parte del área administrativa.

#### DATOS DE LA PUBLICACION

2. Autor	Año	Título del Artículo	Nombre de la Revista URL/DOI País	Volumen y numero
Serrano MI, Fernández MT, Satustegui PJ, Urcola F.	2019	Agresión a profesionales del sector sanitario en España (17)	Revista Española de Salud Pública <a href="https://scielo.isciii.es/pdf/resp/v93/1135-5727-&lt;br/&gt;resp-93-e201910097.pdf">https://scielo.isciii.es/pdf/resp/v93/1135-5727- resp-93-e201910097.pdf</a> España	Vol. 93 Núm. 16

#### CONTENIDO DE LA PUBLICACION

Diseño de Investigación	Población y muestra	Aspectos Éticos	Resultados Principales	Conclusión
Revisión Sistemática	23 artículos originales	No aplica	Los estudios revisados tienen un diseño descriptivo transversal y, además el 72% fueron multicéntricos. Se consideraron 23 estudios. La calidad metodológica de los estudios es buena. Todas las agresiones que se presentan siguen el mismo patrón. En su mayoría son agresiones verbales, y en numerosas oportunidades de amenazas. Los pacientes fueron los principales agresores, tienden a ejercer violencia especialmente a los enfermeros y médicos.	En el estudio señala un aumento en la magnitud de agresiones en los últimos años. En la mayoría de casos reportados los agresores son del sexo masculino, sin embargo los que sufren mayor agresiones son los profesionales de la salud del sexo femenino .Por eso se tiene que implementar el manejo de comunicación asertiva en situaciones de agresión en los hospitales.

### DATOS DE LA PUBLICACION

3. Autor	Año	Título del artículo	Nombre de la Revista URL/DOI País	Volumen y numero
Palma A, Ansoleaga E, Ahumada M.	2018	Violencia Laboral en trabajadores del sector salud (18)	Revista Médica de Chile <a href="https://www.scielo.cl/pdf/rmc/v146n2/0034-9887-rmc-146-02-0213.pdf">https://www.scielo.cl/pdf/rmc/v146n2/0034-9887-rmc-146-02-0213.pdf</a> Chile	Vol. 146 Núm. 213

### CONTENIDO DE LA PUBLICACION

Diseño de Investigación	Población y muestra	Aspectos Éticos	Resultados Principales	Conclusión
Revisión Sistemática (observacional y retrospectivo)	23 artículos	No aplica	Los resultados de los artículos enfatizan, que los profesionales del servicio de psiquiatría son más expuestos a sufrir agresiones físicas y verbales en comparación con los profesionales de otras unidades clínicas, en segundo lugar, el profesional de enfermería son los que presentan mayor incidencia de agresiones o a nivel verbal y psicológico, fluctuando entre 24,6% hasta 89%.	En el presente estudios existe un extenso interés por realizar investigaciones con el profesional de enfermería debido a que son una población con alto riesgo de sufrir agresiones físicas y verbales, lo que se atribuye a cuestiones relativas al género y a las características del trabajo de cuidado en los hospitales.

#### DATOS DE LA PUBLICACION

4. Autor	Año	Título del artículo	Nombre de la Revista URL/DOI País	Volumen y numero
Juan A, Sánchez A, Martínez C, Martínez C	2017	Las agresiones a profesionales sanitarios(19)	Diálisis y Trasplante <a href="http://sedyt.org/revistas/2017_38_2/agresiones-a-profesionales-sanitarios.pdf">http://sedyt.org/revistas/2017_38_2/agresiones-a-profesionales-sanitarios.pdf</a> España	Numero 38 Núm. 2

#### CONTENIDO DE LA PUBLICACION

Diseño de Investigación	Población y muestra	Aspectos Éticos	Resultados Principales	Conclusión
Estudios Descriptivos		Consentimiento informado	Una gran mayoría de los trabajos examinados constatan la existencia del fenómeno de «infra-registro», «infra-notificación» o «infra-denuncia». Su importancia radica en que si no existe una comunicación eficaz de los acontecimientos resultara imposible tener una visión completa de las agresiones y, por ello se obstaculiza las acciones preventivas y de dictaminar todos los actos violentos. La importancia de frenar acciones violentas es reconocida por organizaciones internacionales, que recomiendan incluso que se realicen campañas de sensibilización para que los profesionales que sean víctimas de agresiones reporten todos los incidentes.	En el presente estudio señala que las víctimas de violencia física son más profesionales de enfermería y técnicos, a diferencia de las agresiones verbales es el personal administrativo y directivo, estableciendo una relación con la capacidad de toma de decisiones y la presión del paciente.

