

Manual de Riesgos Laborales para Centros Sanitarios Veterinarios

CEVE 2019

1 RIESGOS PSICOSOCIALES

FINANCIADO POR:

PROMUEVE:



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE TRABAJO, MIGRACIONES
Y SEGURIDAD SOCIAL



FUNDACIÓN
ESTATAL PARA
LA PREVENCIÓN
DE RIESGOS
LABORALES, F.S.P.



ceve
Confederación Empresarial
Veterinaria Española

PRÓLOGO

La gestión de los riesgos laborales es una parte importante en el funcionamiento de una empresa y una preocupación constante dado que incide directamente en la siniestralidad laboral, en la productividad y en el absentismo justificado.

Sin embargo, la proliferación de leyes y reglamentos que enmarañan la ejecución de los planes de riesgos, así como la proliferación de mesas de diálogo social y observatorios han dado como resultado que las empresas se limiten al cumplimiento formal de la legislación de prevención de riesgos.

Este manual elaborado por CEVE nace con la vocación de ayudar a las empresas del sector veterinario para que dentro de sus planes preventivos implementen medidas útiles para evitar los accidentes laborales. La redacción de este manual es fruto de una estrecha colaboración entre técnicos de riesgos laborales y profesionales veterinarios con una dilatada experiencia en la actividad clínica a los que agradezco su enorme dedicación y el inestimable trabajo realizado.

El trabajo diario en consultorios, clínicas y hospitales veterinarios tiene una especial idiosincrasia con amenazas singulares

a la salud laboral, y justo por esta razón el equipo de redacción ha deseado adecuar el manual a la realidad de los Centros de Atención Sanitaria Veterinaria a la vez que sirva para dotarles de una protección legal frente a la autoridad laboral.

Nuestros pacientes son animales, pero nuestros clientes son los humanos y la relación con ellos conlleva no solo riesgos específicos higiénicos y ergonómicos sino también de naturaleza psicosocial que este manual analiza.

La especial configuración del sector de la Medicina Veterinaria en España, en su inmensa mayoría formado por pequeñas empresas, hace que las personas que ostentan la propiedad del centro sanitario veterinario trabajen en colaboración íntima con sus trabajadoras y trabajadores y que la prevención de riesgos tenga beneficios no solo para el personal asalariado sino también para los empresarios.

Así mismo, es nuestro deseo que este proyecto tenga capacidad para evolucionar tanto en el tiempo como en su formato, adaptándose a los constantes cambios que nuestra sociedad y el sector experimenten.

Delia Saleno
Presidenta de CEVE



RIESGOS PSICOSOCIALES



Riesgos psicosociales	3	Trabajo a turnos	16
Definición. ¿Qué son?.....	4	Principales alteraciones.....	16
Introducción.....	4	Medidas preventivas específicas.....	17
Riesgos. ¿Cuáles son?	5	Estrés laboral	19
Fatiga por compasión	5	Medidas preventivas específicas.....	20
Señales de la fatiga por compasión.....	6	Acoso psicológico, sexual o por razón de sexo	21
Medidas preventivas específicas.....	7	Tratamiento general.....	
Síndrome de burnout	15	de los factores de riesgos psicosociales en la empresa.....	22

DEFINICIÓN. ¿QUÉ SON?

Son aquellos riesgos que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar, tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica y social) del personal laboral, como al desarrollo del trabajo.

La Agencia Europea de Seguridad y Salud define los riesgos psicosociales como aquellos aspectos del diseño, organización y dirección del trabajo y de su entorno social que puedan causar daños psíquicos, sociales o físicos en la salud de los profesionales.



INTRODUCCIÓN

El trabajo diario en centros sanitarios veterinarios donde se atienden animales de compañía, lleva asociado una especial predisposición al padecimiento de síndromes de naturaleza psicossomática que, como consecuencia, producen falta de rendimiento, bajas laborales e incluso incapacitación permanente para el ejercicio de la actividad.

Dada la especial configuración de los centros sanitarios veterinarios en España, donde la mayor proporción son pequeñas o pequeñísimas empresas, el control y prevención de estas “enfermedades” es de especial interés tanto para empresarios como para el personal ya que el padecimiento de las mismas se da en ambos.

La implantación de protocolos de control de calidad de vida laboral puede ser de gran importancia para el rendimiento de las empresas de cualquier magnitud.

Aunque existen riesgos de padecimientos de síndromes depresivos de diversa índole, quizá sean la **fatiga por compasión** y el **burnout**, los dos entes clínicos más específicos en el ámbito veterinario. Ambos se diferencian por la respuesta del individuo afectado.

Una característica peculiar del trabajo en centros sanitarios tiene que ver con la naturaleza de los pacientes y la relación que el trabajador o trabajadora establece con ellos.



“Estamos expuestos todos los días al dolor: crueldad con los animales, muerte y decisiones sobre la misma, dificultades económicas de los dueños de mascotas... Nos enfrentamos constantemente a dilemas morales y nos sentimos juzgados constantemente por la sociedad que en muchas ocasiones nos hace sentir culpables de falta de vocación por el hecho de cobrar por nuestro trabajo.”

Roop y Figley, 2006

RIESGOS. ¿CUÁLES SON?

