

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

FACULTAD DE ENFERMERÍA



TESIS

**Violencia a profesionales de enfermería por usuarios del tópico de triaje
de emergencia en un hospital de Ferreñafe, 2023.**

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Enfermería

INVESTIGADORAS:

Bach. Enf. Durand Flores Meredith Fiorella

Bach. Enf. Efus Ramirez Fausta Paulina

ASESORA:

Dra. Muro Carrasco Tania Roberta

Lambayeque, 2024

Aprobado por:



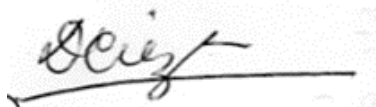
Dra. Efigenia Rosalía Santa Cruz Revilla

Presidenta



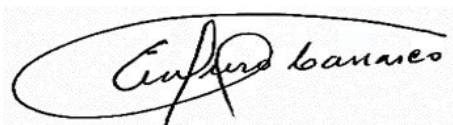
Mg. Rosa Violeta Celis Esqueche

Secretaria



Mg. Dora Violeta Cieza Maldonado

Vocal



Dra. Tania Roberta Muro Carrasco

Asesora

COPIA DE ACTA DE SUSTENTACIÓN

00041



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO FACULTAD DE ENFERMERÍA

Acreditada con Resolución N° 110-2017-SINEACE/CDAH-P

DECANATO



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ENFERMERÍA

Libro de Actas N° 01 Expediente N° 448-2024-D-FE Folio N° 041
Graduado: Durand Flores Meredith Fiorella y Efus Ramirez Fausca Paulina

En la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo - Lambayeque, a los 19 días del mes de Mayo de 2024 a horas 10 a.m. se reunieron los señores Miembros del Jurado designados mediante Decreto N° 112-2023-D-FE

Presidente: Dra. Efigenia Rosalía Santa Cruz Revilla

Secretario: Mg. Rosa Videra Celis Escurdie

Vocal: Mg. Dora Violeta Cieza Maldonado

Encargados de recepcionar y dictaminar el trabajo de Tesis titulado: "Violencia a profesionales de Enfermería por usuarios del tópico de triaje de emergencia en un hospital de Ferreñafe, 2023"

patrocinado por la profesora-
Dra. Tania Roberta Muro Carrasco y presentado por
la (s) bachiller (es) en enfermería: Durand Flores Meredith Fiorella y Efus Ramirez Fausca Paulina

optar el TÍTULO DE LICENCIADO EN ENFERMERÍA.

Sustentado el trabajo de tesis, formuladas las preguntas por parte de los señores Miembros del Jurado, dadas las respuestas y aclaraciones por el (los) sustentante(s) y el patrocinador, el jurado, después de deliberar declaró APROBADA por UNANIMIDAD la tesis con el calificativo de MUY BUENO (19), debiendo consignarse en las copias definitivas las sugerencias hechas en la sustentación.

Terminado el acto levantó la presente Acta y para mayor constancia firman los que en ella intervinieron.

PRESIDENTE

VOCAL

SECRETARIO

PATROCINADOR

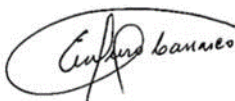
CONSTANCIA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo Tania Roberta Muro Carrasco, docente asesora de la tesis titulada “Violencia a profesionales de enfermería por usuarios del tópico de triaje de emergencia en un hospital de Ferreñafe, 2023”., cuyas autora/s son: Durand Flores Meredith Fiorella y Efus Ramirez Fausta Paulina identificada/s con documento de identidad 76357053 y 74888913; declaro que la evaluación realizada por el programa informático, ha arrojado un porcentaje de similitud de 8% verificable en el Resumen de Reporte automatizado de similitud que se acompaña.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas dentro del porcentaje de similitud permitido no constituye plagio y que el documento cumple con integridad científica y con las normas para el uso de citas y referencias establecidas en los protocolos respectivos.

Se cumple con adjuntar el Recibo Digital a efectos de la trazabilidad respectiva del proceso.

Lambayeque 27 de marzo del 2024.



Dra. Tania Roberta Muro Carrasco
Asesora
ORCID 0000-0001-5844-7858
DNI 17403791

Se adjunta:

- * Resumen de Reporte automatizado de similitud.
- * Recibo Digital

DEDICATORIA

A mi generoso Padre Todopoderoso quien con su infinito amor siempre me guía y me da fortaleza.

A mis padres Edita y Jorge quienes día a día me motivan a esforzarme.

A Blue por acompañarme siempre y a Cristofer por animarme en el transcurso de mi camino.

Meredith Fiorella Durand Flores

A Dios quien con su amor incondicional y su gracia me da las fuerzas necesarias para cumplir con mis metas y me acompaña en cada paso que doy en mi vida diaria.

A mis padres Temistocles Efus Díaz y Marina Elizabeth Ramírez Izaga, y a mi hermana Cenaida Efus Ramírez quienes son mi fuerza y apoyo para seguir adelante con todos mis sueños, pues con su amor y cariño han sabido guiarme por un buen camino y me han enseñado la importancia de la vida y que con esfuerzo se logra todo.

Fausta Paulina Efus Ramirez

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a nuestro querido Dios, por guiarnos siempre en nuestro camino, por brindarnos su protección y sabiduría para lograr nuestro objetivo.

A nuestra estimada asesora por el apoyo brindado y por la gran dedicación que tuvo al comprometerse junto a nosotras en el desarrollo satisfactorio de la investigación.

A nuestros familiares, ya que sin sus consejos no hubiéramos podido seguir esforzándonos en conseguir nuestro objetivo.

A los profesionales de enfermería participantes de la presente investigación, por apoyarnos y confiar en nosotras para la realización de esta investigación.

Las investigadoras

ÍNDICE

	Pág.
HOJA DE FIRMA DE LOS JURADOS	i
ACTA DE SUSTENTACIÓN	ii
CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: DISEÑO TEÓRICO	5
1.1. Antecedentes de la investigación	6
1.2. Base teórica	7
1.3. Bases Conceptual	12
1.4. Marco contextual	13
CAPÍTULO II: DISEÑO METODOLÓGICO	16
CAPÍTULO III: RESULTADOS	21
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN	23
CONSIDERACIONES FINALES	40
RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	42
ANEXOS	

RESUMEN

Objetivo: caracterizar y comprender cómo es la violencia a profesionales de enfermería por usuarios del tópico de triaje de emergencia en un hospital de Ferreñafe, 2023. **Metodología:** investigación cualitativa con abordaje de estudio de caso, que tuvo una población muestral de 12 profesionales enfermeros. Los datos fueron recolectados a través de la observación y la entrevista semiestructurada y como instrumentos sus guías respectivas que fueron validadas en su contenido por juicio de expertos. **Resultado:** los profesionales de enfermería del tópico de triaje de emergencia fueron violentados físicamente a través de golpes y amenazas con armas blancas; la violencia psicológica se dio con insultos por la falta de respuesta a sus exigencias y amenazas en venganza; asimismo recibieron agresiones motivadas por incomprensión del usuario frente al duelo anticipado, insatisfacción de la atención y por desconocimiento de las prioridades. Estos resultados son beneficiosos para las instituciones prestadoras de salud e instituciones formadoras de profesionales enfermeros en la realización de programas que fortalezcan el control emocional y actitudinal, de esta manera aportar en el bienestar de los profesionales enfermeros. **Considerando finalmente** que la violencia a los profesionales de enfermería fue a través de agresiones físicas y psicológicas, motivadas por falta de comprensión del usuario.

Palabras clave: violencia, enfermería de urgencia, emergencia (DeCS).

ABSTRACT

Objective: to characterize and understand violence against nursing professionals by users of the emergency department triage in a hospital in Ferreñafe, 2023. **Methodology:** qualitative research with a case study approach, with a sample population of 12 nursing professionals. The data were collected through observation and semi-structured interview and as instruments their respective guides, which were validated in their content by expert judgment. **Results:** the nursing professionals of the emergency department triage were physically abused through blows and threats with bladed weapons; psychological violence occurred with insults due to the lack of response to their demands and threats in revenge; they also received aggressions motivated by the user's lack of understanding in front of the anticipated grief, dissatisfaction with the care and lack of knowledge of the priorities. These results are beneficial for health care institutions and institutions that train nursing professionals in the implementation of programs that strengthen emotional and attitudinal control, thus contributing to the well-being of nursing professionals. **Considering finally** that violence to nursing professionals was through physical and psychological aggressions, motivated by lack of understanding of the user.

Keywords: violence, emergency nursing, emergency (DeCS).

INTRODUCCIÓN

La violencia es un problema mundial que se presenta constantemente frente a distintas situaciones en el día a día, más aún en el ámbito laboral, donde los profesionales sufren de agresiones que atentan con su salud física y mental, así como también con su integridad, provocando grandes consecuencias que resultan negativas para su vida, especialmente en los profesionales que laboran en el ámbito de la salud (1).

En una revisión integrativa de diferentes fuentes bibliográficas publicada en la Revista Panamericana de Salud Pública (OPS), se dio a conocer que los profesionales de la salud más perjudicados por violencia eran los de enfermería, quienes constantemente se enfrentaban a la agresión por parte de los usuarios, y el espacio hospitalario más común donde se daba estos atentados negativos era el servicio de emergencia, lo cual ocasionó en ellos problemas como estrés, cansancio a nivel emocional, ansiedad, miedo, reflejándose todo ello en un bajo rendimiento en la parte laboral y llegando muchas veces a ocasionar el abandono del puesto de trabajo por parte de los profesionales de enfermería (2).

Respecto a esta problemática, en un estudio realizado en Brasil se evidenció que la violencia psicológica hacia los profesionales de enfermería que laboran en el área de emergencia estaba estrechamente relacionada con agresiones verbales, ofensas, situaciones que generaban incomodidad y vergüenza e incluso con amenazas frente a la vida de estos profesionales (3).

Por otro lado, en una investigación realizada en Perú se afirmó que los profesionales de enfermería con frecuencia sufren de violencia laboral, dejando graves consecuencias como secuelas en su salud física y mental, inseguridad en su lugar de trabajo y despidos o retiros (4).

El tópico de triaje del área de emergencia de un hospital de Ferreñafe busca que sus profesionales de salud principalmente los de enfermería sean personas con capacidades y habilidades de respuesta óptimas como el ser proactivo, tener serenidad, comunicación asertiva, tener un buen control de sus emociones, darse el tiempo para poder explicar con claridad al usuario que será atendido en el momento oportuno, no mostrarse ajenos a la problemática del usuario, ser empáticos y de esta manera poder brindar una atención en salud de calidad a los usuarios.

Visto desde la perspectiva de las investigadoras, para poder cumplir con estos requerimientos los profesionales de enfermería deben de gozar de buena salud tanto física como emocional y de esa manera puedan desempeñar un buen rol, sin embargo, esta área no cuenta con la cantidad adecuada de profesionales de enfermería, ya que existen uno o dos profesionales enfermeros para todos los tópicos del área de emergencia durante su turno según programación establecida, los cuales son: triaje, cirugía, pediatría, ginecología, medicina y la unidad de vigilancia intensiva; así como también presentan recursos materiales escasos y en mal funcionamiento.

Todo ello llega a generar un déficit en la atención al usuario dando lugar a que se generen los actos de violencia especialmente en el tópico de triaje, debido a que es aquí donde se presenta una alta demanda de usuarios, el cual está representado por los familiares de la persona de cuidado y los pacientes que presentan diferentes niveles de gravedad que deben ser atendidos de una manera rápida y oportuna, sin embargo, al no contar con recursos humanos y materiales suficientes para poder facilitar el cuidado adecuado que necesitan en el momento requerido, y también la falta de comprensión de los usuarios sobre los niveles de prioridad existentes en la atención, genera muchas veces que pierdan el control de sus emociones por la misma situación vivida y optan por agredir al profesional de enfermería, sin darse cuenta el gran daño que pueden causarles.

Sumado a ello las investigadoras han observado en la realidad que algunos de los usuarios suelen tener conductas agresivas hacia los enfermeros, escuchándolos decir: “Señorita a qué hora me va a atender, no ve que estoy muy mal,... a ustedes no les gusta trabajar”, “Señorita ustedes no hacen caso, llevo mucho tiempo esperando, tanto demoran”, “Señorita, los voy a denunciar ustedes no hacen nada”, “Ustedes tratan mal a sus pacientes, a qué hora nos van hacer caso”, “Necesito que atiendan rápido a mi familiar, que no ve que es una emergencia, acaso no sabe”, “Señorita si no me atiende rápido ya va a ver a la salida lo que le espera”. Así mismo, algunos usuarios agreden físicamente y otros amenazan con atentar con la vida del profesional enfermero.

Por todo lo descrito, las investigadoras se plantean las siguientes interrogantes:

¿De qué manera se da la violencia generada por los usuarios a los profesionales de enfermería que laboran en el tópico de triaje del área de emergencias? ¿Cómo repercute la violencia de los usuarios a los profesionales de enfermería que se encuentran laborando en el tópico de triaje del área de emergencia?

En relación con la problemática descrita se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo es la violencia a profesionales de enfermería por usuarios del tópico de triaje de emergencia en un hospital de Ferreñafe, 2023?, se consideró como objetivo general caracterizar y comprender cómo es la violencia a profesionales de enfermería por usuarios del tópico de triaje de emergencia en un hospital de Ferreñafe, 2023.

El presente estudio se realiza porque la violencia que sufren los profesionales de enfermería por parte de los usuarios en el tópico de triaje del área de emergencia genera problemas en la salud del profesional tales como la depresión, miedo, ansiedad, baja autoestima, daños físicos, entre otros, llegando a perjudicar la interacción con las personas de su entorno.

