



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE COLOMBIA

**FATIGA LABORAL EN LOS MÉDICOS
VETERINARIOS Y SUS IMPLICACIONES EN LA
ADMINISTRACIÓN DE CENTROS CLÍNICOS
VETERINARIOS Y LA SALUD ANIMAL**

Catalina Galvez Loaiza

Universidad Nacional de Colombia
Facultad de Medicina, Departamento de Salud Pública
Bogotá, Colombia
2019

FATIGA LABORAL EN LOS MÉDICOS VETERINARIOS Y SUS IMPLICACIONES EN LA ADMINISTRACIÓN DE CENTROS CLÍNICOS VETERINARIOS Y LA SALUD ANIMAL

Catalina Galvez Loaiza

Tesis o trabajo de investigación presentada(o) como requisito parcial para optar al
título de:

Especialista en Administración en Salud Pública

Director:

MSc. Salud Pública José Joaquín Polo Terán

Universidad Nacional de Colombia
Facultad de Medicina, Departamento de Salud Pública
Bogotá, Colombia
2019

A mi Familia y amigos por su constante apoyo en este trabajo, pero, sobre todo, a mis colegas que día a día entregan su alma a esta profesión, y fueron la razón de ser de este trabajo.

La única forma de hacer un gran trabajo es amar lo que haces.

Steve Jobs

Resumen

El Síndrome de Burnout es un problema que aqueja mundialmente la medicina veterinaria, convirtiendo así a los médicos veterinarios en los profesionales con las tasas más altas de suicidio. En este ensayo se plantea analizar la situación actual de los médicos veterinarios en los centros clínicos de pequeños animales en aspectos laborales y organizacionales (selección del personal, ambiente laboral, ambiente organizacional y manejo de cliente), planteando como hipótesis que el deterioro emocional y laboral progresivo de la calidad profesional es consecuencia directa o indirecta del manejo administrativo, afectando la salud animal y el rendimiento de las instituciones. Dada la inexistencia de datos sobre el síndrome en veterinarios en Bogotá, se realizó una encuesta a 150 médicos veterinarios que laboran en el área clínica en Bogotá, compuesta por 23 preguntas claves basadas en las características y factores de riesgo del síndrome (agotamiento emocional, sensación de sobreesfuerzo, baja realización personal y sentimientos de incompetencia profesional, interacción conflictiva entre el trabajador y su empleo), dando como resultado principal que una gran parte de la población encuestada estaría en curso de sufrir el síndrome o ya lo estarían padeciendo. Se confirmó que la seguridad del paciente se ve afectada por errores profesionales causados por fatiga y sobrecargas de trabajo. Por lo tanto, se hace indispensable el reconocimiento por parte del gremio veterinario de la importancia de la salud mental de sus profesionales, el fortalecimiento de las áreas administrativas y de las posibles soluciones que se deben empezar a plantear sobre esta problemática.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, Medicina Veterinaria, Salud Animal, Manejo Administrativo.

Abstract

Burnout Syndrome is an issue currently affecting veterinary medicine worldwide, making veterinarians the professionals with the highest rates of suicide. This work proposes to analyze the current situation of veterinarians mainly in clinical centers for care of small animals, the study is focused in labor and organizational aspects (selection of personnel, work environment, organizational environment and customer management). The hypothesis developed was: progressive decrease in emotional and occupational professional quality is a direct or indirect consequence of administrative management, affecting animal health and the performance of institutions. Due to the lack of data about the Burnout syndrome in veterinarians in Bogotá, a survey was designed and performed with a sample of 150 veterinarians currently working in the clinical field in the city of Bogotá. The survey was composed by 23 questions based on the characteristics and risk factors of the syndrome (emotional exhaustion, sensation of overwork, low personal fulfillment and feelings of professional incompetence, conflictive interaction between the worker and their employment). The results shown that a large part of the surveyed population would be in course of suffering from the syndrome or would already be suffering it. It was confirmed that patient safety is affected by professional errors caused by fatigue and work overloads. Therefore, the recognition by the veterinary union of the importance of the mental health of its professionals, the strengthening of the administrative and management fields, and the possible solutions that should begin to raise to face this problem is indispensable.

Keywords: Burnout Syndrome, Veterinary Medicine, Animal Health, Management.

Contenido

Tabla de contenido

1. Introducción y planteamiento de a hipótesis
2. Desarrollo
 - 2.1. Fatiga Laboral o Síndrome de Burnout
 - 2.2. Fatiga Laboral (Burnout) y la Medicina Veterinaria
 - 2.3. Administración de Centros Médicos Veterinarios, Fatiga y Colombia
 - 2.3.1. Selección del personal
 - 2.3.2. Ambiente Laboral
 - 2.3.3. Ambiente Organizacional
 - 2.3.4. Manejo del Cliente
 - 2.4. Encuesta Fatiga Laboral en Médicos Veterinarios
3. Conclusión y Recomendaciones
4. Bibliografía

1. INTRODUCCIÓN Y PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS

Los constantes cambios que caracterizan la economía actual han causado la reestructuración del ambiente laboral en las empresas, dadas las altas exigencias de competitividad, calidad y efectividad que existen en el mercado, demandando cada vez más de los empleados en sus trabajos (Granados P, 2011). Es allí, donde estos “obtienen compensaciones económicas, sociales y psicológicas fundamentales para su bienestar y desarrollo” constituyéndose, así como un aspecto importante y fundamental de la vida. Esto es algo que lamentablemente no se garantiza en todos los trabajos, llevando a afectaciones en su calidad de vida dentro del entorno laboral (Casas J, Repullo J, Lorenzo S, 2002) y por lo tanto, a una menor o mayor satisfacción con lo realizado diariamente.

La satisfacción laboral, definida como un “estado emocional placentero o positivo que resulta de la evaluación del trabajo o de las experiencias del trabajo” (Locke, 1976) es un objetivo tanto para empleados como para empleadores, se ha convertido en un factor fundamental predictor de desempeño en los trabajadores profesionales, teniendo en cuenta no solo su impacto directo sobre la organización, sino sus implicaciones personales en los empleados.

De forma simultánea, aparece el término de fatiga que es un concepto comúnmente usado en las áreas de la salud y tiene múltiples formas de interpretación, según su perspectiva profesional, ya sea como un fenómeno físico o mental, convirtiéndose así en un concepto muy subjetivo (Mota, Cruz, & Pimenta, 2005).

