

Biblioteca virtual
Red latinoamericana de
estudios e investigaciones
sobre riesgos psicosociales
en el trabajo

RPST-LA

Daniela Verónica Ayala

FACTORES DE RIESGOS
PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO
EN EL HOSPITAL PEDIÁTRICO
JUAN PABLO II. CORRIENTES,
ARGENTINA

11

CEIL

CONICET

ISSN 2591-4448

Daniela Verónica Ayala

**FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN
EL TRABAJO EN EL HOSPITAL PEDIÁTRICO
JUAN PABLO II. CORRIENTES, ARGENTINA**

11

RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO



BIBLIOTECA RED LATINOAMERICANA DE ESTUDIOS E INVESTIGACIONES SOBRE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO (RPST-LA)

ISSN 2591-4448

<http://www.ceil-conicet.gov.ar/publicaciones/biblioteca-red-latinoamericana-de-estudios-e-investigaciones-sobre-riesgos-psicosociales-en-el-trabajo-rpst-la/>

El objetivo de esta biblioteca es seleccionar y poner a disposición de los colegas, estudiantes, profesionales, y actores de las relaciones de trabajo documentación e información relevante acerca de las investigaciones y publicaciones que estén disponibles en las redes sociales sobre los RPST. Se incluyen textos redactados mayormente en castellano, pero se podrían incluir en otros idiomas (portugués, francés, inglés); serán insertos en la red en el estado y formato en que nos sean comunicados y en el idioma original.

Coordinación: Julio César Neffa

Comité editorial: Andrea Suárez Maestre, Julieta Cassini y Sofía Malleville.

Comité científico:

Expertos nacionales: Mónica Cesana Bernasconi (UNNE), Mariana Busso (UNLP-CONICET), Elena Denda (UNLP), Liliana Ferrari (UBA y UNAJ), Claudia Gatti (UNNE), Esther Giraudó (SECASFPI), Jorge Kohen (UNRosario), María Laura Henry (CONICET, UNLP), Silvia Korinfeld (UBA), Patricio Nushold (UBA), Florencia Partenio (UNAJ), Roberto Pompa (UBA); Andrea Pujol (UNC), Luis Raffaghelli (UBA).

© CEIL, 2017

Saavedra 15 PB C1083ACA Buenos Aires

tel. 4953 9853/4952 7440

e-mail: publicaciones@ceil-conicet.gov.ar

<http://www.ceil-conicet.gov.ar>



FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO EN EL HOSPITAL PEDIÁTRICO JUAN PABLO II. CORRIENTES, ARGENTINA*

Daniela Verónica Ayala.

danielaveronicaayala@gmail.com

Facultad de Ciencias Económicas. Universidad Nacional del Nordeste.

Resumen

El objetivo de dicho trabajo es conocer con mayor claridad y precisión las consecuencias de los Factores de Riesgo Psicosociales en el ámbito laboral, para disminuir el vacío de conocimiento respecto del mismo y contribuir al desarrollo de políticas de prevención y Cuidado de la Salud de los trabajadores, en todos los ámbitos.

Con dicho fin se aplicó como principal herramienta de análisis, la encuesta; *“Encuesta Argentina sobre Riesgos Psicosociales en el Trabajo” Dirección Nacional de Derecho de Autor- Registro de Obra Inédita N°155441282*, en el *Hospital Pediátrico Juan Pablo II* de la Ciudad de Corrientes, Argentina.

Se realizó la selección al azar de 85 trabajadores (enfermeros, licenciados, técnicos y auxiliares) distribuidos en tres turnos -mañana, tarde y noche-, sobre una población de 200 trabajadores, dependientes del Departamento de Enfermería del Nosocomio. Definida por la Facultad de Ciencias Económicas y Estadísticas de la Universidad Nacional de Rosario, a cargo de la Profesora Nora Lac Prugent.

Ponencia Presentada en el VIII Congreso Latinoamericano de Estudios del Trabajo. Asociación Latinoamericana de Estudios Del Trabajo. “La recuperación de la centralidad del trabajo en América Latina. Actores, perspectivas y desafíos”. 3 al 5 agosto de 2016. Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Bs. As. Eje N° 9: Violencia Y Riesgos En El Trabajo. Condiciones Y Medio Ambiente De Trabajo. Salud De Los/As Trabajadores/As. Grupo de trabajo N° 9.30: Riesgos Psicosociales En El Trabajo Y Salud.

