ACADEMIA HUMANITARIA · HUMANITAIRES JOBS

Mini MBA Seguridad y gestión de riesgos: proteger a los equipos y mantener el acceso

Material del curso · Semana 8 : Salud, bienestar psicosocial, salvaguarda interna y seguros

Programa de exactamente 3 meses (12 semanas, 144 horas) para gestionar la seguridad y los riesgos de una organización humanitaria: deber de cuidado, análisis del contexto, evaluación de riesgos, planes y procedimientos, aceptación y negociación del acceso, incidentes, gestión de crisis y secuestro, salud y bienestar del personal, seguridad digital y protección de datos, riesgos de la organización y cumplimiento, reparto del riesgo con los socios, gobernanza y continuidad de las actividades. Ejercicios numéricos corregidos, tres exámenes mensuales con estudios de caso y un diploma verificable de la Academia Humanitaria.

https://humanitairejobs.org/es/academia/mini-mba-securite-risques/semaine-8/

Documento gratuito de la Academia Humanitaria. Puede imprimirse y compartirse libremente con fines de formación, sin modificaciones.

Semana 8 : Salud, bienestar psicosocial, salvaguarda interna y seguros

Objetivos

- Organizar la protección de la salud del personal: prevención, atención médica, evacuación médica y primeros auxilios.
- Prevenir y atender el estrés, el agotamiento y el trauma, y medir el bienestar de los equipos.
- Tratar el acoso, la violencia sexual contra el personal y las necesidades de seguro como riesgos en sí mismos.

La salud, primer riesgo

En muchos contextos, las **enfermedades** (paludismo, infecciones digestivas, enfermedades crónicas mal controladas) y los **accidentes** causan más bajas laborales, repatriaciones y a veces fallecimientos que la violencia. La protección de la salud forma, por tanto, parte de la gestión de riesgos.

Medidas esenciales:

- **Antes de la partida o del destino**: reconocimiento médico, vacunaciones, profilaxis antipalúdica adaptada, sesión informativa de salud sobre el contexto.
- **En el lugar**: cartografía de los centros de atención (calidad, distancia, horarios, idiomas), contratos con clínicas, botiquines de primeros auxilios, personal formado en primeros auxilios (al menos una persona por equipo o por vehículo en zona aislada).
- **Evacuación médica**: procedimiento escrito, contrato con un proveedor o una aseguradora, criterios de activación, plazos realistas.
- **Personal nacional**: cobertura sanitaria equivalente en la práctica, incluida la de las familias según la política de la organización.

Plazo crítico. La «primera hora» tras un traumatismo grave es decisiva. Si el hospital quirúrgico más cercano está a 6 horas por carretera y no es posible ninguna evacuación aérea antes del día siguiente, el riesgo de accidente grave pesa mucho más en la evaluación, y la formación en primeros auxilios avanzados pasa a ser prioritaria.

Estrés, agotamiento y trauma

Los trabajadores humanitarios están expuestos a tres tipos de estrés:

- **Estrés básico y acumulativo**: carga de trabajo, condiciones de vida, aislamiento, conflictos de equipo, inseguridad permanente. Si no se trata, conduce al **agotamiento** (burn-out).
- **Estrés traumático**: exposición a un acontecimiento violento o a la muerte.
- **Trauma vicario**: a fuerza de escuchar y ver el sufrimiento de los demás.

Varias encuestas realizadas a trabajadores humanitarios han puesto de manifiesto tasas elevadas de síntomas de ansiedad, depresión y agotamiento, a menudo superiores a las de la población general, y más elevadas aún entre el personal nacional expuesto a las mismas violencias que su propia familia.

Medidas: carga de trabajo razonable, vacaciones y pausas de recuperación respetadas (descanso y recuperación, R&R, según el contexto, por ejemplo cada 6 a 12 semanas en contextos difíciles), acceso confidencial a apoyo psicológico, formación de los responsables para detectar las señales, primeros auxilios psicológicos tras un incidente, cultura que no estigmatice la petición de ayuda.

> Un responsable que nunca se toma vacaciones envía un mensaje a todo su equipo. El bienestar también es una cuestión de ejemplo.

