

# Cómo afecta la violencia a las enfermeras en el servicio de urgencias

**Autor: Álvaro Santesteban Aincía**  
asantesteba.4@alumni.unav.es  
**Directora: Begoña Errasti Ibarondo**



Universidad de Navarra | **FACULTAD DE ENFERMERÍA**

## INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud define la violencia en el lugar de trabajo como el acto o la amenaza de violencia mientras una persona se encuentra en su puesto de trabajo (1).

El Ministerio de Sanidad notificó 13.210 agresiones contra personal sanitario en el año 2022, un 5% más que el año anterior (2).

En el departamento de urgencias hospitalarias se da más violencia que en ningún otro, teniendo las enfermeras un 5,5 más de posibilidades de sufrir una agresión (3).

Un 97,1% de las enfermeras de urgencias ha experimentado algún tipo de violencia en el último año y todas sufren insultos al menos una vez a la semana (4).

## OBJETIVO



Analizar la evidencia científica actualizada sobre cómo afecta la violencia a las enfermeras en el servicio de urgencias.

## METODOLOGÍA

Pregunta de investigación tipo PICO: ¿Cómo afecta la violencia a las enfermeras en el servicio de urgencias?

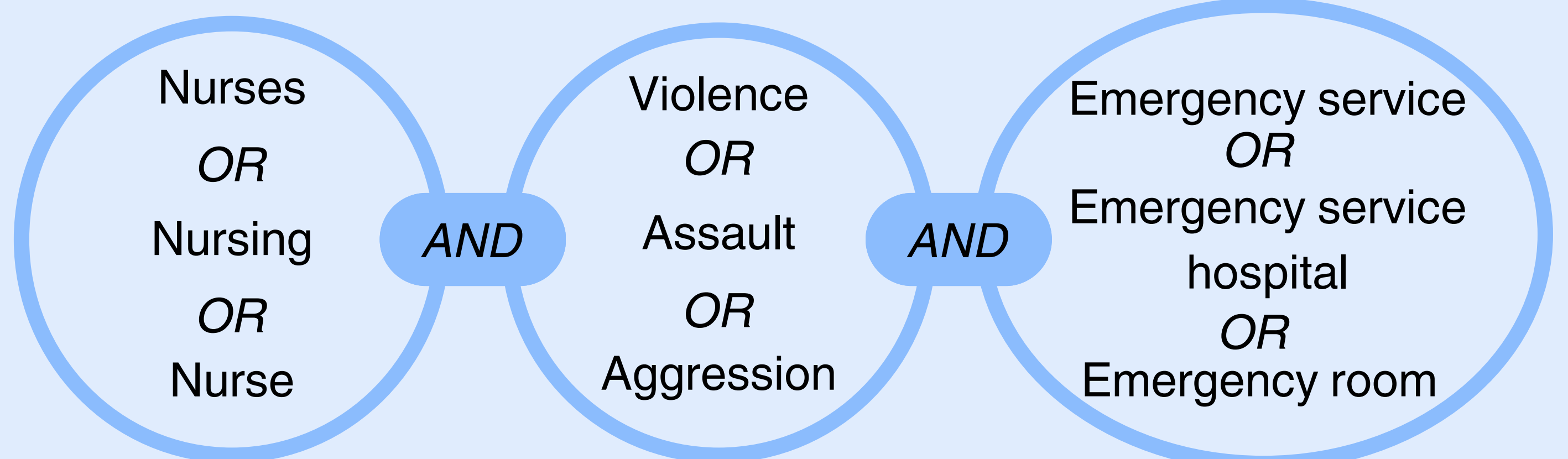
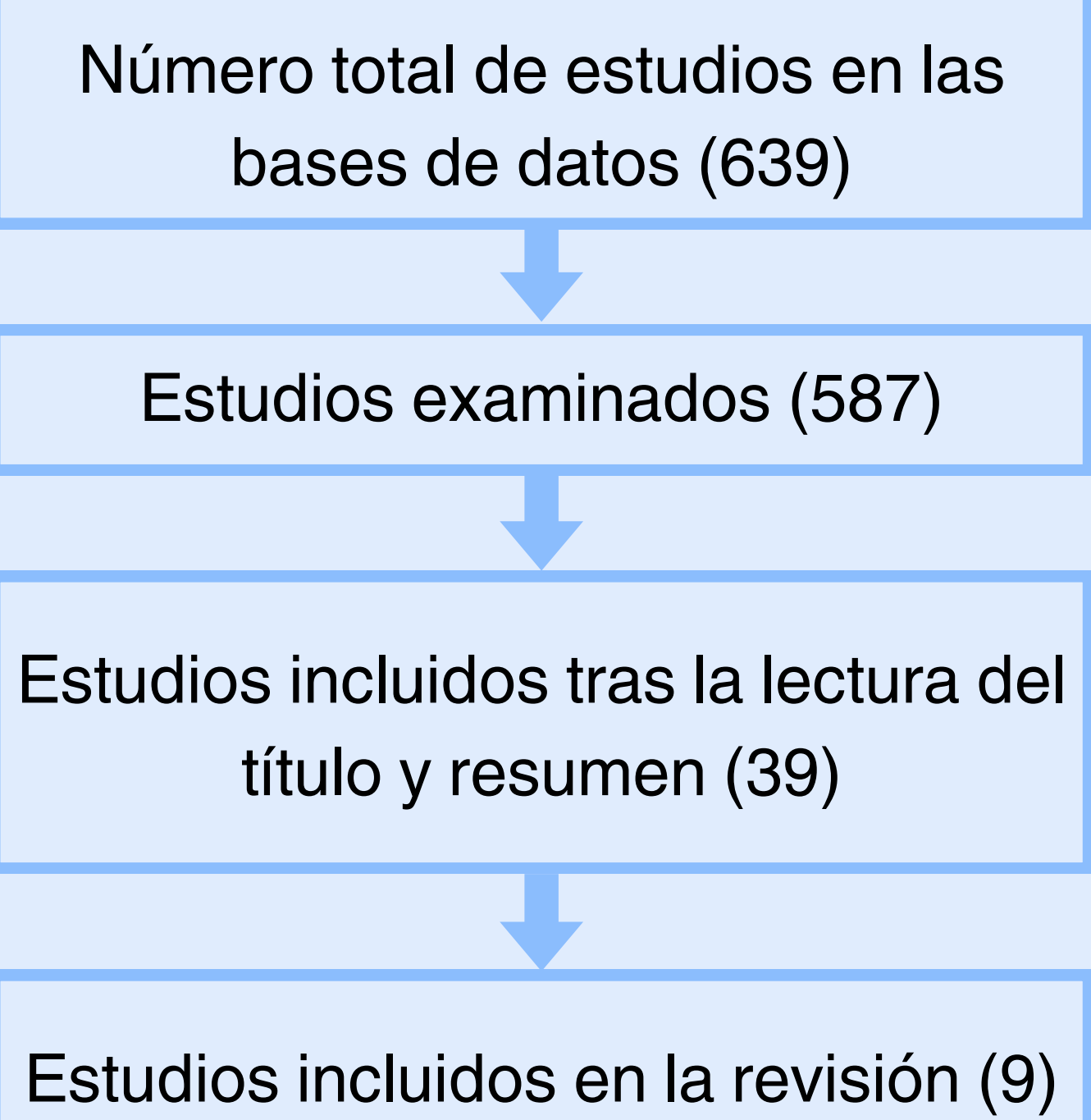


Diagrama de flujo

Bases de datos  
PubMed  
CINAHL

Límites  
Inglés y español  
Últimos 10 años



## RESULTADOS

### Violencia física y verbal

La violencia física es la violencia que más afecta a las enfermeras de urgencias, la violencia verbal es la que más sucede en este entorno (2,5). El abuso verbal, tiene efectos mentales tan negativos como la violencia física (2).

