

**PROGRAMA DE EDUCACIÓN A DISTANCIA**  
**CARRERA DE LICENCIATURA EN ENFERMERÍA**  
**CÁTEDRA TALLER DE TRABAJO FINAL**  
**GRUPO – JUJUY**

**“CARACTERÍSTICAS DE LOS HECHOS DE  
VIOLENCIA EN EL PRE HOSPITALARIO”**

**(Estudio a realizarse a los enfermeros Pre hospitalarios del Sistema  
Asistencia Médica de Emergencia SAME 107 de la Provincia de Jujuy,  
durante el periodo Marzo- Agosto 2020)**

**Asesor: Prof. Esp. Estela del Valle Díaz**

**Autores: CARDOZO, Pedro Máximo  
CHOROLQUE, Elías Omar  
MONTROYA, Paola Yamila**

**San Salvador de Jujuy, Diciembre de 2019**

*"La violencia, sea cual sea la  
forma en que se manifieste,  
es un fracaso"*

*(Jean Paul Sartre)*

## **DATOS DE LOS AUTORES**

---

- **CARDOZO, Pedro Máximo**

Enfermero profesional egresado en el Instituto Superior Dr. Guillermo Cleland Paterson de la provincia de Jujuy, en el año 2008. Actualmente cumple funciones asistenciales como enfermero operativo del Sistema de Asistencia Médica de Emergencias SAME107 de la provincia de Jujuy.

- **CHOROLQUE, Elías Omar**

Enfermero universitario egresado en la Universidad Nacional de Salta, en el año 2005. Actualmente cumple sus funciones asistenciales como enfermero operativo del Sistema de Asistencia Médica de Emergencias SAME 107 de la provincia de Jujuy.

- **MONTOYA, Paola Yamila**

Enfermera profesional egresada en el Instituto Superior Dr. Guillermo Cleland Paterson de la provincia de Jujuy, en el año 2012. Actualmente cumple funciones asistenciales como enfermera operativa del Sistema de Asistencia Médica de Emergencias SAME107 de la provincia de Jujuy.

## **AGRADECIMIENTOS**

---

En el presente proyecto de investigación queremos agradecer especialmente:

A nuestra asesora Licenciada Estela del Valle Díaz por haber confiado en el grupo y ser nuestra guía constante en la realización de este proyecto de investigación.

A la Licenciada María Andrea Burgos y al Licenciado Fernando Rojas por su acompañamiento, guía y paciencia para llevar a cabo esta propuesta de investigación y concretar esta etapa profesional en nuestras vidas.

A la coordinadora provincial de la Carrera de Enfermería Licenciada Olga Vilca de Genovece.

A cada integrante de nuestras familias que nos acompañaron en este difícil proceso con su apoyo incondicional.

## ÍNDICE

Datos de los Autores	I
Agradecimientos	II
Prólogo	1
<b>CAPÍTULO I: El Problema de Investigación.</b>	
<hr/>	
Planteo de Problema	3
Definición de Problema	10
Justificación	10
Marco Teórico	11
Definición conceptual de la variable	19
Objetivo General y Específicos	20
<b>CAPÍTULO II: Diseño Metodológico.</b>	
<hr/>	
Tipo de Estudio	22
Operacionalización de la variable	22
Población	24
Fuente, Técnica e Instrumento	25
Plan de recolección de datos	26
Plan de procesamiento de datos	27
Plan de presentación de datos	28
Plan de análisis de datos	44
Gráfico de Gantt	45
Tabla de Presupuesto	46
Bibliografía	47
<b>ANEXOS</b>	
<hr/>	
I. Nota de autorización de autoridades de la Intitución	52
II. Consentimiento Informado	54
III. Instrumento de recolección de datos	55
IV. Tabla Matriz	61

## PRÓLOGO

El presente Proyecto de Investigación “Características de los hechos de violencia que se ejercen hacia los enfermeros Prehospitalarios durante sus prestaciones de servicio”, considerará al personal de enfermería de las bases operativas del SAME 107 de la Provincia de Jujuy, con el fin de conocer los tipos de agresiones, la tipología del agresores, los lugares y los motivos por los que ocurrieron las agresiones.

Dicho estudio servirá de base a las propuestas para el diálogo y la elaboración de un protocolo de actuación en la prevención de la violencia en los ámbitos Prehospitalarios, con una mejora sustancial en la calidad laboral de los colegas.

Este trabajo ha sido escrito como parte de los requisitos de graduación en la materia Taller de trabajo Final, propuesto por la asesora, Lic. Estela. Díaz.

La formulación del proyecto se realizó durante los meses de Abril a Noviembre del 2019, y se prevé la ejecución durante el periodo Marzo – Agosto del 2020.

El Proyecto se organiza en dos capítulos:

- Capítulo I: El Problema de investigación, incluye la descripción de la problemática mediante la búsqueda de antecedentes, la justificación, el marco teórico donde se desarrollará las bases teóricas que sustentan la investigación, como así también la definición conceptual de la variable en estudio, del cual se desprenden los objetivos del trabajo (general y específicos)
- Capítulo II: Diseño Metodológico, describe la metodología que se empleará en el desarrollo del proyecto, el tipo de estudio, la técnica e instrumento a utilizar, la operacionalización de la variable en estudio y las etapas de recolección, procesamiento, presentación y análisis de la información a recopilar.

Además se encuentra disponible las referencias bibliográficas consultadas y en la sección de anexo, las notas de autorización, consentimiento informado, cuestionario y modelos de tabla matriz que sirven de respaldo al proyecto.

# **Capítulo I**

## **El problema**

### **de**

## **Investigación**

## **PLANTEO DEL PROBLEMA**

En la sociedad actual se toma conciencia que a diario se vive en un mundo violento, esto se percibe de diversas formas y se encuentra en distintos ámbitos de la vida.

La violencia se ha convertido en una premisa de estudio multidisciplinar y una cuestión de debate.

La organización Mundial de la Salud (OMS, la UNODC, el PNUD (2014) informa “la violencia interpersonal es un factor de riesgo para la salud a lo largo de toda la vida y para los problemas sociales. Se puede predecir y prevenir, y la responsabilidad de abordarla recae sin duda alguna en los gobiernos nacionales” (p.1)

La violencia que se desencadena en el lugar de trabajo recibe el nombre de violencia laboral y es: un conjunto de comportamientos y prácticas, ya sea que se manifiesten una sola vez o de manera repetida, que tengan por objeto, que causen o sean susceptibles de causar, un daño físico, psicológico, sexual o económico, e incluye la violencia y el acoso por razones de género (Organización Internacional de Trabajo [OIT] 2019).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), Consejo internacional de enfermería (CIE), Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Internacional de Servicios Públicos (ISP), citado por MayorcaYancán, García, Cortés Martínez, y Méndez (2013), ha adaptado la definición de violencia laboral en el ámbito sanitario como “Incidentes donde el personal es maltratado, amenazado o asaltado en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluyendo los desplazamientos al trabajo y viceversa, con la participación de amenaza explícita o implícita a su seguridad, el bienestar o la salud”.

Una clasificación ampliamente aceptada acerca de la violencia en el trabajo, la divide en tres categorías ocupacionales:

1. Violencia “externa”, la cual es perpetrada contra trabajadores por personas fuera de la organización, por ejemplo: asaltos a mano armada contra bancos o comercios.

2. Violencia por “clientes-pacientes”, la cual es infringida contra trabajadores por sus propios clientes o compradores, por ejemplo: pacientes que atacan a enfermeras.
3. Violencia “interna”, la cual ocurre entre trabajadores de una organización, entre supervisor y empleador, trabajadores u aprendices, estos eventos pueden incluir “Mobbing”, por ejemplo: ritos de iniciación o humillación colectiva hacia nuevos reclutas (como los registrados en los sectores de fuerzas armadas).(Cooper y Swanson 2000) citado por(MayorcaYancán, et al., 2013).

La violencia afecta prácticamente a todos los sectores y categoría de trabajadores, el sector de la atención de salud corre un riesgo grave. La violencia en este sector puede ser casi la cuarta del total de la violencia que tiene lugar en el trabajo (Nordin, H., 1995).

Aunque todas las profesiones del sector de salud corren riesgos de sufrir violencia laboral, algunas de ellas parecen correr riesgos especiales, por ejemplo las enfermeras, médicos y el personal de ambulancias, corren riesgos muy elevados. Directrices Marco (OIT, CIE, OMS, ISP, 2002)

Con la finalidad de contextualizar la problemática que sufren los enfermeros en el ámbito pre hospitalario, el presente estudio de investigación realizara una caracterización de los hechos de violencia en el sistema de emergencia pre hospitalario perteneciente al Ministerio de Salud de la Provincia de Jujuy.

El servicio de Atención Pre hospitalaria Sistema de Asistencia Médica de Emergencia (SAME107), cumple sus funciones teniendo en cuenta procedimientos, recursos, intervenciones y terapéutica pre hospitalaria encaminadas a prestar asistencia en salud a aquellas personas que han sufrido una alteración aguda en su integridad física o mental, causada por trauma o enfermedad de cualquier etiología, tendientes a preservar la vida y/o disminuir las complicaciones, riesgos de invalidez o muerte en el sitio que circunstancialmente se encuentre y durante su traslado hasta la admisión en una institución hospitalaria.

Es un servicio fundamental a la hora de reducir la morbi-mortalidad de los casos que presentan riesgo de vida y requieren atención inmediata.

El SAME 107 cuenta con una línea gratuita el 107, que facilita la comunicación de los usuarios a una central de llamada en donde los servicios demandados son categorizados en códigos: 01 (emergencia), 02 (urgencia) y 04 (traslados). Por reglamento de la institución las emergencias se despachan con Medico, las urgencias sin médico y los traslados se realizan con medico si el paciente se encuentra en estado crítico.

Éste sistema tiene 16 años de vida y es un eslabón importante en la cadena asistencial del sistema sanitario de la provincia, cuenta con una base denominada SAME I o Base Central ubicada en la capital jujeña en la cual se encuentra la coordinación de todo el sistema Pre hospitalario de la Provincia de Jujuy. En la actualidad consta de diez bases distribuidas en todas las zonas de la provincia las cuales poseen ambulancias equipadas para brindar una atención de soporte vital básico y avanzado, también posee cinco Unidad Sanitaria de Emergencia (USE) que se encuentran distribuidas en lugares estratégicos, dos de ellas ubicadas en Ciudad de San Salvador de Jujuy (Terminal y Casa de Gobierno), dos en la puna jujeña y una en el aeropuerto de la provincia. Cada una de estas bases trabaja las 24 horas del día y los 365 días del año.

La Base Central o SAME I se encuentra ubicada en el casco céntrico de la Capital de la provincia de Jujuy, en los predios de la vieja terminal, aquí se encuentra la dirección de atención de emergencia que tiene la función de detectar, analizar, coordinar y asignar la respuesta adecuada desplazando el recurso necesario de las diferentes bases y/o USE de la provincia. Es la base en donde se encuentra un Médico coordinador por cada guardia de 24 horas, responsable de todo el funcionamiento operativo de la provincia, y la única base que posee por cada guardia: dos médicos operativos, los cuales abordan las ambulancias cuando el caso lo amerita, ósea cuando hay situaciones de peligro de muerte inminente (emergencias), traslado de pacientes críticos o el personal de enfermería lo solicita; y un personal de salud mental (psicólogo) el cual aborda las ambulancias cuando lo requiere el servicio. El SAME 107, en

todas sus bases, cuenta con ambulancias y un equipo de emergencia estable o también llamada tripulación de ambulancia que está compuesta por un profesional de enfermería y un chofer de ambulancia.

Esta institución posee un plantel de enfermería de 165 profesionales, de los cuales 14 enfermeros poseen título de grado, 31 poseen título de enfermero universitario y 120 poseen título de enfermero terciario; así mismo del total del personal el 26% es planta permanente, el 50% posee contrato de servicio y el 24% es personal reemplazante. También se puede acotar que son 119 enfermeras sobre 46 enfermeros, y que el 10 % del total del personal tienen más de 15 años trabajando en el servicio.

Los enfermeros cumplen sus funciones en guardias de 24 horas por un descanso de 72 horas en todas las bases y USE a excepción de las dos USE que se encuentran en la región puna jujeña en los cuales los profesionales trabajan periodos de 7 días continuos con un descanso de 21 días.

El servicio de urgencia o emergencia se inicia cuando el radio operador activa la ambulancia con los diferente códigos, los cuales son clasificados por el médico coordinador y finaliza cuando el paciente es admitido en una guardia de hospital.

Los enfermeros pre hospitalarios son una parte fundamental del sistema de emergencia y son los primeros en tomar contacto entre el paciente y sus familias, durante las atenciones de emergencias, algunos colegas con mayor antigüedad en el servicio, relatan que desde sus inicios vienen exponiéndose a situaciones de violencia donde pusieron en riesgo su integridad física, la mayoría de las colegas refieren haber sostenido confrontaciones del tipo verbal con los familiares de la víctima y que no denunciaron estos incidente a sus superiores, ni dejaron registro del mismo.

Desde hace años que los equipo de las unidades móviles en algunas ocasiones salen incompletos, es decir sin la presencia del médico, por lo que los enfermeros refieren que los usuarios suelen expresar conductas hostiles durante las atenciones ya que esperan la presencia del médico, quien es el facultado para indicar el procedimiento y medicar, en estas circunstancias se

solicitaba asesoramiento vía telefónica, lo que retrasaba la atención, y provoca que los familiares increpen verbalmente al profesional.