Medir el bienestar

El bienestar de los equipos se mide, como cualquier riesgo:

- **Tasa de utilización de las vacaciones** y de los R&R: días disfrutados / días correspondientes.
- **Horas extraordinarias** medias y número de personas por encima de un umbral.
- **Bajas por enfermedad** y rotación del personal (salidas anticipadas).
- **Encuestas anónimas** breves y periódicas (escalas validadas de estrés o de agotamiento, preguntas sobre el apoyo percibido).
- Uso del **apoyo psicológico** (en número, nunca con nombres).

Ejemplo. Equipo de 40 personas: 1 200 días de vacaciones correspondientes en el año, 690 disfrutados, es decir, el 57,5 %. 14 personas trabajan habitualmente más de 55 horas semanales. Rotación: 11 salidas en el año, es decir, el 27,5 %. Estas cifras señalan un riesgo de agotamiento elevado: plan de acción (planificación obligatoria de las vacaciones, refuerzos, reducción de reuniones, seguimiento por la dirección).

Acoso y violencia sexual contra el personal

El **acoso** (laboral y sexual), la discriminación y la **violencia sexual** contra el personal, incluso por parte de colegas, son riesgos infradeclarados. Corresponden a la vez a la seguridad, a los recursos humanos y a la salvaguarda (safeguarding) interna.

Un dispositivo mínimo incluye:

- un **código de conducta** claro y firmado, que prohíba también la explotación y el abuso sexuales contra las poblaciones;
- **canales de denuncia** múltiples y confidenciales (incluidos canales fuera de la jerarquía y externos);
- un enfoque **centrado en la persona superviviente**: seguridad, confidencialidad, respeto de sus decisiones, atención médica rápida (profilaxis posexposición al VIH y anticoncepción de emergencia dentro de plazo), apoyo psicológico;

- **investigaciones** realizadas por personas formadas, independientes de la cadena jerárquica afectada;
- **sanciones** efectivas e intercambio de información entre organizaciones para evitar la contratación de personas sancionadas (mecanismos interinstitucionales de verificación de referencias).

Los kits de profilaxis posexposición deben estar disponibles y el personal designado debe estar formado en su uso, porque los plazos de eficacia son cortos (idealmente en las primeras horas y, como máximo, en 72 horas).

Los seguros

Los seguros transfieren una parte del riesgo financiero. Coberturas habituales:

- **Salud** (incluso en el extranjero) y **evacuación médica**;
- **Accidente, invalidez y fallecimiento**, incluidos los riesgos de guerra y terrorismo, a menudo excluidos de los contratos estándar;
- **Responsabilidad civil** de la organización;
- **Bienes**: vehículos, equipos, existencias, dinero en efectivo;
- **Secuestro y rescate** (kidnap and ransom), que financia sobre todo a los consultores especializados y cuya existencia debe mantenerse confidencial.

Puntos de atención: exclusiones (zonas, actividades, guerra), límites máximos, plazos de declaración, cobertura equitativa del personal nacional y coherencia con el derecho local (seguros obligatorios).

Cálculo sencillo. Prima del 4 % de la masa salarial para una cobertura de accidente y fallecimiento que incluye los riesgos de guerra, sobre una masa salarial de 2 400 000 USD: 96 000 USD al año. Si la organización solo asegura a los 30 internacionales (masa salarial de 1 500 000 USD) y deja a 120 nacionales (900 000 USD) sin cobertura equivalente, el ahorro de 36 000 USD crea una desigualdad grave y un riesgo jurídico y reputacional.

Los primeros auxilios y la preparación médica

La preparación médica sobre el terreno se planifica como todo lo demás:

- **Formación**: primeros auxilios básicos para todos, primeros auxilios avanzados en zona aislada o de conflicto (control de hemorragias, torniquete, posición lateral, quemaduras).
- **Equipamiento**: botiquín individual (en zonas de conflicto, con torniquete), botiquín de vehículo, botiquín de la base.
- **Fichas médicas confidenciales** del personal (grupo sanguíneo, alergias, tratamientos, contactos de emergencia), accesibles solo en caso de urgencia.
- **Plan de evacuación médica** por zona: centro de primera línea, centro de referencia, medios de transporte, plazos, números, coste.