Esta violencia hace que las enfermeras sufran sensaciones negativas al llegar a sus casas, como taquicardias o palpitaciones. Además, confirman haber sufrido miedo en el momento de producirse el acto violento, también lo han sufrido al llegar a sus domicilios (6).

Un entorno de trabajo violento, tiene efectos negativos como dolores de cabeza o estrés en el personal de enfermería (2).



### Satisfacción laboral

La violencia en el lugar de trabajo influye negativamente en la satisfacción laboral de las enfermeras, disminuyendo esta de forma considerable (7). Las enfermeras incluso se plantean dejar su puesto de trabajo por la violencia que sufren en el mismo (7,8).

Además de la violencia laboral, hay algunos factores relacionados con la organización estructural como la seguridad laboral, que también influyen negativamente en la satisfacción laboral de las enfermeras (4). Es necesario invertir en programas de prevención e intervención hacia esta violencia si queremos que mejore la satisfacción laboral y disminuya la rotación (9).



### Resiliencia

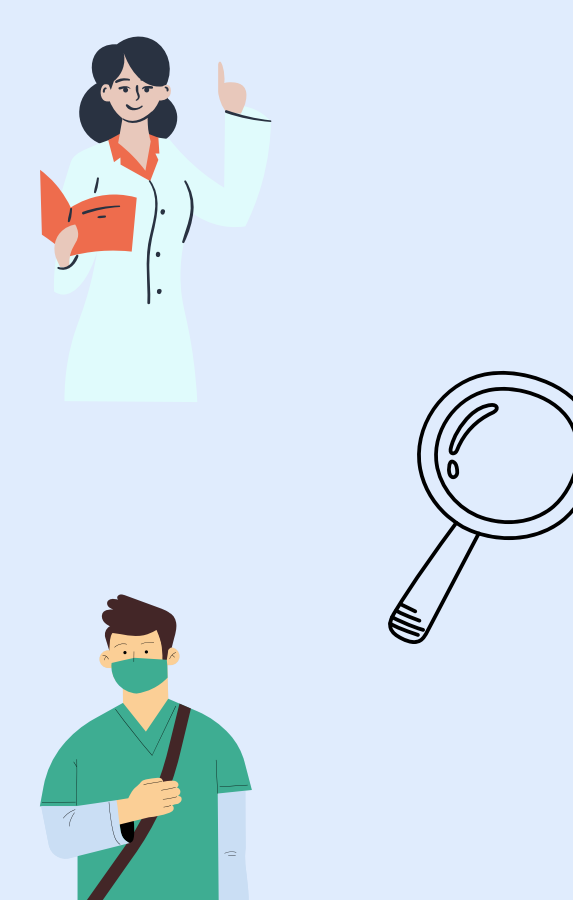
La resiliencia es la capacidad que tiene el ser humano para enfrentar los efectos adversos (10). La resiliencia es una capacidad que deben tener las enfermeras de urgencias, ya que suelen enfrentarse a situaciones de alta tensión, como pueden ser insultos o agresiones (10). La resiliencia es un factor importante para adaptarse con éxito y recuperarse de un evento adverso (11, 12).

Por un lado, la capacidad de resiliencia de cada persona se puede mejorar (12). Por otro lado, la resiliencia se ve afectada por factores como la experiencia clínica previa, el salario promedio mensual o el puesto de trabajo (10).



## CONCLUSIÓN

En esta revisión se han identificado diferentes formas de violencia y la forma en el que la misma afecta a las enfermeras. Además, se ha identificado cómo la violencia afecta a la satisfacción laboral de las enfermeras de urgencias y cómo es importante desarrollar resiliencia porque es un factor protector contra las agresiones. Es esencial para toda la población disminuir la tasa de violencia en las urgencias.



## BIBLIOGRAFÍA

