

FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES PRESENTES EN EL AMBIENTE DE TRABAJO DE ENFERMERÍA EN HOSPITALES PÚBLICOS DE CÓRDOBA, JUJUY, LA PAMPA Y SANTIAGO DEL ESTERO, ARGENTINA

Demaría MJ¹,
Farías MA²,
Acevedo GE³.

¹Licenciada en Enfermería, Magister en Salud Pública, investigadora del Centro de Investigación y Formación en Gestión de Servicios de Salud y Trabajo (CeGeSST), de la Escuela de Salud Pública, Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad Nacional de Córdoba.

²Bioquímica, Magister en Salud Pública, investigadora del Centro de Investigación y Formación en Gestión de Servicios de Salud y Trabajo (CeGeSST), de la Escuela de Salud Pública, Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad Nacional de Córdoba.

³Médico, Doctor en Medicina y Cirugía, Director del Centro de Investigación y Formación en Gestión de Servicios de Salud y Trabajo (CeGeSST), de la Escuela de Salud Pública, Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad Nacional de Córdoba.

PSYCHOSOCIAL FACTORS IN HOSPITAL WORK OF NURSES IN THE PROVINCES OF CORDOBA, JUJUY, SANTIAGO DEL ESTERO AND LA PAMPA, ARGENTINA.

FATORES PSICOSSOCIAIS DO TRABALHO HOSPITALAR NA ÁREA DE ENFERMAGEM NAS PROVÍNCIAS DE CÓRDOBA, JUJUY, SANTIAGO DEL ESTERO E LA PAMPA, ARGENTINA

Resumen

El objetivo de esta investigación fue indagar sobre la presencia de factores de riesgos psicosociales en el ambiente de trabajo del personal de enfermería de establecimientos públicos de las provincias de Córdoba, Jujuy, La Pampa y Santiago del Estero. Se diseñó un estudio de corte transversal, que incluyó 1.129 trabajadores de los servicios de enfermería de hospitales estatales de las jurisdicciones elegidas, seleccionados mediante muestreo probabilístico aleatorio simple, con un nivel de confianza del 95% y un error muestral del 5%. Los datos fueron relevados entre Octubre de 2012 y Febrero de 2013.

Trabajo recibido: 20 de diciembre 2016.
Aprobado: 28 de febrero 2017.

Se estudiaron las dimensiones de exigencias psicológicas, control sobre el trabajo, y apoyo social y calidad del liderazgo. Se determinó que predominan en el ámbito laboral riesgos psicosociales altos en dos de las tres dimensiones estudiadas: exigencias psicológicas y apoyo social y calidad de liderazgo, aunque con resultados variables entre jurisdicciones. La pampa, fue donde se encontró la situación más favorable y Santiago del Estero en la que los riesgos psicosociales se presentan con mayor frecuencia.

Se concluyó que este personal sanitario está expuesto a ambientes de trabajo donde se evidencia la presencia de riesgos psicosociales que pueden ocasionar problemas de salud a los trabajadores y afectar negativamente la calidad de atención a los usuarios de los servicios, lo que genera la necesidad de indagar sobre los factores condicionantes de estos riesgos y establecer acciones de promoción de ambientes de trabajo más saludables.

Palabras clave: Salud Laboral, Riesgos Psicosociales, Personal de Enfermería, Ambiente de Trabajo.

Abstract

The objective of this research was to identify psychosocial risks in the work of nurses in public institutions in second level of attention in the provinces of Córdoba, Jujuy, Santiago del Estero and La Pampa, Argentina. A descriptive cross-sectional study was designed over 1129 nurses belonging to public hospitals in the provinces of Córdoba, Santiago del Estero, La Pampa and Jujuy, chosen through simple random probability sample, with a level of confidence of 95% and error sampling of 5%. It was determined, regarding hiding emotions, when asking Do you consider your work causes emotional distress, that in Córdoba there is 82.2 % of positive answers, the same as in Santiago del Estero; the frequency sometimes is 85.8% in Jujuy and it also exceeds 80% in La Pampa. A similar situation is presented with the question Do you have to keep you emotions and avoid expressing them; the highest frequency of answers goes for the categories always and frequently. It was found that between 20 and 40% of workers expressed they cannot do their work in peace and keep it up to date. As a conclusion, this health staff presents high frequency of exposition to psychosocial risks in the work setting, creating the need to find out about the conditioning factors of these risks and set up actions to promote healthier working environments.

Key words: Violence, Health, Psychosocial risks, Nursing.

Resumo

O objetivo desta pesquisa foi identificar os riscos psicossociais no trabalho dos enfermeiros em estabelecimentos públicos do segundo nível de cuidados das Províncias de Córdoba, Jujuy, Santiago del Estero e La Pampa, na Argentina. Desenhou-se um estudo descritivo, transversal, abrangendo 1129 enfermeiros, selecionados por amostragem probabilística aleatória simples, com um nível de confiança de 95% e um erro amostral de 5%, pertencentes a hospitais públicos estaduais nas províncias de Córdoba, Santiago del Estero, La Pampa e Jujuy. Foi determinado, em relação às exigências de emoções escondidas, para perguntar se Você acha que o seu trabalho dá-lhe sofrimento emocional, em Córdoba respondem com uma percentagem de resposta positiva de 82,2%, como em Santiago del Estero onde a frequência às vezes corresponde a 85,8%; em Jujuy e La Pampa também é superior a 80%. Uma situação similar apresenta-se com a pergunta Você tem que manter suas emoções e não expressá-las, a maior frequência de respostas é obtida nas categorias sempre e frequentemente. Verificou-se uma proporção de entre 20 e 40% dos trabalhadores que relatam que não podem fazer o seu trabalho com tranquilidade e mantê-

lo actualizado. Conclui-se que a equipe médica tem uma alta frequência de exposição a riscos psicossociais no local de trabalho, gerando-se a necessidade de investigar os determinantes de tais riscos e estabelecer medidas para promover ambientes de trabalho mais saudáveis.

