

Informe de Mindgram

# ¿Cómo proteger a los trabajadores del desgaste ocupacional?



# Índice

Introducción	3
¿Qué es el desgaste ocupacional?	4
Desgaste ocupacional - ¿una enfermedad del siglo XXI?	5
Evolución del concepto de desgaste ocupacional	6
Desgaste ocupacional pandémico	7
El estrés como la mayor causa del desgaste profesional	9
Consecuencias para las organizaciones	11
¿Cómo proteger a los trabajadores del desgaste?	12
Resumen	14
Actúa contra el desgaste ocupacional con Mindgram	15



# Introducción

El desgaste ocupacional está relacionado con el entorno laboral y es, sobre todo, el resultado de un estrés crónico. Puede producirse si el trabajo no da satisfacción y el trabajador se siente agobiado por el trabajo, o si deja de desarrollarse profesionalmente. El trabajo que antes le traía satisfacción ahora le causa irritación. Por ese motivo el empleado puede incluso llegar a experimentar la sensación de pérdida.

La vida ajetreada, la cultura del trabajo online y la duradera pandemia, debilitan a las personas física y mentalmente. El exceso de obligaciones y las jornadas laborales cada vez más largas pasan factura. Una sensación de cansancio creciente está acompañada por el miedo a perder el trabajo o a no poder pagar el alquiler y la hipoteca. Las madres y padres trabajadores tienen que hacer malabares con sus roles, carreras profesionales, el cuidado de los hijos y la casa. Se trabaja en el entorno donde el estrés y la ansiedad pueden ser extremadamente elevados. Esta constante y duradera presión puede conducir al desgaste físico y emocional

Sin duda alguna, la pandemia favorece los síntomas del desgaste ocupacional en los trabajadores. A pesar de que al principio se observaba un esfuerzo elevado en relación con coordinar equipos en la nueva realidad, después de un par de meses en la crisis, el trabajo bajo presión ha tenido sus consecuencias.

Hay que señalar que el estrés y la ansiedad no desaparecen así de fácil. Los empleadores deben enfocarse en la prevención del desgaste ocupacional y proporcionar ayuda a los que ya sufren los efectos de la crisis pospandémica.

## **Médico titular dr n. med. Andrzej Silczuk**

Médico, especialista en psiquiatría, Head of Clinical Care en Mindgram

Psiquiatra especializado en el diagnóstico y tratar a las personas que experimentan dificultades, crisis, depresión y trastornos de todo tipo. El graduado del Departamento Médico de la Universidad Jaguelónica, médico especializado en psiquiatría, miembro de la Asociación Polaca de Psiquiatría y la Asociación Polaca de Investigación de Adicciones. Da discursos en conferencias y seminarios internacionales. Cree que una relación terapéutica se puede construir solo basando en la honestidad y la dedicación de ambas partes involucradas.



# ¿Qué es el desgaste ocupacional?

El desgaste profesional (el síndrome del “burnout” o agotamiento laboral) consiste en el estado de desgaste físico y emocional causado por un estrés crónico. Tiene que ver con el trabajo y afecta no solo al trabajador sino también a su entorno y a las organizaciones.

En los años 70 del siglo XX, el psicólogo Herbert Freudenberger fue uno de los primeros investigadores que usó el término “burnout”. Sus estudios e investigaciones respecto al tema se basaban en las observaciones de sí mismo y sus trabajadores. Freudenberger caracterizó el desgaste ocupacional como un conjunto de síntomas que incluyen, entre otros, el desgaste de origen laboral y los síntomas psicofísicos, tales como dolores de cabeza, insomnio, irritabilidad y desánimo.