Los centros clínicos veterinarios modernos no son ajenos a la problemática descrita anteriormente, ya que surgen en un ambiente clínico donde se exige a los profesionales, altamente capacitados, innovadores y con talento, para que favorezcan el crecimiento y la perdurabilidad de una empresa, condiciones que solo se logran con personal comprometido en un ambiente de bienestar (Mérica I, 2011)

Sin embargo, las exigencias del mercado veterinario actual crean un ambiente donde las largas jornadas de trabajo, los deberes de turno de guardia, las altas e irreales expectativas de los clientes, los resultados clínicos inesperados, los conflictos de convivencia en el ambiente laboral, el agotamiento emocional, la

falta de recursos, las finanzas personales limitadas y las preocupaciones sobre el mantenimiento de habilidades, definen el nocivo entorno de trabajo al que se ven expuestos constantemente los profesionales de la medicina veterinaria (Stoewen, 2015; Tomasi, 2019). Al igual que, la baja calidad de vida laboral percibida por estos, sobre todo en individuos caracterizados por un exceso de compromiso con su trabajo, con un alto sentido de autocrítica, altos niveles de compasión y deseos de cuidar a los demás (Bartram, Yadegarfar, & Baldwin, 2009).

Se ha planteado que las demandas emocionales de los veterinarios pueden ser mayores, ya que estos prestan un servicio de atención dual, donde no sólo tienen que contemplar los problemas de salud de los animales sino los de sus propietarios (Wallace & Wallace, 2017), lo que demuestra lo agobiados que pueden llegar a sentirse al ejercer la profesión, sobre todo los profesionales que se desempeñan como empleados en ambientes clínicos.

La fatiga laboral en los veterinarios es un fenómeno mundial donde múltiples investigaciones han encontrado que están menos satisfechos con su trabajo que la población general y menos satisfechos con otras facetas de su vida (Kersebohm, Lorenz, Becher, & Doherr, 2017). La problemática es de magnitud tal que esto ha llevado de una u otra forma a que los médicos veterinarios sean los profesionales con las tasas más altas de suicidio, superando incluso otras profesiones del área de la salud, donde estas tasas ya son más altas que el promedio en comparación con otras profesiones. Esto explicándose por la demanda emocional asociada con el trabajo de cuidado que resulta en agotamiento e ideación suicida (Rollin, 2011; Tomasi, 2019; Wallace & Wallace, 2017).

Por lo tanto, en este ensayo se busca analizar la situación actual de los médicos veterinarios en los centros clínicos de pequeños animales tratando de aproximarse a la vivencia de un profesional de la ciudad de Bogotá, Colombia; planteando que este deterioro emocional y laboral progresivo de la calidad de muchos profesionales veterinarios es consecuencia directa o indirecta del manejo administrativo que se está dando en las clínicas veterinarias actualmente, afectando no solo el rendimiento y/o resultados de las instituciones, sino el diagnóstico y tratamiento en la salud animal, puntualmente para este caso, la de los pequeños animales.

2. DESARROLLO

2.1. FATIGA LABORAL O SINDROME DE BURNOUT

Muchos son los riesgos laborales a los que un trabajador se puede ver expuesto en su puesto de trabajo, entre estos se encuentran todos aquellos riesgos psicosociales que se definen como “cualquier posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño en su salud física o psíquica derivado, bien de la inadaptación de los puestos, métodos y procesos de trabajo a las competencias del trabajador, bien como consecuencia de la influencia negativa de la organización y condiciones de trabajo, así como de las relaciones sociales en la empresa y de cualquier otro “factor ambiental” del trabajo” (UGT, 2011).

Dentro de estos riesgos psicosociales se encuentra la fatiga laboral o síndrome de burnout. El nombre de este síndrome viene de un término anglosajón que significa quemarse, consumirse, apagarse o agotarse en el trabajo. El Síndrome de burnout fue puntualizado por primera vez en 1974 por el psicoanalista Herbert Freudenberger, el cual lo describió como “la extinción de la motivación o el incentivo, especialmente allí donde la dedicación a un objetivo o a una relación fracasa en conseguir los resultados deseados”.

Poco tiempo después, en 1976 surgió una de las definiciones más citadas en la literatura donde según Maslach y Jackson lo definen como “un síndrome tridimensional caracterizado por: agotamiento emocional, sensaciones de sobreesfuerzo, despersonalización con actitudes de insensibilidad y baja realización personal con sentimientos de incompetencia profesional”.

Otra de las definiciones conocidas es la de A. Pines, E. Aronson y D. Kafry, quienes definieron el síndrome en 1981 como «el estado de agotamiento mental, físico y emocional producido por el involucramiento crónico en el trabajo en situaciones emocionalmente demandantes». Actualmente Maslach define el síndrome como una “respuesta prolongada al estrés en el trabajo, un síndrome psicológico que nace de

la tensión crónica producto de la interacción conflictiva entre el trabajador y su empleo”.

Las manifestaciones clínicas son múltiples, y van desde síntomas psicosomáticos (agotamiento físico y emocional, fatiga crónica, cefaleas, problemas de sueño, dolores musculares, hipertensión, deterioro del sistema inmunológico, etc.), cognitivos (sensación de fracaso profesional, baja autoestima laboral, inseguridad, pesimismo, etc), conductuales (despersonalización con el cliente, ausentismo laboral, desarrollo de conductas adictivas, baja concentración, disminución en la capacidad de tomar decisiones, etc.), emocionales (ansiedad, nerviosismo, sentimientos de culpabilidad, mal humor, irritabilidad, insatisfacción, sensación de soledad e impotencia, tristeza, depresión, angustia, etc.), actitudinales (desconfianza, apatía, hostilidad, irresponsabilidad, intolerancia, evaluación negativa de compañeros, frialdad con los pacientes, etc.) sociales y relaciones interpersonales (pesimismo hacia la vida en general, disminución en la calidad de vida personal, conflictos personales, retraimiento social, etc.) (Brannick et al., 2015; Ochoa González, 2017).

Se ha identificado que las profesiones de servicios de salud tienen una prevalencia notable de síndrome de burnout. Revisiones de literatura han mostrado prevalencias que van desde el 17% hasta el 69% en estudios con profesionales que están en la medicina, enfermería, odontología y áreas administrativas (Leonardo & Montealegre, 2018). En Colombia, se han realizado estudios a nivel del área de la salud y la educación (Correa-correa, 2010; Leonardo & Montealegre, 2018; Paola & Cortes, 2014) pero actualmente no se tienen datos precisos para el gremio de la Medicina Veterinaria.

2.2. FATIGA LABORAL (*BURNOUT*) Y LA MEDICINA VETERINARIA

A nivel mundial la salud mental de los médicos veterinarios ha tomado mucha importancia, ya que el estrés laboral crónico al que se ven expuestos está llevándolos a tasas de suicidio altas, tanto así que la tasa de suicidio en esta profesión es más del doble que la de la profesión médica y cuatro veces más alta que la tasa de la población general

(Rollin, 2011; Stoewen, 2015) convirtiéndose así en un problema de salud pública.

El suicidio no es solo el único problema a nivel de salud pública que genera el estrés crónico laboral al que se ven expuestos. Los médicos veterinarios están encargados de mantener no solo la salud animal; sino que también se encargan de disminuir los riesgos potenciales que existen para la salud humana y que son producto de nuestra interacción constante con animales y sus productos. Entonces, ¿Qué puede suceder cuando los profesionales encargados de tal misión se encuentran con burnout?