Palavras-chave: Violência, Saúde, Riscos psicossociais, Enfermagem.

Introducción

Durante las últimas décadas, se ha desarrollado un creciente interés por el estudio del estrés y de los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo, debido a la repercusión que éstos pueden tener sobre la salud de los trabajadores y la calidad de atención a los usuarios de los servicios sanitarios .

Estos riesgos psicosociales han sido definidos como los aspectos relativos al diseño, administración y organización del trabajo, así como a los contextos sociales y ambientales, que tienen potencial para causar daños del tipo físico, social o psicológico, y que pueden ser experimentados a través del estrés ocupacional .

Las expresiones organización del trabajo y factores organizativos se utilizan muchas veces de manera intercambiable con factores psicosociales para hacer referencia a las condiciones de trabajo que pueden conducir al estrés .

Como se mencionó los riesgos psicosociales pueden afectar la actividad laboral y la calidad de vida de los trabajadores perjudicando su salud y su bienestar. Las reestructuraciones productivas, la flexibilidad laboral y las nuevas formas de organización del trabajo han impactado en las relaciones laborales. Las situaciones de violencia laboral, y stress se han convertido en hechos cotidianos en los espacios laborales . Investigaciones realizadas en los ambientes sanitarios establecen que los contextos de atención en salud no están libres de este flagelo, siendo los servicios de salud uno de los ambientes laborales más expuestos. Se estima que cerca del 25% de los accidentes violentos en el trabajo ocurren en el sector salud y más del 50% de los trabajadores del área ya experimentó incidentes de esta naturaleza . Entre los efectos negativos que el estrés laboral tiene sobre el individuo se pueden citar diversos trastornos, tanto físicos como psíquicos o conductuales, que a su vez pueden dar lugar a problemas a nivel colectivo como aumento del absentismo laboral, disminución de la calidad del trabajo realizado y de la productividad .

Asimismo, las posibilidades de relacionarse que el trabajo ofrece representa la primera y más estructural de ellas (sin relación, no hay base objetiva para la ayuda), el apoyo social representa el aspecto funcional de estas relaciones (recibir la ayuda adecuada para trabajar de superiores y compañeros/as), mientras que el sentimiento de grupo representa su componente emocional. Además, el trabajo implica ejercer unos determinados roles, que pueden ser más o menos claros o pueden suponer algunas contradicciones, en un contexto de cambios que es necesario poder prever, configurando un universo de intercambios instrumentales y emocionales entre las personas en la organización, por lo que la calidad del liderazgo que asumen quienes conducen estos ámbitos de trabajo influye en la calidad de vida laboral .

Otros estudios sobre esta problemática, llevados a cabo tanto sobre trabajadores de diferentes tipos de actividades, como sobre el personal sanitario en particular, revelan que el estrés laboral, mantenido en el tiempo, puede constituir un factor de riesgo de enfermedad cardiovascular, afecciones músculoesqueléticas, depresión; abuso de sustancias, trastornos psiquiátricos, Burnout y baja autopercepción de la salud, y aunque otros estudios sobre trabajadores de enfermería, no evidenciaron asociación positiva entre estrés y reducción de la capacidad para el trabajo, dada la relevancia del personal de enfermería para la atención de la salud de la población los estudios sobre los factores de riesgos psicosociales deben profundizarse.

En este sentido, el personal de enfermería representa en la actualidad entre el 50 y el 60 %

del recurso humano de salud en el mundo y entre los países de la Región de las Américas, se observa un rango muy amplio de enfermeras por 10.000 habitantes, desde Haití (la más baja relación) a Cuba el país con mayor número de enfermeras por habitantes siendo Argentina el país que presenta una de las mejores relaciones de enfermeros por habitantes entre los países de Latinoamérica. Está compuesto por mujeres en más del 85%; y es por esto que se constituye en un sector atravesado por los condicionamientos que impactan sobre la inserción particular de las mujeres en el mercado laboral, esto es, la división sexual del trabajo, maternalización de los roles productivos, déficit de competencias actitudinales y dificultades para conciliar trabajo y familia. Esto motiva que cualquier planificación, para mejorar las condiciones de trabajo del sector, debe contemplar la perspectiva de género.

Desde esta perspectiva el objetivo de esta investigación fue indagar sobre la presencia de factores de riesgos psicosociales en el ambiente de trabajo del personal de enfermería de establecimientos públicos de las provincias de Córdoba, Jujuy, La Pampa y Santiago del Estero de la República Argentina, a partir de valorar las dimensiones de: Exigencias psicológicas; Control sobre el trabajo y Apoyo social y calidad del liderazgo.

Material y métodos

Se diseñó un estudio descriptivo, de corte transversal, que se llevó a cabo en los establecimientos sanitarios de segundo nivel de las provincias de Córdoba, Jujuy, La Pampa y Santiago del Estero.