Christina Maslach fue la persona que también investigaba el síndrome y que elaboró una herramienta de medición – MBI (Maslach Burnout Inventory). Maslach describió el agotamiento como “una reacción atrasada al estrés crónico” que se manifiesta en 3 etapas:

- 1. Desgaste emocional** – cansancio, pérdida de motivación hacia el trabajo, pesimismo, tensión crónica, bajo rendimiento laboral, cambios de estado de ánimo, irritabilidad, síntomas somáticos (falta de energía, dolores de cabeza, insomnio, problemas gastrointestinales, vulnerabilidad a las infecciones).
- 2. Despersonalización** – actitudes distantes hacia compañeros de trabajo, cinismo, sentimiento de ira, desinterés.
- 3. Menosprecio de sus logros** – baja autoestima, bajo logro personal, desconfianza en sus habilidades, sentimiento de falta de entendimiento, conflictividad, ausentismo laboral, cambios en la personalidad permanentes, deterioro de la calidad de vida.

El desgaste ocupacional no es un proceso que se desarrolla siempre conforme a las etapas mencionadas. Puede que las fases ocurran en diferente orden o que los síntomas de diferentes etapas coincidan.



# Desgaste ocupacional - ¿una enfermedad del siglo XXI?

En mayo de 2019 el síndrome del desgaste ocupacional (“burnout”) fue reconocido como un diagnóstico médico oficial e incluido en la Clasificación Internacional y Estadística de Enfermedades y Problemas Relacionados con la Salud por la Organización Mundial de la Salud ([International Classification of Diseases-11](#)), en la sección: “problemas asociados al empleo o al desempleo”. El síndrome del desgaste ocupacional todavía no está reconocido como enfermedad pero como un síndrome que seguramente requiere nuestra atención. Es una buena noticia para los trabajadores que se enfrentan al exceso del estrés y el sobreesfuerzo físico, pero ya no tan buena para los empleadores porque a partir de este 1 de enero de 2022 ya se puede diagnosticar el desgaste ocupacional con base en los siguientes síntomas:

- sentimiento de agotamiento o desgaste,
- sentimientos negativos hacia su propio trabajo, aumentado distanciamiento hacia el trabajo desempeñado comparado con periodos anteriores,
- rendimiento laboral disminuido.

La OMS subraya que el desgaste profesional está exclusivamente relacionado con el trabajo y sus síntomas no afectan otros ámbitos de la vida.

## 92%

de los encuestados no conoce la definición exacta de desgaste ocupacional.

No todos saben qué es exactamente el desgaste ocupacional o “burnout”. Según el informe de STADA, el 92% de sus encuestados no conocía la definición exacta de agotamiento profesional, y describían sus síntomas de manera errónea<sup>1</sup>.

El desgaste ocupacional puede manifestarse, entre otros, en: trastornos de sueño, dolores de cabeza, hipertensión, alteraciones en el sistema digestivo, descenso de defensas, fatiga crónica, irritabilidad, tristeza, sentimiento de impotencia, falta de concentración. Muchos trabajadores, a pesar de que no sufren el agotamiento laboral, admiten tener algunos de los síntomas lo que puede afectar su condición psíquica y llevar al agotamiento.

## 51%

de las personas ha experimentado alguna vez desgaste ocupacional.

En España, **el 51% de las personas ha experimentado alguna vez desgaste ocupacional**. 7 de cada 10 europeos cree que actuales estadísticas respecto a este síndrome son alarmantes<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> [Group Health Report](#), STADA, 2019, acceso del 06/10/2021.

<sup>2</sup> [Forbes](#), acceso del 17/11/2021 y [Gartner](#), acceso del 17/11/2021.



# Evolución del concepto de desgaste ocupacional

El fenómeno de desgaste profesional es conocido desde hace más de 40 años, sin embargo, al principio los investigadores no lo trataban como una enfermedad o trastorno psíquico. Esto se debe al hecho de que siempre se enfocaba en las causas y no en los síntomas o diagnóstico.

Inicialmente el síndrome del desgaste profesional se refería a los deportistas que debido a su cansancio no conseguían los resultados esperados. En los años posteriores, el concepto de agotamiento ocupacional se aplicaba a los empleados del servicio de salud<sup>3</sup>. Dentro del grupo de riesgo se encontraban médicos, enfermeras, psicólogos y los docentes que son los trabajadores que más contacto tienen con otras personas.

Aunque las personas en mencionadas profesiones son más vulnerables al agotamiento laboral, este síndrome puede referirse a cada profesión y al trabajador de cualquier cargo.

