RESUMO - V. PESQUISA CIENTÍFICA RELACIONADA À FORÇA DE TRABALHO EM ENFERMAGEM E OS SISTEMAS DE SAÚDE

FORTALECIMIENTO DE LA FUERZA LABORAL EN URGENCIAS: ESTRATEGIA EDUCATIVA PARA MANEJO DE VIOLENCIA Y AUTOEFICACIA

Ximena Osorio Spuller (ximena.osorio@ufrontera.cl)

Sara Barrios Casas (sara.barrios@ufrontera.cl)

Greys Gonzalez Gonzalez (GREYS.GONZALES@UFRONTERA.CL)

Rocio Ferrada (rocio.ferrada@ufrontera.cl)

Jimena Astudillo Pizarro (JIMENA.ASTUDILLO@UFRONTERA.CL)

Nancy Rudner (NANCY.RUDNER@GMAIL.COM)

Introducción: La violencia en los servicios de urgencia constituye un problema creciente para los sistemas de salud y una amenaza para la seguridad, el bienestar y la retención de la fuerza laboral sanitaria. Los profesionales de salud experimentan agresiones verbales y físicas por parte de pacientes y familiares, afectando su desempeño, satisfacción laboral y permanencia en los servicios. Aunque organismos internacionales han reconocido este fenómeno como una prioridad, existe escasa evidencia sobre intervenciones educativas orientadas a fortalecer las capacidades del personal para enfrentarlo.

Objetivo: Analizar el efecto de una estrategia educativa para el manejo de la violencia en entornos de urgencia sobre la autoeficacia del personal de salud,

contribuyendo al fortalecimiento de la fuerza laboral en dos hospitales del Servicio de Salud Araucanía Sur durante 2026.

Método: Estudio cuantitativo cuasiexperimental con mediciones pre y post intervención. Participarán 80 integrantes de los equipos de salud de los servicios de urgencia de los hospitales de Nueva Imperial y Villarrica. La intervención consiste en una estrategia educativa en modalidad b-learning, desarrollada a partir de evidencia científica y aportes de una especialista en psicología organizacional. Se evaluará la autoeficacia para el manejo de situaciones violentas antes y después de la intervención. Los datos serán analizados mediante estadística descriptiva e inferencial utilizando STATA BE 19.

Resultados preliminares: El proyecto se encuentra en etapa temprana de implementación. La estrategia educativa contempla cinco módulos orientados a fortalecer competencias de comunicación, regulación emocional, empatía y manejo de situaciones conflictivas. La intervención fue diseñada para responder a necesidades identificadas en los servicios participantes y cuenta con aprobación ética.

Conclusiones: La evaluación de estrategias educativas para el manejo de la violencia en servicios de urgencia puede contribuir al fortalecimiento de la fuerza laboral sanitaria, promoviendo entornos laborales más seguros, bienestar del personal y sostenibilidad de los sistemas de salud.

Palavras-chave: violencia laboral; servicios de urgencia; fuerza laboral sanitaria; autoeficacia; estrategia educativa.