La población objetivo fue el personal de los servicios de enfermería de hospitales estatales de las jurisdicciones antes mencionadas; empleados por los Ministerios de salud provinciales con alguna relación contractual comprobable (remunerada). La muestra se obtuvo por muestreo probabilístico aleatorio simple y se estableció del siguiente modo: Se identificó la distribución del número de trabajadores por jurisdicción. Se definieron las estimaciones de los eventos de interés para el estudio y se calculó el tamaño de la muestra de acuerdo con los parámetros establecidos. Todos los trabajadores de los servicios de enfermería que estaban trabajando de manera efectiva en los hospitales estatales de las provincias bajo estudio, se incluyeron en la selección y se los seleccionó por procedimiento aleatorio. El cálculo del tamaño de la muestra se realizó utilizando como proporción de los trabajadores para cada provincia, y admitió a la estimación aprobada de error del 5%. Para los cálculos se utilizó el programa STATS.

Los trabajadores escogidos fueron invitados a participar en el estudio, explicitando que la información recabada era de carácter confidencial y que sería analizada sólo por integrantes del equipo de investigación. En caso de que el trabajador seleccionado no aceptara participar del estudio, fue sustituido por otro seleccionado con el mismo procedimiento. La composición de la muestra por jurisdicción se muestra en la tabla 1. Los responsables del relevamiento de datos acreditaron su pertenencia al equipo de investigación mediante nota institucional firmada por los investigadores principales del estudio.

Tabla 1. Composición de la muestra por jurisdicción

Provincia	Población	Muestra calculada	Encuestas realizadas
Córdoba	6000	320	309
Jujuy	1508	274	274
La Pampa	835	237	237
Santiago del Estero	2379	294	309
Total	10722	1125	1129

Fuente de datos: Elaboración propia, sobre la base de información proporcionada por las áreas de recursos humanos de las provincias bajo estudio.

Para la recolección de datos se aplicó el instrumento elaborado y validado por investigadores del Centro de Investigación y Formación en Gestión de Servicios de Salud y Trabajo (CeGeSST), de la Escuela de Salud Pública, Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad Nacional de Córdoba . El instrumento utilizado contiene ítems sobre datos sociodemográficos (sexo, edad, escolaridad, situación conyugal), laborales (función, turno de trabajo, carga horaria, otro empleo), y preguntas sobre las dimensiones psicosociales estudiadas: Exigencias psicológicas; Control sobre el trabajo y Apoyo social y calidad del liderazgo.

La dimensión exigencias psicológicas, se refiere a presiones, como tiempo/velocidad en la realización de la actividad y conflictos entre demandas contradictorias . Esta dimensión posee dos componentes, uno cuantitativo y otro cualitativo. El componente cuantitativo involucra aspectos relacionados con la carga de trabajo y surgen de la relación entre la cantidad de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo: volumen, ritmo, interrupciones e intensidad de trabajo. Para el estudio de esta dimensión se incluyeron os siguientes interrogantes: ¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?; ¿Tiene que tomar decisiones difíciles en su trabajo?; ¿Su trabajo le permite aprender cosas nuevas?; ¿Considera que su trabajo le produce desgaste emocional?; ¿Tiene que guardar sus emociones y no expresarlas?.

La dimensión Control sobre el trabajo refiere a la posibilidad del trabajador hacer uso de sus habilidades intelectuales y tener autoridad suficiente para decidir cómo y cuándo realizará sus actividades. También da cuenta de la participación que cada trabajador tiene en las decisiones sobre estos aspectos fundamentales de su trabajo cotidiano . En esta dimensión se formularon los siguientes interrogantes: ¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?; ¿Tiene que realizar tareas que Usted cree se deberían realizar de otra manera?; ¿ Sabe exactamente que tareas son de su responsabilidad?; Su trabajo requiere atención constante?; ¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con compañeros/as?; ¿Siente que la Institución para la que trabaja tiene gran importancia para Usted? y ¿Le parecen importantes las tareas que Usted realiza?.

En lo que refiere a la dimensión de Apoyo social y calidad de liderazgo, esta valora el grado en que las relaciones entre las personas en el trabajo condicionan el desempeño laboral y afectan o protegen la salud de los trabajadores. Así, dentro de esta dimensión están incluidos los componentes, posibilidades de relación social, el Apoyo social de los compañeros, Apoyo de social de superiores, y la Calidad de liderazgo.

Las preguntas formuladas en relación a esta dimensión fueron: ¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?; ¿Tiene que realizar tareas que Usted cree se deberían realizar de otra manera?; ¿Sabe exactamente que tareas son de su responsabilidad?; ¿Su trabajo requiere atención constante?; ¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con compañeros/as?; ¿Siente que la Institución para la que trabaja tiene gran importancia para Usted?; ¿Le parecen importantes las tareas que Usted realiza?

Las encuestas fueron levantadas durante el período comprendido entre Octubre de 2012 y Febrero de 2013. Los datos surgidos de las encuestas fueron capturados en una base de datos para su procesamiento y análisis posterior. Para ello se utilizó el programa SPSS19.0 para Windows. Se realizó el análisis estadístico descriptivo de los datos con el objeto de explorar el comportamiento de las variables en general (frecuencias y medidas de tendencia central).

Resultados

Conforme la metodología aplicada en este estudio, la información que aquí se expone y analiza surge de fuentes de datos primarias: encuesta al personal de salud. Inicialmente se presenta la caracterización sociodemográfica de la muestra estudiada.

