

XIII Jornadas de Investigación y Segundo Encuentro de Investigadores en Psicología del Mercosur. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, 2006.

# **Condiciones y medio ambiente de trabajo: relaciones entre el clima laboral y la satisfacción personal de los trabajadores de la salud mental.**

Mazzetti, María Silvina y Silva Peralta, Yamila.

Cita:

Mazzetti, María Silvina y Silva Peralta, Yamila (2006). *Condiciones y medio ambiente de trabajo: relaciones entre el clima laboral y la satisfacción personal de los trabajadores de la salud mental. XIII Jornadas de Investigación y Segundo Encuentro de Investigadores en Psicología del Mercosur. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-039/201>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/e4go/x1p>

*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>.*

# CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO: RELACIONES ENTRE EL CLIMA LABORAL Y LA SATISFACCIÓN PERSONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA SALUD MENTAL

Mazzetti, María Silvina; Silva Peralta, Yamila  
Facultad de Psicología, Universidad Nacional de Mar del Plata. Argentina

## RESUMEN

El presente trabajo forma parte de la Investigación que realiza el grupo SOVIUC de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de Mar del Plata (UNMdP) dirigido por Mg. María Inés Pacenza que indaga sobre las Condiciones y Medio Ambiente de trabajo de trabajadores - psiquiatras, psicólogos, enfermeros, terapeutas ocupacionales y trabajadores sociales- en los servicios públicos de salud mental del partido de General Pueyrredón. En esta oportunidad se analizan los resultados parciales de la investigación realizada en el Servicio de Salud Mental del Hospital Interzonal General de Agudos (HIGA) Dr. Oscar Alende. Específicamente en este trabajo se analiza la relación entre el clima de relación laboral y la satisfacción personal, teniendo en cuenta las condiciones y medio ambiente de trabajo en el cual los trabajadores de la salud mental desarrollan sus actividades. Se trabajó con una metodología cuanti-cualitativa que integra diversas técnicas de análisis tales como: observación densa, entrevistas en semiestructuradas y encuestas que fueron administradas a los trabajadores de la salud.

## Palabras clave

Salud Mental Cymat Satisfacción personal

## ABSTRACT

CONDITIONS AND ENVIRONMENT OF WORK: RELATIONS BETWEEN THE LABOR CLIMATE AND THE PERSONAL SATISFACTION OF THE MENTAL HEALTH'S WORKERS

The present works form departs of the investigation that carries out the SOVIUC group of the faculty of psychology of Universidad Nacional de Mar del Plata (UNMdP) directed by Mg. María Inés Pacenza it investigates on the conditions and environment of work of-psychiatrists, psychologists, male nurse, and working social-in the public services of mental health of the General Pueyrredón. In this opportunity analyze the partial results of the carried out investigation in the service of mental health of the Interzonal hospital general of acute (HIGA) Dr.Oscar Alende. Specifically in this work analyzes the report between the climate of labor report and the personal satisfaction, by keeping in mind the conditions and environment of work in which the workers of the mental health develop your activities. It worked with a methodology-qualitative and quantitative that integrates diverse techniques of analysis just as: dense observation, interview and inquiries that went applied to the integrant of the mental health equipment.

## Key words

Mental Health Cymat Personal satisfaction.

## INTRODUCCION

El objetivo de esta presentación es analizar la relación entre el clima laboral y la satisfacción personal, teniendo en cuenta las condiciones y medio ambiente de trabajo en el cual los trabajadores de la salud mental desarrollan sus actividades.

Para comprender las condiciones y medio ambiente de trabajo de los profesionales de la salud de la muestra, se utilizó el enfoque renovador emergente de CyMAT (OIT, CEIL-CONICET, Neffa, J; Novick, M., entre otros). El análisis del clima laboral y satisfacción personal se abordó desde la perspectiva Psicodinámica del Trabajo de Dejours (1998, 1999, 2001) y desde las dimensiones "realización personal" y "agotamiento emocional" de Maslach y Jackson (1981).