Los colegas refieren que cuando realizan prestaciones en barrios periféricos de la ciudad, o áreas urbanas consideradas zonas rojas, debido a la falta o escasa presencia policial y de vigilancia, supone un riesgo potencial a diferentes situaciones de violencia.

Al respecto algunas enfermeras han referido haber asistido víctimas por armas de fuego, armas blanca o bajo los efectos del alcohol u otras sustancias tóxicas, en este contexto se crea un clima de tensión emocional debido a la inseguridad de la escena, entre el profesional, la víctima y sus familiares.

Otras situaciones de maltrato surgen cuando los familiares usan palabras descalificativas hacia el personal de enfermería, durante la atención lo cual retrasa los procedimientos, y causa tensión en el clima laboral.

En todos los casos descritos el personal de enfermería no cuenta con un registro de los hechos de violencia. Algunos colegas realizaron denuncias policiales cuando hubo alguna situación violenta severa dejando pasar desapercibidas otros tipos de agresiones.

De todo lo expuesto surgen los siguientes interrogantes:

- 1) ¿Qué datos sobre los hechos de violencia se conocen en el entorno sanitario?

Para dar respuesta a éste interrogante se encontró:

- a) El Plan Integral de Prevención de las Agresiones en el entorno sanitario 2018/2021, de Valencia España refiere que en la Unión Europea, el sector de la salud ocupa el primer lugar en la exposición a la violencia y el acoso (EU-OSHA, 2014). En España, un 5% del personal que trabaja en el sector sanitario manifiesta haber sufrido una agresión física en el trabajo durante el último año (INSHT, 2017). En los Estados Unidos, se ha estimado que la tasa de violencia con baja laboral es cuatro veces superior en el personal de los servicios de salud que la registrada en otras profesiones (NIOSH, 2014).

- b) La Organización Internacional del Trabajo (2002) reveló el siguiente dato: cerca del 25% de los incidentes violentos en el trabajo se producen en el sector de la salud y más del 50% de los profesionales de la atención sanitaria han experimentado incidentes de este tipo debido al estrecho contacto que mantienen con los pacientes.
- 2) ¿Cuáles son los tipos de violencia que perciben los profesionales de la salud?
- a) Se encontró el estudio de investigación de las autoras Acevedo, Farias, & Sánchez,. (2008) *Percepción de la violencia ocupacional en servicios de salud*. Universidad de Córdoba, los resultados relevantes obtenidos fueron que los trabajadores de la salud encuestados manifestaron en un 62,9% que se presentan situaciones de violencia en la institución. Entre las conductas violentas se destaca los gritos como la forma de violencia que se presenta en la institución con mayor porcentaje de respuesta, 65,1%, y el 55,1% manifestó que los insultos son otra forma de violencia presente. Los agentes agresores externos reconocidos con mayor frecuencia por los trabajadores en un 50,7% son los familiares y/o acompañante de los pacientes. De los agresores internos los trabajadores con mayor jerarquía son reconocidos como los agentes que generan situaciones de violencia en un 54,8%. Entre las principales circunstancias que propician situaciones de violencia, se encuentra que la falta de respuesta inmediata por parte de la institución, la carga de trabajo, la falta de turnos y las demoras en la atención.
- b) Se indago también al personal de enfermería del SAME 107, algunos refirieron que en las prestaciones de servicio han vivenciado confrontaciones físicas y verbales, como ser: golpe de puños, golpes con objetos contundentes, puntapiés, empujones, pellizcos, insultos, gritos, amenazas y menosprecios.

3) ¿Qué datos de violencia existen en los trabajadores, en el ámbito pre hospitalario?

a) Dando respuesta a éste tercer interrogante se encontró el estudio de investigación los autores: Campo Rodriguez, ParavicKjlin. y González Rubilar, (2015) *Percepción de violencia física y factores asociados en profesionales y técnicos paramédicos en la atención prehospitalaria*. Concluyen que el 28,4% de los profesionales y 25% de técnicos paramédicos han percibido violencia física en el último año, 5,4% de los técnicos paramédicos la han percibido con uso de arma de fuego o blanca. Solo un 5,4% de los incidentes violentos son investigados y 1,5% son demandados. El maltrato en la adultez fue la variable que se relacionó más significativamente con la percepción de violencia física.

b) El personal de enfermería del SAME 107 indica que por lo general los fines de semanas o después de eventos culturales y deportivos ocurre un incremento de atenciones por incidentes de tránsito, violencia doméstica, violencia de bandas, heridas de armas de fuego o blanca, abuso de sustancias (alcohol, drogas, etc.). Lo cual supone un incremento al riesgo de percibir hechos violentos.

Habiendo analizado los antecedentes se concluye que:

A. Existen hechos de violencia sobre los profesionales que se desempeñan en el sector sanitario especialmente aquellos que están en contacto directo con los pacientes.

B. Los tipos de violencia que perciben los trabajadores de la salud dentro de las instituciones son del tipo verbal, reconociendo como principal agresor al familiar o acompañante del paciente, mientras que para el personal extra hospitalario se destaca además la violencia física.

C. En los profesionales y técnicos paramédicos existen agresiones del tipo física con uso de arma de fuego o blanca de los cuales solo una pequeña parte han realizado la denuncia. Así en el ámbito Pre

hospitalario del SAME 107 los incidentes o hechos de violencias no son registrados o denunciados.

Habiendo analizado los antecedentes y no encontrando respuestas locales acerca de las características de los hechos de violencia que se ejercieron en los enfermeros pre hospitalarios del SAME 107 Jujuy se plantea el problema de investigación de la siguiente manera:

### **DEFINICION DEL PROBLEMA**

¿Cuáles son las características de los hechos de violencia que se ejercen durante las prestaciones de servicio de los enfermeros Pre hospitalario del SAME 107 de la provincia Jujuy en el periodo Marzo – Agosto del año 2020?

### **JUSTIFICACION**

Si bien se encontraron antecedentes de violencia hacia los enfermeros en el ámbito pre hospitalario a nivel internacional, no se registran estudios realizados en la provincia de Jujuy y así mismo por lo que se observó en la realidad se cree conveniente proceder con la investigación.

El propósito de la investigación es proponer a las autoridades competentes de la institución que se incorpore a la historia clínica (base documental de registro de atención del SAME 107 ítems, en el cual los profesionales de enfermería puedan registrar los hechos de violencia y sus características experimentadas durante las atenciones.

Como así también proporcionar elementos de análisis conducente, con el fin de promover un protocolo de actuación para la prevención de la violencia, con asesoramiento legal y psicológico, así mismo una mesa de diálogos y negociación entre el equipo directivo y de enfermería con el objetivo que los enfermeros operativos, puedan realizar sus prestaciones de cuidado con calidad y en ambientes libres de violencia por parte de terceros.

De realizarse la presente investigación, sentaría un precedente o jurisprudencia para proponer un proyecto que legisle la prevención de la violencia en los enfermeros Pre hospitalario.

## MARCO TEÓRICO

La violencia existe desde la misma existencia de la humanidad, conociendo la historia podemos comprender como por medio de los asesinatos, guerras, conquistas y diversas formas de enfrentamiento los seres humanos establecieron su autoridad y dominio sobre otros.

En nuestra sociedad la violencia es un fenómeno cotidiano, que se ha incrementado en los últimos tiempos, lo podemos observar a través de los distintos medios de comunicación y como impacta a nivel individual e institucional.

Para Martínez Pacheco, (2016) Uno de los problemas principales del estudio de la violencia es la falta de una definición precisa que dé cuenta de la multiplicidad de formas en las que ésta se presenta o, cuando menos, señale sus características más importantes y comunes.

Trujillo, (2006) menciona al investigador francés Jean Claude Chesnais, quien dice:

*"La violencia en sentido estricto, la única violencia medible e incontestable es la violencia física. Es el ataque directo, corporal contra las personas. Ella reviste un triple carácter: brutal, exterior y doloroso. Lo que la define es el uso material de la fuerza, la rudeza voluntariamente cometida en detrimento de alguien" (p13).*

Continuando con Martínez Pacheco, (2016), el autor refiere que la violencia no es un hecho aislado, totalmente terminado y asible en sí mismo, sino que se trata de relaciones sociales o, mejor dicho, del tinte que asumen ciertas relaciones sociales. Desde esta perspectiva, la violencia puede ser vista como un adjetivo que califica determinadas formas de relación. Así, por ejemplo, dentro de relaciones familiares o laborales, cuando éstas se presentan con signos de violencia, hablamos de violencia familiar o laboral.

Se considera a la violencia como: el uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar

lesiones, muerte, daño psicológico, trastorno del desarrollo o privaciones. OMS (1996), citado en Directrices Marco OPS/OMS/UNODC/UNDP(2014).

La clasificación de la OMS (2002) hace una distinción en tres tipos de violencia, la primera se refiere a la violencia que una persona se inflige a uno mismo, la segunda hace referencia a la violencia impuesta por otros individuos y la tercera se refiere a los grupos más grandes.

- ✓ Violencia auto infligida: este abarca el comportamiento suicida, (pensamiento suicidas, intentos de suicidio, y suicidio consumado) y las autolesiones o auto maltrato incluyen actos cómo la mutilación
- ✓ Violencia interpersonal se divide en sub categorías:
  - a. Violencia familiar o de pareja: es la que se produce entre los miembros de la familia o de las parejas (maltrato de menores, violencia contra la pareja y el maltrato de personas mayores).
  - b. Violencia comunitaria: es la que se produce entre personas que no guardan parentesco y que pueden conocerse o no y sucede por lo general fuera del hogar (violencia juvenil, los actos fortuitos de violencia, violencia o ataque sexual, por parte de extraños y violencia en establecimiento como escuelas, lugares de trabajo, prisiones, y hogares de ancianos).
- ✓ Violencia colectiva: se subdivide en violencia social, política y económica: la violencia colectiva indica los posibles motivos de la violencia cometida por grupos más grandes de individuos o por el Estado, la violencia infligida, para promover intereses sociales incluyen; los actos delictivos de odio cometidos grupos organizados, las acciones terroristas y la violencia de masa. La violencia política incluye la guerra y otros conflictos afines. Violencia económica comprende los ataques por parte de grupos más grandes motivados por el afán del lucro económico

(trastornar actividades económicas, negar el acceso a servicios esenciales o crear división económica, y fragmentación).

La violencia se puede presentar en diferentes contextos, donde están insertas las relaciones humanas y uno de ellos es el laboral.

La expresión violencia y acoso en el mundo del trabajo designa un conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables, o de amenazas de tales comportamientos y prácticas, ya sea que se manifiesten una sola vez o de manera repetida, que tengan por objeto, que causen o sean susceptibles de causar, un daño físico, psicológico, sexual o económico, e incluye la violencia y el acoso por razones de género(OIT, 2019, p.2).

La violencia en el lugar de trabajo es una realidad aún más desconocida, debido a que solo son denunciadas una pequeña parte de las agresiones que se producen, algunos trabajadores, especialmente profesionales de la salud y de servicios sociales consideran con frecuencia que los incidentes violentos forman “parte de su trabajo”, o que el denunciar los hechos pueden repercutir en su reputación como profesionales, lo que impide disponer de datos precisos sobre la magnitud y consecuencias de esta realidad.(Horikian, 2014)

Todos los sectores que comprende el área de salud están expuestos a la violencia laboral, algunos servicios están expuestos a mayor riesgo que otras.

En la atención extra hospitalaria el riesgo de sufrir agresiones puede ser aún mayor que en otras áreas de emergencias (Grange y Corrbett, 2002), citado por Bernaldo de Quirós, (2013). Continuando con la autora la cual refiere que “estos hechos violentos parece deberse a que los profesionales de estos servicios brindan atención a pacientes que presentan una emergencia vital por lo general en ambientes cambiantes, (...) ambulancias, en el domicilio, en la calle”.

Según expresa la OIT- CIE (2002) cuando refiere a que “las enfermeras y el personal de ambulancias corren riesgo muy elevado de sufrir agresiones, le siguen los médicos, auxiliares y personal técnico quienes también se exponen a la violencia laboral” (cap. 4, p. 13).

El estudio de ParavicKljin, Burgos Moreno, (2016) concluye que algunos lugares de trabajo y ocupaciones tienen un mayor riesgo de hechos violentos

que otros, alcanzando en este último decenio notoriedad (...) y aumento progresivo en los contextos de salud, especialmente en los servicios de emergencia.

Según el Manual de concientización y prevención de la violencia laboral en las organizaciones empresariales, que presentara el Ministerio de trabajo empleo y seguridad social de Argentina en el marco del Acta compromiso “Por un trabajo digno sin violencia laboral” (OAVL, 2016) refiere en su capítulo primero las formas de violencia laboral:

- Agresión física: es toda conducta que directa o indirectamente está dirigida a ocasionar un daño físico, sobre el trabajador o trabajadora.(p.12)
- Acoso sexual: es toda conducta o comentario reiterado con connotación sexual, no consentidos por quien los recibe. Este acoso condiciona o perjudica el desempeño laboral creando u entorno intimidatorio o humillante para el trabajador. (p.14).
- Agresión psicológica: situación en que una persona o grupo de personas, ejercen un maltrato modal o verbal, alterno o continuado, recurrente y sostenido en el tiempo, sobre un trabajador buscando desestabilizarlo, aislarlo, destruir su reputación, deteriorar su autoestima y disminuir su capacidad laboral para poder degradarlo y eliminarlo progresivamente del lugar que ocupa. (p.14)
- Ciber acoso: implica el hostigamiento virtual, intencional y continuo contra un individuo o grupo, que se lleva a cabo por medios tales como el correo electrónico, redes sociales , blog, mensajería instantánea, los mensajes de textos y los teléfonos móviles, los websites.