El personal accedió voluntariamente a responder dichas preguntas, prestando su consentimiento y conociendo claramente los objetivos de la presente Investigación.

El análisis de los datos obtenidos a través de la encuesta, nos permitió caracterizar el clima organizacional, organización del trabajo e identificar Los Factores De Riesgo presentes en el Hospital.

Arrojando como resultado y conclusión el evidente deterioro y “naturalización” de las consecuencias de Los Factores d Riesgo Psicosociales y deshumanización de la atención de la Salud Pública en Argentina.

TRABAJO, SALUD Y SEGURIDAD

Seguridad, salud e higiene laboral, hace referencia a todas aquellas políticas que deben formular las organizaciones para el cuidado y prevención de accidentes y enfermedades psicofísicas y emocionales dentro del ámbito laboral. Dichas medidas serán más rigurosas y específicas según lo requieran las actividades propias de cada sector.

El objetivo ideal sería que todas estas medidas de cuidado y prevención de la salud, seguridad e higiene sean impresas en la Cultura Organizacional del ente; que sea algo "común" en el desarrollo diario de las actividades. Justamente la base de un eficiente Sistema De Calidad De Vida Laboral, es el compromiso y respeto mutuo de todos los involucrados.

Desde años remotos el trabajo es dignidad, una fuente de ingreso, autoestima, madurez y realización personal; sin importar las características de cada sociedad, siglo o cultura. El trabajo es una actividad social, realizada con otros, para otros, en función de otros; a partir de la cual se hace una contribución personal desde el trabajo a toda la Sociedad.

Como al mismo tiempo el trabajo se caracteriza por basarse en relaciones e interrelaciones, está marcado por conflictos y ambivalencias que pueden dar lugar a distintas patologías. Por ello es necesario que quede en el pasado, aquellas ideas del "trabajador-robot",

el cual solo debe cumplir mecánicamente sus tareas con las capacidades y herramientas que dispone.

Los límites, y las relaciones entre la Organización- Hombre- Familia se han disipado y paradójicamente complejizado. La búsqueda en la calidad de vida laboral y sus consecuentes decisiones o medidas deben dejar de verse como una obligación o un costo para el empleador, sino todo lo contrario; es parte de las tareas que corresponden a una eficiente gestión de los recursos humanos tomar como base y punto clave el cuidado de la salud de los empleados.

Los cambios sociales, las nuevas generaciones, crisis económicas-sociales, nuevas dificultades y la propia búsqueda de nuevas ventajas y niveles de competitividad llevaron al trabajo a un nuevo nivel; este se ha **"Humanizado"**.

Las políticas y programas de seguridad y salud deben planificarse y desarrollarse alineadas a las estrategias generales y políticas de Recursos Humanos; es más **deben transformarse en una ventaja distintiva para la organización, este debe ser un objetivo final.**

CALIDAD DE VIDA LABORAL

Como consecuencia de los grandes avances tecnológicos, la globalización, la compleja competitividad en los mercados y por consiguiente la creciente preocupación por mantener/aumentar los niveles de productividad; las organizaciones buscaron diferentes técnicas para afrontar dicha problemática. Por lo general, las opciones analizadas son dos;

A) Innovaciones Tecnológicas.

B) Calidad De Vida Laboral.

A mi entender, dichas opciones son perfectamente complementarias y lo suficientemente flexibles para adaptarse a las necesidades de cada ente.

La concepción "calidad de vida laboral" surge en la década del '70 y debemos analizarla como una *filosofía, un estilo de conducción y organización laboral*; la cual se enfoca en el desarrollo de políticas y programas que tienen como fin brindar un mejor nivel en la calidad y satisfacción en el ámbito laboral, en general.