Los factores de riesgo se deben, en gran medida, al estrés, al entorno y las condiciones de trabajo, las relaciones con los compañeros y los jefes. Incluso uno de los estudios realizados por Deloitte desmontó la teoría que los trabajadores a los que les gusta su trabajo son resistentes al agotamiento: el 87% de los encuestados respondieron que el trabajo era su pasión, de los cuales el 64% afirmó que, a pesar de eso, a menudo había experimentado altos niveles de estrés<sup>4</sup>.

En los últimos años, el desgaste ocupacional se ha hecho especialmente importante. Los análisis de Google confirman un importante aumento del interés respecto al fenómeno. **¡La frecuencia de búsquedas de los términos como “burnout” o “síntomas de desgaste ocupacional” aumentó en un 24% en 2020, en comparación con el año pasado y en un 2500%<sup>5</sup> en comparación con el año 2015!**

<sup>3</sup> Sapilak B.J., Wypalenie zawodowe personelu medycznego; W: A. Steciwko, A. Mastalerz-Migas, Stres oraz wypalenie zawodowe. Jak rozpoznawać, zapobiegać i leczyć. Wrocław, 2012.

<sup>4</sup> [Burnout without borders](#), Deloitte, 2018, acceso del 06/10/2021.

<sup>5</sup> Análisis de Google de los años 2017-2021.



# Desgaste ocupacional pandémico

# 67%

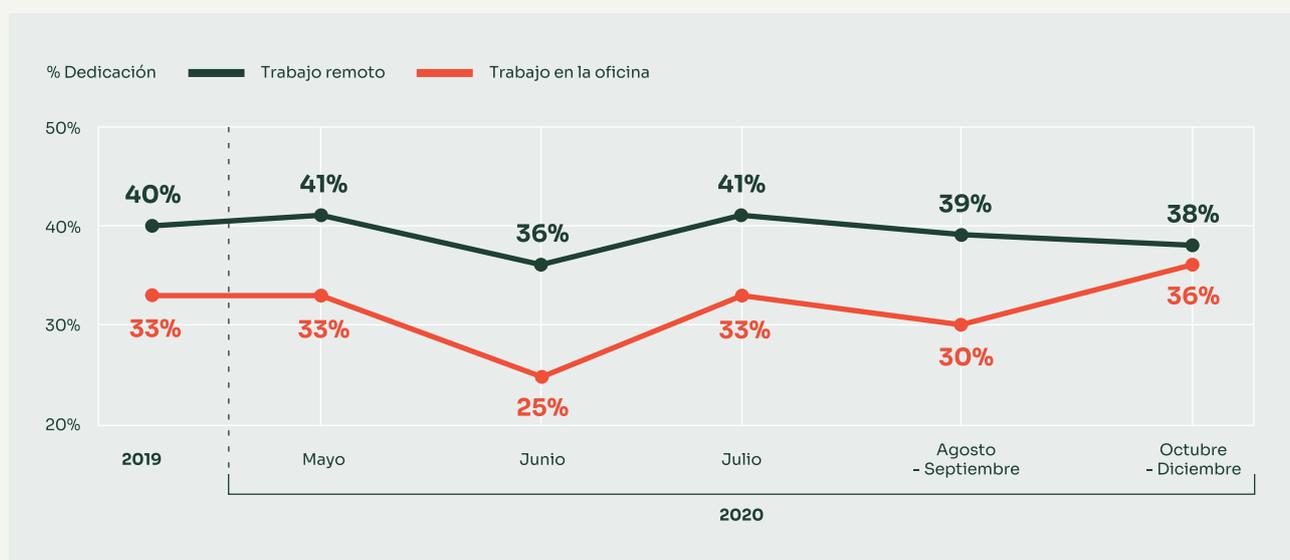
de las personas creen que el sentimiento de agotamiento ha aumentado durante la pandemia.