El Modelo Interactivo de Violencia laboral, propuesto por Chappell y Di Martino (1998), referenciado por Rodríguez Campo y al et. (2015) permite conocer la violencia desde una mirada multifactorial, donde los elementos que provocan estrés se vinculan a los ámbitos personales, laborales y ambientales.

Dentro de este modelo hay una serie de situaciones ocupacionales donde el riesgo de exposición a la violencia y al estrés, resultan significativos:

a. Trabajando solos: las personas que trabajan solas, tienen riesgos de ataques físicos y sexuales, muchos trabajadores del sector de la salud, como las enfermeras de turno nocturno, son sujetos de riesgo de violencia.

b. Trabajando en contacto con público, las ocupaciones del sector de la salud, muchas veces implica contacto con el público, esta exposición puede crear un riesgo de violencia.

c. Trabajando con personas en apuros: la frustración, la ira derivadas de las enfermedades, problemas de vejez, trastornos psiquiátricos, abuso de alcohol y otras sustancias, puede afectar el comportamiento y hacer de las personas verbalmente o físicamente violentas.

En el modelo se representan, **los agresores internos** (compañeros de trabajo, superiores, diferente organismo, como bombero, policía, gendarmería, ejército) y los **externos** (paciente, familiares y/o acompañantes). Tanto el agresor como la víctima pueden presentar factores de riesgos que predisponen a conductas violentas. El agresor puede presentar características que lo hacen ser violentos, como ser su historia previa de violencia, problemas relacionados con la infancia, pertenecer al sexo masculino, ser joven, consumir drogas ilícitas, portar armas de fuego. El consumo de alcohol, de igual manera, se describe como factor de riesgo para caer en comportamientos agresivos y descontrolados.

Los autores también mencionan que el padecer ciertas enfermedades psiquiátricas (esquizofrenia, trastornos bipolares, alteraciones de personalidad), pueden conllevar a actos agresivos. El tipo de personalidad, temperamento y las expectativas que tenga hacia el común de la vida pueden transformar a personas altamente negativas en conductas estresadas y con humor conflictivo.

El lugar donde interactúan tanto el agresor como la víctima, puede jugar un rol fundamental para la violencia laboral, incluye las características físicas y de organización, su estructura, su estilo directivo y cultural puede influenciar la aparición de violencia como resultado de esta interacción.

Para MayorcaYancán, et al. (2013) entre las causas de la agresión se han encontrado diversos motivos: largos tiempos, de espera, insatisfacción con los tratamientos, incompatibilidad médico-paciente, influencia del alcohol o drogas, deficiencias en la comunicación y mal funcionamiento de un sistema sobre el que no ejercen control. Frecuentemente el médico queda expuesto como la figura visible de una organización sanitaria y es el que recibe las quejas y muchas veces las agresiones que promueven diversas situaciones vividas como injustas.

Para Bernaldo De Quiros, et al. (2013) caracteriza a los servicios de urgencias y emergencias como:

“la organización funcional que realiza un conjunto de actividades secuenciales humanas y materiales, con dispositivos fijos y móviles, con medios adaptados y coordinados. Su actuación se inicia en el momento en el que se detecta la emergencia médica, y tras analizar las necesidades, se asigna la respuesta adecuada, bien sin movilizar recurso alguno, bien desplazando sus dispositivos para actuar in situ, realizar transporte sanitario si procede y transferir al paciente al centro de tratamiento idóneo”.

Durante la atención de urgencias la interacción entre el profesional de enfermería y la víctima o sus familiares puede ocurrir situaciones de estrés que pueden desencadenar en violencia verbal o física, así lo expresa Pons X, (2006), quien refiere en muchas ocasiones, emisor y receptor no llegan a compartir un mismo significado. Esto es así porque en la comunicación humana influyen, entre otros factores, los sentimientos de ambas partes, así como sus actitudes, prejuicios, expectativas personales o experiencias vividas; por ello, no siempre un emisor y un receptor llegarán a establecer una comunicación eficaz, es decir, no siempre llegarán a elaborar un mismo significado. (p.28)

Para la autora el "paciente difícil" es aquél que por su comportamiento constituye una importante fuente de estrés para el personal sanitario, principalmente en el ámbito hospitalario. (p.31).

Dentro de la tipología la autora refiere al “paciente agresivo”, como aquel que realiza el ataque directo a un profesional que intenta ayudar puede resultar muy frustrante para éste. En ningún momento el profesional de la salud debe

responder con ira o agresividad; antes de ello, debería considerarse la posibilidad de poner el caso en manos de otro profesional. Pero tampoco debe tolerarse el comportamiento airado del paciente. (p.32).

Al respecto la Federación de Sanidad y sectores sanitarios de Castilla y León (2011) refiere a la violencia producida por superiores o colegas; debido a que la organización favorece la división y enfrentamiento entre trabajadores, llegando a producir sufrimiento, acoso psicológico y acoso sexual.

Según Piñuel, I. (2001) las estrategias para someter a la víctima al acoso psicológico son muy variadas, entre ellas destaca:

- Gritar, chillar, avasallar o insultar a la víctima mientras esta sola o en presencia de otras personas.
- Asignarle objetivos o proyectos con plazos que se saben inalcanzables o imposibles de cumplir, y tareas que son manifiestamente inacabables en ese tiempo.
- Quitarle áreas de responsabilidad clave, ofreciéndole a cambio tareas rutinarias, sin interés o incluso ningún trabajo que realizar, «hasta que se aburra y se vaya».
- Ignorarlo o excluirlo, hablando sólo a una tercera persona presente, simulando su no existencia (ninguneándolo)
- Retener información crucial para su trabajo o manipularla para inducir a error en su desempeño laboral, y acusarle después de negligencia o faltas profesionales.

#### Aspectos legales de la violencia en el ámbito de la salud:

La Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo (2019) reconoce el Convenio 109, donde se reconoce que la violencia y el acoso en el mundo del trabajo "pueden constituir un incumplimiento o una inobservancia de los derechos humanos (...) y poner en riesgo la igualdad de oportunidades, y que son inaceptables para lograr un trabajo decente, e incompatibles con este".

La violencia y el acoso se definen como comportamientos, acciones o amenazas "que tengan por objeto, que causen o sean susceptibles de causar, un daño físico, psicológico, sexual o económico".

Por otro lado, se recuerda a los Estados Miembros que tienen la responsabilidad de promover un "entorno general de tolerancia cero" la violencia en el lugar de trabajo tiene también carácter mundial y atraviesa las fronteras, los contextos de trabajos, los grupos profesionales y como riesgo ocupacional en el lugar de trabajo, se manifiesta o se percibe de diversas maneras (art.3).

Para la Oficina de asesoramiento de violencia laboral, del Ministerio de Producción y Trabajo de Argentina, OAVL (2016) hace referencia a la violencia laboral que atenta contra los derechos humanos, el trabajo digno y la integridad de las personas. Afecta gravemente la salud física y mental de las personas, la vida laboral y social y la organización toda, la Secretaría, a través de su Oficina de Asesoramiento sobre Violencia Laboral, trabaja de manera articulada con otros organismos públicos para desarrollar acciones coordinadas en la atención y en la implementación de actividades de investigación, formación y/o divulgación.

En Argentina existe la Ley de Protección integral a las mujeres 26.485, sancionada en el año 2009, a fin de prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales, refiere en su artículo 18 respecto a la Denuncia. Las personas que se desempeñen en servicios asistenciales, sociales, educativos y de salud, en el ámbito público o privado, que con motivo o en ocasión de sus tareas tomaren conocimiento de un hecho de violencia contra las mujeres en los términos de la presente ley, estarán obligados a formular las denuncias, según corresponda, aun en aquellos casos en que el hecho no configure delito.

La provincia de Jujuy cuenta con la ley 5349 de Erradicación de la Violencia Laboral en los ámbitos del Estado provincial, sancionada el 22/05/2003. La presente Ley tiene por objeto prevenir, controlar, sancionar y erradicar la violencia laboral. Ésta será de aplicación en el ámbito de los tres Poderes del Estado Provincial, Municipal y Comisiones Municipales, Entes Autárquicos y Descentralizados.

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE

El presente estudio considerará las características de los hechos de violencia que se ejercen en los enfermeros del pre hospitalarios como variable, y las siguientes dimensiones, con sus indicadores:

Considerando a la violencia como “el uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daño psicológico, trastorno del desarrollo o privaciones”. (OMS 1996, citado en OPS/OMS/UNODC/UNDP, 2014).

- 1) Teniendo en cuenta el Modelo Interactivo de Violencia laboral, propuesto por Chappell, D. y Di Martino, V (1998), referenciado por Rodriguez Campo, et al. (2015) las características del agresor se clasifican en:
  - a) Agresor externo: paciente, familiares, acompañantes y/ otros.
  - b) Agresores internos (este sub-dimensión de variable no se tendrá en cuenta para este estudio)
- 2) Según el Manual de concientización y prevención de la violencia laboral en las organizaciones empresariales, que presentó el Ministerio de trabajo empleo y seguridad social de Argentina (2016)  
Las características de violencia en el ámbito laboral son:
  - a) Agresión física: conducta directa o indirecta que causa daño.
  - b) Agresión sexual: insinuación de carácter sexual
  - c) Agresión psicológica (verbal): maltrato modal o verbal, alterno o continuo, recurrente y sostenido.
  - d) Ciber Acoso: hostigamiento por correo electrónico, redes sociales, blog, mensajería instantánea, los mensajes de textos y los teléfonos móviles, los websites.
- 3) Teniendo en cuenta lo expresado por Bernaldo de Quirós, et al. (2013) las Características del lugar físico donde predominan los incidentes violentos son:
  - a) Ambulancia
  - b) Domicilio.
  - c) Calle

- 4) Considerando lo expresado por MayorcaYancán, et al. (2013) respecto a los motivos de la agresión:
- a) Tiempo de espera prolongado
  - b) Insatisfacción con los tratamientos,
  - c) Incompatibilidad médico-paciente,
  - d) influencia del alcohol o drogas.
  - e) Deficiencias en la comunicación
  - f) Otras.

### **OBJETIVOS GENERAL**

Identificar las características de los hechos de violencia que se ejercen durante las prestaciones de servicio de los enfermeros Pre hospitalario del SAME 107 de la provincia Jujuy, durante el periodo Marzo – Agosto del año 2020.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- 1) Identificar las características del agresor que ejerce violencia durante las atenciones del personal de enfermería del sistema Pre hospitalario SAME 107 de la provincia Jujuy durante el periodo Marzo – Agosto del 2020
- 2) Determinar las características de las agresiones que se ejercen durante las prestaciones de servicio del personal de enfermería del sistema Pre hospitalario SAME 107 de la provincia Jujuy durante el periodo Marzo – Agosto del 2020.
- 3) Identificar las características del lugar de las agresiones que se ejercen durante las prestaciones de servicio del personal de enfermería del sistema Pre hospitalario SAME 107 de la provincia Jujuy durante el periodo Marzo – Agosto del 2020.
- 4) Determinar los motivos de las agresiones que se ejercen durante las prestaciones de servicio del personal de enfermería del sistema Pre hospitalario SAME 107 de la provincia Jujuy durante el periodo Marzo – Agosto del 2020.

# **Capítulo II**

## **Diseño**

### **Metodológico.**

## TIPO DE ESTUDIO

El proyecto es de tipo cuantitativo y será presentado mediante un estudio descriptivo según el aporte del análisis y alcance de los resultados.

Será de corte transversal ya que los datos aportados serán recolectados haciendo un corte en el tiempo de Marzo – Agosto del año 2020, estudiando la variable por única vez “Características de los hechos de violencia que se ejerce durante las prestaciones de servicio en los enfermeros pre hospitalarios SAME 107 Jujuy”.

## OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

VARIABLE	DIMENSIONES	SUB DIMENSIÓN	INDICADORES
Características de los hechos de violencia que se ejercen sobre el personal de enfermería del sistema Pre hospitalario SAME 107 de la provincia de Jujuy, durante el periodo Marzo- Agosto 2020.	Características del agresor	Externo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Paciente.</li><li>• Familiar.</li><li>• Acompañantes.</li></ul>
		Física	<ul style="list-style-type: none"><li>• Puñetazo.</li><li>• Puntapié.</li><li>• Golpes con objetos contundentes.</li><li>• Heridas con objetos cortopunzantes.</li><li>• Heridas con arma de fuego.</li><li>• Empujones.</li><li>• Rasguños.</li><li>• Mordidas.</li><li>• Escupitajo</li></ul>

	Características de la agresión	Verbal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gritos</li> <li>• Insulto</li> <li>• Amenazas</li> </ul>
		Psicológico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intimidación</li> <li>• Menosprecios</li> <li>• Discriminación</li> <li>• Descalificación</li> </ul>
		Sexual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Insinuaciones sexuales.</li> <li>• Chantajes sexuales.</li> <li>• Roces intencionales</li> <li>• Manoseo</li> <li>• Piropos ofensivos.</li> </ul>
		Ciber acoso	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hostigamiento por correo electrónico.</li> <li>• Hostigamientos por mensajes de texto por dispositivos móviles.</li> <li>• Hostigamientos o descalificaciones mediante redes sociales, blog o websites.</li> </ul>

	Características del lugar de la agresión.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vía pública.</li> <li>• Domicilio del paciente.</li> <li>• Durante el traslado (ambulancias).</li> </ul>
	Características de los motivos de la agresión.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo prolongado de espera.</li> <li>• Influencias del alcohol.</li> <li>• Influencias de las drogas.</li> <li>• Patologías psiquiátricas del agresor.</li> <li>• Situaciones estresantes.</li> <li>• Deceso del paciente.</li> <li>• Disconformidad con la atención.</li> </ul>

## POBLACIÓN

El universo en estudio estará constituido por los enfermeros que integran el plantel de enfermería de todas las bases operativas del SAME 107 de la provincia de Jujuy, que hayan sufrido algún tipo de violencia, siendo el mismo un total de 165 enfermeros.

