

Revisión sistemática

VIOLENCIA LABORAL Y SU EFECTO EN ENFERMERAS A NIVEL HOSPITALARIO: UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA

WORKPLACE VIOLENCE AND ITS EFFECT ON NURSES AT THE HOSPITAL LEVEL: A SYSTEMATIC REVIEW

Mónica Ferrada-Muñoz

Enfermera

Magister en Ciencias Médicas

Departamento de Clínica, Carrera de Enfermería, Universidad Católica del Norte, Coquimbo, Chile

mferrada@ucn.cl

<https://orcid.org/0000-0003-1446-0131>

Valentina Bermúdez-Véliz

Estudiante de Enfermería

Departamento de Clínica, Carrera de Enfermería, Universidad Católica del Norte, Coquimbo, Chile

valentina.bermudez@alumnos.ucn.cl

<https://orcid.org/0000-0002-9206-089X>

Francisca Orquera-Araya

Estudiante de Enfermería

Departamento de Clínica, Carrera de Enfermería, Universidad Católica del Norte, Coquimbo, Chile

francisca.orquera@alumnos.ucn.cl

<https://orcid.org/0000-0001-8647-0924>

Lizet Véliz-Rojas

Enfermera

Doctora en Enfermería, Mg en Salud Pública

Departamento de Clínica, Carrera de Enfermería, Universidad Católica del Norte, Coquimbo, Chile

lizet.veliz@ucn.cl

<https://orcid.org/0000-0002-8961-1814>

Artículo recibido el 7 de febrero de 2022. Aceptado en versión corregida el 25 de abril de 2022.

RESUMEN

OBJETIVO: Identificar efectos de la violencia laboral en enfermeras a nivel intrahospitalario y las estrategias de afrontamiento y prevención de violencia laboral entre enfermeras.

MÉTODO: Revisión bibliográfica sistemática cualitativa. Se analizaron artículos publicados en las bases de datos PUBMED, Science Direct, Scielo y LILACS. La estrategia de búsqueda

se realizó mediante descriptores en Ciencias de la Salud (DeCS) y el Medical Subject Headings (MeSH) con el operador booleano AND. Se utilizó el diagrama de flujo (PRISMA). La evaluación de la calidad metodológica se realizó mediante las fichas de lectura crítica disponibles en la Plataforma FLC 3.0. **RESULTADOS:** la violencia y el acoso laboral tienen efectos negativos sobre la salud física y mental, las relaciones interpersonales y en el desempeño laboral de los enfermeros. Entre las estrategias de afrontamiento de la persona que sufre violencia laboral se encuentran el análisis del problema, hablar con alguien de confianza, enfrentar al acosador e involucrar al sistema. Las medidas de prevención a nivel organizacional destacan las capacitaciones, la mejora de normas, establecimiento de sanciones al acosador y la vigilancia de estas situaciones. **CONCLUSIÓN:** La violencia laboral no solo repercute a la persona afectada, sino también a todo el sistema organizativo en salud. Se enfatiza la importancia de desarrollar medidas y estrategias preventivas de la violencia y acoso laboral.

Palabras clave: Violencia laboral, enfermeras, hospitales, mobbing.

ABSTRACT

OBJECTIVE: To identify the effects of workplace violence on nurses at the intrahospital level and the coping strategies and prevention of workplace violence among nurses. **METHODOLOGY:** Qualitative systematic literature review. Articles published from 2016 to 2021 were analyzed in the PUBMED, Science Direct, Scielo and LILACS databases, of qualitative and quantitative type. The search strategy was performed using descriptors in Health Sciences (DeCS) and Medical Subject Headings (MeSH) with the Boolean operator AND. The flow diagram (PRISMA) was used. The methodological quality of each article was assessed using the critical reading sheets available on the FLC 3.0 platform. Thirteen selected bibliographies were qualitatively analyzed. **RESULTS:** violence and harassment at work have negative effects on nurses' physical and mental health, interpersonal relationships and work performance. Coping strategies for the person who suffers workplace violence include analyzing the problem, talking to someone they trust, confronting the harasser, and involving the system. Prevention measures at the organizational level include training, improving standards, establishing sanctions for the harasser and monitoring these situations. **CONCLUSION:** The negative effect of workplace violence not only affects the person affected, but also the entire organizational health system. It is possible to emphasize the importance of establishing preventive measures and strategies against workplace violence and harassment.

Keywords: Workplace violence, nurses, hospitals, mobbing.

http://dx.doi.org/10.7764/Horiz_Enferm.33.1.126-141

INTRODUCCIÓN

El término “violencia” según la Organización Panamericana de la Salud (OPS)⁽¹⁾ consiste en el uso intencional de la fuerza física o el poder real o como amenaza contra uno mismo, una persona, grupo o comunidad que tiene como resultado la probabilidad de daño psicológico, lesiones, la muerte, privación o mal desarrollo. Siguiendo esta temática, la violencia laboral o *mobbing*, según la Organización Mundial de la Salud (OMS), tiene como objetivo producir miedo, terror, desprecio o desánimo en el trabajador hasta que éste renuncie o sea despedido. Si el trabajador no es atendido a tiempo o no se implementan medidas, puede producir situaciones psicológicas complejas en la persona, o incluso enfermedades provocadas por el estrés, como también económicas, afectando de forma colectiva. De esta forma, estas dos organizaciones de gran importancia en el ámbito sanitario, reconocen a la violencia como un obstáculo para el desarrollo de las naciones y una amenaza para la salud pública a nivel mundial⁽²⁾. Cada vez son más las personas que declaran haber sufrido violencia o *mobbing* dentro de su trabajo, el cual corresponde a un fenómeno frecuente en el sector salud, siendo la enfermera una de las principales víctimas de acoso laboral en una gran proporción⁽³⁾.