FATIGA POR COMPASIÓN

Se trata de los riesgos derivados del vínculo emocional establecido con el paciente. **El contacto diario con el dolor, padecimiento y muerte pueden desembocar en trastornos psicológicos específicos** de los profesionales que ejercen en centros sanitarios veterinarios.

Según el Dr. Charles Figley es un estado experimentado por aquellas personas que se dedican al cuidado de animales y personas en situaciones de sufrimiento. Es un estado de preocupación y tensión extrema por el padecimiento de aquellos a los que se está ayudando, hasta el extremo de llegar a un estrés traumático por parte del cuidador.

La fatiga por compasión se divide en dos partes: la primera se ocupa de aspectos como el agotamiento, la frustración, la

rabia y la depresión típica del burnout. La segunda se refiere al estrés traumático secundario que es un sentimiento negativo causado por la relación de ayuda y la empatía hacia personas que han sufrido un trauma

Los profesionales veterinarios tienen una alta probabilidad de padecer fatiga por compasión (Roop y Figley, 2006) ya que a diario abrimos nuestra mente y alma a los problemas no solo de los animales tratados sino también de sus propietarios e interiorizamos ese padecimiento como propio.

Las **altas exigencias emocionales** son las principales contribuyentes a la fatiga por compasión. Las personas que se dedican al cuidado de animales y personas suelen tender a identificarse con los indefensos, y mentalmente van evolucionando hasta anteponer y priorizar el cuidado de los demás, aunque vaya en perjuicio de su propio bienestar y salud.

La diferencia entre burnout y fatiga por compasión se basa en los siguientes aspectos:

- A diferencia del burnout, a una persona con fatiga por compasión todavía le suele gustar su trabajo.
- Los afectados por fatiga compasional suelen seguir cuidando a sus pacientes y realizando su trabajo incluso aunque sus reservas físicas y emocionales estén agotadas.
- Los burnout se desentienden de sus obligaciones.

Lo peligroso del síndrome de fatiga por compasión es que quienes lo padecen suelen ser excelentes profesionales, dedicados en cuerpo y alma a su oficio, pero que cuando llegan al límite de las reservas psíquicas o físicas, las consecuencias suelen ser nefastas y de recuperación compleja.

SEÑALES DE LA FATIGA POR COMPASIÓN

De acuerdo con Portnoy (2011), la fatiga por compasión puede ser identificada por diferentes síntomas de índole emocional (ansiedad, tristeza, susceptibilidad...), cognitiva (apatía, baja concentración...), interpersonal (aislamiento, retraimiento...), conductual (evitación, hipervigilancia...), somática (dolores de cabeza, molestias estomacales...) y de afectación del rendimiento laboral (absentismo, baja motivación...).

Mathieu (2012), propone una lista de síntomas en tres categorías (psicológicos, del comportamiento y físicos) que pueden ser signos del desarrollo de la fatiga por compasión.

SEÑALES PSICOLÓGICAS

- Agotamiento emocional.
- Distanciamiento de la gente.
- Autoimagen negativa.
- Depresión.
- Reducción de la capacidad de sentir simpatía o empatía.
- Cinismo y amargura.
- Resentimiento.
- Pavor a trabajar con cierto tipo de clientes.
- Impotencia profesional.
- Baja satisfacción por el trabajo.
- Despersonalización.
- Visión negativa del mundo y miedos irracionales.
- Incremento del sentido de vulnerabilidad.
- Incapacidad para tolerar sentimientos fuertes.
- Problemas con la intimidad.
- Hipervigilancia.
- Imágenes intrusivas.
- Hipersensibilidad a estímulos emocionales.
- Insensibilidad a material emocional.
- Pérdida de esperanza.
- Dificultad para separar vida personal y laboral.
- Problemas para desarrollar aspectos de la vida no relacionados con el trabajo.

SEÑALES DE COMPORTAMIENTO

- Incremento en uso de drogas y alcohol.
- Otras adicciones.
- Absentismo del trabajo.
- Rabia e irritabilidad.
- Sentido de responsabilidad exagerado.
- Se evita a los clientes.
- Dificultad para tomar decisiones.
- Tendencia al olvido.
- Problemas en las relaciones personales.
- Desgastes.
- Falta de compromiso con el cliente.
- Se evita escuchar las experiencias dolorosas de los clientes.

SEÑALES FÍSICAS

- Agotamiento físico.
- Insomnio o hipersomnia.
- Dolores de cabeza y migrañas.
- Incremento de la susceptibilidad a la enfermedad.
- Somatización e hipocondría.

MEDIDAS PREVENTIVAS ESPECÍFICAS

El primer paso para prevenir o mejorar la fatiga por compasión es reconocer los signos y síntomas de este problema. Mediante la monitorización continua de la presencia de síntomas, los empleados sociales pueden prevenir los aspectos más negativos de la fatiga por compasión (Bride, Rady y Figley, 2007).

Figley (2007) señala que se sabe que hay una correlación entre la fatiga por compasión y la violación de la ética profesional. En los códigos de ética profesional se establece que los problemas de índole personal no deben interferir con la práctica profesional, siendo obligatorio tomar medidas necesarias para evitarlo.