En relación a ello, en el modelo de sistemas de Neuman B (5), se considera a la persona como un sistema activo e influenciado por su entorno que se encuentra en constante interacción y presenta barreras de defensa ante situaciones que le generan tensión, cuando estas son rotas se genera un desequilibrio en el organismo; ante esto, Neuman B (6) afirmó: “Cuando el organismo permanece en un estado no armónico durante demasiado tiempo puede producirse la enfermedad. Si no se compensa, puede morir”.

Para los profesionales de enfermería es de vital importancia que presente un estado armónico, ya que deben de velar por el cuidado y la salud del paciente, y así mismo desarrollar sus actividades con calidad y eficacia, sin embargo, esta armonía se rompe con la violencia que muchas veces sufren, afectando de esta manera su salud y provocando la enfermedad.

Es por ello que conocer cómo es la violencia a los profesionales enfermeros, ayudará a que las instituciones prestadoras de servicios de salud capaciten y brinden asesoría a los profesionales de enfermería, de esta manera tendrán un mejor desempeño laboral y podrán responder de una manera asertiva ante cualquier situación de violencia.

A las instituciones académicas y formadoras de profesionales enfermeros, esta investigación invocará a la sensibilización sobre la gravedad de la situación y motivará a la realización de talleres de aprendizaje de respuesta ante la violencia, de esta manera podrá guiar y formar profesionales de salud competentes y con capacidad de respuesta ante una situación de violencia laboral, contribuyendo de esta manera con la salud psicológica, emocional y física del estudiante.

A los estudiantes de enfermería para que sea de su conocimiento y lo utilicen como base para próximos trabajos que tengan en común con el objeto de estudio.

Para comprender mejor el presente informe de investigación, se organizó a través de apartados, los cuales se precisarán a continuación: El primero comprende la introducción donde se aborda la situación problemática del tema en estudio, plasmando también el objetivo del estudio y su correspondiente justificación. En el segundo se encuentra el primer capítulo, llamado diseño teórico, donde se plantean los antecedentes de investigación y las bases teóricas, conceptuales y contextuales.

En el tercer apartado que es el diseño metodológico, se especifica la metodología empleada en el estudio y a su vez se detallan las técnicas, instrumentos y procedimientos que fueron útiles para la recolección y análisis de los datos adquiridos. El cuarto segmento, abarca el tercer capítulo, que está constituido por los resultados donde se precisa las respuestas alcanzadas por medio del instrumento aplicado y en el quinto segmento se encuentra cuarto capítulo que está constituido por la discusión, donde se analizó y comparó los resultados con diversos resultados análogos u opuestos.

En los siguientes apartados, se exponen las consideraciones finales y recomendaciones detallando la síntesis de los resultados que se obtuvieron en el desarrollo del estudio lo que ayudó de esta manera a establecer recomendaciones imprescindibles.

CAPÍTULO I: DISEÑO TEÓRICO

1. DISEÑO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de la investigación

A nivel internacional

Contreras P, et al (2) en el 2020, en su investigación realizada en Santiago – Chile, con el objetivo descubrir con qué frecuencia se daba la violencia física y verbal a nivel mundial en todos los servicios de emergencias hacia los enfermeros y el impacto que generaba en el contexto laboral y en la salud. Obtuvieron como resultado que los enfermeros eran los profesionales de la salud más violentados y el tipo de violencia que más recibieron fueron la verbal y física, ocurriendo en el servicio de emergencia, todo ello les causó agotamiento emocional, ansiedad, estrés, miedo, bajo rendimiento laboral, considerar el abandono de su lugar de trabajo, entre otros. Concluyendo que, existe un riesgo de que los enfermeros sean violentados consecuentemente en las áreas de emergencia.

Souza C, et al (3) en 2018 realizaron un estudio en Paraná-Brasil, con el objetivo de comprender las percepciones de los enfermeros en cuanto a la violencia laboral en las áreas de atención de emergencia. Resultando que la violencia psicológica en la labor diaria de los enfermeros está asociada a amenazas que atentan con la vida de ellos, ofensas, desprecios, situaciones deshonrosas, desaires, y estar bajo presión. Concluyendo, que el personal de enfermería experimenta violencia tanto fuera como dentro de su lugar de labor. Por lo tanto, los profesionales de enfermería y la comunidad, deben tener una mirada contemplativa y juiciosa sobre las agresiones que se producen y tomar diversas medidas para ayudar a prevenirlas y construir un entorno de trabajo seguro.

Paravic T, et al (7) en el 2018, en su investigación realizada en Concepción – Chile, con el objetivo de determinar la incidencia de abuso verbal, violencia física, y cofactores en los profesionales que laboran en el área de urgencia en los establecimientos de salud públicos y privados de la provincia de Concepción. Obtuvieron como resultado que hubo mayor violencia física y verbal en establecimientos públicos que en los privados, y los profesionales enfermeros fueron los que tuvieron mayor incidencia de recibir estos tipos de violencia, los infractores que más realizaban ello fueron los pacientes y familiares, siendo el evitar reaccionar la manera más común de afrontar esta situación por parte de los profesionales y además en su mayoría estas violencias no fueron denunciadas. Concluyendo que, existió una alta incidencia de violencia física y verbal en el área de emergencia.

A nivel nacional

Ortega J, et al (8), en el 2018, llevaron a cabo una investigación en Lima – Perú, con el objetivo de determinar la relación que existe entre los riesgos psicosociales y la violencia entre los enfermeros del servicio de urgencias. Resultando que la gran parte de los profesionales de enfermería han estado expuestos a la violencia con menor frecuencia, asimismo la violencia física no fue tan frecuente, por otro lado, los riesgos psicosociales y la dimensión social de los profesionales de enfermería fueron medios. Concluyendo que existe un vínculo entre la variable violencia laboral y los riesgos psicológicos y sociales.

1.2. Base teórica

Teniendo en cuenta el objeto de investigación la violencia en los profesionales de enfermería del tópico de triaje del área de emergencia, es indispensable indagar sobre los siguientes aspectos: violencia, modelo de violencia laboral de Chappell y Di Martino, tipos de violencia (física y psicológica), área de emergencia, perfil del profesional de enfermería que labora en esta área, tópico de triaje y niveles de prioridad en triaje y la teoría de Betty Neuman.

En principio la Organización Mundial de la Salud (OMS) sustenta que la violencia es el acto intencional ejercido por la persona haciendo uso de la fuerza o el poder que posee, ya sea de manera negativa o amenazante hacia él mismo, a otros individuos o una sociedad, trayendo como consecuencias lesiones daños o perjuicios tanto físicos como psicológicos y emocionales que pueden llegar a generar incluso el fallecimiento de la persona que ha sido violentada (9).

Del mismo modo, la violencia se define como cualquier comportamiento que implique el uso de la fuerza verbal o física contra otro individuo, animal u otro objeto que voluntaria o involuntariamente, cause un mal o desperfecto al otro, así mismo los actos de violencia se ven manifestados por la agresividad o los impulsos negativos que las personas usan con el fin de lograr un perjuicio en la víctima (10).

Como se distingue la violencia es un acto que se puede dar en cualquier espacio como es la familia, en la comunidad o en el ámbito laboral. En relación a la violencia laboral, esta es considerada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) como cualquier acto, percance o conducta que se da de manera voluntaria por parte del agresor, en el que un

profesional es atacado, amenazado o sufre algún daño como resultado directo de su trabajo (11).

Chappell y Di Martino citado por Vidal C (12) proponen el modelo de violencia laboral, consideran que la violencia es cualquier suceso donde un trabajador es víctima de una agresión por parte de un cliente que requiere sus servicios. Esta violencia es debido a diversos factores tanto individuales como del agresor y de la víctima y factores ambientales, con respecto al agresor este puede presentar problemas mentales, puede que sea recurrente en él/ella la violencia, encontrarse bajo el consumo de alcohol o drogas, entre otros, que generan que ejerzan actos de violencia; en relación a la víctima muchas veces la apariencia o la impresión que da, el género que tiene, la reacción que tenga ante una agresión, entre otros, son factores que los predisponen a ser violentados; y dentro de los factores ambientales se encuentran la mala estructura del hospital, la falta de recursos, las malas relaciones con los miembros del trabajo, etc., son factores que favorecen el aumento de violencia. Todo ello tiene consecuencias físicas y psicológicas que recaen en la persona agredida y en el entorno que lo rodea.

Los profesionales de enfermería, se exponen diariamente a situaciones de violencia en las diferentes instituciones prestadoras de servicios de salud, muchos se convierten en blanco de amenazas y ataques por parte de los usuarios que acuden a que les brinden un servicio. Para hacer frente a estas situaciones, necesitan utilizar mecanismos que combinen el esfuerzo y el comportamiento cognitivo para reducir, eliminar o modificar las situaciones estresantes (11).

La violencia laboral que se da dentro de un hospital se puede manifestar a través de diferentes tipos:

Una de ellas es la violencia física, que según la Organización Panamericana de la Salud (OPS) es una acción negativa que se suele dar entre personas cuando una de ellas incumple o actúa de una manera que resulta ser perjudicial para la otra, haciendo uso de objetos que pueden producir lesiones en la salud física de los demás (13). Así mismo, son conductas que resultan perjudiciales para la persona, pues atentan de gran manera la vida de ellas (14).

Por otro lado, este tipo de violencia no es el único que se manifiesta hacia los profesionales de enfermería pues existe también la violencia psicológica que resulta ser perjudicial.

La violencia psicológica es aquel acto negativo que suele darse hacia una persona por parte de otra y que es expresado a través de comportamientos, costumbres u opiniones negativas que provocan en esta persona cierto tipo de sentimiento de ser humillado, sobajado, menospreciado incluso la persona muchas veces se siente utilizada e intimidada por parte de su agresor, lo que le resulta tan dañino para su salud emocional y psicológica, pues crea un grado de inseguridad que no permite a la persona desarrollarse en este ámbito de una manera adecuada. Además, es aquella acción que perjudica la autoestima de la persona haciendo que esta se sienta menos que los demás, menos valorada, tenga sentimientos de culpabilidad y no se pueda desenvolver de manera normal ante los demás, pues estos daños dejan en la persona graves consecuencias en el ámbito emocional, al menos en aquellas personas que sufren de amenazas o manipulación por otras personas (14).

Todos estos tipos de violencia que perciben los profesionales de enfermería por parte de los usuarios se deben mayormente a consecuencia de que no se encuentran satisfechos con la atención que se les brinda, estos actos a menudo se pueden notar cuando estas personas suelen llegar a los servicios de salud por alguna emergencia que esté alterando su estado de bienestar.

Según el Ministerio de Salud (MINSA) peruano, una emergencia es una condición que surge de manera repentina y requiere de una atención inmediata debido al alto riesgo de vida (15). Además de ello, se le define como una situación que compromete la función los órganos, por ejemplo: pérdida del conocimiento, paro cardiorrespiratorio, politraumatismos con hemorragias graves, convulsiones, dolor torácico, complicaciones del embarazo, heridas causadas por armas, quemaduras graves, entre otros, que obliga a hacer uso de recursos y requiere un tratamiento inmediato para salvar la vida y, en algunos casos, un diagnóstico temprano (16).

Es por ello que los establecimientos de salud cuentan con un área de emergencia donde son atendidas de una manera rápida y oportuna a los pacientes que necesitan de una atención inmediata para salvaguardar su vida. El área de emergencia es esencial en el manejo hospitalario que tiene como finalidad primordial el salvar las vidas de las personas y evitar consecuencias irreversibles. Opera las veinticuatro horas del día, toda la semana y los hospitales que cuentan con más unidades especializadas son las del segundo y/o tercer nivel. En las últimas dos décadas, en los departamentos de emergencia de los principales hospitales del país ha existido una alta demanda de atención, con camillas puestas en los pasadizos y

largos tiempos de espera. Esto no se limita a los hospitales del sistema de seguridad social (EsSalud), sino que ocurre también en otros sistemas de salud (MINSA, fuerzas armadas y también en el sector privado), que se da particularmente en la zona urbana del Perú (17).

Es importante recalcar que se necesita de profesionales de enfermería cuenten con un perfil adecuado para trabajar en esta área, por lo que se requiere que cuente con empatía, serenidad, respeto frente al usuario, saber trabajar en equipo, que tengan una capacidad de respuesta inmediata y mediata, asimismo deben ser capaz de desarrollar una comunicación asertiva con los usuarios, familias, comunidades, donde se le explique al usuario de una manera efectiva en donde logré comprender que se le atenderá de acuerdo a las prioridades de emergencia, además, deben de tener en cuenta la situación del país en el contexto social, político y económico, así como también deben evaluar la salud del usuario en situaciones críticas con riesgo inminente de muerte utilizando criterios prioritarios con rapidez y precisión (18).

Pues se sabe que esta área es muy compleja y cuenta con diversos tópicos en los cuales son atendidos los pacientes por diversos profesionales y especialistas.

Según la Universidad Autónoma de Ica, el tópico es el espacio donde las personas van a ser atendidas de una manera rápida el problema de salud que están padeciendo (19). La Universidad Federico Villarreal, por su parte considera que este es un servicio que se ocupa de dar atención primaria a personas que se encuentran presentando alguna emergencia o urgencia que pueden ser atendidos de una manera inmediata (20). Existen diversos tópicos en el área de emergencia dentro de los cuales encontramos el tópico donde se realiza el triaje de los pacientes.