### Criterios de inclusión:

- a) Personal de enfermería del SAME 107 de todas las bases operativas, que hayan sufrido algún hecho de violencia durante su atención.

- b) Todos los enfermeros cualquiera sea su condición de revista (planta permanente, contratado o personal reemplazante).
- c) Todo personal de enfermería perteneciente al SAME 107 que cumple o cumplió sus funciones a bordo de las ambulancias.

**Criterio de exclusión:**

- a) Colegas que no quieran participar del presente estudio.
- b) Enfermeros que no hayan sufrido hechos de violencia.
- c) Los referentes de enfermería de cada base que colabora con la ejecución del instrumento de recolección de datos.

**Fuente, Técnica e Instrumento**

**Fuente:** La recolección de datos será de origen primario, dado que la información se obtendrá directamente de los sujetos en estudio.

**Técnica:** se empleará para la recolección de datos una encuesta en su modalidad de cuestionario, ya que permitirá obtener información más completa mediante el establecimiento de una comunicación interpersonal entre los entrevistados y las investigadoras.

**Instrumento:** Se elaborará un cuestionario semi estructurado, el cual nos permitirá obtener respuestas sobre el problema en estudio. Este contará con una introducción explicativa mencionando los motivos por lo cual se realiza este trabajo de investigación. El cuestionario será elaborado por los autores de la investigación.

El instrumento fue sometido a una prueba piloto a cinco colegas de las diferentes bases del SAME 107 de la provincia, escogidos al azar y que reunieron los criterios de inclusión y exclusión, con el propósito de afianzar y validar el cuestionario. En esta prueba se controló el tiempo de respuesta y la calidad de interpretación de las preguntas. Se observó que el tiempo para desarrollar el cuestionario fue en un promedio de 10 minutos y con respecto a calidad interpretativa se tuvo que reformular preguntas a fines de la comprensión y se agregaron otras.

## **Plan de Recolección de datos**

Antes de la aplicación del instrumento (cuestionario) se procederá de la siguiente manera:

1. Se confeccionará y elevará nota de autorización a la Dirección del SAME 107, en la misma se explicará el alcance de los objetivos y la finalidad del proyecto, idéntico tenor se elevará a la jefa del Departamento de Enfermería, para poder llevar a cabo el presente proyecto (ver Anexo I).
2. Se procederá a confeccionar un listado con los enfermeros de cada una de las bases del SAME 107 que reúnan los requisitos de inclusión especificados en este estudio.
3. Se le hará entrega a cada uno de los participantes de la investigación el formulario de consentimiento informado lo cuales deberán ser firmados por los participantes (Ver Anexo II).
4. Obtenidos los permisos y autorizaciones
  - a) Se procederá a solicitar a la Directora del SAME 107 un espacio en algunas de las reuniones semanales con los jefes y referentes de todas las áreas y bases, para reunirnos con la Jefa y los referentes de enfermería de todas las bases de la provincia para solicitarle la colaboración en la ejecución del instrumento de recolección de datos. Se aprovechará el momento para: instruirlos en cuanto al llenado del cuestionario (ver Anexos III), analizarlo conjuntamente para que no quede duda alguna, entregar los cuestionarios acorde a la cantidad de colegas de cada base operativa y pactar un tiempo de entrega de los mismos ya respondidos.
  - b) El enfermero referente de cada base hará entregar a cada participante, en su base operativa, un cuestionario explicando cómo debe responder el cuestionario y acordar la entrega del instrumento.

- c) Transcurrido el plazo pactado con el referente de enfermería de cada base se procederá a solicitar los cuestionarios desarrollados para su posterior tabulación.

### **Consideraciones éticas**

Se pretende respetar y proteger los siguientes aspectos éticos:

- Autodeterminación.
- Intimidad.
- Confidencialidad.

### **Plan de Procesamiento de Datos**

Una vez recogida la información, los datos serán procesados por los autores del estudio a través del siguiente procedimiento:

- Se pasará en limpio, a formato papel, las entrevistas
- Se enumerarán y ordenarán los instrumentos según las Bases operativas de los participantes.
- Los datos obtenidos se volcarán en una tabla maestra o matriz (Ver Anexo) Se determinarán las frecuencias absolutas y relativas porcentuales de cada pregunta.

### **Categorización de los datos**

Se considerará para cada una de las dimensiones del estudio la mayoría de respuestas similares, en cada sub dimensión e indicador.

Así por ejemplo: para la Dimensión Característica de la agresión física, se tomara la mayoría de respuestas similares marcadas en cada indicador con X o ✓.

- a)** Golpe de puño.
- b)** Puntapié.
- c)** Golpes con objetos contundentes.
- d)** Heridas con objetos corto-punzantes. XXXXXX
- e)** Heridas con arma de fuego.
- f)** Empujones.

- g) Rasguños.
- h) Mordidas.
- i) Escupitajo

Los datos obtenidos de cada una de las respuestas serán volcadas en la Tabla matriz, a fin de obtener frecuencia absolutas y porcentual de cada dimensión.

### **Plan de Presentación de Datos**

La presentación de los datos se realizará a través de las tablas de frecuencias y porcentaje, de entrada simple y doble en las cuales se representaran la información obtenida y se mostrara de acuerdo a la variable y sus dimensiones en estudio.

Se representan algunas tablas a modo de ejemplo, las cuales serán elaboradas cuando el proyecto sea ejecutado, una vez obtenidos los datos.

## TABLAS Y GRAFICOS

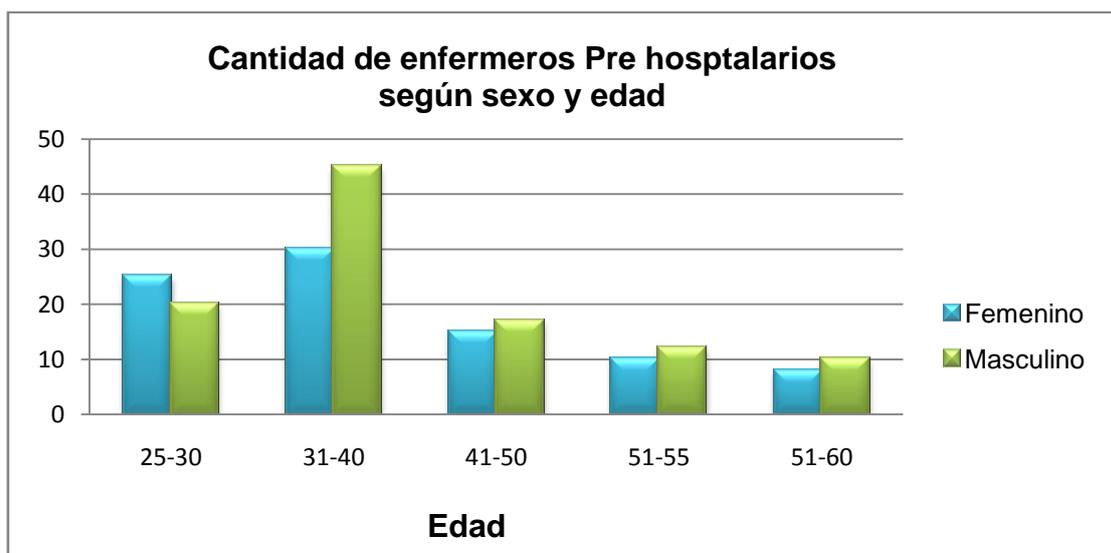
### DATOS SOCIODEMOGRAFICOS:

**TABLA A:** distribución defrecuencia y porcentaje según edad y sexo de los enfermeros pre hospitalarios del SAME 107, que sufren hechos de violencia en el periodo de Marzo – Agosto del año 2020.

EDAD	FEMENINO		MASCULINO	
	f	%	F	%
25-30				
31-40				
41-50				
51-55				
51 -60				
Total de respuestas				

Fuente, cuestionario auto administrado.

### GRAFICO A:(a modo de ejemplo)



Fuente: Tabla A

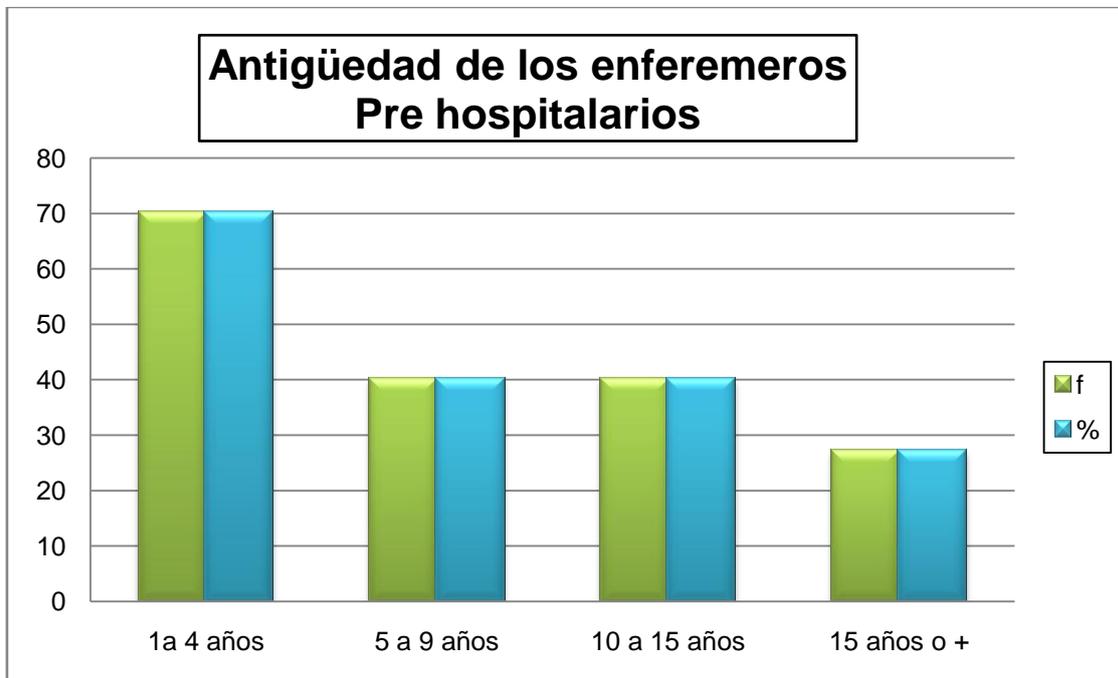
**TABLA B:**

Distribución según años de antigüedad, de los enfermeros pre hospitalarios del SAME 107, que experimentan hechos de violencia en el periodo de Marzo – Agosto del año 2020.

<b>ANTIGÜEDAD</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>1 a 4 años</b>		
<b>5 a 9 años</b>		
<b>10 a 15 años</b>		
<b>15 o +</b>		
<b>Total de respuestas</b>		

Fuente: extraído del cuestionario auto administrado.

**GRAFICO B:(a modo de ejemplo)**



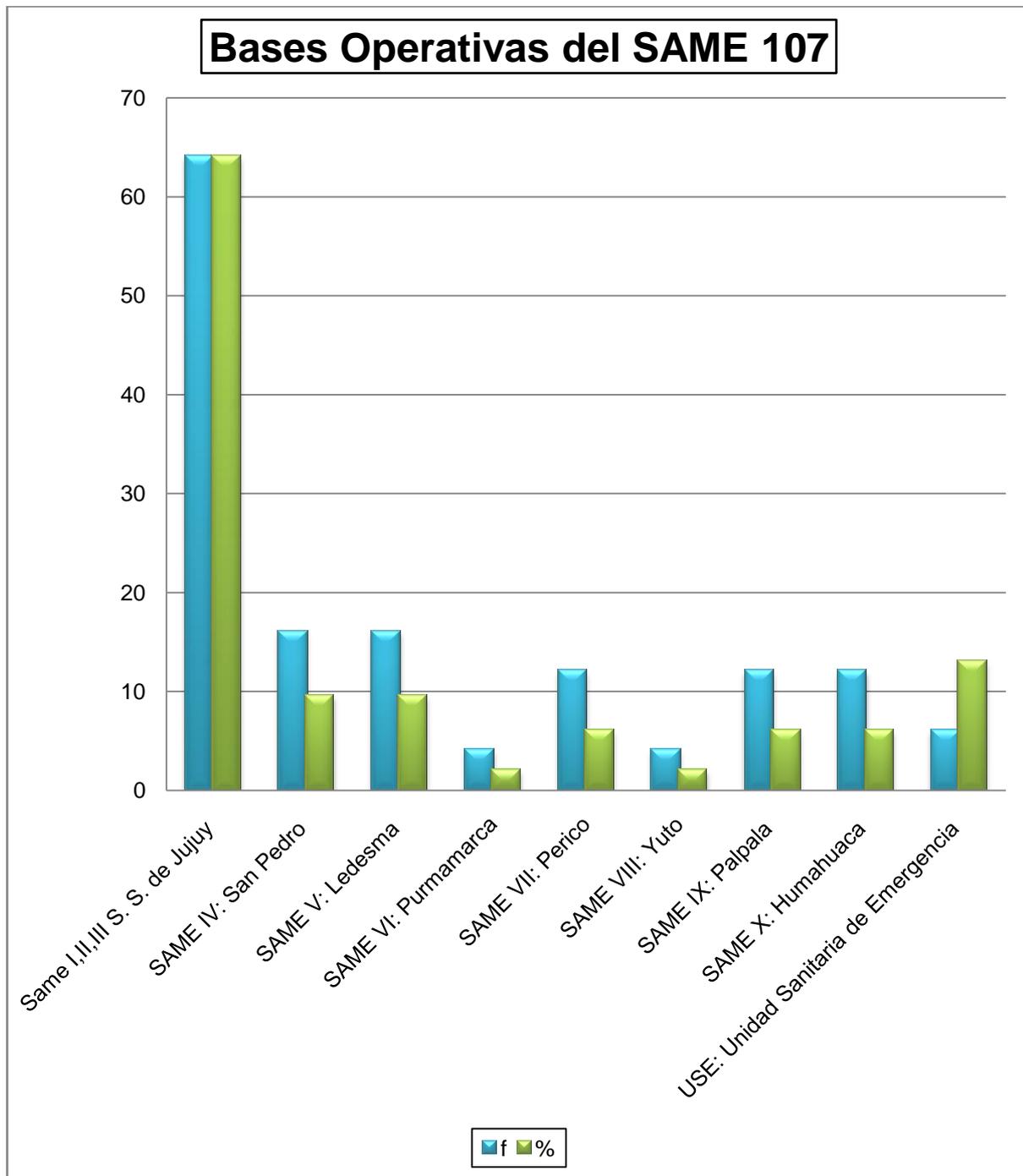
Fuente: Tabla B

**TABLA C:** Distribución según base operativa de los enfermeros pre hospitalarios del SAME 107, que experimentan hechos de violencia en el periodo de Marzo – Agosto del año 2020.