“En esencia, la calidad de vida en el trabajo representa una cultura de organización, de estilo de gestión innovadora, en la que los empleados tienen la sensación de propiedad, autocontrol, responsabilidad y dignidad. Generalmente, la organización que se caracteriza por tener una elevada calidad de vida en el trabajo fomenta la democracia industrial”¹

A través de este concepto podemos ver lo importante y amplio que es dicho tema; se relaciona con todos los aspectos claves de una organización, sobre todo con los recursos humanos. Lo entenderemos con mayor claridad al enumerar aquellos elementos básicos que la componen, ellos son;

1. Análisis del puesto de trabajo.
2. Formación y perfeccionamiento.
3. Gestión y planificación de la carrera profesional.
4. Seguridad e Higiene.
5. Relaciones Laborales ²

Este conjunto de variados elementos tienen como fin cuidar la salud psico-física y emocional de los empleados, mediante una clara definición de sus tareas, horarios, responsabilidades, brindándole las herramientas y conocimientos necesarios para un eficiente

¹ Dolan, S Valle Cabrera, R Jackson, S Schuler, R (1999) *La Gestión de los Recursos Humanos: Preparando Profesionales para el Siglo XXI*. 2º Edición. Editorial Mc Graw Hill: España. Pp. (281-300)

² Dolan, S Valle Cabrera, R Jackson, S Schuler, R (1999) *La Gestión de los Recursos Humanos: Preparando Profesionales para el Siglo XXI*. 2º Edición. Editorial Mc Graw Hill: España. Pág. 266.

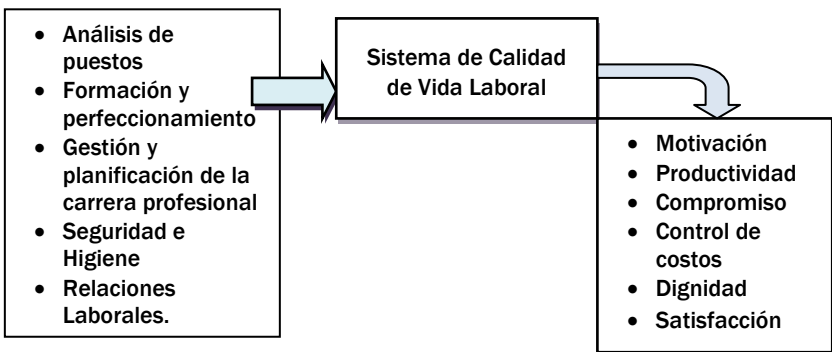
cumplimiento de sus tareas, reconocimiento, motivación, comunicación y participación en la toma de decisiones, entre otros.

Es clave realizar una correcta y completa planificación de los recursos y actores intervinientes; para poder brindar una aceptable Calidad De Vida Laboral. Esta es la mejor arma que poseen los administradores, para la prevención ante diferentes enfermedades y deterioros psicofísicos de los empleados.

Todo ello derivará en un mayor nivel de productividad y compromiso con las tareas y objetivos generales de la organización; baja rotación en los puestos, bajos niveles de ausentismo, menor cantidad de accidentes, etc.

Así como un importante control y disminución en todos aquellos costos y pérdidas que implican estos problemas; no estaríamos hablando solo de pérdida monetarias, sino en la imagen del ente, tiempo y capacidad competitiva (cumplimiento de objetivos).

Gráfico 1: Sistema de Calidad de Vida.



Fuente: Elaboración propia

GESTIÓN DE LA SALUD, HIGIENE LABORAL Y LA ORGANIZACIÓN

Toda toma de decisiones debe iniciarse con un adecuado diagnóstico y análisis de la situación problemática y síntomas, analizando recursos necesarios, personas que deben intervenir, tiempo de ejecución y cursos de acción a seguir que se detectan en la denominada *Planificación*; la ejecución de un Sistema De Calidad De Vida Laboral no es la excepción.

Se deben detectar los focos del conflicto, las posibles soluciones y sus restricciones; y en especial, poner suma atención a las necesidades y pedidos de los empleados, ellos serán los principales actores y responsables de llevarlo a cabo.

Hay que tener en cuenta que los beneficios de dicha filosofía de conducción, se verán a largo plazo y significaran sacrificios económicos para la organización; toda base sólida lleva su tiempo y son indiscutibles sus beneficios, hay que saber aprovecharlos.