Newel & MacNeil (2010) indican que, además de entender la fatiga por compasión y otros tipos de estrés relacionados con el trabajo, es importante tomar medidas tanto a nivel individual como de la organización, señalando entre esas medidas:

- **Estrategias de autocuidado:** establecer metas realistas en relación a la carga de trabajo y cuidado, utilizar pequeños descansos para el café o merienda, tener un adecuado descanso y relajación, tener el apoyo de colegas profesionales y supervisores. El apoyo de los compañeros de trabajo puede traducirse en acciones concretas como ayuda para liberarse del exceso de trabajo burocrático, encargarse de algún cliente particularmente difícil, dar apoyo emocional, insight, feedback, humor, etc.



- **Estrategias y habilidades de afrontamiento**, como las generales de tipo biológico y del comportamiento para mantener la salud física, nutrición equilibrada, sueño adecuado, disfrute del tiempo de ocio, etc.
- **Ser consciente de los pensamientos, evitando siempre los pensamientos recurrentes**, aquellos pensamientos nocivos que se vuelven un círculo vicioso, que bloquean al individuo y hacen que solo se piense en ello. A este tipo de pensamientos se les denomina **“rumiaciones”**, y existe una herramienta para poder seleccionar dichas rumiaciones e identificar si dicho pensamiento es **“rumiante”** (pensamiento improducti-

vo) o si es una reflexión (pensamiento productivo). Se le llama la **técnica de los dos minutos** y consiste en:

Si creemos que podemos estar “rumiando”, esperamos dos minutos dando vueltas a lo que nos ocupa la mente y, entonces, nos hacemos tres preguntas:

1. ¿He hecho algún progreso para solucionar el problema?
2. ¿Sé algo más sobre mi problema (o los sentimientos que tengo)? ¿Entiendo mejor mi problema?
3. ¿Me critico menos o estoy menos deprimido/a que antes de empezar a pensar?

Si no respondemos, al menos, un sí rotundo a una de estas preguntas es que estamos “rumiando” y tenemos que dejar de hacerlo ya que es un pensamiento que no nos aporta nada. Por tanto, trataremos de focalizar la atención a otros aspectos, distraernos, ocupar nuestra mente con algo más.

- **Estrategias de uso positivo de la autoexpresión** (pintar, dibujar, cocinar...), de mantenimiento de conexiones espirituales (meditación, yoga...).
- **Uso del apoyo social y emocional de la familia y los amigos cercanos.**
- **Familiarizarse con técnicas de respiración y relajación.**



TÉCNICAS DE RELAJACIÓN

Se entiende por técnicas de relajación cualquier procedimiento cuyo objetivo es enseñar a una persona a controlar su propio nivel de activación sin ayuda de recursos externos (Labrador, De la Fuente, Crespo, 1993).

Las técnicas de relajación surgieron en su momento en el ámbito clínico, pero se han expandido llegando al público en general y siendo consideradas como una ayuda a la mejora de la calidad de vida y también como técnica preventiva ante el posible riesgo de tensión o estrés.

El estrés provoca, entre otras muchas consecuencias, tensión muscular, alteraciones psicofisiológicas y también alteraciones cognitivas. Por su parte, **la relajación produce los efectos contrarios:** disminuye la tensión muscular, disminuye la frecuencia respiratoria, disminuye el ritmo cardiaco, reduce los índices de colesterol y ácidos grasos en plasma y también produce una sensación de confort y tranquilidad. Las técnicas de relajación son, por tanto, útiles en nuestra vida cotidiana pero sobre todo lo pueden ser en nuestra vida laboral.

A continuación se aportan algunos ejercicios de fácil ejecución para relajarse tras una jornada laboral estresante. Es importante, no obstante, tener en consideración que actividades como pasear, la gimnasia, la jardinería, el bricolaje y muchas otras actividades de ocio pueden convertirse en verdaderas técnicas de relajación cuando la elección de su práctica por parte de la persona es voluntaria.

Técnica nº 1: técnica Schultz

Condiciones para su realización: debe haber un control de las condiciones ambientales (lugar tranquilo, luz tenue...), no se deben llevar ropas que aprieten o que abriguen demasiado, la postura puede ser tumbado, sentado o en posición de cochero. Los ojos deben permanecer cerrados.

Antes del inicio de los ejercicios se debe repetir la frase "Estoy completamente tranquilo" varias veces.



Posición de cochero

- **Ejercicio 1. Relajación muscular:** se debe repetir la frase "El brazo derecho me pesa mucho" (alternándola con la anterior, "Estoy completamente tranquilo"). El brazo no debe moverse. Posteriormente, se genera la misma sensación de peso en el otro brazo, en las piernas y en los hombros.
- **Ejercicio 2. Relajación vascular:** se debe repetir "El brazo derecho está caliente" (alternándola con las frases anteriores). Generar, posteriormente, la misma sensación en el resto de miembros.
- **Ejercicio 3. Regulación cardíaca:** se debe repetir "Mi corazón tiene un ritmo constante y vigoroso", alternándose con las frases anteriores.
- **Ejercicio 4. Regulación de la respiración:** sin estar pendiente de cómo es la respiración, se debe repetir "la respiración es tranquila" y alternar con el resto de frases anteriores.
- **Ejercicio 5. Regulación de los abdominales:** se pretende conseguir que la zona del aparato digestivo (plexo solar) se relaje y por ello se debe repetir "Mi plexo solar irradia calor", alternando con el resto de frases.
- **Ejercicio 6. Regulación de la parte superior:** se pretende que no se produzca una relajación vascular excesiva en la cabeza. Se debe repetir: "la frente está fresca".

