



**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA
ESPECIALIDAD: GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD Y
ENFERMERÍA**

VIOLENCIA EN ENFERMERAS EN EL ÁMBITO LABORAL

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE
ESPECIALISTA EN GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD Y ENFERMERÍA**

Presentado por:

**AUTOR: CHÁVEZ PORLES, GRISELDA ANA
ROMÁN ARAMBURÚ, ANA MARÍA.**

ASESOR: Mg. CALSIN PACOMPIA WILMER.

**LIMA – PERÚ
2016**

DEDICATORIA

A Dios y nuestras familias por la gran ayuda.

AGRADECIMIENTO

A nuestras familias por brindarnos su cariño, apoyo y comprensión durante nuestra preparación académica.

ASESOR: Mg. Wilmer Calsin Pacompia.

JURADO

Presidente: Mg. Reyda Canales Rimachi.

Secretario: Mg. Wilmer Calsin Pacompia

Vocal: Mg. Violeta Zavaleta Gutiérrez

INDICE

RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	
1.1. Planteamiento del problema	09
1.2. Formulación del problema	14
1.3. Objetivo	15
CAPITULO II: MATERIALES Y MÉTODOS	
2.1. Diseño de estudio: Revisión sistemática	16
2.2. Población y muestra	16
2.3. Procedimiento de recolección de datos	17
2.4. Técnica de análisis	18
2.5. Aspectos éticos	18
CAPITULO III: RESULTADOS	
3.1. Tablas	20
CAPITULO IV: DISCUSIÓN	
4.1. Discusión	41
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1. Conclusiones	44
5.2. Recomendaciones	45
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	47

ÍNDICE TABLAS

Tabla 1	Estudios sobre violencia laboral en enfermeras	16
Tabla 2	Resumen sobre estudios de Violencia en enfermeras	25

RESUMEN

Objetivo: El objetivo del estudio es Sistematizar las evidencias disponibles sobre la violencia contra las enfermeras en el ambiente laboral. **Materiales y Métodos:** El estudio es una revisión sistemática y tiene un diseño observacional y retrospectivo. Se basó en la búsqueda bibliográfica en bases indexadas, tomando en cuenta un total de 10 artículos que cumplían los criterios de inclusión. **Resultados:** Se encontró que la prevalencia de violencia laboral es diferente en cada región a nivel mundial, siendo Europa del este la zona con mayor prevalencia. La forma de agresión más común fue la verbal, principalmente ejercida por el enfermero jefe. **Conclusiones:** La violencia laboral se manifiesta en diversas formas tales como acoso laboral, agresión física y psicológica. La revisión sistemática de los 9 artículos científicos, 5 de ellos fueron Revisiones sistemáticas, 4 de ellos fueron entre estudios descriptivos, analíticos y correlacionales, el 100% de ellos demostraron algún tipo de violencia hacia profesionales de enfermería, con una prevalencia de 5.7 a 94%.

Palabras clave: “violencia laboral”, “enfermería”, “acoso moral”, “trabajadores de la salud”, “mobbing”.

ABSTRACT

Objective: the objective of the study is systematizing the evidence available about the violence against them nurses in the environment work.

Materials and methods: the study is a review systematic and has a design observational and retrospective. Is based in the search bibliographic in bases indexed, taking in has a total of 10 articles that met the criteria of inclusion.

Results: is found that the prevalence of violence labor is different in each region to level world, being Europe the area with higher prevalence. The form of aggression more common was the verbal, mainly exerted by the nurse manager.

Conclusions: Labor violence manifests itself in various forms such as workplace harassment, physical and psychological aggression. The systematic review of the 9 scientific articles, 5 of them systematically examined, 4 of them were descriptive, analytical and correlational studies, 100% of them showed some type of violence towards nursing professionals, with a prevalence From 5.7 to 94%.

Key words: "workplace violence", "nurse", "bullying", "health workers" and "mobbing"

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema.

La violencia en el lugar de trabajo tiene carácter mundial y atraviesa las fronteras,(1) el contexto laboral y los grupos profesionales. Ella constituye en un riesgo ocupacional que se manifiesta de diversas maneras. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), cerca de 12 millones de personas padecen violencia en el orbe; este un fenómeno que se conoce a nivel mundial por una palabra en inglés, "mobbing", traducida como "ataque, atropello". En Europa, es catalogado como riesgo laboral, también considerado una epidemia y para la Organización Mundial de la Salud (OMS), y ha alcanzado el grado de pandemia al ser causante de varios suicidios(2). Este comportamiento es más prevalente en áreas dedicadas al servicio, como el área sanitaria (3); y según diversos estudios realizados en África, Asia y América, el personal de enfermería es significativamente más agredido que otras profesiones dedicadas al servicio en salud. (3, 4, 5,6)

La OMS, la OIT, el Consejo Internacional de Enfermeras (CIE), y la Organización Internacional de Servicios Públicos (ISP), definen la violencia laboral como "incidentes en los que el personal sufre abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo (2). La violencia laboral implica a todas aquellas acciones que, durante un tiempo prolongado, afectan la dignidad del trabajador, su derecho a no ser discriminado, el respeto de su honra y su integridad física, psíquica y moral. En casos extremos, desencadenan daños psicológicos graves, pérdida del empleo y hasta suicidios. Hay víctimas que se ven tan afectadas que terminan renunciando y les resulta muy difícil reintegrarse al mercado laboral.