<b>BASE OPERATIVA</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>SAME I,II,III: San Salvador de Jujuy</b>		
<b>SAME IV: San Pedro</b>		
<b>SAME V: Ledesma</b>		
<b>SAME VI: Purmamarca</b>		
<b>SAME VII: Perico</b>		
<b>SAME VIII Yuto</b>		
<b>SAME IX: Palpalá</b>		
<b>SAME X: Humahuaca</b>		
<b>Unidad Sanitaria de Emergencias(USE)</b>		
<b>Total de respuestas</b>		

Fuente: extraído del cuestionario auto administrado a los enfermeros

GRAFICO C: (a modo de ejemplo)



Fuente: Tabla C

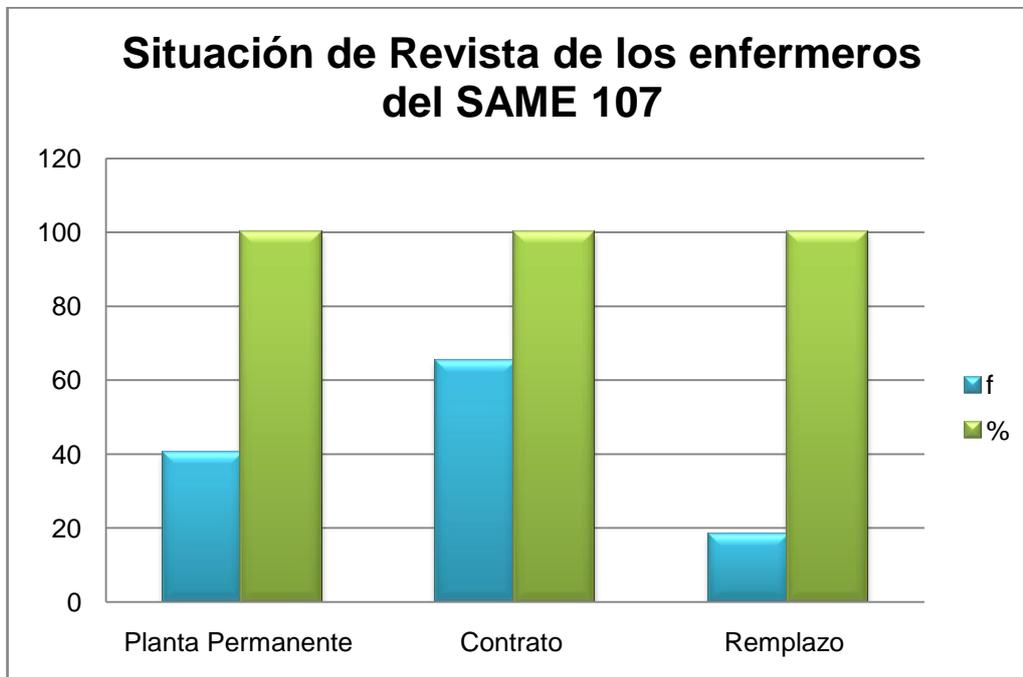
**TABLA D:**

Distribución según situación de revista de los enfermeros pre hospitalarios del SAME 107, que experimentan hechos de violencia, en el periodo de Marzo – Agosto del año 2020.

SITUACION DE REVISTA	f	%
Planta Permanente		
Contratados		
Reemplazantes		
Total de respuestas		

Fuente: extraído del cuestionario auto administrado.

**GRAFICO D: (a modo de ejemplo)**



Fuente: Tabla D

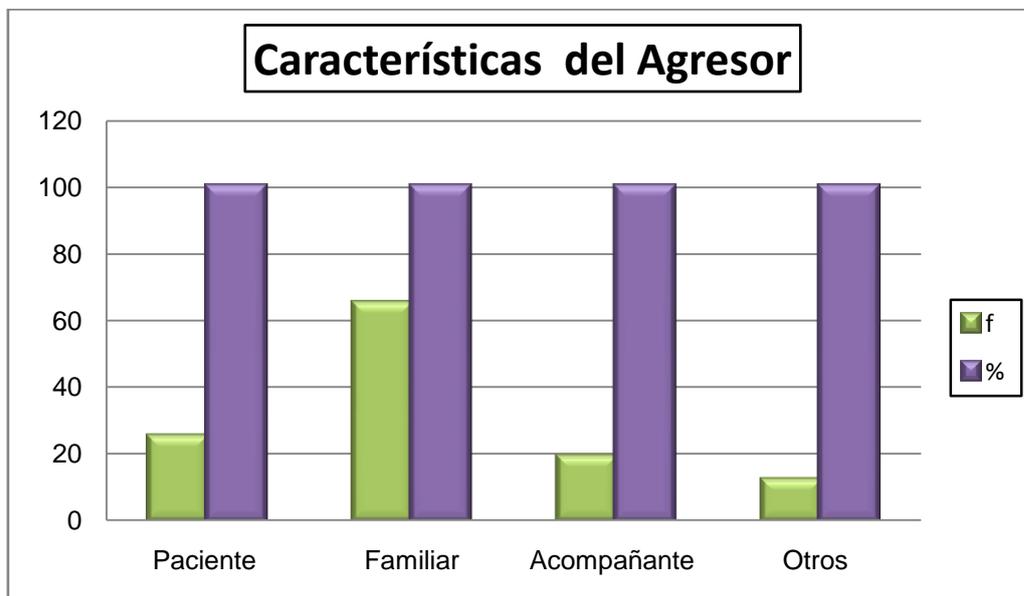
**Tabla N° 1:**

Distribución de frecuencia y porcentaje según las características del agresor que ejerce violencia durante las prestaciones de servicio de enfermería del sistema pre hospitalario SAME 107, durante el periodo Marzo-Agosto 2020.

CARACTERÍSTICAS DEL AGRESOR	f	%
Paciente		
Familiares		
Acompañante		
Otros		
<b>Total de respuestas</b>		

Fuente: extraído del cuestionario auto administrado

**Grafico: N° 1: (a modo de ejemplo)**



Fuente: Tabla N° 1

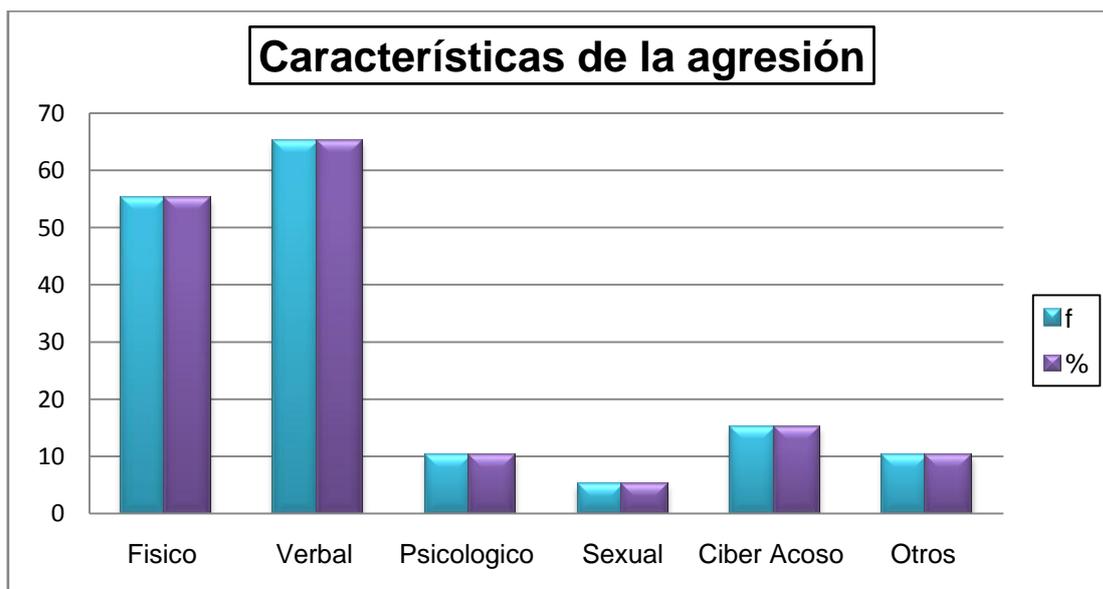
**Tabla N° 2:**

Distribución de frecuencias y porcentajes según las características de la agresión que se ejerce durante las prestaciones de servicio de enfermería del sistema pre hospitalario SAME 107, durante el periodo Marzo-Agosto 2020.

CARACTERÍSTICAS DE LA AGRESIÓN	f	%
Físico		
Verbal		
Psicológico		
Sexual		
Ciber Acoso		
<b>Total de respuestas</b>		

Fuente: extraído del cuestionario auto administrado

**Grafico N° 2: (a modo de ejemplo)**



Fuente: Tabla N° 2

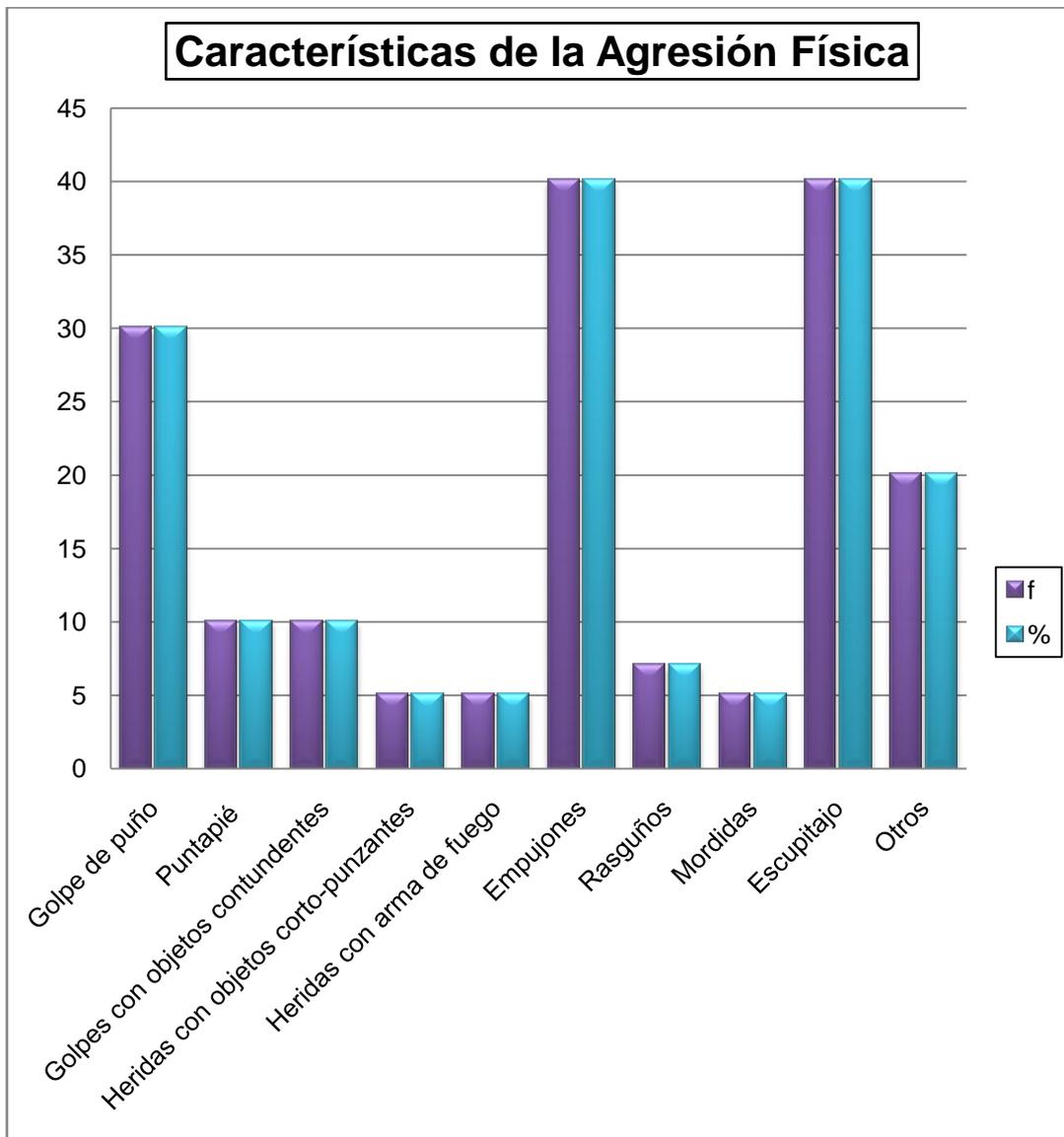
**Tabla N° 3:**

Distribución de frecuencias y porcentajes según las características de la agresión física que se ejerce durante las prestaciones de servicio de enfermería del sistema pre hospitalario SAME 107, durante el periodo Marzo-Agosto 2020.

<b>AGRESIÓN FÍSICA</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Golpe de puño		
Puntapié		
Golpes con objetos contundentes		
Heridas con objetos corto-punzantes		
Heridas con arma de fuego		
Empujones		
Rasguños		
Mordidas		
Escupitajo		
Otros		
<b>Total de Respuestas</b>		

Fuente: extraído del cuestionario auto administrado

Grafico N° 3: (a modo de ejemplo).



Fuente: Tabla N° 3

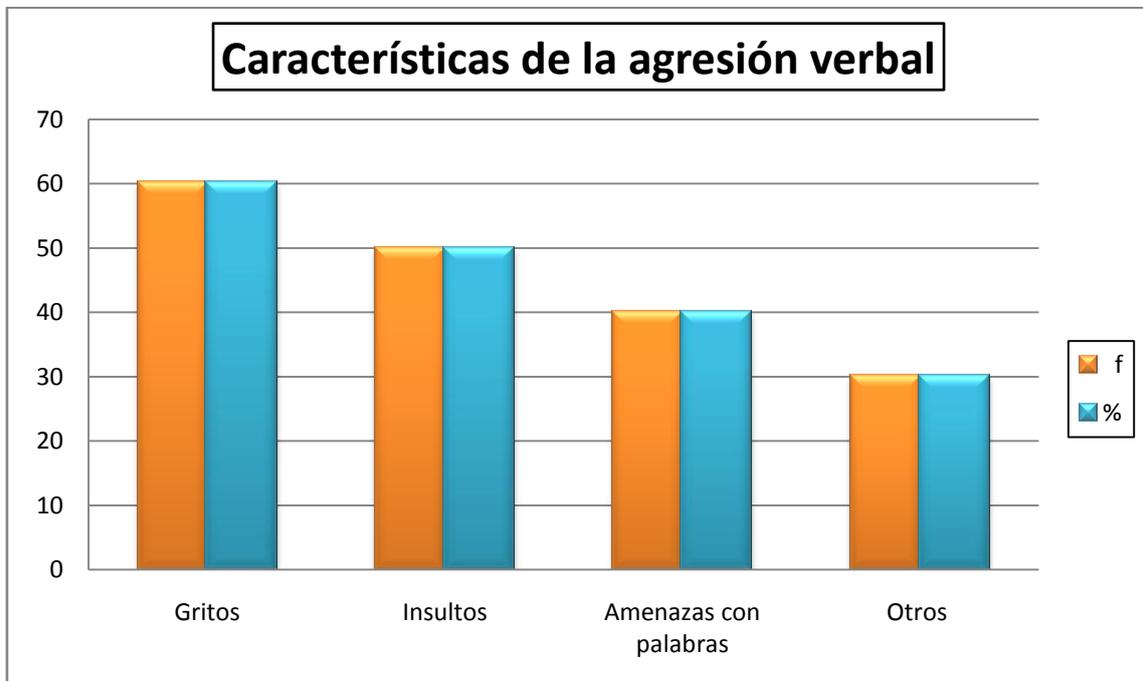
**Tabla N° 4:**

Distribución de frecuencias y porcentajes según las características de la agresión verbal que se ejerce durante las prestaciones de servicio de enfermería del sistema pre hospitalario SAME 107, durante el periodo Marzo-Agosto 2020.

<b>AGRESIÓN VERBAL</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>Gritos</b>		
<b>Insultos</b>		
<b>Amenazas con palabras</b>		
<b>Otros</b>		
<b>Total de respuestas</b>		

Fuente: extraído del cuestionario auto administrado

**Grafico N° 4:**



Fuente: Tabla N°4

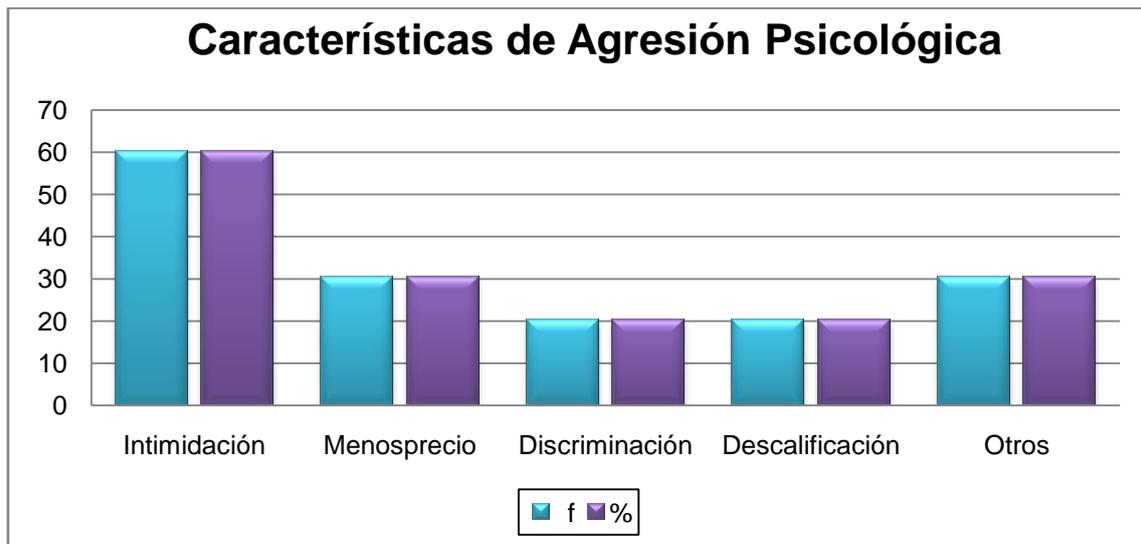
**Tabla N° 5:**

Distribución de frecuencias y porcentajes según las características de la agresión psicológica que se ejerce durante las prestaciones de servicio de enfermería del sistema Pre hospitalario SAME 107, durante el periodo Marzo-Agosto 2020.

AGRESIÓN PSICOLÓGICA	f	%
Intimidación		
Menosprecio		
Discriminación		
Descalificación		
Otros		
<b>Total de respuestas</b>		

Fuente: extraído del cuestionario auto administrado

**Grafico: 5: (a modo de ejemplo)**



Fuente: Tabla N° 5

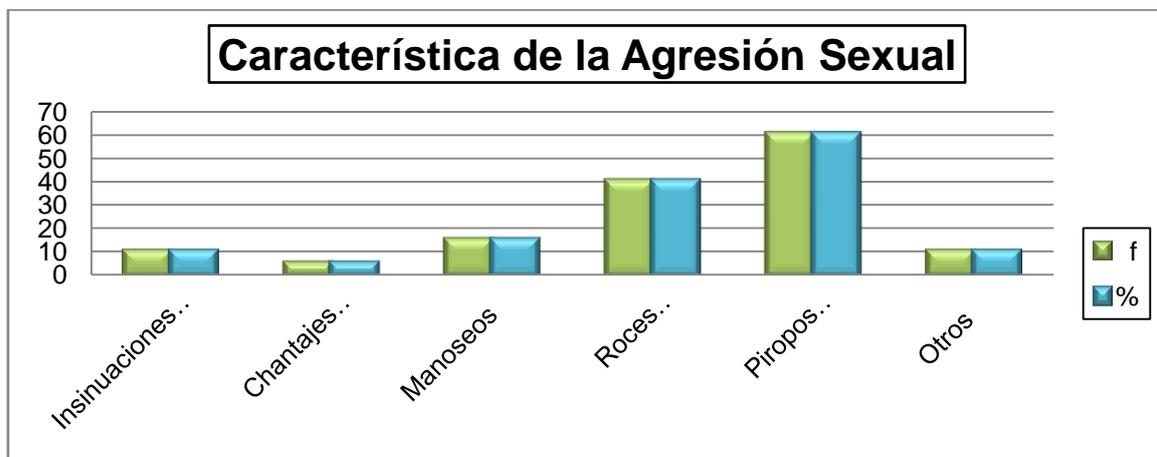
**Tabla N° 6:**

Distribución de frecuencias y porcentajes según las características de la agresión sexual que se ejerce durante las prestaciones de servicio de enfermería del sistema Pre hospitalario SAME 107, durante el periodo Marzo-Agosto 2020.

AGRESIÓN SEXUAL	f	%
Insinuaciones sexuales		
Chantajes sexuales		
Manoseos		
Roces intencionales		
Piropos ofensivos		
Otros		
<b>Total de respuestas</b>		

Fuente: extraído del cuestionario auto administrado

**Grafico N° 6: (a modo ejemplo)**



Fuente: Tabla N° 6

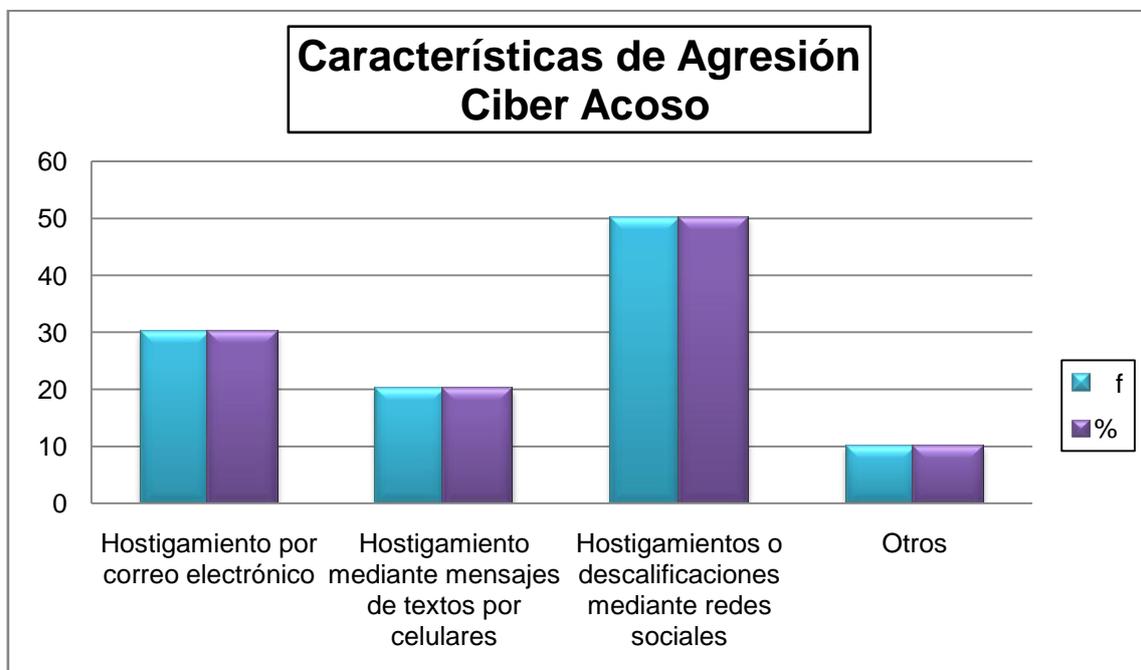
**Tabla N° 7:**

Distribución de frecuencias y porcentajes según las características de la agresión Ciber Acoso que se ejerce durante las prestaciones de servicio de enfermería del sistema Pre hospitalario SAME 107, durante el periodo Marzo-Agosto 2020.

AGRESIÓN CIBER ACOSO	f	%
Hostigamiento por correo electrónico		
Hostigamiento mediante mensajes de textos por celulares		
Hostigamientos o descalificaciones mediante redes sociales		
Otros		
<b>Total de respuestas</b>		

Fuente: extraído del cuestionario auto administrado

**Grafico N° 7: (a modo de ejemplo)**



Fuente: Tabla N° 7

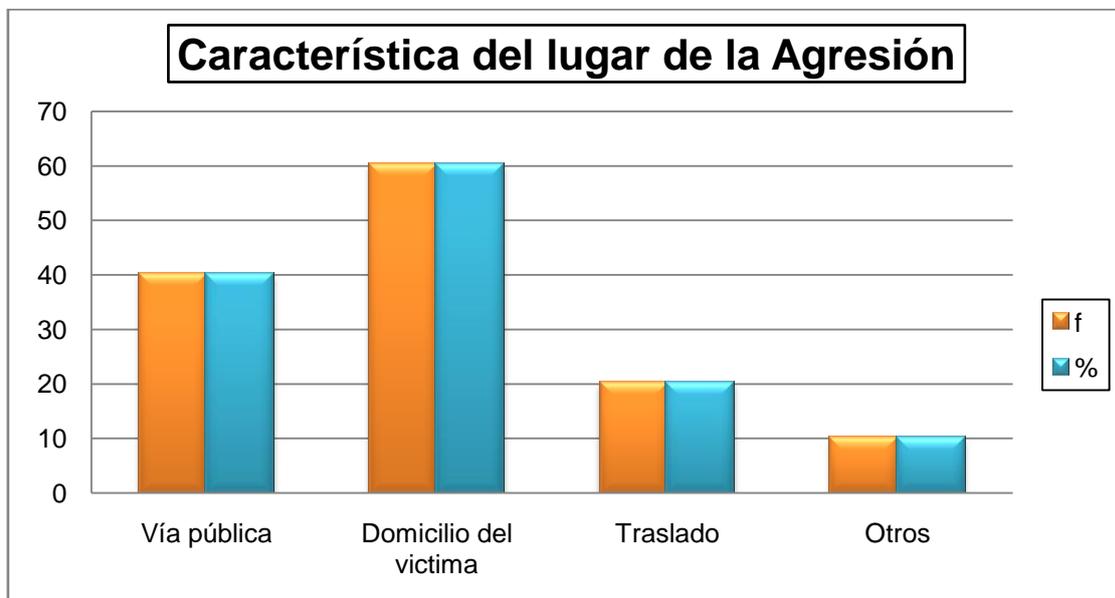
**Tabla N° 8:**

Distribución de frecuencias y porcentajes según las características del lugar de la agresión que se ejerce durante las prestaciones de servicio de enfermería del sistema Pre hospitalario SAME 107, durante el periodo Marzo-Agosto 2020.

CARACTERÍSTICAS DEL LUGAR	f	%
Vía pública		
Domicilio del victima		
Traslado		
Otros		
<b>Total de respuestas</b>		

Fuente: extraído del cuestionario auto administrado

**Grafico N° 8: (a modo de ejemplo)**



Fuente: Tabla 8

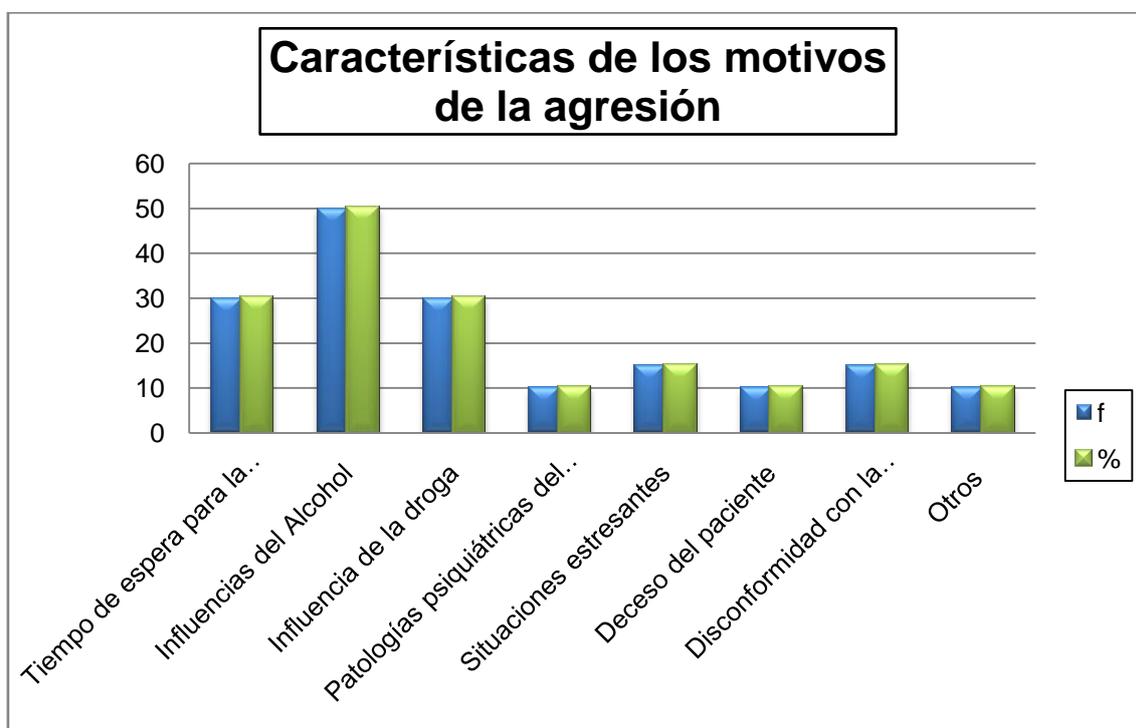
**Tabla N° 9:**

Distribución de frecuencias y porcentajes según las características del motivo de la agresión que se ejerce durante las prestaciones de servicio de enfermería del sistema Pre hospitalario SAME 107, durante el periodo Marzo-Agosto 2020.

<b>CARACTERÍSTICAS DEL MOTIVO</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Tiempo de espera para la Atención		
Influencias del Alcohol		
Influencia de la droga		
Patologías psiquiátricas del agresor		
Situaciones estresantes		
Deceso del paciente		
Disconformidad con la atención		
Otros		
<b>Total de respuestas</b>		

Fuente: extraído del cuestionario auto administrado

**Grafico N° 9: (a modo de ejemplo)**



Fuete: Tabla N° 9

### **Plan de análisis de datos**

El análisis de los datos se realizará detenidamente y mediante la aplicación de la estadística descriptiva, en la que se comparará toda la información obtenida, luego del procesamiento de los datos, se analizará las características de los hechos de violencia que se ejerce, durante la prestación de servicio de los enfermeros pre hospitalario del SAME 107 de la Provincia de Jujuy.

El programa informático para el análisis de los resultados será realizado en Microsoft Office Excel 2013, y volcado en tabla matriz para su mejor lectura (ver Anexo IV).

La estadística descriptiva arrojará datos relevantes para los investigadores y también para quienes utilicen la investigación realizada para trabajos futuros.

## CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

### GRÁFICO DE GANTT

ACTIVIDADES	PERIODO 2020																							
	MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Revisión del proyecto.	X	X	X	X																				
Notas, permisos y consentimientos.					X	X																		
Recolección de datos.							X	X	X	X														
Presentación de datos.													X	X	X									
Procesamiento de datos.															X	X								
Análisis de resultados.																	X	X						
Elaboración de informes.																			X	X	X			
Publicación.																					X	X	x	

## PRESUPUESTO

RECURSOS	DETALLE	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
<b>HUMANOS</b>			
Investigadoras.	Todas las bases.	\$300	\$3.000
Transporte. A toda las bases (10)			
<b>MATERIALES</b>			
Artículos de librería.		\$70	\$700
Impresiones.		\$20	\$3300
Encuadernaciones.		0	0
<b>TÉCNICOS</b>		\$0	\$0
Computadora.			
<b>GASTOS VARIOS</b>			
Viáticos.(tres persona)		\$1.500	\$4.500
Imprevistos.		\$1.000	\$1.000
<b>TOTAL PRESUPUESTO</b>			<b>\$12.500</b>

El presupuesto total para la ejecución de este proyecto, será erogado por los propios autores.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ayranci U. *Violence (2005) Toward health care workers in emergency departments in west Turkey*. *JEmergencia Medica*. Apr;28 (3):361-5.
- Acevedo, G., Farias, A. Sánchez, J. & Petiti, Y. (2010). *La violencia laboral hacia trabajadores/as de instituciones de salud de la ciudad de Córdoba, Argentina*. *Laboreal*, 6, (1), 10–16. Recuperado de: <http://laboreal.up.pt/revista/artigo.php?id=37t45nSU54711238:76246538>
- Acevedo, G.E; Farias, M.A y Sanchez, J.M. (2008) *Percepción de la violencia ocupacional en servicios de salud. Córdoba. Tesis para obtener el título de magister en salud pública*. Recuperado de:  
[http://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/faria\\_maria\\_alejandra.pdf](http://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/faria_maria_alejandra.pdf)
- Bernaldo-de-Quirós, M., Cerdeira, J. C., Gómez, M. M., Piccini, A. T., Crespo, M. y Labrador, F. J. (2013). *Agresiones a los profesionales de las urgencias extra hospitalarias de la Comunidad de Madrid: Diferencias entre los servicios de urgencias y emergencias*. *Emergencias*. Recuperado de:  
[https://scholar.google.es/citations?user=BCA2RF0AAAAJ&hl=es#d=gs\\_md\\_citad&u=%2Fcitations%3Fview\\_op%3Dview\\_citation%26hl%3Des%26user%3DBCA2RF0AAAAJ%26citation\\_for\\_view%3DBCA2RF0AAAAJ%3AmVmsd5A6BfQC%26tzom%3D180](https://scholar.google.es/citations?user=BCA2RF0AAAAJ&hl=es#d=gs_md_citad&u=%2Fcitations%3Fview_op%3Dview_citation%26hl%3Des%26user%3DBCA2RF0AAAAJ%26citation_for_view%3DBCA2RF0AAAAJ%3AmVmsd5A6BfQC%26tzom%3D180).
- Bernaldo-de-Quirós, et al. (2013). *Violencia laboral en urgencias extra hospitalarias: una revisión sistemática y líneas de intervención psicológica*. Recuperado en: <https://www.elsevier.es/index.php?p=revista&pRevista=pdf>
- Burgos-Moreno, M., ParavicKlijn, T. (2016) *Prevalencia de la Violencia física, abuso verbal y factores asociados en trabajadores/as de servicios de emergencias en establecimientos de salud públicos y privados*. *Revista Médica*. Chile. 2018. 146: 727-736. Disponible en:  
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/rmc/0034-9887-rmc-146-06-0727>

Carrasco Rodríguez P, Rubio González L. M (2013) Estudio de las agresiones recibidas por el personal de enfermería y de las vivencias al respecto en los Servicios de Urgencias de los hospitales de la comunidad de Madrid. Recuperado en:

[www.nureinvestigacion.es > OJS > index.php > nure > article > download](http://www.nureinvestigacion.es/OJS/index.php/nure/article/download)

Consejo Internacional de Enfermeras. (2004) *La violencia- Epidemia mundial*. Comunicado de prensa. Recuperado en:

[http://www.icn.ch/matters\\_violencesp.htm](http://www.icn.ch/matters_violencesp.htm) 2004.

Cruz M. A; Carrascal Jaramillo M. F. y Gutierrez I. M. (2010) "*Acciones Preventivas al respecto al Mobbing*" Revista Digital de Prevención- 28 de abril nº 1/2010. Recuperado de:

[http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/5467/Acciones\\_preventivas\\_al\\_respecto\\_del\\_mobbing.pdf?sequence=2](http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/5467/Acciones_preventivas_al_respecto_del_mobbing.pdf?sequence=2)

Duncan Chapell y Vittorio Di Martino. (1998) *Violence at work*. Oficina internacional del trabajo, Ginebra, 1998, ISBN 92-2-1-110335-8.

Elsa Blair Trujillo (2009) "Aproximación teórica al concepto de violencia: avatares de una definición" Rev. Política y Cultura, núm. 32, otoño. México. UAM-Xochimilco (pp. 9-33)

Iñiqui Piñuel y Zabala (2001) *Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Cantabria. España: Sal Terrae.

Martínez Pacheco, Agustín (2016) *La Violencia. Conceptualización y elementos de estudio*. Rev. Políticas y Cultura, otoño 2016, num.46 (pp 7-31).

Recuperado de: [https://www.redalyc.org > pdf](https://www.redalyc.org/pdf)

MayorcaYancán, I.A; Lucena García, Silvia, y col (2013) Violencia contra trabajadores sanitarios de un hospital de Andalucía. Recuperado en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465546X2013000200005](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465546X2013000200005)

MTE y SS. (2016) *Oficina de asesoramiento sobre violencia laboral-OAVL*. CABA. Recuperado en: <https://www.argentina.gob.ar/trabajo/oavl>

- MTE y SS. (2016) *Manual de concientización y prevención sobre la violencia*. CABA. Recuperado en: [https://www.argentina.gob.ar/161229\\_brochure\\_210x205-oavl-empresas\\_0](https://www.argentina.gob.ar/161229_brochure_210x205-oavl-empresas_0)
- NIOSH. (2002) *Violencia: Peligros ocupacionales en hospitales*. Recuperado en: [https://www.cdc.gov/spanish/niosh/docs/2002-101\\_sp](https://www.cdc.gov/spanish/niosh/docs/2002-101_sp)
- Nordin, H. (1995), *Faktaomvaoldochhot I arbetet*, Solna, Sistema de información sobre las lesiones en el trabajo, Consejo sueco de salud y seguridad en el trabajo Recuperado de: [https://www.who.int/violence\\_injury\\_prevention/violence/workplace/es/](https://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/workplace/es/)
- OIT/OMS (2002) *Directrices marco para afrontar: la violencia laboral en el sector de la salud Génova*. Recuperado en: [www.bvsde.paho.org/bvsacd/SEWViolenceguidelineSP](http://www.bvsde.paho.org/bvsacd/SEWViolenceguidelineSP)
- Organización Internacional del Trabajo (1998) *Informe sobre condiciones del empleo y del trabajo en el marco de las reformas del sector de la salud. Informe para el debate de la reunión tripartita las condiciones del empleo y del trabajo en el marco de las reformas del sector salud*. Recuperado en: <https://www.ilo.org/declaration/lang-es>
- OIT (2003) *Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla*. Ginebra. Recuperado en: [https://www.ilo.org/documents/normativeinstrument/wcms\\_112578](https://www.ilo.org/documents/normativeinstrument/wcms_112578)
- OIT (2019) *Convenio 190 Sobre la eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo*. Ginebra. Suiza. Recuperado de: <http://www.saij.gob.ar/0-internacional-convenio-190-oit-sobre-eliminacion-violencia-acoso-mundo-trabajo-2019-Int0006707-2019-06-21/123456789-0abc-defg-g70-76000tcanyel?>
- Organización Mundial de la Salud, Organización Panamericana de la Salud  
OMS/OPS (2002) *Informe mundial sobre la violencia y la salud*. World

Health. Recuperado en: [https://www.who.int › violence › world\\_report › summary\\_es](https://www.who.int › violence › world_report › summary_es)

OMS (2003) *Informes finales del 44 Consejo Directivo. 55ª Sesión del Comité Regional*; 22-26 sep 2003; Ginebra (SWZ).

OMS(1996) *Global Consultation on Violence and Health. Violence: a public health priority*. Ginebra, (documento WHO/EHA/SPI.POA.2).Recuperado en:[https://www.who.int/violence\\_injury\\_prevention/violence/world\\_report/en/introduction.pdf](https://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/en/introduction.pdf)

OIT, CIE, OMS, ISP (2002) *Programa conjunto sobre la violencia laboral en el sector de la salud (ILO/ICN/WHO/PSI). Directrices marco para afrontar la violencia laboral en el sector salud*. Ginebra. Recuperado en:

[https://www.who.int › violence\\_injury\\_prevention › violence › workplace](https://www.who.int › violence_injury_prevention › violence › workplace).

OIT/ICN/OMS/ISP (2007).*Relationship between work stress and workplace violence in the health*.Documento de trabajodelProgramaconjunto de la OIT/ICN Comunidad de Madrid enuntrimestre. Revista Nure Investigación, nº 26, Enero-Febrero 2007. Recuperado de:

[http://www.nureinvestigacion.es/FICHEROS\\_ADMINISTRADOR/INV\\_NURE/Proyecto\\_26.pdf](http://www.nureinvestigacion.es/FICHEROS_ADMINISTRADOR/INV_NURE/Proyecto_26.pdf)

Sánchez, R. (2002) *Percepción de violencia que afecta a los profesionales de enfermería de un hospital de la octava región*. Tesis para optar al grado de Magister en Enfermería, Departamento de Enfermería, Universidad de Concepción, Concepción, Chile. Recuperado en:

<https://scielo.conicyt.cl › scielo>

OPS/OMS/UNDOC/UNDP (2014). Informe sobre la situación mundial de la prevención de la violencia. Recuperado en:

[https://oig.cepal.org/sites/default/files/informe\\_sobre\\_la\\_situacion\\_mundial\\_de\\_la\\_prevenccion\\_de\\_la\\_violencia.pdf](https://oig.cepal.org/sites/default/files/informe_sobre_la_situacion_mundial_de_la_prevenccion_de_la_violencia.pdf)

# **ANEXOS**

**Anexo I:**

A. Nota dirigida a la Sr/a. Director/a del SAME 107 JUJUY.

San salvador de Jujuy\_\_\_\_\_ de\_\_\_\_\_ 2020

A la director/a del SAME 107

.....

S / D:

De nuestra mayor consideración:

Nos dirigimos a usted con el propósito de solicitar autorización para realizar un proyecto de investigación que tomará como universo de estudio al personal de enfermería de las diferentes bases del SAME 107 que durante el periodo 2014- 2018, hayan vivenciado hechos de violencia, para lo cual se aplicara un cuestionario semiestructurado.

La investigación tiene como objetivo identificar las características de los hechos de violencia que se ejercieron sobre el personal de enfermería del sistema Prehospitalario, a fin de elevar propuestas que mejoren la calidad de atención y el clima laboral.

Sin otro particular quedando a la espera de una respuesta favorable les saludamos atentamente.

.....

Elías Chorolque

.....

Pedro Cardozo

.....

Paola Montoya

**B. Nota dirigida a la jefa del Departamento de enfermería del SAME 107 JUJUY**

San salvador de Jujuy\_\_\_\_\_ de\_\_\_\_\_ 2020

Al Jefe/a del Departamento de Enfermería

.....

S / D:

De nuestra mayor consideración:

Nos dirigimos a usted con el propósito de solicitar autorización para realizar un estudio de investigación cuantitativo descriptivo trasversal que tomará como universo de estudio a todo el personal de enfermería de las diferentes bases del SAME 107 a los cuales se les aplicará, como técnica de la recolección de datos, una entrevista mediante un cuestionario semi estructurado.

La investigación tiene como objetivo identificar las características de los hechos de violencia que se ejercieron sobre el personal de enfermería del sistema Pre hospitalario, a fin de elevar propuestas que mejoren la calidad de atención y el clima laboral

Sin otro particular quedando a la espera de una respuesta favorable les saludamos atentamente.

.....

ElíasChorolque

.....

Pedro Cardozo

.....

Paola Montoya

## Anexo II:

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

**Universidad Nacional de Córdoba**

**Cátedra de Taller de Trabajo final**

**Título del proyecto : Hechos de violencia en el Pre hospitalario**

**Investigadores:** Cardozo Pedro, Chorolque Elías y Montoya Paola

**Objetivo general del Proyecto:** Identificar las características de los hechos de violencia que se ejercieron sobre el personal de enfermería del sistema pre hospitalario SAME 107 de la provincia de Jujuy, durante el periodo 2014-2018

**RIESGOS:** no existirá ningún tipo de riesgos y se garantizará la confidencialidad de la información brindada

**BENEFICOS:** será beneficioso para el informe de los resultados finales de la investigación.

Mi participación en este estudio es:

Voluntaria: tengo derecho a negarme a participar o a discontinuar mi participación en cualquier momento, sin que esta decisión afecte su calidad.

Confidencialidad: los resultados podrán ser divulgados en publicaciones o reuniones científicas, anónimamente.

Consentimiento: he leído o se me ha leído y explicado toda la información descrita en este formulario, antes de firmarlo, se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, accedo a participar como sujeto de investigación en el estudio brindado con claridad y declarando con sinceridad los datos necesarios para la investigación en el personal de enfermería del SAME 107 de JUJUY.

.....  
Firma del investigado/a

.....  
Firma del investigador.

## Anexo III

Cuestionario N°.....Fecha:.....

### Estimado Colega:

El presente cuestionario confeccionado por Cardozo, Pedro; Chorolque, Elías y Montoya, Paola, alumnos que cursan el último año de la cátedra Taller de Trabajo Final de la escuela de Enfermería de la Universidad Nacional de Córdoba, tiene como finalidad recabar información sobre las “**Características de los hechos de violencia ejercida hacia los enfermeros pre hospitalarios del SAME 107**”. Podrán participar del mismo aquellas/os enfermeras/os que hayan vivenciado algún hecho de violencia **durante su prestación de servicio** desde que empezó a trabajar en el Sistema de Atención Médica de Emergencias -SAME 107- hasta el día de la fecha.

El uso de la información que Ud. Brindará será utilizado para la ejecución del proyecto de investigación, el cual permitirá conocer con más profundidad la problemática planteada y proponer alternativas de solución. Los datos aportados serán anónimos y absolutamente confidenciales, **amparados por el secreto estadístico** y serán procesados por los autores.

Desde ya le agradecemos su participación y colaboración.

Lea y marque con una “Xo✓” las respuestas que considere correcta según su criterio. Puede marcar más de una opción en cada pregunta y especificar con “número o palabras” cuando sea necesario.

### Aspecto socio demográficos de los enfermeros pre hospitalarios del SAME 107, que han experimentado hechos violentos.

Datos personales:

#### A. ¿En qué rango de edad Ud. se posicionaría? (marque)

- 21 a 30 años
- 31 a 40 años
- 41 a 50 años
- 51 o más años

**B. ¿Cuál es su sexo? (marque)**

- Masculino
- Femenino

**C. ¿Cuántos años de antigüedad tienen en el SAME 107? (marque y especifique)**

- 1 a 4 años .....
- 5 a 9 años.....
- 10 a 15 año.....
- más de 15 años.....

**D. Actualmente. ¿En qué BASE OPERATIVA cumple sus funciones?**

- SAME 1, 2 y 3: San Salvador de Jujuy.
- SAME 4: San Pedro de Jujuy
- SAME 5: Libertador General San Martín.
- SAME 6: Purmamarca.
- SAME 7: Perico.
- SAME 8: Yuto.
- SAME 9: Pálpala.
- SAME 10: Humahuaca
- Unidad Sanitaria de Emergencias (USE)

**E. ¿Cuál es su SITUACION DE REVISTA actual?**

- Planta permanente
- Contratado
- Reemplazante

**1) Ha experimentado hechos de violencia mientras realizaba la atención de enfermería.....**

**2) Si su respuesta es positiva, indique quien fue el agresor:**

- Paciente.
- Familiar.
- Acompañantes.
- Otros.

¿Cuáles? .....

**3) ¿Qué tipos de hechos violentos ha experimentado durante su prestación de servicio desde que comenzó a trabajar en el SAME 107?**

- Agresión Física
- Agresión Verbal
- Agresión Psicológica
- Agresión Sexual
- Ciber Acoso
- Otras Agresiones

¿Cuáles?.....

**4) ¿Ha experimentado agresión física cuando prestaba atención de enfermería? Indique el tipo de agresión que recibió:**

- Golpe de puño
- Puntapié
- Golpes con objetos contundentes.
- Heridas con objetos corto-punzantes.
- Heridas con arma de fuego.
- Empujones
- Rasguño
- Mordidas
- Escupitajos
- Otros

¿Cuáles? .....

**5) Si la agresión que sufrió durante el servicio fue del tipo verbal, exprese como se manifestó la misma:**

- Gritos
- Insulto
- Amenazas
- Otros.

¿Cuáles? .....

**6) ¿Durante el servicio de enfermería Ud. padeció agresión psicológica? indique cual:**

- Intimidación o amenazas.
- Menosprecios.
- Discriminación.
- Descalificación.
- Otro.

¿Cuáles?.....

**7) Si ha experimentado algún hecho de agresión sexual cuando realizaba un servicio en el SAME 107, indique cual:**

- Insinuaciones sexuales.
- Chantajes sexuales.
- Roces intencionales.
- Manoseos.
- Piropos ofensivos.
- Otros.

¿Cuáles? .....

**8) ¿Si usted ha sido víctima del ciber acoso consecuencia de una atención de enfermería? Indique de qué tipo de agresión tuvo:**

- Hostigamiento por correo electrónico.
- Hostigamientos por mensajes de texto por dispositivos móviles.
- Hostigamientos o descalificaciones mediante redes sociales.
- Otros.

¿Cuáles? .....

**9) Indique donde ocurrieron los hechos de violencia cuando prestaba su atención de enfermería:**

- Vía pública.
- Domicilio del paciente.
- Durante el traslado.
- Otros

¿Cuáles? .....

**10) ¿Qué situación Ud. cree que motivó al agresor a proceder de esa forma?**

- Tiempo de espera para la atención.
- Influencias del alcohol.
- Influencias de las drogas.
- Patologías psiquiátricas del agresor.
- Situaciones estresantes.
- Deceso del paciente o víctima.
- Disconformidad con la atención
- Otros.

¿Cuáles? .....

**11) De todos los hechos de violencia vividos, ¿usted en algún momento pudo realizar el registro escrito del o los hecho/s?**

- SI**
- NO**

**a)** De responder afirmativamente exprese brevemente como realizó el registro

.....  
.....

**b)** De responder negativamente explique brevemente el motivo de la misma:

.....  
.....

**12) ¿Qué sintió después de sufrir un hecho de violencia?**

.....  
.....  
.....  
.....

**13) ¿Los hechos de violencia de qué forma impactaron en su vida personal, familiar y/o laboral?**

.....  
.....  
.....

**14) ¿En algún momento necesito ayuda profesional para afrontar un trauma ocasionado por algún tipo de Violencia?**

.....  
.....  
.....

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

# Anexo IV

## TABLA MATRIZ

Datos Identificatorios	SEXO				ANTIGÜEDAD				BASES OPERATIVAS DEL SAME										SITUACION DE REVISTA			
	Femenino		Masculino		1-4a	5-9a	10-15 a	15-más	BASE1,2,3	BASE4	BASE 5	BASE 6	BASE 7	BASE 8	BASE 9	BASE 10	USE	Planta Permanente	Contratados	Reemplazantes		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1																						
2																						
3																						
4																						
5																						
6																						
7																						
8																						
9																						
10																						
11																						
12																						
13																						
14																						
15																						
16																						
17																						
18																						
19																						
.....																						
150																						
Totales																						

Orden	Dimension Tipo de agresion en su lugar de trabajo						Tipo de agresion fisica que sufrio																					
	Fisica		Verbal		Psicologico		Sexual		Acoso Sexual		Golpes de puñ		Puntapie		Golpes c/ objeto		Amenaza c/ obj punzante		Amenaza c/arma blanca o		Rasguño		Mordidas		Espustos		Heridas	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1																												
2																												
3																												
4																												
5																												
6																												
7																												
8																												
9																												
10																												
11																												
12																												
13																												
14																												
15																												
16																												

Orden	Tipo de agresion verbal que fue victima				Tipo de agresion psicologica que fue victima				Tipo de violencia sexual que fue victima																		
	Gritos		Insultos		Amenazas		Descalificaciones		Desautorizacion		Menosprescios		Discriminacion		Descalificacion		Insinuacion sexual		Chantaj sexual		Manoseo		Piropos sexuales				
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%			
1																											
2																											
3																											
4																											
5																											
6																											
7																											
8																											
9																											
10																											
11																											
12																											
13																											
14																											
15																											