El triaje es una técnica utilizada con la finalidad de valorar el estado de urgencia o emergencia con el que llega el paciente para poder atender de una manera oportuna el problema de salud que presenta, así mismo facilita la atención adecuada de los pacientes y las necesidades que presentan, pues este método ayuda a clasificar de una manera precisa el grado en que se está presentado la emergencia de los diversos pacientes para así asegurar que sean atendidos por un profesional de salud de acuerdo al estado de emergencia que presentan, ayudando a mejorar su calidad de vida y que la atención al paciente sea justa (21).

Asimismo, el triaje es un sistema que permite al profesional de salud clasificar y seleccionar la atención del paciente en el servicio de urgencia guiándose en la necesidad de salud que presentan y en los recursos que posee el servicio para brindar la atención necesaria (22).

Es por ello que, actualmente el triaje se basa en cinco niveles de prioridad según la gravedad del usuario. En el primer nivel, la atención debe ser inmediata ya que la condición de salud del usuario es extremadamente amenazante para su vida. En el segundo nivel, la situación es muy urgente, el usuario se encuentra inestable o con un dolor severo, el tiempo máximo de demora en la atención no debe sobrepasar los 10 minutos. En el tercer nivel, es una situación urgente donde la condición del usuario es aguda, por lo que requiere de pruebas diagnósticas y el tiempo máximo de demora es de 1 hora. En el cuarto nivel la urgencia es menor y la condición del usuario no es amenazante para su vida y el tiempo máximo de demora es de 2 horas, y por último en el quinto nivel es una situación no urgente donde la condición del usuario está relacionada con alguna patología y el tiempo de demora máxima es de 4 horas (23).

Todo ello, se relaciona con lo mencionado por Vásquez R, et al (23), quienes precisan que el triaje se realiza con el fin de darle una referencia a la persona de cuidado sobre cómo está su salud y en qué tiempo se le debe atender de acuerdo al nivel de gravedad que se encuentra.

Por otro lado, el modelo de sistemas de Neuman se basa en una serie de doctrinas que detallan al organismo como una organización libre de interactuar entre sí mismos y con el entorno que lo rodea (6).

Este modelo toma en cuenta la teoría Gestalt de Wertheimer y la filosofía de Chardin y Marx. La primera teoría menciona que en el organismo existe un equilibrio constante que ayuda a mantener la salud de la persona. En la segunda filosofía considera que las partes pequeñas de un organismo dependen de un sistema organizado. Con ambas ideas Newman estableció que las diversas necesidades que presenta la persona pueden ocasionar un desequilibrio y cuando esto ocurre el organismo inmediatamente busca una nivelación que se da de manera dinámica y constante, es decir el organismo continuamente busca su equilibrio, además confirmó que los diversos patrones de conducta que se dan continuamente van a generar un conocimiento (6).

Para esta teoría, los estímulos que generan tensión en la persona suelen ser positivos o negativos, son impulsos que se reflejan en la persona por aquellas circunstancias que lo provocan dentro del organismo causando un desequilibrio (6).

Por ello, Neuman se centra en la gran importancia que tiene la enfermería holísticamente frente a las personas que se encuentran con una salud estable y en aquellas que se encuentran con algún problema en su bienestar, sustentando que el entorno juega un papel importante en ellos pues es este el que influye en su salud y en la manera en cómo se desarrollan, así mismo en este modelo se destaca como es que son las percepciones de los usuarios y cómo responde el profesional de enfermería frente a las situaciones que resultan estresantes, esto con el fin de lograr un equilibrio en la relación enfermería-paciente (6).

Por otra parte Neuman B, considera tres niveles de prevención dentro de su teoría, en el cual se encuentra la prevención primaria que evita que el elemento estresante ingrese al sistema del organismo, estando orientada básicamente a la promoción de la salud; la prevención secundaria se da cuando el elemento estresante invade el sistema y está dirigida a la detección temprana y el tratamiento pertinente; y la prevención terciaria está enfocada en la recuperación y el proceso terapéutico utilizado con el fin de facilitar el restablecimiento del sistema (24).

Dichos niveles de prevención, según la perspectiva de Betty Neuman, son esenciales en el quehacer del profesional enfermero para tratar la necesidad del paciente en todas las fases de su estado de bienestar como también su afección o padecimiento (24)

1.3. Base conceptual

Las investigadoras toman en cuenta los diversos aspectos para poder definir su objeto de investigación que es la violencia a profesionales de enfermería, como “todo acto negativo físico o verbal que utilizan los usuarios para perjudicar a los profesionales de enfermería, incluyendo los motivos que desencadenan las agresiones”. Cabe resaltar que las investigadoras para una mejor comprensión del objeto de estudio tomaran en cuenta los aspectos tanto físicos como psicológicos relacionados con la violencia en los profesionales de enfermería, los cuales son definidos por las investigadoras de la siguiente manera:

La violencia física es aquel comportamiento negativo manifestada a través de actos de agresión física en la cual la persona que es agredida resulta con lesiones leves o graves afectando la calidad de su salud, así mismo, la violencia psicológica son acciones que

realizan los usuarios para dañar al profesional enfermero manifestados a través de actos verbales amenazantes, insultos y humillaciones.

Todo ello ha sido relevante para poder contar con la teoría de sistemas de Neuman B, ya que esta teórica hace hincapié en que las personas son seres que se relacionan continuamente día a día, siendo influenciadas por su entorno y cuando ocurren acontecimientos que generan tensión colocan barreras de defensa, en el caso de los profesionales de enfermería del tópico de triaje del área de emergencia, son seres holísticos encargados de buscar la mejora en el cuidado del paciente, y al verse en circunstancias negativas con los usuarios, pierden su equilibrio armónico llegando a alterar su organismo de manera psicológica como emocional, que de no ser solucionado puede causar graves consecuencias.

1.4. Marco contextual

Esta investigación se desarrolló en el tópico de triaje del área de emergencia de un hospital de Ferreñafe del MINSA; el hospital es una institución prestadora de servicios de salud hacia la población, contando con profesionales de enfermería competentes y capacitados en el área de emergencia, los cuales brindan una atención oportuna y de calidad. Su población consta de personas adultas, adultas mayores, jóvenes, niños y recién nacidos que cuentan con SIS y también acuden personas particulares que presentan una emergencia, los usuarios que son atendidos mayormente en esta área son del sexo femenino.

Cabe mencionar que la ubicación en el que se encuentra el hospital existe frecuencia de eventos sociales que se dan principalmente los fines de semana donde acuden mayormente personas inmersas en el pandillaje y que al presentarse una emergencia acuden al tópico de triaje, sumado a ello, si la atención brindada no es conforme a lo que desean o se muestran reacios a recibir un tratamiento por temor a tener problemas legales, suelen adoptar conductas agresivas que no son favorecedoras para el profesional de enfermería.

Asimismo, la mayor parte de la población que es atendida son usuarios que no cuentan con estudios superiores, algunos se dedican al hogar, otros son personas iletradas que desconocen o ignoran los temas de la salud, por lo que al no conocer sobre la atención en el tópico de triaje se ven alterados frente alguna disconformidad y tienden a agredir al profesional.

El área de emergencia cuenta con 7 espacios para la atención del paciente entre las cuales tenemos el tópico de observación, pediatría, ginecología, medicina, cirugía, la unidad de vigilancia intensiva y el tópico de triaje, en este último espacio se encuentran los profesionales de enfermería donde reciben a los pacientes y son atendidos de acuerdo al nivel de gravedad que presentan.

En este tópico la atención es muy compleja y muy solicitado, pues es aquí donde se concentra la gran demanda de pacientes que requieren de una atención para mejorar su salud, sin embargo la cantidad de profesionales de enfermería en esta área no es suficiente, ya que existen 12 enfermeros (11 mujeres y 1 hombre) que están divididos en turnos para realizar su labor los diferentes días de la semana, los turnos son de 7:30 am a 7:30 pm y de 7:30 pm a 7:30 am, siendo mañana y noche, y solo se cuenta con un profesional enfermero por turno para atender a los usuarios que acuden al tópico de triaje, ocasionando muchas veces situaciones que perjudican al profesional de enfermería de manera física y psicológica.

CAPÍTULO II: DISEÑO METODOLÓGICO

2. DISEÑO METODOLÓGICO

El presente estudio es de tipo cualitativo con diseño de estudio de caso, ello ayudó a caracterizar y comprender cómo es la violencia a los profesionales de enfermería por usuarios del tópico de triaje del área de emergencia realizándose a través de la interpretación de los discursos de los profesionales de enfermería y de la observación del comportamiento de los usuarios de un hospital de Ferreñafe.

La población muestral estuvo conformada por 12 profesionales de enfermería del tópico de triaje del área de emergencias de un hospital de Ferreñafe.

Las investigadoras tomaron en cuenta los siguientes criterios de inclusión: profesionales de enfermería de un hospital de Ferreñafe que desearon participar de manera voluntaria en la investigación firmando el consentimiento informado brindado, de ambos sexos y que trabajaron en los turnos de mañana y noche de los diferentes días de semana. En cuanto a los usuarios se consideró a aquellos mayores de 18 años y familiares de los pacientes.

Consecuentemente, se tuvo en cuenta los siguientes criterios de exclusión: profesionales de enfermería del tópico de triaje del área de emergencia de un hospital de Ferreñafe que se encontraban de vacaciones y que realizaban labores administrativas.

Para la recolección de los datos se emplearon dos técnicas, la entrevista semiestructurada y la observación, con sus respectivas guías. La primera guía ayudó a las investigadoras a obtener datos más precisos y cercanos a la realidad, llegando a una respuesta más conforme con el objeto de estudio y la segunda guía permitió ver el comportamiento y expresiones negativas de los usuarios a los profesionales de enfermería. Para poder validar los instrumentos se empleó el juicio de expertos en el cual se consideró a un total de 3 profesionales de enfermería: una doctora en educación con experiencia en investigación, una doctora en enfermería y una enfermera especialista en emergencia y desastre.

Obtenido el decreto emitido por el decanato, de autorización para la ejecución, de la investigación, y teniendo el permiso del hospital, se procedió a coordinar con los profesionales de enfermería el día y la hora para poder llevar a cabo la entrevista, la cual se dio de manera presencial e individual en un hospital de Ferreñafe, primeramente se les pidió firmar el consentimiento informado haciéndoles saber que el presente estudio es de manera anónima y sólo con fines investigativos, después se les solicitó que brinden su autorización

para realizar una grabación de voz durante la entrevista, seguido a ello se les dio a conocer un listado de seudónimos con nombres de flores donde ellos pudieron elegir el de su preferencia y finalmente se continuó con la entrevista.

Así mismo se realizó la observación del comportamiento que tienen los usuarios frente a los profesionales en el tópico de triaje del área de emergencia, para lo cual se tuvo en cuenta los ítems dados en la guía de observación. Las investigadoras realizaron las observaciones correspondientes durante una semana, con ello se tuvo una mejor obtención de datos y se realizó una investigación más detallada y precisa del objeto en estudio.

Se consideró el estudio de caso según Nisbet e Watt citado por Ludke M et al (25), el cual consta de tres fases o líneas de tiempo: fase exploratoria, la cual inició como resultado de la problemática observada en el tópico del área de emergencia de un hospital de Ferreñafe, así como también la revisión bibliográfica de diversas investigaciones, los cuales fueron punto de partida para la planificación de la investigación y de esta manera se captó la realidad de la problemática en cuestión; en la delimitación del estudio, las investigadoras utilizaron la entrevista semiestructurada y la observación con sus respectivas guías como herramientas de recolección de datos, de esta manera se proporcionó información concisa y detallada acerca de la violencia a los profesionales enfermería por parte de los usuarios en el tópico de triaje del área de emergencia; y el análisis sistemático y la elaboración del informe, que se dio de manera simultánea, ya que mientras se realizaba el análisis de los datos se iba elaborando el informe, para al final contar con consideraciones finales precisas para todos los interesados en esta investigación.

Por otro lado, los mismos autores de las fases de estudio de caso, nos hablan acerca de siete principios en los que se basa el estudio de caso, y que las investigadoras decidieron tomar en cuenta (25). El primer principio se dirigió al descubrimiento, lo que permitió a las investigadoras descubrir cómo es la violencia que se da por parte de los usuarios a los profesionales de enfermería que laboran en el tópico de triaje del área de emergencia planteándose nuevas preguntas en el transcurso de la investigación.

Como otro principio se enfatizó en la interpretación en el contexto, ya que esta investigación se desarrolló en el tópico de triaje del área de emergencia de un hospital de Ferreñafe del MINSA, esta área cuenta con 7 espacios para la atención del paciente entre las cuales uno es el tópico de triaje donde se encuentran los profesionales de enfermería que reciben y atienden a los pacientes de acuerdo al nivel de gravedad que presentan. En este

tópico la cantidad de profesionales de enfermería que realizan el triaje es de 12 enfermeros, los turnos en que laboran son de 7:30 am a 7:30 pm y de 7:30 pm a 7:30 am, siendo mañana y noche, y por cada turno se cuenta con un profesional para el tópico de triaje, todo ello se tuvo en cuenta para analizar los resultados y caracterizar los fenómenos que fueron encontrados.

Asimismo, se buscó retratar la realidad en forma compleja y profunda, ya que este estudio se centró en cómo era la violencia a los profesionales enfermeros por parte de los usuarios, con el objetivo de caracterizarlos y comprenderlos, sin trastornar la realidad; también usaron una variedad de fuentes de información, estos fueron los datos que se recolectaron de la entrevista a los profesionales de enfermería y las observaciones sobre el comportamiento de los usuarios, lo que ayudó a realizar una comparación de los datos recopilados durante la entrevista; además, se revelaron las experiencias vicarias pero importantes y permiten generalizaciones naturales, donde las investigadoras pretendieron relatar cómo era la violencia a los profesionales de enfermería en el tópico de triaje del área de emergencia y de esa manera los beneficiarios de este estudio puedan realizar sus generalizaciones naturalistas.