El mobbing es un comportamiento peligroso en las áreas dedicadas a la salud, pues él tiene efectos dañinos en la salud de los trabajadores, que no sólo aumentan los niveles de estrés y su probabilidad de dejar el trabajo, sino que también disminuyen la calidad de su trabajo. Un estudio en Turquía evaluó la violencia laboral en un hospital con una muestra de 911 personas dedicadas al cuidado en salud, y obtuvo que los grupos más afectados, es decir, donde las tasas de mobbing son más altas, son las áreas de cuidados intensivos, cirugía y emergencias. Asimismo, se observó en este y otros estudios que la profesión víctima de este comportamiento son las enfermeras, sobre todas las demás profesiones dedicadas a la salud (4,5).

Es difícil dar una cifra de incidencia/prevalencia de actos violentos en el ámbito sanitario, porque existe una gran variabilidad de datos debido a las diferentes metodologías empleadas y a la diversidad de instrumentos y criterios de evaluación utilizados en los estudios. (9-15) Así por ejemplo, mientras que Franz y colaboradores hablan de que el 70,7% de los trabajadores de una muestra alemana había sufrido una agresión física en los últimos 12 meses (11) otros trabajos, como el de Saarela e

Isotalus en Finlandia, encuentran que uno de cada diez trabajadores del ámbito de la de salud había experimentado un incidente violento relacionado con el trabajo en el último año (14).

Sin embargo existe consenso a la hora de indicar que el personal de enfermería es uno de los grupos profesionales con mayor incidencia de agresiones dentro del sector sanitario (10, 11, 13, 15). Otro estudio realizado en la Columbia Británica señala que la incidencia de violencia es casi cuatro veces la de cualquier otra profesión (16);mientras que, otros autores detectaron que un tercio de los profesionales de enfermería habían sufrido violencia en algún momento de su carrera (17),incluso señalan que los trabajadores que brindan cuidados en los distintos servicios de salud a nivel mundial tienen más probabilidades de sufrir agresiones en su medio laboral que los guardias de prisiones o los policías. El asalto con agresión física del personal de enfermería es perpetrado casi exclusivamente por los pacientes; sin embargo, hay casos de maltrato o violencia también perpetrados por familiares de los pacientes, otros miembros del personal sanitario, incluidos colegas enfermeras y médicos, así como “extraños” es decir, personas que no tienen ningún motivo legítimo para entrar en contacto con el personal de enfermería (11).

La causa del mobbing es que alguien normalmente un superior o también un compañero e incluso varios subordinados percibe que otra persona es una amenaza para ellos. Así, los trabajadores que sufren acoso, habitualmente, son buenos profesionales, con éxito laboral y personal que son tomados como una amenaza por otros más mediocres (18).

En el Perú se observa de manera creciente el reclamo de las colegas enfermeras por este fenómeno desde medios formales como reclamo de los gremios sindicales, asociaciones y grupos individuales a las autoridades correspondientes, el cual se expresa a través de cartas de

los gremios sindicales a las autoridades de la institución, al colegio de enfermeros y también demandas judiciales. Otra forma de manifestación es a través de las redes sociales. La consecuencia más visible es la renuncia al puesto de trabajo, expresando como causa del alejamiento el trato hostil que experimentaron por las personas que representan autoridad para ellos ya sea por ser jefes formales o colegas con más experiencia laboral, sumado a esto está el mal trato de otros profesionales principalmente del médico y finalmente de los pacientes y familiares.

Motivadas por los antecedentes observados tanto en nuestro medio como las consideraciones de las revisiones realizadas sobre el tema quienes consideran la violencia una epidemia y en algunos otros una pandemia , es que iniciamos la búsqueda de información relevante que nos permita sistematizar las evidencias disponibles sobre la violencia contra las enfermeras en el ambiente laboral.

1.2. Formulación del problema.

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

P = Paciente/ Problema	I = Intervención	C = Intervención de comparación	O = Outcome Resultados
Violencia enfermeras en el ámbito laboral	No corresponde	No corresponde	Evidencia científica de violencia laboral

1.3. Objetivo

Recopilar sistemáticamente la evidencia científica disponible sobre la violencia laboral contra los enfermeros en el ambiente laboral.

CAPITULO II: MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Diseño de estudio: Revisión sistemática.

