

Riesgo Psicosocial en el sector Médico Veterinario

Valentina Serna Gómez

Administración en Salud Ocupacional,
Corporación Universitaria Minuto De Dios

Nrc: 33892 Opción De Grado

Tutor Julio César Zapata Franco

Agosto, 2022

Agradecimiento

Mi agradecimiento es primeramente con Dios, porque a pesar de que cuestioné en muchas ocasiones el porqué de las cosas, pude entender que sus caminos son perfectos y que las situaciones que se presenten siempre sucederán en los momentos correctos.

Gracias a mi madre por su apoyo incondicional, por creer siempre en mí, por darme motivación en los momentos más difíciles de mi carrera; agradecer también a mi padre y a mi tía por su ayuda monetaria, por ser un gran apoyo y una base necesaria en la culminación de mis estudios.

Gracias a Sandra una amiga muy querida que me ayudo a encontrarme cuando estaba perdida.

Gracias a mi novio por creer en mí, por secar mis lágrimas en los momentos difíciles, por apoyarme y transportarme hasta la universidad.

Gracias a mi padrino por su asesoramiento, por su orientación educativa y por sus grandes aportes en conocimientos.

Gracias a la docente Verónica Franco por sus excelentes clases y por mostrarme esa lucecita al final del túnel.

Gracias a todos los que me rodean por contribuir de una u otra manera en mi formación como profesional.

Tabla de contenido

Riesgo Psicosocial en el sector Médico Veterinario.....	1
Agradecimiento.....	2
Tabla de contenido.....	3
Resumen.....	5
Introducción.....	6
1. Problema.....	7
Tabla 1.....	7
1.1 <i>Árbol de problemas</i>	7
1.2 Descripción del problema.....	8
1.3 Pregunta problema.....	9
2. Objetivos.....	10
2.1 Objetivo general.....	10
2.2 Objetivo específico.....	10
3. Justificación.....	11
4. Marco de referencia.....	13
4.1 Marco legal.....	13
4.2 Marco investigativo.....	16
4.3 Marco teórico.....	23
4.4 Marco conceptual.....	25
5. Metodología.....	28
5.1 Enfoque.....	28
5.2 Cuadro resumen de objetivos.....	29

5.3 Descripción del sistema metodológico	30
6. Desarrollo de la monografía.....	31
6.1 Fatiga laboral o Síndrome de burnout.....	31
6.2 Síndrome de Burnout y Medicina Veterinaria	35
6.3 Administración de Centros Médicos Veterinarios	37
6.3.1 Selección	37
6.3.2 Ambiente laboral.....	40
6.3.3 Ambiente organizacional	41
6.3.4 Resultados	43
7. Presupuesto	45
8. Conclusiones	47
Referencias.....	48

Resumen

El presente estudio de carácter monográfico que lleva como título “Riesgo Psicosocial en el Sector Médico Veterinario” se ocupa de buscar, organizar y analizar toda la información que corresponde al tema objeto de estudio. Desde esta línea, se establece un alcance informativo que anima la discusión entorno a las consecuencias de aquellos factores que causan estrés, desmotivación, cansancio... entre otros, en el sector médico veterinario. La investigadora Valentina Serna Gómez desarrolla una redacción de análisis crítico bibliográfico, derivada de una rigurosa consulta bibliográfica nacional e internacional, donde se establecen factores de alto interés como el ruido, la falta de pequeños descansos que convergen en el burnout o estrés crónico. Igualmente, se destaca en la monografía el amplio despliegue al marco legal lo que genera una sólida formalidad. Los resultados enfatizan en la poca importancia que se le confiere a este tema.

Introducción

El riesgo psicosocial se considera un problema ubicado en el ámbito de la seguridad y salud en el trabajo. Los médicos veterinarios no escapan a esta problemática; el presente trabajo de investigación de modalidad monográfica que se orienta por los lineamientos de la corporación Universitaria Minuto de Dios, hace referencia a aquella información que permite conocer los factores que generan riesgo psicosocial en este sector. Precisamente, la ISO 45003 de 2021 define este riesgo psicosocial como la “combinación de la probabilidad de que ocurra una exposición a peligros psicosociales relacionados con el trabajo y la severidad de la lesión y el deterioro de la salud que pueden generar estos peligros”

En concordancia con lo anterior, se desarrolló la siguiente pregunta de investigación ¿Qué factores generan riesgo psicosocial en las empresas prestadoras del servicio veterinario? Así mismo, la monografía es importante porque presenta una especie de estado del arte sobre estos factores que traen como consecuencia el estrés, la desmotivación, el cansancio del médico veterinario; además, se realiza un ejercicio académico de buscar, organizar y analizar la información pertinente a este tema.

El marco investigativo se caracteriza por una amplia revisión bibliográfica de carácter nacional e internacional en cuanto a la estructura de la monografía, la misma se compone de los siguientes apartados: el planteamiento del problema con su respectivo árbol de problemas, la descripción del problema y su pregunta, los objetivos, la justificación, el marco de referencia, la metodología y los resultados.

1. Problema

Tabla 1

1.1 Árbol de problemas

Efecto directo 1	Efecto directo 2	Efecto directo 3
Trabajadores enfermos de ansiedad, estrés depresión lo que genera bajo rendimiento laboral	Perdida de dinero para la empresa Incremento de enfermedades de origen psicosocial	Disminución en la productividad y en el buen servicio a los animales

Pregunta problema

¿Cuáles son los factores que generan riesgo psicosocial en las empresas prestadoras del servicio veterinario?

Problema

Es muy poco el control y seguimiento que se le da a los factores de riesgo psicosocial en las empresas, lo que afecta la eficacia del servicio veterinario y deriva en afectaciones a la seguridad y salud de los trabajadores.

Causa directa 1	Causa directa 2	Causa directa 3
Las empresas no le dan relevancia al riesgo psicosocial	Las empresas que intervienen o implementan diferentes mecanismos de mitigación para el riesgo psicosocial, dejan en un segundo plano el seguimiento de la misma	Ausentismo laboral por enfermedades de origen psicosocial

Nota. Fuente: autoría propia

1.2 Descripción del problema

Los servicios veterinarios “depende de una serie de factores entre los cuales figuran principios fundamentales de carácter ético, organizativo, legislativo, reglamentario y técnico. Los Servicios Veterinarios deben observar esos principios fundamentales, cualquiera que sea la situación política, económica o social de su país”. (Animal, 2010) El objetivo de los servicios veterinarios es “actuar en todo momento de manera objetiva, transparente y no discriminatoria”. Entre las actividades a desarrollar están “la prevención, el control y la notificación de los brotes de enfermedad; las técnicas de inspección y muestreo; las pruebas de diagnóstico de las enfermedades animales; entre otras. (Animal, 2010)

El código encontrado en la DIAN COLOMBIA es el CIU 7500 el cual incluye las siguientes actividades veterinarias “las actividades de atención médica y control de animales en establecimientos agropecuarios; las actividades de atención médica y control de animales domésticos; las actividades de asistentes veterinarios u otro personal auxiliar veterinario”; entre otras. (DIAN COLOMBIA, 2022)

Las empresas prestadoras del servicio de veterinaria, se ven enfrentados a diferentes tipos de riesgo, en su mayoría riesgos ergonómicos que se definen como “la posibilidad de desarrollar un trastorno musculo esquelético debido, o incrementada, por el tipo de actividad física que se realiza en el trabajo” (CENEA, 2022) y riesgos biológicos que se definen como “la probabilidad de que ocurra un evento adverso que esté relacionado con el uso de agentes biológicos que puedan afectar al ser humano, los animales y otros seres vivos” (Riesgos laborales , 2019).

Los factores de riesgo psicosocial son definidos según la resolución 2646 de 2008 como “condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo”. Según el Manual de Riesgos Laborales Para Centros

Sanitarios Veterinarios; El trabajo diario de veterinarias, se encuentra asociado a una predisposición al padecimiento de síndromes de origen psicopático, que pueden producir como consecuencia falta de rendimiento, ausencia laboral e incluso incapacitación permanente para desarrollar su actividad. De allí parte la importancia de realizar una recopilación de información más exhaustiva sobre el riesgo psicosocial en el sector veterinario. 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 (España, 2019).

Los factores de riesgo psicosocial suelen ser de poca relevancia para las empresas, factores como el estrés, el burnout, la fatiga por compasión, el mobbing laboral, son algunos de los riesgos psicosociales presentes en la labor veterinaria; la falta de implementación de mecanismos de mitigación y el poco seguimiento de la misma, conlleva a los empleados a enfermarse o realizar sus labores sin el mismo rendimiento, a su vez, se encuentran expuestos a enfermedades o accidentes laborales, lo que también puede generar pérdidas económicas. De igual forma una gran parte de las empresas desconoce los diferentes factores de riesgo psicosocial, las posibles formas de abordarlos; esta falta de conocimiento o de información genera el interés de indagar más y traer a colación documentos importantes que respalden y generen en el lector la importancia del problema.

1.3 Pregunta problema

¿Cuáles son los factores que generan riesgo psicosocial en las empresas prestadoras del servicio veterinario?

2. Objetivos

2.1 Objetivo general

Redactar un análisis crítico bibliográfico sobre los factores de riesgo psicosociales que se presentan en el sector médico veterinario.