El conocido portal de empleo Indeed realizó una encuesta entre los trabajadores con el fin de evaluar el nivel de desgaste laboral. Recientemente comparó los resultados con los obtenidos en la encuesta llevada a cabo antes de la pandemia, en enero de 2020. **Más de 2/3 de las personas (67%) creen que el sentimiento de agotamiento ha aumentado durante la pandemia.** Según recoge el informe, el **desgaste laboral es cada vez más común** – más de la mitad de los encuestados se sienten agotados por el trabajo, lo que es un aumento en comparación con lo expresado por el 43% de los encuestados por la encuesta de Indeed antes de la pandemia. El 53% de los millennials indicó que ya estaban agotados antes de la pandemia y ellos constituyen un grupo más vulnerable – hasta el 59% de ellos experimenta hoy en día los síntomas de este síndrome<sup>6</sup>.

La empresa Gallup notó que **la pandemia jugó un papel importante en la aparición del desgaste profesional de forma más severa.** Normalmente la dedicación y la condición mental coinciden: cuando los trabajadores están contentos con su trabajo son más productivos y el nivel de agotamiento disminuye. El Instituto de Gallup demostró que durante la pandemia ocurrió lo contrario – **la sensación de bienestar y la dedicación tomaron direcciones opuestas.** ¡Durante la pandemia la dedicación aumentó hasta más de 40%<sup>7</sup>! En cambio, la sensación de bienestar disminuyó considerablemente (aumentaron los sen-

## Dedicación de los trabajadores durante la pandemia

Fuente: Instituto de Gallup, 2021.



<sup>6</sup> [Employee Burnout Report: COVID-19's Impact and 3 Strategies to Curb It](#), Indeed, 2021, acceso del 06/10/2021.

<sup>7</sup> [The Wellbeing-Engagement Paradox of 2020](#), Instituto de Gallup, acceso del 06/10/2021.