El diseño aplicado para este estudio es una Revisión Sistemática, estas son un diseño de investigación observacional y retrospectivo, ampliamente usado en las disciplinas de la salud, que sigue un método explícito para resumir la información que se conoce acerca de un determinado tema o problema de salud, y además sintetiza los resultados de múltiples investigaciones primarias. Las revisiones sistemáticas son parte esencial de la medicina basada en la evidencia por su rigurosa metodología, que identifica los estudios relevantes para responder preguntas específicas de la práctica clínica (29).

2.2. Población y muestra.

La población está constituida por artículos publicados en fuentes científicas, Scopa, Medwave, Dialnet, Ebesco, Scielo que evidencien la violencia laboral contra enfermeros. Mientras que, para la muestra se seleccionaron 10 artículos científicos publicados en fuentes bibliográficas indizadas, y redactados en el idioma inglés y español.

2.3. Procedimiento de recolección de datos.

La recolección de datos se realizó a través de la revisión bibliográfica de artículos de investigaciones que tuvieron como tema principal la violencia laboral en el personal de enfermería. Se estableció la búsqueda teniendo en cuenta el acceso al texto completo del artículo científico.

El algoritmo de búsqueda sistemática de evidencias fue el siguiente:

Violencia AND Enfermería.

Violence AND nursing.

Enfermeras AND acoso laboral.

Nurses AND workplace harassment.

La búsqueda se realizó en bases de datos informatizadas: Web of Science, MEDWAVE, SciELO, LILACS, CIESCA, DIALNET.

La revisión proporcionó 10 estudios que cumplían los siguientes criterios de inclusión: a) Estudios cuantitativos sobre violencia en enfermeras en los diferentes servicios; b) Escritos en español e inglés; c) Investigaciones publicadas desde el año 2010 al 2015; d) Realizadas en Centros hospitalarios Asistenciales.

2.4. Técnica de análisis.

El análisis de la revisión sistemática está conformado por la elaboración de una tabla de resumen (Tabla N°1) 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.

La evaluación crítica de los artículos científicos revisados, está de acuerdo a las normas técnicas de la bioética en la investigación verificando que cada uno de ellos haya dado cumplimiento a los principios éticos en su ejecución.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1. **Tabla 1:** Estudios sobre Violencia Laboral en los enfermeros

DATOS DE LA PUBLICACIÓN

1. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen Y Numero
Tsai ST, Han CH, Chen LF, Chou FH.	2014	Intimidación en el lugar de como un factor que afecta los resultados de los pacientes y aumenta el estrés laboral y rotación de la enfermera.	https://www.ncbi.nlm.nih.gov/m/pubmed/24899559/?i=9&from=/26172343/related	Hu Li Za Zhi. 2014 Jun;61(3):58-68. doi: 10.6224/JN.61.3.58.

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Transversal Correlacional	708 Enfermeras	Cuestionario	No corresponde	Aproximadamente el 85% de los participantes habían experimentado algún grado de intimidación en el lugar de trabajo durante los últimos 6 meses. Se encontró una correlación moderada, positiva y significativa entre la intención de rotación y las puntuaciones totales de intimidación ($r = 0,39$, $p < 0,05$).	Con base en nuestros hallazgos, sugerimos que las enfermeras deben aumentar su conocimiento de las consecuencias negativas de la intimidación en el lugar de trabajo. Además, los hospitales deben implementar mecanismos apropiados para disminuir el fenómeno de la intimidación entre empleados, mejorar el ambiente de trabajo de enfermería.

DATOS DE LA PUBLICACIÓN

2. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen Y Numero
Rittenmeyer, Leslie PsyD, RN, CNE; Huffman, Dolores PhD, RN; Hopp, Lisa PhD, RN FAAN; Block, Michelle PhD(c), RN	2013	Una revisión sistemática exhaustiva sobre la experiencia de la violencia lateral / horizontal en la profesión de enfermería	http://journals.lww.com/jbisrir/Abstract/2013/11110/A_comprehensive_systematic_review_of_n_the.15.aspx	Volumen 11 – N° 11 pp: 1-483

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Revisión Sistemática	<ul style="list-style-type: none"> • 9 experimentales o cuasi-experimentales, • 11 descriptivo 	Artículos científicos	No corresponde	<p>Para el componente cualitativo de esta revisión se incluyeron 16 estudios en la revisión; se extrajeron 95 resultados y se agruparon en 16 categorías que se sintetizaron en 4 declaraciones de meta-síntesis relacionadas con la experiencia de un entorno de la complejidad de intimidación. Para el componente cuantitativo, resumimos y sintetizamos cuatro estudios correlacionales descriptivos.</p>	<p>La presencia de violencia laboral parece estar generalizada en toda la profesión de enfermería esta fue reportado más frecuentemente por estudiantes de enfermería, nuevas enfermeras y enfermeras experimentadas. La experiencia de violencia laboral causa una angustia intensa en muchas de las víctimas. Existe una escasez de investigación sobre el impacto en la satisfacción y retención en el trabajo y la efectividad de los programas / estrategias para disminuir su prevalencia y sus efectos negativos. Es necesario realizar estudios cualitativos y cuantitativos de alta calidad para comprender mejor los fenómenos de su impacto y, en particular, la eficacia de las intervenciones para afectar la satisfacción y la retención en el trabajo.</p>