Justamente por los costos, dedicación, compromiso y tiempo que conlleva la aplicación de dicho sistema muchas veces es desechada o es mal aplicada; dado que no se respeta los modos y el tiempo necesario para ejecutarlo, detectar las falencias y mejorarlo.

Respecto al proceso propiamente dicho, este inicia una vez fijados los lineamientos principales del ente respecto a sus políticas de Recursos Humanos. Se prosigue con un correcto desarrollo del proceso administrativo, mediante el **diseño del puesto laboral**, definiendo las cualidades y características físicas necesarias, educación nivel de estudios y capacitación, entre otros; para su posterior **selección** de aquellos postulantes considerados aptos.

Continuando con la **planificación y desarrollo de programas** que enriquezcan las capacidades individuales y dignifiquen las carreras profesionales, cursos de capacitaciones diversos, motivación, reconocimiento del esfuerzo, logros, etc.

En cuanto al **entorno interno**, se debe abordar y controlar temas como la organización de los horarios laborales, el lay-out, iluminación y demás características presentes en cada ambiente, como ser: sonidos fuertes, vibraciones, humo, manejo de maquinarias pesadas, etc. Temas estudiados y analizados por la Ergonomía.

Todo lo que respecta al **entorno externo**, se relaciona con las características familiares, el sistema de valores, cultura, religiones, legislaciones, la ubicación geográfica y las condiciones económicas; con este último ejemplo se ve lo extenso, rico y complejo que es el Sistema De Calidad De Vida Laboral; en el cual las organizaciones pueden intervenir desarrollando diferentes método de ayuda y apoyo a los trabajadores y su familia para superar dichas condiciones económicas.

Gráfico 2: Etapas de Sistema de Calidad de Vida Laboral.



Fuente: elaboración propia.

Por último el elemento más importante; **la salud y cuidado del individuo**. Abarca todas aquellas decisiones, políticas y controles

médicos que debe realizarse el trabajador al iniciar su relación de dependencia con la organización, y sobre todo durante el desarrollo de sus actividades laborales. La periodicidad y exigencia de dichos análisis o controles, deben establecerse según la exposición a factores considerados de riesgo y esfuerzos psicofísicos, propios de cada puesto de trabajo.

La salud y cuidado del individuo, no finaliza en el aspecto físico; sino que posee un elemento tan importante como este, que fue tomando relevancia con el transcurso del tiempo: la salud psicológica y emocional del empleado; este es tan complejo y dificultoso de entender, como la propia naturaleza del hombre.

Las enfermedades psicológicas son más arduas de detectar, tratarlas y de sanar; son más propensos a ocasionar accidentes y baja productividad laboral. Las consecuencias en el ámbito laboral (mencionamos en varias oportunidades), complejidad de detectarlo y sobre todo superarlo, es tan variado como lo es la gran cantidad de posibilidades y combinaciones en cuanto a los tipos de personalidad, características y madurez emocional que posee cada individuo.

Por ello insisto, la mejor arma y/o solución que poseen los administradores, en cuanto a la gestión en la salud de los recursos humanos, es **la prevención**, mediante políticas y objetivos desarrollados conjuntamente con las estrategias generales, objetivos, programas de producción, etc.; basadas en una planificación adecuada y a tiempo.

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES

Los denominados estresores o factores de riesgo, son definidos por la OMS como: *“cualquier rasgo, característica o exposición de un*

individuo que aumente su probabilidad de sufrir una enfermedad o lesión”³.

En nuestro caso los estresores son una gran cantidad de factores y variables sociales- económicas- personales y organizativas, que influyen y se relacionan con el desarrollo de la vida cotidiana; su ponderación o efecto varía según cada persona (madurez emocional, personalidad, actitud ante la vida, fortaleza, creencias, etc.). Justamente por su gran variedad y complejidad, fueron agrupados en tres conjuntos:

a) Personales

Los factores personales, son aquellos relacionados con las características de la personalidad, comportamiento, “locus de control externo”, sensibilidad, capacidades de adaptación y actitudes de las personas; es decir aquellas con personalidades “resistentes” son menos propensas a sufrir el SPQ.