Los ejercicios se deben ir repitiendo hasta conseguir la sensación buscada de relajación/regulación y cuando se tiene dominio de todos ellos, se debe realizar la secuencia entera intentado vivenciar todas las sensaciones.

Técnica nº 2: tensión-relajación muscular

Se puede realizar en posición tumbada, sentada o posición de cohero. El objetivo es aprender a diferenciar la tensión (estrés) de la relajación, en las distintas partes del cuerpo. El ejercicio consiste en ir contrayendo y relajando los músculos del cuerpo desde los pies hasta los músculos faciales, por grupos musculares: extremidades inferiores, extremidades superiores, músculos faciales, músculos del cuello y relajación del tronco.

Técnica nº 3: respiración diafragmática

Lo que se pretende es que la persona dirija el aire inspirado a la parte inferior de los pulmones.

- *Se coloca una mano sobre el pecho y la otra sobre el estómago.*
- *Se toma aire dirigiéndolo a la parte inferior de los pulmones, de forma que se hinche el estómago y la barriga y por tanto se mueva la mano que esta sobre la zona abdominal y no se mueva la que queda sobre el pecho.*
- *Se retiene el aire unos momentos en la posición anterior.*
- *Se suelta el aire, lentamente, deshinchando el estómago y sin mover para nada el pecho.*

Técnica nº 4: enlentecimiento de la respiración

Es como una continuación del ejercicio anterior.

- *Con la misma colocación que anteriormente, mano sobre el estómago y la otra sobre el pecho.*
- *Se toma aire contando de 1 a 5 (cuando se tenga práctica se debe aumentar hasta 8).*
- *Se retiene unos momentos (contando desde 1 hasta conseguir llegar a 5).*
- *Se suelta el aire lentamente contando de 1 a 5 (cuando se tenga práctica se debe llegar hasta 8).*

Técnica nº 5: respiración dinámica

Exhalar con fuerza elimina tensión y por tanto contribuye a la relajación.

- *De pie con los pies ligeramente separados.*
- *Respirar hasta que se sientan los pulmones totalmente dilatados.*
- *Expulsar rápidamente el aire por la boca, con energía y emitiendo algún sonido de silbido o siseo y haciendo durar la espiración todo cuanto se pueda.*
- *Relajar la parte superior del cuerpo y volcarla hacia adelante mientras se expulsa el aire.*

Técnica nº 6: visualizaciones relajantes

Se ofrece un ejemplo con una visualización en el mar, con sol, etc. No obstante, cada persona debería ir creando su propia visualización, es decir, creando esa situación idílica que le produce una sensación de bienestar.

La posición puede ser tumbada, sentada o en posición de cochero. Lo que resulte más cómodo. No llevar ropas ajustadas, ni abalorios que aprieten. Soltarse el pelo si se lleva recogido.

- *Imaginar un cielo azul intenso sin ninguna nube en el cielo. Sentir el frescor del aire en un día así y durante unos minutos disfrutar de ese frescor y de esa imagen.*
- *Imaginar que además de ese cielo azul sin nubes también se ve el mar en el horizonte. Sentir el olor del mar salado y el sonido de las olas acompasado y regular. Durante unos minutos disfrutar del conjunto: el aire fresco, el olor del mar, el sonido de las olas.*
- *Imaginar la salida de un sol radiante, que produce calor y bienestar. Sentir el calor suave que emite el sol. Durante unos minutos disfrutar de la caricia del sol, del olor del mar, de la imagen nítida del cielo, del sonido de las olas.*
- *Por último, introdúctete a ti en la imagen, en posición tumbada sobre una arena blanca, sintiendo el calor suave del sol naciente sobre tu cuerpo, respira el aire fresco de la mañana, huele el mar y escucha el sonido de las olas.*

El detectar los efectos post traumáticos de la fatiga por compasión es imprescindible para poder implantar medidas preventivas a nivel organizacional en la empresa. Para ello, hay unos indicadores que nos pueden ayudar a realizar esta detección.



Cuestionario de Fatiga de Compasión y Satisfacción

Ayudar a otros le pone en contacto directo con la vida de otras personas. Como usted seguramente lo ha comprobado, su compasión o empatía por aquellos que ayuda tiene aspectos tanto positivos como negativos. Quisiéramos hacerle preguntas acerca de sus experiencias, positivas y negativas, como profesional de la medicina. Considere cada una de las siguientes preguntas de acuerdo con su situación actual. Marque en cada frase, siendo lo más sincero posible, el valor que refleje su experiencia profesional más frecuente para usted en los últimos 30 días.

0 = Nunca

1 = Raramente

2 = Algunas veces

3 = Con frecuencia

4 = Casi siempre

5 = Siempre

B. Hudnall Stamm, 1997-2005. Professional Quality of Life: Compassion Satisfaction and Fatigue Subscales. R-IV (ProQOL).

<http://www.isu.edu/~bhstamm>. Translated by María Eugenia Morante Benadero, Bernardo Moreno Jiménez, Alfredo Rodríguez Muñoz, Universidad Autónoma de Madrid, Spain.