DATOS DE LA PUBLICACIÓN

3. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen Y Numero
Ms Susan L. Johnson.	2009	Perspectivas Internacionales sobre el acoso laboral en enfermeras	http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1466-7657.2008.00679.x/abstract	Volumen 56, Issue 1 March 2009 Pages 34–40

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Revisión Sistemática	17 artículos	Artículos científicos	No corresponde	El acoso en el lugar de trabajo es más que un simple conflicto entre dos individuos. Es un fenómeno complejo que sólo puede ser comprendido a través de un examen de factores sociales, individuales y organizacionales. Se ha demostrado que la intimidación en el lugar de trabajo afecta la salud física y psicológica de las víctimas, así como su desempeño en el trabajo. El acoso laboral afecta al profesional de enfermería entre un rango de 12 hasta un 65 %.	Se necesita más investigación específica de la enfermera en esta área. La investigación debe llevarse a cabo de manera sistemática y uniforme para que se puedan hacer generalizaciones a través de los estudios.

DATOS DE LA PUBLICACIÓN

4. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen Y Numero
Bambi S, Lumini E, Becattini G, Lucchini A, Rasero L.	2016	Violencia y Acoso laboral en el profesional de enfermería	https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/273111 45	G Ital Med Lav Ergon. 2016 Jan- Mar;38(1):50-7

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Revisión Sistemática	30 estudios científicos	Artículos científicos	No corresponde	La prevalencia de acoso varía de 5,7% a 94% de las enfermeras encuestadas. Las formas de abuso experimentadas por las enfermeras van desde el acoso social (menos frecuente, 4.5%) hasta el abuso emocional (hasta 62.4%) y cargas de trabajo inmanejables (71%). Existe una fuerte correlación entre la mala calidad de las relaciones interpersonales y la mayor tasa de abuso perpetrado por compañeros colegas y supervisores. La intimidación es significativamente mayor entre los que tienen menos antigüedad, y son más jóvenes.	Los problemas más comunes reportados por las víctimas van desde la ansiedad hasta el dolor de cabeza, los síntomas gastrointestinales y finalmente los típicos del trastorno de estrés postraumático (del 25% al 55%). Las víctimas de intimidación tienen una alta proporción de intenciones de dimisión (50%) y una propensión tres veces mayor que otras a abandonar la profesión.

DATOS DE LA PUBLICACIÓN

5. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen Y Numero
Purpora, Christina; Cooper, Adam; Sharifi, Claire	2015	La prevalencia de la percepción de la exposición percibida por las enfermeras a la intimidación en el lugar de trabajo	https://www.ncbi.nlm.nih.gov/m/pubmed/26470660/?i=1&from=/26172343/related&filters=SystematicReviews	JBI Database System Rev Implement Rep. 2015 Sep;13(9):51-62. doi: 10.11124/jbisrir-2015-2225.

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Revisión Sistemática	22 Artículos	Artículos científicos	No corresponde	La frecuencia reportada de exposición al acoso laboral osciló entre el 13% y el 48%; las enfermeras que experimentaron violencia en el lugar de trabajo informaron de mala salud física y mental asociada, insatisfacción laboral, disminución de la productividad del trabajo y/o abandono de su trabajo o enfermería por completo.	La prevalencia reportada de exposición al acoso laboral osciló entre el 13% y el 48%. Además, las enfermeras percibieron una menor calidad de la atención, una menor seguridad del paciente.

DATOS DE LA PUBLICACIÓN

6. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen Y Numero
Kátia Biagio Fontes Rosangela Getirana Santana Sandra Marisa Peloso Maria Dalva de Barros Carvalho	2013	Factores asociados al acoso moral en el ambiente laboral del enfermero	Revista Latino Americana Enfermagem www.scielo.br/pdf/rlae/v21n3/es_0104-1169-rlae-21-03-0758.pdf	Volumen 2 N° 3

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Descriptivo exploratorio cuantitativo	Población 388 Muestra 199	Cuestionario	No corresponde	Los sujetos del estudio eran mujeres (88,94%) con edad promedio de 36,6 años, raza blanca (89,45%), casados (62,81%), especialistas (68,84%), con actuación profesional entre 4 y 9 años (30,15%), en régimen efectivo (57,29%) y con casi cinco salarios mínimos. Según los criterios de Leymann, 23 (11,56%) fueron víctimas de AM durante los últimos 12 meses. Se observó que el grupo acosado indicó sufrir las conductas de AM principalmente del sexo femenino (52,2%). Respecto al número de agresores, la mayor parte de las víctimas sufrían las conductas de AM por dos a cuatro personas (39,1%), seguido por una persona (34,8%) y más de cuatro personas (26,1%).	El estudio permitió una mejor comprensión de los factores asociados al acoso moral. Sin embargo, la investigación con base en muestras de enfermeros brasileños representa solamente el primer paso para evaluar otros factores condicionantes relacionados al contexto organizacional