Este fenómeno ha sido estudiado exhaustivamente en cuanto a sus orígenes, pero pocos son los estudios que profundicen en las consecuencias (Wallace & Wallace, 2017), algo que, por el contrario, nos llevan ventaja en otros gremios de la salud como la enfermería o la medicina, donde han encontrado que la calidad de los servicios y la seguridad del paciente se ponen en riesgo cuando se tienen profesionales “quemados” (Leonardo & Montealegre, 2018; Loubon, Salas, & Correa, 2011).

Muchos son los factores que están contribuyendo a este fenómeno. Por ejemplo, factores de personalidad que se evidencian muchas veces desde que una persona es afín o no a alguna carrera profesional. La persona que escoge ser médico veterinario se caracteriza por tener un alto sentido de servicio acompañado por el sueño de tratar o salvar animales, preocupándose a la par por el bienestar de estos, tienden a ser perfeccionistas y triunfadores con un alto sentido de responsabilidad, muy autocríticos y precisos, lo cual los puede llevar al neuroticismo y la escrupulosidad (Brannick et al., 2015; Stoewen, 2015).

A esto, se suma la formación profesional, donde en el pregrado, con un estándar altamente exigente, se forman destrezas clínicas y académicas, pero no se promueve a fondo el crecimiento de la inteligencia emocional y el desarrollo de habilidades sociales, limitando el desarrollo las capacidades de afrontamiento y resiliencia, indispensables para la interacción con el mundo laboral, esto se refleja en la tendencia en

aumento de angustia, ansiedad y depresión en los recién graduados (Rhind, 2017; Risks et al., 2009).

Ya en el mundo laboral clínico, los profesionales se ven expuestos a múltiples formas de estrés (laboral, ocupacional, moral, postraumático, etc.) con sus respectivos factores de riesgo psicosocial, los cuales se definen como todos aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como su contexto social y ambiental que pueden causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores (Agencia Europea de Salud y Seguridad en el Trabajo, 2000).

Estos factores de riesgo se clasifican en objetivos (medio ambiente, carga mental, autonomía, definición de rol, organización del trabajo, estilos de mando y comunicación, contenido de las tareas, relaciones laborales, y condiciones de empleo y futuro) y subjetivos que son todos aquellos que surgen del individuo y su interpretación según su estilo de vida, edad, sexo, formación, experiencia vital y su trayectoria personal y profesional, etc. (UGT, 2011).

Esto se puede resumir y plasmar en el siguiente ejemplo: cuánto estrés puede surgir en un médico veterinario de un centro clínico de pequeños animales que ha laborado más de 12 horas, se encuentra en un espacio de trabajo reducido, rodeado de pacientes que no paran de ladrar, y no ha comido. y Tiene que responder por la urgencia del paciente que acaba de ingresar en pésimas condiciones, los tratamientos que no ha administrado por estar pendiente también de atender una nueva consulta, facturar, y además, no ha podido salir las últimas dos semanas con su familia por no tener su debido descanso.

Adicionalmente, se nombra otro factor importante como el aislamiento, esto debido a que los veterinarios de una u otra forma, prefieren trabajar más con animales que con personas, y esto los puede llevar a condiciones de aislamiento social, aumentando el riesgo de depresión y el potencial de cometer errores profesionales, al tener poca supervisión y no apoyarse en otros colegas y (Bartram, Yadegarfar, & Baldwin, 2009).

Esta poca supervisión va de la mano con el acceso y el conocimiento de medios farmacológicos que, sirven muchas veces como métodos adaptativos negativos a la fatiga, llevándolos a conductas de uso indebido de medicamentos, teniendo fuertes adicciones y favoreciendo espacios donde se puede presentar el suicidio (Jeyaretnam, Jones, & Phillips, 2000; Stoewen, 2015).

Se suma a esto la participación que tiene el profesional en el final de la vida de sus pacientes, donde se estima que pueden experimentar la muerte de sus paciente aproximadamente 5 veces más que un médico humano (Brannick et al., 2015), y su decisión de realizar o no el procedimiento de eutanasia, que puede llegar a alterar el punto de vista que el profesional tiene respecto a la vida y la muerte, reduciendo la sensibilidad frente a los aspectos de su propia vida alterando los puntos de vista respecto a la muerte, y favoreciendo la autojustificación e inhibición frente al suicidio (Stoewen, 2015).

Este panorama algo teórico, se materializa cuando se reporta en múltiples estudios que los veterinarios están menos satisfechos con su trabajo que la población en general, presentan una salud psicológica deficiente y un porcentaje importante de deserción de la profesión y altos niveles de estrés (Kersebohm et al., 2017).

2.3. ADMINISTRACION DE CENTROS MEDICOS VETERINARIOS, FATIGA Y COLOMBIA

En Colombia, el fenómeno de la fatiga laboral en los médicos veterinarios no ha sido evaluado a profundidad, y aunque ya ha sido considerado, hasta el momento pocas son las publicaciones sobre el tema que consideren las implicaciones que tiene sobre el gremio, sobre todo en el área de los pequeños animales, la cual ha ido creciendo exponencialmente en los últimos años, no solo por la gran cantidad de profesionales que ingresan año tras año al mercado laboral nacional (COMVEZCOL, 2015), sino por el gran número de centros clínicos veterinarios que han ido surgiendo, lo cual aumenta aún más las exigencias sobre el profesional veterinario colombiano, favoreciendo la

existencia de fatiga laboral y agotamiento percibido en el medio en el que se desempeña, algo que recae directamente sobre los responsables del área administrativa.

Inicialmente al analizar las condiciones laborales de los médicos veterinarios de pequeños animales en Colombia, que se deben regir como todas las demás labores bajo la legislación actual, surge la pregunta ¿se cumplen realmente esas normativas? Las condiciones laborales actuales de los médicos veterinarios no se ajustan a sus expectativas económicas y se caracterizan por carecer en ocasiones de total legalidad, muchos obviando afiliaciones y requerimientos básicos obligatorios para desempeñar su labor. Esto teniendo en cuenta que es una carrera profesional que está a la misma altura que otras de las ramas de la salud, donde hay mayor reglamentación y control.

Tal parece, que el requerimiento para iniciar a ejercer la profesión es trabajar más horas de lo establecido por la ley, bajo las presiones que demanda ejercerla, devengando mucho menos de lo esperado que otros profesionales y soportando las consecuencias de malas gestiones administrativas, sacrificando así su ya restringida vida personal por malas y mal remuneradas condiciones laborales.