### DATOS DE LA PUBLICACION

5. Autor	Año	Título del artículo	Nombre de la Revista URL/DOI País	Volumen y numero
Capacute K	2019	Violencia Laboral contra el personal de enfermería del Hospital Hipólito Unanue Tacna(20 )	Revista médica Hospital Hipólito Unanue de Tacna <a href="https://revista.hospitaltacna.gob.pe/index.php/revista2018/article/view/82">https://revista.hospitaltacna.gob.pe/index.php/revista2018/article/view/82</a> Perú	Vol. 12 Núm. 1

### CONTENIDO DE LA PUBLICACION

Diseño de Investigación	Población y muestra	Aspectos Éticos	Resultados Principales	Conclusión
Estudio no experimental cuantitativo, transversal y descriptivo	177 enfermeras del área de hospitalización	Consentimiento informado	El 75,7% (134) de los profesionales de salud encuestados indicaron que fueron víctimas de violencia en el trabajo, las características de estos fueron: rango 30-59 año (77,6%), casado (50,7%), 11 de servicio (66,4%), nombrado (86,5%) y la mayor el mayor porcentaje de agredidos es el personal que trabaja en los servicios de emergencia, psiquiatra, ginecología y medicina. El paciente como agresor principal (82%) y familiares (80%); el agresor se encontraba alterado (94%); falta de recursos de la entidad (39%), personal no capacitado en (48%) y manifiestan que no se sienten seguros en su centro laboral (19%).	En el presente estudio es alto el porcentaje de las agresiones en el centro laboral del profesional de enfermería, con la consecuencia de secuelas psíquicas y físicas, suspensión laboral y el mayor porcentaje refirió sentirse inseguro en el lugar de trabajo.

### DATOS DE LA PUBLICACION

6. Autor	Año	Título del artículo	Nombre de la Revista URL/DOI País	Volumen y número
Morales J, Cordero J	2019	Violencia física y psicológica en trabajadores del primer nivel de lima y callao (21)	Revista de la asociación española de especialistas en medicina del trabajo  <a href="https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S1132-62552019000300002#:~:text=En%20el%20Per%C3%BA%2C%20entre%20los,doce%20meses%20y%207%2C6%25">https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S1132-62552019000300002#:~:text=En%20el%20Per%C3%BA%2C%20entre%20los,doce%20meses%20y%207%2C6%25</a>  Perú	Vol. 28 Núm. 3

### CONTENIDO DE LA PUBLICACION

Diseño de Investigación	Población y muestra	Aspectos éticos	Resultados Principales	Conclusión
Estudio de corte transversal	175 trabajadores procedentes de los establecimientos de salud.	No aplica	La agresión física se presentó en el 11,1% (n=19) de los trabajadores; el personal de salud más afectados fueron los técnicos de enfermería (42,1%), administrativos (21,1%), médicos (5,3%), enfermeros (5,3%) y obstetras (5,3%). La violencia psicológica se produjo en el 35,7% (n=61) de los trabajadores; los grupos ocupacionales presentaron mayor frecuencia fueron, técnicos en enfermería (49,2%), enfermeros (13,1%), médicos (8,2%), obstetras (8,2%) y administrativos (9,8%)	Las características de la violencia física fueron el personal del sexo femenino, personal contratado y jornada laboral mayor a 12 horas. Se recomienda tomar las medidas necesarias antes, durante y después de lo sucedido a la violencia; socializar entre los trabajadores y usuarios el proceso de atención, de manera oportuna y de fácil entendimiento.

## DATOS DE PUBLICACION

### CONTENIDO DE LA PUBLICACION

7. Autor	Año	Título del artículo	Nombre de la Revista URL/DOI País	Volumen y numero
Álvarez C	2020	Como prevenir agresiones a los médicos (22)	Archivos de Prevención de riesgos laborales <a href="https://scielo.isciii.es/pdf/aprl/v23n1/1578-2549-aprl-23-01-82.pdf">https://scielo.isciii.es/pdf/aprl/v23n1/1578-2549-aprl-23-01-82.pdf</a> España	Volumen 23 Núm. 1

Diseño de Investigación	Población y muestra	Aspectos Éticos	Resultados Principales	Conclusión
<b>Revisión Sistemática</b>	44 estudios	No aplica	Se incluyeron 44 estudios. Un ensayo clínico doble ciego aportó evidencia moderada del descenso de la violencia a través de la implementación de un programa de prevención. El principal factor de riesgo fueron los prolongados tiempos de espera, la disconformidad entre los servicios recibidos y la expectativa de los pacientes, el uso de sustancias químicas y la presencia de enfermedades psiquiátricas. Así mismo realizar de un reporte posterior a lo sucedido seguido de un análisis del mismo aporta las estrategias para una mejora y optimización de los protocolos de prevención de agresión	Se demostró en el presente estudio que las agresiones físico verbales a los médicos son un peligro laboral existente. Así mismo se tiene evidencia moderada que los programas integrales para mejorar la comunicación asertiva reducen el riesgo de violencia entre pacientes y el personal de salud. La aplicación de técnicas de reducción la tensión del conflicto durante episodios de agresión es efectiva, la presente revisión documenta intervenciones para reducir y prevenir agresiones físicas al personal médico.