DATOS DE LA PUBLICACIÓN

7. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen Y Numero
Hasan Al-Omari	2015	Violencia física y verbal en el entorno laboral contra enfermeras en Jordania	Revista oficial del Consejo Internacional de Enfermeras. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5176962	Vol. 62, Nº. 1 (Marzo 2015), 2015, págs. 120-12

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Transversal y correlacional	468 Enfermeros	Cuestionario	No corresponde	Un total de 468 enfermeras completaron el cuestionario, 52.8% de las participantes informaron que fueron agredidas físicamente y 67.8% fueron agredidas verbalmente en los últimos 12 meses. De las que fueron agredidas físicamente, 26.5% informaron de violencia física con un arma. El análisis de regresión logística reveló que las enfermeras fueron 0.5 veces menos propensas a informar de ser atacadas físicamente y fueron 1.5 veces más propensas a informar de haber sufrido abuso verbal que los enfermeros.	La violencia física y verbal en el entorno laboral en Jordania, al igual que otros países, es un comportamiento peligroso que afecta negativamente a enfermeras en hospitales generales.

DATOS DE LA PUBLICACIÓN

8. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen Y Numero
Mathewos Fute, Zelalem Birhanu Mengesha, Negash Wakgari, Gizachew Assefa Tessema	2014	Alta prevalencia de violencia en el trabajo entre las enfermeras que trabajan en las instalaciones de salud pública en el sur de Etiopía	www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4357058/ Revista oficial del Consejo Internacional de Enfermeras, ISSN 1577-9378,	Vol. 62, Nº.1 págs. 120-127

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Cuantitativo Transversal	660 Enfermeros	Cuestionario	No corresponde	Un total de 468 enfermeras completaron el cuestionario, 52.8% de las participantes informaron que fueron agredidas físicamente y 67.8% fueron agredidas verbalmente en los últimos 12 meses. De las que fueron agredidas físicamente, 26.5% informaron de violencia física con un arma. El análisis de regresión logística reveló que las enfermeras fueron 0.5 veces menos propensas a informar de ser atacadas físicamente y fueron 1.5 veces más propensas a informar de haber sufrido abuso verbal que los enfermeros.	La violencia física y verbal en el entorno laboral en Jordania, al igual que otros países, es un comportamiento peligroso que afecta negativamente a enfermeras en hospitales generales.

DATOS DE LA PUBLICACIÓN

9. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen Y Numero
M.M. Molero Jurado, M.C. Pérez-Fuentes * y J.J. Gázquez Linares	2015	Acoso laboral entre personal de enfermería	Enfermería Universitaria 2016	Vol. 13 N°2:114---123

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Revisión Sistemática	96 Artículos	Artículos científicos	No corresponde	Los resultados muestran una prevalencia de acoso, entre el personal de enfermería, en torno al 17-20%. Se identifican factores de riesgo como: edad inferior a 30 años, ~ corta trayectoria profesional, y trabajar en determinadas unidades o turnos. Las consecuencias para la víctima fueron: problemas psicológicos, bajo rendimiento y deterioro de relaciones sociales	Se hace evidente la necesidad de investigación específica en el campo de las relaciones que se establecen entre el personal sanitario, en general, y la profesión enfermera, en particular; esta debe orientarse a la comprensión del fenómeno del acoso laboral, así como de las implicaciones que tiene para los profesionales, pacientes y la propia organización. Por otro lado, la aplicación práctica derivada del análisis del fenómeno se traduce en el diseño de intervenciones para la mejora del clima organizacional en el ámbito de la salud, y la consecuente optimización en la atención a los pacientes

3.2. Tabla 2: Resumen de estudios sobre la Violencia Laboral en los Enfermeros.

Diseño de estudio / Título	Conclusiones	Calidad de evidencias (según sistema Grade)	Fuerza de recomendación	País
<p>E. Correlacional “Intimidación en el lugar de como un factor que afecta los resultados de los pacientes y aumenta el estrés laboral y rotación de la enfermera”</p>	<p>Con base en nuestros hallazgos, sugerimos que las enfermeras deben aumentar su conocimiento de las consecuencias negativas de la intimidación en el lugar de trabajo. Además, los hospitales deben implementar mecanismos apropiados para disminuir este fenómeno para mejorar el ambiente de trabajo de enfermería.</p>	Moderada	Moderada	Taiwán
<p>Revisión sistemática “Una revisión sistemática exhaustiva sobre la experiencia de la violencia lateral / horizontal en la profesión de enfermería”</p>	<p>La violencia se define como la agresión enfermera-enfermera que resulta en el comportamiento destructivo de los unos contra otros. Es degradar a los demás con palabras crueles y actos crueles a menudo causando una amplia gama de efectos negativos. Fue reportado con mayor frecuencia por estudiantes, enfermeros nuevos y experimentados mayores</p>	Alta	Alta	EE.UU
<p>Revisión sistemática “Perspectivas Internacionales sobre el acoso laboral en enfermeras”</p>	<p>El acoso laboral tiene gran impacto ya sea como víctimas o espectadores. es perjudicial para la salud física y psicológica, Crea un ambiente de trabajo tenso y negativo que repercute en la seguridad del paciente y enfermera incrementa las renunciaciones.</p>	Alta	Alta	EE.UU
<p>Revisión sistemática “Violencia y Acoso laboral en el profesional de enfermería”</p>	<p>Los problemas más comunes reportados por las víctimas van desde la ansiedad hasta el dolor de cabeza, los síntomas gastrointestinales y finalmente los típicos del trastorno de estrés posttraumático (del 25% al 55%). Las víctimas de intimidación tienen una alta proporción de intenciones de dimisión (50%) y una propensión tres veces mayor que otras a abandonar la profesión</p>	Alta	Alta	Italia

