

**SAN MARTÍN, A.; SOLER-RODRÍGUEZ, F.;
PÉREZ-LÓPEZ, M.**

Unidad de Toxicología, Departamento de Sanidad
Animal, Facultad de Veterinaria de Cáceres,
Universidad de Extremadura



salud pública
y medio ambiente



La profesión Veterinaria
frente al síndrome de
"Burnout" o "del quemado"



Introducción

El entorno laboral actual ha experimentado cambios significativos en nuestra sociedad. El aumento de las demandas en el trabajo y la discrepancia entre las habilidades requeridas para un puesto y las habilidades del empleado ha dado lugar a la aparición de nuevos riesgos psicosociales. Uno de ellos es el síndrome de burnout, que ha adquirido importancia como un problema social y de salud pública (Gil-Monte, 2005), y que se define como una respuesta inadecuada al estrés crónico que se origina en el entorno laboral. Es más común entre los profesionales que se dedican al cuidado de otras personas, especialmente cuando surgen relaciones interpersonales significativas, pues surgen una fuerte conexión emocional y una involucración personal en la atención al paciente (Albaladejo y col., 2004; Cañadas y col., 2016; Raudenská y col., 2020; Pohl y col. 2022).

En 1981, Maslach y Jackson definieron el síndrome de burnout como una respuesta inadecuada al estrés emocional persistente en el entorno laboral. Sus rasgos principales son la discrepancia en las tareas laborales, el agotamiento biopsicosocial y una actitud fría y despersonalizada hacia otras personas (Solano y col., 2002). Varios estudios han explorado el síndrome de burnout, a menudo encontrando diferencias conceptuales debido a la complejidad de definirlo y distinguirlo del estrés laboral. Aunque el burnout comparte algunas similitudes con el estrés, su característica distintiva radica en su naturaleza crónica y en ser una respuesta al estrés laboral común en profesionales asistenciales (Fidalgo, 2003).

El Maslach Burnout Inventory (MBI) es un cuestionario ampliamente utilizado para medir el síndrome de burnout. Contiene preguntas sobre los sentimientos y pensamientos que las personas pueden experimentar debido a sus experiencias laborales. Además, permite identificar con precisión las tres dimensiones que componen el síndrome de burnout (Ortega y López, 2004; Rodríguez y col., 2008):

- **Agotamiento emocional** (AE) (“no puedo más”): pérdida gradual de energía, agotamiento emocional y fatiga, un “no puedo dar más de mí mismo” emocionalmente.
- **Despersonalización** (DP) (“no me importa”): implica actitudes y respuestas negativas hacia uno mismo, compañeros y la vida en general, generando indiferencia.

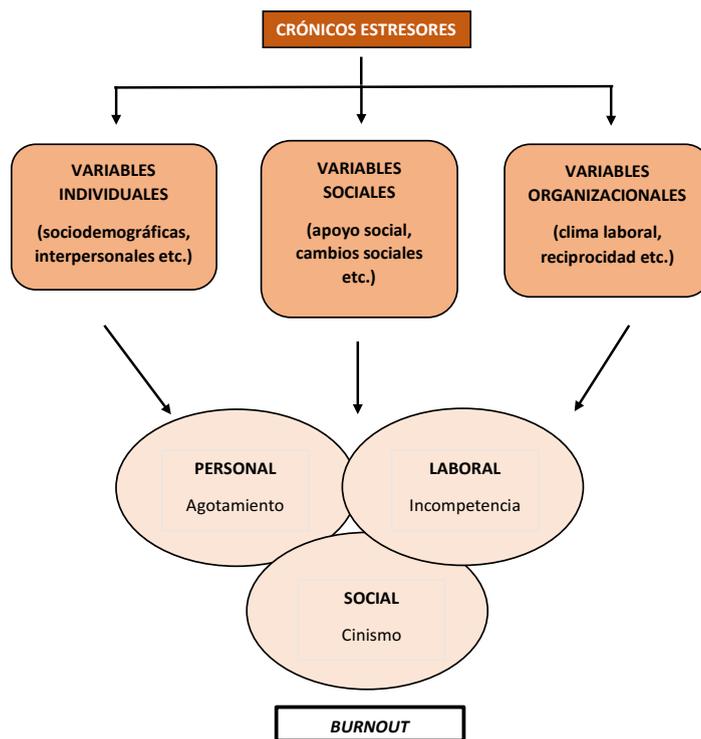


Figura 1. El proceso de burnout. Fuente: Adaptado de Bresó y col. (2004).

