



El síndrome de desgaste ocupacional en los empleados: Cómo mantener la fortaleza de su equipo



Si notó que los integrantes de su equipo tienen menos energía, están más negativos que de costumbre o no están tan productivos, podría estar ante la presencia de los signos del síndrome de desgaste ocupacional. Esta condición está incluida en el libro CIE-11, Clasificación Internacional de Enfermedades, de la Organización Mundial de la Salud (OMS). Se produce “como resultado del estrés crónico en el lugar de trabajo que no se ha manejado con éxito”¹.

Un estudio global de empleados realizado en el otoño del 2020 reveló el nivel de estrés que siente la mayoría de las personas².

85%

dijo que su bienestar había disminuido.

- **56%** dijo que sus exigencias laborales habían aumentado.
- **62%** de las personas que luchan por manejar la carga de trabajo habían sentido desgaste ocupacional “con frecuencia” o “con extremada frecuencia” en los últimos tres meses.
- **55%** dijo que no podía encontrar un equilibrio entre su vida laboral y personal.

El síndrome de desgaste ocupacional no es solo una cuestión en la que usted deba pensar porque le importa el bienestar de sus empleados. También es importante para su empresa. Puede tener como consecuencia una menor productividad, una alta rotación de personal, un bajo nivel de compromiso de los empleados y efectos negativos en la salud³.

Comprensión y apoyo: Cómo reducir el desgaste en el lugar de trabajo

Los expertos señalan las seis causas principales del síndrome de desgaste ocupacional: carga de trabajo insostenible, percepción de falta de control, recompensas insuficientes por el esfuerzo, falta de una comunidad comprensiva, falta de equidad e incompatibilidad entre valores y habilidades⁴.

Si bien es posible que usted no pueda tratar todos estos factores, hay maneras en las que puede ayudar a los empleados a sentirse apoyados y reducir los síntomas que están teniendo.

Asuma parte de la carga. Jennifer Moss, redactora de Harvard Business Review, señala: “Si bien [las causas principales] son todos problemas organizativos, seguimos indicando el cuidado personal como la cura del síndrome de desgaste ocupacional. Hemos puesto la carga de resolver el problema exclusivamente en los hombros de los empleados individuales”². Así que, aunque es bueno promover una alimentación saludable, el ejercicio y otras maneras de combatir los síntomas del síndrome de desgaste ocupacional, no deje que la solución quede únicamente en manos de los empleados.

Pregúnteles cómo están. Dedique tiempo a preguntar y escuche activamente. Pero tampoco lo haga una sola vez. Haga que la salud mental sea un tema habitual, para que los empleados sepan que pueden expresar lo que sienten cuando enfrenten momentos difíciles. Además, hágalos saber cuáles son los recursos disponibles, como el Programa de Asistencia al Empleado.

Replántese las reuniones. Si bien en estos días muchas reuniones pueden ser virtuales en lugar de presenciales, el cansancio con las reuniones no es nada nuevo. Antes de enviar esa próxima invitación, pregúntese si la reunión es necesaria. Si lo es, pregúntese si puede ser más breve de lo que planificó originalmente². Además, indague qué desea su equipo en relación con el tiempo informal o social. Un tercio de los empleados dijo que su equipo no mantiene ningún tipo de contacto informal mientras trabaja desde casa. Y esa falta de conexión tuvo como resultado un 19% más de probabilidades de deterioro de la salud mental⁵. Pero si su equipo ya se siente abrumado, tenga cuidado a la hora de intentar aumentar el tiempo social. Las horas de esparcimiento virtual o los descansos en el trabajo podrían incluso incrementar el estrés.

Revalúe la carga de trabajo. La sobrecarga laboral fue la principal razón manifestada en los casos de síndrome de desgaste ocupacional y deterioro del bienestar. Y eso fue antes de la pandemia². Así que, si las expectativas de rendimiento siguen siendo las mismas ahora, los empleados podrían estar aún más estresados. Podrían estar intentando trabajar mientras sus compañeros de habitación están en el mismo espacio. Quizás estén ayudando a un padre que no se siente seguro haciendo las compras y otras diligencias. O quizás estén estresados por la pérdida del trabajo de su pareja. Son muchas cosas con las que deben lidiar, y no es de sorprender que el trabajo se vea afectado.

Permita la flexibilidad. Si los horarios flexibles son una posibilidad para su equipo, ofrézcalos. La generación del milenio — con o sin hijos— tiene los mayores índices de síndrome de desgaste ocupacional. Un estudio encontró que las causas son la menor autonomía en el trabajo, la menor antigüedad, un aumento de los sentimientos de soledad y de los estresantes financieros².

Solo por el hecho de que usted sea el gerente, no significa en absoluto que usted no tenga su propio estrés. Usted mismo podría estar teniendo el síndrome de desgaste ocupacional. Tenga en cuenta que usted dispone de apoyo, por ejemplo, a través del Programa de Asistencia al Empleado. Y considere que su equipo valorará los esfuerzos que usted haga en estos momentos, aunque no pueda hacer desaparecer el estrés por arte de magia.

1. World Health Organization. Burn-out an “occupational phenomenon”: International Classification of Diseases. May 28, 2019. Available at: <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>. Accessed February 24, 2021.
2. Moss J. Beyond burned out. Harvard Business Review. February 10, 2021. Available at: <https://hbr.org/2021/02/beyond-burned-out>. Accessed February 24, 2021.
3. business.com. Why you need to worry about employee burnout. June 24, 2020. Available at: <https://www.business.com/articles/why-you-need-to-worry-about-burnout/>. Accessed February 24, 2021.
4. Maslach C, et al. Making a significant difference with burnout interventions: Researcher and practitioner collaboration. J Organ Behav. 33:296–300. February 2012. Available at: https://www.researchgate.net/publication/246546370_Making_a_significant_difference_with_burnout_interventions_Researcher_and_practitioner_collaboration. Accessed February 24, 2021.
5. Smith R. How CEOs can support employee mental health in a crisis. Harvard Business Review. May 1, 2020. Available at: <https://hbr.org/2020/05/how-ceos-can-support-employee-mental-health-in-a-crisis>. Accessed February 24, 2021.

Este programa no se debe usar para necesidades de atención de urgencia ni de emergencia. En caso de emergencia, llame al 911 si se encuentra en los Estados Unidos o al número de teléfono de los servicios de emergencia locales si se encuentra fuera de los Estados Unidos, o vaya al Departamento de Emergencias o Accidentes más cercano. Este programa no sustituye la atención de un médico o profesional. Debido a la posibilidad de un conflicto de intereses, no se proporcionarán consultas legales sobre asuntos que puedan implicar acciones legales contra Optum o sus afiliadas, ni contra ninguna entidad a través de la cual la persona que llama esté recibiendo estos servicios directa o indirectamente (p. ej., a través de la empresa para la cual trabaja o de un plan de salud). Este programa y todos sus componentes, en especial los servicios para familiares menores de 16 años, tal vez no estén disponibles en todos los lugares y están sujetos a cambios sin previo aviso. La experiencia o los niveles educativos de los recursos del Programa de Asistencia al Empleado pueden variar según los requisitos contractuales o los requisitos normativos del país. Es posible que se apliquen exclusiones y limitaciones de cobertura.

Optum® es una marca registrada de Optum, Inc. en los Estados Unidos y en otras jurisdicciones. Todas las demás marcas o nombres de productos son marcas comerciales o registradas propiedad de sus respectivos titulares. Optum es una empresa que promueve la igualdad de oportunidades.