Cálculo de necesidades de formación. 85 empleados en zona aislada, objetivo: al menos 2 personas formadas en primeros auxilios avanzados por equipo de 5 en desplazamiento. Si 17

equipos pueden estar sobre el terreno al mismo tiempo, se necesitan al menos 34 personas formadas; con un 30 % de margen para las ausencias y la rotación, unas 45 personas.

Ejercicio: un equipo al límite

Situación. Una base de 25 personas (5 internacionales, 20 nacionales) en zona de conflicto. En 6 meses: 3 salidas anticipadas de internacionales, 4 bajas por enfermedad largas entre los nacionales; 210 días de vacaciones disfrutados de 450 correspondientes; el jefe de base no ha tomado ningún día de vacaciones; una empleada nacional ha comentado a una colega las insinuaciones repetidas de un supervisor, pero no quiere «armar un escándalo». El hospital quirúrgico más cercano está a 5 horas por carretera; nadie está formado en primeros auxilios avanzados. El seguro de fallecimiento e invalidez solo cubre a los internacionales.

Trabajo solicitado. 1) Calcule la tasa de utilización de las vacaciones. 2) Identifique los riesgos. 3) Proponga medidas prioritarias.

Solución. 1) 210 / 450 = 46,7 %. 2) Agotamiento colectivo (pocas vacaciones disfrutadas, salidas y bajas, ejemplo del jefe de base); acoso sexual comunicado de manera informal, con riesgo de escalada y de silencio; riesgo médico grave (a 5 horas del hospital, ningún socorrista avanzado); desigualdad de cobertura del seguro. 3) Planificación obligatoria de las vacaciones y los R&R, empezando por el jefe de base; apoyo psicológico accesible y confidencial; informar a la empleada, sin presionarla, de los canales de denuncia confidenciales y de sus opciones, garantizar su seguridad y la ausencia de represalias, y hacer intervenir a la función de salvaguarda según la política (una alerta recibida por un responsable no puede ignorarse); formar rápidamente al menos a 2 personas por equipo en primeros auxilios avanzados y revisar el plan de evacuación médica; extender el seguro al personal nacional.

Para recordar

- Las enfermedades y los accidentes pesan a menudo más que la violencia: prevención, atención y evacuación médica planificadas.
- Estrés acumulativo, traumático y vicario: vacaciones, R&R, apoyo confidencial, ejemplo de los responsables.
- Medir el bienestar: vacaciones disfrutadas, horas, bajas, rotación, encuestas anónimas.
- Acoso y violencia sexual: canales confidenciales, enfoque centrado en la persona superviviente, PEP en un plazo de 72 horas.
- Seguros adaptados a los riesgos de guerra y equitativos entre personal nacional e internacional.

Cuestionario

1. Un equipo ha disfrutado 540 días de vacaciones de 900 correspondientes. Tasa de utilización:
   A. 60 %
   B. 40 %
   C. 54 %
   D. 90 %

2. La profilaxis posexposición al VIH debe iniciarse como máximo en un plazo de:
   A. 7 días
   B. 2 semanas
   C. 30 días
   D. 72 horas

3. Masa salarial de 1 800 000 USD, prima del 3 %. Coste anual:
   A. 5 400 USD
   B. 18 000 USD
   C. 54 000 USD
   D. 540 000 USD

4. El trauma vicario está causado por:
   A. Un accidente de tráfico
   B. La exposición repetida al sufrimiento de los demás
   C. Un exceso de vacaciones
   D. El desfase horario

5. Un responsable recibe una alerta informal de acoso sexual. Debe:
   A. Informar a la víctima de sus opciones y de los canales confidenciales y activar el procedimiento de salvaguarda
   B. Esperar a una denuncia por escrito
   C. Confrontar públicamente al presunto autor
   D. No hacer nada si la víctima no quiere armar un escándalo

Respuestas del cuestionario : 1. A · 2. D · 3. C · 4. B · 5. A