**DATOS DE PUBLICACION**

<b>8. Autor</b>	<b>Año</b>	<b>Título del Artículo</b>	<b>Nombre de la Revista URL/DOI País</b>	<b>Volumen y numero</b>
Ochoa D	2016	Violencia hacia los profesionales de salud en el sistema de salud colombiano (23)	Archivos de Prevención de riesgos laborales <a href="https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/19448/OchoaTamayoDianaMarcela2016.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/19448/OchoaTamayoDianaMarcela2016.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a> Colombia	Vol. 1 Núm. 1

**CONTENIDO DE LA PUBLICACION**

<b>Diseño de Investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Aspectos Éticos</b>	<b>Resultados Principales</b>	<b>Conclusión</b>
Estudio explorativo de orden cualitativo	40 profesionales de la salud	No corresponde	En el trabajo se demostró que el principal agresor es el paciente con 23%, se detecta también la participación de los familiares o acompañantes de los pacientes 20%, sin embargo el acto de maltrato la mayoría de las 78 veces revela que en el 58% de los casos familiares y pacientes actúan al mismo tiempo..	Nuestro estudio concluye que las Instituciones Públicas de salud respaldan estos comportamientos debido a que no son notificados este tipo de violencia, agresiones y disponen como medidas de protección y moderación el incremento del personal de seguridad y programas de capacitaciones en comunicación asertiva a los profesionales para manejo de situaciones conflictivas, conociendo que para sosegar estos actos la solución es reestructurar el sistema, proporcionar los recursos requeridos a las Instituciones de Salud para que presten un servicio de calidad a los pacientes y de mejorar las condiciones de trabajo de los profesionales de la salud.

#### DATOS DE LA PUBLICACION

9. Autor	Año	Título del artículo	Nombre de la Revista URL/DOI País	Volumen y numero
Fajardo A	2017	Agresiones contra los profesionales de la salud en los servicios de urgencias (24 )	Fundación universitaria del área andina <a href="https://www.redalyc.org/journal/2390/239057355003/html/">https://www.redalyc.org/journal/2390/239057355003/html/</a> Colombia	Vol. 19 Núm. 34

#### CONTENIDO DE LA PUBLICACION

Diseño de Investigación	Población y muestra	Aspectos Éticos	Resultados Principales	Conclusión
Estudio descriptivo transversal	240 profesionales de la salud	Consentimiento Informado	El 87,1 % de todos los trabajadores del sector salud quienes colaboraron en el estudio notificaron que presentaron agresiones por parte de los usuarios durante su laboral. El 56,6 % de las agresiones fueron verbales, el 2,1 % físicas y el 28,3 % tanto verbales como físicas. El 90,8 % del personal médico manifestó haber recibido agresión, mientras que el 83,3 % del profesional de enfermería (os) mencionaron que también fueron objeto del mismo.	En el presente estudio se evidencia que las agresiones físicas - verbales al personal de enfermería y médicos en los servicios de emergencia de las entidades públicas es muy frecuente.  Así mismo, las instituciones deben implementar programas y estrategias de comunicación con el fin de reducir, minimizar o eliminar los diferentes tipos de agresiones que están expuestos el personal de salud en su centro de labores y que arremete contra la dignidad, integridad y derechos de cada uno.

#### DATOS DE LA PUBLICACION

10. Autor	Año	Título del artículo	Nombre de la Revista URL/DOI País	Volumen y numero
Tobarias I	2017	Estrategias de afrontamiento ante la conducta agresiva del paciente (25)	Escuela Universitaria de Enfermería de Victoria-Gasteiz <a href="https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/22536/Tobarias_Cantero_Ixone_Estrategias_afrontamiento_conducta_agresiva_tfg.pdf?sequence=2">https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/22536/Tobarias_Cantero_Ixone_Estrategias_afrontamiento_conducta_agresiva_tfg.pdf?sequence=2</a> España	Vol. 19 Num.1

#### CONTENIDO DE LA PUBLICACION

Diseño de Investigación	Población y muestra	Aspectos Éticos	Resultados Principales	Conclusión
Revisión sistemática	40 artículos	No corresponde	Según los criterios de inclusión y exclusión se seleccionaron 33 artículos a través de las distintas bases de datos y 7 a través de las búsquedas manuales. Finalmente, se obtuvo 40 artículos (100%) a texto completo para una primera lectura.	Es de gran importancia estudiar el proceso de comunicación que se implanta entre el personal de salud y el paciente, debido a que con este gran instrumento se pueden mejorar el proceso y contribuir a un servicio de salud de mayor calidad y eficacia.