2.2 Objetivo específico

- Buscar información válida y confiable relacionada con el riesgo psicosocial en el sector médico veterinario.
- Organizar la información de lo simple a lo complejo.
- Analizar la información previamente organizada.

3. Justificación

La seguridad y salud en el trabajo es una rama amplia, necesaria en todas las labores a desempeñar y encargada de prevenir, mitigar o eliminar los posibles riesgos en una empresa, en la ejecución de una labor o en cualquier tarea solicitada por el empleador o entidad a cargo, buscando siempre preservar la vida de los trabajadores. Los médicos veterinarios se encargan de ayudar, cuidar y mejorar la vida de los animales; en su labor existen diferentes riesgos, desde enfermedades hasta accidentes leves o graves, a su vez están expuestos a una carga psicológica, ya sea por tener bajo su responsabilidad la vida de seres vivos o el tener su propia vida expuesta a diferentes peligros; 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 pueden causar daños psíquicos, sociales o físicos en la salud de los profesionales; según investigación del gobierno de España la fatiga por compasión y el burnout son los síndromes más frecuentes en el ámbito veterinario (España, 2019), el Decreto 1295 de 1994 establece actividades de promoción y prevención para la mejora de las condiciones de trabajo derivados de riesgos físicos, ergonómicos, psicosociales, etc. (Colombia R. d., s.f.) En 1988 la OMS definió el riesgo psicosocial como aquella características o factores emocionales vinculados a labor que ejercen en una organización y que afectan la salud; básicamente si no existe un equilibrio entre el cerebro y las funciones a desarrollar tenderán a cometer errores en los que se puede ver perjudicada su salud o exponer su vida; el estrés es uno de los diferentes factores más recurrentes del riesgo psicosocial según la revista electrónica neurobiología, en Europa el estrés laboral representa el 27% de la población (Neurobiología, s.f.).

Estudios realizados para evaluar el nivel de depresión, obtuvieron que el 66,4% del personal de medicina veterinaria presentaron un nivel leve a modernamente deprimido, siendo las mujeres las que mayor depresión presentan. (Rivera, 2021)

Un estudio realizado en Irlanda que buscaba evaluar la fatiga por compasión, el estrés y el autocuidado, incluyó a 182 participantes entre 18 a 50 años; dicho estudio demostró que el 16.17% experimentó estrés leve, un 37.25% experimentó un nivel moderado de fatiga por compasión, el 24.53% demostró un nivel moderado de burnout y solo el 6.65% de los encuestados indicó realizar actividades de autocuidado (Rivera, 2021) con base en lo anterior se considera desarrollar la recopilación de información sobre factores de riesgo psicosocial en el sector médico veterinario analizando preguntas como ¿Cuáles son los diferentes factores psicosociales en el sector médico veterinario? ¿Cómo abordan, mitigan y controlan los diferentes factores de riesgo psicosocial?; en búsqueda de fortalecer los conocimientos ya adquiridos y enriquecer a los lectores con mayor información.

4. Marco de referencia

4.1 Marco legal

En el año 2008, el Ministerio de trabajo expidió la **Resolución 2646** por la cual: “se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por estrés ocupacional”. (Social, 2008)

El incumplimiento a la presente resolución será sancionado “de conformidad con lo dispuesto en los literales a) y c) del artículo 91 del **Decreto-ley 1295 de 1994**

Decreto 1295 de 1994 por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales. (GOV.CO, 1994)

Para el empleador “La no afiliación y el no pago de dos o más períodos mensuales de cotizaciones, le acarreará al empleador multas sucesivas mensuales de hasta quinientos (500) salarios mínimos legales mensuales vigentes”.

Para la entidad administradora de riesgos profesionales “multas sucesivas hasta de 1.000 salarios mínimos legales mensuales vigentes, sin perjuicio de las demás previstas en la ley o en este Decreto”. (GOV.CO, 1994)

Decreto 472 de 2015 Por el cual se reglamentan los criterios de graduación de las multas por infracción a las Normas de Seguridad y Salud en el Trabajo y Riesgos Laborales, se señalan normas para la aplicación de la orden de clausura del lugar de trabajo o cierre definitivo de la empresa y paralización o prohibición inmediata de trabajos o tareas y se dictan otras disposiciones. (GOV.CO, 2015)

Decreto 1072 de 2015 regula el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (Trabajo M. d., 2021)

El Ministerio de Trabajo mediante el **Decreto 1477 de 2014** expide una tabla de enfermedades laborales; En la sesión 1 y numeral 4 del presente decreto se encuentran los agentes psicosociales, los factores de riesgo ocupacional y las posibles enfermedades tales como; depresión, trastorno de pánico, trastorno de ansiedad, enfermedades cerebrovasculares, entre otros. En cuanto a los factores de riesgo ocupacional se encuentran algunos como; gestión organizacional, características de la organización del trabajo, características del grupo social de trabajo, condiciones de la tarea, carga física, condiciones del medio ambiente de trabajo, interface persona-tarea, jornada de trabajo (horarios y jornadas laborales extenuantes); al igual que accidentes de trabajo severos (amputaciones y atrapamientos, quemaduras, descargas eléctricas de alta tensión, accidentes de tránsito, caldas de gran altura, explosiones, ahogamientos y otros); asaltos, agresiones/ataque a la integridad física/violaciones . (Trabajo R. d., 2014)

Ley 1616 de 2013 por medio de la cual se expide la ley de salud mental y se dictan otras disposiciones; en el artículo 9 de la presente ley se decreta la promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental en el ámbito laboral “Las Administradoras de Riesgos Laborales dentro de las actividades de promoción y prevención en salud deberán generar estrategias, programas, acciones o servicios de promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental, y deberán garantizar que sus empresas afiliadas incluyan dentro de su sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, el monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo para proteger, mejorar y recuperar la salud mental de los trabajadores”. (Colombia C. d., 2013)

Ley 73 de 1985, artículo 2 para ejercer las profesiones de medicina veterinaria o zootecnia, según la presente ley es necesario cumplir los siguientes requisitos:

Que los profesionales hayan adquirido un título por alguna entidad oficialmente reconocida por el Gobierno Nacional.

Que los profesionales hayan adquirido su título en países que tengan u hayan tenido convenios con Colombia. (GOV.CO, 1985)

Ley 576 de 2000 por la cual se expide el código de ética para el ejercicio profesional de la medicina veterinaria y zootecnia. En el capítulo 2 artículo 9 se encuentra el juramento propuesto por la presente ley y su párrafo nos dice lo siguiente “quien aspire a ejercer como médico veterinario y zootecnista, deberá previamente conocer y jurar cumplir con lealtad y honor el anterior juramento en el mismo momento de recibirse como profesional, con el fin de dar cumplimiento al primer precepto de esta ley”. (Ley 576 de 2000, s.f.)

El capítulo 3 artículo 31 expresa la lealtad y el respeto mutuo entre colegas, será una falta ética profesional quien censure los tratamientos o recomendaciones efectuados, exprese dudas sobre el sistema de trabajo o la capacidad de sus colegas, sin las suficientes bases científicas. Incurrirá en una falta grave quien difame, calumnie o proceda a realizar eco de manifestaciones u opiniones que puedan perjudicarlo moral o profesionalmente. (Ley 576 de 2000, s.f.)

Resolución 0240 de 2014 esta tiene como objeto “implementar las políticas de salud pública referidas a los eventos transmisibles de origen zoonótico y aquellas que se relacionen con protección y bienestar animal, de que tratan las disposiciones nacionales y distritales vigentes, de conformidad con las competencias asignadas”. En el artículo 5 de la presente resolución se estable el control y vigilancia sobre establecimientos comerciales “La Secretaria Distrital de Salud, realizara inspección vigilancia y control rutinario a los establecimientos que desarrollan

actividades con o para animales, con el fin de garantizar las condiciones higiénico sanitarias del establecimiento y la adecuada disposición y tenencia de los animales de conformidad con las disposiciones normativas”. (Resolución 0240 de 2014, 2014)

4.2 Marco investigativo

A continuación, se presentan aquellos trabajos, tesis, monografías, artículos recopilados y demás documentos sobre el riesgo psicosocial en el sector médico veterinario.

El artículo realizado por la Universidad Libre Seccional de Cúcuta (Colombia), tomo como objeto de estudio 70 personas; la anterior cita realiza una investigación cuantitativa y una investigación descriptiva con la cual pretende identificar los riesgos psicosociales, analizar puntos sociodemográficos, construir estrategias de promoción y prevención; buscando minimizar los riesgos psicosociales que afecten a los veterinarios de la asociación VEPA de Norte de Santander.

Se concluye que los trabajadores tienen un riesgo medio pues en sus jornadas laborales se observa poca implementación de pausas activas y descansos, sugieren a la empresa revisar esta parte para garantizar mejores resultados en el desarrollo de las actividades. Parte de su conclusión da a conocer que los trabajadores de VEPA poseen una buena satisfacción laboral, lo que es un aspecto positivo para la empresa, de igual forma le recomiendan la implementación de batería para la prevención del riesgo psicosocial. (Vega, 2021). A pesar de que la mayoría de los trabajadores de VEPA tienen buena satisfacción laboral, esta cita soporta o sugiere la necesidad de los momentos de descanso en horario laboral para un mejor rendimiento de los trabajadores.