El término “*mobbing*”, se cimienta desde la década de 1960, cuando el profesor austríaco Konrad Lorenz realiza un estudio sobre agresividad animal. Entre sus resultados, Lorenz destaca que los animales tienen un comportamiento similar al humano dentro de las instituciones, que consiste en el ataque por parte de un grupo contra un tercero ajeno a

él. En vista de esto, por primera vez se acuña el concepto como el ataque de una coalición de miembros débiles de una misma especie contra un individuo más fuerte; o el de la mayoría de ellos contra un individuo distinto por alguna diferencia, defecto o rasgo significativo⁽⁴⁾.

En Suecia, el Dr. Heinz Leymann utiliza este concepto y lo lleva al comportamiento humano como el encadenamiento a lo largo de un periodo de tiempo bastante corto de intentos o acciones hostiles consumadas, expresadas o manifestadas por una o varias personas hacia una tercera: el objetivo⁽⁵⁾.

En el año 2010, Einarsen y Skogstad añaden que el acoso laboral se produce cuando una persona es objeto de acciones negativas persistentes por parte de otro individuo o un grupo de personas, y que, además, se enfrenta a diversas dificultades también reiterativas para defenderse de éstas⁽⁶⁾.

Actualmente, en el caso de Chile, la violencia laboral ha sido escasamente investigada en el gremio profesional de enfermería. En este último tiempo, lamentablemente se han llegado a constatar dos casos de jóvenes enfermeras que terminaron con su propia vida a causa del acoso y maltrato sistemático que vivían en su lugar de trabajo⁽⁷⁾, y que ha conmovido profundamente a este gremio y la población chilena.

Acorde a lo expuesto, la presente revisión sistemática tiene como objetivo analizar los efectos de la violencia laboral en las enfermeras dentro del ámbito intrahospitalario a nivel nacional e internacional, y determinar estrategias de afrontamiento y prevención de violencia laboral

entre enfermeras insertas en el ambiente intrahospitalario.

METODOLOGÍA

Estudio de revisión sistemática cualitativa. Como es sabido, en las revisiones sistemáticas (RS) se emplea un método sistemático para la búsqueda de todos los estudios potencialmente relevantes junto con unos criterios explícitos y reproducibles, fijados de antemano en la selección. Esto le confiere a las RS un carácter científico. Aunque la RS es una herramienta de síntesis de información, no siempre es posible presentar resumidamente los resultados de los estudios primarios; cuando éstos no se combinan estadísticamente, la revisión se denomina RS cualitativa⁽⁸⁾. En el presente estudio se realizó una revisión sistemática cualitativa con un análisis exhaustivo de literatura nacional e internacional disponible en internet entre los meses de septiembre del 2021 a enero del 2022 en las bases de datos PUBMED, Science Direct, Scielo y LILACS. Se incluyó la lectura de artículos originales cuya antigüedad de publicación comprendiera desde el año 2016 hasta el 2021, en idioma español, inglés o portugués.

Los términos de búsqueda utilizados fueron revisados entre los Descriptores normalizados para Ciencias de la Salud (DeCS) y el Medical Subject Headings (MeSH), los cuales corresponden a: Violencia laboral; enfermeras y enfermeros; hospitales; mobbing; nurse bullying. Para efecto de esto también fue utilizado el operador booleano AND.

Acorde al flujograma PRISMA (Figura 1), la búsqueda inicial arrojó un total de 1276 artículos, 96 fueron selec-

cionados según lectura de título, de los cuales 19 se excluyeron por duplicación y 35 por resumen. El total de estudios cribados fue de 42, de los cuales 23 fueron excluidos según lectura de texto completo.

Para evaluar la calidad metodológica de cada artículo, se utilizó como referencia fichas disponibles en la Plataforma FLC 3.0 (Fichas de Lectura Crítica)⁽⁹⁾. Se clasificaron los artículos según 3 niveles de calidad metodológica (alta, media y baja), según el porcentaje obtenido en ficha de calidad metodológica; para esto, se determinó que los artículos serían de alta calidad si cumplían más o igual a un 75% de los criterios evaluados por ítem, de mediana calidad aquellos con un porcentaje menor a 75% y de baja calidad aquellos con porcentaje menor a 50%. Los artículos con baja calidad metodológica fueron excluidos del análisis.

Para efecto del análisis de resultados de los artículos, se dispuso de en una matriz de datos elaborado en una planilla Excel que consideró los siguientes componentes de un artículo y unidades de análisis: título, base de datos, revista, año de publicación, país, objetivo, diseño metodológico, calidad metodológica, nivel de evidencia, tamaño de la muestra y resultados. La matriz de datos permitió identificar los resultados principales de cada artículo, posteriormente se hizo un análisis de contenido estableciendo los principales aspectos asociados a nuestra pregunta de investigación.

En total, 13 artículos fueron seleccionados para el análisis de los resultados, el cual fue realizado en dos fases: la fase 1 para responder a la pregunta ¿cuáles son los efectos de la violencia

laboral en las enfermeras dentro del ámbito intrahospitalario? y la fase 2 para responder a la pregunta ¿cuáles son las estrategias de afrontamiento y prevención de la violencia laboral abordada por las enfermeras en el ambiente intrahospitalario?