- 1 Soy feliz.
- 2 Estoy preocupado por una o más personas a las que he ayudado o ayudo.
- 3 Estoy satisfecho de poder ayudar a la gente.
- 4 Me siento vinculado a otras personas, con ocasión de mi trabajo.
- 5 Me sobresaltan los sonidos inesperados.
- 6 Me siento fortalecido después de trabajar con las personas a las que he ayudado.
- 7 Encuentro difícil separar mi vida personal de mi vida profesional.
- 8 Pierdo el sueño por las experiencias traumáticas de las personas a las que he ayudado.
- 9 Creo que he sido afectado negativamente por las experiencias traumáticas de aquellos a quienes he ayudado.

- 10 Me siento "atrapado" por mi trabajo.
- 11 Debido a mi profesión tengo la sensación de estar al límite en varias cosas.
- 12 Me gusta trabajar ayudando a la gente.
- 13 Me siento deprimido como resultado de mi trabajo.
- 14 Me siento como si fuera yo el que experimenta el trauma de alguien al que he ayudado.
- 15 Tengo creencias (religiosas, espirituales u otras) que me apoyan en mi trabajo profesional.
- 16 Estoy satisfecho por como soy capaz de mantenerme al día en las técnicas y procedimientos de asistencia médica.
- 17 Soy la persona que siempre he querido ser.
- 18 Mi trabajo me hace sentirme satisfecho.
- 19 Por causa de mi trabajo me siento agotado.
- 20 Tengo pensamientos de satisfacción acerca de las personas a las que he ayudado y sobre cómo he podido ayudarles.
- 21 Me siento abrumado por la cantidad y tipo de trabajo que tengo que afrontar.
- 22 Creo que puedo hacer cambiar las cosas a través de mi trabajo.
- 23 Evito ciertas actividades o situaciones porque me recuerdan a las experiencias espantosas de la gente a la que he ayudado.
- 24 Planeo continuar con mi trabajo por muchos años.

SÍNDROME DE BURNOUT

El síndrome de burnout es el resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y de fatiga desmotivante para las tareas laborales.



Se diferencia del estrés como riesgo psicosocial en que tiene mayores efectos sobre el agotamiento emocional, más que en el físico, y su consiguiente pérdida de motivación laboral.

Este síndrome fue estudiado por Jackson y Maslach, quienes en 1986 lo definieron como “un síndrome de fatiga emocional, despersonalización y de un enriquecimiento personal reducido, que puede producirse entre individuos que trabajan en contacto directo con clientes o pacientes”.

En el sector veterinario es muy frecuente que se genere tensión con determinadas actuaciones de los clientes, provocando un malestar al profesional a la hora de atender al paciente. Por ello se recomiendan las técnicas de conciliación.

Las características que definen, por tanto, el síndrome de burnout y que permiten su identificación las podemos describir de la siguiente manera:

- **Agotamiento emocional:** fatiga, pérdida de energía con disminución de los recursos emocionales.
- **Despersonalización:** actitudes de insensibilidad y deshumanización, consistentes en actitudes negativas e incluso, a veces, de cinismo, hacia los receptores del servicio prestado por el profesional.
- **Baja realización personal:** frustración por la forma de realizar el propio trabajo y los resultados conseguidos con él, que tienden a evaluarse de manera negativa y como una insuficiencia profesional propia.

TRABAJO A TURNOS

El trabajo a turnos, especialmente cuando incluye el horario nocturno, fijo o rotativo, puede llegar a producir una serie de perturbaciones en la salud debido a las alteraciones y desajustes en uno o varios de los “tiempos” de la vida de las personas, tales como:

- Tiempo biológico o psicofisiológico.
- Tiempo de trabajo o laboral.
- Tiempo familiar o social.



PRINCIPALES ALTERACIONES

ALTERACIONES PSICOFISIOLÓGICAS

- **Modificaciones biológicas de los ciclos diurnos/nocturnos** (ritmos circadianos) inducidos por los ciclos de trabajo y descanso.
- **Alteración de la cantidad y calidad del sueño** derivada de los cambios en los hábitos de sueño y descanso.
- **Mayor tendencia a la fatiga física y psicológica** (cronoestrés).
- **Alteraciones digestivas** derivadas principalmente de los cambios en los hábitos alimentarios en los turnos rotativos.

MODIFICACIÓN DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL

- **Dificultad en mantener la atención**, acumulación de errores, dificultad para percibir correctamente la información y actuar con rapidez.
- **Menor eficiencia y eficacia**. Menor motivación intrínseca del trabajo.
- **Mayor posibilidad de cometer errores** y de sufrir accidentes graves.

PERTURBACIONES EN LA VIDA FAMILIAR Y SOCIAL

El tiempo libre se valora en cuanto que permite realizar una serie de actividades de orden personal y doméstico, desarrollar intereses y talentos personales y facilitar la relación con los demás.

El trabajo a turnos dificulta este tipo de actividades, especialmente el turno de noche y el de tarde. Pudiendo aparecer:

- **Menor contacto o compatibilidad familiar.**
- **Mayor aislamiento o desconexión social.**

La evaluación de los riesgos laborales debe contemplar la evaluación del trabajo a turnos, especialmente cuando incluye el trabajo nocturno.