Dando continuidad con lo anterior se citó el siguiente estudio realizado en Perú por la Universidad Católica de Santa María de Riesgos ocupacionales en veterinarios y personal que labora en clínicas y consultorios de pequeños animales, Arequipa 2017; el presente estudio fue

descriptivo con una muestra de 266 personas, fue realizado por medio de un cuestionario de 28 preguntas cerradas; esta tesis habla de los diferentes riesgos ocupacionales en el sector veterinario como el riesgo locativo, riesgo ergonómico, riesgo biológico, riesgo químico y finalmente el riesgo psicosocial.

Se cita de la tesis únicamente el riesgo psicosocial que es el tema a tratar, el estudio basado en la autopercepción de cada persona determino lo siguiente, el 6% del objeto de estudio se siente acosado, el 16% se siente deprimido, el 59% se siente estresado, seguido de un desgaste profesional en un 36%. En los resultados obtenidos por sus estudios se dijo lo siguiente:

Médicos veterinarios con un 71% es el grupo más afectado por estrés; técnicos veterinarios con un 57% se ven mayormente afectados por temas de estrés, practicantes tienen un nivel de riesgo más bajo en general y en cuanto al estrés un porcentaje de 31%, el personal de peluquería manifiesta estrés 43%; entre algunas de sus recomendaciones se encuentra realizar cursos de capacitación sobre la importancia de la salud laboral, plan de control de riesgos laborales en las clínicas veterinarias, entre otras. (Suarez, 2018) Se puede concluir del presente documento que el riesgo psicosocial se encuentra evidentemente presente en el servicio veterinario y que uno de los factores más relevantes es el estrés.

Los estudiantes de la Universidad Privada de Pullcapa realizaron el estudio de Gestión de riesgo y cultura preventiva en las empresas agro veterinarias de la ciudad de Pucallpa, 2021; la presente tesis busca encontrar la relación entre los diferentes tipos de riesgo con la cultura preventiva en las empresas agro veterinarias de su ciudad. Según su estudio el riesgo laboral más significativo es el psicosocial con 71,39%, seguido del riesgo químico con el 26,8% y por último el riesgo físico con el 1,79%. Basándonos en que la recopilación de información es sobre riesgo psicosocial en el sector veterinario se encontró la siguiente información; la tesis busca saber si

existe relación significativa entre el riesgo psicosocial y la cultura preventiva en las empresas agro veterinarias de la ciudad de Pucallpa.

Se encontraron los siguientes indicadores de riesgo psicosocial, presión-sobre exigencia, sobre carga mental de trabajo, sobre carga emocional, ausencia de pausas en el trabajo.

Su estudio basado en un modelo lineal, dando como resultado aceptar la hipótesis de investigación, la cual manifiesta que existe relación significativa entre gestión de riesgo psicosocial y cultura preventiva en las empresas agro veterinarias de la ciudad de Pucallpa. Finalmente se concluye que los puestos de trabajo pueden presentar débiles molestias en los trabajadores, proponen mejoras para brindar más comodidad y buen estado psicológico al trabajador. (Alvaro Antonio M. Montalvan, 2021). A pesar de ser un estudio de los diferentes tipos de riesgo no se encontró mayor relevancia al riesgo psicosocial ni buenas propuestas para su mitigación.

Para dar continuidad a lo anterior se cita la tesis de grado realizada por un estudiante de la Universidad Agraria del Ecuador “Determinación de Riesgo Laborales de Médicos Veterinarios y Empleados del Centro de Faenamiento Municipal del Cantón Francisco de Orellana” su estudio fue basado en el método científico, para obtener la información se realizaron encuestas y entrevistas; su objetivo es determinar los riesgos laborales de médicos veterinarios y empleados de dicho centro de faenamiento. El estudio fue descriptivo por las diferentes variables se le dio un enfoque cuantitativo y cualitativo, encuestaron 23 empleados 10 participaron directamente en el proceso de faenamiento, 3 desempeñan el cargo de guardas de seguridad, 1 era el médico veterinario, 5 realizaban la limpieza del lugar y 4 eran del área administrativa.

En el estudio del arte de la presente tesis se cita una investigación realizada por Rodríguez en el año 2015 en la cual se obtuvo la siguiente información; la mayoría de los accidentes ocurrían durante el faenamiento de ganado bovino por riesgos mecánicos seguido de los riesgos ergonómicos y psicosociales concluyendo que la mayoría de los accidentes ocurrían por falta de capacitación y equipo de protección personal. Para la conclusión de la tesis se encontró que uno de los principales riesgos laborales es el ruido, los objetos corto punzantes, la falta de registro de vacunas del personal. (Andres, 2021). A pesar de ser una tesis de determinación de riesgos laborales; el riesgo psicosocial no fue uno de los más relevantes, no se presentó ningún estudio que diera referencia a la misma, ningún mecanismo de medición, ni conclusiones al respecto, pese a ser un estudio actual se puede evidenciar la poca relevancia que se le da al riesgo psicosocial.

El estudio realizado por parte de una estudiante de la Universidad Internacional Sek del Ecuador en el cual pretenden identificar los factores de riesgo psicosocial y diseñar un plan de intervención en una empresa del sector industrial agro-veterinario, textil, alimenticio; le da la relevancia al riesgo psicosocial y realiza un estudio más afondo. La investigación es de tipo descriptivo-transversal con el cual se busca conocer cuáles son las variables que están afectando la organización. Para el análisis de los datos usaron la batería de medición de riesgos psicosociales propuesta por el ministerio de trabajo; gracias a la encuesta lograron determinar, que la organización tiene un riesgo medio; por lo cual se debe realizar un plan de acción y control inmediato a corto plazo, según los resultados del estudio los riesgos que predominan es el acoso sexual y mobbing laboral. Algunas de sus recomendaciones es generar una cultura de medición de riesgo psicosocial, también sugieren capacitaciones en temas de riesgo psicosocial y a su vez un mayor conocimiento para los trabajadores sobre las repercusiones a la salud. (Tipan,

2020) Una de las tesis con mayor información, propuestas; y un enfoque más específico para la importancia del riesgo psicosocial en una organización.

El riesgo psicosocial está presente en todas las organizaciones de los diferentes sectores económicos, pero siguiendo el hilo conductor que se ha planteado en la monografía sobre el riesgo psicosocial en el sector médico veterinario, se citó la siguiente información de Santiago de Chile sobre peluquerías caninas de la revista Ergonomía, Investigación y Desarrollo; Garay Plaza en su estudio de factores de riesgo ocupacional en peluqueros caninos presenta como objetivo principal, identificar factores de riesgo ergonómico a los que se encuentran expuestos el personal de la peluquería canina. Se realizó una investigación de manera descriptiva y transversal por medio de una entrevista y un cuestionario nórdico para la recolección de información sobre dolor, fatiga o discomfort en distintas zonas corporales. En cuanto al riesgo psicosocial la recepcionista manifestó mayor estrés cuando realiza apoyo en la sala a los médicos veterinarios y tiene clientes esperando a que los atiendan en recepción, los médicos veterinarios expresaron mayor estrés cuando tienen muchos animales esperando a ser atendidos y el peluquero expreso mayor estrés cuando los animales no se comportan o ladran mucho (Garagay Plaza, 2020) sus conclusiones no presentan recomendaciones de mayor relevancia hacia al riesgo psicosocial, pero se podría sugerir contratar otra persona que ayude con las labores de la peluquería para disminuir la carga laboral de la recepcionista y una mejor organización para no copar el cupo de animales que se puede atender al día por el médico veterinario.

El gobierno de España lanzo en el año 2019 un Manual de Riesgos Laborales para Centros Sanitarios Veterinarios en el cual se dijo que la fatiga por compasión y el burnout podrían ser los síndromes depresivos más frecuentes del sector veterinario; la fatiga por compasión es el vínculo emocional del cuidador o medico establecido con el animal; lo peligroso

de este síndrome es que quienes lo padecen suelen ser excelentes profesionales, pero cuando llegan al límite de su capacidad psíquica o física, las consecuencias suelen ser terribles y su recuperación difícil. Para prevenir o mejorar este síndrome en el personal del sector veterinario, es importante establecer metas realistas en relación con su carga de trabajo, tener pequeños descansos para sus meriendas, tener apoyo de sus colegas; estrategias como la meditación, el pintar, el apoyo social y emocional de la familia, técnicas de respiración y relajación. El manual presenta un cuestionario de fatiga de compasión en el cual se presentan algunas preguntas como: soy feliz, pierdo el sueño por las experiencias traumáticas de las personas a las que he ayudado, me siento abrumado por la cantidad y tipo de trabajo que tengo que afrontar, etc. El síndrome de burnout es el resultado de un estrés crónico laboral que termina en un estado de agotamiento emocional y desmotivante para las tareas laborales, algunas características que refleja este síndrome es la pérdida deshumanización, actitudes de insensibilidad, e incluso cinismo a la hora de tratar con las personas dueñas de los animales.