**Tabla 2: Resumen de estudios sobre Caracterizaciones de las agresiones físico verbal en el Profesional de la Salud que labora en hospitales**

<b>Diseño de estudio/ Titulación</b>	<b>Conclusión</b>	<b>Calidad de evidencias (según un sistema Grade)</b>	<b>Fuerza de recomendación</b>	<b>País</b>
<b>Descriptivo de corte transversal</b>  Agresiones personal de los servicios de urgencias al de los de	Existe un alto número de casos de agresiones físicas en los servicios de urgencias, sin embargo principalmente son verbales .Reportan que los profesionales no notifican las agresiones, quizás por el desconocimiento del procedimiento de reporte o por el poco apoyo que sienten los profesionales de parte del área administrativa.	<b>Bajo</b>	<b>Débil</b>	<b>España</b>
<b>Revisión Sistemática</b>  Agresión a profesionales del sector sanitario en España	En el estudio señala un aumento en la magnitud de agresiones en los últimos años. En la mayoría de casos reportados los agresores son del sexo masculino, sin embargo los que sufren mayor agresiones son los profesionales de la salud del sexo femenino .Por eso se tiene que implementar el manejo de comunicación asertiva en situaciones de agresión en los hospitales	<b>Alta</b>	<b>Fuerte</b>	<b>España</b>
<b>Revisión Sistemática (observacional y retrospectivo)</b>  Violencia Laboral en trabajadores del sector salud	En el presente estudios existe un extenso interés por realizar investigaciones con el profesional de enfermería debido a que son una población con alto riesgo de sufrir agresiones físicas y verbales, lo que se atribuye a cuestiones relativas al género y a las características del trabajo de cuidado en los hospitales.	<b>Alta</b>	<b>Fuerte</b>	<b>Chile</b>
<b>Estudios Descriptivos</b>  Las agresiones a profesionales sanitarios	En el presente estudio se señala que las víctimas de violencia física son más profesionales de enfermería y técnicos, a diferencia de las agresiones verbales es el personal administrativo y directivo, estableciendo una relación con la capacidad de toma de decisiones y la presión del paciente.	<b>Bajo</b>	<b>Moderado</b>	<b>España</b>

<p><b>Estudio no experimental cuantitativo, transversal y descriptivo</b></p> <p>Violencia Laboral contra el personal de enfermería del Hospital Hipólito Unanue Tacna</p>	<p>En el presente estudio es alto el porcentaje de las agresiones en el centro laboral del profesional de enfermería, con la consecuencia de secuelas psíquicas y físicas, suspensión laboral y el mayor porcentaje refirió sentirse inseguro en el lugar de trabajo.</p>	<b>Alto</b>	<b>Fuerte</b>	<b>Perú</b>
<p><b>Estudio de corte transversal</b></p> <p>Violencia física y psicológica en trabajadores del primer nivel de lima y callao</p>	<p>Las características de la violencia física fueron el personal del sexo femenino, personal contratado y jornada laboral mayor a 12 horas. Se recomienda tomar las medidas necesarias antes, durante y después de lo sucedido a la violencia; socializar entre los trabajadores y usuarios el proceso de atención, de manera oportuna y de fácil entendimiento.</p>	<b>Alto</b>	<b>Fuerte</b>	<b>Perú</b>
<p><b>Revisión Sistemática</b></p> <p>Como prevenir agresiones a los médicos</p>	<p>Se demostró en el presente estudio que las agresiones físico verbales a los médicos son un peligro laboral existente. Así mismo se tiene evidencia que los programas integrales para mejorar la comunicación asertiva reducen el riesgo de violencia entre pacientes y el personal de salud. La aplicación de técnicas para reducir la tensión del conflicto durante episodios de agresión es efectiva, la presente revisión documenta intervenciones para reducir y prevenir agresiones físicas al personal médico.</p>	<b>Alta</b>	<b>Fuerte</b>	<b>España</b>
<p><b>Estudio explorativo orden cualitativo</b></p> <p>Violencia hacia profesionales de salud en el sistema de Salud colombiana.</p>	<p>El estudio concluye que las Instituciones Públicas de salud respaldan estos comportamientos debido a que no son notificados este tipo de violencia, agresiones y disponen como medidas de protección y moderación el incremento del personal de seguridad y programas de capacitaciones en comunicación asertiva a los profesionales para manejo de situaciones conflictivas, conociendo que para sosegar estos actos la solución es reestructurar el sistema, proporcionar los recursos requeridos a las Instituciones de Salud para que presten un servicio de calidad a los pacientes y de mejorar las condiciones de trabajo de los profesionales de la salud.</p>	<b>Medio</b>	<b>Moderado</b>	<b>Colombia</b>

---

**Estudio descriptivo transversal**

Agresiones contra los profesionales de la salud en los servicios de urgencias

En el presente estudio se evidencia que las agresiones físicas - verbales al personal de enfermería y médicos en los servicios de emergencia de las entidades públicas es muy frecuente.