Descripción de variables sociodemográficas y de función del personal encuestado.

Los datos que resumen la caracterización demográfica y de función del personal incluido en las muestras estudiadas en las cuatro jurisdicciones se resumen en la tabla 2.

Tabla 2: Características socio-demográficas del personal de enfermería encuestado.

Variable		N	%
Sexo.	Femenino.	923	82
	Masculino.	206	18
Función.	Operativa (atención directa).	993	88
	Supervisión.	45	4
	Jefatura (Departamento, servicio, otro).	58	5,1
Forma de Empleo.	Coordinador/a.	33	2,9
	Plantilla Permanente.	736	65,2

Fuente de datos, elaboración propia.

El 82% del personal de enfermería encuestado son mujeres y se desempeñan en actividades operativas (88%), y de conducción (12%). La oferta laboral incluye diferentes tipos de contratación, una modalidad que supone una estabilidad laboral denominada como personal de planta permanente (65,2%) y otra denominada contratada (34,8%) que incluye en menor proporción a los monotributistas (modalidad contractual precaria que ha ido en disminución).

En relación a las dimensiones de estudio pudo determinarse que en el caso de las exigencias psicológicas (ver tabla 3), están presentes en más del 60% en Córdoba y Jujuy y, más de un 80% en Santiago del Estero y La Pampa respondió frecuentemente y siempre ante la pregunta, ¿puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?. Al indagar si: ¿Tiene que tomar decisiones difíciles en su trabajo?, el personal de enfermería de Córdoba y Santiago del Estero responden en un 36,6% y 38,8% respectivamente a veces y mientras que La Pampa y Jujuy en un 38,4 y 33,9 % responde frecuentemente. Ante la consulta: ¿Su trabajo le permite aprender cosas nuevas?, en Jujuy y Santiago del Estero contestaron siempre 71,9 y 81,6% mientras que en Córdoba y La Pampa respondieron a la misma categoría en un 58,3 y un 53,2%.

Con respecto a las exigencias de esconder emociones, al indagar sobre si ¿Considera que su trabajo le produce desgaste emocional?, en Córdoba responden un 36,6% a veces pero si se suma frecuentemente y siempre se obtiene un porcentaje de 82,2 % de respuesta positiva al igual que en Santiago del Estero que a la frecuencia a veces le corresponde el 38,5% y la suma de las respuestas positiva es de 85,8% mientras que en Jujuy y la Pampa también supera el 80% la categoría que presenta la mayor frecuencia es siempre con 36,5% y frecuentemente 35% respectivamente. Situación semejante se presenta ante la pregunta ¿Tiene que guardar sus emociones y no expresarlas?, la mayor frecuencia de respuesta las obtienen las categorías siempre y frecuentemente.

Tabla 3: Distribución de respuestas sobre la dimensión Exigencias psicológicas, según jurisdicción.

Aspecto Valorados		Córdoba		Jujuy		La Pampa		Sgo del Estero	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día	Siempre	77	24,9	60	21,9	95	40,1	122	39,5
	Frecuentemente	136	44,0	130	47,4	113	47,7	107	34,6
	A veces	73	23,6	62	22,6	25	10,5	69	22,3
	Raramente	8	2,6	12	4,4	3	1,3	4	1,3
	Nunca	15	4,9	10	3,6	1	0,4	7	2,3
Tiene que tomar decisiones difíciles en su trabajo	Siempre	21	6,8	61	22,3	39	16,5	33	10,7
	Frecuentemente	75	24,3	93	33,9	91	38,4	69	22,3
	A veces	113	36,6	85	31,0	84	35,4	120	38,8
	Raramente	66	21,4	22	8,0	15	6,3	54	17,5
	Nunca	34	11,0	13	4,7	7	3,0	33	10,7
Su trabajo le permite aprender cosas nuevas	Siempre	180	58,3	197	71,9	126	53,2	252	81,6
	Frecuentemente	65	21,0	53	19,3	84	35,4	30	9,7
	A veces	36	11,7	15	5,5	17	7,2	18	5,8
	Raramente	8	2,6	4	1,5	6	2,5	6	1,9
	Nunca	20	6,5	5	1,8	4	1,7	3	1,0
Considera que su trabajo le produce desgaste emocional	Siempre	79	25,6	100	36,5	71	30,0	79	25,6
	Frecuentemente	79	25,6	82	29,9	83	35,0	67	21,7
	A veces	96	31,1	60	21,9	53	22,4	119	38,5
	Raramente	29	9,4	21	7,7	21	8,9	30	9,7
	Nunca	26	8,4	11	4,0	9	3,8	14	4,5
Tiene que guardar sus emociones y no expresarlas	Siempre	91	29,4	94	34,3	65	27,4	99	32,0
	Frecuentemente	78	25,2	78	28,5	76	32,1	70	22,7
	A veces	82	26,5	62	22,6	57	24,1	101	32,7

Fuente de datos, elaboración propia.

En cuanto a la dimensión control sobre el trabajo (ver tabla 4), al indagar a los encuestados sobre si tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna, las repuestas varían según la jurisdicción. En Córdoba y Jujuy el mayor porcentaje se encuentra en la categoría nunca con 27,5 y 29,6 % respectivamente, en Santiago del Estero el 30,1% responde raramente mientras que en la Pampa responde frecuentemente 39,2%. A la pregunta ¿Tiene que realizar tareas que Usted cree se deberían realizar de otra manera?, se encuentra que Córdoba y Jujuy el 40% responde a veces en La Pampa frecuentemente y en Santiago del Estero siempre.