Debemos aclarar, que no hablamos de características positivas o negativas, sino la capacidad de las personas en encontrar el equilibrio para facilitar la adaptación a situaciones conflictivas o superar los obstáculos que se presentan en el ámbito laboral y en la vida privada.

Dentro de los factores personales, algunos autores, destacan los factores demográficos: edad, sexo, estado civil, antigüedad profesional, antigüedad en el puesto labora, entre otros; estos factores son considerados “moderadores” o indicadores de la exposición al síndrome del desgaste profesional.

³ Organización Mundial de la Salud (OMS). (s. f) *Temas de Salud: Factores de Riesgo*. Recuperado el 16 de Noviembre de 2013 de: http://www.who.int/topics/risk_factors/es/

b) Socio-culturales

En cuanto a los factores socio-culturales, hacemos referencia a las relaciones interpersonales y sobre todo al nivel de exigencia y responsabilidad que imprime la sociedad en cada profesión, claro ejemplo son las denominadas profesiones de servicio (médicos, policías, asistentes sociales, otros) quienes tienen un contacto directo y compromiso con personas en situaciones delicadas, y se les exige (directa o indirectamente) la solución de los problemas.

c) Organizativos

Por último, los factores organizativos son un conjunto de situaciones y características que definen el ambiente, la calidad y las condiciones de trabajo. Dicho tema cala tan profundo en las organizaciones, que nos debemos remitir a las estructuras, funciones y responsabilidades, selección y perfil de los empleados en cada puesto, políticas de motivación y reconocimiento, valores, cultura organizacional, etc. Es decir, cuando en una organización los empleados no poseen sus tareas, niveles de decisión, roles y responsabilidades claramente definidos, falta de herramientas y capacitación para sus actividades, sobrecarga laboral, falta de comunicación, mala remuneración, entre otros; se tiene un ambiente laboral tenso, conflictivo, desmotivado y poco productivo.

Los factores organizacionales son considerados los “detonantes” del estrés negativo y crónico en las personas; mientras que los factores socio-culturales y personales actuarían como facilitadores del síndrome.

Es esta "tela de araña" de relaciones, características, factores, objetivos, exigencias y responsabilidades, el ambiente en el cual diariamente los empleados llevan a cabo sus obligaciones. No interesa el nivel o rol que poseen dentro de la estructura del ente, todos están expuestas a los denominados "*factores de riesgo*"; es un conflicto entre el individuo, la organización y el puesto de trabajo.

METODOLOGÍA-CARACTERIZACIÓN DEL ORGANISMO

El Trabajo de Campo, fue desarrollado durante los meses de octubre, noviembre y diciembre del año 2014 en el Hospital Pediátrico Juan Pablo II de la Ciudad de Corrientes Capital, en el plantel de enfermeros y auxiliares dependientes del Departamento de Enfermería.

El Nosocomio desde su inauguración en 1998, representa un importante pilar de la salud pública de la Provincia de Corrientes y zonas aledañas.

Tiene como misión fundamental atender a los niños, prestando servicios de alta complejidad mediante 25 grandes especialidades y la continua investigación científica en diferentes áreas de la pediatría; que hace a la mejora en el nivel de conocimientos, la atención y calidad del servicio prestado a sus pacientes.

Las políticas y normas de trabajo son definidas por el Ministerio de Salud Pública de la Provincia de Corrientes en coordinación y lineamiento, con el Ministerio de Salud Pública de la Nación y demás Organismo Internacionales de la Salud, competentes.

La estructura organizacional del Hospital Pediátrico es notoriamente vertical, compuesta por cinco Direcciones y seis Gerencias; a su vez las diferentes actividades/servicios o tipos de atención se desagregan en ocho Áreas. Los puestos laborales, jerarquías, tareas y responsabilidades están claramente definidos.

En cuanto a las políticas de prevención de accidentes, cuidado de la salud del personal y control del cumplimiento de las normas, podemos calificarlas como “básicas”; es decir son aquellas exigidas por la ART, Sindicatos y cuidado elemental del personal y de los pacientes (guantes, barbijos, cofias, otras). Por ejemplo, el uso de todos los elementos de protección depende de la disponibilidad de los insumos y responsabilidad del personal.