Así mismo, las instituciones deben implementar programas y estrategias de comunicación con el fin de reducir, minimizar o eliminar los diferentes tipos de agresiones que están expuestos el personal de salud en su centro de labores y que arremete contra la dignidad, integridad y derechos de cada uno.

**Baja**

**Moderado**

**Colombia**

---

**Revisión Sistemática**

Estrategias de afrontamiento ante la conducta agresiva del paciente

Es de gran importancia estudiar el proceso de comunicación que se implanta entre el personal de salud y el paciente, debido a que con este gran instrumento se pueden mejorar el proceso y contribuir a un servicio de salud de mayor calidad y eficacia.

**Alta**

**Fuerte**

**España**

---

## CAPITULO IV: DISCUSION

### 4.1 Discusión

En la búsqueda de datos de los 10 artículos científicos se examinó las “Caracterizaciones de las agresiones físico verbales en el Profesional de la Salud que labora en hospitales”. Se encontraron diversos artículos científicos y para ello se utilizó la base de datos Epistemonikus, Scielo, Pubmed, Dial net, Sci-hub, entre otros.

De estas evidencias el 90% son estudios internacionales; 50% (5/9) son de España, 20% (2/9) de Colombia, 10% (1/9) Chile y el 20 % (1/2) son estudios nacionales (Perú).

Según la calidad de la evidencia el 60% son de alta calidad, 30% de baja calidad y el 10% de moderada calidad. Según la fuerza de recomendación el 50 % son de recomendación fuerte, 40% recomendación moderada y 10% de recomendación baja.

En cuanto al diseño de la investigación de los 10 artículos revisados el 40% (4/10) de ellos fueron Revisiones sistemáticas, 30% (3/10) fueron estudios descriptivos de corte transversal, 10% (1/10) estudio descriptivo, 10% (1/10) Estudio Experimental cuantitativo transversal - descriptivo y el 10% (1/10) Estudio explorativo de orden cualitativo.

Según los resultados obtenidos de la revisión sistemática, muestran que del total de 10 artículos revisados el 100% (n=10/10) (16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25) de estos, muestran las diversas Caracterizaciones de las agresiones físico verbales en el Profesional de la Salud que labora en hospitales y sugieren diferentes intervenciones para poder abordarlas y disminuirlas.

Saldaña R. (16), Ochoa D. (23), indican la incidencia de agresiones físico verbales en Profesionales de la salud así como la falta de reporte sobre eventos adversos de agresiones físicas o verbales por parte de pacientes o familiares por no sentir el apoyo

de las autoridades de la institución asimismo sugieren la implementación de programas para la concientización e información sobre sus beneficios.

Palma A. (18), Juan A. (19), Capacute K. (20), Morales J. (21), refieren que los profesionales de Enfermería son la población con mayor incidencia de agresiones físico verbales con repercusiones a nivel físicas y psicológicas, indicando que debido al entorno hospitalario no sienten seguridad, aduciendo la puesta en práctica de programas de protección institucional para este fin.

Serrano M. (17), Álvarez C. (22), Fajardo A. (24), Tobarías I. (25) hacen hincapié en las continuas agresiones hacia los Profesionales Médicos por parte de pacientes y acompañantes exhortando a la activación de programas de capacitación en comunicación asertiva para la adecuada interacción con el paciente medida que disminuiría estos eventos.

Actualmente los Profesionales de salud considerados como personal de atención en primera línea vienen siendo sujetos de constantes agresiones tanto físicas como verbales, este personal que en años atrás fue sujeto de respeto y admiración por su labor en defensa de la vida y la salud vienen siendo sujetos de continuos hechos de Violencia física y psicológica la cual se ha visto incrementada en los últimos años, llegando a niveles muy altos , creando esto desgano y malestar lo cual se ve traducido en inasistencias continuas del personal y baja en la calidad de atención al paciente.

Estos continuos sucesos han provocado que los Profesionales de salud vean estas experiencias como un elemento más en el desarrollo de la praxis médica motivo por el cual esto no viene siendo reportado por lo cual no existe mucha información al respecto para poder encaminar acciones institucionales en favor de la disminución de estos eventos.

Un aspecto fundamental para la protección al personal de salud se basa en la implementación de planes en favor de la seguridad del profesional de salud los cuales

Deberían contener planes de manejo de situaciones conflictivas y medidas de seguridad Institucional.