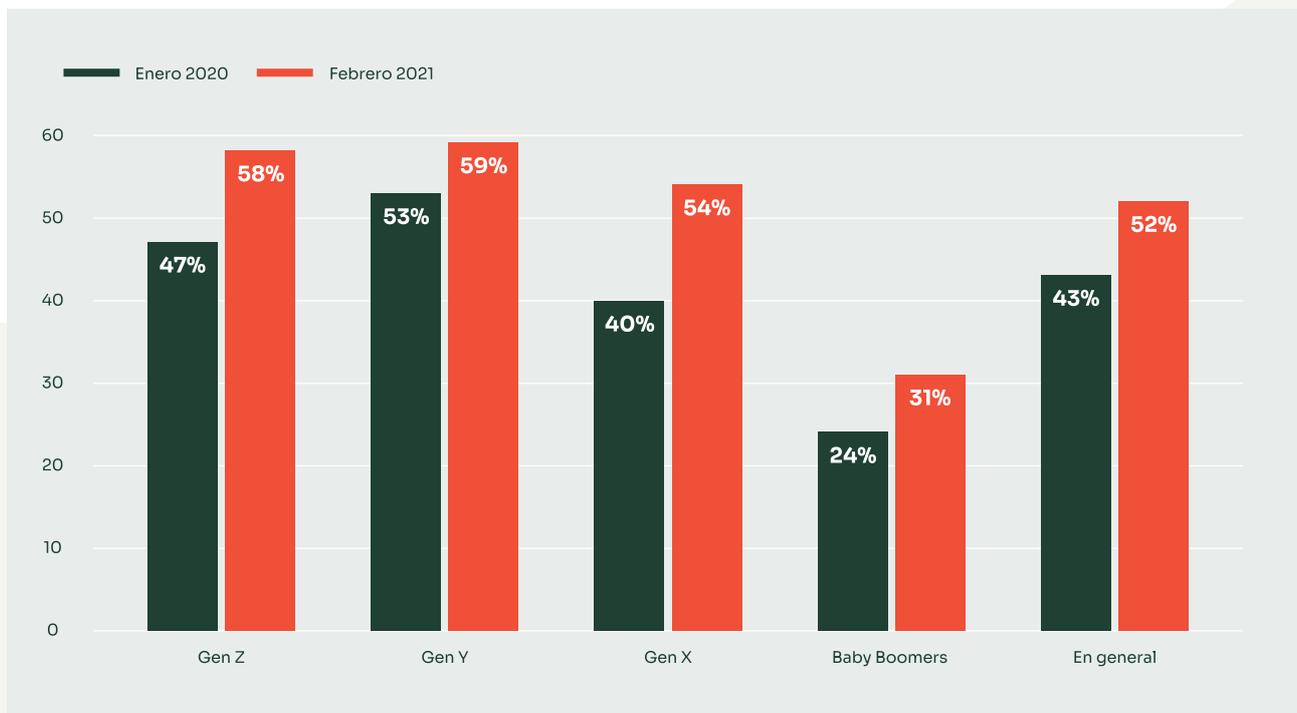


timientos de preocupación, tristeza y estrés). A finales del año, la dedicación descendió notablemente.

Lo que demuestran los datos arriba es la alta dedicación de los empleados causada por la ansiedad relacionada con la posibilidad de perder trabajo. Sin embargo, es importante tener en cuenta **que la dedicación y la eficacia aumentan solo temporalmente si no están acompañadas por el bienestar**. Es como si estuviésemos inflando un globo con las emociones y luego dejamos salir el aire, siempre que el globo no explote antes. Cuesta estar dedicado al trabajo si el sentimiento de desgaste te hace difícil realizar las actividades de la vida diaria. Además, el sobreesfuerzo físico debilita la eficacia, el rendimiento y conduce al agotamiento. El hecho de que el desgaste ocupacional puede surgir de la sensación de desconexión del trabajo, de la familia y amigos es fundamental.

## Los síntomas del desgaste profesional experimentados durante la pandemia

Fuente: Indeed, 2021.



# El estrés como la mayor causa del desgaste profesional

# 24%

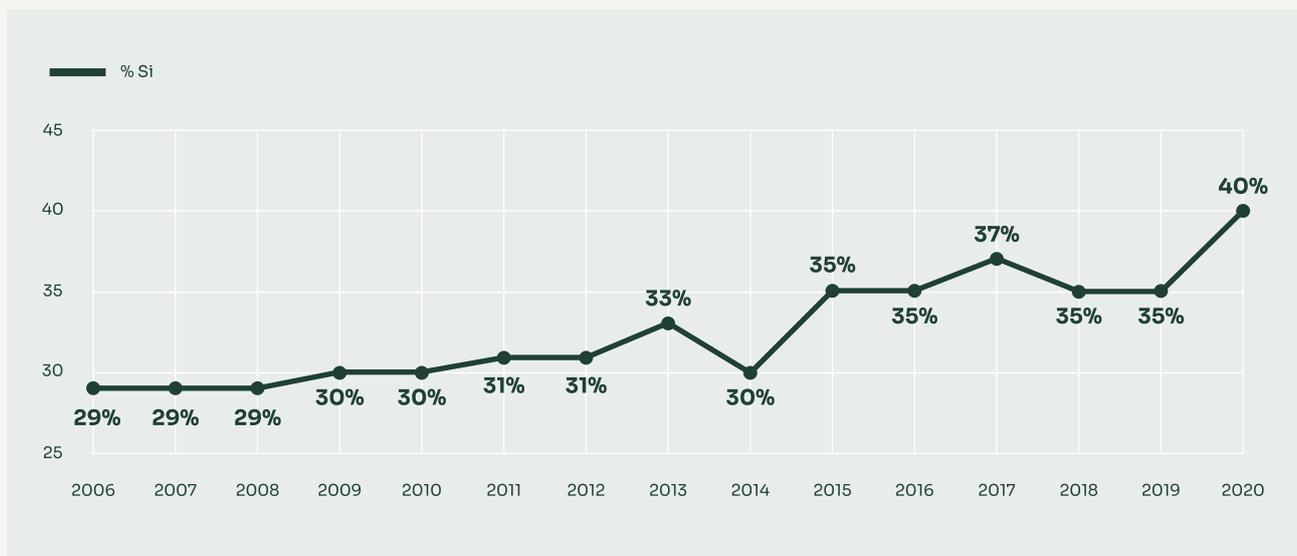
de los trabajadores españoles reconoce tomar tranquilizantes regularmente.