- **Disminución de la realización personal (RP)** (“no valgo”): conlleva una actitud negativa hacia uno mismo y el trabajo, afectando la percepción de valía personal y profesional.

Los veterinarios enfrentan un riesgo significativo de desarrollar el síndrome de burnout debido a sus condiciones laborales (exposición constante a factores estresantes), unido a su fuerte conexión emocional con los animales, a los que muestran devoción, agravando esta situación (Tabares y Navarro, 2019). Los veterinarios enfrentan múltiples factores estresantes en su entorno laboral, incluyendo largas jornadas y sobrecarga de trabajo, clientes exigentes, conflictos económicos, comunicar malas noticias, dilemas éticos y morales, dificultades para equilibrar la vida laboral y personal, altas expectativas de sí mismos y exposición constante a la eutanasia.

Además de estos factores estresantes, los veterinarios también enfrentan estresores “indirectos”, como casos de abuso animal, gestión del propio negocio, alta competencia por clientes y servicios diferenciados, constante necesidad de actualización, conflictos laborales, o miedo a cometer errores en diagnósticos o tratamientos. A todo ello se suman por ejemplo la falta de claridad en sus roles laborales y la falta de reconocimiento social general hacia su profesión (Michie y Williams, 2003; Bartram y Baldwin, 2010).

La práctica veterinaria implica una compleja posición moral, ya que debe servir tanto a los intereses humanos como a los de los animales, lo que a menudo genera conflictos éticos al tratar de equilibrar el bienestar de los pacientes con las expectativas de los dueños (Rollin, 2006; Bartram y Baldwin, 2010).

Los veterinarios enfrentan una exposición constante a la muerte de sus pacientes, frecuentemente

debido a la eutanasia. Si a este duro trance sumamos el desarrollo en muchas ocasiones de verdaderos procesos de duelo por parte de los propietarios, se entiende la alta implicación emocional a la que se ve sometido el veterinario (Sable, 2012; Littlewood y col. 2021).

Y a todo ello se suma el fácil acceso a fármacos potencialmente letales, la más limitada supervisión psicológica en comparación con otros profesionales de la salud, y su propia tendencia al perfeccionismo y autoexigencia, factores que reunidos contribuyen a las preocupantes tasas de suicidio en la profesión veterinaria (Nett y col., 2015; Dawson y Thompson, 2017).

Factores de Riesgo

El síndrome de burnout es un fenómeno multidimensional complejo, impulsado principalmente por condiciones laborales, pero también influenciado por factores sociodemográficos, de personalidad y entorno personal, elementos que pueden generar diversas trayectorias en su desarrollo (Palmer y col., 2005; Frade y col., 2009). De manera general, se pueden resumir los siguientes factores de riesgo:

- **Individuales:** la personalidad, la edad, el género y la orientación profesional influyen en la aparición del síndrome. Los profesionales de la salud a menudo se involucran en exceso en los problemas de los clientes debido a sentimientos de generosidad e idealismo. Esto puede llevar a sentimientos de culpa por errores, propios y ajenos, resultando en una baja satisfacción laboral y un alto agotamiento emocional. Estas dinámicas son especialmente notables en la veterinaria, donde existe una marcada disparidad entre el alto nivel de formación académica y el espíritu altruista del profesional, en contraste con las realidades laborales (Arrogante, 2014).
- **Sociales:** en general, las relaciones sociales, ya sea dentro o fuera del trabajo, pueden ser fuentes significativas de estrés o, por el contrario, reducir el impacto de las tensiones (Bresó y col., 2004).
- **Organizacionales y laborales:** las variables de este grupo desencadenan la presentación del síndrome; aunque existan factores endógenos y de personalidad que predisponen a sufrir este síndrome, estos no son su origen. Son el estrés laboral, las particularidades del puesto de trabajo