Así también, otro de los principios incluye presentar los diferentes y a veces conflictivos puntos de vista presentes en una situación social, donde se examinó la diversidad de formas en cómo es la violencia a los profesionales de enfermería por parte de los usuarios del tópico de triaje en el área de emergencia lo que posibilitará a las investigadoras analizar toda la información para poder llegar a conclusiones precisas y concisas; y como último principio utilizaron un lenguaje y una forma más accesible en relación a otros informes de investigación, ya que este estudio se elaboró con un lenguaje narrativo que transmitió de forma fidedigna a los lectores los resultados de la investigación, de esta manera pudieron tener una mejor comprensión de cómo es la violencia que reciben los profesionales de enfermería en el tópico de triaje del área de emergencia.

Otro aspecto que se tuvo en consideración para el análisis, fueron los tres pasos de Vásquez S (26), para poder realizar un análisis de contenido, los cuales fueron: el preanálisis en el cual las investigadoras iniciaron prestando atención y escuchando de manera repetitiva la grabación que se hizo de la entrevista presencial a los profesionales de enfermería sobre la violencia por parte de los usuarios a estos profesionales en el tópico de triaje del área de emergencia captando mejor los datos brindados, y posteriormente los analizaron y

comprendieron cada uno de ellos; en la codificación, las investigadoras tuvieron en cuenta los datos útiles que fueron extraídos en la entrevista que se les brindó a los profesionales de enfermería del tópico de triaje del área de emergencia, con el fin de instaurar unidades de estudio y codificarlas con una denominación según el contenido temático que evidenciaron; y en la categorización las unidades de estudio se agruparon conforme a su semejanza para conformar categorías y subcategorías, realizando la discusión teniendo en cuenta la trascendencia de los resultados, confrontándolos con los antecedentes, con fuentes documentales y teorías relacionadas al objeto de investigación.

Para concluir, los principios éticos en los que se basó el presente estudio fueron los enunciados en el Informe Belmont (27), estos fueron: el respeto de la dignidad de las personas, donde las investigadoras respetaron y respaldaron al profesional de enfermería, además los trataron de una manera honesta y apropiada, que les permitió tener la capacidad de que puedan tomar sus decisiones cuando aceptaron voluntariamente su participación en la investigación; en el principio de beneficencia, ya que lo que se busca es demostrar que es lo que está ocurriendo en relación a estos aspectos de violencia y que medidas de prevención primaria o secundarias se pueden adoptar, y en el principio ético de justicia, las investigadoras velaron por que los investigados sean tratados por igual en toda la investigación, y se les dio las facilidades y beneficios que les correspondió legítimamente.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3. RESULTADOS

Los resultados del presente estudio se enmarcan en los fenómenos de violencia acaecidos en el tópico de triaje del área de emergencia, que cuenta con una gran demanda de atención, donde los usuarios necesitan de atención inmediata, sin embargo, los escasos recursos humanos y materiales no permiten brindar una atención óptima, sumado a ello, en este tópico se establecen las prioridades de atención según la gravedad; hechos muchas veces incomprensidos por los usuarios motivándolos a desencadenar agresiones de manera.

En este estudio, el objeto de investigación es la violencia a los profesionales de enfermería conceptualizado como “todo acto negativo físico o verbal que utilizan los usuarios para perjudicar a los profesionales de enfermería, incluyendo los motivos que desencadenan las agresiones”, tuvo como objetivo caracterizar y comprender cómo es la violencia a profesionales de enfermería por usuarios del tópico de triaje de emergencia en un hospital de Ferreñafe, originando los siguientes resultados:

I. VIOLENCIA FÍSICA A LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA

- 1.1. Agresiones a través de golpes
- 1.2. Amenaza con arma blanca

II. AGRESIÓN PSICOLÓGICA A LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA

- 2.1. Insultos frente a la falta de respuesta a sus exigencias
- 2.2. Amenazas como venganza frente a la atención recibida

III. AGRESIONES MOTIVADAS POR FALTA DE COMPRENSIÓN DEL USUARIO

- 3.1. Afrontamiento agresivo frente al duelo anticipado
- 3.2. Frustración por insatisfacción de la atención recibida
- 3.3. Exigencias infundadas por desconocimiento de las prioridades en emergencia

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN

4. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

I. VIOLENCIA FÍSICA A LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA

En este estudio se halló que los profesionales de enfermería del tópico de triaje del área de emergencia, eran violentados de manera física por los usuarios ante situaciones que les causaba disconformidad para ellos.

La violencia física, según la Organización Panamericana de la Salud (OPS) es un acto negativo que se da por parte de una persona hacia otra con el fin de perjudicar a esta por no haber cumplido o actuado de forma acorde con lo que requiere el agresor, usando instrumentos que faciliten la contusión o heridas que resultan dañinas para la salud física de la víctima (13). Del mismo modo, estas agresiones arremeten en gran magnitud el bienestar de la persona (14).

Vinculado a esto, un ataque físico es una acción que no se da de manera incidental, pues aquí se utiliza la fortaleza física que posee el agresor o de artefactos que ocasionan generalmente una lesión en el interior o el exterior del cuerpo del agredido, incluso estas lesiones se pueden dar de manera interna y externa paralelamente. Se debe tener en cuenta que estos daños se dan como un resultado de la agresión, donde el agresor provoca un agravio físico.

Así mismo, se considera como una irrupción del organismo del ser humano, que se llega a dar tanto de manera directa cuando el agresor tiene contacto directo con su víctima a través de los puñetes, cachetadas, codazos, etc., como también de manera en que restringe el movimiento de la víctima haciendo uso de arma blanca como el cuchillo o arma de fuego como son las pistolas, ocasionando a veces la muerte de la víctima o dejándola en estado grave (28).

Es por lo mencionado, que las investigadoras concluyen que la violencia física es una conducta negativa que se ve manifestada en los usuarios por medio de agresiones o amenazas físicas causadas a los profesionales de enfermería y a consecuencia de ello pueden llegar a padecer lesiones que afectan su bienestar.

De esta forma, esta categoría nació las siguientes subcategorías:

1.1. Agresiones a través de los golpes

Los profesionales de enfermería del tópico de triaje del área de emergencia, recibieron golpes físicos por parte del usuario, cuando ellos no se sentían conformes con los cuidados y atenciones que les brindaron, esto se vio manifestado en los subsiguientes discursos:

“He experimentado agresiones físicas, una vez al doctor y a mí nos golpearon ya que unos usuarios nos acusaban que su madre había llegado con vida al hospital y el Dr. a cargo del turno decía que su paciente llegó cadáver al hospital y ya no se podía hacer nada” (Margarita)

“...una vez sí, una paciente cuando intente colocarle su vía para poder administrarle su medicamento me dio una patada porque no quería dejarse colocar, porque según ella yo no sabía colocarle la vía, así que me dio una patada y se fue” (Petunia)

“...una vez vi a una colega que se encontraba ubicada en el tópico de triaje que estaba siendo golpeada por algunos familiares de un paciente que se encontraban enojados, el paciente que pertenecía al grupo llamado “Los Halcones” empujaron la mesa y golpearon a mi colega enfermera” (Azucena)

“...una vez a mi persona ... una paciente justo estaba enojada porque no la atendían y me empujó, el doctor tuvo que hablarle y decirle que está bien que nosotros seamos profesionales de la salud pero que como pacientes deben respetar” (Orquídea)

“... y si no hay medicamento peor ...nos tira la receta en la cara, por ejemplo, la otra vez el familiar del paciente se enojó y me dio un puñete como si fuera culpa de uno que no haya medicamentos” (Jasmín)

Del mismo modo las investigadoras pudieron observar en dos ocasiones tirones de brazo del usuario al profesional de enfermería por no atenderlo de inmediato (Investigadora 1 y 2).

Los golpes son acciones en las que un usuario violenta el cuerpo de un profesional de enfermería generando alguna lesión (29), la cual generalmente llega a provocar en el cuerpo de estos profesionales pequeñas rupturas en sus vasos sanguíneos que se ven reflejado

por moretones en la piel, pues cuando no hay una herida abierta la sangre no tiene un lugar por donde salir y se coloca bajo la piel, causando los hematomas (30).

Por otro lado, estos golpes pueden llegar a ocasionar en el profesional de enfermería contusiones que son aquellos golpes que no llegan a producir una herida dentro del organismo, sino que llegan a ocasionar un trauma en los órganos que se encuentran internos en el organismo, provocando moretones o afecciones más graves en estos profesionales (31).

En la investigación realizada por Paravic T, et al (7) en Chile, demostraron que hubo una alta incidencia de violencia física en los profesionales de enfermería en el área de emergencia por parte de los pacientes y familiares. Del mismo modo, Contreras P, et al (2) en Chile, evidenciaron que las agresiones físicas eran mayormente reflejadas a través de empujones por parte de los usuarios, lanzar instrumentos, uso de patadas por lo que las investigadoras concuerdan con los autores que este tipo de violencia se ve reflejada en el tópico de triaje del área de emergencia, ya que los usuarios generalmente atacan a dichos profesionales a través de patadas, arrojar objetos, golpes o empujones, lo que puede ocasionar en la víctima consecuencias graves como contusiones o hematomas que dañan la integridad física de la persona.

Desde el punto de vista de las investigadoras, las agresiones manifestadas por golpes de parte del usuario a los profesionales de enfermería resulta ser un acontecimiento negativo, ya que afectan la salud física de los profesionales siendo este una parte esencial en el cuidado que se brinda al usuario, pues si el profesional no tiene las destrezas físicas necesarias para desempeñarse en su labor le dificultará poder brindar un cuidado de calidad.

Estos resultados son trascendentales ya que permite tener un conocimiento profundo de este tipo de agresión física que vivencian los profesionales de enfermería al realizar su labor diaria generando un gran impacto en ellos. De la misma manera permite crear alternativas de solución futuras ante este tipo de hechos, ayudando a favorecer un entorno laboral seguro y salvaguardar la integridad del profesional.

Sin embargo, estos no son los únicos actos de violencia física que experimenta un profesional de enfermería pues existen otros medios indirectos por los que también se dan las agresiones como es el uso de armas, lo cual se ve evidenciado en la siguiente subcategoría:

1.2. Amenaza con arma blanca

Otra manera en que los profesionales de enfermería del tópico de triaje del área de emergencia eran violentados fue a través de amenazas con armas blancas por parte de usuarios pertenecientes a pandillas que no querían recibir el tratamiento, viéndose reflejado en el siguiente discurso:

“.. salieron por la puerta y yo los seguí, pero me apuntaron con un cuchillo...y salieron por la puerta principal”. (Margarita) (refiere que el agresor es miembro de una pandilla)

Para la comunidad andina una amenaza es toda acción que puede conllevar a daños, lesiones u otras consecuencias graves en la salud e inclusive el fallecimiento de la persona (32). Estas amenazas se pueden dar físicamente a través de armas, que en este caso amenazaron a un profesional de enfermería con un arma blanca.

Para Jaime G (33), un arma blanca es una herramienta con estructura variada que en un extremo tiene un mango y en el otro presenta una terminación en punta. Estas se clasifican en corto contundentes, punzo contundentes, punzantes, punzo cortantes y cortantes, dentro de estos dos últimos se encuentran los cuchillos, puñales, navajas, entre otros.

Navarro A (34), considera que las lesiones que pueden causar este tipo de arma blanca pueden ser superficiales ya sean largas o cortas, y profundas cuando la persona agresora tiende a clavarlo en la piel de la víctima.

Según Albarrán M, et al (35), la entrada del instrumento punzocortante no es comparada con la lesión interna ya que puede ocasionar un proceso infeccioso, hemorragias, entre otras consecuencias que comprometen el funcionamiento de algún órgano y la vida de la persona.

Por tanto, resulta preocupante para las investigadoras que los profesionales de enfermería del tópico de triaje del área de emergencia al ser amenazados con armas blancas pueden llegar a ser lesionados gravemente por el usuario.

Contreras P, et al (2) en Chile, frente a las agresiones físicas resaltaron en su investigación que algunos de los usuarios emplearon un arma hacia el profesional enfermero cuando la atención brindada no era conforme a lo que requerían. Así también, Casas D, et al (36) en México, pudieron evidenciar que en varios hospitales los profesionales de enfermería del área de emergencia son víctimas de amenazas con arma blanca en menor incidencia. Las

investigadoras concuerdan con estos resultados, ya que se ha podido rescatar en los testimonios que al menos uno de los doce profesionales de enfermería fue amenazado por un arma blanca, que si bien es cierto es en menor proporción no deja de ser un motivo de preocupación ya que atenta contra la vida.

Por su parte, Chappell D y Di Martino V citado por Martí J (37) consideran que los factores de riesgo que generan violencia son generalmente vinculados estrechamente con personas que suelen tener características de agresores y que se da debido a distintos agentes que se encuentran influenciados con su vida y que repercute en su manera de actuar, como es en aquellos individuos que han padecido de agresiones durante su niñez, que se encuentran envueltos en el alcoholismo, en el mundo de la drogadicción, en las bandas o en los círculos de pandillaje.