El manual expone también el trabajo a turnos, el estrés laboral, el acoso psicológico, sexual o por razón de sexo, diferentes medidas preventivas, el tratamiento general para los factores de riesgo psicosocial en la empresa, y finalmente otorga al lector el siguiente tic “la evaluación de riesgos psicosociales debe realizarse utilizando métodos que apunten al origen de los problemas (principio de prevención en el origen), es decir, las características de la organización del trabajo, y no a las características de las personas”. (España, 2019)

La revista de la Facultad de Medicina Veterinaria y de Zootecnia de la Universidad Nacional, realizo un estudio de percepción del clima organizacional de las empresas tecnificadas de ganadería de leche de la provincia del Tundama, Boyacá (Colombia) el objetivo de la investigación es generar estrategias de gestión de recursos humanos que mejoren el ambiente

laboral en las fincas productoras de leche de la región. Para dicho estudio se consideró una investigación tecnológica psicométrica con análisis de datos descriptivos, pues permitió la determinación de las características del clima organizacional en la particularidad de las fincas e identificación de conductas y actitudes para establecer comportamientos específicos y el impacto en el desempeño dentro de las organizaciones. Se realizó una muestra probabilística con los siguientes criterios: como muestreo se tomaron a los mayordomos, se escogieron 103 fincas lecheras que cumplieran con los siguientes requisitos: fincas ganaderas tecnificadas, dedicadas a la producción de leche, agremiadas a la Federación de Ganaderos de Boyacá (FABEGAN), con un promedio diario de producción de 12 litros de leche por vaca, con registros, sistemas de manejo de pradera, venta formal de leche, entre otros; al final validando la confiabilidad de la información se obtuvo una muestra representativa mínima de 45 fincas, con un nivel de confianza del 95%.

En las encuestas realizadas se obtuvo un total de 4.365 respuestas. Se observa que se obtuvo en conjunto de las respuestas valoradas en 5 y en 4 un 71,78% con calificación cercana a la ideal respecto al clima organizacional favorable en las fincas ganaderas de producción tecnificada de leche; mientras que el 28,22% de las respuestas con calificación de 3, 2 y 1; están impactando negativamente el clima organizacional de las fincas ganaderas se sugiere la elaboración de planes de mejoramiento.

En concordancia con lo expuesto, se realizó la matriz DOFA y con respecto al riesgo psicosocial se propuso el desarrollo de programas de vigilancia epidemiológica de riesgo psicosocial, evaluación de grado de satisfacción y tratamiento de casos encontrados de riesgo psicosocial, finalmente establecer programas de prevención de riesgos de accidentes derivados de fatiga por sobre carga de trabajo, y otros factores, apoyados en asesoría y acompañamiento de

las Administradoras de Riesgo Laborales (ARL) y desarrollar la aplicación de la batería de indicadores de riesgo psicosocial del Ministerio de Trabajo, fueron algunas de las estrategias propuestas para la gestión de recursos humanos. Se concluye que el mayor recurso y el más relevante para este oficio es el ser humano, por lo cual se propone el mejoramiento continuo en los factores que puedan afectar el clima laboral; para así garantizar la eficiencia de su operación y el aumento de la productividad. (Beltran DC, 2018)

4.3 Marco teórico

Manuel Bestratén define los factores de riesgo psicosocial como aspectos originados por la organización del trabajo, los cuales provocan en el trabajador insatisfacción laboral, estrés y otros problemas que influyen en la calidad y cantidad de sus labores (Bestraten, 2015); El psicólogo Pedro Gil define los factores del riesgo psicosocial como “las condiciones presentes en situaciones laborales relacionadas con la organización del trabajo, el tipo de puesto, la realización de la tarea, e incluso con el entorno; que afectan al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras” (Gil, 2012). Dentro de los primeros documentos oficiales internacionales en abordar el tema de los factores de riesgo psicosocial se encuentra “los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control” emitido por la Organización Internacional del Trabajo en 1984, otro documento histórico relacionado con el tema es “los factores psicosociales en el Trabajo y su relación con la salud, editado por la OMS y coordinado por Kalimo, el Batawi y Cooper (1988)”; en el cual se expone que los factores provienen de la percepción y la experiencia de cada trabajador y que se ve influenciado por las diferentes problemáticas que afectan al trabajador (Raija Kalimo & Cooper, 1988).

Uno de los grandes aportes para la identificación y evaluación de los factores de riesgo es la batería de riesgo psicosocial, la cual es un instrumento diseñado por la Universidad Javeriana

en conjunto con el Ministerio de Protección Social, dicho instrumento debe tener en cuenta los datos sociodemográficos y los datos personales que puedan afectar a los trabajadores a corto y largo plazo (PROTEGER I.P.S, 2018).

Los profesionales encargados de la prevención de riesgos afirman que la dificultad para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, se debe a las metodologías tradicionales utilizadas para la evaluación de riesgos físicos, ergonómicos, etc., dado que dichos métodos se quedan cortos a nivel técnico para la evaluación de riesgos psicosociales, muchas de las encuestas y sistemas de diagnóstico generan datos insuficientes de procesos estandarizados y de cuya información no se tiene validez. Guardia, Però y Barrios exponen otras dificultades para la evaluación de factores psicosociales en las empresas; señalan que el sistema utilizado es ineficiente y no logra abordar la complejidad de la temática (Guradia, Però, & Barrios, 2008)

La psicología de la salud ocupacional es una rama disciplinaria creada con la finalidad de estudiar los riesgos psicosociales en las organizaciones, según el National Institute of Occupational Safety and Health (NIOSH) Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional; esta se define como la “aplicación de la psicología a la mejora de la calidad de vida laboral y a proteger y promover la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores”. La catedrática especializada en psicología del trabajo Marisa Salanova de la Universidad Jaume I de Valencia, España lo define como; “la psicología de la salud ocupacional, en la práctica, ha adoptado un modelo tradicional centrado en el trastorno, que se ocupa, en primer lugar, de ajustar aquello que funciona mal, como algo opuesto al desarrollo de aquello que funciona bien. Así y a pesar de la importante influencia de conceptos positivos como satisfacción laboral, motivación intrínseca, entre otros, la psicología de la salud ocupacional, paradójicamente, se ha centrado en la falta de

salud. De ahí surge la necesidad de desarrollar una psicología de la salud ocupacional “más positiva” (INFOCOP, 2008)

4.4 Marco conceptual

Salud ocupacional: concepto definido por SIMBIOTIA como entidad multidisciplinaria que se enfoca en el alcance completo del estado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en el desempeño de sus actividades. Se enfoca en prevenir y controlar los riesgos laborales, disminuir enfermedades y accidentes asociados a actividades laborales. (SIMBIOTIA, 2022) Según la OIT y la OMS, la salud ocupacional es “la promoción y mantenimiento del mayor grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones mediante la prevención de las desviaciones de la salud, control de riesgos y la adaptación del trabajo a la gente, y la gente sus puestos de trabajo” (Organización Panamericana de la Salud)

El riesgo psicosocial: se define como aquellos aspectos del ambiente laboral relacionados con la organización, su diseño y entorno social que pueden causar daños psíquicos, sociales o físicos en la salud de los trabajadores. Los tipos de riesgos psicosocial son estrés, violencia laboral, acoso laboral, acoso sexual, inseguridad contractual, entre otros. (Riesgos Laborales , 2021)

Estrés laboral: Selye define el estrés laboral como un síndrome o un conjunto de reacciones fisiológicas, no específicas del organismo, a diferentes agentes nocivos que pueden ser físico o químicos presentes en el medio ambiente. Por otra parte, Cooper, Sloan y Williams definen el estrés laboral como una fuerza que conlleva a que un factor psicológico o físico vaya más allá de sus límites de estabilidad y produzca tensión en el individuo (Perez J. P., 2019).

El mobbing laboral: es uno de los tipos de riesgo psicosocial; se cita su definición por ser uno de los más relevantes y desconocidos dentro de los antecedentes investigados; el psicólogo

Heynz Leimman, fue quien incluyó el término mobbing que proviene del verbo en inglés “to mob”. Este significado tiene su origen en la etiología (rama de la biología que estudia el comportamiento de los animales) y es utilizado para describir los ataques de una coalición de animales débiles contra otro más fuerte de la misma especie. A su vez la psiquiatra francesa Marie-France Hirigoyen lo definió como “cualquier manifestación de una conducta abusiva y, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la dignidad o integridad psíquica o física de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo, o degradar el clima de trabajo”. (Leandro Kemel Bellene, 2022).

Síndrome de Burnout: es una respuesta al estrés crónico en el trabajo (a largo plazo y acumulativo), con consecuencias negativas a nivel individual y organizacional, y que tiene peculiaridades muy específicas en áreas determinadas del trabajo, profesional, voluntario o doméstico. (Perez A. M.)

Médico veterinario: es un profesional cuya práctica laboral se basa en diagnosticar, tratar y prevenir enfermedades en animales; su papel es fundamental para el bienestar animal. La zootecnia se encarga de estudiar y optimizar los recursos animales, teniendo en cuenta su genética, nutrición, crianza, para el aprovechamiento de sus recursos, evitando que los animales sufran de manera innecesaria (EUROINNOVA).

Faenamiento: es uno de los términos utilizados en la veterinaria para referirse al proceso ordenado sanitariamente para el sacrificio de un animal, con el objeto de obtener su carne en condiciones óptimas para el consumo humano (Educalingo).