En el ámbito del profesional individual, analizando su percepción respecto a la fatiga laboral y la posibilidad de sufrir de afecciones psicológicas a causa de esto. Se debe tener en cuenta que aun sin estas condiciones laborales la medicina veterinaria en cualquiera de sus manifestaciones prácticas representa un riesgo para la salud, mostrando frecuentemente el reporte de accidentes laborales, de los cuales los profesionales parecen solo reconocer los riesgos físicos (mordeduras, rasguños, pinchazos, tropiezos, etc.), reflejándose esta baja percepción en conductas como el autotratamiento, y el asumir los accidentes como algo natural y propio de la profesión que no requiere de mayor atención (Cepeda et al., 2014; Epp & Waldner, 2012; Souza, Barraclough, Fishwick, & Curran, 2009).

Al darse esta percepción en algo tan tangible como las lesiones físicas, no se puede esperar que acudan en busca de ayuda cuando se

encuentran agobiados por riesgos psicosociales a nivel laboral, y mucho menos que sean considerados como un posible accidente de trabajo (Epp & Waldner, 2012). La ley 1562 de 2012 del Ministerio de Trabajo define accidente de trabajo como “todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, una invalidez o la muerte”, así que, ¿por qué no considerar la fatiga laboral un accidente de trabajo en los veterinarios, dadas sus consecuencias sobre la salud física y mental?

Sin embargo, al momento de posicionar a los médicos veterinarios en la tabla de enfermedades laborales (Decreto 1477 de 2014 Ministerio de Trabajo), sólo se les involucra directamente con las enfermedades infecciosas y parasitarias, y no se ven seriamente dentro del gremio los trastornos mentales y del comportamiento que están relacionados para la actividad económica (Cepeda et al., 2014), algo que refleja la pobre concepción que hay sobre la profesión y sus posibles afecciones psicológicas, lo cual no ayuda al momento de aumentar la percepción de los profesionales sobre las posibles afecciones que pueden llegar a sufrir por estar agobiados en su labor.

Tanto así que un estudio mostró que de una población de médicos veterinarios que reportó estrés en el trabajo solo el 11% de estos buscó servicios de un médico, consejero o psiquiatra, y estos veterinarios comentaron nunca haber considerado completamente los impactos del estrés en su trabajo (Epp & Waldner, 2012).

Todos estos factores, descritos anteriormente, favorecen aún más la existencia de condiciones laborales deficientes donde la fatiga laboral parece ser la única característica constante y persistente en las actividades de los médicos veterinarios.

La Medicina Veterinaria es un gremio donde la mayoría de los médicos veterinarios manejan todas las actividades del quehacer de su práctica clínica veterinaria (pedido de insumos y medicamentos, supervisión del personal, relaciones públicas, celos y conflictos con otros profesionales y/o clínicas vecinas, entre otras), con incapacidad de toma de decisiones

en muchas situaciones, fortaleciendo el problema (Jeyaretnam et al., 2000). Esta situación organizacional administrativa lleva a la idea generalizada de que los médicos veterinarios deben ser expertos en todas las áreas (Rollin, 2011; Vande, 2018) con una responsabilidad social alta, lo cual no es socialmente muy reconocido.

Pero ¿Cómo la administración de los centros clínicos veterinarios está aportando en este fenómeno?

2.3.1. Selección del personal

En la administración se encuentran dos desafíos en cuanto a la selección del personal: encontrar y conservar la cantidad suficiente para poder llevar a cabo óptimamente las funciones dentro de la organización, y seleccionar las personas adecuadas para el puesto. Investigaciones han mostrado que la falta de personas capacitadas en la fuerza de trabajo puede causar una mayor demanda en la fuerza de trabajo actual, causando desequilibrios que se reflejan en lesiones, disfunciones y enfermedades (Morales & Maples, 2014). Lo que indica que la selección de miembros poco capacitados para un equipo de trabajo favorecerá la recarga de trabajo en los demás empleados, y fomentará el aumento de estrés y baja satisfacción a causa de pesadas cargas de trabajo, aumentando la probabilidad de que abandonen la organización. Por otro lado, la persona seleccionada que no cuenta con las capacidades para desempeñarse en el cargo puede desencadenar respuestas físicas y emocionales dañinas, ya que los requisitos del trabajo no concuerdan con las capacidades de este (Morales & Maples, 2014).

2.3.2. Ambiente Laboral

Un ambiente laboral tóxico se ha asociado con baja satisfacción laboral (equipos de trabajo estresados, frustrados e insatisfechos) (Conlon, D, Sargeant, & D, 2014). En un centro clínico veterinario se trabaja con personas que brindan asesorías a personas que buscan un servicio relacionado con las necesidades de su mascota, esta interacción crea un ambiente que puede ser positivo o negativo según el caso basándose en el tipo de respuesta de esa relación. Al interior de la organización se da la misma interacción, personas que trabajan

con personas en busca de un fin común, pero que pueden llegar a chocar dadas sus múltiples diferencias (profesionales, personales, etc.). Por lo tanto, un ambiente donde el empleado percibe que sus solicitudes o aportes le son desatendidos e ignorados, causa insatisfacción y frustración. Es así que, la identificación y resolución de problemas internos del personal garantizando la neutralidad (Conlon et al., 2014) se hace indispensable para asegurar un ambiente de igualdad de condiciones donde los empleados no se sientan recargados o desatendidos en sus solicitudes o proposiciones.

2.3.3. Ambiente organizacional

Al interior de una organización se hace indispensable que cada miembro del equipo tenga su rol claramente definido, para evitar cargas de trabajo excesivo, fallas de comunicación y articulación interna. Las cargas de trabajo excesivo pueden ser resultado de mucho trabajo acumulado durante el día, reflejándose en largas horas de trabajo, tiempo insuficiente para atender un paciente, interrupciones continuas y cargas de trabajo administrativas pesadas (Wallace & Wallace, 2017). Si a esto se suma, un ambiente organizacional donde la administración no tiene claro cuál debe ser la función de cada integrante del equipo, y asume que todos deben estar en la disponibilidad y la disposición de hacerlo todo, la probabilidad de que surjan eventos estresantes aumenta, creando un ambiente de trabajo de agotamiento y frustración.

2.3.4. Manejo del Cliente

Como ya se mencionó, las expectativas de las personas van en aumento de la mano con los avances de la tecnología, y conforme avanzan estas expectativas se vuelven poco realistas y se exigen resultados milagrosos y en corto tiempo (Wallace & Wallace, 2017) encontrándose así que la situación que puede llegar a ser más estresante para los profesionales veterinarios se relacionan con un propietario en busca de continuar un tratamiento a pesar del sufrimiento o la mala calidad de vida del animal (Wallace & Wallace, 2017). Por otro lado, la posibilidad de quejas y demandas de los clientes puede llegar a contribuir a la ansiedad y la depresión

(Stoewen, 2015). En este punto las decisiones clínicas que se deben tomar, respecto a casos inesperados, muerte o eutanasia del animal y los conflictos y/o emociones que surgen en el momento entre el cliente, el profesional, y su interacción con las políticas administrativas internas (pueden coincidir o no) fomentan el estrés moral, que surge del conflicto entre las razones por las que se estudia la medicina veterinaria y la realidad a la que se enfrenta al ejercer la profesión (Rollin, 2011).