Distintas entidades que brindan servicios de salud vienen elaborando diferentes protocolos y planes de contingencia frente a las agresiones al personal de Salud los

cuales contienen estrategias de formación al Profesional en cuanto a relaciones interpersonales y manejo de conflictos entre otros aspectos preventivos en cuanto a situaciones de violencia para minimizar su impacto. El presente estudio ha demostrado que encaminando de una manera consensuada estos planes y programas se podrían garantizar la disminución del fenómeno agresividad a nivel mundial.

## **CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. Conclusiones**

La revisión sistemática de los 10 artículos científicos sobre las Caracterizaciones de las agresiones físicas verbales en el Profesional de la Salud que labora en hospitales demostró que la violencia física y psicológica en personal de salud es muy frecuente. Las características asociadas a las agresiones físicas fueron hacia trabajadoras de salud del sexo femenino, de todas las modalidades de contratación (contratado, nombrado o tercerizado), mayormente en turno de jornada laboral de 12 horas. Asimismo, los agresores son del sexo masculino, siendo los servicios de emergencia de las entidades públicas los ambientes donde comúnmente se presentan estos incidentes.

Las entidades prestadoras de salud deberían aplicar políticas internas para poder minimizar los trámites burocráticos con lo cual se disminuiría el tiempo de espera y/o atención de los pacientes, atacándose el estrés que podría desencadenar reacciones violentas en pacientes y familiares.

### **5.2 Recomendaciones**

En base a las evidencias revisadas se recomienda lo siguiente:

- Un aspecto importante que deberían presentar los distintos Programas de intervención para la reducción de agresiones del Profesional de Salud es sin duda la parte preventiva que trata de cambiar las situaciones de stress y desesperación. Teniendo en cuenta este estudio en el cual uno de los aspectos más recurrentes

para el inicio de los conflictos es la información que se da al paciente. Esta debería ser clara, de fácil comprensión y empática.

- Es indispensable que los usuarios de los servicios de salud conozcan sus derechos, pero también sus obligaciones, como una forma de alentar un respeto recíproco.
- Se debería minimizar la burocracia dentro de los establecimientos de salud para no confundir ni desesperar a los pacientes y acompañantes de estos.
- Las formaciones permanentes en habilidades de comunicación deberían formar parte de las capacitaciones continuas del Profesional de salud como una parte vital de la praxis diaria.
- Las eficacias de estos Programas de intervención van de la mano del apoyo y nivel de interés de las autoridades de los establecimientos, así como el reporte oportuno de estos concientizando a los Profesionales de la salud que estos hechos no son parte de la praxis profesional, siendo por el contrario una situación que debe corregirse.
- Realización de campañas regulares de difusión, así como elaboración de programas y otros documentos de apoyo que señalen la importancia del aviso inmediato de cualquier tipo de agresiones indicando el canal regulado para poder hacerlo. Así se podrá fomentar el registro de estos eventos.
- Implementación de diversos sistemas de Seguridad Institucional (cámaras de seguridad, dispositivos antipáticos, atención con puertas abiertas o prohibición del ingreso de familiares de los pacientes, etc., etc.) el cual deberá ser evaluado por el responsable institucional para poder garantizar la seguridad de personal de la Institución.
- Hacer partícipe a los trabajadores o sus representantes en la elaboración de los planes de acción para la reducción de agresiones Laborales para el fortalecimiento de las acciones en base a experiencias durante el desarrollo de la labor asistencial.
- Crear un comité para la reducción de Violencia y/o agresiones laborales que sesionen mensualmente para ver la problemática del personal y actividades dirigidas a las mejores en las condiciones de trabajo.