En el plan de prevención se tienen que considerar los turnos de trabajo y los procedimientos establecidos en relación a los trabajos a turnos. Como por ejemplo, enumerar y analizar:

- El tipo de turnos.
- La carga horaria de trabajo (diaria, semanal, etc.).
- La relación entre la carga horaria del trabajo nocturno realizado respecto al diurno (diaria, semanal, mensual,...).
- La distribución de los días de descanso.
- La hora de entrada y la de salida.
- Las características de las pausas (reglamentarias, de proceso, opcionales, etc.).

- Periodicidad de los ciclos:
 - Rápida (ej. cada dos o tres días).
 - Lenta (ej. cada mes).
 - Mixta (alternando las anteriores).
- El sentido de las rotaciones, mañana, tarde, noche o inverso.
- La regularidad y duración del ciclo principal (el que más se repite).
- Los contenidos del trabajo respecto a las anteriores variables.

MEDIDAS PREVENTIVAS ESPECÍFICAS

A NIVEL ORGANIZATIVO

- **Reducir al máximo el periodo nocturno** y realizar sobre el mismo solo el trabajo inevitable o imprescindible.
- Los turnos de trabajo nocturnos nunca serán más largos que los de mañana, preferiblemente serán más cortos.
- Organizar las cargas del trabajo más pesadas y de mayor complejidad en los periodos diurnos.
- Los turnos deberán **respetar al máximo el ciclo de sueño**, evitando que el turno de mañana empiece a una hora demasiado temprana.
- Generar la máxima **voluntariedad** en el acceso al trabajo nocturno.
- Contar con la disminución de las capacidades físicas y especialmente psicológicas, en los periodos nocturnos.

- Considerar que el trabajo nocturno afecta profesionalmente a las personas de **edad avanzada** (p.ej. último tercio de la vida laboral activa).
 - **Mantener los mismos miembros en un grupo** de profesionales que realicen el mismo turno, de manera que se faciliten las relaciones estables.
 - Planificar y comunicar con la máxima antelación los turnos y horarios de trabajo.
 - Posibilitar la **máxima participación del personal en la organización** del tiempo de trabajo.
 - Facilitar los mismos o similares medios asistenciales y sociales que en los turnos diurnos: médicos, comedores, transporte, etc.
 - Efectuar vigilancia periódica específica del estado de salud respecto al trabajo nocturno.
 - Evaluar la organización del tiempo de trabajo y el trabajo nocturno a partir del análisis de los factores de trabajo y de los indicadores de riesgo: encuestas de tolerancia y satisfacción con la organización del tiempo de trabajo de las personas implicadas, indicadores de alteración de la salud, etc.
- Evitar excitantes, como el café, en las horas próximas al descanso.
 - Intentar conseguir el apoyo de familiares y amigos.

A NIVEL PERSONAL

- Fomentar los hábitos de vida, alimentación y descanso saludables, tales como:
 - Adoptar dietas variadas, equilibradas y suficientes.
 - Evitar tomar comidas abundantes antes de acostarse.



ESTRÉS LABORAL

El estrés relacionado con el trabajo puede definirse como un **conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento ante ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo**. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer nada (Comisión Europea, 2002). El estrés surgirá cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente. Si la demanda del ambiente laboral o social es



excesiva frente a los recursos que se poseen, se va a desarrollar una serie de reacciones de adaptación y movilización de recursos, que implican activación fisiológica. Esta reacción de estrés incluye una serie de respuestas emocionales negativas, entre las que cabe destacar la ansiedad, la ira y la tristeza-depresión.

Cualquier situación o condición que presiona al individuo en su actividad laboral puede provocar la reacción de estrés. Incluso en ocasiones en las que la situación no sea muy estresante objetivamente (por ejemplo, puede que sea agobiante para una persona, pero que no lo sea para otra). Si un individuo interpreta dicha situación como un peligro, o como una amenaza potencial, surgirá la reacción de estrés. Por lo tanto, las diferencias individuales también cuentan; y, dentro de ellas, juegan un papel importante los procesos cognitivos.

Continuando con el entorno laboral, entre algunos de los factores que pueden desencadenar estrés se encuentran los recogidos en un amplio informe sobre el estrés laboral de la Comisión Europea (2002):

- Exceso y falta de trabajo.
- Tiempo inadecuado para completar el trabajo de modo satisfactorio para uno mismo y para los demás.
- Ausencia de una descripción clara del trabajo o de la cadena de mando.
- Falta de reconocimiento o recompensa por un buen rendimiento laboral.

- No tener oportunidad de exponer las quejas.
- Responsabilidades múltiples, pero poca autoridad o capacidad de tomar decisiones.
- Superiores, colegas o subordinados que no cooperan ni apoyan.
- Falta de control o de satisfacción del trabajador o de la trabajadora por el producto terminado fruto de su trabajo.
- Inseguridad en el empleo, poca estabilidad de la posición.
- Verse expuesto a prejuicios en función de la edad, el sexo, la raza, el origen étnico o la religión.
- Exposición a la violencia, a amenazas o a intimidaciones.
- Condiciones de trabajo físico desagradables o peligrosas.
- No tener oportunidad de servirse eficazmente del talento o las capacidades personales.
- Posibilidad de que un pequeño error o una falta de atención momentáneos tengan consecuencias serias o incluso desastrosas.
- Cualquier combinación de los factores que se han expuesto.