Frente a lo mencionado, las investigadoras concuerdan con los autores Chappell D y Di Martino V, puesto que se ve reflejado en lo mencionado por los profesionales de enfermería que los usuarios que suelen amenazarlos con arma blanca son personas pertenecientes a pandillas y que conforman parte de la población que es atendida en un hospital de Ferreñafe, lo cual se vincula con su manera de actuar agresiva y negativamente hacia otras personas, sin importarles el daño que pueden llegar causar.

Es importante recalcar que para Neuman B citado por Sánchez S (38), la persona es un sistema único conformado por elementos y atributos distintivos que comparten un núcleo fundamental para la supervivencia, en donde presta una atención particular al entorno, siendo este, fundamental para preservar el equilibrio del sistema.

Para las investigadoras cuando el entorno se ve alterado ocasiona que se rompa el equilibrio de bienestar de la persona, como es en el caso de los profesionales enfermeros, quienes al ser amenazados por un arma blanca muchas veces no suelen tener el control de la situación o no saben cómo afrontarlo, lo que tiende a generar contrariedades en su salud.

Por otra parte, se tiene en cuenta que la violencia física no es la única manera de agresión que recibe este tipo de violencia no es el único que se manifiesta a los profesionales de enfermería ya que hay diversas agresiones como es en este caso una muy frecuente la violencia psicológica.

II. AGRESIÓN PSICOLÓGICA A LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA

En este estudio se encontró que los profesionales de enfermería del tópico de triaje del área de emergencia, fueron psicológicamente vulnerados y agredidos por los diferentes usuarios que se encontraban en este tópico, violencia que se daba por diversas situaciones que originaban conflicto en ellos.

La violencia psicológica es aquella acción negativa que se origina por una persona hacia otra y es manifestada por medio de conductas, hábitos y criterios que resultan ser desfavorables y estimulan en los individuos a experimentar diversos sentimientos con el sentirse avergonzados, rebajados, denigrados incluso el individuo llega a sentirse en algunas ocasiones utilizado e intimidado de parte de su agresor, todo ello resultando muy perjudicial para su bienestar psicológico, ya que provoca cierto nivel de inestabilidad que impide al individuo desenvolverse de una forma adecuada. Además, resulta dañino para el profesional de enfermería, puesto que perjudica su autoestima creando en estos individuos la sensación de ser menos que otros, no se valoren como tal, se sientan culpables y no puedan desenvolverse de una manera óptima con su entorno, ya que estas agresiones dejan graves secuelas en la parte emocional y más aún en personas que padecen de ciertas amenazas por otros individuos (14).

Es por lo mencionado, que las investigadoras determinaron que la violencia psicológica es el acto perjudicial que suelen utilizar los usuarios para atacar a los profesionales de enfermería y que se ven manifestados a través de amenazas, insultos y menosprecios.

De esta manera, esta categoría se originó de las siguientes subcategorías:

2.1. Insultos frente a la falta de respuesta a sus exigencias

Los profesionales de enfermería del tópico de triaje del área de emergencia, constantemente son atacados verbalmente a través de insultos por parte de los usuarios, cuando no se encuentran cómodos o de acuerdo con las atenciones que realizan estos profesionales y esto se ve reflejado en las siguientes manifestaciones:

“...el paciente, ... ayudado por sus familiares (esposa) se había quitado la vía, ..., cuando de pronto me dijeron que no me meta y comenzaron a insultarme con palabras soeces...he evidenciado varias veces agresiones psicológicas por parte de los usuarios como de “Qué clase de profesionales son”, “Son unos inútiles, gracias a nosotros ganan dinero”, “Primero deben atender a mi paciente, no saben cuándo es una emergencia”, “Voy a denunciarlos en la fiscalía”, “No sirven para nada”. (Margarita)

“La mayoría de veces los pacientes nos insultan, nos humillan y nos levantan la voz, nos dicen “ustedes son unos inútiles, no saben hacer bien su trabajo”, “por su culpa nuestros familiares no se recuperan”, “solo vienen a sentarse y a conversar” (Petunia)

“tenemos un paciente de 68 años, y es conocido aquí en el hospital, es un paciente que viene por emergencia y quiere que a cada rato le estemos tomando la presión ...le decimos que esta es emergencia y que hay un consultorio.... y si no lo tomamos empieza a ofendernos...” (Jasmín)

“... especialmente porque tanto los familiares como el paciente vienen con bastante estrés...y bueno por lo tanto nos insultan y utilizan palabras soeces aparte de ello nos gritan que no somos buenos profesionales”. (Gardenia)

“...cuando están disconformes con la atención te insultan, te hablan con groserías y otras veces te dicen cosas como “yo te pago tu sueldo”, “por mi comes”. (Gladiolo)

“me han agredido verbalmente diciéndome “por mi comes” ... te dicen malas palabras a veces ofenden hasta el nombre de tu madre en ese momento” (Lirio)

Las investigadoras tuvieron la oportunidad de observar en diversas ocasiones cómo los usuarios agredían a través de insultos y palabras ofensivas a algunas enfermeras a causa de su disconformidad con la atención que se les brindaba (Investigadora 1 y 2).

Los insultos son considerados como ofensas dirigidas a una persona, las cuales traen como consecuencia irritabilidad en esta y ocasionando muchas veces que esta pierda el control de la forma en que se expresa verbalmente o en la acción que realiza resultado de ello (39).

Este tipo de agresión violenta los derechos de los profesionales y generalmente suele darse en aquellos que laboran en el área de salud como es el caso de enfermería, ocasionando muchas veces efectos negativos en la parte laboral y emocional de estos, pues es a través de los insultos que estos profesionales pierden con el tiempo la seguridad en ellos mismos y del lugar en el que laboran (40).

Pupiales J, et al (40), en su investigación hicieron referencia que es en el área de emergencia donde cotidianamente el profesional de salud enfrenta situaciones de violencia verbal debido a que estos profesionales atienden a personas que se encuentran en un momento de estrés por el bienestar de su familiar o ellos mismos lo que genera estas agresiones.

Del mismo modo, Contreras P, et al (2), en su investigación evidenciaron que es el área de emergencia con más profesionales de enfermería propensos a ser violentados por los usuarios, y se ve reflejada en la alta incidencia de agresiones verbales las cuales eran las más comunes y se expresaban mayormente a través de insultos.

Por su parte Souza C, et al, (3) señalaron en su investigación que la presencia de insultos por parte de los usuarios se dio con intención de deshonar o humillar al profesional enfermero, siendo esta una de las principales adversidades por las que atravesaron.

A lo que las investigadoras concuerdan con los autores pues son los profesionales de enfermería los que en el tópico de triaje del área de emergencia tienen que lidiar con este tipo de agresiones que muchas veces se manifiestan a través de insultos por parte del usuario, debido a que sufren de momentos de gran desesperación y tensión al ver a su familiar o a ellos mismos enfermos y no ser atendidos al momento que lo requieren, sin embargo esto también es muy perjudicial para los enfermeros que tienen que enfrentarse a esto, pues cabe mencionar que con el tiempo este tipo de violencia genera en ellos alteraciones en su

bienestar psicológico ya que en su mayoría de insultos lo realizan con intenciones de humillar al profesional y menospreciar su labor.

Sin embargo, los insultos a los profesionales de enfermería en los momentos de tensión de un usuario no son suficientes pues muchas veces es tanta su desesperación y su falta de entendimiento para con estos profesionales que llegan incluso a amenazarlos como una manera de venganza debido a su inconformidad y esto lo podemos percibir en la siguiente subcategoría.

2.2. Amenazas como venganza frente a la atención recibida

Los profesionales de enfermería del tópico de triaje del área de emergencia, la mayoría de las veces se enfrentan a situaciones desagradables donde los usuarios suelen amenazarlos atentado contra la integridad de su salud, debido a la falta de entendimiento de ellos para con estos profesionales, esto se ven reflejadas en los siguientes discursos:

“Los familiares comenzaron a gritarnos y a decir “Que eso no se iba a quedar así, los vamos a denunciar por irresponsables” (Margarita)

“Incluso ha habido casos donde los usuarios me han amenazado de herirme si es que no atiendo rápido a su paciente, estos usuarios son los que pertenecen a pandillas o son maleantes, personas que llegan resguardados por policías” (Petunia)

“La mayoría de los casos el paciente se desespera por la falta de atención” (Caléndula)

“...y a veces nos sentimos incómodos porque son palabras amenazantes como algunos nos dicen “te voy a denunciar” como una forma de venganza o te están publicando en sus redes con fotos o videos que nos graban para hacernos quedar mal, ya que no valoran el esfuerzo que hacemos por atenderlos de la mejor manera” (Girasol)

En una oportunidad se pudo observar como uno de los usuarios al no ser atendido rápidamente por la enfermera que se encontraba atendiendo a otro paciente que había sufrido un accidente, se acercó y la amenazó con denunciarla y traer a la prensa ya que alegaba que su familiar se encontraba más grave que el paciente accidentado (Investigadora 1 y 2).

Una amenaza es considerada como una acción delictiva, en la cual una persona busca la manera de amedrentar a otra con el uso de palabras negativas que reflejan una incitación a un hecho malo y que puede traer graves consecuencias e incluso la muerte a la persona amenazada (41).

Así mismo, se considera como un hecho que manifiesta anticipadamente un daño o perjuicio hacia un individuo (42).

Este acto negativo no es ajeno a la realidad que vive un profesional de enfermería que labora en el área de emergencia específicamente en el tópico de triaje, pues se ha podido evidenciar en los discursos anteriores como es que los usuarios violentan a estos profesionales a través de amenazas verbales que ponen en riesgo su vida y su seguridad.

Souza C, et al (3), en su investigación detallaron que la violencia psicológica en el trabajo diario de los profesionales de enfermería se ve vinculada con las amenazas de los usuarios hacia este tipo de profesionales, amenazas que se ven reflejadas a través agravios, menosprecio, sucesos intimidantes y ejercicio de presión, ante ello las investigadoras concuerdan con el estudio de los investigadores, pues los profesionales de enfermería del tópico de triaje constantemente suelen ser amenazados por los usuarios a causa de su inconformidad con la atención que se les brinda.

Neuman B (6), considera que los seres humanos son sistemas abiertos que se encuentran en constante relación, sin embargo, muchas veces esta relación se ve afectada debido a situaciones que generan conflicto, debido a la disconformidad de ideas que tienen entre ellas provocando así un cuadro de tensión entre estos que muchas veces suele perjudicar la salud de la persona sino se afronta de una manera correcta. Sin embargo, los profesionales de enfermería cuando presentan una situación desagradable con los usuarios, tratan de lidiar de una manera positiva con la situación, pero esto no es suficiente ya que de cierto modo se genera un grado de desequilibrio en la salud de estos profesionales, pues los usuarios afrontan este tipo de situaciones de una manera negativa en gran medida, pues por su falta de empatía y comprensión suelen amenazar con atentar contra la vida de estos profesionales, lo que resulta un peligro en el equilibrio de su bienestar y de manera indirecta o directa alteran la armonía interna o externa de su organismo y de su entorno.

Si bien es cierto los profesionales tienen que lidiar a diario con este tipo de agresión psicológica por parte del usuario, hay que tener en cuenta que no solo existen amenazas, sino que adicional a ello, tienen que enfrentarse a diversas situaciones que ponen en peligro su

vida, pues los usuarios son personas que no comprenden muchas veces la situación que están enfrentando y suelen desquitarse con estos profesionales.

Lo que se refleja en la siguiente categoría:

III. AGRESIONES MOTIVADAS POR LA FALTA DE COMPRENSIÓN DEL USUARIO

En este estudio se encontró que las agresiones a los profesionales de enfermería del tópico de triaje del área de emergencia fueron motivadas por la falta de comprensión del usuario. Para Pérez J, et al (43), la comprensión abarca intercambiar la información para adquirir el conocimiento, después procesarlo a través de los sentidos llegando hasta el cerebro para saber interpretar el sentido que tiene el mensaje transmitido. Cuando este mensaje no logra ser entendido ocurre la falta de comprensión de lo que sucede en los profesionales de enfermería cuando ocurre un duelo anticipado por la pérdida de un familiar, por insatisfacción de la atención recibida a causa de la falta de recursos y por desconocimiento de las prioridades de atención en emergencia.

Por otro lado, comprender también es ser tolerante ante cualquier situación, logrando entender los motivos de los hechos (43), sin embargo, existen momentos en que las emociones embargan el ser de la persona llevándola a tener sentimientos de frustración e ira, que como respuesta a ello ocasiona agresiones (44). Según la RAE (45), una agresión es cualquier acción destinada a un individuo con la finalidad de hacerle daño, llegando a ser perjudicial para la persona agredida.

Considerando lo anteriormente mencionado, las investigadoras precisan que los usuarios son seres holísticos que ante una situación negativa que no logra comprender tiende a no controlar sus emociones lo que ocasiona las agresiones destinadas hacia el profesional enfermero.

De este modo, esta categoría surgió de las siguientes subcategorías:

3.1. Afrontamiento agresivo frente al duelo anticipado

La violencia hacia el profesional enfermero sucedió como consecuencia del duelo anticipado que presenta el usuario ante la agonía de su familiar, al que al ver que ya no quedan alternativas de solución afrontan la situación de una manera agresiva, lo que se ve manifestado en el subsiguiente discurso:

“Mayormente cuando nos sucede que un paciente llega casi sin signos vitales los familiares se desesperan exigiendo que le demos reanimación y si decimos que el paciente va a fallecer... ellos vienen con una mancha de personas a querer agredirnos” (Jasmín)

Las investigadoras pudieron observar en una ocasión cómo los usuarios se desesperaban porque su paciente reciba una atención rápida para salvaguardar su vida, sin embargo, por más de que las enfermeras brindaron una atención rápida el paciente no pudo sobrevivir y es ahí donde los usuarios arremetieron verbalmente contra las enfermeras, pues para ellos era culpa de la enfermera que su paciente haya muerto (Investigadora 1 y 2).

