

XV Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología. XXX Jornadas de Investigación. XIX Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. V Encuentro de Investigación de Terapia Ocupacional V Encuentro de Musicoterapia. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, 2023.

Evaluación de los riesgos psicosociales del trabajo del personal de enfermería/ de una institución de Salud Mental en proceso de adecuación a la LNSM.

Arrillaga, Sabrina, De Lellis, Carlos Martín y Beines, Federico.

Cita:

Arrillaga, Sabrina, De Lellis, Carlos Martín y Beines, Federico (2023). *Evaluación de los riesgos psicosociales del trabajo del personal de enfermería/ de una institución de Salud Mental en proceso de adecuación a la LNSM. XV Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología. XXX Jornadas de Investigación. XIX Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. V Encuentro de Investigación de Terapia Ocupacional V Encuentro de Musicoterapia. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-009/622>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/ebes/Mtb>

Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.

EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES DEL TRABAJO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA/ DE UNA INSTITUCIÓN DE SALUD MENTAL EN PROCESO DE ADECUACIÓN A LA LNSM

Arrillaga, Sabrina; De Lellis, Carlos Martín; Beines, Federico
Universidad del Salvador. Buenos Aires, Argentina.

RESUMEN

La enfermería es una de las disciplinas que cumplen tareas de mayor relevancia y centralidad en los servicios de salud, pues a través de sus distintas especialidades se integra a la labor de los equipos sanitarios que cubren los distintos momentos del proceso de atención y cuidados. El riesgo de desgaste que conlleva ésta tarea tiene consecuencias directas en su salud y en la calidad de cuidados que proveen. El siguiente trabajo presenta los resultados de la investigación (USAL) de evaluación de riesgo psicosociales presentes en el trabajo de enfermería. El estudio se desarrolló en una institución de salud mental en proceso de adecuación a la Ley Nacional de Salud Mental N°26.657 y su decreto reglamentario 603/2013. El estudio procuró identificar los factores de riesgo psicosociales presentes en el trabajo y la medición del grado de exposición a los mismos mediante el CoPsoQ-istas 21, instrumento que contempla la participación de las y los trabajadores en el proceso. La evaluación se llevó a cabo en una muestra de trabajadores de enfermería que se desempeñan en tres turnos mañana, tarde y noche de lunes a viernes y los sábado, domingos y feriados en el turno mañana y turno noche.

Palabras clave

Enfermería - Riesgos psicosociales - Trabajo - Salud Mental

ABSTRACT

ASSESSMENT OF PSYCHOSOCIAL RISKS OF NURSING WORK IN MENTAL HEALTH

Nursing is one of the disciplines that fulfill tasks of greater relevance and centrality in health services, since through its different specialties it is integrated into the work of the health teams that cover the different moments of the care and attention process. The risk of brain drain that this task entails has direct consequences on health and in the quality of care they provide. The following work presents the results of the research (USAL) on psychosocial risk assessment present in nursing work. The study was carried out in a mental health institution in the process of adaptation to the National Mental Health Law No. 26,657 and its regulatory decree 603/2013. The study sought to identify the psychosocial risk factors present at work and measure the

degree of exposure to them using the CoPsoQ-istas 21, an instrument that contemplates the participation of workers in the process. The evaluation was carried out in a sample of nursing workers who work in three shifts: morning, afternoon and night from Monday to Friday and on Saturdays, Sundays and holidays in the morning and night shifts.

Keywords

Psychosocial risks - Nursing - Work - Mental Health

Los factores psicosociales en el Trabajo

La organización del trabajo es concebida como una construcción histórica y social, resultante del conjunto de reglas, normas, división de tareas y de la totalidad de dimensiones presentes en cualquier prestación laboral (Novick,2000).

Todos los aspectos de la organización laboral, cuya exposición aumenta la probabilidad de enfermar o producir un daño, son considerados factores de riesgo del trabajo. Tales factores pueden ser físicos, químicos, biológicos, ergonómicos, de seguridad y también psicosociales.