Cuestionario nórdico: es un cuestionario estandarizado para la detección y análisis de síntomas musculoesquelético, aplicable en el contexto de estudios ergonómicos o de salud

ocupacional con el fin de detectar la existencia de síntomas iniciales, que todavía no han constituido enfermedad o no han llevado aun a consultar al médico (Español, 2020).

Motivación Intrínseca: tiene su origen dentro del individuo, y está dirigida por las necesidades de exploración, experimentación, curiosidad y manipulación, las cuales se consideran conductas motivadoras en sí mismas. Dicho de otro modo, la motivación intrínseca es el tipo de motivación que es autoadministrado, y que predispone al individuo a esforzarse por aproximarse a la consecución de una meta (Mente, 2017).

Zoonótico: las enfermedades zoonóticas son enfermedades que sufren los animales, cuyos agentes patógenos responsables de estas enfermedades pueden ser transmitidas en forma directa o indirecta a los humanos (Webmaster, 2020)

5. Metodología

La monografía es un método utilizado para la redacción de trabajos de manera argumentativa, con la finalidad de exponer y explicar la información investigada sobre un tema determinando; el objetivo es presentar reflexiones, diferentes perspectivas, puntos de vista, experiencias y conclusiones, entre otros, aportando información relevante para el lector. (Tesis y Masters, 2022)

5.1 Enfoque

Los tipos de monografía son la investigativa, el análisis de experiencia y la de compilación; la última se trata de redactar un documento crítico sobre la bibliografía del tema a tratar al igual que la opinión personal de quien redacta el documento. Por tanto, la presente monografía es de compilación, ya que se busca recolectar toda la información posible sobre un tema en específico como es riesgo psicosocial en el sector médico veterinario, hablar sobre su relevancia, los diferentes autores e investigaciones que se han hecho al respecto y dar la opinión de quien lleva acabo el documento.

Las monografías de compilación son aquellas en el que un autor decide, investigar y analizar el tema elegido. Este tipo de trabajo se desarrolla a través de la recopilación de información más relevante encontrada hasta ese momento sobre el tema en específico. Luego de recopilar la información y sistematizarla como los principales aportes, se procede a realizar una opinión personal desde una perspectiva crítica y analítica sobre dicho tema; la monografía está compuesta por una introducción, se delimita un tema problema, un desarrollo, fuentes bibliográficas, y conclusiones. (Tesis y Masters, 2022)

5.2 Cuadro resumen de objetivos

Cuadro Resumen de Objetivos

<i>Objetivo general</i>	<i>Objetivos específicos</i>	<i>Actividades</i>	<i>Instrumento</i>	<i>Población y muestra</i>
Redactar un análisis crítico bibliográfico sobre los factores de riesgo psicosociales que se presentan en el sector médico veterinario	Buscar información valida y confiable relacionada con el riesgo psicosocial en el sector médico veterinario	Se Navegó por los diferentes sitios web recolectando información sobre el tema	Google académico Scielo Redalyc	Riesgo psicosocial Sector médico veterinario
	Organizar la información de lo simple a lo complejo	Se organizó la información recolectada desde la normatividad vigente hasta los antecedentes que respaldaban la información	Google académico Scielo Redalyc	Riesgo psicosocial Sector médico veterinario
	Analizar la información previamente organizada	Se estudió la información recolectada, y se dio la opinión del redactor desde un punto de vista critico	Google académico Scielo Redalyc	Riesgo psicosocial Sector médico veterinario

Nota. Fuente: autoría propia

5.3 Descripción del sistema metodológico

Se realizó la investigación sobre el tema a tratar en los diferentes sitios web como google académico, scielo, Redalyc, entre otros sitios web; se investigo acerca del riesgo psicosocial y sus diferentes factores, al igual que el sector veterinario trayendo a colación la información considerada como aporte significativo. Se citaron leyes y resoluciones referentes al tema de investigación. Se revisaron y analizaron los diferentes antecedentes sobre el tema, la relevancia del riesgo psicosocial en el sector médico veterinario, los métodos de mitigación de la misma, y se dio la opinión crítica desde la perspectiva de un estudiante con conocimientos básicos del tema.

6. Desarrollo de la monografía

6.1 Fatiga laboral o Síndrome de burnout

El termino burnout fue citado por primera vez en 1974 por el psicoanalista Herbert Freudenberger; quien observo en una clínica para toxicómanos en Nueva York como la mayoría de los voluntarios padecían de una pérdida de energía progresiva hasta llegar al agotamiento.

Freudenberger dijo lo siguiente; “una sensación de fracaso y una experiencia agotadora que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador”. (Diez & Martinez, 2021)

De los múltiples estudios realizados acerca del síndrome de burnout se podría concluir que la relevancia varía según el entorno de cada individuo y de sus características propias.

Algunos factores de riesgo a los que se ven expuestas las personas son:

Componentes personales: tales como la edad, el género, la inestabilidad familiar, la personalidad.

Inadecuada formación profesional: exceso de información teórica, poco entrenamiento practico y falta de conocimiento sobre técnicas de autocontrol emocional.

Factores laborales o profesionales: el entorno, la organización laboral, poco salario, sobre carga laboral, poco trabajo en equipo.

Factores sociales: la necesidad de contar con un alto prestigio ante la sociedad y familiares, y a su vez con solvencia económica.

Factores ambientales: cambios de gran impacto como; muerte de familiares, matrimonio, divorcio, nacimiento de hijos.

Se reconocen tres componentes presentes en las personas que han sufrido el síndrome de burnout, los cuales son: cansancio o agotamiento emocional, el cual se refleja con pérdida

paulatina de energía, desgaste y fatiga. La despersonalización, la cual se refleja como una construcción de cada persona que busca crear una defensa para preservar sus sentimientos. Abandono de la realización personal, el trabajo pierde el valor que tenía inicialmente. El síndrome de burnout se puede manifestar de múltiples maneras, algunos signos de alarmas que en ocasiones forman partes del cuadro clínico son; negación, aislamiento, ansiedad, miedo o temor, depresión (siendo este uno de los más frecuentes del síndrome y uno de los más peligrosos ya que puede llevar al suicidio), ira, adiciones, cambios de personalidad, culpabilidad, autoinmolación, cargas excesivas de trabajo. El síndrome de burnout también puede verse reflejado en cambios de hábito de higiene y cuidado personal, cambios en la alimentación, pérdida o ganancia de peso de manera exagerada, pérdida de la memoria y desorganización, dificultad para concentrarse e inclusive en ocasiones trastornos del sueño.

Para diagnosticar síndrome de burnout se requiere realizar algunas pruebas psicológicas o psiquiátricas, que puedan determinar el grado de afectación de cada individuo.

Algunas de las pruebas utilizadas para el diagnóstico son:

- “Maslach Burnout Inventory” es una de las pruebas más utilizadas y está compuesto de 22 ítems descritos de manera afirmativa, con los que se cuestionan sentimientos o pensamientos en relación con el trabajo, los cuales son valorados en un rango de 0 a 6, donde 0 es nunca y 6 todos los días.
- El Copenhagen Burnout Inventory (CBI) evalúa el desgaste personal, lo relacionado al trabajo y el desgaste relacionado con el cliente.
- El Oldenburg Burnout Inventory (OLBI) este instrumento solo evalúa el agotamiento y la falta de compromiso en el trabajo (Morales & Murillo)

El proyecto de grado realizado por Erika Alejandra Cardozo y Jency Viviana Mendivelso titulado análisis estadístico de los estudios del síndrome de burnout en las diferentes ramas de la industria en Colombia entre los años 2000 y 2017; de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas en Bogotá 2019. El cual se realizó con la finalidad de conocer la afectación del síndrome de burnout en Colombia; el estudio fue basado en información de universidades, artículos, libros y páginas de internet, estudiando la evolución del síndrome desde el año 2000 al 2017 y analizando la información de diferentes sectores como; hospitales, colegios públicos y privados, trabajadores de tránsito y guardias. Algunos de los resultados encontrados por Erika y Jency fueron:

De 329 empleados del área de medicina que se evaluaron el 33%, están siendo afectados por el síndrome de burnout.

El 37% de las investigaciones totales se obtuvieron de Bogotá siendo esta la ciudad con mayores investigaciones sobre el síndrome de burnout.

El síndrome de burnout entre el año 2008 hasta el 2013 mantuvo su afectación entre un promedio de 25% y 27% en los diferentes sectores laborales. En 2014 tuvo una disminución a 17%, en el 2015 volvió al primer promedio, en el año 2016 se reflejó el porcentaje más bajo con 4% debido a que solo se tenía un estudio del respectivo año, en los siguientes años volvió al promedio, en conclusión, en los diferentes sectores laborales de Colombia un 26% de los trabajadores padecen el síndrome de burnout. (Garzon & Garcia, 2019)

Roció Ramírez Ospina, especialista en salud ocupacional de la Universidad del Rosario Bogotá Colombia, dice que la declaración del síndrome de burnout como enfermedad, le plantea al país un enorme reto de avanzar en el diagnóstico de enfermedades laborales, una tarea que al compararse con países industrializados muestra graves rezagos.

Según cifras de la sociedad colombiana de Medicina del Trabajo, las tendencias de seguridad laboral no son coherentes con la realidad mundial. A nivel global en el 2013 por cada accidente de trabajo hubo 6 enfermedades laborales diagnosticadas, en Colombia en el 2017 hubo 140 accidentes por cada enfermedad.