## CyMAT (Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo)

Dicha perspectiva, considera que las Condiciones de Trabajo están constituidas por un conjunto de elementos interrelacionados de carácter macro y microsocioal: factores sociotécnicos y organizacionales del proceso productivo y los factores de riesgo del medio ambiente de trabajo. La combinación de ambos grupos de factores determina efectos negativos y/o positivos en la salud psicofísica de los trabajadores; en la medida en que define la naturaleza específica de la tarea a realizar por quienes ocupan los puestos de trabajo. (Neffa, J.C. 2001; Panaia, M. 2002, Korinfeld, S.; Giraudo, E.; Mendizábal, N., 2001; Méndes Diz, A. M., Novick, S.; 2000 entre otros.)

## Psicodinámica del trabajo

La Psicodinámica del Trabajo tiene como objetivo el análisis de los procesos psíquicos intra e intersubjetivos movilizados por las presiones del trabajo.

Para Dejours, el trabajo es subjetivo en la medida en que implica una relación de uno consigo mismo y una relación con los otros. A través del trabajo el sujeto pone a prueba su saber-hacer, sus conocimientos y su experiencia, lo cual permite conocer los propios límites y generar nuevas experiencias, con el trabajo se incrementa la subjetividad. Por otro lado, el trabajo es también intersubjetivo porque proyecta al sujeto en el vínculo social, por contribuir a la organización del trabajo (por la movilización de su subjetividad) el sujeto espera una retribución: el reconocimiento.

En este estudio se rescata como fundamental el concepto de movilización subjetiva. La movilización subjetiva frente al desafío de la organización del trabajo supone esfuerzos grupales de opinión, discusión, elaboración, trabajo en equipo, cooperación, iniciativa, participación... para el abordaje de contradicciones y dificultades en el trabajo.

## Realización personal y agotamiento emocional

Por realización personal en el trabajo se entiende la tendencia de los trabajadores a evaluarse positivamente, y de forma especial esa evaluación positiva afecta a la habilidad en la realización del trabajo y a la relación con las personas a las que atienden. Los trabajadores se sienten contentos, conformes consigo mismo y satisfechos con sus resultados laborales.

El agotamiento emocional alude a la situación en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo. Es una situación de agotamiento de la energía

o los recursos emocionales propios, una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto "diario" y mantenido con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo.

Desde estas dos últimas perspectivas teóricas, la satisfacción personal supondría bajos niveles de agotamiento emocional y alta realización personal, sumado a la movilización subjetiva (esfuerzos de cooperación, colaboración, iniciativa, participación, trabajo en equipo, entre otros) que promuevan o no las condiciones y medio ambiente de trabajo en cuestión.

## METODOLOGIA

Se trabajó con una metodología cuanti-cualitativa. Se integraron diversas técnicas de análisis tales como: observación densa, entrevistas semiestructuradas y encuestas que fueron administradas a los integrantes del equipo de Salud Mental del Hospital Interzonal. Específicamente, para el relevamiento de las condiciones y medio ambiente de trabajo, se construyó un instrumento que incluye los siguientes aspectos: Evolución salarial, medioambiente de trabajo, trayectorias de los profesionales, percepción sobre el tipo de demanda de atención: (cantidad, complejidad y respuesta institucional).

A su vez se administró el MBI (Maslach Burnout Inventory) con el cual se relevaron las dimensiones de agotamiento emocional y realización personal; a este inventario se le sumó una sub-escala que mide clima de relaciones laborales y procesos de movilización grupales.

## CONCLUSIONES

Este trabajo representa un avance en la descripción de las condiciones de trabajo en un servicio de salud mental, poniendo el énfasis en la influencia de las condiciones y medioambiente de trabajo en la salud ocupacional del personal de salud mental de un hospital público de la ciudad de Mar del Plata. Las técnicas utilizadas (entrevistas semiestructuradas, encuestas y observación de campo) posibilitaron conocer la problemática del trabajo desde la perspectiva de los diferentes actores enfatizando en la percepción sobre el clima laboral, las relaciones interpersonales en el grupo de trabajo y la satisfacción personal que experimentan los mismos. Según Neffa (1988) se debe reconocer a los trabajadores el derecho "a saber" y a expresarse acerca de sus propias condiciones y medio ambiente de trabajo para conocer su percepción y sus vivencias y para identificar los riesgos sobre la vida y la salud. Algunas de las dimensiones laborales consideradas inadecuadas por los trabajadores son las siguientes: las deficientes condiciones ambientales y los escasos recursos materiales, la cantidad de tiempo en contacto directo, el volumen de trabajo y las presiones para realizarlo, el aumento de la demanda en cantidad y complejidad, la insuficiente remuneración, las dificultades de promoción y carrera profesional. Estas dimensiones influyen negativamente en la salud del trabajador incrementando los niveles de agotamiento emocional y disminuyendo niveles de realización personal.