RESULTADOS

Caracterización de los artículos

Del total de artículos seleccionados, 9 establecieron los efectos de la violencia laboral en enfermeras, 3 señalaron medidas de afrontamiento y preventivas, y solo 1 abarcó ambas temáticas (Tabla 1). Según el idioma, 12 fueron en idioma inglés y 1 en español. Como metodología, 9 fueron de tipo cuantitativo y 4 de tipo cualitativo. Además de los resultados que buscó el presente estudio, se lograron identificar factores de riesgo y factores protectores frente a situaciones de violencia laboral en enfermeras.

Efectos del *mobbing*/violencia laboral en enfermeras

En la Tabla 2, se identifican los efectos de la violencia a nivel de relaciones interpersonales, salud mental, fisiológica y laboral.

Con relación a las relaciones interpersonales, se determinó que la mayoría de los casos de acoso están

relacionados con la falta de comunicación e interacción entre los miembros del equipo, además de conductas hostiles como humillación y rechazo personal, desprestigio profesional, violación de la intimidad, degradación profesional y ninguneo o aislamiento profesional por parte de colegas⁽²³⁾. Las reacciones físicas/fisiológicas y los efectos en la salud mental encontrados se complementan con otros autores⁽²⁴⁾ donde destaca la recurrencia de sintomatología como síndrome de intestino irritable, cervicalgias, presión precordial, temblores, palpitaciones, insomnio, pesadillas, baja de peso y vértigo, además del padecimiento de sintomatología ansiosa (angustia, ansiedad, labilidad emocional) y depresiva (desilusión, ensimismamiento, aislamiento y tristeza), así como otros sentimientos entre los cuales destacan: rabia, miedo, sensación de amenaza y agresión permanentes, de inseguridad, de indefensión y de traición, daños en la autoimagen y dudas acerca de si mismas y de su estabilidad mental.

Sobre el abandono del trabajo y el desempeño laboral, se determinó que la violencia laboral ejercía un efecto directo negativo sobre la satisfacción laboral interna y externa, siendo este efecto mediado por el apoyo social percibido⁽²⁵⁾.