Las causas que provocan el desgaste ocupacional pueden ser varias y hay que entenderlas en términos individuales, interpersonales y de organización. Pero no cabe duda que **la mayor causa del desgaste profesional es el estrés crónico y la falta de mecanismo efectivo de manejarlo**. El estrés sigue incrementando desde hace ya una década y sus efectos han sido expuestos por la pandemia aún más. Según indican los informes sobre España, más de un año de pandemia pasa factura a la salud mental de los trabajadores. El estrés relacionado con el trabajo sigue aumentando mientras que los trabajadores, sobre todo mujeres, gente joven y los especialistas de la primera línea necesitan tomar tranquilizantes. Es tan serio el problema que el 23,9% de los trabajadores españoles reconoce tomar tranquilizantes regularmente. Es uno de los datos del estudio realizado por la Universidad Autónoma de Barcelona (UAB) y el sindicato CCOO<sup>8</sup>.

El estrés está relacionado con el exceso de obligaciones, falta de tiempo para descansar, largas jornadas laborales, ambiente en el lugar de trabajo desagradable o malas relaciones con los compañeros.

## ¿Experimentas estrés en el trabajo?

Fuente: Instituto de Gallup, 2021.



<sup>8</sup> [Condiciones de Trabajo y Salud tras un año de Pandemia](#), Resultados de la Encuesta COTS en 2021 y comparación con 2020, acceso del 17.12.2021.



La falta de apoyo por parte del líder, fechas límite o expectativas poco realistas, trastornos de work-life balance afectan la calidad del trabajo, las relaciones con otras personas y conducen al agotamiento. Los trabajadores consideran como mayores causas del desgaste profesional: **demasiada responsabilidad con baja remuneración, la necesidad del desarrollo profesional con escasas oportunidades de ascenso y altos volúmenes de trabajo para realizar en poco tiempo.**

El 61% de los trabajadores remotos y el 53% de los trabajadores presenciales cree que hoy en día es más difícil “desconectarse” de las tareas profesionales fuera del horario laboral<sup>9</sup>. La pandemia ha planteado retos para las organizaciones pero al mismo tiempo ha expuesto las soluciones en los que pueden enfocarse los empleadores con el objetivo de mejorar las condiciones en el lugar de trabajo.



<sup>9</sup> [Condiciones de Trabajo y Salud tras un año de Pandemia](#), Indeed, 2021, acceso del 06/10/2021.



# Consecuencias para las organizaciones

## 91%

de los trabajadores aseguran que grandes volúmenes de estrés y la frustración tienen un impacto negativo a la calidad de su trabajo.

El síndrome del desgaste ocupacional conlleva unas consecuencias negativas no solo para un individuo, sino también para su familia, sus seres queridos y para las organizaciones. **9 de cada 10 trabajadores aseguran que grandes volúmenes de estrés y la frustración tienen un impacto negativo a la calidad de su trabajo**<sup>10</sup>.

## 30%

de las bajas médicas se debe a la ansiedad y el estrés en el trabajo.

El estrés crónico ocasiona varios síntomas psicofisiológicos (cefaleas, dolores de estómago, malestar) que afectan el rendimiento laboral de los empleados y provocan ausencias o rotaciones en el trabajo. En España se han perdido más de 175 millones de días laborales y se han gastado más de 80 mil millones de euros en bajas médicas causadas por el estrés. Este es el resumen de los datos más importantes respecto al estrés en nuestro país. Según indica el informe realizado por Nascia, el estrés supone un problema para el 76% de los empleadores en España. **Hoy en día el estrés es el segundo motivo más importante de las bajas médicas.** De hecho, un 30% de las bajas médicas se debe a la ansiedad y el estrés en el trabajo y esto sin incluir la influencia del coronavirus en la salud mental<sup>11</sup>.

## 60%

de los trabajadores remotos cree que hoy en día es más difícil “desconectarse” de las tareas profesionales fuera del horario laboral.