En cuanto al cuidado psicológico de los trabajadores, no hay ningún tipo de política de prevención y cuidado. Cuando se detecta algún caso claro en el ámbito laboral (independientemente de su gravedad) se

deriva al empleado a un psicólogo; siendo inexistente el “seguimiento” de la evolución y adaptación del trabajador a su ámbito laboral.

INSTRUMENTOS

Los instrumentos utilizados en la investigación fueron la observación, entrevistas (con el personal y encargados del área) y la encuesta. Complementando dichos instrumentos se analizó los datos que posee el Departamento de Enfermería, en cuanto a los niveles de ausentismo, conflictos y accidentes laborales; otorgado por el Licenciado en Enfermería Néstor Benítez- MP Ctes. N° 082, miembro del Servicio de Conducción de Enfermería del Hospital Pediátrico.

La encuesta es el eje principal de la investigación: “Encuesta Argentina sobre Riesgos Psicosociales en el Trabajo” Dirección Nacional de Derecho de Autor- Registro de Obra Inédita N° 154412882, evalúa los denominados Factores de Riesgos Psicosociales en el Trabajo. Cuyo objetivo es conocer con mayor claridad y precisión a los trabajadores de la salud, con el fin de evaluar al empleado respecto a la organización, su puesto laboral, organización del trabajo, carga horaria, emociones, ambiente y cultura organizacional, entre otros.

La encuesta es desarrollada y adaptada por los Investigadores y Encuestadores que conforman el Equipo de Investigación; “Riesgo Psicosociales en el Trabajo y Nuevas Dimensiones de las Condiciones y Medio Ambiente del Trabajo, Percepción de los Trabajadores e Impacto en las Empresas y Organizaciones”. Resolución Proyecto 678/13 del Consejo Superior de la Universidad Nacional del Nordeste- PI M003/1.

Este instrumento se divide en seis Ejes:

Eje 1: Cantidad e intensidad de la actividad, duración y configuración del tiempo del trabajo.

Eje 2: Trabajo emocional- control de emociones.

Eje 3: Autonomía, margen de maniobra.

Eje 4: Relaciones sociales en el trabajo.

Eje 5: Conflictos éticos y de valores.

Eje 6: La inseguridad y la inestabilidad en la situación laboral.

DEFINICIÓN DE LA MUESTRA

Con el fin de aplicar las encuestas, se realizó la selección al azar de 85 trabajadores (enfermeros, técnicos y auxiliares) que se encuentran cumpliendo sus funciones en el Hospital Pediátrico Juan Pablo II; la muestra fue definida por la Facultad de Ciencias Económicas y Estadísticas de la Universidad Nacional de Rosario- Prof. Nora Lac Prugent.

El personal accedió voluntariamente a responder dichas preguntas, prestando su consentimiento y conociendo claramente los objetivos de la presente Investigación.

La muestra está conformada por mujeres (65%) y hombres (18%) cuyos rango de edad varía entre los 26 y 55 años, de los cuales el 70% posee uno o más hijos. El 32% de los encuestados aportan el total de los ingresos de sus hogares; mientras que el 16% trabaja solo para sus gastos.

En cuanto a los niveles de estudio, el 55% de la muestra posee títulos universitarios o terciarios, solo el 2% de la muestra posee estudios primarios únicamente.

El 81% del total de los encuestados se encuentran en “planta permanente”, representando un alto grado de seguridad en la continuación de su trabajo (78% de los encuestados posee esta sensación).

En cuanto a la carga laboral, esta se encuentra equilibrada siendo “normal” entre los trabajadores una carga semanal de 35 a 44 horas (el 37% de la muestra); el Hospital Juan Pablo II es el único trabajo del 58% de la muestra.

Característica que nos gustaría resaltar, es la cantidad de años de experiencia que poseen los encuestados en general, en relación con la edad y años de profesión. El promedio de años de antigüedad en la profesión es de 21 a 30 años.