Para Lazarus R y Folkman S citado por Contini E, et al (46), el afrontamiento es el esfuerzo que realiza una persona para cambiar su conducta y aprender el manejo de las situaciones ya sean internas o externas, en donde los recursos de la persona llegan a desbordarse.

Como es en el caso de los usuarios que pasan por situaciones de gran adversidad en su vida y que no saben de qué manera afrontarlas y que ocasionalmente provoca que actúen de una manera inconsciente pero perjudicial, como en el caso de enfrentarse a una situación de duelo anticipado, que Losantos S (47) lo considera como una situación desagradable que suele afrontar el usuario ante la noticia de que un integrante de su familia o el mismo, le quede poco tiempo para partir de este mundo, debido a diversas circunstancias inevitables, que se dan mayormente cuando la persona presenta una enfermedad terminal o una muerte espontánea donde el usuario no se encuentra preparado para este duelo, por lo cual buscan de manera desesperada mantener la vida del familiar y muchas veces negándose a sí mismos el fallecimiento del ser querido, circunstancia que en ellos provoca cierto desbalance en sus emociones y en su estado psicológico, llevándolos en su mayoría a actuar de una manera negativa pudiendo desencadenar en ellos violencia hacia otras personas generando perjuicios en su bienestar de estas personas a causa de la impotencia de no poder hacer algo para salvaguardar la vida de este ser querido.

Para Carrasco O, et al citado por Contini E (46), estas agresiones lo consideran como comportamientos que se dan ante situaciones determinadas y que a su vez está intercedido por las emociones, la cultura y la sociedad. Asimismo, para De Oliveira T, et al (46), explican que el comportarse agresivamente es un modo de afrontamiento que suele acompañarse de actos negativos de manera verbal o físico, que resultan siendo desfavorables para el profesional de enfermería.

Así como se ve reflejado en el discurso dado por la enfermera donde los usuarios ante el duelo anticipado de su familiar suelen tener un comportamiento agresivo que implica la desesperación y el llamar a otras personas para que ayuden a agredir al profesional siendo esta una manera más de poder lidiar en ese momento con los sentimientos que emergen en ellos ante tales situaciones.

Es aquí donde radica la trascendencia de que los profesionales de enfermería conozcan como manejar estas situaciones y de esa manera se estaría aplicando el nivel de prevención primaria de Neuman, para que de esta manera se fortalezca su línea flexible de defensa.

Sin embargo, el duelo anticipado no es el único suceso que provoca las agresiones a los profesionales de enfermería por parte de los usuarios, sino que también se ve que estas agresiones son dadas cuando no se sienten conformes con la atención que les brindan, lo que se ve reflejado en la siguiente subcategoría.

3.2. Frustración por insatisfacción en la atención recibida

Los profesionales de enfermería del tópico de triaje del área de emergencia muchas de las veces tienen que enfrentarse a situaciones de agresividad debido a que esta es desencadenada por la frustración que padece el usuario al ver que la atención que requiere no es dada de la manera en que es esperada debido a que en ocasiones los insumos que se encuentran en este tópico o hacen falta o están descompuestos, lo cual se ve evidenciado en el siguiente discurso:

“...por la falta y mal estado de los insumos y equipos, ..., el paciente se siente frustrado y a causa de esa frustración comienza a ser agresivo con nosotras ... a veces ya incomoda que por ello todos los días tengamos que lidiar con eso” (Caléndula)

“...cuando no llegan los resultados de laboratorio y demora la atención de los pacientes se sienten disconformes e insatisfechos con la atención y comienzan a reclamarnos de mala manera y eso muchas veces a nosotros los enfermeros nos frustra porque ya no podemos trabajar de una buena manera porque ya estamos pensando y sintiéndonos mal” (Clavel)

“no contamos con todos los recursos suficientes para poderles dar una atención inmediata a todos y es por eso que mayormente nos agreden... se necesita recurso humano de toda índole, tanto administrativo, de seguridad, personal de salud, para que no demore la atención” (Gladiolo)

Las investigadoras en algunas ocasiones pudieron observar que los usuarios se sentían insatisfechos con la atención que se les brindaba lo que generó en ellos disconformidad y se vio reflejado muchas veces en sus expresiones o gestos, especialmente cuando no se les pudo sacar algunos exámenes dentro del hospital y tuvieron que optar por sacarlos particularmente, así como también comprar medicamentos que no da el seguro integral de salud, esto debido a muchas veces no cuentan con los recursos económicos suficientes (Investigadora 1 y 2).

A menudo se dan situaciones que no resultan ser como lo esperamos, pues hay veces que las cosas salen mejor de lo que esperamos y otras que nos resultan muy desfavorables, situaciones que suelen traer consigo frustración en las personas, la cual es precisada como una respuesta del organismo cuando la persona suele pasar por un suceso negativo que genera en el disconformidad y sentimientos pesimistas y que a consecuencia de esta muchas veces se tiene como respuestas a la agresividad, la huida, los sentimientos amenazantes, la ira entre otros efectos (48).

Dollard J, et al citado por Montagud N (49), en su teoría frustración - agresión, hacen referencia que la agresión viene a ser la respuesta de obstaculizar o reprimir el trabajo de un individuo para lograr a cumplir un fin o propósito determinado. Así mismo, esta tiene la finalidad de causar daños en una persona a nivel físico o psicológico.

Por otro lado, refieren, que la frustración es aquella emoción que se desarrolla a consecuencia de una situación que la persona se traza y no logra cumplirla.

Es por ello que cuando una persona atraviesa por una situación de esta índole, la persona suele obtener en respuesta un sentimiento de frustración en la que el organismo

busca la forma de sacar o resolver ese problema que está causando este sentimiento, por ende, hace uso de la agresión como una alternativa de solución al problema causando perjuicios en otro ser humano (49).

Ante lo mencionado las investigadoras concuerdan con lo planteado por Dollard J, et al (49) en su teoría frustración-agresión, pues los usuarios cuando no son atendidos de una manera adecuada debido a la escasez o falta de insumos en buen estado tienden a percibir un sentimiento de frustración, el cual provoca en ellos desahogar este sentimiento a través de la agresión al profesional de enfermería del tópico de triaje del área de emergencia, profesional que no tiene la culpa de que los insumos no estén en condiciones adecuadas para su atención.

Esta falta de insumos y recursos también está relacionada con la teoría de Chapell y Di Martino (12), ya que esta se consideraría como uno de los factores ambientales que predisponen al aumento de casos de violencia hacia el profesional.

Así mismo, no solo se ve la frustración como algo que genera inconformidad en los usuarios, sino que también existe inconformidad por la falta de conocimiento sobre las prioridades que suelen darse en una emergencia, lo cual se ve evidenciado en la siguiente subcategoría.

3.3. Exigencias infundadas por desconocimiento de las prioridades de emergencia

Los profesionales de enfermería que laboran en el tópico de triaje del área de emergencia a diario tienen que lidiar con las agresiones de los usuarios debido a la falta de conocimiento de las prioridades de emergencia que se dan en el triaje, desconocimiento que los lleva a actuar de una manera negativa a través de exigencias sin fundamento válido, lo cual se ve detallado en los siguientes discursos:

“las personas cuando su paciente se encuentra enfermo, se alteran y quieren que se les de los cuidados ni bien llegan, lastimosamente siempre debemos priorizar las emergencias y atender al paciente que realmente requiera de una atención inmediata” (Petunia)

“los usuarios no entienden sobre las prioridades que hay en emergencia y eso me causa mucha cólera porque uno a pesar de que se les explica con cariño, con paciencia no logran comprender y nos agreden como si nosotros los tratáramos mal cuando no es así” (Margarita)

“debería estar en grande afuera y especificar que es una emergencia y que es una urgencia y que la población sepa que deben esperar de acuerdo a su prioridad, porque a veces vienen por consulta externa y quieren pasar por emergencia y uno les dice que tiene que venir al consultorio externo, pero ellos se molestan y no entienden ya que desconocen de las prioridades en emergencia” (Tulipán)

“... ahorita hay un solo médico por ejemplo y él está atendiendo pediatría, medicina, traumatología, ginecología, si vienen consecutivamente 3 pacientes con prioridad I ¿a quién vamos a atender primero? y ahí es donde los usuarios comienzan a alterarse y a gritar a todos” (Orquídea)

“...A veces hay personas que piensan que en emergencia se va a atender por orden de llegada y están equivocados y si tu derrepente te sentaste a tomar un vaso de agua o a tomar un refrigerio, ellos quieren que estés pendiente de su paciente” (Gladiolo)

“Cuando hay aglomeración de pacientes, llega uno y llega otro y ellos piensan que como tu llegaste primero tienes prioridad para que te atiendan primero y luego cuando ven que si atendemos a uno llega al final, el familiar se ofende y dice “no me quieres atender” y te comienzan a gritar” (Hortensia)

Las investigadoras han observado que gran parte de los usuarios que pasan por el tópico de triaje del área de emergencia desconocen de las prioridades que hay en dicha área, lo que causa molestias cuando no son atendidos de una manera inmediata (Investigadora 1 y 2).

En el tópico de triaje del área de emergencia se hace uso de ciertas prioridades dadas por el triaje con el fin de evaluar la urgencia que presentan los pacientes para poder brindarles una atención inmediata y oportuna de acuerdo con la gravedad de su necesidad y ayudar en la mejora de su bienestar (21).

Así mismo se hace referencia que las prioridades en triaje facilitan al profesional de enfermería una mejor clasificación y selección a la hora de atender una emergencia en una persona de cuidado, pues permite analizar la gravedad de la afección en la salud de la persona y examinar los insumos que tiene el establecimiento de salud para cubrir con el cuidado de este (22).

Por otro lado, se tiene en cuenta que muchas veces las personas desconocen de las prioridades que se presentan al atender una emergencia, lo que les causa disconformidad al momento de recibir una atención por parte de enfermería.

Niola A (50), en su investigación refirió que los pacientes que acuden a este tópico presentan cierto grado de disconformidad ya que consideraban que la atención que se les brindaba se daba en un tiempo inadecuado, respecto a ello las investigadoras concuerdan que mayormente la disconformidad de los usuarios se basa en el tiempo en que son atendidos ellos o sus familiares (50), sin embargo este tiempo no debe ser un motivo para que las personas agredan al profesional de enfermería, pues ellos se encargan de brindar los cuidados de acuerdo a la gravedad de la necesidad y tratan de prestar la atención de una manera rápida y oportuna sin embargo hay prioridades que deben ser atendidas con total urgencia y eso es lo que deben comprender los usuarios.

CONSIDERACIONES FINALES

Los profesionales de enfermería del tópico de triaje del área de emergencia experimentaron violencia por parte de los usuarios caracterizándose estas por:

1. Agresiones físicas como golpes y amenazas con arma blanca.
2. Violencia psicológica por parte de los usuarios, esta se dio por medio de agresiones verbales como insultos frente a la falta de respuestas a sus exigencias y amenazas como venganza frente a la atención recibida.
3. Agresiones motivadas por incomprensión del usuario a través del afrontamiento agresivo frente al duelo anticipado, la inconformidad por insatisfacción de la atención recibida y las exigencias infundadas por desconocimiento de las prioridades de emergencia.

RECOMENDACIONES

A la jefatura de enfermería del área de emergencia de los hospitales proveedores de salud:

- Ofrecer capacitaciones constantes al profesional enfermero donde aprendan la prevención y manejo de situaciones de violencia, así como también, se dé énfasis en las leyes de protección.
- Realizar talleres a favor de los profesionales de enfermería, enfocadas al control de actitudes y emociones surgidas a consecuencia de la violencia.
- Implementar un protocolo para el manejo de situaciones de violencia, donde se dé respaldo al personal de enfermería afectado.
- Fortalecer las medidas de seguridad que favorezcan la protección del profesional enfermero ante actos de violencia.
- Brindar educación a los usuarios acerca del impacto negativo de la violencia y las consecuencias en el profesional de enfermería.
- Educar sobre las prioridades de atención en el tópico de triaje del área de emergencia.