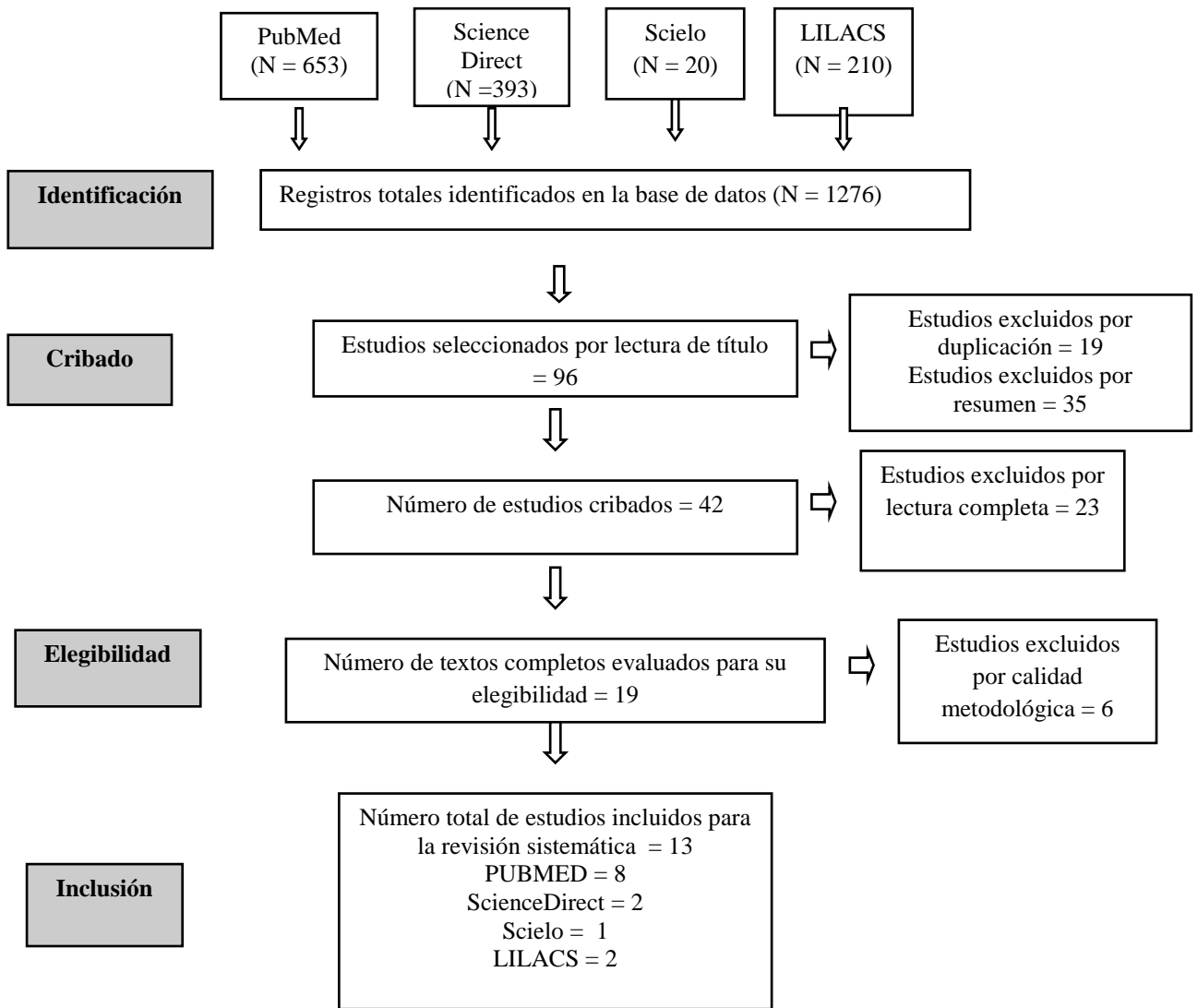


Figura 1. Diagrama PRISMA de búsqueda y selección de artículos.

Tabla 1. Artículos seleccionados.

FASE 1: Efectos de la violencia y acoso laboral				
Nº	Título del estudio	Autor principal	Año y país	Objetivo
1.1	Workplace Violence and Job Outcomes of Newly Licensed Nurses ⁽¹⁰⁾	Chang H., <i>et al.</i>	2016 Corea del Sur	Examinar la prevalencia de la violencia laboral hacia las enfermeras recién licenciadas y la relación entre la violencia laboral y los resultados laborales.
1.2	Mobbing perception among Intensive Care Unit nurses ⁽¹¹⁾	Ruíz K., <i>et al.</i>	2017 México	Conocer la percepción del personal de enfermería que se desempeña en la unidad de cuidados intensivos sobre el mobbing.
1.3	Stress, Workplace Violence, and	Rayan A., <i>et al.</i>	2019	Identificar los tipos y fuentes de violencia laboral, examinar la relación entre el burnout

Violencia laboral y su efecto en enfermeras a nivel hospitalario...

	Burnout in Nurse Working in King Abdullah Medical City During Al-Hajj Season ⁽¹²⁾		Arabia Saudita	en enfermeras y las variables de estrés y la violencia laboral, e identificar desde la perspectiva de las enfermeras medidas para manejar y mitigar eficazmente estos problemas durante la temporada del Hajj.
1.4	Prevalence of bullying in the nursing workplace and determinant factors: a nationwide cross-sectional Polish study survey ⁽¹³⁾	Serafin L. <i>et al.</i>	2019 Polonia	Investigar la prevalencia del acoso entre las enfermeras polacas, e identificar los actos negativos más comunes, así como los factores de riesgo individuales y relacionados con el acoso laboral.
1.5	Workplace bullying and its preventive measures and productivity among emergency department nurses. ⁽¹⁴⁾	Al-Ghabeesh SH., <i>et al.</i>	2019 Jordania	Examinar la prevalencia del acoso laboral y el impacto de las medidas preventivas en la productividad de las enfermeras de urgencias jordanas; y examinar el acoso en relación con los factores personales y organizativos.
1.6	Experiencia de violencia laboral en enfermeras de un hospital público ⁽¹⁵⁾	Cerda A., <i>et al.</i>	2020 Chile	Comprender la experiencia de violencia laboral entre enfermeras hospitalarias.
1.7	Determinants of Workplace Bullying Types and Their Relationship With Depression Among Female Nurses ⁽¹⁶⁾	Ying Ying KO, <i>et al.</i>	2020 Taiwán	Examinar los determinantes de los diferentes tipos de acoso laboral y su relación con la depresión en las enfermeras.
1.8	Tough Love Lessons: Lateral Violence among Hospital Nurses ⁽¹⁷⁾	Vidal M., <i>et al.</i>	2021 España	Evaluar la exposición a la violencia lateral en el personal de enfermería de los servicios de salud y la relación de esta exposición con algunas de las consecuencias más estudiadas.
1.9	Nurses' exposure to violence and their professional commitment during the COVID-19 pandemic. ⁽¹⁸⁾	Özkan S., <i>et al.</i>	2021 Turquía	Determinar la relación entre la exposición de las enfermeras a la violencia y su compromiso profesional durante la pandemia COVID-19.
1.10	Negative workplace behavior and coping strategies among nurses: a cross-sectional study* ⁽¹⁹⁾	Hawkins N., <i>et al.</i>	2021 Australia	Examinar los tipos y el alcance de los comportamientos negativos en el lugar de trabajo que experimentan las enfermeras de centros de cuidados intensivos regionales no metropolitanos y sus formas de afrontamiento.
FASE 2: Estrategias de afrontamiento y medidas preventivas				
Nº	Título del estudio	Autor	Año y país	Objetivo

		principal		
2.1	Standing up against workplace bullying behavior: Recommendations from newly licensed nurses ⁽²⁰⁾	Smith C., <i>et al.</i>	2020 Estados Unidos	Analizar las estrategias sugeridas por las enfermeras recién licenciadas para prevenir e intervenir durante el acoso.
2.2	Emotional Intelligence Profiles and Mobbing in Nursing: The Mediating Role of Social Support and Sensitivity to Anxiety ⁽²¹⁾	Molero J., <i>et al.</i>	2021 España	Analizar la relación entre la inteligencia emocional y el mobbing percibido por las enfermeras y establecer los papeles mediadores de otras variables como el apoyo social y la sensibilidad a la ansiedad.
2.3	The Experience of Clinical Nurses after Korea's Enactment of Workplace Anti-Bullying Legislation: A Phenomenological Study ⁽²²⁾	Sun Kim H., <i>et al.</i>	2021 Corea del Sur	Explorar los cambios experimentados por las enfermeras tras la promulgación de la legislación anti-bullying e identificar los problemas y las mejoras.
2.4	Negative workplace behavior and coping strategies among nurses: a cross-sectional study* ⁽¹⁹⁾	Hawkins N., <i>et al.</i>	2021 Australia	Examinar los tipos y el alcance de los comportamientos negativos en el lugar de trabajo que experimentan las enfermeras de centros de cuidados intensivos regionales no metropolitanos y sus formas de hacer frente a ese comportamiento.