Los factores psicosociales del trabajo *“consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo”*. (OIT - OMS 1986): Desde un enfoque clásico, el énfasis ha sido puesto en estrategias y gestión de los factores de riesgo psicosociales desde una perspectiva individualista, apolítica y ahistórica, sin trabajar en las causas que generan tales situaciones de estrés.

Aquí partimos de una perspectiva dinámica, procesual y colectiva que permite identificar el grado de exposición a estresores en un colectivo de trabajadores de una institución en proceso de adecuación a la ley nacional de salud mental.

El sector de enfermería

El estudio de los determinantes asociados al trabajo que impactan en la salud de las y los trabajadores del sector de enfermería

debe reconocer los siguientes aspectos: a) Se trata del grupo ocupacional más numeroso del sector salud, ya que representa aproximadamente el 59% de las profesiones sanitarias (OMS, 2020), y realiza labores de gestión, apoyo y cuidados en todas las especialidades médicas y en los distintos momentos del proceso de atención; b) El empleo en el sector está caracterizado por una gran heterogeneidad, y se organiza en tareas profesionales, técnicas y operativas con distinto nivel de calificación. La fuerza de trabajo con menor calificación representa un porcentaje elevado en la profesión: como dato ilustrativo, podemos señalar que el 34,7 % son auxiliares en enfermería, el 49% tiene formación técnica y el 16,2 % posee certificación de licenciado/a en Enfermería; c) La falta de datos sociodemográficos, ocupacionales y de formación de enfermería especializada en salud mental.

Riesgos psicosociales del personal de enfermería

A partir de los antecedentes relevados podemos señalar que el personal de enfermería es un grupo altamente expuesto a factores estresantes por las tareas que realizan, la responsabilidad que estas conllevan y las condiciones de trabajo; factores que puede desencadenar daños en la salud física, mental y emocional. (Castillo Ávila, I., et al. 2011); (Jiménez, C., Orozco, M. y, Cáliz, N. 2017); (Espinosa Rosas, J. 2018); (Díaz Echenique, M., Stimolo, M. y Caro, N. 2010).

Al momento de caracterizar las condiciones laborales que atraviesa el sector de enfermería se identifican factores recurrentes como la sobrecarga laboral, la falta de equipamiento, déficits en los niveles de jerarquización y/o en su reconocimiento administrativo, bajos salarios y pluriempleo, a lo que se debe sumar la carga de trabajo doméstico y el cuidado de niños/niñas a cargo. La exposición a tales factores de riesgos psicosociales se realiza sin adecuada contención y protección institucional, lo cual incide directamente y de forma negativa en la calidad de los cuidados que es posible brindar a los pacientes.

La exposición a tales exigencias guarda relación con la naturaleza misma de las tareas y por ello es imposible de eliminar el propio sufrimiento intrínseco al trabajo de cuidados, por lo cual los trabajadores suelen generar variadas estrategias y habilidades específicas que pueden adquirirse en el desenvolvimiento del oficio o bien reducir el tiempo de exposición (número de horas, número de pacientes, etc.), puesto que a jornadas más largas, con mayor exposición y mayor fatiga emocional se requerirá un mayor tiempo de reposo para reponerse.

La situación antes descrita, respecto del personal de enfermería en general, resulta más crítica entre quienes se emplean en servicios especializados de salud mental.

En esta área de especialización profesional se identifican ciertos factores específicos que gravitan negativamente sobre la salud: a) Prevalece el empirismo, la subcalificación y la falta de entrenamiento especializado atenta contra la posibilidad de realizar un trabajo que se oriente según los preceptos de la calidad de atención; b) El trabajo, de carácter más intensivo y de

largo plazo y un bajo grado de motivación de logro incrementa los riesgos de que se produzcan mayores niveles de desgaste profesional; c) El desfase o brecha entre el trabajo prescrito y el trabajo real es fuente de un alto grado de estrés ocupacional, ya que el trabajador de enfermería debe sostener de manera continua transacciones / compromisos entre lo ideal o deseado y lo posible. Para lograr este compromiso el trabajador moviliza sus energías psíquicas y activa mecanismos de defensa cuya función es enmascarar y/u ocultar la ansiedad que sobrevendría ante el reconocimiento del riesgo. Tales ideologías defensivas de oficio (Desjours, 1990) hacen posible “resistir” situaciones de gran tensión, pero al mismo tiempo incrementan los riesgos para la salud.