<p>Revisión sistemática “La prevalencia de la percepción de la exposición percibida por las enfermeras a la intimidación en el lugar de trabajo”</p>	<p>El estudio muestra que la frecuencia de violencia en el centro laboral se encuentra entre 13 y 48%. Las enfermeras que sufrieron de este fenómeno reportaron una pobre salud mental, y satisfacción laboral, disminución de la productividad o amenaza de dejar el trabajo.</p>	<p>Alta</p>	<p>Alta</p>	<p>EE.UU</p>
<p>Descriptivo exploratorio cuantitativo “Factores asociados al acoso moral en el ambiente laboral del enfermero”</p>	<p>El estudio permitió una mejor comprensión de los factores asociados al acoso moral. Sin embargo, la investigación con base en muestras de enfermeros brasileños representa solamente el primer paso para evaluar otros factores condicionantes relacionados al contexto organizacional</p>	<p>Bajo</p>	<p>Bajo</p>	<p>Brasil</p>
<p>Transversal Correlacional “Violencia física y verbal en el entorno laboral contra enfermeras en Jordania”</p>	<p>La violencia física y verbal en el entorno laboral en Jordania, al igual que otros países, es un comportamiento peligroso que afecta negativamente a enfermeras en hospitales generales.</p>	<p>Moderada</p>	<p>Moderada</p>	<p>Jordania</p>
<p>Cuantitativo Transversal “Alta prevalencia de violencia en el trabajo entre las enfermeras que trabajan en las instalaciones de salud pública en el sur de Etiopía”</p>	<p>La violencia física y verbal en el entorno laboral en Jordania, al igual que otros países, es un comportamiento peligroso que afecta negativamente a enfermeras en hospitales generales</p>	<p>Moderada</p>	<p>Moderada</p>	<p>Etiopía</p>
<p>Revisión sistemática “Acoso laboral entre personal de enfermería”</p>	<p>El acoso laboral en los profesionales de enfermería tiene implicancia para, pacientes, el personal y la propia organización. Por tanto el análisis del fenómeno se traduce en el diseño de intervenciones para la mejora del clima organizacional en el ámbito de la salud, y la consecuente optimización en la atención a los pacientes</p>	<p>Alta</p>	<p>Alta</p>	<p>España</p>

CAPITULO IV: DISCUSIÓN

Hay consenso en que la violencia laboral es un fenómeno creciente (1, 2,7), especialmente en el ámbito laboral hospitalario (8,9), con predominio en el colectivo de las enfermeras. Esto podría deberse a muchos factores como la sobre carga laboral en el sector enfermería, la doble supervisión de parte de médicos y enfermeros supervisores (3), y en general las características organizacionales. El ambiente organizacional clínico es impositivo, inflexible, falto de reconocimiento y lleno de normas incuestionables, donde la competencia es una característica que menoscaba las relaciones establecidas entre las colegas, llevando a la desvalorización, la desmotivación del grupo de trabajo y desintegración profesional (19).

Se han hallado diferencias significativas en la violencia de los usuarios hacia el personal de enfermería, siendo los trabajadores de urgencias los que obtuvieron puntuaciones mayores en la escala (16, 4).

La prevalencia de la violencia laboral fluctúa desde 5.7 % hasta 94%; dependiendo del tipo de agresión, del contexto y del agresor. Estudios en diferentes partes del mundo señalan que el principal agresor hacia el personal de enfermería son los familiares del paciente que recibe el servicio (17, 3). Así, por ejemplo, en Brasil el 11,56% de los sujetos estudiados fueron víctimas de acoso moral durante los últimos 12 meses, al menos una conducta de violencia por

semana durante un período mínimo de seis meses, y se observó que dentro del grupo agresor un 50,7% correspondía a los que los familiares y/o acompañante de los pacientes. Al relacionar la condición de agresor interno con el tipo de ocupación; los administrativos (17,4 %), los médicos (14,6 %) y los enfermeros (14,7 %) fueron los porcentajes encontrados en la categoría muy frecuentemente de violencia, contra los profesionales de enfermería(17) El 11.9% fueron víctimas de violencia sexual (17.9%). La principal razón para no denunciar la violencia fue la creencia de que denunciarla no cambiaría nada, seguida por el temor de los afectados a perder el empleo (23).