*1.10 y 2.4 corresponden al mismo artículo.

Tabla 2. Identificación de los efectos del mobbing y violencia laboral en enfermeras.

Efectos del <i>mobbing</i> en enfermeras					
Autor	Categorías				
	Relaciones interpersonales	Salud mental	Reacciones físicas / fisiológicas	Abandono del trabajo	Desempeño laboral
Rayan A., <i>et al.</i>	Despersonalización	Aumento de los niveles de estrés psicológico. Agotamiento emocional.	Agotamiento físico.	N/A	

Violencia laboral y su efecto en enfermeras a nivel hospitalario...

Ruíz K.J., <i>et al.</i>	Aumento de sensación de falta de respeto entre compañeros y valoración del capital humano.	Agudización de cuadros de estrés	N/A	Aumento de rotación de personal.	N/A
Chang H.E., <i>et al.</i>	N/A	Agotamiento	N/A	Intención de abandonar el trabajo	Disminución de la satisfacción laboral
Vidal-Alves M.J., <i>et al.</i>	Disfunción social.	Cansancio emocional. Ansiedad. Depresión. Disminución de la satisfacción personal.	Síntomas somáticos de estrés.	N/A	No se encontraron correlaciones con la eficacia profesional percibida.
Özkan Ş., <i>et al.</i>	N/A				Pensamientos sobre renunciar al trabajo debido a condiciones laborales desfavorables, entre ellas, acoso laboral.
Al-Ghabeesh SH., <i>et al.</i>	N/A				Disminución de la productividad laboral.
Cerda A, <i>et al.</i>	N/A				Deterioro del trato compasivo hacia los pacientes y deshumanización de los cuidados frente a un ambiente laboral hostil.
Hawkins N., <i>et al.</i>	N/A			Intención de abandonar el trabajo.	N/A
Ying Ying KO., <i>et al.</i>	Irritabilidad.	Deterioro de la memoria.	Falta de motivación y/o energía. Sensación de debilidad física.	N/A	

N/A: categoría no analizada/evaluada.

Factores de riesgo y factores protectores identificados frente a situaciones de mobbing/ violencia laboral entre enfermeras

Con respecto a los factores de riesgo y protectores frente al mobbing (Tabla 3), en la presente revisión se visualizó que la edad, la antigüedad, la

experiencia laboral, el sexo y la unidad hospitalaria en la que se trabaja^(10, 11, 12, 14, 17, 20, 21) tienen gran peso en la exposición de la persona a este problema. Asimismo, el sentirse capacitado para la profesión o con mayor experiencia laboral se relaciona con una menor percepción de acoso laboral⁽²⁵⁾.

Tabla 3. Factores de riesgo y factores protectores frente al mobbing/violencia laboral entre enfermeras

Autor	Factores de riesgo	Factores protectores
Ruíz K.J., <i>et al.</i>	Sexo masculino Edad menor de 30 años de edad. Nivel de estudios menor. Experiencia laboral insuficiente. Insatisfacción laboral.	Sexo femenino.
Al-Ghabeesh SH, <i>et al.</i>	Sexo masculino. Trabajo semanal > 45 hrs. Licenciatura en enfermería. Posición laboral inferior (enfermeros clínicos, asistentes de enfermería).	Trabajo semanal < 45 hrs. Experiencia laboral > 11 años. Título profesional de enfermería. Posición laboral superior (director, jefe de enfermería).
Vidal-Alves M.J., <i>et al.</i>	Sexo masculino. Años de experiencia laboral entre 6 a 20 años. Edad entre 30 a 50 años.	Años de experiencia laboral mayor a 20. Edad mayor a 50 años.
Chang H.E., <i>et al.</i>	Sexo masculino. Enfermeras recién licenciadas. Trabajo en unidades de urgencias y unidades de cuidados intensivos.	N/A.
Molero J., <i>et al.</i>	Sensibilidad a la ansiedad elevada. Inteligencia emocional reducida (en todos o en uno de sus componentes).	Inteligencia emocional intrapersonal. Inteligencia emocional interpersonal. Adecuada gestión de los factores estresantes. Adaptabilidad al entorno. Estado de ánimo adecuado. Apoyo social percibido adecuado. Sensibilidad a la ansiedad reducida.
Smith, C.R., <i>et al.</i>	Comunicación inefectiva entre enfermeras. Desconfianza en las habilidades profesionales.	Comunicación efectiva entre enfermeras. Confianza en las habilidades personales y laborales. Adoptar una actitud de mente abierta frente a las percepciones de otros. Conocimiento sobre habilidades de afrontamiento.
Serafín, L., <i>et al.</i>	Menor antigüedad laboral. Menor edad. Menor formación de grado.	Mayor antigüedad laboral. Mayor edad. Mayor formación de grado.