---

## BIBLIOGRAFÍA

ABRAMZÓN, M. et al. (2001): "Recursos Humanos en Salud en Argentina/ 2001", Observatorio de Recursos Humanos en Salud, Representación OPS/OMS en Argentina, Buenos Aires, Organización Panamericana de la Salud.

ARCE, H. (2001) La calidad en el territorio de la salud". ITAES, Buenos Aires.

BLOCH, C.; LUPPI, I.; ARONNA, A. (2003): "Mercado de Trabajo Médico", Instituto de la Salud "Juan Lazarte", Rosario.

CUEVAS ALVAREZ, L.; BRITO, P. (Coordinadores) (2002): "Presente y futuro en la formación, práctica y regulación del ejercicio profesional en ciencias de la salud", OPS/OMS, México.

DAVINI, C. ET AL. (2003): "Las residencias del equipo de salud: desafíos en el contexto actual", OPS, GCBA, Secretaría de Salud, UBA, Instituto Gino Germani.

DEJOURS, C. (1999) "El factor Humano". Buenos Aires: Piette/ Lumen.

DEJOURS, C. (1998). El factor humano. Buenos Aires: Lumen.

DEJOURS, C. (2001). Trabajo y desgaste mental. Buenos Aires: Lumen.

DOMINGUEZ MON, A.M.; MÉNDEZ DIZ, A.M. (Comp.) (2000) "La salud en Crisis. Un análisis desde la perspectiva de las Ciencias Sociales". Editorial Dunken. Buenos Aires.

DONABEDIAN, A. (1990) Garantía y monitoría de la calidad de la atención médica: un texto introductorio. Perspectivas en Salud Pública, Méjico: Instituto de Salud Pública.

FIASCHÉ, ANGEL (1994): "Políticas de Salud Mental", en Saidón O. Y Troianovski (compiladores) Políticas en Salud Mental, Lugar Editorial, Buenos Aires.

NEFFA, JULIO, CÉSAR (coord) (2001) "Telegestión su Impacto en la Salud de los Trabajadores". Trabajo y Sociedad CEIL/PIETTE/CONICET; Buenos Aires.

NEFFA, J. (1988). ¿Qué son las condiciones y medio ambiente de trabajo? Buenos Aires: Humanitas.

NEIRA, M. (2004). Cuando se enferman los que curan. Buenos Aires: Gambacop Industria Gráfica.

PACENZA, M.I.; CORDERO S. (Comp.) (2003) "Universidad y Sociedad. Psicólogos e Inserción laboral". Editorial Suárez, Buenos Aires.

PACENZA, M.I.; MÁS F.D. (2003) "Implicaciones derivadas del uso de trayectorias laborales en investigaciones sobre inserción laboral". En PACENZA, M.I.; CORDERO S. (Comp.) (2003) "Universidad y Sociedad. Psicólogos e Inserción laboral". Editorial Suárez, Buenos Aires.

PANAIA, MARTA (Comp.) (2002) "Competitividad y salud ocupacional. La Colmena, Buenos Aires.

RODRÍGUEZ, CARLOS ANÍBAL (1990) "Salud y Trabajo, la Situación de los trabajadores en la Argentina". Buenos Aires. Centro editor de América Latina. Biblioteca Universitas.

SAIDON, O.; TROIANOVSKY, P. (Comp.) (2001) "Políticas en salud mental". Lugar Editorial, Serie salud mental. Buenos Aires.

STOLKINER Alicia, 1991. "Crisis, Estado y Políticas en Salud Mental", en *Revista salud problema y debate*, N° 6. Buenos Aires.

STOLKINER, ALICIA; COHEN, H. et al (comp.) (1994) "Políticas en Salud Mental". Lugar Editorial. Buenos Aires