Ramírez indica que hay otros retos no solamente desde el plano administrativo sino académico para todos los profesionales de la salud, que ahora deben aprender y entender este nuevo mal para diagnosticarlo con certeza. Manifiesta lo siguiente “se puede pensar que en el país la presencia de esta enfermedad es muy común, pero no se sabe a ciencia cierta porque el subregistro es demasiado grande”.

El psiquiatra Rodrigo Córdoba, director del departamento de psiquiatría de la Universidad del Rosario Bogotá Colombia, complementa lo anterior diciendo que en Colombia más del 10 por ciento de la población padece algún trastorno mental que amerita tratamiento, pero solo 1 de cada 10 logra acceder a él, el desgaste profesional o burnout, puede ser prácticamente invisible a la hora de su calificación.

Si bien el diagnóstico se relaciona con lo clínico y lo médico, incluirlo como enfermedad tiene implicaciones administrativas y económicas. El viceministro de relaciones laborales e inspección, Carlos Alberto Baena, dijo que al ser catalogado de esta forma deberá ser aceptada a la hora de establecer incapacidades y en el momento de calificar la invalidez de un trabajador, de acuerdo con los diagnósticos de especialistas y decisiones de las juntas de calificación de invalidez.

Según el fondo nacional de riesgos laborales, solo la mitad de las enfermedades laborales reportadas en el 2018 fue calificada como tal, un porcentaje de rechazo que cada vez es mayor.

En el 2008 las enfermedades mentales laborales fueron reconocidas como causa de incapacidad en Colombia, según la resolución 2646, pero hoy son la inmensa minoría en las causas por las que incapacitan a los colombianos. (Portafolio, 2019)

6.2 Síndrome de Burnout y Medicina Veterinaria

Los veterinarios se ven enfrentados a una gran cantidad de factores que de una u otra forma se desencadenan en la probabilidad de sufrir estrés, cansancio emocional y en un estado más avanzado el síndrome de burnout. Dentro de dichos factores se encuentran los continuos cambios, la nueva tecnología, la alta competitividad en busca de clientes y del producto o servicio que genere en el veterinario reconocimiento, el tener que atender clientes difíciles, el lidiar con el ambiente laboral, el temor a cometer errores en cuanto al diagnóstico o tratamiento de los pacientes, etc. (Tabares & Navarro, 2019)

Las causas más comunes de estrés en veterinarios son:

- La responsabilidad de tener que cuidar una vida o vidas.
- Los sueldos bajos.
- El trato con clientes difíciles.
- La decisión medica basada en presupuestos.
- La falta de definición en los puestos laborales.
- Conflictos interpersonales.
- Errores médicos. (Tabares & Navarro, 2019)

Con el tiempo estos factores pueden desencadenar en el síndrome de burnout.

Nuria Tabares, veterinaria, coach laboral, profesora asociada de economía en la UAB y Maren Navarro psicóloga, gestión del factor humano y felicidad organizacional; realizaron en el año 2019, una medición utilizando el cuestionario de Maslach con una muestra de 170 veterinarios y auxiliares veterinarios; dado que dicho cuestionario fue creado para la medicina humana y contaba con la percepción del cliente y paciente, se le agrego dos ítems con enfoque a las mascotas; dicha encuesta contaba con algunas preguntas como: ¿me siento emocionalmente cansado por mi trabajo? ¿siento que mi trabajo me está desgastando?, etc.

De la totalidad de la muestra el 12,1% respondió a la encuesta con la opción “todos los días” siendo este el porcentaje de las personas con probabilidad a sufrir síndrome de burnout. (Tabares & Navarro, 2019)

Ya conscientes de la presencia del síndrome de burnout en el sector veterinario, la mayor pregunta es ¿se puede tratar? La respuesta de las investigadoras es “sí” y proponen un tratamiento que consta de tres niveles; el área individual, el área grupal o colectiva y el área organizacional/laboral

- Área individual: procesos de gestión de las emociones, estrategias cognitivo conductuales, adaptación al cambio, técnicas fisiológicas y cognitivas de autoconocimiento, análisis de creencias limitadoras, etc.
- El área grupal o colectiva: potenciar procesos de formación grupal de habilidades en comunicación, resolución de conflictos y trabajo en equipo.
- El área organizacional/laboral: modificar los factores estresantes del entorno laboral (espacio inadecuado para ofrecer intimidad al cliente en la consulta, escasa iluminación o poco natural, ventilación y tratamiento de olores inadecuados). A

nivel interpersonal (horarios excesivos, turnos poco conciliadores con la vida social y familiar, responsabilidades en solitario, etc.). (Tabares & Navarro, 2019)

6.3 Administración de Centros Médicos Veterinarios

6.3.1 Selección

Es importante contar con una planificación para la selección del personal que va a laborar en un centro veterinario. Para analizar las necesidades del puesto se divide la planificación en 5 etapas: la identificación del origen de la demanda (que puesto necesitan cubrir), descripción del puesto de trabajo (en que consiste su trabajo), definir el perfil del puesto (que debe cumplir el candidato ideal), analizar la cultura corporativa de la empresa y el estilo de liderazgo, jerarquización de los requisitos del puesto.

Origen de la demanda: en esta etapa se debe tener en cuenta porque se originó está vacante; ¿Por renuncia de un empleado? ¿Por incremento de trabajo? ¿Por estrategia de la clínica?, y a su vez dar respuesta a las siguientes interrogantes ¿Se puede eliminar ese puesto? ¿Puede el resto del personal de la clínica cubrir ese puesto? ¿Se empleará a alguien de manera temporal o fija?

Descripción del puesto de trabajo: se debe redactar un documento que debe contar con los siguientes apartados de forma clara y concisa.

- Identificación del puesto: nombre del puesto, dependencia, fecha.
- Descripción del entorno organizativo: posición en el organigrama.
- Misión: razón de ser del puesto.
- Principales responsabilidades: instrucciones que la persona recibe por parte del jefe para su puesto de trabajo.
- Marco de contribución: situaciones/problemas que maneja, autonomía.

Definir el puesto de trabajo: realizar un profesiograma; definir las competencias necesarias del candidato que va a ocupar el cargo.

Cultura organizativa de la empresa: la cultura es el conjunto de valores y creencias que definen la manera de actuar de las personas dentro de una empresa; es importante que quien vaya a ocupar la vacante, cuente con unos valores y creencias alineados a los de la clínica.

Jerarquización de los requisitos: estos requisitos son agrupados en 3 tipos.

- Requisitos imprescindibles.
- Requisitos deseables.
- Requisitos valorables. (Villaluenga, Rentabilidad Veterinaria, 2017)

Una vez teniendo claro lo anterior, se pasará a la siguiente etapa la cual se define como el proceso de selección y cuenta con 5 fases:

- Reclutamiento
- Preselección
- Selección
- Conclusión del proceso
- Postselección

Reclutamiento: se deben conseguir candidatos validos en el menor tiempo posible. El mensaje a redactar debe contener:

- Identificación de la empresa.
- Explicar que puesto de trabajo se busca: especificaciones del perfil del candidato.
- Destacar lo positivo del puesto.
- Indicar que se requiere.
- Indicar que se ofrece.

- Orientar sobre la oferta económica.
- Forma de contacto con la empresa.

Preselección: al realizar los puntos anteriores se obtendrá un número significativo de candidatos para el puesto. Se comprueba el grado de cumplimiento de los posibles candidatos con los requisitos del puesto, realizando un filtro que se separa en 3 grupos; candidatos adecuados (aquellos que cumplen todos los requisitos), candidatos en reserva (no cumplen todos) y candidato inadecuado (no los cumplen, y son descartados).

Selección: es la fase más complicada del proceso, pues busca dar validez a la información de cada candidato con el fin de encontrar quien se adapta mejor al perfil que la clínica está buscando. En los centros veterinarios no pueden recurrir a pruebas o test para valorar aptitud, personalidad, habilidades, conductas, etc. Pero si se realizan pruebas y exámenes profesionales y entrevistas; Dichas pruebas se realizan en el propio centro veterinario con el objetivo de comprobar la formación, los conocimientos y las habilidades determinadas para el puesto de trabajo, aunque en muchas ocasiones estas pruebas no se realizan y se quedan solo con la información de la entrevista.

Conclusión de proceso: la decisión final del candidato a contratar debe ser tomada por el responsable directo, se le avisa al candidato que se ha quedado con el puesto y se le explica los pasos a seguir. Se les da aviso a los demás candidatos de la decisión tomada, se les agradece por su participación y se les solicita el permiso de guardar sus currículos por si surge una nueva vacante.