	Mayor número de horas de trabajo semanales.	Menor número de horas de trabajo semanales.
--	---	---

N/A: categoría no analizada/evaluada en el artículo.

Estrategias de afrontamiento y prevención utilizadas por las enfermeras frente a episodios de *mobbing*

Las estrategias de afrontamiento se presentan en la Tabla 4. Se destaca que el *mobbing* y el hostigamiento forman parte de la cultura en enfermería, ya que, durante el proceso de formación de los profesionales, éstos son expuestos a este tipo de violencia por parte de colegas y tutores, lo cual se ha ido normalizando⁽²⁴⁾. La confrontación directa con el involucrado, recurrir a jefaturas para denunciar, evitar contacto con el agresor y por último apoyarse en creencias religiosas son estrategias evidenciadas en dicha

investigación, las cuales concuerdan con el estudio de Smith, C.R.⁽²⁰⁾, donde se aluden estrategias como enfrentar directamente al acosador y llegar a instancias con jerarquías superiores para realizar la denuncia. Asimismo, otros aspectos encontrados son la evidente falta de políticas dentro de la organización para la resolución de conflictos de forma efectiva, el clima laboral competitivo, los altos niveles de estrés y el liderazgo autoritario entre enfermeras, los cuales contemplan componentes que permiten orientar el manejo de las situaciones de acoso laboral a través de medidas de prevención del *mobbing*, tales como las que son mencionadas en la Tabla 5.

Tabla 4. Estrategias de afrontamiento utilizadas por enfermeras frente a situaciones de acoso laboral.

Autor	Estrategia de afrontamiento	Características
Smith, C.R., <i>et al.</i>	Enfrentar al acosador después del suceso	Enfrentarse al agresor. Comunicar cómo el comportamiento incomoda a uno mismo.
	Usar estrategias de desescalada	Intentar ponerse en el lugar del agresor. Adoptar un tono de voz adecuado. Recordarle al agresor que todavía se está en proceso de aprendizaje.
	Restablecimiento del equilibrio	Mantener al acosador alejado de los demás. Despedir al acosador de la unidad o sancionarlo.
	Involucrar al sistema	Reportar al acosador y el incidente utilizando el sistema del lugar de trabajo. Involucrar a recursos humanos y gestión. Investigar el incidente de comportamiento de intimidación.
Hawkins N., <i>et al.</i>	Concentrarse en el trabajo que se está realizando. Analizar el problema/situación y tratar de entenderlo mejor. Volver al trabajo o cambiar de actividad para despejar la mente. Consultar a amigos o cercanos por consejos. Hablar con alguien de confianza sobre la situación y sentimientos al respecto.	

Tabla 5. *Intervenciones para la prevención del acoso laboral entre enfermeras.*

Autor	Intervenciones para la prevención del mobbing
Kim H.S., <i>et al.</i>	Instauración de legislación anti-mobbing. Retroalimentación asertiva a enfermeras recién graduadas o con poca experiencia laboral. Establecimiento de criterios delimitados sobre el término “acoso” en los protocolos sanitarios. Capacitación sobre leyes anti- <i>mobbing</i> . Mejora de las normativas preexistentes sobre <i>mobbing</i> . Mejora de las sanciones hacia los acosadores / agresores e implementación de tolerancia cero frente a situaciones de acoso laboral. Vigilancia sobre la correcta aplicación de las leyes en el ámbito organizacional.
Hawkins N., <i>et al.</i>	Reforzar el conocimiento de las políticas y/o protocolos sobre <i>mobbing</i> en el ámbito intrahospitalario.

CONCLUSIONES

La violencia laboral se ha convertido en un problema a nivel mundial y afecta a todos los ámbitos laborales incluyendo el de enfermería. Esta violencia es una amenaza severa tanto para las enfermeras como para sus usuarios. Esta revisión sistemática permitió identificar el efecto del acoso laboral entre enfermeras, en su salud tanto física como mental, con el desgaste emocional que conlleva enfrentarse a esta situación, el pensamiento y efectucción de renuncia o abandono del trabajo, el aumento del estrés, agotamiento y/o debilidad física, debilitamiento en las relaciones interpersonales, deshumanización del cuidado hacia los pacientes, aislamiento e incluso síntomas de depresión. Por esta razón en el ámbito organizacional se debe buscar un ambiente laboral seguro y acogedor, con la finalidad de reducir la incidencia de insatisfacción laboral y renuncias, además de velar por la salud física y mental de los trabajadores tomando en consideración los efectos antes mencionados.

En Chile, según lo establecido en el Código Sanitario para la gestión del cuidado, la enfermera tiene la responsabilidad legal, ética y social de asegurar la continuidad y calidad de los cuidados. El cuidado de enfermería tiene como propósito ayudar a otra persona, permitiéndole su desarrollo, promoviendo la participación activa del otro y fortaleciendo la toma de decisiones, destacando que el cuidado no está solamente dirigido hacia el paciente, sino también hacia sí mismo y sus compañeros de trabajo⁽²⁷⁾. En este sentido, parece relevante el cuidado entre enfermeras, elemento que a veces es poco abordado desde la formación profesional y emerge la necesidad de cuestionarnos ¿Cómo cuido a mi compañera de turno? y reflexionar, de forma colectiva, en las diversas formas y estrategias para efectuar nuestro cocuidado colectivo.