2.4. ENCUESTA FATIGA LABORAL EN MEDICOS VETERINARIOS DE PEQUEÑOS ANIMALES

Advirtiendo la necesidad de ver un panorama actual y local en los Médicos Veterinarios de Pequeños Animales sobre lo que se ha descrito en la literatura respecto al Síndrome de Burnout, se realizó una encuesta para el mes de enero de 2019 en la ciudad de Bogotá destinada a la población de médicos veterinarios que laboran con pequeños animales. Los encuestados fueron contactados a través de la Base de Datos de la Asociación Colombiana de Médicos Veterinarios VEPA capítulo Bogotá, vía correo electrónico y redes sociales para médicos veterinarios No VEPA.

La encuesta fue conformada por 23 preguntas claves para el objeto de estudio, las cuales incluyeron variables como rango de edad, fecha de graduación, sexo y vinculación laboral actual, incluyó parámetros de satisfacción, características laborales, algunos aspectos administrativos y se diseñó para tener una duración máxima de 5 minutos.

Para el planteamiento de las preguntas, se tomaron las características descritas en las definiciones previamente descritas de Síndrome de Burnout, como el agotamiento emocional, sensación de sobreesfuerzo, baja realización personal, sentimientos de incompetencia profesional e interacción conflictiva entre el trabajador y su empleo, y se plasmaron en preguntas cerradas (si/no) y de escala (satisfacción, calificación, percepción).

Agotamiento emocional:

- ¿Se ha ausentado del trabajo en los últimos dos meses a causa de cansancio emocional y/o estrés?
- ¿Se ha sentido emocionalmente cansado a causa de su trabajo?

Sensación de sobreesfuerzo

- ¿Cuántas horas labora al día actualmente?
- ¿Cuántas horas en promedio duerme en la noche?
- Considera su carga de Trabajo Actual (muy baja, baja, media, alta, muy alta)

Realización Personal y sentimientos de incompetencia profesional

- ¿Siente que su trabajo actual ha ayudado a su realización personal?
- La satisfacción que siente con su lugar de trabajo actualmente (muy baja, baja, media, alta, muy alta).
- Actualmente la satisfacción que siente con su trabajo como profesional (muy baja, baja, media, alta, muy alta).
- ¿Considera bien remunerado su trabajo actual?
- ¿Considera usted que ha cometido errores con sus pacientes (sobre dosificaciones, no medicación, iatrogenias, olvidos terapéuticos, etc.) a causa de sobrecargas de trabajo?

Interacción conflictiva entre el trabajador y su empleo

- ¿Está satisfecho con su tipo de vinculación laboral?
- Considera que su ambiente laboral actual (Muy malo, malo, bueno, Muy bueno, Excelente).
- ¿Cree usted que el área administrativa de la clínica donde se encuentra laborando actualmente, favorece el buen funcionamiento de la organización?
- ¿Cree usted que el área administrativa de la clínica donde se encuentra laborando actualmente, realiza una selección adecuada del personal?
- Siente que la selección de personal realizada por el área administrativa actualmente recarga su nivel de trabajo (nada, poco, mucho, demasiado)

- Siente que sus solicitudes o aportes se tienen en cuenta en la empresa
- Cuál es el rol que desempeña en la organización.

Para complementar la caracterización del ambiente administrativo de los encuestados, se tuvo en cuenta las condiciones de trabajo, las expectativas económicas, la selección de personal, el ambiente laboral y el ambiente organizacional, y se realizaron preguntas complementarias:

- Tipo de vinculación laboral actual.
- Satisfacción con su tipo de vinculación laboral
- Horas laboradas al día actualmente

Por último, se midió el conocimiento de los encuestados respecto al síndrome de Burnout o síndrome del quemado con una pregunta final cerrada, obteniendo así la noción del síndrome o no dentro de la población.

Participaron en la encuesta 150 médicos veterinarios que laboran con pequeños animales en la ciudad de Bogotá. Se encontró una población en su mayoría adulta joven (80%), que había terminado sus estudios de pregrado en su mayoría después del año 2010 (67,3%), con una representación mayor de sexo femenino (59,3%). Fue destacable la población representativa de profesionales independientes, la cual correspondió a un 44% de los encuestados.

En cuanto al agotamiento emocional, el 38,7 % reportó haberse ausentado de su puesto de trabajo en los últimos dos meses a causa de cansancio emocional o estrés. El 96,7% reportó haberse sentido emocionalmente cansado a causa de su trabajo en algún momento, y el 63,4% se ha sentido siempre o frecuentemente cansado emocionalmente a causa de su trabajo.

Estos hallazgos reflejan la existencia de agotamiento emocional en la población encuestada y confirma el planteamiento de la existencia de deterioro emocional en los médicos veterinarios, lo cual es un hallazgo alarmante, ya que esto hace parte de los factores que pueden contribuir

al riesgo de suicidio en los profesionales, porque “a veces las cosas de la vida pueden acumularse, dejándonos abrumados, deprimidos y sintiéndonos solos, incluso llevándonos al borde de pensamientos de suicidio”(Stoewen, 2015) .

Para sensación de sobre esfuerzo el 83,4% reportó trabajar más de 8 horas al día y el 68% consideró que su carga de trabajo actual es alta o muy alta, evidenciando que una parte de la población siente que su carga de trabajo excede sus capacidades (ambiente que es propicio para cometer errores) y confirmando que una población importante de los encuestados, médicos veterinarios de pequeños animales, laboran más tiempo de lo estipulado por ley, lo que da a entender que en un porcentaje considerable no se están siguiendo las normativas laborales colombianas (ya sea por decisión propia o por requerimientos laborales), y se está poniendo la salud física y mental de los profesionales en riesgo, ya que se ha reportado epidemiológicamente que largas horas de trabajo pueden ser un factor de riesgo para muertes agudas y crónicas (Johnson & Lipscomb, 2006).

Respecto a la baja realización personal y el sentimiento de incompetencia profesional, se encontró que el 25,3% de la población total considero que su trabajo actual no ha contribuido a su realización personal. Un 16% no está satisfecho con su trabajo como profesional y el 36,7% están medianamente satisfechos con este, pudiendo contestar en la escala alto o muy alto, reflejando un grado de insatisfacción menor que los que contestaron bajo o muy bajo, pero mostrando la existencia de baja realización personal en parte de la población.

Esta sensación de sobre esfuerzo y baja realización personal e incompetencia profesional, evidenciada por la población pueden llevar a baja satisfacción laboral desembocando no solo en riesgos para la salud de los profesionales, sino en bajos desempeños dentro de la organización, y un impacto negativo sobre la economía de la misma (Kersebohm et al., 2017).