A los futuros profesionales de enfermería:

- Tener presente actitudes positivas que les permitan lidiar en un futuro con la violencia por parte de los usuarios
- Seguir elaborando investigaciones vinculadas con la violencia a los profesionales de enfermería, con el fin de obtener una mayor comprensión e información sobre el objeto estudiado y facilitar mayor conocimiento.
- Elaborar investigaciones relacionadas con las vivencias de los profesionales de enfermería frente a la violencia ejercida por el usuario hacia su persona.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Jáuregui J, Revilla M, Ubillus G, Mamani V, Tello M, Bustamante A, Inga F. Percepción de violencia laboral externa del personal en un instituto especializado en salud pediátrico del Perú, 2019. Rev Asoc Esp Espec Med Trab [Internet]. 2021 [Consultado 2023 Sep. 10]; 30 (1): p. 73-80. Disponible en: <https://n9.cl/f5jtb1>
2. Contreras P, Valenzuela A, Pinto J, Mendoza N, López F. Violencia en el trabajo hacia los profesionales de enfermería en los servicios de emergencias: revisión integrativa. Rev Panam Salud Pública [Internet]. 2020 [Consultado 2023 Sep. 10]; 44: e173. Disponible en: <https://doi.org/10.26633/RPSP.2020.173>
3. Souza C, Trevisan J, Quina M, Ribeiro R. Violencia laboral en los centros de emergencia: experiencia de los enfermeros. Rev. Latino-Am. Enfermagem [Internet]. 2020 [Consultado 2023 Sep 10]; 28: e3323. Disponible en: <https://n9.cl/tu60v>
4. Capacute K. Violencia laboral contra el personal de enfermería del Hospital Hipólito Unanue Tacna 2019. Rev Médica [Internet]. 2019 [Consultado 2023 Sep. 15]; p. 5-11. Disponible en: <https://n9.cl/q3lhp>
5. Gasco S, González A. La agresión en el entorno profesional de Enfermería: Diseño de un modelo de predisposición ante la situación de violencia laboral. Ene Rev. de Enf. [Internet]. 2019 [Consultado 2023 Sep. 15]; vol 13 (1): p. 1-20. Disponible en: <https://n9.cl/lutli>
6. Raile M, Marriner A. Modelos y Teorías de Enfermería. 9ª ed. España: Elsevier; 2018.
7. Paravic T, Burgos 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. méd. Chile [Internet]. 2018 [Consultado 2023 Sep. 18]; Vol 146(6): p. 727-736. Disponible en: <https://n9.cl/7vsot> doi: <http://dx.doi.org/10.4067/s0034-98872018000600727>
8. Ortega J, Reyes G. Violencia laboral y riesgo psicosocial en enfermeros del servicio de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2018. [Tesis de licenciatura]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2018. [Consultado 2023 Sept. 18]. Disponible en: <https://n9.cl/b2l9u>

9. Sarabia S. Violencia: una prioridad de la salud pública. *Rev Neuropsiquiatr* [Internet]. 2018 [Consultado 2023 Sept. 24] 81(1): p. 1-2. Disponible en: <https://n9.cl/nju38> doi: <http://dx.doi.org/https://doi.org/10.20453/rnp.v81i1.3267>
10. Pérez M. ¿Qué es la Violencia? [Sitio Web]. Bélgica: Tintero; 2022 [Consultado 2023 Sept. 24]. Disponible en: <https://n9.cl/qkemi>
11. Busnello G, Trindade L, Dal D, Brancalione D, Calderan M, Boff K. Enfrentamiento de la violencia en el trabajo de enfermería en el contexto hospitalario y en la Atención Primaria de Salud. *Enf. glob.* [Internet]. 2021 [Consultado 2023 Sep. 24]; 20 (2): p. 216-253. Disponible en: <https://n9.cl/nq7fj> doi: <https://doi.org/10.6018/eglobal.425181>
12. Vidal C. La violencia laboral de tipo II desde una perspectiva psicológica. *Apuntes de Psicología* [Internet]. 2020. [Consultado 2023 Sep. 29]. 38(1): 3-12. Disponible en: <https://n9.cl/gx5jd>
13. Tibaná D, Arciniegas D, Delgado I. Tipos y manifestaciones de la violencia de género: una visibilización a partir de relatos de mujeres víctimas en Soacha, Colombia. *Prospectiva Rev. de Trabajo Social e intervención social Prospectiva*. [Internet]. 2020 [Consultado 2023 Sept. 29]; (30):117-144. Disponible en: <https://n9.cl/uh6dz> doi: 10.25100/prts.v0i30.8803.
14. Rivera A. Tipología de la Violencia [Internet]. Repo.funde.org. 2017 [Consultado 2023 Oct. 1]. Disponible en: <https://n9.cl/9dw25>
15. MINSA. Cartilla Educativa de Primeros Auxilios [Internet]. bvs.minsa.gob.pe. 2018 [Consultado 2023 Oct. 1]. Disponible en: <https://n9.cl/auiwv>
16. Sánchez J. Un acercamiento a la medicina de urgencias y emergencias. *Rev. Medisan.* [Internet] 2018 [Consultado 2023 Oct. 1]. 22(7): p. 880. Disponible en: <https://n9.cl/13nw1>
17. Taype W, Miranda D, Castro L, Amado J. Saturación y hacinamiento del servicio de emergencia de un hospital urbano. *Rev. Fac. Med. Hum.* [Internet] 2020 [Consultado 2023 Oct. 5] Vol. 20(2): p. 216-221. Disponible en: <https://n9.cl/kt4is> doi: 10.25176/RFMH.v20i2.2709
18. Ramírez E, Placencia M, Fuentes B, Tucto L, Ramírez D, Loli R. Perfil por competencias de enfermeras especialistas en emergencias y desastres en establecimientos de salud de Lima- Perú. *Rev. Cub. Enf.* [Internet]. 2021. [Consultado 2023 Oct. 5]. Vol. 37(1): e3864. Disponible en: <https://n9.cl/zix6j>

19. Universidad Autónoma de Ica. Manual de Atención del Tópico de Salud de la Universidad Autónoma de Ica [Internet]. Ica: Perú. 2019 [Consultado 2023 Oct. 10]. Disponible en: <https://n9.cl/34p94>
20. La Rosa J, Cespedes M, Bernaola L. Tópico de Enfermería de la Universidad Nacional Federico Villarreal [Internet]. Lima: Perú. 2019 [Consultado 2023 Oct. 10]. Disponible en: <https://n9.cl/yozhm>
21. Medical Assistant. ¿Qué es el triaje y por qué se aplica? – Medical Assistant [Sitio web]. Perú: occupational health; 2019 [Consultado 2023 Oct. 15]. Disponible en: <https://n9.cl/ivht0>
22. MinSalud. Triage [Internet]. Colombia: Minsalud; 2022 [Consultado 2023 Oct. 15]. Disponible en: <https://n9.cl/wb7c>
23. Vásquez R, Luna C, Ramos C. El triaje hospitalario en los Servicios de Emergencia. Rev. Fac. Med. Hum. [Internet]. 2019 [Consultado 2023 Oct. 15] 19(1):90-100. Disponible en: <https://n9.cl/su9wz> DOI: 10.25176/RFMH.v19.n1.1797
24. Chuncho E, Requelme M, Macas L. Atención de Enfermería en úlceras por presión según Betty Neuman: A propósito de un caso. Rev. Pol. Con. [Internet]. 2022. [Consultado 2023 Oct. 29]; 7(8): pp. 1207-1219. Disponible en: <https://n9.cl/59buj>
25. Ludke M, André M. Pesquisa em Educacao, Abordagens Qualitativo, 1 ed. São Paulo, Brasil: EPU; 1986.
26. Vásquez S. El análisis del contenido temático: objetivos y medios en la investigación psicosocial. Barcelona; 1996.
27. Peacock S, Cala L, Labadié S, Álvarez L. Ética en la investigación biomédica: contextualización y necesidad. Rev. MEDISAN [Internet]. 2019 [Consultado 2023 Oct. 20]; Vol. 23(5): p 921. Disponible en: <https://n9.cl/9m5tr>
28. Yirida A. Violencia Física [Sitio web] Bélgica: Orozco D; 2020 [Consultado 2023 Oct. 20]. Disponible en: <https://n9.cl/kswzk>
29. Diccionario de la lengua española. España: Real academia española; 2021. Golpe [Consultado 2023 Oct. 20]. Disponible en: <https://dle.rae.es/golpe>
30. Institutos Nacionales de Salud. Qué son los moretones, por qué y cómo se producen [Sitio web]. Maryland: [editor desconocido]; 2022 [Consultado 2023 Oct. 20]. Disponible en: <https://n9.cl/my5hi>

31. Fernández C. Contusión [Internet] Madrid: Savia; 2020 [Consultado 2023 Oct. 27]. Disponible en: <https://n9.cl/7nufq>
32. Comunidad andina. Glosario de términos y conceptos de la gestión del riesgo de desastres para los países miembros de la comunidad andina. 1ed [Internet]. Lima: Secretaría General de la Comunidad Andina; 2018 [Consultado 2023 Oct. 27]. Disponible en: <https://n9.cl/961qo>
33. Jaime G. Lesiones por arma blanca. [Sitio web]. México: Colegio jurista; 2022 [Consultado 2023 Oct. 27]. Disponible en: <https://n9.cl/baxktc>
34. Navarro A. ¿Cómo clasificar las heridas por arma blanca? [Sitio web]. Colombia: aníbal navarro médicos forenses; 2022 [Consultado 2023 Oct.27]. Disponible en: <https://n9.cl/b6uz0>
35. Albarrán M, Sánchez J. Lesiones producidas por arma blanca: lesiones, diagnóstico y problemas médico-legales. [Internet] 2017. [Consultado 2023 Oct. 27]. Disponible en: <https://n9.cl/zgki>
36. Casas D, Rodríguez A, y Jarillo E. Violencia institucional en salud, instituciones, profesionales y usuarios. Salud y Bienestar Colectivo. [Internet] 2021 [Consultado 2023 Dic 11] 5(1):32-5. Disponible en: <https://n9.cl/j2tbz>
37. Martí J. Factores de riesgo de la violencia laboral en las residencias de mayores. [Sitio web]. Madrid: Infopenta; 2021 [Consultado 2023 Oct. 28]. Disponible en: <https://n9.cl/ln7g5>
38. Sánchez S. El Modelo de Sistemas de Neuman: qué es y qué explica sobre los pacientes. [Sitio web]. Colombia: Psicología y mente; 2021 [Consultado 2023 Dic. 10]. Disponible en: <https://n9.cl/qfd5n>
39. Diccionario de la lengua española. España: Real academia española; 2021. Insultar [Consultado 2023 Oct. 28]. Disponible en: <https://dle.rae.es/insultar>
40. Pupiales J, López S. Maltrato verbal-conductual hacia el personal de salud en 7 unidades de salud de Quito, Ecuador. Enfermería Investiga, Investigación, Vinculación, Docencia y Gestión [Internet] 2020. [Consultado 2023 Oct 28] 5(3): 11-18. Disponible en: <https://n9.cl/n4cgi>
41. Diccionario de la lengua española. España: Real academia española; 2021. Amenaza [Consultado 2023 Oct. 28]. Disponible en: <https://dle.rae.es/amenaza>
42. González A. El delito de amenazas y sus tipos. [Sitio web]. Madrid: Dexia abogados; 2021 [Consultado 2023 Oct 28]. Disponible en: <https://n9.cl/wyrqa>

43. Pérez J, Gardey A. Comprensión. [Sitio web] Bélgica: Tintero; 2021. [Consultado 2023 Oct. 30]. Disponible en: <https://n9.cl/8s6a4h>
44. Pérez J, Gardey A. Agresión. [Sitio web] Bélgica: Tintero; 2021. [Consultado 2023 Oct. 28]. Disponible en: <https://n9.cl/7l3qc>
45. Diccionario de la lengua española. España: Real academia española; 2021. Agresión [Consultado 2023 Oct. 28]. Disponible en: <https://n9.cl/s31px>
46. Contini E, Caballero S, Lacunza A, Mejail S, Lucero G. Algunas consideraciones sobre afrontamiento y comportamiento agresivo en adolescentes de contextos vulnerables. Investigaciones en Psicología [Internet] 2020. [Consultado 2023 Oct. 29] 25(1): 28-40. Disponible en: <https://n9.cl/gsqyj>
47. Losantos S. El duelo anticipado: Qué es y cómo afrontarlo. [Sitio web]. Madrid: Díaz P; 2022 [Consultado 2023 Oct. 29]. Disponible en: <https://n9.cl/okt4f>
48. Mustaca A. Frustración y conductas sociales. Avances en psicología Latinoamericana. [Internet] 2018. [Consultado 2023 Oct. 29] 36(1): 65-81. Disponible en: <https://n9.cl/obngx>
49. Montagud N. La hipótesis de la frustración-agresión: qué es y qué explica [Sitio Web]. Barcelona: Psicología y Mente; 2020 [Consultado 2023 Oct. 29]. Disponible en: <https://n9.cl/pq9un>
50. Niola A. La satisfacción del usuario externo en tiempo de espera en el servicio de emergencia del Hospital General Norte IESS Los Ceibos 2021. [Tesis de maestría]. Piura: Universidad Cesar Vallejo; 2021. [Consultado 2023 Oct. 29]. Disponible en: <https://n9.cl/ntbbg>

ANEXOS

ANEXO N° 01: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

FACULTAD DE ENFERMERÍA



Por la presente:

Acepto de manera voluntaria a participar en la investigación que lleva por título: “Violencia hacia profesionales de enfermería por usuarios en tópico de triaje del área de emergencia en un Hospital de Ferreñafe, 2023”, llevada a cabo por las investigadoras Fiorella Durand y Paulina Efus, cuyo objetivo es “Caracterizar y comprender cómo es la violencia a profesionales de enfermería por usuarios del tópico de triaje de emergencia en un Hospital de Ferreñafe, 2023.”, estando conforme con la utilización de los datos brindados en mi entrevista para fines de la investigación.

Declaro que fui informado(a) de los siguientes aspectos:

- Mi participación será espontánea y acepto, la utilización de los datos de mi entrevista para fines de la investigación.
- La información obtenida será tratada bajo absoluto secreto, anonimato y fielmente relatada por las investigadoras.
- Las investigadoras estarán aptas para aclaraciones que sean necesarias respecto al asunto abordado.
- La información brindada será utilizada únicamente para fines de trabajo científico.
- Tendré derecho de retirar el consentimiento para mi participación cuando lo desee. Confiando absolutamente que lo expresado en la entrevista será estrictamente confidencial entre entrevistado(a) y las investigadoras, por ello firmo para conformidad del presente documento:

Firma de las investigadoras

Firma del participante

ANEXO N° 02: Guía de entrevista semiestructurada dirigida a los profesionales de enfermería del tópico de triaje del área de emergencia



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE ENFERMERÍA



N° de entrevista: _____

1. Objetivo:

La presente guía de entrevista es llevada a cabo por las investigadoras con el objetivo de compilar información sobre la violencia a profesionales de enfermería por usuarios en tópico de triaje del área de emergencia en un Hospital de Ferreñafe. Por tanto, las investigadoras solicitan de favor a los profesionales de enfermería responder a las preguntas dadas de la manera más veraz y sincera. De antemano se les agradece por su ayuda y su tiempo.