- Asignar presupuesto anual para el desarrollo de actividades encaminados a la reducción de agresiones laborales y capacitación del personal en el manejo de situaciones conflictivas entre otros temas.
- Coordinación con el área de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) para la inclusión de actividades dirigidas a la disminución y manejo de agresión laboral físico y verbal dentro del plan anual de SST.
- Coordinación para el apoyo del Servicio de Psicología en caso de episodios de agresión al personal para la consulta y terapia respectiva del trabajador afectado.
- Se recomienda tomar las medidas necesarias antes, durante y después de la ocurrencia de la violencia; socializar entre los trabajadores y usuarios el proceso de atención, de manera oportuna y comprensible.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Organización Internacional del Trabajo. Directrices marco para afrontar la violencia laboral en el sector de la salud [online]. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo, 2002. [Consultado el 23 de agosto 2021]. Disponible en: [http://www.who.int/violence\\_injury\\_prevention/violence/workplace/es/#](http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/workplace/es/#)
2. Galián Muñoz I, Llor Esteban B, Ruiz Hernández JA. Violencia de los usuarios hacia el personal de enfermería en los hospitales públicos de la región de Murcia. Rev Esp Salud Pública. 2012; 86 (3); 279-291 [Consultado el 09 de Setiembre 2021].
3. Arenas C. Agresiones a Trabajadores Sanitarios: Estrategias de actuación. Artículo Técnico Revista Formación de seguridad Laboral N°178 agosto 2021. [Consultado el 09 de Setiembre 2021]. Disponible en: [https://www.seguridad-laboral.es/prl-por-sectores/sanitario/agresiones-a-trabajadores-sanitarios-estrategia-de-actuacion\\_20111010.html](https://www.seguridad-laboral.es/prl-por-sectores/sanitario/agresiones-a-trabajadores-sanitarios-estrategia-de-actuacion_20111010.html)
4. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo. [Consultado el 05 de Setiembre 2021]. Disponible en: <https://www.insst.es/documents/94886/96082/VII+Encuesta+Nacional+de+Condiciones+de+Trabajo%2C+2011.pdf/399f13f9-1b87-41de-bd7983776f8212a?t=1528877644476>
5. Bernaldo de Quirós M. Análisis psicosocial de las agresiones a los profesionales de los servicios de urgencias y emergencias del summa-112 de la Comunidad de Madrid. Universidad Complutense de Madrid. 2011. [Consultado el 05 de Setiembre 2021]. Disponible en: [https://www.fundacionmapfre.org/documentacion/publico/es/catalogo\\_imagenes/grupo.cmd?path=1077073](https://www.fundacionmapfre.org/documentacion/publico/es/catalogo_imagenes/grupo.cmd?path=1077073)

6. Di Martino, V. Workplace violence in the health sector – Country case studies: Brasil, Bulgaria, Lebanon, Portugal, South África, Thailand, plus an additional Australian study: Synthesis report. Geneva: ILO/ICN/WHO/PSI; 2002. [Consultado el 05 de setiembre del 2021]. Disponible en: [http://www.who.int/violence\\_injury\\_prevention/injury/en/WVsynthesisreport.pdf](http://www.who.int/violence_injury_prevention/injury/en/WVsynthesisreport.pdf)
7. Paravic-Klijin T, Burgos-Moreno M. Prevalencia de violencia física, abuso verbal y factores asociados en trabajadores/as de servicios de emergencia en establecimientos de salud públicos y privados. Rev Med Chile. 2018; 146:727- 736.
8. Cantera ML, Cervantes G y Blanch JP. Violencia ocupacional: el caso de los profesionales sanitarios. Papeles del Psicólogo. 2008; 29 (1): 49-58. [Consultado el 23 de agosto 2021].
9. Sociedad Española de Enfermería de urgencias y Emergencias. El paciente agitado. [monografía en Internet]. Madrid: 2009. [acceso el 26 de agosto del 2021]. Disponible en: <http://www.enfermeriadeurgencias.com/documentos/recomendaciones/AGITAD O.pdf>
10. Junta de Andalucía. Abordaje del paciente difícil. Servicio Andaluz de Salud [monografía de internet] Sevilla: 2016. [Consultado el 05 de setiembre 2021].
11. Figueroa-Uribe A; Hernandez-Ramirez J. Seguridad Hospitalaria, Una Visión de Seguridad Multidimensional. Artículo de Revisión. Revista Facultad Medicina Humana URP. Lima-Perú: enero 2021. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v21n1/2308-0531-rfmh-21-01-169.pdf>
12. Saldaña; Pousada A; Bernabé R; y otros. Agresiones al personal de los Servicios de Urgencias. Revista Enfermería CyL Sección Especial. Vol 11 – N°1 .2019. Disponible en: <http://revistaenfermeriacyl.com/index.php/revistaenfermeriacyl/article/viewFile/236/204>
13. Letelier L, Manríquez J, Rada G. Revisiones sistemáticas y Meta análisis: ¿son la mejor evidencia? Rev. Méd Chile 2005; 133(2)246-249. [Consultado el 21 de agosto 2021].
14. Davies, Huw; Crombie, Iain, “What is metanalysis?”, en www. evidence-based-medicine, marzo de 2005. [Consultado el 05 de setiembre 2021].
15. Castro, M.; Játiva, E.; García, N.; Otzen, T. & Manterola, C. Aspectos éticos propios de los diseños más utilizados en investigación clínica. J. health med. sci., 5(3):183-193, 2019.
16. Saldaña R, Pousada A, Bernabe R, Burgos C, Estevan I, Soriano AT. Agresiones al personal de los servicios de urgencias. Revista Enfermeria CyL , 2019 ;Vol 11. [Consultado el 10 de setiembre 2021]. Disponible en : <http://revistaenfermeriacyl.com/index.php/revistaenfermeriacyl/article/viewFile/236/204>
17. Serrano MI, Fernandez MT, Satustegui PJ, Urcola F. Agresión a profesionales del sector sanitario en España, Revista Española de Salud Pública, Vol 93. Disponible en : <https://scielo.isciii.es/pdf/resp/v93/1135-5727-resp-93-e201910097.pdf>