El 66,7% consideró que su trabajo actual no está bien remunerado, lo que muestra que hay una gran parte de la población que no cumple con

sus expectativas salariales en sus cargos laborales actuales, lo que es preocupante ya que se ha descubierto que una baja remuneración es una de las principales razones para abandonar la práctica veterinaria (Kersebohm et al., 2017). Se plantea así una nueva problemática a nivel de deserción de la profesión.

Por consiguiente es una necesidad urgente la mejora de los salarios de los médicos veterinarios que laboran en el área clínica para disminuir la tasa de deserción profesional, ya que esta puede causar que sean pocos los profesionales que laboren en clínica el tiempo suficiente para acumular la experiencia necesaria para desempeñarse eficientemente; y los que ingresen al gremio (siendo mayoría) no tengan los conocimientos prácticos necesarios ni el apoyo de profesionales experimentados que los acompañen en su crecimiento profesional, fomentando ambientes perfectos para el error y la consecuente presentación de Burnout en las nuevas generaciones.

Se suma a esto el hecho que un gran esfuerzo combinado con una baja recompensa es un factor de riesgo importante para la angustia psicológica y la mala salud mental (Bartram et al., 2009).

Un 58,7% consideró haber cometido errores con sus pacientes a causa de sobrecargas de trabajo lo que muestra que se está poniendo la seguridad del paciente en peligro dentro de las instituciones clínicas y se deben tomar medidas urgentes organizacionales.

Así mismo, se debe tener en cuenta que muchos de estos “errores” pueden llevar al profesional a tener disputas con los clientes, los colegas y el área administrativa de la clínica, contribuyendo al agotamiento emocional del profesional. Se ha reportado que estos “errores” durante la práctica veterinaria logran ser un impacto emocional, que contribuye al desarrollo de desórdenes mentales y/o pensamientos suicidas (Stoewen, 2015).

De esta manera se comprueba la hipótesis planteada, donde la fatiga laboral y el deterioro emocional, causado por sobrecargas de trabajo sobre los profesionales médicos veterinarios, ponen en riesgo la salud

animal, puntualmente para este trabajo, la de los pequeños animales a nivel de Bogotá, ya que los mismos profesionales advierten haber cometido errores (sobredosificaciones, olvidos terapéuticos, etc.) y no haber realizado los respectivos exámenes diagnósticos según el caso, lo cual para la salud pública puede ser nefasto viendo la existencia de múltiples patologías zoonóticas que deben ser diagnosticadas para dar el manejo oportuno animal y humano.

Se debe recordar que una de las misiones del personal de la salud es velar por el bienestar de los pacientes, incluyendo su seguridad en las instalaciones y con los servicios prestados.

Respecto a la interacción conflictiva entre el trabajador y su empleo, el 14,7% mostró una baja satisfacción con su lugar de trabajo, el 10% consideró que su ambiente laboral es malo, y el 51,3% lo calificó simplemente como bueno, teniendo a disposición las opciones muy bueno y excelente, selección que puede reflejar que no se sienten totalmente satisfechos con su ambiente laboral actual.

El 49,3% consideró que el área administrativa del lugar donde labora actualmente no favorece el buen funcionamiento de la organización, reflejando inconformidad y falta de confianza por parte del equipo médico en las decisiones que se toman desde el área administrativa de sus lugares de trabajo.

Respecto a la selección de personal realizada por el área administrativa, el 42% reportó que en su lugar de trabajo actual no se realiza una adecuada selección, algo que resalta el 51,4%, que sintieron que la selección de personal actual recargaba su nivel de trabajo, lo cual demuestra directamente cómo la inadecuada selección del personal puede afectar el rendimiento de las organizaciones, alterando la percepción del ambiente, recargando labores y favoreciendo desequilibrios internos.

En cuanto a su ambiente organizacional el 34,7% no percibe que sus solicitudes se tengan en cuenta, el 11,3% indica que no tiene un rol

totalmente bien definido en la organización, y el 52% tiene claro cuáles son sus funciones, pero realiza algunas que no sabe si le corresponden. Todo lo anterior refleja la percepción y la existencia de fallas en la comunicación y en la articulación interna de las organizaciones médicas donde laboran, al menos, el 50% de la población. Tales fallas pueden promover desequilibrios e insatisfacción laborales, debido a que la persona que no se siente parte de la organización o no tiene un rol definido, es propensa al riesgo de ausentismo y/o rotación del personal, lo cual favorece a su vez el aumento de los desequilibrios a nivel organizacional. Esta situación crea un ciclo vicioso que solo el área administrativa puede y tiene el deber de manejar.

Adicionalmente, se ha argumentado que tener control en el trabajo realizado tiene un efecto moderador y un efecto directo en la salud mental, ya que esto favorece la capacidad de hacer frente a las demandas de trabajo diarias, amortiguando los posibles efectos dañinos de las demandas del mismo (Wallace & Wallace, 2017).

Para observar este ítem, se realizó un análisis de la población respecto a la vinculación laboral, separándola por profesionales empleados e independientes. De todas las características tomadas, se obtuvieron diferencias marcadas respecto a la interacción conflictiva entre el trabajador y su empleo y la realización personal y sentimientos de incompetencia profesional.

En relación a la satisfacción con su vinculación laboral, la población empleada mostró un grado de insatisfacción mayor (58,3%) que la población independiente (10,6%). Los profesionales empleados evidenciaron una satisfacción baja o muy baja con su lugar de trabajo (23,4%) y satisfacción baja o muy baja con su trabajo como profesional (22,6%), contrastando con los profesionales independientes donde el grado de insatisfacción evidenciado con su lugar de trabajo y su trabajo como profesional fue de 3,03% y 7,57% respectivamente. Estos resultados confirman lo reportado en la literatura, donde los médicos veterinarios que laboran como empleados tienen un grado de insatisfacción mayor con su trabajo que los que laboran como independientes (Kersebohm et al., 2017).

Una baja satisfacción con su trabajo como profesional, refleja disminución en la percepción favorable de las capacidades propias, y, por lo tanto, baja autoestima, que puede ser un factor de riesgo importante para presentar trastornos de la salud mental, y por supuesto Burnout.

Al seleccionar la población por rango de edad se encontró que el rango de adultos jóvenes de 20 a 29 años, representando el 42% de la población total, está compuesto por 65% mujeres y 34,9 % hombres. En cuanto a su contratación laboral 25,3% son independientes, y 74,6 % laboran como empleados.

Del 74,6% que son empleados, el 100% reportó haberse sentido emocionalmente cansado a causa del trabajo y el 29,7% se ausentó del trabajo a causa de cansancio emocional. En relación al sobreesfuerzo, el 68% consideró su carga de trabajo actual alta o muy alta.