Ante la pregunta ¿Su trabajo requiere atención constante? En las cuatro jurisdicciones predominó la categoría de respuesta siempre. En el caso de ¿Sabe exactamente que tareas son de su responsabilidad? en todas las jurisdicciones responden siempre en su mayoría, aunque hay que destacar que el 50% de los participantes de La Pampa no siempre conoce sus responsabilidades. Al interrogar si ¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con compañeros/as? se hallan diferencias entre los participantes de las distintas provincias en Córdoba y Jujuy la mayor frecuencia de respuesta la obtiene la categoría a veces mientras que en La Pampa la categoría frecuentemente y en la Santiago del estero siempre.

En relación al sentido del trabajo se realizaron las preguntas ¿Siente que la Institución para la que trabaja tiene gran importancia para Usted? y ¿Le parecen importantes las tareas que

Usted realiza?, en estas categorías resulta relevante las repuestas brindadas por el personal de enfermería de Santiago del Estero donde en un 94% responden nunca a la primera pregunta y 81,6% raramente a la segunda.

Tabla 4. Distribución de respuestas sobre la dimensión Control sobre el trabajo, según jurisdicción.

Aspecto Valorados		Córdoba		Jujuy		La Pampa		Sgo del Estero	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna	Siempre	45	14,6	36	13,1	59	24,9	77	24,9
	Frecuentemente	54	17,5	51	18,6	93	39,2	30	9,7
	A veces	79	25,6	59	21,5	43	18,1	69	22,3
	Raramente	46	14,9	47	17,2	27	11,4	93	30,1
	Nunca	85	27,5	81	29,6	15	6,3	59	19,1
Tiene que realizar tareas que Usted cree se deberían realizar de otra manera	Siempre	38	12,3	30	10,9	46	19,4	128	41,4
	Frecuentemente	95	30,7	79	28,8	95	40,1	41	13,3
	A veces	122	39,5	112	40,9	77	32,5	23	7,4
	Raramente	24	7,8	32	11,7	11	4,6	223	72,2
	Nunca	30	9,7	21	7,7	8	3,4	57	18,4
Sabe exactamente que tareas son de su responsabilidad	Siempre	211	68,3	206	75,2	124	52,3	223	72,2
	Frecuentemente	58	18,8	46	16,8	89	37,6	57	18,4
	A veces	22	7,1	14	5,1	17	7,2	18	5,8
	Raramente	5	1,6	3	1,1	4	1,7	7	2,3
	Nunca	13	4,2	5	1,8	3	1,3	4	1,3
Su trabajo requiere atención constante	Siempre	255	82,5	242	88,3	137	57,8	256	82,8
	Frecuentemente	24	7,8	25	9,1	86	36,3	40	12,9
	A veces	13	4,2	3	1,1	7	3,0	11	3,6
	Raramente	3	1,0	2	,7	4	1,7	2	,6
	Nunca	14	4,5	2	,7	3	1,3	244	79,0
Puede dejar su trabajo un momento para conversar con compañeros/as	Siempre	34	11,0	13	4,7	47	19,8	158	51,1
	Frecuentemente	50	16,2	50	18,2	96	40,5	41	13,3
	A veces	158	51,1	138	50,4	69	29,1	20	6,5
	Raramente	44	14,2	51	18,6	21	8,9	67	21,7
	Nunca	23	7,4	22	8,0	4	1,7	66	21,4
Siente que la Institución para la que trabaja tiene gran importancia para Usted	Siempre	179	57,9	188	68,6	137	57,8	36	11,7
	Frecuentemente	40	12,9	45	16,4	78	32,9	17	5,5
	A veces	51	16,5	26	9,5	11	4,6	9	2,9
	Raramente	18	5,8	5	1,8	8	3,4	3	1,0
	Nunca	21	6,8	10	3,6	3	1,3	292	94,5
Le parecen importantes las tareas que Usted realiza	Siempre	249	80,6	246	89,8	159	67,1	15	4,9
	Frecuentemente	37	12,0	16	5,8	69	29,1	1	0,3
	A veces	9	2,9	5	1,8	6	2,5	1	0,3
	Raramente	2	,6	0	0	0	0	252	81,6
	Nunca	12	3,9	7	2,6	3	1,3	30	9,7

Fuente de datos, elaboración propia.

Bajo la dimensión Apoyo social y calidad de liderazgo, cuyos resultados se exponen en la figura 1, se indagó sobre si ¿sus jefes inmediatos resuelven bien los conflictos? al que respondieron a veces en más de un 30% en Córdoba y Jujuy frecuentemente en un 40% en La Pampa y el 42,4% raramente en Santiago del Estero.

El apoyo social fue estudiado através de las preguntas ¿Entre compañeros/as se ayudan en

el trabajo? donde en Córdoba y La pampa la categoría siempre arrojó el 38,2y el 44,7%, respectivamente, Jujuy el 41,2% respondo frecuentemente mientras que en Santiago del Estero el 34,6% respondió raramente y Recibe ayuda y apoyo de su inmediato/a superior en Córdoba responden en un 30,1% a veces; en Jujuy el 28,5% a veces y el 27% frecuentemente. En La Pampa el 44,7% siempre, mientras que en Santiago del Estero las respuestas están dispersas, un 26% responde siempre y un 21% nunca. Sobre sí: ¿Sus superiores le dan el reconocimiento que Usted considera merecer?, en Córdoba y Jujuy responden nunca en un 37,7% y 29,2%, en La Pampa el 37,7% responde frecuentemente y en Santiago del Estero las frecuencias de respuestas están dispersas.