MEDIDAS PREVENTIVAS ESPECÍFICAS

Un medio para prevenir y reducir el estrés consiste en intervenir, no en el individuo, sino en la organización, analizando y modificando los factores de riesgo que están presentes en el trabajo como:

- **Cultura organizacional** o clima.
- **Demandas:** sobrecarga de trabajo y exposición a riesgos físicos.
- **Control:** grado de influencia de los trabajadores y trabajadoras sobre el modo de hacer su trabajo.
- **Conflictos interpersonales.**
- **Funciones:** comprensión de funciones y expectativas de la organización.
- **Factores individuales:** atender a las diferencias individuales.
- **Apoyo social** de compañeros y superiores.
- **Formación** para dotar a los trabajadores y trabajadoras de las habilidades necesarias para realizar su trabajo.

Los resultados alcanzados con este tipo de programas consiguen los objetivos de reducir los niveles de estrés, ansiedad, ira y depresión, así como mejorar el rendimiento y la satisfacción laboral.

Con todo ello, se consigue disminuir el número de accidentes y las bajas laborales por problemas de salud relacionados con el trabajo, al mismo tiempo que mejora la salud percibida y el bienestar psicológico.

A veces, el estrés laboral lo produce la mala organización, los malos hábitos desarrollados en la forma de abordar las tareas, los procedimientos irracionalmente costosos y la burocracia, en mayor medida que la tarea concreta que comporta la actividad laboral. La colaboración de los profesionales es fundamental para denunciar los procedimientos estresantes que han de ser modificados, así como para proponer soluciones alternativas a los viejos hábitos.

ACOSO PSICOLÓGICO, SEXUAL O POR RAZÓN DE SEXO

Por acoso moral en el trabajo se entiende la **exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan frente a aquella/s de forma sistemática y desde una posición de poder** (no necesariamente jerárquica). Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y puede suponer un riesgo para la salud.

En este contexto, y según la Nota Técnica de Prevención nº 854 del Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo, para que una conducta pueda ser calificada de acoso moral en el trabajo, se requerirá que se cumplan siguientes las condiciones:

- Por **“violencia psicológica”** ha de entenderse conductas o actos dirigidos hacia la vida privada o profesional de las personas y que atentan contra su dignidad o integridad, física o psíquica.
- Cuando se dice **“de forma reiterada”** se refiere a que el acoso no lo configura una o varias acciones esporádicas o una actitud aislada o puntual, sino que obedece a un método y se repiten periódicamente. Es decir, se trata de acciones que obedecen a un propósito o efecto concreto (crear un entorno hostil o humillante que perturbe la vida laboral de la “víctima”) y tiene una cadencia constante (con una frecuencia, en todo caso con periodicidad regular).
- Cuando se dice **“desde una posición de poder (no necesariamente jerárquica)”** se refiere a que debe existir entre las partes implicadas una asimetría de poder (formal -por dependencia jerárquica, por ejemplo- o bien informal, por posición de liderazgo de la parte acosadora, al disponer de poder debido a una posición de mayor expertitud, conexiones sociales, antigüedad dentro de la empresa, etc.). Esta posición asimétrica es un elemento clave que permite que el proceso de acoso moral se materialice.
- Cuando se dice que dicha exposición **“se da en el marco de una relación laboral”**, y puede suponer un riesgo para la salud, se entiende que estas exposiciones de violencia psicoló-



gica que pueden constituir un acoso moral deberán presentarse en el marco de una relación laboral y pueden generar daños sobre la salud a las personas, como en cualquier otra exposición a riesgos de origen laboral.

No tendrán la consideración de acoso moral en el trabajo:

- Aquellas conductas que impliquen un conflicto en el marco de las relaciones humanas y que, evidentemente, afecten al ámbito laboral, se den en su entorno e influyan en la organización y en las relaciones laborales. Hay que evitar que estos conflictos deriven en cualquier forma de violencia en el trabajo y se conviertan en habituales o desemboquen en conductas de acoso moral.
- Aquellas situaciones donde no existan acciones de violencia en el trabajo realizadas de forma reiterada y prolongada en el tiempo (por ejemplo un hecho de violencia psicológica aislado y de carácter puntual).
- El estilo de mando autoritario por parte del personal jerárquicamente superior, la incorrecta organización del trabajo, la falta de comunicación, etc.

En la mayoría de casos, el acoso sexual y el acoso por razón de sexo acaba en acoso moral/laboral ya que, en el momento que el acosador no consigue su objetivo, este cambia su estrategia e intenta destruir a la persona trabajadora.

La modalidad preventiva establecida por la empresa realizará un protocolo para seguir en caso de que se produzca alguna situación de acoso y la empresa tiene que integrarlo en la gestión preventiva, sobre todo informar a los trabajadores y trabajadoras de los pasos a seguir en caso de darse alguna situación de este tipo. Para detectar si hay algún factor de riesgo, el servicio de prevención hará evaluaciones psicosociales periódicas, para conocer alguna situación de riesgo.