Para la baja realización personal y los sentimientos de incompetencia profesional, el 31,2% indicó tener baja o muy baja satisfacción con su lugar de trabajo, y el 37,5% indicó tener una satisfacción media. El 29,1% no está satisfecho con su trabajo como profesional (seleccionando baja o muy baja satisfacción) y el 39,5% está medianamente satisfecho con su trabajo como profesional. Un 34% se sienten satisfechos con su remuneración económica, dejando un 66% de población insatisfecha con su remuneración. Por otro lado, el 61,7% de los profesionales consideraron haber cometido errores por sobrecargas de trabajo.

En esta población, para su interacción entre el trabajador y su empleo, un 54,1% consideró que el área administrativa donde labora no favorece el buen funcionamiento de la organización, el 17% consideró que su ambiente laboral es malo, un 36,1% consideró que la selección de personal actual recarga su trabajo mucho o demasiado. El 34% siente que sus aportes no se toman en cuenta en la organización donde labora actualmente. Y el 57,4% indicó no tener conocimiento sobre síndrome de Burnout.

La población de adultos jóvenes dentro del rango de 30 a 39 años fue del 38%, siendo la segunda población más alta, compuesta por 63,2% mujeres y 36,8% hombres, y respecto a su tipo de contratación laboral un 47,3% son independientes y 52% son empleados.

De la población empleada el 96,6% reportó haberse sentido emocionalmente cansado a causa del trabajo y un 51,6% se ausentó del trabajo a causa de cansancio emocional.

El 80% reporta que su carga de trabajo es alta o muy alta, mostrando un porcentaje alto para la sensación de sobre esfuerzo. Respecto a la satisfacción con su lugar de trabajo el 16,6% indicó tener baja o muy baja satisfacción y el 53,3% una satisfacción media pudiendo calificar como alta o muy alta. Al ver su satisfacción con su trabajo o desempeño como profesional, el 19,3% mostró una satisfacción baja o muy baja y el 54,8% una satisfacción media.

Solo el 23,3% consideró estar bien remunerado, y un 46,6% consideró haber cometido errores médicos con sus pacientes a causa de sobrecargas de trabajo.

En su interacción entre el trabajador y su empleo, el 76,6% de la población empleada consideró que el área administrativa donde laboran no favorecía el buen funcionamiento de la organización, el 73,3% consideró que la selección de personal realizada recarga su trabajo mucho o demasiado, el 50 % percibe que sus aportes no se tienen en cuenta en la organización. Y el 70% no poseía ningún conocimiento del síndrome de Burnout.

Se puede observar que los profesionales entre 20 y 29 años tienen un porcentaje menor de profesionales independientes comparados con el rango de 30 a 39 años. Los dos grupos empleados coinciden en que la mayoría se han sentido emocionalmente cansados a causa de su trabajo, y presentan un porcentaje de población importante que ha cometido errores con sus pacientes a causa de sobrecargas de trabajo, viéndose un porcentaje más alto en la población de 20 a 29 años.

En estudios se ha reportado que el estrés y/o la angustia mental es mayor para egresados en las últimas dos décadas comparados con graduados antes de 1990 (Epp & Waldner, 2012; Schoenfeld-tacher, Shaw, & Lori, 2017). Desafortunadamente para esta encuesta no se encontró una población significativamente comparable para los graduados antes de 1990, pero sí se evidenció que la mayor parte de la población graduada después de 1990 reportó haberse sentido emocionalmente cansados a causa del trabajo.

Todo lo descrito anteriormente refleja el ambiente en el que los médicos veterinarios de pequeños animales desempeñan sus funciones, si bien existe una población satisfecha con las labores realizadas, existe una población considerable que comparte múltiples factores de riesgo, que se sienten emocionalmente cansados, con cargas laborales altas o muy altas, envueltos en ambientes organizacionales deficientes que lo único que favorecen es el desgaste de los profesionales, incrementan los riesgos de padecer síndrome de Burnout y favorecen situaciones donde los pacientes pueden verse afectados.

La experiencia en otros estudios indicó que en otras profesiones médicas “la fatiga por compasión” no es fácilmente reconocida por las personas sin una conciencia inicial de que la afección existe (Brannick et al., 2015), si llevamos esto al Síndrome de Burnout, es preocupante que el 74% de la población estudiada no tiene conocimiento sobre éste, y al evaluar este rasgo por edad, no aumentan mucho tales valores.

Por lo cual, se puede asumir que una población reducida de médicos veterinarios de pequeños animales conoce del síndrome; hecho preocupante, ya que la proporción de población que está en riesgo es mucho mayor, lo que indica que no son totalmente conscientes de los riesgos psicosociales que corren al ejercer la profesión, confirmando todo lo dicho anteriormente.

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La fatiga laboral en la medicina veterinaria es un problema latente a nivel mundial, que parece ir en aumento conforme pasa el tiempo y se tiene una mayor concepción respecto a este. Se hace indispensable el reconocimiento por parte del gremio veterinario de la importancia de la salud mental de sus profesionales, y de las posibles soluciones que se deben empezar a plantear sobre este.

Para este trabajo se planteó que el deterioro emocional y laboral progresivo de muchos profesionales es consecuencia del manejo administrativo de los centros veterinarios. Este mal manejo afecta negativamente la salud ocupacional de sus profesionales, la percepción que tienen de su lugar de trabajo, y su trabajo como profesional. Dicho manejo tiene repercusiones no solo en el rendimiento de las organizaciones, sino en la salud mental de sus empleados y en la salud del animal, debido a los “errores” causados por faltas organizacionales, sobrecargas de trabajo y fallas en la comunicación interna.

Todo esto se manifestó en la encuesta realizada a los profesionales médicos veterinarios de pequeños animales en Bogotá, cuyo análisis arroja que hay una relación proporcional entre las características del síndrome de Burnout estudiadas y las actividades clínicas propias del ejercicio veterinario.

Estas características y factores de riesgo para síndrome de Burnout, encontradas en la población encuestada en una proporción considerable, indican que una gran parte de ella estaría en curso de sufrir el síndrome o ya lo estaría padeciendo.

Por lo tanto, se hace indispensable tomar medidas sobre las cargas laborales actuales de los médicos veterinarios, ya que muchos parecen estar poniendo en riesgo involuntariamente la seguridad del paciente por cumplir con las expectativas y las demandas del medio en el que labora. Lo cual va en contra de la misión del profesional, que asumió con la salud animal al momento de ingresar a la carrera. Esto puede llegar a afectar no solo su desempeño como médico sino la percepción que este tiene de sí mismo como profesional.

Además, se puede observar que los médicos veterinarios están constantemente aquejados por la práctica de su profesión, tanto así que es alta la población en

riesgo de abandonar la práctica profesional o que puede llegar a sufrir trastornos mentales a causa de esta. Preocupa el hecho de que sea un fenómeno mundial, pero preocupa más aún, el que no se esté logrando controlar o manejar, en países como Colombia donde, por múltiples características laborales del gremio, es una patología que según lo visto en el estudio puede estar presente, pero es subdiagnosticada o subvalorada.