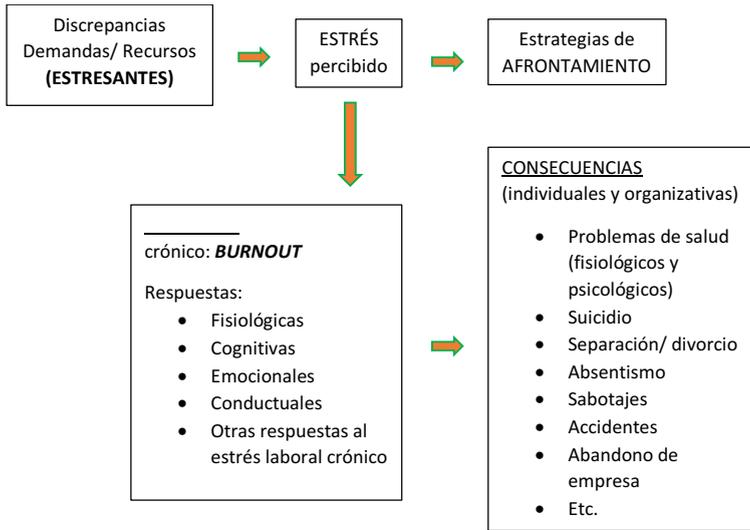


Figura 2. Proceso y consecuencias del burnout. Fuente: Adaptado de Fidalgo (2003).

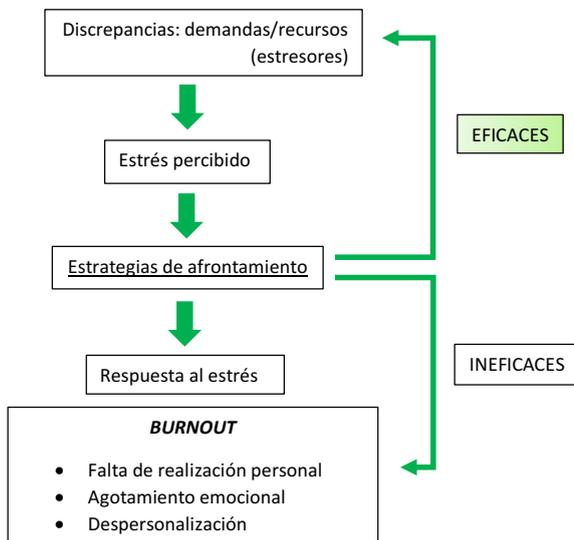


Figura 3. Consecuencias del estrés laboral y estrategias de afrontamiento frente a este. Fuente: Adaptado de Fidalgo (2003).

jo y el clima organizacional las causas de burnout y de la alteración de la salud mental entre los profesionales de la salud (Meléndez y col., 2016).

De forma general, en la Figura 1 se describe un modelo explicativo del desarrollo del **síndrome de burnout**, concurrente por los diferentes autores consultados. Recordemos que este síndrome tiene su origen principalmente en el entorno laboral y las características personales de cada individuo (Ayuso y col., 2015).

Fases de la Enfermedad

El síndrome de burnout se manifiesta ante la ausencia o el mal uso de las estrategias de afrontamiento como pueden ser la evitación o el afrontamiento activo, que son utilizadas de manera normal por el individuo con el fin de responder a los estresores laborales. Las estrategias de afrontamiento deben ser efectivas tanto para gestionar el estrés de manera adecuada como para abordar y eliminar la fuente de éste, siendo crucial que los trabajadores las manejen de forma constante en su rutina. La falta de éxito en el ámbito profesional y personal se debe en

gran medida a estrategias de afrontamiento ineficaces, lo que provoca sentimientos de baja realización personal y agotamiento emocional. Esto tiene un impacto negativo en las relaciones con pacientes y dueños: se desarrollan actitudes de despersonalización. Además, la incapacidad para manejar eficazmente las fuentes de estrés laboral contribuye al agotamiento emocional y la baja realización personal (Flórez, 2006).

Diversos estudios indican que los sentimientos de culpabilidad pueden ser un síntoma adicional del síndrome, junto con la baja realización personal, el agotamiento emocional y las actitudes de despersonalización. Esto sugiere la posibilidad de al menos dos patrones distintos en la evolución del síndrome (Gil-Monte, 2003):

- **Patrón tipo A:** el trabajador recurre a la despersonalización como estrategia para sobrellevar el estrés laboral, a pesar de su falta de éxito. Esto le permite adaptarse al entorno laboral estresante, aunque los estresores sigan presentes. Estas actitudes tienen un impacto negativo, tanto en la organización como en los pacientes.