Objetivos

Los objetivos del proyecto son: a) Explorar los factores psicosociales de riesgo a los que está expuesto el personal de enfermería en establecimiento de salud; b) Caracterizar la distribución diferencial del riesgo según variables demográficas y socio ocupacionales.

Método:

El estudio se llevó a cabo en una institución psiquiátrica privada de carácter monovalente que se halla impelida por la normativa vigente -ley nacional de salud mental - para desarrollar acciones de reorientación, ampliación y diversificación de servicios polivalentes.

Los antecedentes institucionales resultantes de investigaciones previas nos proporcionaban información sobre cuáles eran las problemáticas que debían ser consideradas al momento de ajustar los objetivos de investigación al trabajo de enfermería, ya que podían destacarse estos dos factores principales: a) El personal de enfermería ha constituido, junto con los médicos psiquiatras, el núcleo histórico de una Institución que, con más de cien años de existencia, se había destacado en la atención y el cuidado de una población escasamente considerada; b) Se trata del personal más intensamente afectado por las nuevas demandas surgidas en el contexto pandémico y pospandémico, basadas en medidas de sectorización y de seguridad que se plantearon al interior del contexto hospitalario.

Para la identificación de factores de la organización del trabajo que resultaren nocivos para la salud se ha empleado el Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ), cuya nominación para la versión española es CoPsoQ-istas21. Dicho instrumento está basado en la Teoría General del estrés, e integra los modelos conceptuales más relevantes, como el “demanda-control-apoyo social” de (Karasek, Theorell y Johnson, 1990) y el “esfuerzo-compensaciones” de (Segrist, 1996) así como aportes relacionados con el trabajo emocional, la inseguridad o los conflictos originados en la necesidad de compaginar tareas y tiempos laborales y familiares.

El instrumento fue administrado de manera presencial entre los

meses de junio 2022 a junio 2023. La muestra estuvo conformada por enfermeros que se desempeñan en los tres turnos de trabajo (matutino, vespertino, nocturno), así como y en los fines de semana y/o feriados. Más de la mitad de las personas entrevistadas ($n=48$) tienen entre 1 a 5 años de antigüedad en el establecimiento. Solo 8 tienen menos de un año en la institución y el resto más de 6 años. Se estudiaron los tres turnos de enfermería de lunes a viernes y los fines de semana y/o feriados turno mañana y turno noche, tanto del servicio de psiquiatría como del servicio de rehabilitación.

Dado que, como resultado de las entrevistas a directivos se desprendería la importancia del rol de enfermería psiquiátrica y de rehabilitación para poder lograr el cambio institucional, ello impuso la necesidad de evaluar los riesgos específicamente asociados a los procesos de trabajo de ambas especialidades. De acuerdo al método de relevamiento, se realizó en cada turno: a) un primer encuentro para la explicación del proceso y la toma del cuestionario; b) un segundo encuentro para devolución de los resultados y, de acuerdo a la visión de los participantes, pasar a la instancia siguiente: c) análisis final de cada turno. El momento de la devolución se constituyó en instancia cualitativa de caracterización tanto de los factores psicosociales como de las estrategias de afrontamiento.

Además, se efectuaron una serie de entrevistas cualitativas con el objetivo de valorar y analizar los factores asociados a la organización del trabajo que incide sobre las prácticas de este colectivo profesional. Dado que se desprendería de ellos la importancia del cambio de rol, de enfermería psiquiátrica a enfermería de rehabilitación para poder lograr el cambio institucional, resultó adecuado visualizar los riesgos de ambos puestos de trabajo.