Postselección: se realiza un informe sobre el proceso de selección, con el objetivo de valorar los costos, el tiempo, y el resultado; con el fin de mejorar los procesos de selección futuros. (Villaluenga, Rentabilidad Veterinaria, 2017)

6.3.2 Ambiente laboral

El bienestar de los veterinarios una prioridad para AniCura, un artículo de Guillermo Ruiz (España), 2021. La buena relación entre el veterinario, el paciente y el dueño de la mascota, así como el continuo aprendizaje y la puesta en práctica de nuevos conocimientos, son algunos de los factores que más valoran los veterinarios en su labor. Sin embargo, siempre hay la posibilidad de mejorar la satisfacción de los profesionales con su empleo. El bienestar del empleado depende directamente de la valoración y reputación positiva del centro veterinario, por lo que el objetivo del empleador debe ser el enfoque de un ambiente de trabajo confortable y amable en el que primen la seguridad y la confianza entre otros valores. En AniCura son de especial importancia las políticas de bienestar para el empleado, que contengan aspectos importantes desde la conciliación familiar, el aprendizaje del manejo de estrés, la gestión de las relaciones laborales, o el bullying. Todo lo anterior fomenta la estabilización de un buen ambiente laboral, que los empleados se sientan conformes en su puesto de trabajo, satisfechos con la actividad que realizan y orgullosos de formar parte de un equipo que equilibra el aspecto profesional con el personal.

En AniCura utilizan el programa “Associate Assistance Program” dedicado a mejorar la salud emocional de más de 600 trabajadores que forman parte del equipo. En algunas ocasiones los empleados experimentan situaciones que afectan su bienestar general, ya sea por motivos personales o laborales. En esos casos una empresa realmente involucrada tiene que poder ofrecer una serie de mecanismos para informar, asesorar y estar a disposición de cualquier miembro de la organización cuando lo requiera, tratando cualquier cuestión personal o laboral que pueda afectar su salud emocional, con el único objetivo de ayudar al empleado a recuperar el equilibrio (Ruiz, 2021)

6.3.3 Ambiente organizacional

Los 4 factores relevantes para el desarrollo de estrategias de recursos humanos.

- Estrategia organizativa de la empresa: deberá apoyar la estrategia de las personas.
- Entorno: factores que tienen incidencia sobre los recursos humanos y su estrategia.
- Características organizativas: peculiaridades de la organización.
- Capacidades organizativas: organigrama y relaciones entre las personas de la organización.

En el desarrollo de las estrategias organizacionales hay 3 fases diferenciadas:

- Análisis estratégico.
- Formulación de estrategia.
- Implantación y seguimiento.

Análisis estratégico: requiere tres tipos de información:

- Los objetivos y estrategias globales de la empresa.
- Factores del entorno (PESTEL), del mercado, de la competencia, de los proveedores; que puedan afectar la contratación de personas para la empresa.
- Definición de los puntos fuertes y débiles del personal y de la organización.

Una vez estudiada toda la información, tanto externa (amenazas y oportunidades) como interna (fortalezas y debilidades) teniendo en cuenta los objetivos y la estrategia general de la empresa, su cultura y sus valores, se fijan entonces los objetivos estratégicos de recursos humanos.

Formulación de estrategia: en esta segunda etapa se deben definir las diferentes políticas de recursos humanos de la empresa.

- Descripciones de puestos de trabajo.
- Políticas de retribución.
- Reclutamiento y selección.
- Formación.
- Evaluación del desempeño.
- Desarrollo profesional.
- Plan de carrera.

Implantación y seguimiento: todas las personas de la organización deben conocer las políticas y planes de actuación, e incluso tenerlas por escrito; en un manual que se entrega cuando el empleado sea incorporado por primera vez a la empresa. Hay que hacer seguimiento y posiblemente cambiar y adaptar, los procedimientos y políticas al entorno y al ambiente.

Con base a lo anterior los centros veterinarios deberán definir su estrategia de recursos humanos, atendiendo al entorno y al ambiente que determinara el tipo de persona disponible, sus características, el mercado de trabajo, los salarios, la oferta; y buscando aquellas personas que se adapten al máximo a esos puestos de trabajo pero que sean compatibles con la cultura y valores de la empresa. (Villaluenga, Rentabilidad Veterinaria, 2017)

6.3.4 Resultados

En la recopilación de información sobre riesgo psicosocial en medico veterinarios se evidencio que algunos de los diferentes factores de riesgo psicosocial son, el estrés, el mobbing laboral, la fatiga por compasión, el síndrome de burnout, el acoso laboral, entre otros; siendo el síndrome de burnout uno de los factores más interesantes desde el punto de vista de la estudiante; se realizó una investigación más profunda en el punto 6 de la monografía; se destacó el proceso de selección del personal de los centros veterinarios, el ambiente laboral y el ambiente organizacional; el proceso de selección es similar al de cualquier otro sector empresarial; una de las falencias evidenciadas es el no poder comprobar los conocimientos del candidato antes de ser contratado. La mayoría de los trabajos citados realizaron el estudio de manera descriptiva y con métodos como cuestionarios, encuestas, entrevistas o en su defecto aplicando la batería de indicadores de riesgo psicosocial del ministerio de trabajo; sus investigaciones eran cualitativas y cuantitativas, dando como resultado estadísticas con porcentajes de probabilidad y generando respuesta a sus objetivos de investigación.

Se considera que el ambiente laboral se puede ver afectado por distintos factores y que es en este dónde se desarrollan los inicios del síndrome de burnout u otros factores de riesgo psicosocial, una correcta jerarquización organizacional puede influir de manera positiva evitando situaciones que generen inconformidad en los empleados, igualmente debe ser relevante la cultura y los valores del personal para una mejor convivencia. A través del análisis de la información recolectada se puede decir que en el sector veterinario el riesgo psicosocial se presenta de mayor manera por la carga afectiva del médico hacia la mascota, por falta de conocimiento a la hora de realizar un proceso o diagnostico medico; por clientes irrespetuosos y por situaciones personales. Generar en los centros veterinarios campañas de concientización,

puede ser de gran ayuda para todo el personal, la falta de conocimiento sobre estas enfermedades psicológicas es la falencia que produce una mayor cantidad de afectados; los riesgos físicos, biológicos, ergonómicos, son más fácil de detectar quizás por ello se les da mayor relevancia, pero analizando toda la información recopilada se puede concluir que el riesgo psicosocial no solo es difícil de detectar sino también un problema minimizado por la mayoría de los empleados y empleadores; frases como “los problemas de la casa se dejan en la casa”, “el cliente siempre tiene la razón”, entre otras, se han normalizado provocando en cada uno de los empleados la capacidad de guardar silencio con respecto a aquellos conflictos que con el pasar del tiempo pueden llevarlos a sufrir enfermedades psicosociales, por lo anterior es importante incrementar en los centros veterinarios mecanismos para detectar la presencia de situaciones que los llevan a estar viviendo estrés, fatiga laboral entre otros factores de riesgo psicosocial, y al ser identificados continuar apoyando a sus empleados con el tratamiento de los mismos.

7. Presupuesto

Ingresos

Ítem	Nombre	Valor
Recursos propios	Valentina Serna Gómez	\$1.837.000
	Total	\$1.837.000

Gastos

Fase	Descripción	Valor
1	Planeación	\$1.036.000
2	Ejecución	\$729.000
3	Transporte	\$72.000
	Total	\$1.837.000

Presupuesto detallado

Fase 1 planeación				Fase 2 ejecución			
Descripción	Unidad	Valor unitario	Valor total	Descripción	Unidad	Valor unitario	Valor total
Papelería				Papelería			
Cuaderno	1	\$7.000	\$7.000	Sala de internet	1 hora	\$1.000	\$3.000
USB	1	\$25.000	\$25.000	Fotocopias e impresiones	20	\$300	\$6.000
Lapiceros	2	\$4.000	\$4.000	Internet	4 meses	\$40.000	\$160.000
Computador de mesa	1	\$1.000.000	\$1.000.000	Asesorías tutor Julio Cesar	5 hora	\$80.000	\$400.000
				Asesorías tutora Natalia Restrepo	2 hora	\$80.000	\$160.000
Total, planeación			\$1.036.000	Total, ejecución			\$729.000
Transporte							
Transporte en la ciudad	6	\$7.000				\$42.000	
Transporte intermunicipal	6	\$5.000				\$30.000	
						Total, transporte	\$72.000
						Total	\$1.837.000

Fuente: auditoria propia

8. Conclusiones

La validez de la información se puede categorizar en dos campos, el primero es de tipo formal, que hace referencia a toda la normatividad que soporta el estudio, en especial el decreto 1295 de 1994 donde se organiza el sistema general de riesgos.

El segundo de tipo de académico, su estatus de validez lo determina la investigación sobre el objeto de estudio, las mismas, se convierten en artículos que generan saberes.

El presente trabajo de investigación contiene información confiable ya que los resultados son consistentes y coherentes al riesgo.

En esta línea, al tener un enfoque cualitativo la organización de la información tuvo esa misma lógica “ir de lo simple a lo complejo”; los contenidos fueron desagregados para luego sintetizar en conclusiones o discusiones, se destaca el síndrome de burnout como concepto relevante encontrado en la revisión bibliográfica. En última instancia, el análisis de la información utilizó una racionalidad taxonómica soportada en Benjamín Bloom, esto significa que primero se identifican las partes, luego se relacionan y al final se ubica el contexto para la comprensión del fenómeno.

Se obtuvo información de fuentes confiables, investigaciones con aportes importantes de Colombia y de otros países; se evidenció la falta de conocimiento en la mayoría de las organizaciones, pero a su vez la evolución de los diferentes factores psicosociales en los últimos cinco años.