Los estudio realizados en Jordania y Etiopia demuestran una prevalencia más alta con un 67,8% (8,9).

Finalmente, destacar el uso de instrumentos de evaluación poco específicos, lo que plantea la necesidad de ampliar la investigación orientada al desarrollo de cuestionarios y/o escalas, que contemplen las peculiaridades del entorno sanitario y el tipo de relaciones que se establecen entre los profesionales de este ámbito.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Se hace evidente la necesidad de investigación específica en el campo de las relaciones que se establecen entre el personal sanitario, en general, y la profesión enfermera, en particular; esta debe orientarse a la comprensión del fenómeno del acoso laboral, así como de las implicaciones que tiene para los profesionales, pacientes y la propia organización. Por otro lado, la aplicación práctica derivada del análisis del fenómeno se traduce en el diseño de intervenciones para la mejora del clima organizacional en el ámbito de la salud, y la consecuente optimización en la atención a los pacientes.

La revisión sistemática de los 9 artículos científicos, 5 de ellos fueron Revisiones sistemáticas, 4 de ellos fueron entre estudios descriptivos, analíticos y correlacionales, el 100% de ellos demostraron algún tipo de violencia hacia profesionales de enfermería, con una prevalencia de 5.7 a 94%.

5.2. Recomendaciones

Estos hallazgos sobre el reconocimiento de la violencia, debe llevar a una profunda reflexión sobre las condiciones de trabajo de las enfermeras, no debe

ser considerada como parte de los riesgos del trabajo sino que, por el contrario, debe ser asumida como un problema grave, que afecta la salud del trabajador y su grupo familiar y se traduce en la calidad de cuidado que brinda.

Las organizaciones laborales deben desarrollar políticas y programas para proteger a los trabajadores de la violencia laboral es necesario la participación de autoridades gubernamentales, representantes sindicales y colegio de enfermeros, para mejorar las condiciones en las que estos desarrollan sus tareas, y alcanzar un ambiente libre de violencia.

En esto, las instituciones formadoras deben fomentar la investigación continua y la publicación de resultados que permitan mostrar evidencias suficientes para el cambio de paradigma en el ámbito laboral de estos profesionales.

Por otro lado, no solo la empresa debe asumir la responsabilidad, los trabajadores de enfermería deben organizarse para exigir sus derechos, a la vez, utilizar su habilidades y herramientas para mejorar los ambientes laborales mediante una actitud crítica, pero positiva, frente al trabajo y la manera de realizar las actividades, promoviendo la mejora continua de la gestión del cuidado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. V Jornada AMMTAS Salud Laboral y Salud Mental 7 de junio de 2012, Hospital Universitario de Móstoles. Disponible en: http://www.ammtas.com/images/stories/recursos/actividades/2012/06/ponecias/C_Caso_Plan_de_Preencion_de_Situaciones_Conflictivas.pdf
2. OIT/CIE/OMS/ISP. Directrices marco para afrontar la violencia laboral en el sector de la salud. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo; 2002.
3. Ariza-Montes A, Muniz NM, Montero-Simó MJ, Araque-Padilla RA. Workplace Bullying among Healthcare Workers. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2013;10(8):3121-3139.
4. Gorgülü N, Derya K, Sensoy F, Kiyak M. The Effects of Mobbing (Bullying) on Health Employees. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. 2014; 152 (7) : 503 – 509
5. Teymourzadeh E, Rashidian A, Arab M, Akbari-Sari A, Hakimzadeh SM. Nurses exposure to workplace violence in a large teaching hospital in Iran. *International Journal of Health Policy and Management*. 2014;3(6):301-305
6. Carnero M, Martinez B, Sánchez-Mangas R. Mobbing and workers' health: Empirical analysis for Spain. *International Journal of Manpower*. 2012; 33(3):322-339

7. Ayranci U. Violence Toward Health Care Workers in Emergency Departments in West Turkey. *J Emerg Med.* 2005;28(3):361-5. Available From: <http://dx.doi.org/10.1016/j.jemermed.2004.11.018>.
8. Sanuzun F, Keradokovan A. Violence Towards Nursing Staff in Emergency Department in one Turkish City. *Int Nurs Rev.* 2005;52(2):154-60. Available From: <http://dx.doi.org/10.1111/j.1466-7657.2005.00420.x>
9. Winstanley S, Whittington R. Aggression towards health care staff in a UK general hospital: variation among professions and departments. *J Clin Nurs.* 2004;13(1):3-10. Available From: <http://dx.doi.org/10.1111/j.1365-2702.2004.00807>
10. Roche M, Diers D, Duffield C, Catling-Paull C. Violence Toward Nurses, the Work Environment, and Patient Outcomes. *J Nurs Scholarsh.* 2010;42(1):13-22. Available From: <http://dx.doi.org/10.1111/j.1547-5069.2009.01321.x>.
11. Franz S, Zeh A, Schablon A, Kuhnert S, Nienhaus A. Aggression and violence against health care workers in Germany- a cross sectional retrospective survey. *BMC Health Serv Res [edición electrónica].* 2010; 10. Available From: <http://www.biomedcentral.com/1472-6963/10/51>. <http://dx.doi.org/10.1186/1472-6963-10-51>.
12. Crilly J, Chaboyer W, Creedy D. Violence towards emergency department: nurses by patients. *Accid Emerg Nurs.* 2004;12(2):67-73. Available From: <http://dx.doi.org/10.1016/j.aaen.2003.11.003>.
13. Kling RN, Yassi AN, Smailes E, Lovato CY, Koehoorn M. Characterizing violence in health care in British Columbia. *J Adv Nurs.* 2009;65(8):1655-63. Available From:<http://dx.doi.org/10.1111/j.1365-2648.2009.05020.x>.