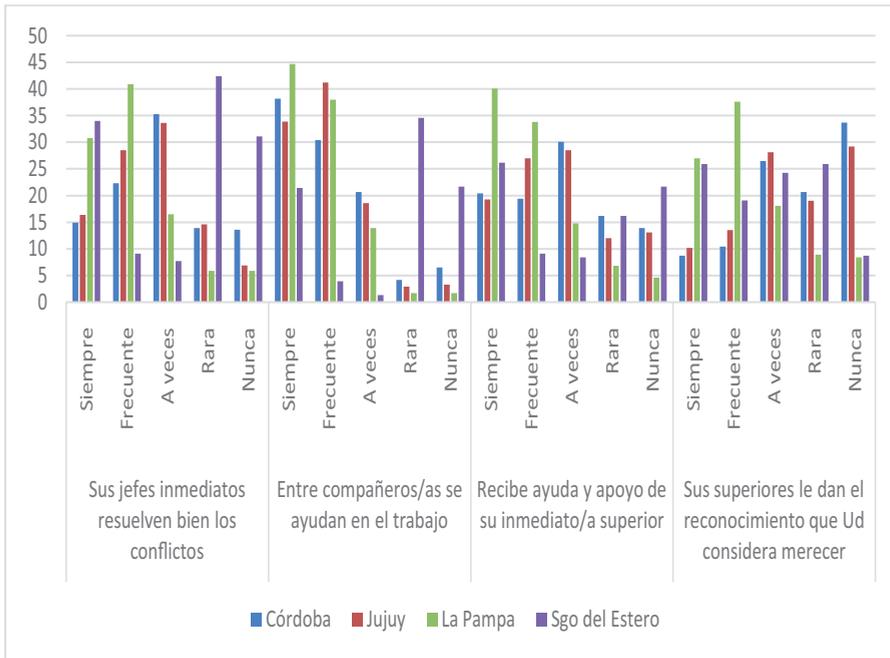


Figura 1: Dimensión Apoyo social y Calidad de liderazgo, según jurisdicción. Fuente de datos: elaboración propia.

Discusión

Los cambios en el mundo del trabajo ocurridos en las últimas décadas han repercutido sobre las condiciones de trabajo y los riesgos laborales a los que se exponen los trabajadores, en particular en el sector salud, donde los riesgos psicosociales son reconocidos más frecuentemente y su estudio va adquiriendo mayor interés debido a las implicancias que estos tienen.

La distribución de los encuestados según sexos resultó similar al promedio de Argentina, y en consonancia con estudios realizados sobre las características de los trabajadores de la salud de Córdoba, donde se determinó que el 70 % de trabajadores del sector eran mujeres, los resultados arrojados en esta investigación no distan de esta realidad siendo mujeres el 82% del personal de enfermería . En cuanto a la distribución según la ocupación de los trabajadores bajo estudio, el 88% del personal encuestado se desempeñan en actividades operativas, es decir en atención directa al paciente, en tanto que el 12% desempeña funciones de conducción.

En la presente investigación se halló que el personal de enfermería predominan riesgos psicosociales Altos en dos de las tres dimensiones estudiadas: Exigencias psicológicas y Apoyo social y calidad de liderazgo; en tanto que otros estudios efectuados sobre el

personal de salud, donde se aplicó una metodología similar reveló que en la totalidad de las dimensiones predominaba el riesgo Alto .

Con relación a las exigencias de esconder emociones, al indagar sobre si ¿Considera que su trabajo le produce desgaste emocional?, en Córdoba responden en un porcentaje de 82,2 % de respuesta positiva al igual que en Santiago del Estero que a la frecuencia a veces le corresponde al 85,8% en Jujuy y la Pampa también supera el 80%. Situación semejante se presenta ante la pregunta ¿Tiene que guardar sus emociones y no expresarlas?, la mayor frecuencia de respuesta las obtienen las categorías siempre y frecuentemente. Estos hallazgos tienen similitud con los comunicados en un estudio realizado en Michelín, España, en médicos de un hospital, donde los encuestados identifican riesgos asociados a exigencias psicológicas en cifras mayores al 80% y la percepción de estos aumenta con la antigüedad en ese empleo . En el mismo sentido, una investigación cualitativa sobre médicos especialistas de hospitales públicos de Valencia, España, también pone de manifiesto que este personal expresa un alto número de factores de riesgo psicosocial relacionados con las exigencias psicológicas, algunos vinculados específicamente con las características de la profesión médica (contacto con el sufrimiento y con la muerte, sentirse responsable de vidas humanas, incertidumbre ante el diagnóstico y el tratamiento) y otros con la organización del trabajo (sobrecarga de trabajo y falta de personal) .