Un trabajador con desgaste ocupacional experimenta un cansancio crónico y el descenso de la motivación. Le faltan las ganas de trabajar lo que produce la disminución de la productividad. Además, las emociones intensas (irritación, ira) provocan varios conflictos y riñas con los compañeros o incluso al revés – le aíslan a la persona del equipo.

Un trabajador con desgaste ocupacional sin apoyo adecuado por parte de la organización empieza a sentirse cada vez menos necesitado. Los problemas de la salud provocados por estrés crónico conducen a la ausencia del trabajador o incluso al cambio de trabajo lo que implica costes innecesarios para las empresas (contratación y formación de nuevos trabajadores, aumento de los gastos de tratamiento del profesional con desgaste ocupacional).

La condición del trabajador con desgaste ocupacional se empeora gradualmente lo que puede causar alteraciones psicológicas (p.ej. trastornos de ansiedad, problemas alimenticios, depresión, adicciones o incluso suicidios).

<sup>10</sup> [Burnout without borders](#), Deloitte, 2018, acceso del 06/10/2021.

<sup>11</sup> [Baja por estrés laboral](#), Nascia, acceso del 17/12/2021.



# ¿Cómo proteger a los trabajadores del desgaste?

El síndrome de desgaste ocupacional está estrictamente relacionado con el trabajo por lo cual es la responsabilidad del empleador implementar actividades de prevención, brindar a los trabajadores asistencia adecuada y proporcionar las herramientas para lidiar con el agotamiento.

**Casi el 70% de los especialistas cree que sus empleadores no hacen lo suficiente para prevenir el síndrome.** El factor más importante indicado en la encuesta era falta de apoyo o reconocimiento por parte de los jefes, lo que demuestra la importancia del papel que juegan los líderes en la prevención del agotamiento<sup>12</sup>.

Los empleadores deben prestar atención al ambiente de trabajo y sobre todo implementar acciones preventivas y educativas pertinentes. Un líder responsable debe preguntarse a sí mismo lo siguiente:

- ¿Estoy creando y fomentando un ambiente de trabajo positivo?
- ¿Qué actividades estoy implementando para prevenir el desgaste ocupacional?
- ¿Los trabajadores aprovechan sus días de vacaciones totalmente?
- ¿Los trabajadores reciben una remuneración justa y tienen un camino de desarrollo profesional bien determinado?
- ¿La propuesta de beneficios de la empresa responde a las necesidades de los trabajadores?
- ¿Hay una estrategia implementada en la empresa con respecto a la salud mental?
- ¿Los trabajadores tienen acceso a la asistencia psicológica?
- ¿Existe un procedimiento establecido para los trabajadores quemados por el trabajo?

Las organizaciones deben motivar el desarrollo de sus trabajadores ofreciéndoles una remuneración adecuada, la posibilidad del ascenso profesional, o las tareas asignadas en función de sus aptitudes y capacidades. Una solución perfecta es ofrecer a los trabajadores un acceso a las herramientas que fomentan los métodos de combatir el estrés (p.ej. meditación), formación en materia de

<sup>12</sup> [Burnout without borders](#), Deloitte, 2018, acceso del 06/10/2021.



la comunicación interpersonal, resolución de conflictos, manejo del estrés, desarrollo personal y, sobre todo, facilitar acceso a la atención psicológica.

Las acciones de prevención requieren un cambio de sistema profundo, como el modelo de trabajo que promueve el equilibrio trabajo vida (“work-life balance”), una remuneración justa, el camino de desarrollo profesional claramente establecido y motivador o las condiciones de trabajo motivantes.

Cabe señalar que el teletrabajo no previene el síndrome de desgaste ocupacional. Resulta que trabajando desde casa también corremos el riesgo de padecerlo. ¡Según se desprende del informe de Adecco, casi  $\frac{3}{4}$  partes de los trabajadores españoles trabajan más de 40 horas a la semana<sup>13</sup>!

Puede que los empleadores no tengan conocimiento suficiente respecto al síndrome de desgaste ocupacional y su prevención por lo cual es tan importante acumular el mayor número de información posible sobre este fenómeno e implementar acciones de formación adecuada para el personal ejecutivo.