Con relación, a las medidas de prevención de violencia laboral, lamentablemente en esta revisión, encontramos pocas instancias y desarrollo de políticas dentro de la organización hospitalaria para la resolución de conflictos de forma

efectiva, y afrontar el clima laboral competitivo, y manejar los altos niveles de estrés en las enfermeras. La mayoría de las medidas preventivas de esta revisión apuntan al desarrollo de protocolos, normativas internas, capacitación de estas temáticas y su legislación, y sanciones a acosadores. Llama la atención el bajo énfasis del desarrollo del liderazgo en las enfermeras para el manejo, diseño y ejecución de estrategias preventivas y manejos de situaciones conflictivas de violencia laboral. Se ha señalado que el liderazgo transpersonal permite a las enfermeras el balance en el cuidado de pacientes y en las relaciones interpersonales con el equipo de salud, permitiendo abordar de forma efectiva los nudos críticos⁽²⁸⁾. Desde esta perspectiva, se propone el despliegue del liderazgo transpersonal con la finalidad de establecer relaciones interpersonales entre colegas y con el equipo de salud, basadas en el respeto y la compasión. Pero la literatura ha señalado que el quehacer diario el liderazgo de las enfermeras se torna persuasivo, jerarquizado y enfocado hacia el control de las conductas de sus subalternos⁽²⁹⁾, en tanto, emerge la necesidad de establecer competencia para el liderazgo transpersonal desde el pregrado.

En Chile, el fenómeno de violencia laboral es un tema con escasa investigación, por tanto, se destaca la necesidad de seguir indagando sobre este fenómeno, y de desarrollar protocolos y políticas que permitan prevenir y educar respecto de violencia laboral, así como denunciar y dar seguimiento a estas situaciones. Adicionalmente, es relevante analizar el currículo formal y oculto en la formación de enfermeras con el fin de incorporar

elementos que permitan al estudiante fortalecer las habilidades para promover un ambiente laboral digno y humanizado.

Los autores declaran no tener conflictos de interés.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Begun RW, Huml FJ. Prevención de la Violencia: Anticipación y Resolución de los Conflictos Violentos en la Escuela. Troquel Editorial. [Internet]. 2006; [citado Abril 23 2022]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/preveccion-violencia>
2. Trujillo Flores MM, Valderrabano Almegua M de la L, Hernández Mendoza R. Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas. Innovar [Internet]. 2007 [citado abril 23 2022];17(29):71–92. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512007000100004
3. Kwok RP, Law YK, Li KE, et al. Prevalence of workplace violence against nurses in Hong Kong. Hong Kong Med J. [Internet]. 2006 [citado Abril 23 2022];12(1):6-9. Disponible en: <https://hub.hku.hk/bitstream/10722/45494/1/127083.pdf>
4. Abajo Olivares J. Mobbing. Acoso psicológico en el ámbito laboral (Buenos Aires, Editorial Lexis Nexis – Depalma). [Internet]. 2004; [citado Jun 27 2021]. Disponible en:

- <https://www.redalyc.org/pdf/197/19731443004.pdf>
5. Martínez M, Irurtia MJ, Torres M, et al. El acoso psicológico en el trabajo o mobbing: patología emergente. *Gac. int. cienc. forense*. [Internet]. 2012; [citado Jun 15 2020]; 3(2). Disponible en: https://www.uv.es/gicf/3Ar1_Mtz_Leon_GICF_03.pdf
 6. Hauge L, Skogstad A, Einarsen S. The relative impact of workplace bullying as a social stressor at work. *Scand J Psychol*. [Internet]. 2010; [citado Jun 17 2021]. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/42588135_The_relative_impact_of_workplace_bullying_as_a_social_stressor_at_work
 7. Figueroa N, Llanos T. Cuando el acoso se hace habitual: Los relatos detrás del suicidio de las enfermeras del Hospital de Viña del Mar. [Internet]. 2021; Disponible en: <https://www.eldesconcierto.cl/reportajes/2021/05/11/cuando-el-acoso-se-hace-habitual-los-relatos-detras-del-suicidio-de-las-enfermeras-del-hospital-de-vina-del-mar.html>
 8. Ferreira I, Urrutia G, Coello P. Revisiones sistemáticas y metaanálisis: bases conceptuales e interpretación. *Rev Esp Cardiol*. [Internet]. 2011; 64(8):688-696. [citado Jun 17 2021]. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/21719182/>
 9. OSTEBA, Servicio de Evaluación de Tecnologías Sanitarias. FLC: Fichas de Lectura Crítica. Página web. [citado Ago 21 2021]. Disponible en: <http://www.lecturacritica.com/web/publicas/>
 10. Chang HE, Cho S-H. Workplace violence and job outcomes of newly licensed nurses. *Asian Nurs Res (Korean Soc Nurs Sci)* [Internet]. 2016, [Citado Dic 14 2021]; 10(4):271–6. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.anr.2016.09.001>
 11. Ruíz-González KJ, Pacheco-Pérez LA, García-Bencomo MI, Gutiérrez Diez MC, Guevara-Valtier MC. Mobbing perception among Intensive Care Unit nurses. *Enferm Intensiva (Engl)* [Internet]. 2020 [citado Dic 9 2021]; 31(3):113–9. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2529984020300355>
 12. Rayan A, Sisan M, Baker O. Stress, Workplace Violence, and burnout in nurses working in King Abdullah medical city during Al-Hajj season. *J Nurs Res* [Internet]. 2019 [citado Dic 9 2021]; 27(3):e26. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1097/jnr.0000000000000291>
 13. Serafin LI, Czarkowska-Pączek B. Prevalence of bullying in the nursing workplace and determinant factors: a nationwide cross-sectional Polish study survey. *BMJ Open* [Internet]. 2019; [Citado Dic 22 2021]; 9(12):e033819. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1136/bmjopen-2019-033819>
 14. Al-Ghabeesh SH, Qattom H. Workplace bullying and its preventive measures and productivity among emergency department nurses. *BMC Health Serv Res* [Internet]. 2019, [Citado Dic 22 2021]; 19(1):445.

- Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1186/s12913-019-4268-x>
15. Cerda-Antilef S, Rivas-Riveros E, Campillay-Campillay M. Experiencia de violencia laboral en profesionales de enfermería de un hospital público. *Enferm univ* [Internet]. 2021 [citado Dic 22 2021]; 17(4):449–62. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1665-70632020000400449&script=sci_artext
 16. KO Y.Y., Yi L., Wang C.J., et al. Determinants of Workplace Bullying Types and Their Relationship With Depression Among Female Nurses. *Journal of Nursing Research* [Internet]. 2020, [Citado Enero 02 2022]; 28(3):e92. Disponible en: https://journals.lww.com/jnr-twna/Fulltext/2020/06000/Determinants_of_Workplace_Bullying_Types_and_Their.9.aspx
 17. Vidal-Alves MJ, Pina D, Puente-López E, Luna-Maldonado A, Luna Ruiz-Cabello A, Magalhães T, et al. Tough love lessons: Lateral violence among hospital nurses. *Int J Environ Res Public Health* [Internet]. 2021, [Citado Dic 14 2021]; 18(17):9183. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.3390/ijerph18179183>
 18. Özkan Şat S, Akbaş P, Yaman Sözbir Ş. Nurses' exposure to violence and their professional commitment during the COVID-19 pandemic. *J Clin Nurs* [Internet]. 2021, [Citado Dic 22 2021];30(13–14):2036–47.
 19. Hawkins N, Jeong S, Smith T. Negative workplace behavior and coping strategies among nurses: A cross-sectional study. *Nurs Health Sci* [Internet]. 2021, [Citado Dic 22 2021];23(1):123–35. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1111/nhs.12769>
 20. Smith CR, Palazzo SJ, Grubb PL, Gillespie GL. Standing up against workplace bullying behavior: Recommendations from newly licensed nurses. *J Nurs Educ Pract* [Internet]. 2020, [Citado Dic 22 2021];10(7):35. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.5430/jnep.v10n7p35>
 21. Molero MDM, Martos Á, Barragán AB, et al. Emotional intelligence profiles and mobbing in nursing: The mediating role of social support and sensitivity to anxiety. *Eur J Investig Health Psychol Educ* [Internet]. 2021, [Citado Dic 22 2021];11(2):345–57. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.3390/ejihpe11020026>
 22. Kim H-S, Sim I-O. The Experience of Clinical Nurses after Korea's Enactment of Workplace Anti-Bullying Legislation: A Phenomenological Study. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 2021, [Citado Dic 22 2021]; 18:5711. <https://www.mdpi.com/1660-4601/18/11/5711/htm>
 23. Cardoso M, Fornés-Vives J, Gili M. Implicaciones del hostigamiento psicológico (mobbing) sobre los

- testigos: un estudio observacional en enfermería. *Enferm glob* [Internet]. 2016 [citado el 20 de enero de 2022];15(42):303–12. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412016000200010
24. Castellón D, María A. Hostigamiento laboral: amenaza permanente para enfermería. *Enferm glob* [Internet]. 2012 [citado el 20 de enero de 2022];11(28): 120–36. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412012000400008
25. Pérez-Fuentes M del C, Gázquez JJ, Molero M del M, Oropesa NF, Martos Á. Violence and job satisfaction of nurses: Importance of a support network in healthcare. *Eur j psychol appl leg context* [Internet]. 2020;13(1): 21–8. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/ejpalc/v13n1/1889-1861-ejpalc-13-1-0021.pdf>
26. Kiliç N, Kanbay Y, Dağ M, Aslan Ö, Tahtali F. Mobbing perception and the related factors in nurses [Internet]. *Ijhsr.org*. [citado el 20 de enero de 2022]. Disponible en: https://www.ijhsr.org/IJHSR_Vol.7_Issue.5_May2017/29.pdf
27. Valenzuela-Bustamante. Violencia y acoso laboral en el personal de enfermería como enfermedad multirresistente. *Revista Chilena de Enfermería*. 2020; 2 (1). Disponible en: <https://revistachilenaenfermeria.uchile.cl/index.php/RCHE/article/view/58158>
28. Nunes E., Edla L. Enfermagem diante do espelho desvelando a liderança transpessoal no cuidado da equipe. *Revista Gaúcha de Enfermagem* [Internet]. 2016; 37 (4) [Citado 25 April 2022] , e63815. Disponible en: <<https://doi.org/10.1590/1983-1447.2016.04.63815>>. Epub 23 Feb 2017. ISSN 1983-1447. <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2016.04.63815>.
29. Veliz-Rojas L., Paravic T. Coaching educativo como estrategia para fortalecer el liderazgo en enfermería. *Cienc. enferm.* [Internet]. 2012; 18 (2): 111-117 [citado 25 abril 2022] Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532012000200012&lng=es.