Las relaciones entre las personas en el trabajo afectan la salud de diversas formas. Las posibilidades de relacionarse que el trabajo ofrece representa la primera y más estructural de ellas (sin relación, no hay base objetiva para la ayuda), el apoyo social representa el aspecto funcional de estas relaciones (recibir la ayuda adecuada para trabajar de superiores y compañeros/as), mientras que el sentimiento de grupo representa su componente emocional. Además, el trabajo implica ejercer unos determinados roles, que pueden ser más o menos claros o pueden suponer algunas contradicciones, en un contexto de cambios que se precisa poder prever, configurando un universo de intercambios instrumentales y emocionales entre las personas en la organización.

En la dimensión de Apoyo social y Calidad de liderazgo las respuestas obtenidas reflejan que el personal desarrolla sus actividades recibiendo un relativo apoyo de sus superiores y sus pares, aunque estas respuestas son variables entre jurisdicciones, dado que mientras en Córdoba solo el 37% de los trabajadores manifiesta que los jefes inmediatos resuelven bien los conflictos, en Jujuy el 45% lo considera así en Jujuy y en Santiago del Estero el 49,5%, en La Pampa las repuestas positivas ascienden a más del 70%. Cifras superiores al 60% manifiestan que los trabajadores reciben ayuda y/o apoyo de sus compañeras/os; sin embargo más del 50% del personal refiere no recibir ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior en Córdoba y Jujuy. Estos últimos datos adquieren especial interés, dado que estudios muestran que se ha verificado una correlación alta y positiva entre el «apoyo directivo» y «motivación intrínseca» de los trabajadores de enfermería para ejecutar sus actividades laborales .

Estos hallazgos se corresponden con los publicados en un estudio realizado en centros de Atención Primaria de Salud en una comuna de Santiago, Chile, donde los resultados para estrés emocional mostraron que conflicto de rol y apoyo de pares se mantuvieron significativamente asociadas con síntomas de estrés emocional, a la vez que mostraron que las mujeres presentan puntajes significativamente mayores en las escalas de síntomas de estrés emocional y estrés físico .

En tal sentido, la relación entre estilos de conducción y riesgos psicosociales ha sido documentada en diversas investigaciones, encontrándose que estilos de dirección con altos niveles de exigencia y coerción afectan de manera importante la percepción de clima organizacional y estilos que fomentan roles confusos y que no favorecen la autonomía en la toma de decisiones afectan la salud del trabajador . Otro aspecto que podría explicar el nivel de riesgo de esta dimensión son las deficiencias en la estandarización de las tareas, que en algunos casos pueden resultar demasiado rígidas y en otros casi inexistentes, lo que

se refleja en la elevada proporción de encuestados que refiere conflictos de rol. Así, las situaciones de ambigüedad y de conflicto de rol en el trabajo, repercuten negativamente en el bienestar psicológico del trabajador y se las considera como fuentes de tensión para la persona que así las vive, contribuyendo al estrés en el trabajo.

Conclusión

Como conclusión puede señalarse que esta investigación posibilitó determinar el nivel de riesgo psicosocial en el trabajo al que está expuesto el personal de enfermería en los hospitales estatales de las provincias de Córdoba, Jujuy, La Pampa y Santiago del Estero y la situación que adquiere en cada jurisdicción las dimensiones estudiadas, determinándose que predominan en el ámbito laboral riesgos psicosociales Altos en dos de las tres dimensiones estudiadas: Exigencias psicológicas y Apoyo social y calidad de liderazgo, aunque con resultados variables entre jurisdicciones, siendo La Pampa, fue donde se encontró la situación más favorable y Santiago del Estero en la que los riesgos psicosociales se presentan de modo más desfavorable.

En función de esto, y entendiendo que las condiciones laborales de exposición crónica a riesgos psicosociales van más allá de ser un problema individual, para constituirse en un problema de gestión del trabajo en salud cuando su frecuencia es elevada, surge la necesidad de profundizar en investigaciones que indaguen sobre la situación de los factores psicosociales en estas instituciones sanitarias, que puedan dar sustento a políticas e intervenciones sobre esta problemática.

Bibliografía

1. Acevedo Gabriel Esteban, Sánchez Julieta, Fariás María Alejandra, Fernández Alicia Ruth. Riesgos psicosociales en el equipo de salud de hospitales públicos de la provincia de Córdoba, ARGENTINA. Cienc Trab. [Internet]. 2013 Dic [citado 2017 Mar 12]; 15(48): 140-147. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492013000300006&lng=es. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492013000300006>.
2. Cox T, Griffiths AJ, Rial-González E. El estrés relacionado con el trabajo. Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en Trabajo [Internet] 2005; [Consultado 2016 Dic 22] Disponible en: <http://osha.europa.eu/es/publications/reports/203>
3. Gil-Monte Pedro R. Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. Rev. Esp. Salud Pública [Internet]. 2009 Abr [Consultado 2016 Dic 22]; 83(2): 169-173. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272009000200003&lng=es.
4. Farias A, Sánchez J, Petiti Y, Alderete AM, Acevedo G. Reconocimiento de la violencia laboral en el sector salud. Revista Cubana de Salud y Trabajo. 2012; 13(3): 7-15.
5. Antonio AP, Redondo SI. Grupo de Estudios Avanzados en Violencia. Universidad de Barcelona. Predicción de la violencia: entre la peligrosidad y la valoración del riesgo de violencia. Papeles del Psicólogo. Vol. 28(3), pp. 157-173 <http://www.cop.es/papeles>. 2007.
6. Cremades Puerto Jesús, Loreto Maciá Soler, Mª José López Montesinos, Isabel Orts Cortés. Identificación de factores de estrés laboral en profesionales de enfermería Cogitare Enferm. 2011 Out/Dez; [Internet]. 2016 [citado 22 Dic 2016]; 16(4): 609-14. Disponible en: www.ucm.cl/uploads/media/publicacion.pdf
7. Urbanetto Janete de Souza, Silva Priscila Costa da, Hoffmeister Eveline, Negri Bianca Souza de, Costa Bartira Ercília Pinheiro da, Figueiredo Carlos Eduardo Poli de. Estrés en el trabajo de enfermería en hospital de emergencia: análisis usando la