14. Saarela KL, Isotalus N. Workplace Violence in Finland: High-risk groups and preventive strategies. *Am. J. Ind. Med.* 1999;36 Supl 1:80-1. Available From: [http://dx.doi.org/10.1002/\(SICI\)1097-0274\(199909\)36:1+<80::AID-AJIM29>3.0.CO;2-U](http://dx.doi.org/10.1002/(SICI)1097-0274(199909)36:1+<80::AID-AJIM29>3.0.CO;2-U).
15. Shields M, Wilkins K. Factors related to on-the-job abuse of nurses by patients. *Health Rep.* 2009;20(2):1-14.
16. Sibbald B. Physician, protect thyself. *CMAJ.* 1998;159(8):983-5.
17. Arnetz JE, Arnetz BB, Petterson IL. Violence in the nursing profession: occupational and lifestyle risk factors in Swedish nurses. *Work Stress.* 1996;10(2):119-27. Available From: <http://dx.doi.org/10.1080/02678379608256791>
18. Suazo I, Acoso Laboral mobbing junio 10 2009, Available From: <http://blogsdelagente.com/enfermeros-en-accion-por-la-salud-real/2009/06/10/acoso-laboral-mobbing/>
19. Següel Palma Fredy, Valenzuela Süazo Sandra, Sanhueza Alvarado Olivia. EL TRABAJO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA: REVISIÓN DE LA LITERATURA. *Cienc. enferm.* [Internet]. 2015 Ago [citado 2015 Dic 05]; 21(2): 11-20. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532015000200002&lng=es. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532015000200002>
20. Galian I., Violencia de los usuarios hacia el personal de enfermería en los hospitales públicos de la Región de Murcia. España. 2015

21. Dois A. Violencia laboral en enfermeras: explicaciones y estrategias de afrontamiento1. Rev. Latino-Am. Enfermagem 2011; 12(1):8 pantallas. http://www.scielo.br/pdf/rlae/v19n1/es_21.pdf (accessed 4 Diciembre 2015)
22. Biagio K., et al. Factores asociados al acoso moral en el ambiente laboral del enfermero. Rev. Latino-Am. Enfermagem 2013; 21(3): 7pantallas http://www.scielo.br/pdf/rlae/v21n3/es_0104-1169-rlae-21-03-0758.pdf (accessed 3 Diciembre 2015)
23. Farías A.,et al. Reconocimiento de la violencia laboral en el sector de la salud. Revista Cubana de Salud y Trabajo 2012; 13(3): 7-15 http://bvs.sld.cu/revistas/rst/vol13_3_12/rst02312.htm (accessed 3 Diciembre 2015)
24. Kvas A.,et al. Violencia laboral en enfermería no denunciada. International nursing review en español: revista oficial del Consejo Internacional de Enfermeras, ISSN 1577-9378, Vol. 61, Nº. 3, 2014, págs. 371-378
25. Lameiro, C, Besteiro, A, Cuevas,A, Violencia laboral en Instituciones sanitarias: Análisis de un perfil cambiante. Enfermería del Trabajo 2013; III: 66-74
26. Al-Omari H.. Violencia física y verbal en el entorno laboral contra enfermeras en Jordania. International nursing review en español: revista oficial del Consejo Internacional de Enfermeras 2015; 62(1):120-127.
27. Fute M.,et al. High prevalence of workplace violence among nurses working at public health facilities in Southern Ethiopia. BMC Nurs. 2015;14(9):1-5

http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4357058/pdf/12912_2015_Article_62.pdf (accessed 4 Diciembre 2015).

28. Garrote M, et al. Factores que afectan la salud del personal de enfermería en su desempeño profesional y su capacitación en Programa de salud ocupacional. CIREN 2005. Medwave 2006; 6(8):25-26. <http://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Enfermeria/2006/septiembre/2728> (Accessed 4 Diciembre 2015).

29. Medina E. Pailaquilén, R. La revisión sistemática y su relación con la práctica basada en la evidencia en salud (2010).