La salud mental, el equilibrio vida-trabajo y el descanso son los ámbitos clave para la condición psíquica de los trabajadores. Cada empleador debe promover un buen entorno laboral, animar a los trabajadores a tomar días libres y difundir el conocimiento sobre el agotamiento o desgaste laboral.

---

<sup>13</sup> [Resetting Normal: redefiniendo la nueva era del trabajo](#), the Adecco Group Institute, 2/09/2021, acceso del 17/12/2021.



# Resumen

Establecer un modelo de bienestar (well-being) y promoverlo en la cultura empresarial tiene un rol importantísimo y concierne tanto a los empleadores como a los trabajadores de todos los niveles jerárquicos. Cada uno de nosotros puede encontrarse en riesgo de desarrollar el síndrome de desgaste ocupacional independientemente de la antigüedad en el cargo o la profesión. El desequilibrio entre la vida privada y profesional, largas jornadas laborales, falta de apoyo por parte de la organización y otros factores de riesgo pueden fácilmente agotar a los trabajadores y romper el equilibrio psicológico en la empresa.

Afortunadamente, las organizaciones pueden emprender medidas para implementar estrategias adecuadas de prevención y proporcionar el apoyo necesario a los trabajadores. A consecuencia de la presente crisis no solo se han manifestado nuevos retos, pero también se han hecho visibles las nuevas expectativas de los trabajadores tales como la sensación de seguridad, la necesidad de reforzar el sistema inmunológico, tener acceso a las herramientas para superar el estrés, el horario flexible o la posibilidad de solicitar la asistencia psicológica.

Ser consciente de las sensaciones de los trabajadores y del análisis de sus necesidades puede contribuir a la realización de un plan de acción para prevenir una rotación costosa y proteger a los empleados del agotamiento en el futuro pospandémico.

Para evitar inminentes bajas laborales, absentismo, y gastos ocasionados por el síndrome de desgaste ocupacional, los empleadores deberán replantear las estrategias respecto a la prevención de este fenómeno.



# Actúa contra el desgaste ocupacional con Mindgram



En 2019 el desgaste ocupacional fue reconocido por la Organización Mundial de la Salud como un diagnóstico médico legítimo e incluido en la Clasificación Internacional y Estadística de Enfermedades y Problemas Relacionados con la Salud. Según la OMS, a partir de enero de 2022 los médicos pueden diagnosticar el desgaste profesional en los trabajadores.



Manuel necesita ayuda con....  
**el desgaste ocupacional**



Atención en la fase preclínica



Talleres grupales



Apoyo del psicólogo



Atención clínica

## ¿Cómo Mindgram ayuda a tus trabajadores a luchar contra el desgaste?

- Prevención (talleres grupales, meditaciones, mindfulness, cursos de intervención psicoeducativa).
- Acceso al chat con el psicólogo 24/7.
- Línea Telefónica de Ayuda.
- Psicoterapia en línea.
- Formación dedicada a los administradores.
- Una campaña interna de bienestar.

¿Quieres saber más? Mándanos un correo a: [contacto@mindgram.com](mailto:contacto@mindgram.com) o visita nuestra página web: [www.mindgram.com](http://www.mindgram.com).





*Plataforma de  
bienestar y salud mental*

Mindgram Sp. S o.o. [SL] es una plataforma mental health y well-being que facilita acceso a la ayuda psicológica y ofrece a los empleados y a sus familias grandes posibilidades de desarrollo personal. La asistencia psicológica se realiza por un Equipo Clínico experimentado que proporciona a los usuarios plena discreción y anonimidad. Mindgram utiliza todos los medios técnicos imprescindibles, descritos en el RGPD, para asegurar la protección más amplia del tratamiento de datos personales. Todos los datos del sistema están almacenados en la base SQL con un acceso bloqueado desde fuera y las conexiones entre sistemas y los usuarios están completamente cifrados por un protocolo web SSL. Encuentra más información en nuestra página web: [www.mingram.com](http://www.mingram.com).