

## VII Foro de Investigación en Salud

Eje

Gestión Sanitaria y Clínica del Sistema de Salud Mendocino

### Indagación de factores laborales estresores y protectores percibidos por los trabajadores de la salud de tres hospitales públicos de Mendoza

#### *Inquiry of labor factors stressors and protectors perceived by health workers of three public hospitals of Mendoza*

C. Motta<sup>1</sup>; G. García<sup>2</sup>; P. Castro<sup>3</sup>; S. Espósito<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Área de Prevención y Capacitación. Dirección de Salud Mental y Adicciones. Ministerio de Salud, Desarrollo y Deportes. Mendoza. Argentina

<sup>2</sup>Área de Abordaje Poblacional e Investigaciones Socio-sanitarias. Osep (Obra Social de Empleados Públicos). Mendoza. Argentina

<sup>3</sup>Área de Prevención y Capacitación. Dirección de Salud Mental y Adicciones. Ministerio de Salud, Desarrollo y Deportes. Mendoza. Argentina

<sup>4</sup>Área de Red Hospitalaria. Dirección de Salud Mental y Adicciones. Ministerio de Salud, Desarrollo y Deportes. Mendoza. Argentina

Contacto: claudiamottaw@gmail.com

**Palabras clave:** Factores Laborales Estresores; Factores Laborales Protectores; Procesos Peligrosos

**Key Words:** Labor Factors Stressors; Protective Labor Factors; Dangerous Processes

**Introducción:** a través de los resultados relacionados con la detección de la percepción de los factores estresógenos y de factores protectores de personal de la salud pública de los hospitales mencionados; se puede facilitar la construcción conjunta de dispositivos para la mejora en la calidad de la vida laboral del trabajador sanitario; por lo cual se considera un estudio de relevancia social.

**Objetivos:** describir factores estresores y protectores asociados al ámbito del trabajo, son percibidos por los trabajadores de la salud pública en las siguientes instituciones dependientes del Ministerio de Salud de Mendoza: Hospital Scaravelli (Tunuyán), Hospital Sícoli (Lavalle) y Hospital Central (Ciudad Mendoza)?

**Metodología:** Estudio Cualitativo, Exploratorio y Descriptivo. Las técnicas de recolección de datos que utilizamos, propias del estudio cualitativo, fueron las Entrevistas en Profundidad y los Grupos Focales. La muestra inicial, fue intencional y dirigida.

#### **Resultados:**

##### **Hospital Scaravelli:**

- *Factores estresores:* falta de protocolos de procedimientos, falta de Comunicación formal, falta de competencias en liderazgo, desmotivación hacia la tarea y escasa cooperación, falta de receptividad hacia las no conformidades de los trabajadores.

- *Factores protectores:* poseer protocolos, valoración positiva del líder, clima laboral favorable, cooperación entre pares y con otros servicios, posibilidad de contar con un servicio activo (Medicina Laboral) en relación al cuidado del personal.

##### **Hospital Sícoli:**

- *Factores estresores:* cambio constante de directores, fisura comunicacional entre la Organización propiamente tal y los Equipos, falta de competencias de las personas que ocupan puestos relacionados con tomas de decisiones, falta de protocolos de procedimientos, sobrecarga de tareas, falta de cooperación, falta de recursos físicos.

- *Factor protector:* reuniones informales para catarsis.

#### **Hospital Central:**

- *Factores estresores:* falta de protocolos de procedimientos, falta de autocuidado, falta de insumos.
- *Factores protectores:* protocolos de procedimientos, sentido de pertenencia, confianza en el liderazgo del superior.

**Discusión:** nos servimos de los escritos de Christophe Dejours (2009) para realizar un recorte en aquellos factores que pueden ser parte de los procesos peligrosos y que por ello, derivan en distintas patologías (elementos patógenos). Tal como plantea Dejours en sus investigaciones, en el estudio recientemente realizado, intentamos descubrir aquello que, en el enfrentamiento del sujeto con su tarea, pone en peligro su salud mental y por lo tanto, genera sufrimiento en el trabajador, lo cual impacta negativamente en el usuario de salud.

**Conclusiones:** el estudio muestra, cómo las interacciones entre las características de la organización, de los equipos y de las personas generan efectos nocivos (estresógenos) como así también benéficos (factores protectores) en el trabajador. Entre los factores estresores más importantes figura la falencia de la comunicación formal desde la cual se participa la planificación estratégica y se protocolizan procedimientos para realizar una conducción pertinente a los equipos de trabajo. Relacionado a esta situación, se encuentra la falta de cooperación en los equipos, profundamente ligada también al clima laboral desfavorable. También se escucharon factores protectores como la direccionalidad clara, lo cual depende en general, del estilo de mando, el personal trabaja de forma motivada propiciando ambientes constructivos y colaborativos que impacta positivamente en el usuario de salud. Estos resultados pueden ser el insumo para desarrollar dispositivos de abordaje en relación a la salud mental de los trabajadores de la salud.

*Proyecto subsidiado por el programa de Incentivo Institucional DICYT Mendoza. 2015*