2. Datos generales

- Pseudónimo: _____
- Edad: _____
- Tiempo de servicio en el tópico: _____
- Grado académico: _____
- Nombrada o contratada: _____

3. Preguntas

- ¿Qué tipo de agresiones físicas ha experimentado o presenciado por parte de los usuarios?
- ¿Qué tipo de agresiones psicológicas ha experimentado o presenciado por parte de los usuarios?
- ¿Cuál cree usted que fueron los motivos por los que se fomentaron estas agresiones?

ANEXO N° 03: Guía de observación



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

FACULTAD DE ENFERMERÍA



Objetivo: Observar y analizar las actitudes negativas que tiene el usuario que ejerce violencia hacia el profesional de enfermería de un hospital de Ferreñafe.

Datos Generales del usuario

Seudónimo:

Edad:

Datos específicos:

Fecha Hora.....

Observador

Comportamiento del usuario que ejerce violencia a los profesionales de enfermería al ingreso del tópico de triaje del área de emergencia en un hospital de Ferreñafe

.....

.....

Comportamiento del usuario que ejerce violencia a los profesionales de enfermería al durante la atención en el tópico de triaje del área de emergencia en un hospital de Ferreñafe

.....

.....

Anexo N° 04: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	MARCO TEÓRICO	METODOLOGÍA
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo es la violencia a profesionales de enfermería por usuarios del tópico de triaje de emergencia en un hospital de Ferreñafe, 2023?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿De qué manera se da la violencia generada por los usuarios hacia los profesionales de enfermería que laboran en el tópico de triaje del área de emergencias? ¿Cómo repercute la violencia de los usuarios hacia los profesionales de enfermería que se encuentran laborando en el tópico de triaje del área de emergencia?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Caracterizar y comprender cómo es la violencia a profesionales de enfermería por usuarios del tópico de triaje de emergencia en un hospital de Ferreñafe, 2023.</p>	<p>Antecedentes</p> <p>A nivel internacional</p> <p>Contreras P, et al (2) en el año 2020, realizaron una investigación en Santiago – Chile, obtuvieron como resultado que los enfermeros eran los profesionales de la salud más violentados y el tipo de violencia que más recibieron fueron la verbal y física.</p> <p>Souza C, y colaboradores (3) en 2018 realizaron un estudio en Paraná-Brasil, obtuvieron como resultado que la violencia psicológica en la labor diaria de los enfermeros está asociada a amenazas que atentan con la vida de ellos, ofensas, desprecios, situaciones deshonrosas, desaires, y estar bajo presión.</p> <p>Paravic T, et al (7) en el año 2018, realizaron una investigación en Concepción – Chile, obtuvieron como resultado que hubo mayor violencia física y verbal en establecimientos públicos que en los privados, y los</p>	<p>Tipo de investigación: cualitativa.</p> <p>Abordaje: estudio de caso.</p> <p>Población: La población será conformada por los profesionales de enfermería del tópico de triaje del área de emergencias de un Hospital de Ferreñafe, que en un total son 12 profesionales de enfermería.</p> <p>Muestra: será población muestral</p>

		<p>profesionales enfermeros fueron los que tuvieron mayor incidencia de recibir estos tipos de violencia.</p> <p>A nivel nacional</p> <p>Ortega J, et al (8), en el 2018, llevaron a cabo una investigación en Lima – Perú, obtuvieron como resultado que la gran parte de los profesionales de enfermería han estado expuestos a la violencia con menor frecuencia, asimismo la violencia física no fue tan frecuente.</p> <p>La presente investigación se fundamenta en las consecuentes bases teóricas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Violencia. - Tipos de violencia (física, psicológica). - Teoría de Chappell y Di Martino - Área de emergencia. - Perfil del profesional de enfermería que labora en esta área. - Tópico de triaje - Niveles de prioridad en triaje. - Teoría de Betty Neuman 	<p>Técnica: entrevista semiestructurada y observación</p> <p>Instrumentos: guía de entrevista y guía de observación.</p>
--	--	---	--

**Anexo N° 05: Carta de validación del instrumento de recolección de datos del
proyecto de tesis**

Lambayeque, 15 de mayo del 2023

Dra. _____

Docente de la Facultad de Enfermería

Nosotras: Meredith Fiorella Durand Flores, identificada con DNI 76357053 y Fausta Paulina Efus Ramirez, identificada con DNI 74888913, estudiantes del X ciclo de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Por medio del presente documento nos dirigimos a usted, por la experiencia profesional y méritos académicos que tiene, con el propósito de recibir su preciada colaboración, en la validación de las preguntas del instrumento que se emplearán para lograr obtener la información necesaria en la investigación “VIOLENCIA A PROFESIONALES DE ENFERMERÍA POR USUARIOS DEL TÓPICO DE TRIAJE DE EMERGENCIA EN UN HOSPITAL DE FERREÑAFE, 2023.”

Investigación que se realizará para obtener el título de licenciatura en Enfermería.

Agradecemos por anticipado su colaboración y aporte en la presente, nos despedimos de usted no sin antes expresarle los sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente, las investigadoras.



Bach. Enf. Efus Ramirez Fausta



Bach. Enf. Durand Flores Meredith

Anexo N° 06: Resultados de validación de instrumento

Presentación: Estamos realizando una investigación que pretende caracterizar y comprender cómo es la violencia a profesionales de enfermería por usuarios del tópico de triaje de emergencia en un hospital de Ferreñafe, para ello hemos elaborado una guía de entrevista, el cual se lo presentamos a usted como experto, a fin de evaluar la validez de contenido, agradeciendo por anticipado su colaboración.

Instrucciones: A continuación, le presentamos el problema, objetivo general, objeto de estudio, componentes esenciales del objeto de estudio, y aspectos a analizar que proponemos para concretarlo. Le solicitamos evalúe su pertinencia (SI/NO), claridad (SI/NO), consistencia (SI/NO), suficiencia (SI/NO) y plantee las sugerencias que considere conveniente.

Problema de investigación	Objetivo general
¿Cómo es la violencia a profesionales de enfermería por usuarios del tópico de triaje de emergencia en un hospital de Ferreñafe, 2023?	Caracterizar y comprender cómo es la violencia a profesionales de enfermería por usuarios del tópico de triaje de emergencia en un hospital de Ferreñafe, 2023.

VALIDADOR 01:

Objeto de estudio	Componentes esenciales del objeto de estudio	Enunciado o pregunta por cada componente del objeto de estudio	Pertinencia (SI/NO)	Claridad (SI/NO)	Consistencia (SI/NO)	Suficiencia (SI/NO)	Observaciones
Violencia a los profesionales de enfermería del tópico de triaje del área de emergencia.	Violencia	¿Cuándo usted ha sufrido o presenciado algún tipo de violencia por parte de los usuarios como ha sido la violencia en el tópico de triaje del área de emergencia?	NO	NO	NO	NO	Sugiero revisar el planteamiento de la pregunta, es importante considerar para ello la definición de su objeto de estudio, incluso para delimitar sus componentes, en mi opinión violencia es el objeto de estudio.
	Violencia física	¿Qué tipo de agresiones físicas ha experimentado o presenciado por parte de los usuarios?	SI	NO	SI	SI	Sugiero separar las preguntas

		¿Cómo te has sentido y de qué manera lo ha enfrentado?					
	Violencia psicológica y emocional	¿Cómo te has sentido frente a insultos o humillaciones, recibidas de parte de algunos usuarios? y de qué manera lo has enfrentado?	SI	NO	NO	SI	Violencia psicológica, pues lo emocional está contenido en lo psicológico. Dejo sugerencia para planteamiento de pregunta Sugiero separar las preguntas

Mtra. Rosario Clotilde Castro Aquino

VALIDADOR 02:

Objeto de estudio	Componentes esenciales del objeto de estudio	Enunciado o pregunta por cada componente del objeto de estudio	Pertinencia (SI/NO)	Claridad (SI/NO)	Consistencia (SI/NO)	Suficiencia (SI/NO)	Observaciones
Violencia a los profesionales de enfermería del tópico de triaje del área de emergencia.	Violencia	Cuando usted ha sufrido o presenciado algún tipo de violencia por parte de los usuarios ¿cómo ha sido la violencia en el tópico de triaje del área de emergencia?	SI	SI	SI	SI	Mantener el respeto, en cuanto al trato que le está dando al profesional entrevistado...si le trata de usted, sean consecuentes con
	Violencia física	¿Qué tipo de agresiones físicas ha experimentado o presenciado por parte de los usuarios?	SI	SI	SI	SI	El trato, siga dando en las preguntas ¿Cómo se ha sentido...?

		¿Cómo te has sentido y de qué manera lo has enfrentado?					
	Violencia psicológica y emocional	¿Cómo te has sentido frente a las agresiones psicológicas o emocionales (¿insultos, humillaciones, causadas por algunos usuarios) y de qué manera lo has enfrentado?	SI	SI	SI	SI	Idem



Dra. María Rosario Verástegui León

ORCID: 0000-0003-1819-9583

CEP 503

VALIDADOR 03:

Objeto de estudio	Componentes esenciales del objeto de estudio	Enunciado o pregunta por cada componente del objeto de estudio	Pertinencia (SI/NO)	Claridad (SI/NO)	Consistencia (SI/NO)	Suficiencia (SI/NO)	Observaciones
Violencia a los profesionales de enfermería del tópico de triaje del área de emergencia.	Violencia	¿Cuándo usted ha sufrido o presenciado algún tipo de violencia por parte de los usuarios como ha sido la violencia en el tópico de triaje del área de emergencia?	SI	SI	SI	SI	Separar las preguntas
	Violencia física	¿Qué tipo de agresiones físicas ha experimentado o presenciado por parte de los usuarios?	SI	SI	SI	SI	Separar las preguntas

		¿Cómo te has sentido y de qué manera lo has enfrentado?					
	Violencia psicológica y emocional	¿Cómo te has sentido frente a las agresiones psicológicas o emocionales (¿insultos, humillaciones, causadas por algunos usuarios) y de qué manera lo has enfrentado?	SI	SI	SI	SI	



Mg. María Isabel Romero Sipión

Especialista en emergencias



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por **Turnitin**. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	Paulina Efus Meredith Durand
Título del ejercicio:	Quick Submit
Título de la entrega:	Violencia a profesionales de enfermería por usuarios del tópico...
Nombre del archivo:	2._INFORME_DE_TESIS_PAULINA_EFUS_Y_FIORELLA_DURAND....
Tamaño del archivo:	4.02M
Total páginas:	78
Total de palabras:	17,125
Total de caracteres:	91,578
Fecha de entrega:	27-mar.-2024 09:23a. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega...	2332784734

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE ENFERMERÍA



Violencia a profesionales de enfermería por usuarios del tópico de triaje de emergencia en un hospital de Ferreñafe, 2023.

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Enfermería

INVESTIGADORAS:
Bach. Est. Dorand Flaco Merellán Fiorella
Bach. Est. Dña Ramiro Elena Paulina

ASESORA:
Dra. Muro Carrasco Tania Roberta

Lambayeque, 2024

Dra. Tania Roberta Muro Carrasco
Asesora
ORCID 0000-0001-5844-7858
DNI 17403791

Violencia a profesionales de enfermería por usuarios del tópico de triaje de emergencia en un hospital de Ferreñafe, 2023.

por Paulina Efus Meredith Durand

Fecha de entrega: 27-mar-2024 09:23a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2332784734

Nombre del archivo: 2_INFORME_DE_TESIS_PAULINA_EFUS_Y_FIORELLA_DURAND.docx (4.02M)

Total de palabras: 17125

Total de caracteres: 91578



Dra. Tania Roberta Muro Carrasco
Asesora
ORCID 0000-0001-5844-7858
DNI 17403791

Violencia a profesionales de enfermería por usuarios del tópico de triaje de emergencia en un hospital de Ferreñafe, 2023.

INFORME DE ORIGINALIDAD

8%

INDICE DE SIMILITUD

8%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

2%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.unprg.edu.pe

Fuente de Internet

3%

2

repositorio.upch.edu.pe

Fuente de Internet

2%

3

hdl.handle.net

Fuente de Internet

1%

4

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

5

es.studenta.com

Fuente de Internet

<1%

6

www.researchgate.net

Fuente de Internet

<1%

7

iris.paho.org

Fuente de Internet

<1%

8

Guerrero, Milagro Del Socorro Bruno.
"Prácticas De retroalimentación En
Secundaria En Una Escuela Privada De Lima

<1%

Dra. Tania Roberta Muro Carrasco
Asesora
ORCID 0000-0001-5844-7858
DNI 17403791

Bajo La Modalidad Remota De Emergencia",
Pontificia Universidad Catolica del Peru
(Peru), 2022

Publicación

9	repositorio.udec.cl Fuente de Internet	<1 %
10	1library.co Fuente de Internet	<1 %
11	i-dem.org Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	dspace.uib.es Fuente de Internet	<1 %
14	worldwidescience.org Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo



Dra. Tania Roberta Muro Carrasco
Asesora
ORCID 0000-0001-5844-7858
DNI 17403791