18. Palma A, Ansoleaga E, Ahumada M. Violencia Laboral en trabajadores del sector salud; Revista Médica de Chile, Vol 146. Disponible en : <https://www.scielo.cl/pdf/rmc/v146n2/0034-9887-rmc-146-02-0213.pdf>
19. Juan A, Sánchez A, Martínez C, Martínez C, Las agresiones a profesionales sanitarios, Diálisis y Trasplante, 2017. Disponible en : [http://sedyt.org/revistas/2017\\_38\\_2/agresiones-a-profesionales-sanitarios.pdf](http://sedyt.org/revistas/2017_38_2/agresiones-a-profesionales-sanitarios.pdf)
20. Capacute K , Violencia Laboral contra el personal de enfermería del Hospital Hipólito Unanue Tacna , Revista médica Hospital Hipólito Unanue de Tacna , Vol. 12 .Disponible en : <https://revista.hospitaltacna.gob.pe/index.php/revista2018/article/view/82>
21. Morales J, Cordero J, Violencia física y psicológica en trabajadores del primer nivel de lima y callao, Revista de la asociación española de especialistas en medicina del trabajo, Vol 28. Disponible en [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-62552019000300002#:~:text=En%20el%20Per%C3%BA%2C%20entre%20los,doce%20meses%20y%207%2C6%25,](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300002#:~:text=En%20el%20Per%C3%BA%2C%20entre%20los,doce%20meses%20y%207%2C6%25,)
22. Álvarez C, Como prevenir agresiones a los médicos, Archivos de Prevención de riesgos laborales, Vol. 23. Disponible en : <https://scielo.isciii.es/pdf/aprl/v23n1/1578-2549-aprl-23-01-82.pdf>
23. Ochoa D, Violencia hacia los profesionales de la salud en el sistema de Salud Colombiano , Archivos de Prevención de riesgos laborales .Disponible en :<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/19448/OchoaTamayoDianaMarcela2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
24. Fajardo A, Agresiones contra los profesionales de la salud en los servicios de urgencias, Fundación universitaria del área andina, Vol. 19. Disponible en : <https://www.redalyc.org/journal/2390/239057355003/html/>
25. Tobarías Estrategias de afrontamiento ante la conducta agresiva del paciente. Escuela Universitaria de Enfermería de Victoria –Gasteiz. Vol. 19. Disponible en : [https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/22536/Tobarías\\_Cantero\\_Ixone\\_Estrategias\\_afrontamiento\\_conducta\\_agresiva\\_tfg.pdf?sequence=2](https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/22536/Tobarías_Cantero_Ixone_Estrategias_afrontamiento_conducta_agresiva_tfg.pdf?sequence=2)

## ANEXOS

### 1. Informe de Originalidad

#### SEXTA ENTREGA

##### ORIGINALITY REPORT

<b>17</b> %	<b>19</b> %	<b>1</b> %	<b>12</b> %
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

##### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Internet Source	<b>3</b> %
<b>2</b>	<b>scielo.isciii.es</b> Internet Source	<b>2</b> %
<b>3</b>	<b>hdl.handle.net</b> Internet Source	<b>2</b> %
<b>4</b>	<b>www.revista.hospitalacna.gob.pe</b> Internet Source	<b>1</b> %
<b>5</b>	<b>Submitted to Pontifical Catholic University of Puerto Rico</b> Student Paper	<b>1</b> %
<b>6</b>	<b>revistas.urp.edu.pe</b> Internet Source	<b>1</b> %
<b>7</b>	<b>www.revistaenfermeriacyl.com</b> Internet Source	<b>1</b> %
<b>8</b>	<b>www.sedyt.org</b> Internet Source	<b>1</b> %
<b>9</b>	<b>scielo.conicyt.cl</b> Internet Source	<b>1</b> %

10	<a href="http://www.johamsc.com">www.johamsc.com</a> Internet Source	1%
11	<a href="http://iris.paho.org">iris.paho.org</a> Internet Source	1%
12	<a href="http://www.scielosp.org">www.scielosp.org</a> Internet Source	1%
13	<a href="http://proyectospmm.github.io">proyectospmm.github.io</a> Internet Source	1%
14	<a href="http://sedici.unlp.edu.ar">sedici.unlp.edu.ar</a> Internet Source	1%
15	Submitted to Universidad Wiener Student Paper	1%

Exclude quotes Off

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography On