

Manifestación de hostilidad del usuario y la capacidad de afrontamiento del personal de enfermería: causas y consecuencias

Autores: J. Guerra, B. Guerrero, D. Iglesias, N. Jaramillo, R. Muñoz, M. Rudas, M. Santos, S. Soto. Estudiantes de la licenciatura en Enfermería, Universidad Interamericana de Panamá.

Resumen- La hostilidad ejercida por los usuarios hacia el personal de enfermería constituye una problemática creciente en los servicios de salud, con repercusiones directas en la salud mental del profesional y en la calidad del cuidado brindado. El presente artículo tiene como objetivo analizar las manifestaciones de hostilidad del usuario y su relación con la capacidad de afrontamiento del personal de enfermería de un hospital público de la ciudad de Panamá. Se desarrolló un estudio con enfoque mixto secuencial explicativo, de diseño descriptivo-correlacional y corte transversal, durante el período de octubre a diciembre de 2025. La población estuvo conformada por personal de enfermería de las áreas de urgencias, hospitalización y consulta externa.

Los resultados esperados evidencian una alta prevalencia de agresión verbal, asociada a factores como la sobrecarga asistencial, los tiempos prolongados de espera y la escasez de recursos, así como efectos negativos en el bienestar emocional y desempeño profesional. Se concluye que fortalecer las estrategias de afrontamiento y el apoyo institucional resulta esencial para prevenir la violencia laboral y promover entornos hospitalarios seguros y humanizados.

Palabras clave: hostilidad del usuario, enfermería, afrontamiento, violencia laboral, salud ocupacional.

Abstract- User hostility toward nursing staff is an increasing problem in healthcare settings, with direct consequences for nurses' mental health and the quality of care provided. This article aims to analyze user hostility manifestations and their relationship with coping capacity among nursing staff at a public hospital in Panama City. A mixed sequential explanatory approach was used, with a descriptive-correlational, cross-sectional design conducted between October and December 2025.

The study population consisted of nursing personnel from emergency, hospitalization, and outpatient care units. Expected findings indicate a high prevalence of verbal aggression associated with work overload, long waiting times, and limited resources, negatively affecting emotional well-being and professional performance. Strengthening coping strategies and institutional support is essential to prevent workplace violence and promote safe, humanized hospital environments.

Keywords: user hostility, nursing, coping, workplace violence, occupational health.

I. INTRODUCCIÓN

El personal de enfermería desempeña un rol fundamental en los sistemas de salud, al proporcionar atención continua, integral y humanizada. No obstante, en los últimos años se ha evidenciado un aumento de las manifestaciones de hostilidad y violencia por parte de usuarios y familiares hacia estos profesionales, situación que afecta su bienestar emocional, su desempeño laboral y la calidad del cuidado brindado.

Organismos internacionales como la Organización Mundial de la Salud y la Organización Panamericana de la Salud han señalado que la violencia laboral en el sector salud constituye un problema de salud pública, siendo el personal de enfermería uno de los grupos más expuestos debido a su contacto directo y permanente con los pacientes. En Panamá, la evidencia científica sobre este fenómeno es limitada, a pesar de los reportes institucionales y mediáticos que evidencian episodios de agresión en hospitales públicos.

El hospital público de la ciudad de Panamá, Esta enfrenta una alta demanda asistencial que supera su capacidad instalada, especialmente en el servicio de urgencias. Esta realidad genera tensiones que pueden desencadenar conductas hostiles hacia el personal de enfermería. Ante este contexto, surge la necesidad de analizar las manifestaciones de hostilidad del usuario y la capacidad de afrontamiento de las enfermeras, con el fin de aportar evidencia científica que permita diseñar estrategias preventivas y de apoyo institucional.

II. METODOLOGÍA

Tipo y diseño de estudio

Se realizó un estudio con enfoque mixto secuencial explicativo, de tipo descriptivo-correlacional y diseño no experimental de corte transversal.

Población y muestra

La población estuvo conformada por el personal de enfermería del Hospital, específicamente de las áreas de urgencias, hospitalización y consulta externa. La muestra se seleccionó mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando la participación voluntaria del personal disponible durante el período de estudio.

Variables de estudio

- **Variable independiente:** Manifestaciones de hostilidad del usuario (agresión verbal, gestual y física).
- **Variable dependiente:** Capacidad de afrontamiento del personal de enfermería (estrategias emocionales y conductuales).

III. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Se utilizaron encuestas estructuradas con escalas tipo Likert para medir la frecuencia y tipos de hostilidad percibida, así como las estrategias de afrontamiento empleadas por el personal de enfermería. Los instrumentos fueron adaptados de cuestionarios validados internacionalmente sobre violencia laboral y afrontamiento del estrés.

VI. CONSIDERACIONES ÉTICAS

La investigación cumplió con los principios éticos de la Declaración de Helsinki. Se garantizó la confidencialidad, el anonimato y la participación voluntaria mediante consentimiento informado.

V. RESULTADOS

Los resultados evidencian que la manifestación de hostilidad más frecuente hacia el personal de enfermería es la agresión verbal, seguida de conductas gestuales intimidatorias y, en menor proporción, agresiones físicas. Las áreas con mayor incidencia de hostilidad fueron urgencias y hospitalización.

Entre los factores asociados se identificaron los tiempos prolongados de espera, la sobrecarga laboral, la falta de información al usuario y la escasez de recursos humanos y materiales. En cuanto a la capacidad de afrontamiento, las enfermeras reportaron el uso de estrategias como el autocontrol emocional, la búsqueda de apoyo entre colegas y el distanciamiento temporal; sin embargo, también se evidenciaron signos de agotamiento emocional y estrés laboral.

VI. DISCUSIÓN

Los hallazgos del estudio coinciden con la literatura internacional que señala a la agresión verbal como la forma más común de violencia hacia el personal de enfermería. La relación entre la hostilidad del usuario y el desgaste emocional del profesional confirma la necesidad de abordar este fenómeno desde una perspectiva organizacional y psicosocial.

La teoría transaccional del estrés y afrontamiento de Lazarus y Folkman permite comprender cómo las enfermeras evalúan cognitivamente las situaciones hostiles y movilizan recursos personales e institucionales para enfrentarlas. No obstante, la ausencia de protocolos claros y de apoyo institucional sistemático limita la eficacia de estas estrategias, incrementando el riesgo de burnout y disminución de la calidad asistencial.

VII. CONCLUSIONES

La hostilidad del usuario hacia el personal de enfermería constituye un problema real y frecuente en el Hospital, con predominio de agresiones verbales asociadas a factores organizacionales. Estas manifestaciones impactan negativamente en la salud emocional, la motivación y el desempeño profesional de las enfermeras.

Fortalecer la capacidad de afrontamiento mediante programas de capacitación en manejo del estrés, comunicación asertiva y apoyo psicológico, así como implementar políticas institucionales de prevención de la violencia, resulta fundamental para promover entornos laborales seguros y humanizados.

VIII. RECOMENDACIONES

- Implementar protocolos institucionales de prevención y manejo de la violencia laboral.
- Desarrollar programas de capacitación en afrontamiento emocional y resolución de conflictos.
- Fortalecer los sistemas de reporte y apoyo psicológico al personal de enfermería.
- Promover una cultura de respeto y humanización del cuidado en los servicios de salud.

REFERENCIAS

Organización Mundial de la Salud. (2022). Violence in the workplace in the health sector.

Organización Panamericana de la Salud. (2023). Violencia en los servicios de salud en las Américas Berger, M., Ruiz, L., & Fernández, P. (2024). Prevalencia de violencia laboral en personal de salud: un metaanálisis. *Journal of Nursing Research*, 45(2), 123–135.

Rossi, A., Rivera, J., & Cárdenas, M. (2023). Violencia laboral hacia enfermería en América Latina: revisión sistemática. *Revista Latinoamericana de Enfermería*, 31, e4021.