- **Patrón tipo B:** debido a factores éticos y variables psicosociales, el trabajador experimenta sentimientos de culpabilidad como resultado de la despersonalización. Esto motiva al profesional a involucrarse más en su entorno laboral con el fin de reducir dichos sentimientos. La falta de mejoras en las condiciones laborales conduce a una disminución de la realización personal en el trabajo, lo que aumenta la despersonalización y el agotamiento emocional. Este ciclo perpetúa y amplifica los sentimientos de culpa existentes y puede dar lugar a nuevos.

El síndrome de burnout es un trastorno de desarrollo gradual que se manifiesta en diversos grados a lo largo del tiempo, y reconocer sus manifestaciones es esencial (Gutiérrez y col., 2006):

- **Negación:** Los afectados tienden a ser los últimos en aceptar que tienen un problema.
- **Aislamiento:** Se retiran de la vida social y familiar.
- **Ansiedad:** Experimentan una sensación persistente de temor.
- **Miedo o temor:** Sienten miedo de ir al trabajo.
- **Depresión:** Aumento de pensamientos suicidas.
- **Ira:** Pérdida de control emocional y episodios de enojo desproporcionados.
- **Fuga o anulación:** Falta de interés en el trabajo

o ausentismo laboral.

- **Adicciones:** Inicio o aumento del consumo de sustancias.
- **Cambios de personalidad:** Dificultad para establecer vínculos de confianza.
- **Culpabilidad y autoinmolación:** Sentimientos de auto-castigo o exceso de autoexigencia.
- **Cargas excesivas de trabajo:** Aceptar múltiples turnos de trabajo o dedicación excesiva.
- **Comportamiento riesgoso:** Actuaciones impulsivas y peligrosas.
- **Sensación de estar desbordado y desilusión:** Fatiga crónica y pérdida de motivación.
- **Abandono de sí mismo:** Descuido en higiene y apariencia, con cambios significativos en el peso debido a trastornos alimentarios.
- **Pérdida de la memoria y desorganización:** Dificultad para recordar eventos y problemas de concentración.

El **síndrome de burnout** se manifiesta de manera gradual, pero sus efectos pueden ser devastadores, afectando la salud física y mental de los profesionales.

Manifestaciones clínicas del síndrome de burnout

El **síndrome de burnout** se manifiesta gradualmente con variaciones en su intensidad en un mismo individuo, y su desarrollo progresa de manera sigilosa en diferentes fases (Frade y col., 2009). Edelwich y Brodsky (1980) definieron cinco etapas:

1. **Fase de entusiasmo:** Inicial, con alta energía y dedicación al trabajo, incluso voluntariamente.
2. **Fase de estancamiento:** Se

incumplen expectativas profesionales, surgen dudas sobre la compensación del esfuerzo y la recompensa.

3. **Fase de frustración:** Comienzan a aparecer problemas como ansiedad, desilusión, frustración y desmoralización. Se siente la falta de sentido en el trabajo, lo que genera conflictos en el ambiente laboral.
4. **Fase de apatía:** La persona muestra indiferencia hacia el trabajo, ofrece un rendimiento mínimo y se distancia de clientes y colegas. Los sentimientos de frustración y resignación aumentan, y se evitan tareas estresantes.
5. **Fase de quemado:** Con consecuencias graves para la salud, puede resultar en abandono del trabajo debido a la imposibilidad física de continuar, lo que provoca frustración e insatisfacción, o pueden seguir trabajando con poco esfuerzo. En esta fase, los tres factores clave del síndrome se manifiestan: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización.

Dentro de estas cinco etapas se puede evidenciar determinados signos, agrupados en cuatro áreas, descritos en la variedad de estudios realizados (Flórez, 2006; Frade y col., 2009):

- **Signos psicossomáticos:** cansancio, fatiga crónica, problemas de sueño, malestar general, dolores musculares y de cabeza frecuentes, trastornos gastrointestinales, pérdida de peso, asma, taquicardia, hipertensión, y en las mujeres, pérdida de la menstruación, entre otros.
- **Signos conductuales:** despersonalización hacia los clientes, absentismo laboral, un aumento

en la agresión y comportamientos de riesgo como conducción imprudente, pensamientos suicidas, y abuso de sustancias como barbitúricos, café, tabaco y alcohol. También bipolaridad, dificultad para relajarse, falta de concentración, frialdad con los demás, distanciamiento emocional y conflictos interpersonales frecuentes.