Referencias

- 45003, I. (2021). *SafetYA*. Obtenido de <https://safetya.co/iso-45003-gestion-de-los-riesgos-psicosociales/>
- Alejandro Enciso Saldarriaga, M. L. (junio de 2015). *Cronología de la normatividad de los factores de riesgo psicosocial laboral en Colombia*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repository.ces.edu.co/bitstream/10946/1826/2/Cronologia_Normatividad.pdf
- Alvaro Antonio M. Montalvan, R. I. (2021). Obtenido de <http://repositorio.upp.edu.pe/handle/UPP/340>
- Andres, K. B. (2021). Obtenido de [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://cia.uagraria.edu.ec/Archivos/KISC H%20BAQUE%20JOSEPH%20ANDR%C3%89S.pdf](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://cia.uagraria.edu.ec/Archivos/KISC%20H%20BAQUE%20JOSEPH%20ANDR%C3%89S.pdf)
- Animal, O. M. (2010). *Código Sanitario para los Animales Terrestres*. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://vip.uct.cl/wp-content/uploads/2020/03/C%C3%B3digo-Sanitario-de-los-Animales-Terrestres-de-la-Organizaci%C3%B3n-Mundial-de-Sanidad-Animal.pdf>
- Beltran DC, T. G. (2018). *Scielo*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-29522018000100048#c1
- Bestraten, M. (2015). *Dialnet*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=762375>
- CENEA*. (20 de Abril de 2022). Obtenido de <https://www.cenea.eu/riesgos-ergonomicos/>

Colombia, C. d. (2013). *Ley 1616 de 2013*. Obtenido de chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcgglefindmkaj/https://repository.ces.edu.co/bitstream/10946/1826/2/Cronologia_Normatividad.pdf

Colombia, R. d. (s.f.). *SURA*. Obtenido de

https://www.arlsura.com/index.php?option=com_content&view=article&id=60&catid#:~:text=El%20Sistema%20General%20de%20Riesgos,consecuencia%20del%20trabajo%20que%20desarrollan.

DIAN COLOMBIA. (2022). Obtenido de <https://diancolombia.info/codigos-ciiu/codigo-7500/>

Diez, F., & Martinez, P. C. (16 de Julio de 2021). *BBC NEWS MUNDO*. Obtenido de

https://www.bbc.com/mundo/noticias-57861825#:~:text=Origen%20del%20s%C3%ADndrome,progresiva%20hasta%20llegar%20al%20agotamiento.

Educalingo. (s.f.). Obtenido de <https://educalingo.com/es/dic-es/faenar>

España, G. d. (2019). *Riesgos Psicosociales*. Obtenido de chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcgglefindmkaj/http://bizkaia.euskovet.com/Archivos/Documentos/Editor/1_Riesgos_Psicosociales%2020210219130213.pdf

Español, E. e. (2020). *Ergonomia en español*. Obtenido de chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcgglefindmkaj/https://www.talentpoolconsulting.com/wp-content/uploads/2014/06/cuestionario-nordico-kuorinka.pdf

EUROINNOVA. (s.f.). Obtenido de [https://www.euroinnova.co/blog/medico-veterinario-](https://www.euroinnova.co/blog/medico-veterinario-zootecnista-)

zootecnista-

definicion#:~:text=Es%20un%20profesional%20m%C3%A9dico%20cuya,aves%2C%20los%20peces%2C%20etc.

Fernando Henao R, F. A. (2015). *Riesgos quimicos, biologicos y bioseguridad*. Bogota: Ecoe Ediciones Ltda. Recuperado el 26 de 8 de 2022

Fernando Henao R, F. A. (2015). *Riesgos quimicos, biologicos y bioseguridad*. Bogota: Ecoe Ediciones Ltda. Recuperado el 26 de 8 de 2022

Garagay Plaza, A. (2020). Factores de Riesgo Ocupacional en Peluqueros Caninos. Obtenido de http://revistas.udec.cl/index.php/Ergonomia_Investigacion/article/view/2405

Garzon, E. A., & Garcia, J. V. (2019). Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfefindmkaj/https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/22505/Proyecto%20de%20Grado%20%28%20Sindrome%20de%20Burnout.%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gil, P. R. (2012). *Scielo*. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342012000200012&lng=es&tlng=es

GOV.CO. (1985). Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=66183>

GOV.CO. (1994). Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=2629>

GOV.CO. (2015). Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=61117#:~:text=Por%20el%20cual%20se%20reglamentan,o%20prohibici%C3%B3n%20inmediata%20de%20trabajos>

Greene, G. (s.f.). *quelibroleo.com*. Obtenido de <https://quelibroleo.com/un-caso-acabado>

Guradia, J., Peró, M., & Barrios, M. (2008). *redalyc.org*. Obtenido de

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72720465>

INFOCOP. (30 de 04 de 2008). *Infocop*. Obtenido de

https://www.infocop.es/view_article.asp?id=1853

Leandro Kemel Bellene. (Marzo de 2022). Obtenido de

<https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/handle/ues21/24256>

Ley 576 de 2000. (s.f.). Obtenido de

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0576_2000.html#:~:text=%22Jurro%2C%20en%20el%20nombre%20de,los%20animales%20y%20la%20zootecnia.

Lisboa, J. L. (2015). *Uso e importancia de las monografías*. Obtenido de

https://www.researchgate.net/publication/317518520_Uso_e_importancia_de_las_monografias

Mente, P. y. (2017). *Psicología y Mente*. Obtenido de

<https://psicologiaymente.com/psicologia/motivacion-intrinseca>

Morales, L. S., & Murillo, L. F. (s.f.). *Scielo*. Obtenido de

https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014

Neurobiología. (s.f.). Obtenido de

<https://www.uv.mx/eneurobiologia/vols/2017/17/Herrera/HTML.html>

Organizacion Panamericana de la Salud. (s.f.). Obtenido de

https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=1527:workers-health-resources&Itemid=1349&limitstart=2&lang=es#gsc.tab=0

Perez, A. M. (s.f.). Obtenido de chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclclefindmkaj/https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf

Perez, J. P. (2019). *Scielo*. Obtenido de

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156

Polanco, A. L., & Garcia, M. (2016). Obtenido de chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclclefindmkaj/https://www.unilibre.edu.co/cali/images/revista-libre-empresa/pdf_articulos/Volumen14-1/Libro_Libre_Empresa_vol.14_pag111-131.pdf

Portafolio. (24 de Julio de 2019). Obtenido de <https://www.portafolio.co/economia/desgaste-laboral-o-burn-out-la-nueva-enfermedad-531849>

PROTEGER I.P.S. (15 de Junio de 2018). Obtenido de <https://www.protegerips.com/bateria-de-riesgo-psicosocial>

Raija Kalimo, M. A., & Cooper, C. L. (1988). Obtenido de chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclclefindmkaj/https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/37881/9243561?sequence=1

Resolucion 0240 de 2014. (17 de Enero de 2014). Obtenido de chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclclefindmkaj/http://www.saludcapital.gov.co/CZOO/Documentos/Resoluci%C3%B3n%2020240%20del%2017%20de%20Enero%202014.pdf

Riesgos laborales . (21 de Diciembre de 2019). Obtenido de <https://riesgoslaborales.info/riesgo-biologico/>

Riesgos Laborales . (5 de Enero de 2021). Obtenido de <https://riesgoslaborales.info/riesgos-psicosociales/>

Trabajo, M. d. (2021). Obtenido de chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/https://www.mintrabajo.gov.co/document
s/20147/0/DUR+1072+Sector+Trabajo+Actualizado+a+Diciembre+20+de+2021.pdf/f1f
86400-2b37-0582-5557-87a5d3ea8227?t=1640204850717

Trabajo, R. d. (2014). Decreto 1477 de 2014. 26,27,28. Obtenido de chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/https://www.mintrabajo.gov.co/document
s/20147/36482/decreto_1477_del_5_de_agosto_de_2014.pdf/b526be63-28ee-8a0d-9014-
8b5d7b299500

Vega, E. J. (2021). Obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/20657>

Villaluenga, J. L. (23 de Noviembre de 2017). *Rentabilidad Veterinaria*. Obtenido de

[https://rentabilidadveterinaria.es/los-5-pasos-proceso-seleccion-personal-centro-
veterinario/](https://rentabilidadveterinaria.es/los-5-pasos-proceso-seleccion-personal-centro-veterinario/)

Villaluenga, J. L. (9 de Noviembre de 2017). *Rentabilidad Veterinaria*. Obtenido de

[https://rentabilidadveterinaria.es/los-5-pasos-la-planificacion-la-seleccion-personal-
centro-veterinario/](https://rentabilidadveterinaria.es/los-5-pasos-la-planificacion-la-seleccion-personal-centro-veterinario/)

Villaluenga, J. L. (21 de Septiembre de 2017). *Rentabilidad Veterinaria*. Obtenido de

<https://rentabilidadveterinaria.es/desarrollar-la-estrategia-los-recursos-humanos/>

Webmaster. (26 de Agosto de 2020). Obtenido de [https://www.insp.mx/avisos/4732-](https://www.insp.mx/avisos/4732-enfermedades-zoonoticas-18.html)

[enfermedades-zoonoticas-18.html](https://www.insp.mx/avisos/4732-enfermedades-zoonoticas-18.html)