Aunque para este trabajo se intentaron abarcar las temáticas más relevantes sobre el tema, se halló que es una patología que debe ser estudiada en el gremio a mayor profundidad por país y por región, ya que esto puede darnos un panorama actual de cómo está funcionando laboralmente la profesión, así como llevar la práctica profesional a niveles laborales óptimos.

Es una necesidad el fortalecer el área administrativa en las clínicas veterinarias, y debe ser su obligación el fomentar un buen ambiente organizacional, promover la buena comunicación en el equipo y mejorar las condiciones laborales, disminuyendo y organizando sus horas de trabajo y/o mejorando sus ingresos, siendo estos equivalentes al trabajo y esfuerzo realizado, viendo esto no como un gasto para la organización sino una inversión en mantener a un profesional en todas sus capacidades.

Debe ser compromiso de las facultades de medicina veterinaria incorporar programas administrativos en sus pensum, que conduzcan, a futuro, a la formación de nuevas y sanas entidades que cuenten con las correctas políticas organizacionales y financieras, y así lograr, por un lado, incentivar el espíritu emprendedor que debe ser característico de países en desarrollo como Colombia, y, por otro lado, permitiría recuperar los espacios donde los médicos veterinarios se han visto algo relegados pero deberían ser los profesionales más influyentes.

4. BIBLIOGRAFIA

- Bartram, D. J., Yadegarfar, G., & Baldwin, D. S. (2009). Psychosocial working conditions and work-related stressors among UK veterinary surgeons. *Occupational Medicine*, 59(5), 334–341. <https://doi.org/10.1093/occmed/kqp072>
- Brannick, E. M., Dewilde, C. A., Frey, E., Gluckman, T. L., Keen, J. L., Larsen, M. R., ... D, P. (2015). Taking stock and making strides toward wellness in the veterinary workplace, 247, 18–21.
- Cepeda, M. L., José, R., Becerra, A., Tarabla, H. D., Signorini, M., & Molineri, A. (2014). Factores asociados con la presentación de accidentes laborales en veterinarios zootecnistas del departamento de Boyacá (Colombia) Factors associated with the presentation of work injuries in veterinary zootechnicians in the department of Boyacá (Colombia), 30(1), 23–33.
- COMVEZCOL. (2015). Situación Actual de la Medicina Veterinaria, Medicina Veterinaria y Zootecnia y Zootecnia en Colombia.
- Conlon, P. D., D, P., Sargeant, J. M., & D, P. (2014). The role of veterinary team effectiveness in job satisfaction and burnout in companion animal veterinary clinics. *JAVMA*, 245, 513–524.
- Correa-correa, Z. (2010). Síndrome de Burnout en docentes de dos universidades de Popayán, Colombia, 12(4).
- Epp, T., & Waldner, C. (2012). Occupational health hazards in veterinary medicine: Physical, psychological, and chemical hazards. *Cvj*, 53(7), 151–157.
- Granados P, I. (2011). Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. *Revista IIPSI*, 14, 13. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v14i2.2109>
- Jeyaretnam, J., Jones, H., & Phillips, M. (2000). Disease and injury among veterinarians, 78(9).
- Johnson, J., & Lipscomb, J. (2006). Long working hours, occupational health and the changing nature of work organization. *American Journal of Industrial Health*, 929, 921–929. <https://doi.org/10.1002/ajim.20383>.
- Juana Casas, José Ramón Repullo, Susana Lorenzo, J. J. C. (2002). Dimensiones y medición de la calidad de vida laboral en profesionales sanitarios. *Revista de Administración Sanitaria*, VI (January 2002), 18. Retrieved from https://www.researchgate.net/profile/Susana_Lorenzo/publication/237316492_Dimensiones_y_medicion_de_la_calidad_de_vida_laboral_en_profesionales_sanitarios/links/574e8f6e08ae8bc5d15c02ca.pdf
- Kersebohm, J. C., Lorenz, T., Becher, A., & Doherr, M. G. (2017). Factors related to work and life satisfaction of veterinary practitioners in Germany. *Veterinary Record Open*, 4(1), e000229. <https://doi.org/10.1136/vetreco-2017-000229>
- Leonardo, J., & Montealegre, M. (2018). Nivel de Burnout en Trabajadores de Atención Primaria en Salud y factores asociados en una localidad de Bogotá D.C. Año 2016.

Loubon, C. O., Salas, R., & Correa, R. (2011). Aspectos epidemiológicos del síndrome de burnout en el personal sanitario. *Hospital aquilino tejeira*, Febrero-marzo 2011, 7(2), 1–7.

Morales, S., & Maples, E. H. (2014). Occupational Stress in Veterinary Support Staff. *JVME*, 41(1). <https://doi.org/10.3138/jvme.0713-103R>

Ochoa Gonzalez, M. E. (2017). Síndrome de burnout en médicos: ausentismo, seguridad del paciente. Una revisión sistemática.

Paola, D., & Cortes, T. (2014). Nivel de burnout en profesionales de enfermería en una institución prestadora de servicios de tercer nivel de la ciudad de Manizales.

Rhind, S. M. (2017). From Studying the Rain to Studying the Umbrella: Mental Health and Well-Being of Veterinary Medical Students and Graduates, 44(1), 10–11. <https://doi.org/10.3138/jvme.1116-170>

Risks, H., Veterinarians, A., Questionnaire, G. H., Veterinary, S., Board, R., & Questionnaire, G. H. (2009). Psychological well-being of Australian veterinarians, 87(3), 76–81. <https://doi.org/10.1111/j.1751-0813.2009.00391.x>

Rollin, B. E. (2011). Euthanasia, moral stress, and chronic illness in veterinary medicine. *Veterinary Clinics of North America - Small Animal Practice*, 41(3), 651–659. <https://doi.org/10.1016/j.cvsm.2011.03.005>

Schoenfeld-tacher, R. M., Shaw, J. R., & Lori, M. (2017). Changes in Affective and Cognitive Empathy among Veterinary Practitioners, 44(1), 63–71. <https://doi.org/10.3138/jvme.0116-009R2>

Souza, E. D., Barraclough, R., Fishwick, D., & Curran, A. (2009). Management of occupational health risks in small-animal veterinary practices, (October 2008), 316–322. <https://doi.org/10.1093/occmed/kqn125>

Stoewen, D. L. (2015). Suicide in veterinary medicine: Let's talk about it. *Canadian Veterinary Journal*, 56(1), 89–92.

Tomasi, S. E. (2019). Suicide among veterinarians in the United States, 254(1).

UGT. (2011). Ficha de Prevención Riesgos y factores psicosociales UGT, 2011–2012.

Vande, O. H. (2018). of practice-related stressors experienced, 252(2), 227–233.

Wallace, J. E., & Wallace, J. E. (2017). Burnout, coping and suicidal ideation: An application and extension of the job demand-control-support model and extension of the job demand-control-support model. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 0(0), 1–20. <https://doi.org/10.1080/15555240.2017.1329628>