TRATAMIENTO GENERAL DE LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA EMPRESA

En la actualidad, **los factores psicosociales se han convertido en los riesgos más importantes en todos los sectores productivos**, ya que la evolución ha marcado un claro camino hacia la salud del personal (bienestar físico, mental y social) como clave para que se llegue a un producto final deseado. Dicho producto final, o la atención que el profesional pondrá en su trabajo para satisfacer las demandas puede ser diferente ya que pueden existir diferentes factores que afecten a los trabajadores y trabajadoras y condicionen ese producto final, o esa atención para la resolución de las cuestiones planteadas.

Así, en el ámbito veterinario, se tendrá en consideración los factores del trabajo que puedan modificar esa condición de

persona trabajadora con bienestar físico, mental y social, tanto dentro de la empresa como fuera de ella. Las exigencias psicológicas pueden ser altas en el ámbito laboral y serlo también en el ámbito social/familiar en el cual, aunque no se tenga que poner en el marcha el conocimiento o las aptitudes del personal, intervienen habilidades para que la resolución de planteamientos sociales/personales sean satisfactorios.

El marco europeo para la gestión de riesgo psicosocial enumera las siguientes dimensiones en las que las personas pueden verse afectadas:

1. **Exceso de exigencias psicológicas:** cuando hay que trabajar rápido o de forma irregular, cuando el trabajo requiere que escondamos los sentimientos, callarse la opinión, tomar decisiones difíciles y de forma rápida.
2. **Falta de influencia y de desarrollo:** cuando no tenemos margen de autonomía en la forma de realizar nuestras tareas, cuando el trabajo no da posibilidades para aplicar nuestras habilidades y conocimientos o carece de sentido para nosotros, cuando no podemos adaptar el horario a las necesidades familiares, o no podemos decidir cuándo se hace un descanso.
3. **Falta de apoyo y de calidad de liderazgo:** cuando hay que trabajar aislado, sin apoyo de los superiores o compañeros y compañeras en la realización del trabajo, con las tareas mal definidas o sin la información adecuada y a tiempo.



- 4. Escasas compensaciones:** cuando se falta al respeto, se provoca la inseguridad contractual, se dan cambios de puesto o servicio contra nuestra voluntad, se da un trato injusto, o no se reconoce el trabajo, el salario es muy bajo, etc.
- 5. La doble presencia:** el trabajo doméstico y familiar supone exigencias cotidianas que deben asumirse de forma simultánea a las del trabajo remunerado. La organización del trabajo en la empresa puede impedir la compatibilización de ambos trabajos, a pesar de disponer de herramientas y normativa para la conciliación de la vida laboral y familiar. Las mujeres siguen realizando y responsabilizándose, en una alta proporción, del trabajo doméstico y familiar, por lo que la doble presencia es más prevalente entre el colectivo de mujeres.

La protección de la seguridad y la salud se concibe cada vez más como una tarea sistemática integrada en la gestión, por ello las características de la organización del trabajo deben ser evaluadas, controladas y modificadas si generan riesgos.

La evaluación de riesgos psicosociales debe realizarse utilizando métodos que apunten al origen de los problemas (principio de prevención en el origen), es decir, a las características de la organización del trabajo, y no a las características de las personas.



Normativa

- Ley de Prevención de Riesgos Laborales 31/1995.
- R.D. 1/95. Estatuto de los trabajadores.
- NTP 310. Trabajo a turnos y trabajo nocturno: alimentación.
- NTP 455. Trabajo a turnos y nocturno: aspectos organizativos.
- NTP 502. Trabajo a turnos: criterios para su análisis.
- NTP 443. Factores psicosociales: metodología de evaluación.
- NTP 1056: Marco europeo para la gestión de riesgos psicosociales.

En la profesión clínica veterinaria se evidencia un alto nivel de problemas psicosociales en comparación con la población en general. Por esta razón cada vez existen más recursos e información en la Web, como esta iniciativa en el Reino Unido para ayudar a los profesionales del sector.

Autorizada la reproducción total o parcial del contenido de este manual siempre que se cite la fuente.

El editor y los autores no asumen ningún tipo de responsabilidad por los daños y/o perjuicios que pudieran ocasionarse a personas, animales o propiedades como consecuencia del uso o la aplicación incorrecta de los datos que aparecen en este manual.

Nota sobre el empleo del género gramatical:

En este manual se utiliza un lenguaje inclusivo de género. En algunas ocasiones, para evitar desdoblamientos artificiosos desde el punto de vista lingüístico y siguiendo las normas que marca la RAE para preservar el principio de economía del lenguaje y facilitar la lectura de los textos, se ha empleado el género masculino para designar la clase o el conjunto, sin que esto suponga una discriminación o un uso sexista del lenguaje.

© Confederación Empresarial Veterinaria Española (CEVE). 2019

C/ Aragón, 215 - 2ª

07008 Palma

www.ceve.es

Diseño y compaginación de la obra:

dr.Herriot

La Agencia de Comunicación Veterinaria

Doctor Herriot S.L.

Avda. César Augusto, 44 - 4º-2ª

50004 Zaragoza

www.drherriot.com

ISBN: 978-84-09-10753-7

Depósito legal: Z 1485-2019



Construye tu propio futuro

CEOE

CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE
ORGANIZACIONES EMPRESARIALES