A continuación, presentamos cuadro resumen:

Características de la Muestra: 85 personas		
Género	Femenino	65%
	Masculino	18%
Rango de Edad	26 a 34 años	17%
	35 a 44 años	24%
	45 a 54 años	34%
	55 años 0 más	9%
Nivel de Estudios Alcanzados	Universitario- Terciario Completo	55%
	Universitario-Terciario Incompleto	15%
	Secundario Completo	12%
	Secundario Incompleto	18%
	Primaria Completa	2%
Antigüedad en la Profesión	1a 10 años	34%
	11 a 20 años	27%
	21 a 30 años	36%
	31 a 40 años	3%
Posee Hijo/s	Sí	70%
	No	30%
Responsabilidad Familiar Ingreso	Total	32%
	Media	37%
	Solo para sus gastos	16%
Carga Horaria Semanal	10 a 34 horas	21%
	35 a 44 horas	72%
	45 o más horas	7%

Cuadro elaboración propia

RESULTADOS

El análisis de los datos obtenidos a través de la encuesta principal “Encuesta Argentina sobre Riesgos Psicosociales en el Trabajo” Dirección Nacional de Derecho de Autor- Registro de Obra Inédita N°155441282, me permitió caracterizar el clima organizacional, organización del trabajo e identificar los factores de riesgo o estresores presentes en el Hospital Pediátrico Juan Pablo II.

Para iniciar hablar sobre la **organización del trabajo**, cada empleado conoce con claridad su puesto laboral, responsabilidades y tiempo que debe dedicar a cada una de ellas (según la característica y urgencia del caso), las tareas específicas son marcadas por los médicos y deben ser coordinadas entre el personal en los diferentes turnos.

El plantel de enfermeros y auxiliares conocen con anterioridad los días y horarios que deben cumplir con las guardias; el nivel de cumplimiento del Hospital en cuanto a los días de licencia y vacaciones que le corresponde a cada persona, es alto.

El ausentismo del personal de enfermería se refleja de dos formas; por un lado el *Ausentismo Programado* que corresponde a los francos semanales, francos compensatorios (que se da por días feriados trabajados - dos en total), y francos por refuerzos de guardias (se otorga cuando el personal esta de franco y se le programa de forma imprevista una guardia- dos en total). Luego están las licencias anuales ordinarias que se otorgan a año vencido.

Y por el otro, el *Ausentismo No Programado*, son aquellas licencia por maternidad, enfermedad del agente, cuidado de un familiar, otros. Actualmente, sobre el total de trabajadores dependiente del Departamento de Enfermería, en razón de Ausentismo Programado por francos, francos compensatorios, licencias y feria de invierno: hay entre 50 y 65 enfermeros por día; por lo general los días lunes, martes, jueves y viernes ya que los mismos trabajan fines de semana de por medio y 40 horas semanales (los francos que corresponden a los días sábado y domingo se los programa en los días mencionados).

El 81% del total de los encuestados se encuentran en “planta permanente”, representando un alto grado de seguridad en la continuación de su trabajo (78% de los encuestados posee esta sensación).

En cuanto al **clima organizacional**, la relación entre compañeros y superiores (médicos y supervisor de Turno) puede ser calificada como “buena”, basada en la comunicación, colaboración mutua y trabajo en equipo.

Los puntos de conflictos, ocurren entre el personal y los familiares de los pacientes sobre todo en el área de Urgencias; dicho promedio ha crecido alarmantemente en los últimos meses. El 8% de los encuestados sufrieron agresiones verbales y el 5% sufrió agresión física por parte de los familiares de los pacientes.

Ahora, haremos hincapié en el *desgaste emocional* al que están expuestos los trabajadores día a día como producto de la atención a los pacientes y sus familiares en situación de nerviosismo y angustia; el 59% de los encuestados están en contacto continuo con personas angustiadas.

La tensión “es normal” en este ámbito, los niveles aumentan según el área en el que se trabaja; por ejemplo quirófano, oncología, quemados o urgencias, por nombrar algunos.

A ello se le suma los factores organizacionales “extras” como ser; suciedad, humedad, malos olores, manipulación de productos peligrosos, peligro de herirse y la alta exposición a infecciones.

El 58% de los encuestados respondieron que su trabajo es malo para su salud; hay quienes sufren cefaleas, úlceras, dolor de espalda y estrés como consecuencia de este “patrón de tensión” al que se exponen continuamente.