Resultados:

- a) La cantidad de trabajo se percibe como elevada, ya que un 50% del personal refiere que sus tareas se acumulan, y que por estar distribuidas de forma irregular no disponen del tiempo suficiente para realizarlas. Respecto de la exigencia cuantitativa de trabajo, el 50% del personal se halla en una situación desfavorable, solamente un 20% de enfermería de psiquiatría refiere disponer de suficiente tiempo para hacer su trabajo o que éste no se le acumule.
- b) Las exigencias cuantitativas del trabajo se relacionan estrechamente con el ritmo de trabajo, la cual tiene que ver específicamente con la intensidad del trabajo, siendo desfavorable para la salud de los trabajadores de enfermería psiquiátrica y rehabilitación del turno mañana en un 70% de ellos, mientras que en el turno tarde enfermería psiquiátrica se encuentra expuesta en un 60% de los trabajadores y alcanzó a un 90% de ellos en el área de rehabilitación. El alto ritmo de trabajo está ligado a las altas exigencias emocionales por la alta demanda de atención por parte de los pacientes. Incremento de situaciones que provocan ansiedad, estrés y mayores tensiones interpersonales.
- c) El ritmo de trabajo como un riesgo psicosocial constituye la

percepción de la exigencia psicológica referida específicamente a la intensidad del trabajo, se relaciona con la cantidad y el tiempo. Un 70% del personal que se identificó como de enfermería psiquiátrica respondió que el ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada y que deben trabajar muy rápido, un 30% respondió que en gran medida esto sucede, siendo que ninguno resultó no estar expuesto a este factor. En el turno noche se percibe esta intensidad en un 40%, posiblemente relacionado con las características de la demanda, que requiere un estado de alerta constante y una respuesta inmediata.

d) Otro factor de riesgo identificado ha sido el de exigencia emocional, el cual está relacionado no sólo con las exigencias de atención sino también con la sensación de estar en constante estado de alerta que hallamos en relación no solamente con el tipo de demanda de atención de los pacientes sino con las exigencias contradictorias que exige el puesto.

e) Finalmente, se destacan como factores psicosociales de riesgo la falta de claridad de rol, tareas y objetivos de trabajo acordes a las capacidades, lo cual trae aparejado el conflicto de rol debido a que reciben ordenes sin delimitación clara y que muchas veces son contradictorias. Otro factor asociado es la baja influencia sobre la tarea, que conlleva la percepción de falta de autonomía y autoridad para poder tomar decisiones.

f) El turno noche, por el contrario, se halla ante una situación favorable en relación al factor de exigencia cuantitativa y ritmo de trabajo, aunque dos trabajadores refieren haber atravesado síntomas graves de *burnout* en trabajos anteriores, relacionan el desgaste emocional sufrido en trabajos anteriores con la falta de herramientas y estrategias psicológicas para relacionarse emocionalmente con los pacientes y con el ritmo y la exigencia cuantitativa del trabajo

g) La mayoría del personal de enfermería psiquiátrica manifestó percibir su tarea como estresante, sin embargo, es llamativo que cuantitativamente sólo se perciben de alto riesgo las exigencias emocionales en el turno mañana de lunes a viernes, mientras que el ritmo de trabajo es percibido en cambio como alto tanto en el turno mañana como en el turno tarde.

h) Si bien un factor protector y/o moderador del desgaste emocional reportado por estudios previos es la percepción de ayuda por parte de los pares no se ha podido observar la existencia de un equipo de trabajo conformado de tal manera que ayude a contrarrestar las exigencias antes mencionadas

i) Disponer de la información adecuada, suficiente y oportuna para poder realizar de forma correcta el trabajo, también está relacionado con el factor de previsibilidad, el cual se manifiesta como negativo en el turno tarde, noche y fines de semana/feriados (SADOFE). Por último, el factor que se percibe como altamente desfavorable en los tres turnos y SADOFE se relaciona a la percepción de que los conflictos no se resuelven de manera justa.