- **Signos emocionales:** sentimientos de baja realización personal, baja autoestima, fracaso, vacío y falta de importancia. También dificultades para concentrarse debido a la ansiedad, pérdida de memoria a corto plazo, intolerancia a la frustración, depresión, impaciencia, irritabilidad, desorientación y cambios emocionales de impotencia a omnipotencia.
- **Signos defensivos:** como mecanismo de defensa, se observa una negación de las emociones desagradables, así como ironía, atención selectiva, racionalización y desplazamiento de afectos.

Consecuencias del síndrome de burnout

Las consecuencias derivadas del síndrome pueden centralizarse en dos esferas, las consecuencias sobre el propio individuo y las consecuencias sobre la organización. Se genera absentismo y predisposición al abandono del trabajo, disminuye de la productividad y aumenta la falta de interés en las tareas laborales.

Por otra parte, el síndrome de burnout tiene repercusiones personales, causando problemas familiares y sociales, y sus efectos no se limitan al entorno laboral, ya que las actitudes despersonalizadas y frías afectan significativamente a la vida familiar y social.

En la Figura 2 se pueden observar los planos en los que se ve afectado el profesional que sufre el síndrome de burnout. Además, se describen algunas consecuencias tanto para la organización como para el individuo derivadas de dicho síndrome.

Factores protectores: prevención e intervención

La prevención y tratamiento del **síndrome de burnout** es un tema debatido debido a su impacto no solo en el individuo afectado, sino también en el ámbito económico. Alcanzar una adecuada estabilidad y equilibrio, según Ward (2011), depende de la utilización y preservación de estrategias de afrontamiento efectivas. Estas estrategias son actitudes, comportamientos o pensamientos em-

pleados para responder de manera apropiada a una situación (Perea-Baena y Sánchez, 2008).

Las estrategias de afrontamiento se pueden dividir en adaptativas y desadaptativas. Las primeras reducen el estrés, aumentando los sentimientos de realización personal en el trabajo, consiguiendo reducir una reacción emocional negativa (*Figura 3*) (Hutter y col., 2006; Moreno-Egea y col., 2008). Por ello, el empleo de estrategias de afrontamiento adaptativas es un factor de protección frente al burnout.

De manera global se pueden agrupar las estrategias de afrontamiento en tres categorías:

- **Estrategias individuales:** técnicas de habilidades (orientación profesional, gestión del tiempo, comunicación, resolución de problemas) y manejo emocional (expresión de emociones, control de culpa, relajación, establecimiento de distancia emocional, equilibrio emocional y manejo de ansiedad y estrés en el contacto con el usuario) (Fidalgo, 2003).

- **Estrategias profesionales:** El apoyo social en el grupo, proveniente de directores, jefes y compañeros de trabajo, es fundamental. Este apoyo reduce los niveles de estrés, independientemente del nivel al que esté expuesto el profesional. Además, el apoyo social facilita la adquisición de nuevas ha-

bilidades, mejora las ya existentes y proporciona refuerzo emocional (Jenkins y Elliott, 2004; Moreno-Egea y col., 2008).

- **Estrategias organizacionales:**

El equipo directivo/propietario del hospital o clínica debe fomentar programas de prevención orientados a manejar el ambiente y el clima laboral, pero haciéndolo con cuidado, precisión y rigor.

También es vital identificar y evaluar los riesgos biopsicosociales, asegurando el cambio de las condiciones que faciliten el establecimiento del síndrome, así como permitir un aumento en el grado de autonomía de los trabajadores, descentralizando la toma de decisiones (Gil-Monte, 2001; Fidalgo, 2003).

Y de forma personal conviene combinar intervenciones y programas individuales de prevención y tratamiento con una alimentación saludable, ejercicio

físico para reducir el estrés y la ansiedad, técnicas cognitivas para reevaluar y reestructurar situaciones estresantes, y dedicar tiempo libre a actividades deportivas y culturales, además de tomar regularmente vacaciones (Manassero y col., 2003, Forcier y col., 2006).

El conocimiento de las manifestaciones del síndrome de burnout es crucial para evitar su desarrollo. Los programas de formación son una estrategia importante de prevención y deben implementarse sistemáticamente y ofrecerse regularmente en todos los niveles donde existan grupos o profesionales en riesgo de desarrollar el síndrome de burnout (Gil-Monte, 2001; Bridgeman y col., 2017).

Para más información:

En el Colegio Oficial de Veterinarios de Badajoz, se podrá consultar la bibliografía completa correspondiente a este artículo para todos aquellos interesados.