- Job Stress Scale. *Rev. Latino-Am. Enfermagem* [Internet]. 2011 Oct [Consultado 2017 Mar 12]; 19 (5): 1122-1131. Available from: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692011000500009&lng=en. <http://dx.doi.org/10.1590/S0104-11692011000500009>
8. Contreras F, Espinosa JC, Hernández F, Acosta N. Calidad de vida laboral y liderazgo en trabajadores asistenciales y administrativos en un centro oncológico de Bogotá (Colombia). *Psicología desde el Caribe*. 2013; 30 (3): 569-590.
 9. Dollard MF, LaMontagne AD, Caulfield N, Blewett V, Shaw A. Job stress in the Australian and international health and community services sector: a review of the literature. *Int J Stress Manag*. 2007; 14: 417-45.
 10. Theorell T. Work-related psychosocial factors and the development of ischemic heart disease: a systematic review. *Cardiol Rev*. 2009; 17(2): 83-97.
 11. Warren N. Psychosocial and work organizational risk factors for work related musculoskeletal disorders. En: Karwowski W. *International Encyclopedia of Ergonomics and Human Factors*. Oxford: CRC Press; 2010. pp. 1299-1302.
 12. Negeliskii C, Lautert L. Occupational Stress and Work Capacity of Nurses of a Hospital Group. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*. 2011; 19(3):606-13.
 13. Organización Panamericana de la Salud. Indicadores Básicos 2016, Situación de la Salud en las Américas. <http://iris.paho.org/xmlui/handle/123456789/31288>.
 14. Vásquez PC, Suazo SV, Klijn TP. Factores de riesgos psicosociales en el trabajo: género y enfermería. *Avances en Enfermería*. 2014; 32(2), 271-8.
 15. Burrone MS, Farias MA, Acevedo G. Diseño, construcción y adaptación de un instrumento para caracterizar las condiciones laborales de los equipos de salud en 4 provincias de Argentina. Enviado a publicar. 2016.
 16. Prochnow Andrea, Magnago Tânia Solange Bosi de Souza, Urbanetto Janete de Souza, Beck Carmem Lúcia Colomé, Lima Suzinara Beatriz Soares de, Greco Patrícia Bitencourt Toscani. Capacidad para el trabajo en enfermería: relación con demandas psicológicas y control sobre el trabajo. *Rev. Latino-Am. Enfermagem* [Internet]. 2013 Dec [Consultado 2017 Mar 12]; 21 (6): 1298-1305. Disponible en: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692013000601298&lng=en. <http://dx.doi.org/10.1590/0104-1169.3072.2367>.
 17. Magnago TSBS, Lisboa MTL, Griep RH, Zeitoune RCG, Tavares JP. Working conditions of nurses: evaluation based on the demand-control model. *Acta Paul Enferm*. 2010; 23(6):811-7.
 18. Acevedo GE, Farias MA, Sanchez JM, Astegiano C, Buffá G, Alvarez Loyaute G, Demaria MJ, Fernandez AR. Condiciones y medio ambiente de trabajo en hospitales públicos provinciales de la ciudad de Córdoba, Argentina. *Rev. Salud Pública*. 2013; 17(4): 8-20.
 19. Marín-Lluch P, García-Domingo C, Muñoz-Fernández JL, Rabanaque-Mallent G. Detección de riesgos psicosociales en profesionales sanitarios de un área de salud. *Atención Primaria*. 2006; 35(5):302-303
 20. Prieto, Gamo y Figueroa. Percepción de los riesgos de su puesto de trabajo de los médicos internos residentes de un hospital secundario. *Educ Med*. 2011; 14(3):163-170.
 21. Escriba Agüir V, Bernabé-Muñoz Y. Exigencias laborales psicológicas percibidas por médicos especialistas hospitalarios. *Gaceta Sanitaria* 2002; 16(6):487-496.
 22. Contreras F, Espinosa JC, Hernández F, Acosta N. Calidad de vida laboral y liderazgo en trabajadores asistenciales y administrativos en un centro oncológico de Bogotá (Colombia). *Psicología desde el Caribe*. 2013; 30(3): 569-590.
 23. Guic E, Mora P, Rey R, Robles A. Estrés organizacional y salud en funcionarios de centros de atención primaria de una comuna de Santiago [en línea]. *Rev méd Chile*. 2006; 134(4):447-455. [Consultado 4 sep 2016]. Disponible en: <http://www.scielo>.

- cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872006000400007&lng=es
24. Bloch S, Whiteley P. Complete Leadership: A practical guide for developing your leadership talents. London: Pearson Education; 2003.
 25. Contreras F, Barbosa D, Juárez F, Uribe AF, Mejía C. Estilos de liderazgo, clima organizacional y riesgos psicosociales en entidades del sector salud. Un estudio comparativo. Acta Colombiana de Psicología. 2009; 12(2):13-26.