Conclusiones

El trabajo de prestar cuidados a personas con severos padecimientos y/o discapacidad mental pueden comportan exigencias emocionales que devienen en un mayor desgaste emocional, y el empleo de mecanismos defensivos, tales como el no involucramiento, la disociación en la atención del paciente y/o la negación de emociones.

La claridad de rol, percibida en todos los turnos como negativa se relaciona con la falta de objetivos y tareas suficientemente explícitas y se halla íntimamente ligada con las exigencias contradictorias respecto de las tareas que se les exigen y lo que efectivamente creen que deben realizar

Gestores administrativos, psiquiatras, médicos clínicos y psicólogos dan instrucciones diversas y muchas veces contradictorias, que agudizan el estrés organizacional en el personal de enfermería, lo cual podría ajustarse mediante intervenciones organizacionales que mejoren la calidad de los procesos de comunicación en el equipo de salud.

Finalmente, se destacan como factores psicosociales de riesgo la falta de especificidad de funciones y tareas acordes a las capacidades, lo cual se expresa en la percepción de subalternidad y baja autonomía en la toma de decisiones.

BIBLIOGRAFÍA

- Castillo Ávila, I., et al. (2011). Factores psicosociales y carga mental de trabajo: una realidad percibida por enfermeras/os en Unidades Críticas.
- Dejours, C. (1998). Trabajo y desgaste mental, CEIL-PIETTE/CONICET. Buenos Aires.
- Díaz Echenique, M., Stimolo, M. y Caro, N. (2010). Riesgos psicosociales y estrés como predictores del burnout en médicos internos residentes en el Servicio de Urgencias. https://www.anmm.org.mx/GMM/2017/n4/GMM_153_2017_4_450-458.pdf
- Espinosa Rosas, J. (2018). D Factores de riesgo psicosociales en personal de salud de un hospital privado de la ciudad de México. http://132.248.60.104:8888/ocs/index.php/5to_foro/5to_foro/paper/view/208
- Jiménez, C., Orozco, M. y Cáliz, N. (2017). Factores de riesgo psicosociales en auxiliares de enfermería de un hospital de la red pública en la ciudad de Bogotá, Colombia. <https://revistas.udca.edu.co/index.php/ruadc/article/download/406/1360?inline=1>
- Karasek, R. & Theorell, T. (1990). Healthy work: Stress, Productivity, and the reconstruction of Working Life. USA: Basic Books Novick.
- Moncada, S., Llorens, C. y Andrés, R. (Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud-ISTAS), Moreno, N. (CCOO de Catalunya) y Molinero, E. (Departament d'Empresa i Ocupació, Generalitat de Catalunya) Manual del método CopsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales en empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras. VERSIÓN MEDIA Barcelona: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud; 2014. Adaptación española del cuestionario psicosocial de Copenhague [https://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%20\(24-07-2014\).pdf](https://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%20(24-07-2014).pdf)
- Novick, M. (2000). "La transformación de la organización del trabajo", en E. de la Garza Toledo, Tratado latinoamericano de sociología del trabajo, FCE, México, pp. 123-147).
- OMS. (2020). Situación de la enfermería en el mundo Disponible en: <https://www.who.int/es/publications/i/item/9789240003279>
- Pereyra, F., Micha, A. La configuración de las condiciones laborales de la enfermería en el Área Metropolitana de Buenos Aires: un análisis en el cruce del orden de género y la organización del sistema de salud. Salud Colectiva, vol. 12, núm. 2, 2016, pp. 221-238 Universidad Nacional de Lanús Buenos Aires, Argentina.
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. Journal of Occupational Health Psychology, 1(1). 27-41
- Zelaschi, M.C., Cornelio, C., Reif, L., & Amable, M. (2021). Validación de un cuestionario de riesgos psicosociales en población trabajadora argentina (COPSOQII-ISTAS21). *Revista De Psicología*, 20(2). 2-17. <https://doi.org/10.24215/2422572Xe084>