Sinceramente, es preocupante el alto nivel de **insatisfacción laboral** que presentan los trabajadores, este malestar tiene tres pilares;

El primer pilar, es la falta de mantenimiento y cuidado de la infraestructura y herramientas de trabajo del Hospital Pediátrico Juan

Pablo II. Segundo, la falta de insumos, medicamentos y equipo médico necesario para brindar a los pacientes una atención eficiente y de calidad. El 58% del total de los encuestados expresan que “a veces” poseen todos los medios para atender; poniendo en riesgo la vida de los pacientes y de ellos.

Tercer pilar, la mala remuneración que recibe el 92% del total de la muestra expresó que se encuentra “mal pago”; del plantel de enfermeros encuestados recibe un sueldo promedio de \$5.000 a \$10.000 mensuales (59% de los encuestados).

Sintetizando, **los Factores de Riesgo o Estresores** hallados, son claros:

- Contacto continuo con personas angustiadas y nerviosas.
- Mala Remuneración y poca expectativa de ascenso.
- Falta de insumos, medicamentos y equipamiento médico, para una correcta atención al paciente.
- Riesgo de sufrir violencia física y verbal.
- Exposición a productos peligrosos, malos olores, suciedad, sufrir heridas e infecciones, otros.
- Programas de capacitación y formación profesional, insuficientes.
- Políticas de prevención y cuidado de la salud, basadas en la Calidad de Vida Laboral, inexistentes

Aun así, el 61% del total de los encuestados expresan que hacen lo que les gusta y desean jubilarse cumpliendo las tareas que realizan en la actualidad (80% del total de encuestados). Aquí vemos la entrega del personal de enfermería por cumplir con sus responsabilidades, conociendo la importancia y repercusión de su trabajo en la vida de las personas.

CONCLUSIÓN

Las características actuales del servicio de salud pública en Argentina, en especial en la Ciudad de Corrientes; remuneración insuficientes,

falta de insumos, equipos y herramientas obsoletas o mal estado, estructuras precarias, falta de políticas de recursos humanos, etc., son los factores principales del malestar del personal y pérdida de compromiso y motivación; afectando el clima organizacional e interrelación (robos, peleas, discusiones, tardanza en la atención, etc.).

Perjudicando directamente la atención eficiente, cálida y eficaz que deberían recibir todos los pacientes que asisten al nosocomio.

El Hospital no cuenta con políticas y normas, claras y actuales, de prevención y cuidado de la salud psíquica y física de sus trabajadores, necesarias en todas las organizaciones, más aun en aquellas en las que su personal se encuentra mayormente expuesto. En ella las personas sufren de una frustración crónica, pierde su autoestima y confianza; está física y mentalmente agotado, toma distancia de sus ideales, intereses y personas que lo rodean.

Todo ello provoca el deterioro en el compromiso del trabajador en cuanto a sus funciones, atención y contención de los pacientes y el ente en su conjunto; en su responsabilidad en el cumplimiento de las funciones causando la “deshumanización” de la atención, ***disminuyendo la calidad y eficiencia del cuidado de la salud pública en su conjunto.***

Es preocupante la “naturalización” del personal respecto a las condiciones laborales y factores negativos (o factores) que deben enfrentar día a día. Debemos tomar conciencia, es un ***problema social***, no de una persona o una organización en particular.

En el caso del Hospital de Juan Pablo II su urgencia es mayor, dado que no solo afecta la vida del personal sino de todos los pacientes atendidos en el nosocomio; y estos pacientes son aún más vulnerables, son niños.

Es necesario tomar conciencia de la gravedad y consecuencias personales y sociales que conlleva esta problemática, deteriorando la calidad de vida profesional y personal, sin distinguir edad, sexo o nivel socio económico.

Los resultados obtenidos y expuestos, la falta de información que hay en nuestro País y la complejidad presente en los Factores de Riesgo Psicosociales, sus consecuencias; demanda continuar con el estudio e investigación del caso, con el objetivo de contribuir al desarrollo de normas, políticas y mecanismos de prevención. Es nuestro compromiso.